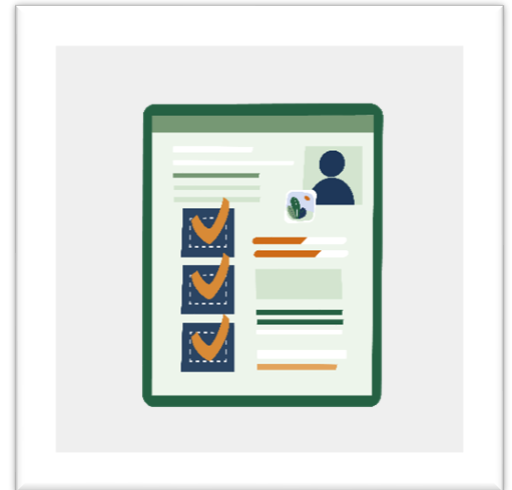


Greining gagna og starfsemistölur

Greining á gögnum og starfsemi er 2. skrefið í ferli innleiðingar betri vinnutíma í vaktavinnu.

Markmið greiningarvinnunnar er að draga fram upplýsingar um gögn og starfsemistölur sem sýna mönnunarforsendur, skipulag vakta og þarfir starfseminnar. Til þess að ná fram slíkum markmiðum þarf meðal annars að:

- Kortleggja núverandi vaktaskipulag og leggja mat á hvernig mönnun er niður á vikudaga og klukkustundir, hvenær álagspunktur eru, hvernig gætt er að jafnræði milli starfsfólks, hvenær núverandi skipulag leit dagsins ljós og hver aðdragandi þess var.
- Greina þjónustu sem veitt er á vinnustað til að hægt sé að leggja mat á sveiflur í starfseminni og eiginleika hennar.
- Auka yfirsýn yfir starfsmannahópin, samsetningu hans, hæfni hans og færni, meðalstarfshlutfall, veikindatíðni, starfsmannaveltu, samsetningu á vöktum og hversu marga þarf að þjálfa.
- Sjá hvar tækifæri eru til að breyta samsetningu vakta og auka sveigjanleika með starfseminni og þjónustuna að leiðarljósi.
- Leggja mat á hvernig hægt er að auka jafnræði milli starfsmanna a.t.t. vaktahvata og vægi vinnuskyldustunda annars vegar og í dreifingu vakta hins vegar.



Þeir meginþættir sem þarf að greina og fara í með ítarlegum hætti eru:

1. **Núverandi vaktaskipulag**
2. **Starfsemistölur (greining á núverandi starfsemi)**
3. **Starfsfólkið/starfsmannahópurinn**
4. **Betri vinnutími í vaktavinnu – Tækifæri til breytinga**

1

Núverandi vaktaskipulag

Mikilvægt er að greina vaktaskipulagið eins og það er nú og á hverju það hefur verið byggt. Þær spurningar sem þarf að spyrja eru meðal annars:

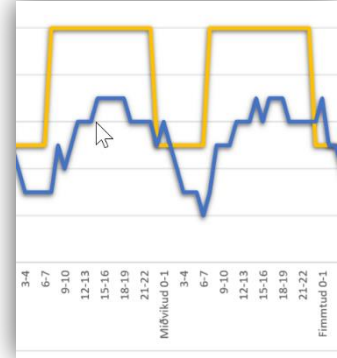
- Hver er lágmarks mönnun?

Skilgreining: Lágmarksmönnun er sú mönnun sem þarf til að tryggja þjónustu miðað við full afköst.

- Virkir dagar - Niður á vaktir eða klukkustundir
- Helgar - Niður á vaktir eða klukkustundir
- Hver er æskileg mönnun?

Skilgreining: Æskileg mönnun er sú mönnun sem mikilvægt er að hafa á hverri vakt til að tryggja þjónustu miðað við full afköst og sinna verkefnum til að auka framþróun. Æskileg mönnun gerir ráð fyrir að ekki þurfi að kalla út þó svo einstaka starfsmaður sé veikur á vakt.

