

## Digitala patientmöten och arbetsmiljö - En guide till ett framgångsrikt arbetsmiljöarbete vid digifysisk vård

I Region Stockholm är det bestämt att vården ska vara digifysisk – det vill säga att fysiska och digitala kanaler ska komplettera varandra. Den här guiden vänder sig till dig med arbetsmiljöansvar i en vårdverksamhet som har infört ett digifysiskt arbetssätt. Guiden beskriver vanliga möjligheter och hinder med det nya arbetssättet i förhållande till arbetsmiljön. Här finns också förslag på hur verksamheter som arbetar med digifysisk vård kan behålla en god arbetsmiljö.



Det blir allt vanligare att vårdpersonal har kontakt med sina patienter digitalt, till exempel genom videobesök eller chatt. Forskning har visat att digitalisering kan påverka arbetsmiljön på flera sätt, både negativt och positivt, men det har hittills funnits lite kunskap om hur ett digifysiskt arbetssätt förändrar hälso- och sjukvårdspersonalens arbetsmiljö.

Guiden bygger på rapporten "Arbetsmiljö vid digitala patientmöten", som är framtagen av Centrum för arbets- och miljömedicin (CAMM). Rapporten är i sin tur baserad på en undersökning av hur vårdpersonalen själva upplever att deras arbetsmiljö påverkas av ett digifysiskt arbetssätt.

## Del 1. Vanliga möjligheter och hinder med ett digifysiskt arbetssätt

### **Arbetssättet kan förbättra arbetsmiljön på flera sätt**

CAMM:s undersökning visar att en stor majoritet uppskattar arbetssättet och ungefär hälften av deltagarna uppgav att det påverkar deras hälsa och trivsel positivt.

#### *Ökad flexibilitet i tid och plats*

Arbetssättet har gett många större möjlighet att styra var och när arbetet ska utföras vilket deltagare i undersökningen kopplade till både ökad trivsel och förbättrad hälsa. Särskilt betonade de nyttan av att kunna arbeta på distans, men deltagare beskrev också fördelar med att oftare kunna styra när eller i vilken ordning arbetet utförs.

#### *Mer varierat och meningsfullt arbete*

Arbetet tycks ofta bli mer varierat och meningsfullt. Ökad meningsfullhet kan till exempel uppstå som en följd av att digitala format kan ge personalen större möjlighet att möta patienternas behov och önskemål.

#### *Ökad effektivitet*

För många innebär ett digifysiskt arbetssätt en avlastning och arbetssättet kan vara mer effektivt än att bara använda fysiska besök. Digitala patientmöten kan till exempel spara tid genom att de ofta är kortare än fysiska och passar särskilt väl för mindre komplicerade ärenden som rutinuppföljningar. Användandet av digitala patientmöten kan också minska personalens restid i tjänsten.

### **Vanliga hinder för en god arbetsmiljö**

Även om de anställda överlag uppskattar arbetssättet beskrev undersökningens deltagare problem inom flera områden. För en mindre grupp hade arbetsmiljön påverkats i sådan utsträckning att trivsel och hälsa försämrats.

#### *Teknikproblem är vanliga och kan leda till stress*

Tillgång till utrustning och väl fungerande system är en förutsättning för att kunna använda digitala patientmöten effektivt. Samtidigt tycks tekniska brister vara vanliga. Teknikproblem och bristande användarvänlighet kan både leda till stress för personalen och sämre möjligheter för patienter att använda sig av formatet. I vår undersökning var det också vanligt att personalen inte hade tillräckliga möjligheter till support och att de inte fått tillräcklig träning i den utrustning och de system som användes.

#### *Ökat antal arbetsuppgifter*

Det digifysiska arbetssättet kan leda till en ökad arbetsbelastning. I vår studie var det vanligt att deltagarna fått fler uppgifter utan att tidigare försvunnit och att arbetsdagen blivit mer tidspressad. Det finns flera skäl till den ökade belastningen. Till exempel behöver fysiska besök ibland genomföras trots ett tidigare digitalt besök. Ofta leder också införandet av digitala patientmöten till att det uppstår fler kanaler in

till vårdpersonalen. Digitala patientmöten kan också innebära att vården blir mer tillgänglig för patienterna vilket i sin tur kan leda till fler patientkontakter.

