

# VÁLSÁGMENEDZSMENT

## HUMÁNERŐFORRÁS MENEDZSMENT

### ÚJ MUNKATÁRSOK MIELŐBBI ÖNÁLLÓ MUNKAVÉGZÉSE



A szociális ágazatban a munkaerő hiánya állandósult az elmúlt években. A járványhelyzetben ez megnehezíti a megnövekedett feladatok folyamatos ellátását. Megnőtt azoknak az ellátottaknak a száma, akiket az otthonukban kell ellátni, a bentlakást nyújtó szolgáltatásokat pedig a járványhelyzetnek megfelelő biztonsági szempontok szerint kellett átalakítani. Elsődleges az ellátottak és a munkatársak egészségének védelme. Emiatt a kollégáid egy része eleve kiesik az állományból, és bár mindenki mindent megtesz a COVID-19 megelőzése érdekében Neked vezetőként arra is fel kell készülnöd:

- Mi történik, ha megbetegszenek a munkatársaid?
- Mi történik, ha a betegség megjelenik az intézményben?

Meg kell tervezned, hogyan biztosítod a megnövekedett munkaerőszükségletet. A járvány idején rengeteg változás történik a munkaerőpiacon, egyes szakterületek a szociális és más ágazatokban is teljesen leálltak, nagyszámú elbocsátások történnek a szolgáltatói és termelői szektorokban. Ezek a körülmények számodra a következő lehetőségeket jelenthetik:

- munkáját vesztett, szakképzetlen munkaerő jelentkezése az üres álláshelyekre,
- korábbi pályaelhagyók (külföldön szerencsét próbálók) visszatérése,
- újabb önkéntesek megjelenése,
- településen/kerületen belül más területen dolgozó kollégák átirányítása átmeneti időre,
- intézményen belül a kollégák átirányítása,
- központi munkaerő-igénylés átmeneti időre,
- munkakörök és feladatok, munkakörök közötti feladatmegosztások és módszerek (sokszor többszöri) újragondolása.

Akár átirányításról, akár új felvételtől van szó, minden esetben szükség van a betanításra. Mindannyiuk esetében döntő fontosságú a megfelelő felkészítés az új feladat ellátására. A munkaerő gazdálkodás szempontjából jelentős kérdés, hogy mennyi idő alatt, mennyire jólszervezetten sikerül felkészíteni a munkatársakat az önálló munkavégzésre, szem előtt tartva a biztonságos munkavégzést.

A járvány terjedésével minden munkatársra, segítő kézre szükség lesz. Az új munkatársak ugyan segítséget jelentenek, azonban a helyi specialitások ismeretének hiányában nagyobb támogatásra, iránymutatásra szorulnak.

Most nincs sok időd arra, hogy megismertesd velük az intézményt, az ellátást. Mit tehetsz azért, hogy ők minél előbb teljes értékű, önálló munkavégzésre alkalmas munkatársakká válhassanak?

„Szociális humán erőforrás fejlesztése”

EFOP 3.8.2-16-2016-00001 – VEKOP 7.5.1-16

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Meg kell ismerniük a helyi sajátosságokat. Ilyenek például: saját feladataik, felelősségi körük, mit hol találnak, helyszínnel kapcsolatos tudnivalók, hogyan kell az egyes eszközöket használni, milyen rövidítéseket, jelöléseket használtak, milyen dokumentációs kötelezettségeik vannak, milyen ellátási protokollok vannak érvényben a veszélyhelyzetben, adatvédelmi szabályok, kommunikációs szabályok, egészségi probléma esetén követendő teendők, stb..

**Vezetőként a következőket tudod tenni az új munkatársak megfelelő és önálló munkavégzésének elősegítése érdekében:**

*- Biztosítsd a munkavégzéshez szükséges eszközöket!*

Vedd számba azt, hogy milyen személyes használatú-, és/vagy egyéb eszközökre lesz szükség az új munkatársak számára, és gondoskodj ezek rendelkezésre állásáról!

*- Készíts listát arról, melyik munkakörben milyen információkra lehet szükségük az új munkatársaknak!*

Az új munkatársak tájékoztatására, oktatására fordítandó időt le lehet rövidíteni, illetve a tájékoztatást egységesebbé lehet tenni azzal, ha előre átgondoljuk, milyen információkra lehet szükség az egyes munkaköri csoportokban. Az átadandó ismeretek listája segítséget jelent abban is, hogy biztosan említésre kerüljön minden fontos információ, akkor is, ha a sok munka, időnyomás és megzavarás teszi nehezebbé az erre való koncentrációt.

