

Goda relationer och kvalitet viktigast för arbetsglädjen

SAMMANFATTAT Goda patientrelationer och möjlighet att utföra kvalitetsarbete i en bra arbetsmiljö. Det är viktigast för att tandläkare ska känna arbetsglädje, visar en studie på avdelningen för samhällsodontologi vid odontologiska fakulteten i Malmö.

Godkänd för publicering 30 juli 2010

Karin Hjalmers
odont dr, tdl, avd för samhällsodontologi, Odontologiska fakulteten, Malmö högskola
E-post: karin.hjalmers@mah.se
Hanne Berthelsen
MPH, tdl, doktorand, avd för samhällsodontologi, Odontologiska fakulteten, Malmö högskola
Björn Söderfeldt
prof, avd för samhällsodontologi, Odontologiska fakulteten, Malmö högskola

I forskargruppen

»Det goda arbetet« ingår förutom ovan nämnda Björn Söderfeldt, Karin Hjalmers och Hanne Berthelsen också Kamilla Bergström, MSU, tandhygienist, doktorand och Sven Ordell, ötdl, doktorand.

Den 12 november 2010 disputerar Hanne Berthelsen, doktorand vid avdelningen för samhällsodontologi, Odontologiska fakulteten, Malmö. Disputationen äger rum klockan 9.15 i Aulan, Hälsa och Samhälle, UMAS, Malmö.

»Det kanske låter för bra för att vara sant. Nej, men jag tycker att det är *himla kul*.« Just så sa en ung tandläkare om sitt jobb i en av intervjuerna inom projektet »Det goda arbetet« – »Good work in human service organizations – the example of dentistry«, som bedrivs på avdelningen för samhällsodontologi vid odontologiska fakulteten i Malmö.

Två avhandlingar, som utgått från avdelningen, har bildat utgångspunkt och antites respektive syntes för projektet: Eva Bejerots avhandling från 1998 »Dentistry in Sweden – Healthy work or ruthless efficiency« [1] och undertecknad Karin Hjalmers avhandling från 2006, »Good work in dentistry – ideal and reality for female unpromoted general practice dentists in a region of Sweden« [2].

Vårt syfte i projektet är att få reda på vad tandläkarna älskar i sitt jobb – för tandläkarna tycker verkligen om att vara tandläkare – och var man mår bäst – i Sverige, i Danmark, i den offentliga vården eller i den privata? Vi har studerat de förhållanden som bidrar till tandläkares arbetsglädje och upplevelser av att ha ett gott arbetsliv. Kort sagt vill vi finna de positiva faktorer som leder till ett friskt, hållbart och gott arbetsliv.



NIO DJUPINTERVJUER OCH EN ENKÄT

Nio svenska och danska tandläkare djupintervjuades – av undertecknade Hanne Berthelsen och Karin Hjalmers – i en kvalitativ studie med fenomenologisk analys [3]. Dessutom besvarade 1 226 tandläkare en enkät om arbetsglädje, vilket är beskrivet i en ny artikel av Kamilla Bergström et al [4]. Svaren är jämnt fördelade mellan svenska och danska tandläkare från offentlig och privat tandvård. Chefer, men inte specialister, ingick i studien. En begränsning i de resultat som redovisas här är att de enbart bygger på direkta parvisa sambandsanalyser mellan variablerna. Vi får därför reservera oss för slutgiltigheten i resultaten – projektet pågår intensivt och nya aspekter kan komma fram – men vi räknar med att de resultat som redovisas här kommer att stå sig.