### *För mycket stillasittande och sämre ergonomi*

Arbetsättet leder ofta till ökat stillasittande och kan leda till utmaningar kring ergonomiska förutsättningar, både vid arbete hemma och på arbetsplatsen. Lokaler kan också behöva anpassas till det nya arbetsättet, till exempel gällande antal rum, utrustning och ljudisolering.

### *Kunskap och kompetens tas inte tillvara på ett bra sätt*

Det är vanligt att personalens kunskap och kompetens inte tas tillvara på ett bra sätt i det nya arbetsättet. Det kan ha flera orsaker. Inom vissa yrken och verksamheter tycks till exempel personalen i högre utsträckning vara beroende av fysiska kontakter. Det kan också uppstå som en följd av hur verksamheter organiserar användandet av digitala kontakter. Till exempel kan förändrade patientflöden leda till att vissa yrkesgrupper får ägna tid åt mindre kvalificerade uppgifter.

### *Digitala patientmöten passar inte alla situationer*

Det finns en risk för att digitala patientmöten används i situationer där formatet inte är lämpligt. Undersökningens deltagare lyfte att de ibland behöver träffa patienterna fysiskt, till exempel för att kunna göra korrekta bedömningar, och betonade vikten av att de har möjlighet att styra över vilket format som används för ett patientmöte.

### *Utmaningarna varierar mellan olika verksamhetstyper och yrken*

Hur arbetsmiljö och hälsa påverkas tycks variera mellan verksamhetstyper och yrken. Till exempel var det betydligt vanligare att arbetsbelastningen ökat på vårdcentraler och för läkare än inom andra verksamhetstyper och yrken. Skillnaderna kan ha flera orsaker. Det digifysiska arbetsättet kan ha inneburit större förändringar för vissa. Variationerna kan också bero på att utmaningarna med arbetsättet hanterats olika för olika grupper. Ytterligare en förklaring kan vara att formatet digitala patientmöten passar sämre för de som i högre grad behöver fysiska besök för att genomföra sitt arbete på ett bra sätt.

## **Del 2. Att hantera risker och utnyttja fördelar med ett digifysiskt arbetsätt**

I den här delen ger vi förslag på hur verksamheter kan fånga upp och hantera de arbetsmiljöproblem som det digifysiska arbetsättet kan medföra genom att inkludera det i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Vi tar också upp hur verksamheter kan utnyttja de fördelar som finns med arbetsättet.

### **Föreskrifter kan ge vägledning**

Syftet med ett systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) är att förhindra att arbetsförhållanden leder till ohälsa. Arbetsmiljöverkets föreskrift om det systematiska arbetsmiljöarbetet (AFS 2001:1) ger en god vägledning för hur arbetet ska gå till. Föreskriften hittar du på Arbetsmiljöverkets webbplats [www.av.se](http://www.av.se). En

central del i det systematiska arbetsmiljöarbetet är de fyra aktiviteterna undersökning, riskbedömning, åtgärder och uppföljning.

### *Att undersöka vilka problem som finns*

Den första aktiviteten, att undersöka, handlar om att ta reda på vilka problem som finns i arbetsmiljön. Den här guiden lyfter utmaningar i arbetsmiljön som ofta uppstår vid ett digifysiskt arbetssätt, men det är inte säkert att dessa utmaningar är de som är viktigast för alla verksamheter. Varje verksamhet behöver därför själva ta reda på, det vill säga undersöka, vilka problem som är viktigast för just dem.

Vid ett väl utbyggt arbetsmiljöarbete inkluderas de arbetsmiljöförhållanden som påverkas av arbetssättet i de undersökningar som genomförs i andra sammanhang. Till exempel kan verksamheter ha identifierat utmaningar gällande arbetsbelastning, socialt stöd eller ergonomi genom skyddsronder. Verksamheter kan också ha genomfört riskbedömningar inför den förändring som arbetssättet innebär. Om ni inom verksamheten inte är säkra på att alla arbetsförhållanden som kan påverkas av arbetssättet identifierats genom tidigare aktiviteter i arbetsmiljöarbetet kan det vara lämpligt att genomföra en särskild undersökning.

