

Umbótasamtal – handrit fyrir stjórnendur

Umbótasamtal er mikilvægur hluti innleiðingar betri vinnutíma í vaktavinnu á vinnustöðum. Í samtalinu vinna starfsfólk og stjórnendur saman að því að skilgreina tilgang og markmið þjónustu á hverjum vinnustað og leiðir til þess að bæta vinnustaðamenningu, starfsumhverfi og betri nýtingu vinnutíma með styttingu í huga. Aðkoma starfsfólks er nauðsynleg því það þekkir störfin best og veit hvað má gera öðruvísi, hverju þarf helst að breyta og hverju má hætta.

Það eru sameiginlegir hagsmunir okkar allra að bæta vinnustaðamenningu og skilvirkni í störfum og starfsemi. Fundir sem þessir eru mikilvægir í því ljósi. Þeir gefa tækifæri til að fá sameiginlega sýn á tilgangi og markmiðum þjónustunnar og með þátttöku allra búum við okkur starfsumhverfi þar sem stöðugar umbætur eru eðlilegur hluti af daglegum störfum.

Í þessu handriti er leitast við að skýra skref fyrir skref undirbúning fundar, skipulag fundarins og hvað þarf að gerast eftir fundinn.

Undirbúningur fundar

Stjórnandi boðar fund með samstarfsfólki

Mikilvægt er að stjórnandi á hverjum vinnustað boði fund með sínu samstarfsfólki. Áður en fundur er haldinn er áriðandi að stjórnandi sé búinn að greina starfsemina, m.a. forsendur mönnunar, samsetningu mannauðs, starfsemisgögn og núverandi vaktaskipulag.

Skipulag

Dagskrá og markmið

- Ráðlagt er að gefinn sé góður tími fyrir fundinn, eða a.m.k. 2 klukkustundir.
- Mikilvægt er að sem flestir hafi möguleika á að koma á fund.
- Dagskrá fundarins er að fara yfir verklag, vaktaskipulag, forsendur mönnunar, starfsemistölur o.fl.
- Markmið fundarins er að sjá umbótatækifæri í nærumhverfi og fá hugmyndir og tillögur frá starfsfólki að því sem betur má fara með það að leiðarljósi að bæta starfsumhverfi og þjónustu.
- Ráðlagt er að hafa fundarsal, eða rafrænt fundarform þar sem hægt er að skipta starfsfólki upp í minni hópa.

Á fundinum

Skipulag og uppsetning fundarins

Á fundinum er mikilvægt að stjórnandinn fari yfir markmið umbótasamtalsins og leggi fram staðreyndir um greiningu á starfseminni, m.a. forsendum mönnunar og vaktaskipulagi. Mikilvægt er að starfsfólk fái tækifæri til að kynna sér efnið, helst fyrir fundinn og spyrja spurninga á fundinum. Eftir að því er lokið er ráðlagt að skipta starfsfólki upp í hópa og fá alla hópa til að svara spurningum í flokki 1 um tilgang og markmið starfseminnar og starfanna sem unnin eru á viðkomandi vinnustað. Spurningum í flokkum 2-5 er ráðlagt að skipta á milli hópanna. Gefa þarf tíma til að ræða hverja og eina spurningu.

- Skipta starfsfólki í hópa, t.d. 3-7 manna hópa.
- Hafa 3-4 hópa að lágmarki ef hægt er.
- Biðja einn í hverjum hópi að vera ritari og skrá hjá sér svör við spurningunum.
- Allir hópar byrja á að svara spurningum í flokki 1 um tilgang og markmið starfseminnar og starfanna.
- Flokkum 2-5 er skipt milli hópa þannig að einn hópur svarar spurningum í flokki 2 um vaktaskipulag og mönnun, annar hópur svarar spurningum í flokki 3 o.s.frv.
- Ritarar taka saman innihald samtalsins á hverju borði og segja stuttlega frá í lok fundarins.

Dæmi um spurningar sem mikilvægt er að fara yfir á fundinum eru:

1.

Tilgangur og markmið starfseminnar/starfanna

- Hver er tilgangur með þjónustunni sem veitt er á okkar vinnustað?
- Hver eru markmið þjónustunnar?
- Hverjir eru okkar viðskiptavinir/þjónustuþegar?
- Hver eru markmið starfsfólksins sem starfar á okkar vinnustað?
- Hvaða tækifæri felast í betri vinnutíma fyrir þig?
- Hver er ávinningur breytinganna fyrir vinnustaðinn?

2.

