

TEMA:

Fysiske rammer, ergonomi og hjemmearbejde

Til jer, der vil sikre gode fysiske rammer til medarbejderne – så de trives og bliver længere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Sørg** for at borde, stole, tastaturer, mus, headset og skærme er ergonomiske og tilskynd medarbejderne til at bruge mulighederne bedst muligt.
- **Afhjælp** så vidt muligt belastningerne ved at arbejde i storrums- indeklima, smittespredning og støj.
- **Undersøg** interessen for hjemmearbejde. Og aftal i givet fald rammer, som både tager hensyn til opgaveløsningen og til det sociale.

Spørg jer selv

- **Kan** medarbejdernes arbejdsborde let justeres i højden, og er kontorstole ergonomiske med flere indstillingsmuligheder?
- **Hvad** er der gjort for at mindske støjniveauet? Kan der gøres mere?
- **Kan** en anden mus, et andet tastatur eller headset forebygge gener og belastninger
- **Er** der tilbud om bevægelse som fx elastiktræning?
- **Er** der klare rammer for hjemmearbejde? Og for indretningen af hjemmearbejdspladsen?

Henvisninger

Vejledning: [Arbejde ved computer](#) (link)

Digitalt indretningsprogram: [Indret dig godt](#) (link)

Vejledning: [Støj på kontoret](#) (link)

Forskning og undersøgelser viser:



- De fysiske rammer spiller en stor rolle for kunde- og callcentermedarbejdernes trivsel.
- Mange kundecentermedarbejdere sidder i storrumskontorer. Det giver udfordringer i forhold til indeklima, smittespredning og støj.
- Dårlig akustik er et problem, når opgaven er at besvare telefonopkald.
- Arbejdet er stillesiddende og bundet til skærme, tastatur og headset, hvilket stiller høje krav til den ergonomiske indretning af arbejdsstationen.
- I mange kundecentre bruger flere medarbejdere den samme arbejdsstation på skift. Det stiller krav til hurtige og nemme justeringsmuligheder.
- Hjemmearbejde er blevet udbredt i mange kundecentre til stor glæde for mange medarbejdere. Det stiller dog krav til indretning af hjemmearbejdspladsen og kan udfordre det sociale fællesskab, som de fleste medarbejdere sætter meget højt.

Se øvrige temaer på kropogkontor.dk

Sådan har de gjort ...

I **YouSee/Nuuday Kundecenter** har medarbejderne adgang til forskelligt ergonomisk udstyr.

Samtidig er arbejdsmiljørepræsentant og arbejdsmiljøleder uddannet i at instruere teamlederne om kontorstolens muligheder. Teamlederne har ansvar for at hjælpe medarbejderne til at bruge stolen bedst muligt og får feedback fra de ansatte, så de sidder godt, varierer deres siddestilling – og husker at rejse sig op indimellem. Forventningen er, at der inden for det næste år vil indlægges påmindelser om at rejse sig op i tidsstyringssystemet.

Kundecentrets arbejdsmiljøorganisation har desuden fokus på udfordringerne med støj i storrum. Der er indkøbt lydisolierende vægge på hjul samt støjskærme, som kan sættes på bordene. Nogle medarbejdere er glade for disse, mens andre sætter mere pris på at have øjenkontakt med deres kolleger.

I **Falck Global Assistance** har medarbejderne mulighed for at vælge, om de vil arbejde helt eller delvist hjemmefra. Fagligt fungerer det fint med morgen- og eftermiddagsmøde på Teams, 'dagens chat' og opsøgende supervisorere. Organisationen arbejder på, hvordan den hybride arbejdsplads kan understøtte det sociale.

Ved hjemmearbejde stiller Falck Global Assistance det samme udstyr til rådighed for medarbejderne som på kontoret. Det er meget forskelligt, hvad medarbejderne ønsker.