Det är svårt för en chef att på egen hand förstå alla sätt som en förändring kan påverka personalen på. Därför är det bra att genomföra undersökningen i dialog med både de som påverkas av arbetssättet och med skyddsombud. På så sätt följs också kravet på att arbetsmiljöarbetet ska bedrivas i samverkan med arbetstagare och skyddsombud.

### **Former för undersökning**

Det finns många sätt, både systematiska och mer informella, att undersöka arbetsmiljön på. Verksamheten behöver välja ett format som fungerar för dem, det vill säga ett som är genomförbart. Om det finns forum för arbetsmiljöarbetet, till exempel arbetsplatsträffar (APT), är det ett bra tillfälle att genomföra undersökningen på. På ett APT kan samtal hållas om hur personalen uppfattar att arbetsmiljön påverkats av arbetssättet. Men det finns flera andra sätt. Till exempel kan chefen prata med representanter från olika yrken och ansvarsområden som har god inblick i hur arbetsmiljön påverkas av arbetssättet. Ett annat sätt kan vara att skicka ut frågor via mejl.

### **Vad ska undersökas?**

Vi rekommenderar att undersökningen täcker in de områden där problem är vanliga. Nedanstående frågor kan användas som en grund.

#### *Utrustning och system*

- Finns tillräckliga möjligheter till utbildning eller träning i de system och den utrustning som används vid digitala patientmöten?
- Finns tillräcklig möjlighet till support för de system och den utrustning som används vid digitala patientmöten?

- Är de system som används vid digitala patientmöten lätta att använda för personal och patienter?
- Är de lokaler som används för digitala möten tillräckligt anpassade (till exempel gällande ljudisolering och antal skrivbord)?
- Finns den utrustning som används vid digitala kontakter tillgänglig i tillräcklig omfattning?
- Fungerar de system som används vid digitala patientmöten väl ihop med andra system?

#### *Övriga områden*

- Finns det tillräckligt med tid för att hantera digitala patientkontakter?
- Finns det uppgifter som är svåra att utföra med hjälp av digitala format?
- Finns det situationer som är svåra att hantera på distans?
- Hur är möjligheten till en god ergonomi vid arbetet med digitala kontakter (till exempel gällande höj- och sänkbara bord)?
- Finns tillräckliga möjligheter att välja format för patientmötet, det vill säga att styra när digitala patientmöten ska användas?
- Hur påverkas den sociala gemenskapen och möjligheten till stöd från kollegor och chef vid arbetsättet?
- Finns det problem eller oklarheter vid patientarbete från annan plats?
- Innebär arbetsättet andra problem som rör arbetsmiljön?

Omfattningen behöver vara rimlig för att undersökningen ska bli av. Ibland kan en öppen fråga om på vilka sätt arbetsättet lett till problem i personalens arbetsmiljö ge tillräcklig information. Det viktigaste med en undersökning är att chefen får kunskap om vilka utmaningar som arbetsättet inneburit för personalen och verksamheten.

#### *Digitala skyddsronder*

Ett mer omfattande sätt att undersöka området utrustning och system är att genomföra en skyddsrund med fokus på IT, en så kallad digital skyddsrund. Genom en digital skyddsrund kan även andra digitala arbetsätt inkluderas. Om inte den egna organisationen har rutiner för hur sådana ronder ska gå till finns vägledning hos till exempel Sunt Arbetsliv.

#### *Riskbedömning*

Efter att chefen fått en god bild av problemen i arbetsmiljön blir nästa steg att avgöra hur allvarliga problemen är och om åtgärder behöver göras. Detta steg är den aktivitet inom SAM som kallas för riskbedömning.

Det är långt ifrån alltid en chef behöver göra en systematisk riskbedömning för att sätta in åtgärder som rör arbetsmiljön. Men ibland, till exempel inför större förändringar eller då arbetsmiljöproblem är stora, är det bra att vara systematisk.

Ofta har organisationen rutiner för hur systematiska riskbedömningar ska genomföras, till exempel gällande vilka roller som ska vara med, sätt att värdera risker och hur arbetet ska dokumenteras.

