



TEMA:

Fysiske rammer, herunder 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 storrum – indeklima, smittespredning og støj.
- **Undersøg** interessen for hjemmearbejde. Og aftal i givet fald rammer, som både tager hensyn til opgaveløsningen og til det faglige og sociale fællesskab.

Spørg jer selv

- **Kan** medarbejdernes arbejdsborde let justeres i højden, og er kontorstole ergonomiske med flere indstillingsmuligheder?
- **Hvad** er der gjort for at mindste 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

Ergonomisk indretning af kontorarbejdspladser ([link](#))

'Skab mere variation hver især og i fællesskab' ([link](#))

Indeklima: Særligt om kontorer ([link](#))

Det hybride arbejdsliv ([link](#))

Forskning og undersøgelser viser:



- De fysiske rammer spiller en stor rolle for kunde- og kontaktcentermedarbejdernes trivsel.
- Mange kundecentermedarbejdere sidder i storrumskontorer. Det giver udfordringer i forhold til indeklima, smittespredning og støj.
- Dårlig akustik er et særligt 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.

Sådan har de gjort ...

I **Aarhus Kommunes Kontaktcenter** har medarbejderne ikke faste pladser. Ved alle pladser er der hæve-sænke-bord og kontorstole, som kan indstilles, og medarbejderne har deres egen PC'er, headset og mousedraper.

De har også mulighed for at sidde på bolde eller på en motionscykel.

Der er stort fokus på sundhed i kontaktcentret. Mange har en skridttæller, der er træningselastikker og et par gange om ugen er der fælles gymnastik 5-10 minutter.

Når medarbejderne arbejder hjemmefra, hvilket de har mulighed for 2 dage om ugen, har de det nødvendige udstyr som kontorstol og skærme. Efter behov har medarbejderne også hæve-sænke-plader, ergonomisk mus/mousedraper og en ekstra PC derhjemme, så den ikke skal bæres frem og tilbage. I **Den Digitale Hotline** er der også mulighed for at arbejde hjemmefra med samme nødvendige special- og pc udstyr til rådighed.