- *Alakítsd ki az új munkatársak tájékoztatásának, betanításának rendszerét!*

Gondoskodj arról, hogy a munkatársak számára szükséges, a biztonságos és megfelelő feladatellátáshoz kapcsolódó tájékoztatások, oktatások megtörténjenek! Legyen egyértelmű, hogy melyik információt mikor és ki adja át az új dolgozónak. Fontos, hogy az új munkatársak munkavégzése szakmailag felügyelt módon történjen, hiszen lehet, hogy nem lesz alkalom előzetes képzésekre, a munka során kell majd elsajátítaniuk a szükséges ismereteket. Ezért is kiemelt jelentőségű, hogy legyen kihez fordulniuk útmutatásért a munka során felmerülő kérdéseikkel. Ehhez célszerű kialakítani ennek a támogatásnak a rendszerét, számba venni azokat a személyeket, akik kellő tapasztalattal rendelkeznek ahhoz, hogy egyfajta mentori szerepet töltsenek be. A lehetséges mentorokat, vagy feladatfelelősöket mielőbb érdemes felkészíteni a feladatra, egyeztetni velük azt, hogy ebben a szerepkörben milyen feladataik adódhatnak, miben kéred az együttműködésüket, illetve milyen információforrásokra támaszkodhatnak. Az új munkatársak számára átadandó információk körét jó, ha a leendő mentorokkal közösen állítod össze és mindezt javasolt írásban rögzíteni. A műszakok kialakítását próbáld meg a mentor-tapasztalt kolléga/új kolléga párok beosztásával.

- *A legfontosabb információkat, teendőket mindenki számára elérhető, jól látható helyen függeszd ki!*

Ezeket a tájékoztató anyagokat, az egyes munkakörökre és egyes munkafázisokra is érdemes lebontani. Nagyban segítheti a munkát, ha a legfontosabb információkat egy maximum A/4-es oldalra kigyűjtitek, és a lapot lamináljátok. A laminálás lehetővé teszi a fertőtlenítést, az áttekinthető tartalom pedig segíti az alkalmazást. Érdemes átgondolni, mihez lehet készíteni és kihelyezni ilyen útmutatókat. Ha az új munkatárs ezekből tud tájékozódni, hamarabb fog tudni önállóan dolgozni, és ritkábban fog segítségért fordulni a mentorához. A járványhelyzetben az ellátás tartalma megváltozott, sok újdonság van a tapasztalt kollégák számára is, ez a módszer nekik is segíthet.

Pl.: legyen minden takarítószeres kocsin ellenőrző lista a szükséges fertőtlenítő és takarítószerekről és egy sorrend a fertőtlenítés menetéről, a nővérszobában információs lapok az egészségi állapot vizsgálatának menetéről, az értesítési rendről, a dokumentációs feladatokról, a bejáratnál a ki és belépés fertőtlenítő szabályairól stb.. Az ellátás során használt készülékek használatára is meg kell tanítani az új munkatársakat.

- *Várd el a kritikus munkafolyamatoknál az ellenőrzőlisták használatát!*

Jelentős támogatást tud nyújtani a munka során, ha az adott folyamat lépéseit bemutató, jól áttekinthető, jól látható ellenőrzőlisták és/vagy infografikák kerülnek kihelyezésre. Javasolt átgondolni, milyen jellegű útmutatások lehetnek hasznosak. (Például: a gyanús esetek elkülönítésének menete, védőeszközök felvétele, -levétele, stb.) Ezt is érdemes maximum A/4 oldal terjedelemben, laminálva kihelyezni. Alkalmazásuk növeli az ellátás és a személyzet biztonságát, hiszen a meghatározott lépéseket követve biztosabban megvalósulnak a szükséges teendők mentori közreműködés nélkül is.

- *Alakítsd ki és tartsd naprakészen a rövidítések, jelölések használatának egyértelmű szabályait!*

Ha lehet, kerüljétek a rövidítések használatát. Amennyiben használtok rövidítéseket, készüljön rövidítésjegyzék. Az elfogadott és használt rövidítésekről tájékoztatni kell az új munkatársakat. Ne felejtsetek el, hogy ugyanaz a rövidítés/jelölés egy másik szakterületről érkező munkatárs számára teljesen más jelentéssel bírhat!