Vaktaskipulag og mönnun

- Hvernig er núverandi vaktaskipulag og hvernig samræmist það þörfum starfseminnar?
- Hvaða tímar/klukkustundir á sólarhring eru rólegri en aðrar?
- Hvar eru tækifæri á að hafa mönnun ólíka eftir dögum eða tímabilum?
- Hvernig er mönnun uppfyllt á útgefnum vaktaskýrslum?
- Hvernig er jafnræði í dreifingu vakta milli starfsfólks?
- Hvaða tækifæri eru til að auka sveigjanleika vakta?
- Hvar liggja tækifæri til að hafa vaktir mislangar?
- Hvernig er hæfni starfsfólks tryggð á hverri vakt?
- Hvernig þarf vaktaskipulagið að vera með hliðsjón af starfsemisgögnum?

3.

Starfsemi og starfsumhverfi

- Hvaða tækifæri eru í dreifingu verkefna?
- Hvernig er samvinna milli starfsfólks, sviða og deilda?

- Hvaða tækifæri eru til úrbóta í samvinnu milli starfsfólks, sviða og deilda?
- Hvernig er þjálfun til starfa háttað?
- Hvaða tækifæri eru til staðar í þjálfunarferlum?
- Hvernig er upplýsingaflæði innan vinnustaðar þegar þörf er á slíku?
- Hvernig er tryggt næði á vinnustað?
- Hvernig er starfsfólki tryggð einbeiting þegar þörf er á slíku?
- Hvernig er starfsandinn?
- Hverjar eru áherslur og með hvaða hætti er forgangsröðun í vinnuumhverfinu gerð skýr?

4.

Verklag og ábyrgð

- Hvernig er ábyrgð skilgreind í okkar vinnuumhverfi?
- Hver ber ábyrgð á ákvörðunum á vöktum þegar stjórnandi er ekki til staðar?
- Hvaða starfsfólk hefur uppfærðar starfslýsingar á okkar vinnustað?
- Hversu skýrar eru starfslýsingar allra starfsmanna?
- Hver hefur heimild til ákvarðana?
- Hvernig er jafnræði tryggt á dreifingu verkefna?

5.

Ræða soun í nærumhverfi

- Hvernig er hægt að auka verðmæti tímans (nýta tímann betur) með markvissari námskeiðum eða fræðslu?
- Hvernig er hægt að vinna verkefni betur til að fyrirbyggja að vinna þurfi þau aftur?
- Hvernig er hægt að draga úr endurtekningum frá verkferlum/ vinnulagi?
- Hvernig er hægt að vinna sér í haginn fyrir árstíðabundnar sveiflur?
- Hvernig er verið að skrá nauðsynlegar eða gagnlegar upplýsingar?
- Hvaða upplýsingar er verið að skrá inn oftast en einu sinni?
- Hvaða upplýsingar eru skráðar inn í mismunandi kerfi?
- Hvernig er hægt að minnka ferðatíma, flutning eða tilfærslu starfsfólks eða aðfanga milli staða?
- Hvernig er hægt að bæta tímastjórnun?
- Hvernig eru upplýsingar uppfærðar og gerðar aðgengilegar?
- Hvernig tala upplýsingakerfin saman? eru sömu upplýsingar skráðar í mismunandi kerfi?
- Hvernig er gögnum safnað og þau vistuð?
- Hvaða gögnum er óþarfi að safna eða vista?
- Hvernig er hægt að stytta tíma við leit að gögnum?
- Hvernig má draga úr tölvupóstsendingum eða senda á markvissari hóp?

- Hvernig má nýta fjarfundabúnað betur?

Samantekt á fundi

Áður en fundi er slitið eru ritara beðnir um að fara stuttlega yfir helstu niðurstöður og skila þeim til stjórnanda eftir fundinn. Mikilvægt er fyrir stjórnanda að upplýsa um næstu skref í ferlinu.

Eftir fundinn

Niðurstöður fundarins greindar og lögð fram tillaga

Stjórnandi fer yfir samantektir ritara og flokkar niðurstöður og greinir frekar.

Stjórnandi heldur starfsfólki upplýstu um stöðu innleiðingar á betri vinnutíma í vaktavinnu á vinnustaðnum og setur fram tillögu um breytingar á vaktaskipulagi og forsendum mönnunar á grundvelli þeirra niðurstaðna og starfsemisgagna.

Stjórnandi setur á laggirnar vinnuhóp(a), m.a. til að skoða tillögur að breyttu verklagi og takmörkun á mögulegri sóun í nærumhverfi.

Gangi ykkur vel!