På frågan »Vad berikar dig allra mest inom jobbet?«, svarade den unga tandläkaren ordagrant: »Jag tror – att kunna hjälpa människor. Det tycker jag känns roligt. Det är väl det som driver en. Det kan man tänka på ibland, när man åker hem från jobbet. Jag har gjort en god gärning, känns det som. Ja, det tycker jag.«

På frågan vad som var belöningen i arbetet, blev svaret: »Ja, den belöning man får är nöjda patienter och sen så visst: det är ju klart att man vill ju tjäna pengar också. Det är ju också en form av belöning. Det får man inte glömma bort, men jag tror inte man ska bli tandläkare bara för att man ska tjäna pengar.«

Angående själva hantverket sa tandläkaren: »Ja, men det är ju det som är det roligaste. Själ-



FOTO: COLOURBOX

klart. Det roligaste är när man sitter med patienten i stolen.«

Vi ville också se om detta goda arbetsliv kan bli ett långt arbetsliv, så vi frågade om man trodde att man skulle arbeta som tandläkare ända till normal pensionsålder. Vår unga tandläkares svar var: »Ja, det tror jag, som det känns nu i alla fall. Det är ju viktigt att man får vara frisk. Det kan man ju inte styra, men om man får vara det, så tror jag det. Det känns så i varje fall.«

Är då den unga, entusiastiska tandläkares svar typiska för alla i vår studie eller är tandläkaren kanske dansk och tillhör världens lyckligaste folk, enligt den nya undersökningen på befolkningar i 140 länder? Så positiva svar som vår unga tandläkare gav kom förvisso inte från alla, men de danska tandläkarna hade ofta eller nästan alltid kul på kliniken. Så många som 9 av 10 av de danska tandläkarna svarade så. De svenska privattandläkarna hade nästan lika roligt, men bland de offentliganställda svenska tandläkarna var det knappt 7 av 10 som gav det svaret.

Också på frågan om man trodde att man skulle arbeta ett helt yrkesliv som tandläkare utmärkte sig de danska tandläkarna. Omkring tre fjärdedelar av de privata (72 procent) och offentliga (75 procent) danska tandläkarna trodde att de skulle fortsätta att arbeta till normal pensionsålder, men av de svenska offentliganställda tandläkarna var det endast drygt hälften (53 procent), som svarade så. Bland de svenska privattandläkarna låg siffran mitt emellan (63 procent).

Många tandläkare i studien hade alltså roligt på jobbet. De flesta tandläkarna i undersökning-

en upplevde också en hög eller mycket hög arbetsglädje. Runt tre fjärdedelar av de svenska och danska privattandläkarna och även de offentliganställda danska tandläkarna svarade så. För de svenska offentliganställda var siffran något lägre (64 procent).

I tandläkares arbetsglädje ingår, förutom att ha en glad stämning på kliniken, också många andra viktiga komponenter, som patientrelationen, arbetskamraterna och stödet från kolleger [5, 6]. Själva hantverket, det professionella utövandet – yrkesskickligheten – spelar en väsentlig roll liksom inflytande, inkomst, respekt och yrkesstolthet. Lagom stor arbetsbelastning, tillräcklig tid och kontinuitet är också viktiga delar i tandläkarnas upplevelse av arbetsglädje.

Det fanns också frågor som gällde balansen mellan arbetsliv och fritid. En fråga gällde om man hade energi över för sitt privatliv. De danska offentliganställda tandläkarna var piggast. De uppgav att de hade energi över för sitt privatliv mycket oftare än de svenska offentliganställda kollegerna uppgav – 82 procent respektive 45 procent. De danska privattandläkarna var också något piggare än sina svenska privatkolleger – 76 procent respektive 66 procent. De svenska offentliganställda tandläkarna kunde inte heller släppa arbetet när de kom hem i samma grad som de övriga. Endast var femte av dem kunde släppa det helt.

Hur var de svenska och danska tandläkarnas hälsa i vår studie? Omkring hälften av de svenska – privattandläkarna 56 procent och de offentliga 47 procent – och omkring 60 procent av de danska – privata 62 procent och offentliga 55 procent – upplevde att de hade en mycket god eller utmärkt hälsa. Många upplevde att arbetet påverkade deras hälsa positivt, men många upplevde också det motsatta. Tre fjärdedelar av de svenska offentliganställda tandläkarna angav en negativ påverkan och hälften av de övriga. Så många som var fjärde offentliganställd svensk tandläkare angav till exempel att arbetet *ofta* eller *nästan alltid/alltid* påverkade deras hälsa negativt. Var sjunde privattandläkare och var tionde dansk offentliganställd tandläkare upplevde det på samma sätt.

