



Apoteket Ormen ömsar skinn

Arbetsplats: Apoteket Ormen, Vällingby

Kontaktperson: Roland Fernström, tel 08-37 43 39

**Arbetslivsfondens
handläggare:** Christina Isaksson Eldh, Stockholms län, tel 08-785 45 54

Skribent: Birgita Klepke

Sammanfattning: Apoteket Ormen i Vällingby har dels byggt om sina lokaler, dels satsat på ett omfattande rehabiliteringsprogram. Syftet var att förhindra ytterligare utslagning och samtidigt få tillbaka så många som möjligt av dem som tidigare var långtidssjukskrivna. Genom att skapa en bättre balans mellan arbetskrav och individuell förmåga har man lyckats få flera av medarbetare tillbaka i tjänst. Flera hotande sjukpensioneringar har avvärjts och genom fysisk och mental träning har den sociala arbetsmiljön väsentligt förbättrats. Personalen på Apoteket Ormen har dessutom arbetat aktivt för att hitta nya, kompletterande arbetsuppgifter. Det har resulterat i en större användning av ny informationsteknik samt i att apoteket erbjuder en helt ny service till sina kunder. Företagets totala kostnad var 1.959 tkr varav Arbetslivsfonden bidrog med 846 tkr.

Bakgrund

Apoteket Ormen är ett av Stockholms största apotek. Där arbetar 32 personer, varav 31 är kvinnor. Trots att lokalerna är stora var de tidigare inte funktionella. Apoteket Ormen hade låg personalomsättning, men ovanligt många långtidssjukskrivna på grund av problem som hörde ihop med arbetet. Mycket hade förändrats inom det traditionella apoteksarbetet och många av de anställda upplevde förändringarna som svåra. Ett syfte med arbetslivsprojektet var därför att förhindra, eller i alla fall minska,

ytterligare utslagning. Arbetsplatsprogrammet genomfördes i samarbete med Försäkringskassan i Vällingby och Apotekshälsan.

Mål

Det övergripande målet för 1992-93 var att förbättra lokal- och arbetsförhållandena på Apoteket Ormen. Ett mål var att fördjupa och utvidga den nuvarande verksamheten för att i viss mån ersätta arbetsuppgifter som försvunnit eller reducerats. Framför allt skulle äldre och medelålders kvinnor erbjudas

möjligheter att hänga med i företags datautveckling. Det skulle dessutom bli lättare för arbetsskadade medarbetare att komma tillbaka till arbetet. Bland annat genom att skapa bättre balans mellan arbetskrav och förmåga, men också genom att utforma arbetsplatserna efter de individuella behoven. Antalet tunga lyft och ensidiga arbetsrörelser skulle dessutom minimeras och personer som inte klarar av direkta kundkontakter skulle få andra meningsfulla arbetsuppgifter.

Rehabiliteringsarbetet inriktades på samtliga arbetstagare för att skapa ett nytt "nätverk" på Apoteket Ormen, ett forum för att lättare komma underfund med egna förmågor och brister. De kvantitativa målen var att sänka sjukfrånvaron från 12 procent (1990) till 8 procent (1993) samt förhindra/minska ytterligare utslagning i form av förtidspensionering, sjukbidrag etcetera. Minst en person som riskerade förtidspension skulle dessutom tillbaka till arbetet. Minst två av dem som hade sjukbidrag skulle tillbaka till arbetet. Målet var också att få alla med sjukbidrag att öka sin tjänstgöringsgrad. Produktionsbortfallet på grund av sedvanlig sjukfrånvaro, frånvaro med sjukbidrag samt förtidspension skulle minskas med 30 procent, en besparing på omkring en halv miljon kronor. Projektet syftade också till att öka den totala servicen på Apoteket Ormen. En åtgärd som skulle komma både kunderna och samhället till del, samtidigt som företaget förbättrade sina intäkter.