- *Segítsd az új kollégák eligazodását az intézményben!*

Az ellátáshoz szükséges eszközök, dokumentációk, kulcsok tárolásának helyét jól láthatóan címkézzétek fel! A külső és belső elérhetőségek, telefon, név, mail egyértelműen, egy központi helyen legyen kifüggesztve. Különösen a bentlakást nyújtó intézményben fontos, hogy a kollégák rövid idő alatt tanulják meg az ellátottak nevét, szoba- és ágyszámát. A lakószobák száma, lakóinak neve, több ágyas szobák estén az ágy elhelyezkedését is mutatva legyen az ajtón vagy az ajtó mellett kifüggesztve.

- *Győződj meg arról, hogy az új munkatársak bekerülnek a gyors kommunikációt lehetővé tevő értesítési rendszerbe!*

Várhatóan sok esetben szükség lesz gyors, csoportos üzenet küldésére. (Lásd: a *Sürgős információk közlése* című ajánlásunkat.) Az erre a célra kialakított kommunikációs csatornák azonban csak akkor érik el céljukat, ha valóban minden érintett értesül a rá is vonatkozó hírekről. Éppen ezért célszerű meggyőződni arról, hogy az új munkatársak valóban bekerülnek a gyors kommunikáció érdekében kialakított üzenetküldő/értesítési rendszer címlistájába, az üzenetek eljutnak hozzájuk is. A munkatársak figyelmét is fel kell hívni arra, hogy minél gyakrabban, legalább napi rendszerességgel kövessék figyelemmel a kommunikációs felületet.

Forrás:

Semmelweis Egyetem COVID- 19 Menedzsment ajánlásai

## Ellenőrző lista

### Új munkatársak mielőbbi önálló munkavégzése COVID-19 járvány idején

Minden feladatkörhöz, munkaköri csoporthoz kidolgozásra kerültek a munkaköri leírások sablonjai.	<input type="checkbox"/>
A munkavégzéshez szükséges eszközök rendelkezésre állnak az új munkatársak részére is.	<input type="checkbox"/>
Minden feladatkörhöz, munkaköri csoporthoz kidolgozásra kerültek azok a listák, melyek tartalmazzák, hogy milyen információkat szükséges átadni az új munkatársaknak.	<input type="checkbox"/>
Az új munkatársak számára szükséges tájékoztatások, oktatások rendszere kialakításra került. Egyértelmű, hogy ki, mikor, miről ad információt az új dolgozó számára.	<input type="checkbox"/>
Az új dolgozók tájékoztatása, oktatása kiterjed a következőkre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- saját feladatok, felelősségek,</li> <li>- helyszínnel kapcsolatos tudnivalók,</li> <li>- eszközök helye, helyes használata,</li> <li>- alkalmazandó protokollok,</li> <li>- használt rövidítések, jelölések,</li> <li>- segítségkérés módjai,</li> <li>- kommunikációs csatornák,</li> <li>- adatvédelmi szabályok,</li> <li>- egészségi probléma jelentkezése esetén követendő teendők,</li> <li>-egyebek: .....</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
Megtörtént a mentorálásra felkérhető munkatársak felkészítése a várható feladatra.	<input type="checkbox"/>
Az új munkatársak intézményi eligazodását segítő anyagok elkészültek és kifüggesztésre kerültek: tárolási helyek felcímkézése, lakók elhelyezkedésének bemutatása stb..	<input type="checkbox"/>
A legfontosabb információk, teendők mindenki számára elérhető, jól látható helyen kifüggesztésre kerültek. (pl.: bejárat, közös használatú helyiségek, nővérszoba, tároló helyek stb.).	<input type="checkbox"/>
Jól áttekinthető, jól látható ellenőrzőlisták, infografikák elérhetők a kritikus munkafolyamatok/tevékenységek elvégzésének helyén.	<input type="checkbox"/>
A rövidítések és jelölések használata áttekintésre és rendszerezésre került, elkészült a használható rövidítések jegyzéke.	<input type="checkbox"/>
Az új munkatársak bekerültek a gyors kommunikáció érdekében kialakított üzenetküldő/értesítési rendszer címlistájába.	<input type="checkbox"/>