INFLYTANDE VIKTIGT

Intervjustudien [3] visade att tandläkare har höga moraliska värderingar och sätter yrkesskickligheten högt. Detta visade också undertecknads (Karin Hjalmers) avhandling [2], där kvinnliga obefordrade tandläkare i folktandvården studerats. Dessa tandläkare mådde inte bra, mycket på grund av att deras höga moral rimmade dåligt med deras brist på inflytande över sin arbetssituation. Det fanns en stor skillnad mellan deras ideala arbetssituation och den verklighet de befann sig i och störst var skillnaden för inflytande. En artikel [7] i Göran Pilgårds avhandling från 2009 visade att svenska käkkirurger inom den

»... tandläkare har höga moraliska värderingar och sätter yrkesskickligheten högt.«

»Bäst vård ger en person som mår bra själv.«

offentliga vården också upplevde en stor brist på inflytande. Dock var skillnaden inte så stor som för de obehörade kvinnliga tandläkarna. Enligt Theorell & Karasek [8] går höga krav inte att kombinera med lågt inflytande utan att betala ett pris i form av stress.

Inflytandefrågor är alltså viktiga för tandläkarna [2, 3, 7]. Enkätundersökningen innehöll därför många frågor om inflytande. Vi frågade om inflytande över val av fyllningsmaterial, tandtekniker, sköterska som assisterar, inflytande över nyanställning av personal på kliniken, tidsbokning av såväl inplanerade patienter som akutpatienter, val av egna kurser och klinikens målformuleringar. Inflytandet varierade för tandläkarna i de olika organisationerna [9].

Det generella inflytandet för anställda – här i betydelsen de som inte var chefer eller klinikägare – var lägre för de offentliganställda tandläkarna. Ett exempel på lågt inflytande gällde tidsbokning av akutpatienter, där så många som 35 procent av de offentliganställda svenska tandläkarna inte upplevde att de hade något inflytande alls. Över hälften av dem upplevde också att tiden för patientrelationen var för kort. Det var mer än dubbelt mot vad de privata svarade och också mer än de danska offentliga. Analys av frågan om inflytande över val av egna kurser visade att 1 av 10 av de svenska offentliganställda icke-cheferna upplevde att de inte hade något inflytande alls, 7 av 10 hade visst inflytande och 2 av 10 bestämde helt själva. En majoritet av privattandläkarna, däremot, bestämde själva helt vilka kurser de ville gå. Detsamma gällde de privata klinikägarna.

Nöjdheten samvarierade med graden av generell inflytande. För offentliganställda fanns där ett starkt samband, det vill säga man kände större arbetsglädje när man upplevde att man hade större inflytande. Också självvärderad hälsa samvarierade med arbetsglädje, det vill säga man upplevde att man hade en bättre hälsa när man kände större arbetsglädje och vice versa. Sålunda fanns det en mycket hög korrelation mellan upplevd hälsa, inflytande och arbetsglädje.

GOD STÄMMNING OCH KVALITETSARBETE

Kärnan i tandläkarnas verksamhet är den goda patientrelationen och möjligheten att utföra ett odontologiskt kvalitetsarbete [2] i en god arbetsmiljö, med ett klimat karakteriserat av förtroendefulla relationer. Detta var också huvudresultatet i intervjustudien [3], det vill säga att det viktigaste för en tandläkare i sin yrkesutövning är att ha en god stämning på arbetsplatsen och att där ha möjlighet att uppnå hög kvalitet i sitt arbete, det vill säga i både hantverket och patientrelationen. För detta krävs att man har inflytande över sin verksamhet och sin tid [2, 10]. En tandläkare med trettio års erfarenhet i yrket sa så här om sitt arbete i en intervju i vår studie [3]: »Man måste låta professionalismen styra en i sitt arbete och inte pengarna – med andra ord, att organisera arbetet på ett sätt som ger utrymme för att ge patienten tillräcklig tid, liksom det nödvändiga lugnet och koncentrationen.«