Genomförande

Apoteket Ormen har byggts om och nyöppnades den 31 augusti 1992. Apotekets rehabiliteringsplan omfattade dels gemensamma aktiviteter, dels individuella insatser för särskilt utsatta medarbetare. Verksamheten satte igång hösten 1992 och pågick under hela 1993. En del i det gemensamma rehabiliteringsarbetet var professor Ornishs hälsoprogram som bland annat omfattar:

- Förbättrad kost
- Mental träning; yoga, avslappning, meditation, mental träning (tänka sig frisk), positivt tänkande, andningsövningar, växling från hektiskt till lugnare tempo
- Hälsoprofiler; alkoholstopp/dämpning, ljusterapi, viktminskning, rökstopp, kaffe- och teförbud
- Personlig utveckling; bättre kontroll över stress och konflikter, motion och fysisk träning, mental styrketräning (avslappning), livs- och karriärplanering, social förstärkning genom relationsträning.

Eftersom de nya arbetsuppgifterna medförde en hel del ny teknik har företags kvinnorna fått möjlighet att delta i datautbildning. Arbetsplatsprogrammet har bland annat tagit till sig erfarenheter från professor Lennerlöfs forskning i Göteborg (Människa-Datateknik-Arbetsliv). Personalen har dessutom utarbetat ett program för serviceutveckling och arbetsmiljö. De servicehöjande åtgärderna har samlats i en avdelning som fått namnet RÅDHUSET, medan de intäktsbärande åtgärderna samlats under "rubriken" HÅLSANS HUS. I RÅDHUSET finns bland annat en ny informationscentral, databaser med interna meddelanden, gruppeddelanden och varuinformation, kunddator/kundvideo, hemvård i samarbete med primär- och socialvården, utbildning av tunga läkemedelsbrukare samt en elektronisk receptpåse (postorder via data eller fax). I HÅLSANS HUS återfinns olika alternativ till traditionella läkemedel. Några exempel är avspänningsträning, rökavvänjning, huvudvärksskola, massagebehandling, kostrådgivning, bantningsaktiviteter och nack- och ryggskola. Företaget har stöttat arbetet genom att skjuta till pengar för att bygga om lokalerna. Till vissa av de kommersiellt gångbara förslagen har företaget centralt ställt resurser till förfogande.

Resultat

Sjukfrånvaron räknat i timmar har minskat med 28 procent från 1990 till 1993. Antalet sjukfrånvarodagar har minskat i motsvarande grad, men målet att under 1993 minska dem från 570 (1990) till 350 uppnåddes inte förrän under början av 1994. Behovet av ersättningsrekryteringar är helt borta och produktiviteten har ökat mer än beräknat (5 procent mot 2 procent). Apoteket Ormen klarade därmed besparingsmålet på drygt en miljon kronor för 1993. Elva personer har fått individuell hjälp. Av fem anställda som riskerade att under perioden bli förtidspensionerade har programmet hjälpt fyra personer till en bättre anpassning mellan arbete och förmåga. En anställd har avböjt medverkan i programmet och två är helt rehabiliterade. För de resterande tre personerna är situationen oförändrad, men enligt projektledaren har insatserna ändå haft en stor psykologisk betydelse. Under perioden har ytterligare fyra personer anmält behov av rehabilitering. Tack vare pågående insatser har dessa fått betydligt bättre och snabbare hjälp än tidigare.

Värdering/Problem

I samband med arbetsplatsprogrammet har kunder och personal fått svara på frågor om hur nöjda de är. För kundernas del har NKI (nöjd-kund-index) tillämpats. 1993 fick Apoteket Ormen 80 poäng och 1994 81 poäng. Jämfört med andra apotek anses det vara ett bra betyg. Trots att många av de anställda har svårt att arbeta med full kapacitet har företaget blivit effektivare. Antalet expeditioner av recept har ökat från 5,75 (1992) till 6,5 (1994), vilket placerar Ormen bland de mest effektiva Apoteken. I personalenkäterna går en klar skiljelinje mellan dem som tycker att arbetsplatsprogrammet har varit mycket bra, och dem som är mycket missnöjda med företagets "inblandning". En majoritet av de anställda har ändå upptäckt att arbetsplatsen erbjuder stora möjligheter till utveckling. Det

engagemang och det intresse som projektet skapat i företaget har lett till liknande insatser även på andra apotek. Det finns också tankar på att låta Apoteket Ormen bli en rehabiliteringsmöjlighet för andra apotek i området.

ISSN 1104-6449

Mars 1995