- Virkir dagar - Niður á vaktir eða klukkustundir
- Helgar - Niður á vaktir eða klukkustundir
- Eru mönnun eins alla virka daga?
 - Ef nei þá:
 - Hvaða dagar skera sig úr?
- Er mönnun eins á laugardögum og sunnudögum?
 - Ef nei þá:
 - Hver er mönnun á laugardögum?
 - Hver er mönnun á sunnudögum?
- Hver er mönnunarpörf á sérstökum frídögum og stórhátíðardögum?
 - Niður á vaktir eða klukkustundir
- Hver er lengd vakta? Eru allar vaktir af sömu lengd?
- Er um að ræða óskavaktir/valfrjálst vaktakerfi eða fastar vaktarúllur?
 - Ef óskavaktir/valfrjálst vaktakerfi:
 - Er sjálfvirkni í kerfum notuð?
 - Hvað óskar stór hluti starfsfólks vakta?
 - Hverjir njóta forgangs þegar vaktir eru skráðar handvirkt?
 - Hvernig er jafnræði tryggt milli starfsfólks?
 - Út frá hvaða gildum er vaktaskýrsla unnin? (Er fyrst hugsað um að uppfylla óskir starfsfólks eða er forgangurinn að manna allar vaktir?)
 - Hvernig er mönnun á vaktir tryggð við framlagningu vaktaskýrslu?
 - Er blandað kerfi fastra vaktarúlla og óskavakta/valfrjálst vaktakerfi?
 - Ef já:
 - Hver er ástæða þess?
 - Ef fastar vaktarúllur:
 - Eru vaktarúllur gerðar með þeim hætti að þær tryggi jafnræði innan starfsmannahópsins a.t.t. launamyndunar (allir hafi sama möguleika á vaktaálagi)?
 - Hvað gengur vaktarúlla upp á löngum tíma (áður en hún endurtekur sig)?
 - Eru vaktarúllur skráðar í ráðningasamning starfsfólks?
- Hvaða aðrar tegundir vakta eru á vinnustaðnum en almennar vaktir (t.d. bakvaktir eða bundnar vaktir)?
- Hvernig er sérstökum frídögum og stórhátíðardögum skipt milli starfsfólks?
- Hvernig er hæfni starfsfólks tryggð á hverri vakt?



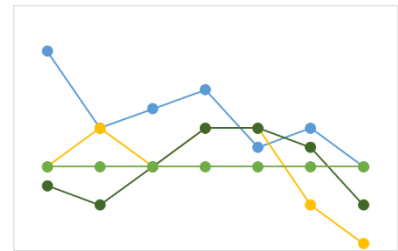
- Hver gerir vaktaskýrslur fyrir vinnustaðinn?
- Er vaktasmiður sjálfur á vöktum (vinnur sjálfur hluta vaktanna)?
- Hvenær var vöktum (vaktakerfi) síðast breytt?
 - Hver var hvatinn að því?

2

Starfsemistölur (greining á núverandi starfsemi)

Greining á þjónustunni/starfseminni á hverjum vinnustað er mikilvægur þáttur til þess að hægt sé að leggja mat á sveiflur í starfseminni, s.s. hvenær álagspunktur eru og hvenær minna er um að vera. Hafa þarf í huga að skoða þarf starfsemistölur út frá klukkustundum á sólarhring og vikudögum til að hægt sé að greina breytileika milli daga og/eða virkra daga og helga. Mikilvægar spurningar sem þarf að svara eru:

Hvernig er starfsemin þín?



- Eru til þjónustutölur fyrir starfsemina?

Ef svo er er mikilvægt að byggja greiningu á tölulegum gögnum.

Dæmi um þjónustu- og/eða starfsemistölur sem gott er að skoða niður á klukkustundir og vikudaga eru:

- Símtöl – hvenær eru flest símtöl?
- Útköll – Hvenær eru flest útköll að meðaltali? Hvað vara útköll lengi að meðaltali?
- Innkomin erindi
- Hvenær þarf að manna flest verkefni á sama tíma?
- Ef ekki eru til þjónustutölur, hver er tilfinning stjórnandans um breytileika/sveiflur í starfsemi?
- Hvenær eru álagstímar í starfseminni?

Mikilvægt að skoða niður á klukkustundir og vikudaga

- Hvaða tímar/klukkustundir á sólarhring eru rólegri en aðrar?
- Hvaða dagar skera sig úr?