Detta rimmar väl med ett citat från undertecknads (Karin Hjalmer) avhandling [2]. Där citerades Merete Mazzarella, när hon jämförde vård med musik, till exempel ett kammarmusikstycke, med en patientbehandling. Ingen skulle komma på idén att försöka spara genom att spela fortare eller att avskeda den fjärde i en stråkkvartett. Men i vården är det emellertid just på det viset man försöker rationalisera: man vill inte acceptera att vårdarens arbete på samma självklara vis som musikerns har sitt givna tempo, att den som tröstar ett barn – eller en äldre – inte ska behöva skynda på. Det är inte bara tankar som tar tid, det gör också – och framför allt – omtanke.

Bäst vård ger en person som mår bra själv. Självklart är målet inom tandvården friska och nöjda patienter och inte ett högt antal reparationer. Hög produktion är alltså inte detsamma som den höga effektivitet man eftersträvar när det gäller vård. Ett gott arbetsklimat i en bra arbetsmiljö, där man känner arbetsglädje, ger högre effektivitet [11] och alltså många vinsteffekter – en win-win situation [12]. När man har kontroll och inflytande över sin arbetssituation mår man bättre, känner större arbetsglädje och blir mer effektiv. Då är det också möjligt att den unga entusiastiska tandläkaren får behålla sin arbetsglädje hela sitt arbetsliv, vare sig hon eller han är chef eller anställd, dansk eller svensk, privat eller offentlig.

REFERENSER

<p>1. Bejerot E. Dentistry in Sweden – Healthy work or ruthless efficiency? Arbetslivsinstitutet. Arbete och hälsa. Vetenskaplig skriftserie (avhandling). 1998:14.</p> <p>2. Hjalmer K. Good work for dentists – ideal and reality for female un-promoted general practice dentists in a region of Sweden. Swed Dent J Suppl 2006; (182) (avhandling).</p> <p>3. Berthelsen H, Hjalmer K, Pejtersen JH, Söderfeldt B. Good work for dentists – a qualitative analysis. Community Dent Oral Epidemiol 2010;38:159–70.</p> <p>4. Bergström K, Söderfeldt B, Berthelsen H, Hjalmer K, Ordell S. Overall job satisfaction among dentists in Sweden and Denmark: A comparative study, measuring positive aspects of work. Under tryckning i Acta Odontol</p>	<p>Scand.</p> <p>5. Berthelsen H, Hjalmer K, Söderfeldt B. Perceived social support in relation to work among Danish general dental practitioners in private practices. Eur J Oral Sci 2008;116:157–63.</p> <p>6. Hjalmer K, Söderfeldt B, Axtelius B, Kronström M. Network participation for un-promoted female dentists in relation to psychosocial support. Acta Odontol Scand 2004;62:158–62.</p> <p>7. Pilgård G, Söderfeldt B, Hjalmer K, Rosenquist J. Dimensions of good work for employees in oral and maxillofacial surgery in Sweden. Swed Dent J 2007;31:147–54.</p> <p>8. Karasek RA, Theorell T. Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books, 1990.</p> <p>9. Berthelsen H, Söderfeldt B, Bergström K, Pejtersen</p>	<p>JH, Hjalmer K, Ordell S. Decision authority among dentists from Denmark and Sweden. NOVO abstract book. Winkler J, redaktör. Copenhagen, 2009.</p> <p>10. Harris RV, Ashcroft A, Burnside G, Dancer JM, Smith D, Grieveeson B. Facets of job satisfaction of dental practitioners working in different organisational settings in England. Br Dent J 2008;204:1–8.</p> <p>11. Kristensen TS. Trivsel og produktivitet – to sider af samme sag. En litteraturgenmäng. 2009. Copenhagen, HK/Danmark.</p> <p>12. Hakanen JJ, Perhoniemi R, Toppinen-Tanner S. Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. J Vocat Behav 2008;73:78–91.</p>
--	---	--