

# Wspieranie ochrony zdrowia przez Urząd Miasta

Autorzy:

Angelika Block

Constanze Schuetz

Michael Tack

**Od roku 2000 miasto Halle (Saale) jest szczególnie aktywne na polu wspierania opieki zdrowotnej. Razem z AOK Saksonia-Anhalt udało się w ostatnich latach przeprowadzić z powodzeniem wiele projektów w różnych dziedzinach.**

Przez pięć lat udało się obniżyć wskaźnik zachorowań z 7,3% w roku 2000 do 6,1% w roku 2005 oraz oszczędzić ponad 7 milionów Euro kosztów dalszych wydatków.

### **Walka z wysokim wskaźnikiem zachorowań**

Zarząd miasta Halle jest jednym z największych pracodawców w regionie. Posiada on sześć pionów i 24 wydziałów a zakres jego usług rozciąga się od kampanii informacyjnych dla mieszkańców poprzez bezpieczeństwo oraz porządek, aż do edukacji, ochrony zdrowia i organizacji spędzania czasu wolnego. Urząd Miasta wypowiedział walkę wysokiemu wskaźnikowi zachorowań jego 3200 pracowników.

Aby zapewnić trwałość i jakość kierowania zakładową opieką zdrowotną, wykształcono w latach 2003-2004 dwie kierowniczkę zajmujące się tym działem.

Do ich zadań należy:

- inicjacja środków prewencyjnych, które mają zapewnić zdrowie pracownikom urzędu miasta,
- określanie zakładowych przyczyn wysokiego wskaźnika zachorowań i niezadowolenia oraz braku motywacji,
- redukcja istniejących obciążeń pracą,
- wspieranie świadomego podejścia do zdrowia i stwarzanie warunków przychylnych ochronie zdrowia.

Dzięki stworzeniu sieci powiązań wszystkich wewnętrznych partnerów, takich jak służba bezpieczeństwa pracy, lekarz zakładowy, rada zakładowa, pełnomocnik do spraw przeciwdziałania narkotykom, przedstawiciel inwalidów ale także działu rozwoju kadr i organizacji personelu, proces wspierania ochrony zdrowia ma być zarządzaną efektywnie całością. W systemie uwzględnione są także kompetencje partnerów zewnętrznych, takich jak kasy chorych, urząd do spraw integracji, fundusz wypadkowy, przedstawiciel placówek rehabilitacyjnych oraz określone są osoby odpowiedzialne za regularny i cykliczny kontakt.

### **Ramowa koncepcja zarządzania ochroną zdrowia**

Strategiczne cele, zadania i zakresy działania kierowników ochrony zdrowia implementacji zarządzania ochroną zdrowia założone zostały w „koncepcji ramowej”.

Na podstawie koncepcji stworzono różne „grupy sterujące”, które mają zapewnić całościowe podejście oraz koordynować prewencje i interwencje. Należą do nich:

- „zespół zarządzania ochroną zdrowia”,
- „zespół integracyjny”,
- „grupa robocza zakładowego zapobiegania nałogom”,
- „komitet bezpieczeństwa w pracy”.



*Prewencja: podczas spotkań pracownicy urzędu miasta informowani są o zachowaniach służących ochronie zdrowia*

Podstawą pracy wymienionych grup sterujących są rozmaite deklaracje służbowe (DV), które zostały zawarte, w okresie od 2003 do 2005 roku, w bazie Sieci Prewencji:

- DV wprowadzająca zakładowe zarządzanie ochroną zdrowia;
- DV określająca sposoby unikania i obchodzenia się z mobbingiem;
- DV regulująca zakładowe zarządzanie resocjalizacją;
- Porozumienie o integracji;
- DV obchodzenia się z alkoholem i narkotykami.

### **Wszystko zaczęło się od analiz**

Analiza danych wskaźnika zachorowalności istniała już od 1997 roku.