3

Starfsfólkið

Samhliða kortlagningu vaktaskipulags og greininga á starfsemi er mikilvægt að yfirfara starfsmannahópinn sem nú er á vinnustaðnum. Meðal þess sem þarf að greina er samsetning hans, þ.e.a.s. hvað hann er byggður upp á mörgum hópum og hver er hæfni hans og færni. Einnig þarf að greina starfshlutfall hópsins og hver tíðni fjarveru er. Samsetning vakta þarf auk þess að skoða og hvort breyta þurfi henni með það að markmiði að bæta þjónustu og auka öryggi starfsfólks og þjónustuþega. Spurningaum sem þarf meðal annars að svara eru:

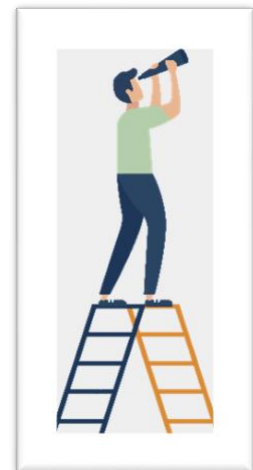
- Hvernig er starfsmannahópurinn samsettur?
 - Hvað eru margir hópar á vinnustaðnum (fjölbreyttar starfsstéttir miðað við hæfni, menntun, verkefni)?
 - Hvað er meðalstarfshlutfall hópsins (hópana)?
 - Hvað eru margir í fullu starfi (100% starfshlutfall)?
 - Hvað eru margir starfsmenn á föstum vaktarúllum (hafa unnið eins í mörg ár)?
 - Hver er starfsmannaveltan?
 - Er mismunandi starfsmannavelta innan hópanna?
 - Hvað eru margir starfsmenn sem fá greitt fyrir að vinna 50-60% starfshlutfall á næturvöktum (þrep í stofnanasamningi)?
 - Hver er hæfni og færni starfsfólks? (Dæmi um matrixu)
 - eru allir með uppfærðar og gildar starfslýsingar?
 - eru allir að gera það sem þeir eru menntaðir til eða hæfastir í?
 - Hvernig er samsetning starfsfólks á vöktum?
 - Þarf að þjálfa fleiri til að vera stjórnendur á vöktum (í fjarveru stjórnanda vinnustaðarins)?
- Dæmi um slíka stjórnendur eru vaktstjórar, varðstjórar, aðalvarðstjórar o.s.frv.



4

Betri vinnutími í vaktavinnu – *Tækifæri til breytinga*

Þegar stjórnandi hefur kortlagt núverandi vaktaskipulag, starfsemina og starfsmannahópin þarf hann að velja fyrir sér hvort tækifæri séu til breytinga á samsetningu vakta með starfsemina og þjónustuna að leiðarljósi. Auk þess þarf hann að leggja mat á hvernig er hægt að auka jafnræði milli starfsmanna a.t.t. vaktahvata og vægi vinnuskyldustunda annars vegar og dreifingu vakta hins vegar til að markmið betri vinnutíma í vaktavinnu náist.



Mikilvægar spurningar eru meðal annars:

- Hvar eru tækifæri á að hafa mönnun ólíka eftir dögum eða tímabilum?
- Hvernig er hægt að tryggja betur mönnun allra vakta á útgefnum vaktaskýrslum?
- Hvernig er hægt að tryggja betur jafnræði í dreifingu vakta milli starfsfólks?
- Hvernig er hægt að gæta þess að allt starfsfólk fái sem hæstan vaktahvata miðað við þörf starfseminnar?
- Hvernig er hægt að gæta þess að allt starfsfólk hafi tækifæri til að fá vægi vinnuskyldustunda?
- Hvaða tækifæri eru til að auka sveigjanleika vakta og hafa mismunandi upphafs- og endatíma?
- eru möguleikar á skörun vakta innan sólarhrings þar sem þörf er á slíku?

- Hvar liggja tækifæri til að hafa vaktir mislangar?
- Hvernig þarf vaktaskipulagið að vera með hliðsjón af starfsemisgögnum?
- Hvernig er hægt að vinna sér í haginn fyrir árstíðabundnar sveiflur?
- Hvað þarf að þjálfra marga starfsmenn upp til að tryggja hæfni á vöktum og til að halda a.m.k. jafn góðu þjónustustigi og nú er?
- Hvaða tækifæri er til að breyta samsetningu starfsfólks á vöktum?

Gangi ykkur vel!