### *Åtgärder*

Nästa aktivitet i SAM är åtgärder. Aktiviteten handlar om att åtgärda de problem som bedömts vara tillräckligt allvarliga. De problem som identifierats kan vara olika svåra att lösa. Vissa problem, som till exempel oklarheter vid patientarbete från annan plats eller om det finns en specifik situation som är svår att hantera på distans, kan åtgärdas genom att skapa rutiner för hur dessa situationer ska hanteras. Minskade möjligheter till stöd från kollegor eller chefer till följd av ökat distansarbete kan kompenseras genom att man inför digitala möten i personalgruppen och mellan chef och medarbetare. Andra problem, som bristande tid för att hantera de uppgifter som tillkommit med arbetssättet, kan ha flera orsaker och vara svårare att komma till rätta med. Det kan också finnas problem som inte verksamheten själv kan lösa, till exempel bristande användarvänlighet i de system som används.

Det är viktigt att återkoppla till personalen kring vilka åtgärder som gjorts eller som planeras. Även information om vad som inte gjorts och förklaringar till varför har betydelse. Genom återkoppling kan samverkan mellan chef och medarbetare stärkas.

### *Uppföljning*

Den sista aktiviteten i SAM är uppföljning. Syftet med uppföljning är att undersöka hur det gått med åtgärderna och om arbetet gett önskat resultat. Det är bra att planera för när och hur åtgärder ska följas upp redan när de sätts in. Om uppföljningen visar att åtgärderna inte gett önskat resultat behöver nya åtgärder planeras.

## **Utnyttja möjligheterna med det digifysiska arbetssättet**

Det är viktigt att komma ihåg att de flesta i vår undersökning uppskattade det digifysiska arbetssättet och att det kan leda till flera positiva förändringar i arbetsmiljön. Vissa fördelar, som att arbetet blir mer varierat, följer automatiskt. Andra kräver att verksamheten gör Anpassningar för att de ska kunna utnyttjas.

En av de positiva förändringar som personalen lyfte som viktigast var den ökade möjlighet att styra sitt arbete. Särskilt verkar möjligheten att ibland kunna arbeta på distans uppskattas. Det är inte alltid möjligt eller lämpligt att införa arbete på distans men att göra det kan vara ett sätt att förbättra personalens arbetsmiljö.

Arbetssättet kan också medföra flera andra fördelar. Vilka fördelar som är möjliga och relevanta varierar mellan olika verksamheter. För att både identifiera och systematiskt utnyttja fördelarna råder vi verksamheterna att tillsammans med berörd personal undersöka vilka som kan finnas hos just den verksamheten och hur dessa ska utnyttjas. Områden som kan diskuteras är:

- Kan fler uppgifter som går snabbare att genomföra digitalt än fysiskt utföras med hjälp av digitala hjälpmedel?

- Kan digitala arbetssätt användas för att hjälpa personalen att vara bättre förberedda inför ett patientbesök, till exempel genom förberedande frågor till patienten?
- Kan digitala arbetssätt användas för att utveckla arbetsmoment, till exempel hur information presenteras för patienten?

### **Mer information**

På [www.camm.regionstockholm.se/rapporter](http://www.camm.regionstockholm.se/rapporter) finns rapporten "Digitala patientmöten och arbetsmiljö" som den här guiden baseras på. Där kan du läsa mer om hur vår studie genomfördes, vilka frågor som ställdes och hur personalen svarade.

På [www.suntarbetsliv.se](http://www.suntarbetsliv.se) finns mer information, tips och råd om hur arbetsplatser kan arbeta med den digitala arbetsmiljön. Där finns till exempel vägledning för hur en digital skyddsron kan genomföras.

På [www.prevent.se](http://www.prevent.se) finns också information, tips och råd om det digitala arbetsmiljöarbetet. Där finns till exempel checklistor som hjälp vid riskbedömning och skapande av åtgärder.

Information om Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) och organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) finns på [www.av.se](http://www.av.se). Där finns också en broschyr med information och vägledning till en bra arbetsmiljö vid bildskärmsarbete: "Belasta rätt vid bildskärmen och i den digitala arbetsmiljön".

## Vi som har tagit fram den här guiden

Guiden har tagits fram av Centrum för arbets- och miljömedicin (CAMM), Region Stockholm. Läs mer om oss på [www.camm.regionstockholm.se](http://www.camm.regionstockholm.se).