W roku 2004 miasto Halle rozpoczęło publikację raportów o zdrowiu, które dokumentowały nie tylko wzrost wskaźnika zachorowalności, ale także przyczyny jego wysokości, obciążenia pracą oraz zainicjowane środki zaradcze oraz ich efektywność.

Aby rejestrować obciążenia oraz problemy w miejscu pracy przeprowadzono w ciągu dwóch lat, w dziewięciu wydziałach, 35 warsztatów dotyczących ochrony zdrowia, wzięło w nich udział ponad 400 pracowników. Opracowano przeszło 600 propozycji, z których ponad 50% zostało zrealizowanych.

Ujęte problemy okazały się bardzo różnorodne, od bólów w obrębie systemu mięśniowego i układu kostnego spowodowanego ciężką pracą fizyczną albo ciągłym siedzeniem, ale także jako następstwo niedostatecznie ergonomicznego wyposażenia biura. Inne braki były następstwem złego zarządzania, złego klimatu pracy, albo nieefektywnej organizacji pracy, względnie wykorzystania czasu pracy. W poszczególnych pionach oceniono wyniki razem z pracownikami i kierownictwem i zainicjowano wprowadzenie środków zaradczych.

## Wykryte nieprawidłowości zostały szybko usunięte

Niezwykle ważne było, by jak najszybciej wprowadzić opracowane propozycje. Tak też w poszczególnych wydziałach przeprowadzono z pracownikami spotkania i narady służbowe, na których poinformowano ich o stanie postępu prac.

Przykładowo, sekretarkom szkolnym, które czuły się szczególnie obciążone psychicznie z powodu ciągłych reorganizacji (fuzja szkół) i/lub poprzez pracę w dwóch szkołach, zaproponowano seminaria i ćwiczenia radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych.

Dziesięć stanowisk pracy zostało wyposażonych w ergonomiczne krzesła i urządzenia techniczne (ekrany). Wszystkim pracownikom zaoferowano badania profilaktyczne u lekarza zakładowego. Z tej propozycji skorzystało 14 pracowników.

Służba bezpieczeństwa pracy oceniła wszystkie stanowiska pracy przy komputerach i wyregulowała krzesła. Pięć stanowisk pracy zostało przeorganizowanych w celu odciążenia pleców i oczu. Hałasujące urządzenia techniczne zostały usunięte z pomieszczeń. Bardziej efektywny system powiadamiania i podłączenie większej ilości stanowisk pracy do wewnętrznego systemu informacji elektronicznej doprowadziły do bezstresowej organizacji pracy.

Kierownictwo wydziału wprowadziło pracownikom socjalnym drugi dzień wolny od przyjmowania interesantów, w celu zmniejszenia stresu oraz zapewnienia wykonania pracy.

Współpracownicy, którzy pracowali w budynkach o złych warunkach higienicznych mogli przenieść się w 2005 do nowoczesnego budynku. Doprowadziło to do poprawy warunków pracy i higieny ponad 40 osób.

Ponieważ pracownicy obawiali się zarażenia chorobami zakaźnymi, lekarka zakładowa poinformowała załogę w czasie spotkania z pracownikami o chorobach zakaźnych, niebezpieczeństwie zarażenia się nimi i koniecznych środkach ostrożności.

Szczególnie zagrożeni żółtaczką zakaźną poddani zostali regularnym szczepieniom ochronnym. W każdym miejscu zapewniono dostęp do środków dezynfekujących.

W czasie warsztatów pracownicy podkreślali, że szczególnie zły klimat pracy oraz niemiłe zachowanie przełożonych prowadzi do problemów psychicznych, spadku wydajności pracy, demotywacji a ostatecznie do chorób.

Dlatego też w jednym z zespołów charakteryzujących się szczególnie trudną sytuacją konfliktową zatrudniono jako mediatora kierownika do spraw ochrony zdrowia, który przez okres ponad roku, wraz z pracownikami i zarządzającymi, rozwiązywał sytuacje kryzysowe. Spory zostały ograniczone. Klimat pracy poprawił się, a wskaźnik zachorowań spadł o 2,5%.

