



Personalutvecklingsprogram stärkte konkurrenskraften

Arbetsplats:	Norrbottens Trafik AB
Kontaktperson:	Lennart Hägglund, Projektledare, 0911 - 121 50
Arbetslivsfondens handläggare:	Kurt Hägglund, Norrbottens län.
Skribent:	Christer Fors
Sammanfattning:	Hög medvetenhet om riskbilden för medarbetarna i busstrafikverksamheten fick företaget att satsa ordentligt på personalutbildning och teknikutveckling. Resultatet blev ett företag där man lyckats halvera sjukfrånvaron och återföra långtidssjukskrivna till arbetet. Man har utbildat sina bussförare så att de klarar att häva en sladd på isigt underlag. Man har också funnit tekniska lösningar som vunnit gehör långt utanför det egna företaget.

Bakgrund

Företaget bedriver sedan drygt 40 år busstrafikverksamhet. Huvuddelen, ca 85 % utgörs av linjetrafik medan resterande utgörs av beställningstrafik.

Verksamheten bedrivs från sju stationeringsorter längs norrbottenskusten.

I rörelsen ingick ett 40-tal bussar. Antalet anställda uppgick vid ansökningstillfället till 65 personer inklusive extraanställd personal. Av dessa var 53 män och 12 kvinnor. Bussförarna, 40 st, bildade den största enskilda yrkesgruppen. I övrigt fanns service- och kontorspersonal samt trafikledare.

Sjukfrånvaron var bland bussförarna ca 10 % medan den för resterande personal uppgick till 5 %. Personalomsättningen i företaget betecknades som låg.

Även om de flesta upplevde sina arbetsuppgifter som positiva - självständigt arbete där man träffar mycket folk - så fanns det en hel del risker och problemställningar man ville ta itu med.

För bussförarna var det t ex den höga stressen och riskerna för belastningsskador i samband med lastning och lossning av gods.

Trots att företaget förfogade över en modern vagnpark fanns det vissa brister i den fysiska miljön. Ett vanligt problem var drag från dörren som måste hållas öppen långa stunder vid av- och påstigning. Vidare upplevdes arbetsställningen vid biljettextpediering som mycket obekvämt.

Den administrativa personalen upplevde arbetet som enformigt och kände också av fysiska påfrestningar p g a statiska arbetsställningar.

Trafikledarna levde mitt i den intensiva sfär av planerade och oplanerade händelser som är så vanliga i denna typ av verksamhet. Svårigheter att delegera uppgifter gjorde att man arbetade under hög stress.

Medvetna om riskbilden för de anställda beslöt företaget under senare delen av 1991 att genomföra ett omfattande utbildningsprogram. Man skulle dessutom

söka nya tekniska lösningar på de fysiska olägenheter som besvärade de anställda.

För genomförandet söktes och beviljades bidrag från Arbetslivsfonden.

Mål

Målen för arbetsplatsprogrammet utformades utifrån de olika risker varje yrkesgrupp utsattes för.

För bussförare och servicepersonal

- Finna former för hur man i förväg bearbetar de stressmoment som förekommer i verksamheten.
- Öka medvetenheten och kunskapen om de risker som föreligger vid godshantering.
- Förbättra miljön kring förarplatsen.
- Utveckla nya rutiner och tekniska lösningar för busstädning.

För administrativ personal

- Förbättra möjligheterna till arbetsrotation.

För trafikledare / arbetsledare

- Finna former för delegering av arbetsuppgifter för att därigenom minska stressen för yrkesgruppen.

Övergripande mål för samtliga

- Halvera sjukfrånvaron.
- Öka effektiviteten
- Utveckla program för introduktion och rehabilitering.

Genomförande

Under våren 1992 påbörjades ergonomiutbildning för samtlig personal. Här behandlades frågor som berör den fysiska arbetsmiljön och den egna kroppen. Efter som godshantering är ett vanligt förekommande inslag i förarnas vardag handlade det till stor del om lyftteknik. Vidare genomfördes en "Katastrof-utbildning".

För att minska påfrestningarna vid lastning och lossning av gods genomgick bussförarna en truckförarutbildning. Meningen var att de därefter själva skulle utföra arbetet med de truckar som finns på busstationerna men inte alltid är bemannade med behörig personal.

Arbetsrotation genomfördes på så sätt att i huvudsak den administrativa personalen fick möjlighet att arbetsbyta med personal på andra trafikkontor, busstationer osv.

Bussförarna fick utbildning i vägtrafikfrågor där utbildningen inriktades på trafiksäkerhet, ny lagstiftning, anpassning till regelverket inom EU samt frågor som berör bussförare och servicepersonal i dagens och morgondagens arbetsuppgifter.