## Środki redukujące długotrwale choroby.

Jednym z problemów Urzędu Miasta są choroby przewlekłe. Rocznie zapada na nie 215 pracowników (5,7%). Przerwy w pracy spowodowane chorobami przewlekłymi osiągają jedną trzecią liczby dni niezdolności do pracy. Aby temu zapobiec opracowano oferty pomocnicze, konieczne stały się regulacje dotyczące pracowników przewlekle chorych.

Na przełomie 2004 i 2005 zdecydowano się przeprowadzić rozmowy z 50 przewlekle chorymi pracownikami oraz 40 kierownikami. W czasie tych rozmów postanowiono określić zakres pomocy i świadczeń ze strony pracodawcy, potrzebnych pracownikom będącym w fazie choroby i ponownie włączającym się do pracy.

Zebrane doświadczenia pozwoliły na opracowanie „Zakładowej procedury ponownego włączenia BEM”, co pozwoliło spełnić ustawowe wymagania § 84 SGB IX.

Wraz z zawarciem porozumienia pt. „Regulacja zakładowego ponownego włączenia...” Wprowadzono, w 2006 roku, BEM na następujących etapach:

1. W czasie dziesięciu seminariów osoby zarządzające i pracownicy otrzymały informacje o organizacji BEM, osobach kontaktowych, przeprowadzaniu studium pojedynczego przypadku i podziale obowiązków w administracji.
2. W czasie zebrania załogi i poprzez wewnętrzny system informacji o danych, obszernie poinformowano pracowników
3. Stworzono broszurę dotyczącą BEM i przekazano kadrze zarządzającej oraz dotkniętym pracownikom.
4. Zespół integracyjny poszerzono o lekarkę zakładową oraz osobę odpowiedzialną za organizację. Opracowano program kwalifikacji dotyczący wszystkich pracowników.
5. Rozpoczęto rozwiązywanie poszczególnych przypadków (35 pracowników zgłosiło się natychmiast).

### **W drodze do posiadania zdrowych i zmotywowanych pracowników**

Świadome zachowanie prozdrowotne zakłada wiedzę i zrozumienie. Dlatego też dla wszystkich pracowników są i będą przedkładane różnorodne oferty dalszego kształcenia, które są dopasowane do osobistych potrzeb. Szczególnie poszukiwane są kursy zarządzania stresem i uzależnieniami oraz organizacji czasu pracy, zachowania w trudnych sytuacjach i z osobami sprawiającymi kłopoty oraz technik prowadzenia negocjacji i treningi zachowania się. Od 2004 roku oferowane są centralne kursy zarządzania stresem i organizacji czasu, które cieszą się dużą popularnością.

Ponieważ najczęstszą dolegliwością jest ból pleców, osoby odpowiadające za ochronę zdrowia oferują pracownikom coroczne, specjalne programy ruchowe. Spośród zawartych w poradniku fitness propozycji, pracownicy mogą wybierać pomiędzy 50-cioma ofertami, rozpoczynając od gimnastyki pleców i kręgosłupa, poprzez fitness w wodzie i trening układu krążenia, aż do ćwiczeń relaksujących, redukujących stres, a na zdrowym odżywianiu kończąc.

Prewencja i środki zaradcze, takie jak szczepienia przeciwko grypie oraz kuracje odzwyczajania się od nałogu palenia są regularnie oferowane przez lekarkę zakładową. Corocznie w szczepieniach przeciwko grypie bierze udział około 300 pracowników.

Urzeczywistniając koncepcję świadomych zachowań prozdrowotnych opartych na prewencji, Urząd Miasta Halle (Saale) jest na dobrej drodze do stania się atrakcyjnym pracodawcą, posiadającym zdrowych i zmotywowanych pracowników.