För bussförarna genomfördes också utbildning i halkbanekörning med buss.

Alla bussförare genomgick utbildning i allmänna miljöfrågor. En speciell miljöfaktor som studerades var avgasemissioner med särskild inriktning på dieselavgaser.

Såväl bussförare som terminalpersonal utbildades av den lokala polisen för att på smidigaste sätt lösa konfliktsituationer med inslag av hot och våld.

För verkstads- och servicepersonal genomfördes en fördjupad utbildning avseende avgasemissioner med bl a fysiska mätningar av dagens motorer och jämförande mätningar på högutvecklade motorer i den framtida generationen av dieselmotorer. Vidare ingick för denna grupp studier i elektronik, mätteknik och liknande moderna framtidsinriktade områden.

Redan tidigt påbörjades arbetet med att söka bättre tekniska lösningar på de klagomål som framförts av bussförare och busstädare.

Ledningspersonal, administrativ personal samt till viss del förare i beställningstrafik skolades i ledarskapsfrågor, datakunskap, personlig service mm.

Särskild utbildning genomfördes för att ta fram ett fungerande internkontrollprogram för företaget.

Under projekttiden påbörjades också rehabiliteringsarbetet av fem medarbetare med olika typer av besvär.

Resultat

Att genomföra ett så omfattande arbetsplatsprogram i denna typ av verksamhet utsätter organisationen för stora påfrest-

ningar. Trots vissa praktiska problem i genomförandefasen har ändå de positiva erfarenheterna av programmet varit övervägande.

Man har, i vissa fall med råge, uppnått de mål man satte upp vid projektstarten 1991. All personal är idag medvetna om hur den egna kroppen fungerar såväl psykiskt som fysiskt. För bussförarna har det ex minskat såväl stressen som den fysiska påfrestningen att man idag kan använda de lasttruckar som finns på de olika busstationerna.

Man kan idag hantera olika konfliktsituationer i arbetet på ett betydligt bättre sätt än tidigare. Det gäller såväl att hantera bråkiga passagerare som att ge första hjälpen till behovande. Med den miljöutbildning man fått räds man inte heller att diskutera bussarnas åverkan på den yttre miljön på ett insiktsfullt sätt.

Det kanske mest uppskattade inslaget för bussförarna var att på ett säkert sätt få lära sig att häva en sladd med en fullastad buss på isigt underlag. Denna typ av utbildning, som förmodligen är unik, genomfördes på en avancerad testbaneanläggning med möjligheter till olika halksituationer.

Verkstads- och servicepersonalen känner sig idag bättre rustade att möta framtidens arbetsuppgifter tack vare den utbildning man fått.

Ett litet smolk i bägaren är att man inte lyckats hitta en tillfredsställande lösning på det drag som förarna upplever när man öppnar dörren för passagerarna. Detta uppvägs dock av att man lyckats konstruera ett biljettmaskinsbord som förutom att den löst de egna förarnas problem, även rönt uppskattning i andra trafikföretag. Försäljningen av dessa bord har nu blivit en intressant sidoverksamhet i företaget.

Städningen av bussarna har idag underlättats betydligt genom en maskin som man själva konstruerat. Maskinen, som ännu är en prototyp, kommer att ges en mer tilltalande design och tillverkas i sådant antal att varje garageanläggning kommer att förses med erforderligt antal.

Av de fem medarbetare som genomgick rehabilitering är idag fyra tillbaka i arbetet medan den femte utreds för att man skall hitta en lämplig arbetsuppgift.

Trots att sjukfrånvaron redan tidigare var låg har den idag halverats.

Värdering

"Utomordentligt bra!" Den sammanfattningen gör projektledaren Lennart Hägglund. "Visst har det frestat på organisationen att genomföra ett så omfattande utvecklingsprogram som detta, men vi ser redan att vi avsevärt förbättrat våra möjligheter att stanna kvar som ledande trafikföretag på marknaden. Om jag skall plocka fram några höjdpunkter i projektet måste det bli katastrofövningen som genomfördes i regi av AMU och Räddningstjänsten vid F 21 i Luleå. Vi fick på ett oerhört realistiskt sätt lära oss hur vi skulle ta hand om våra passagerare om olyckan skulle vara framme.

En annan blir den halkbanekörning som alla våra bussförare genomgick i Arjeplog. Så här i efterhand tycker man att det är konstigt att inte denna typ av utbildning är obligatorisk vid bussförarutbildning. Förutom att vi fick säkrare förare fick vi också en massa positiv publicitet i länets tidningar.

Vi uppköptes i slutet av projektet av ett landsomfattande bussföretag. Att vårt Internkontrollprogram genast hämtades ner till huvudkontoret tolkar jag som att vi ligger långt framme i vårt arbetsmiljöarbete."