



Husøkonom Anne Brennås og direktør Bjørgvin Thorsteinsson er kjempefornøyde med å ha vunnet årets IA-pris i Nord-Trøndelag.

Har klokketro på IA-avtalen

Endring av arbeidsrutiner, egen trykkmassør og muligheter for individuell tilrettelegging ga fornøyde ansatte og redusert sykefravær

*Utarbeidet av Idébanken – inkluderende arbeidsliv
Tekst og foto: Anne-Lise Aakervik/Idébanken
Publisert: August 2008*

Hotellbransjen er en tøff bransje. Det er tunge løft, travle dager, og krevende kunder. Og midt i det hele – alltid et smilende fjes til gjestene. Sånt koster. Det merket direktør Bjørgvin Thorsteinsson ved Rica Hell Hotell ved Værnes flyplass i Nord-Trøndelag.

I 2004 var sykefraværet høyt (ca 13 prosent), og mange av de ansatte slet

med store slitasjeskader. Da bedriften skrev under IA-avtalen tok direktøren en beslutning. – Jeg bestemte meg for å ta et løft og sette dette arbeidet inn i et langtidsperspektiv. Flere sammenfallende hendelser førte til at Rica Hell har lyktes.

Samtidig med avtalen skiftet de også bedriftshelsetjeneste som har hotellbransjen som spesialitet. I tillegg

var en entusiastisk IA-rådgiver ved Arbeidslivssenteret også med å skape engasjement i starten.

– Vårt mål ble å unngå arbeidsrelatert sykefravær, sier Thorsteins-son. – Vi kan ikke gi folk jobber som gjør at de blir syke! Og for å komme i mål ble vi nødt til å gå gjennom alle arbeidsgruppene ved hotellet for å avdekke svakheter og styrker.

Resepsjonen først ute

– Mitt første prosjekt dreide seg om resepsjonsområdet, sier Bjørgvin og peker ned på den halvrunde disken i marmor.

Mange av de lengste og de korteste jentene hadde ryggplager fordi terminalene ikke passet dem. Vi fikk tilskudd for å tilrettelegge slik at terminalene lett kan heves og senkes. Dette ble en suksess og det puffet vi trengte for virkelig å komme i gang.

Husøkonom Anne Brennås gikk gjennom hele sin avdeling med rundt 30 ansatte. Her jobber det mange eldre arbeidstagere som har gjort den samme jobben i mange år.

– Vi endret på alt av metoder; for eksempel fra våt til tørr mopping, samt til fiberkluter og sprayflasker. To og to rer senger, og alt sengetøy kastes alt i en tralle som trilles rundt – ikke mer sleping på tøysekker. Bare det ga en stor nedgang i sykefraværet vårt. Og i 2007 hadde vi så vidt jeg vet ikke arbeidsrelatert fravær.

Dyktige ledere

Rica Hell Hotell fikk i vår IA-prisen i Nord-Trøndelag. Blant annet for sitt fokus på ledere.

– Hos oss er lederne operative, de er ute på huset og er i tett dialog med sine folk. Og de er dyktige til å tenke forebyggende og ta problemene når de kommer. De er også flinke til å støtte hverandre, sier Bjørgvin. – Jeg pleier å si at det kun er én administrativ stilling på dette hotellet, og det er min.

Essensen i hotellnæringa er fornøyde gjester. Men det er et mangehodet troll å tilfredsstille. Det er mer angripelige å pleie de ansatte.

– Min filosofi er at når de ansatte er fornøyde, er glade, har overskudd og energi, så vil det smitte over på gjestene, og de vil bli fornøyde.

Miljøundersøkelser internt i Rica kjeden viser at Hell gjør det svært bra. Tilbakemeldingen fra gjestene er svært gode, og her ligger Rica Hell helt i tet i kjeden.

Egen trykkmassør

Idémøter mellom BHT, avdelingsledere og IA-rådgiveren ga også resultater.

– Vi slet med at både servitører, stuepiker og bookingpersonalet hadde symptomer på vonde skuldrer og rygg, og vi visste jo hvor mange som var avhengig av fysioterapi med jevne mellomrom. Og de stresset med å finne tid til å dra til behandling, som ofte må gjøres i arbeidstida, og da går det fort en time eller to, sier direktør Thorsteinsson. Som et prøveprosjekt ansatte hotellet like godt egen trykkmassør. Dette for at de som

hadde behov for behandling kunne dra en etasje opp istedenfor inn til sentrum. Monika Skaugen er en av de som har benyttet seg av dette tilbudet. – Jeg hadde ikke vært i jobb i dag uten dette, sier hun. I tillegg har jeg kunnet jobbe i sakte fart uten å bli sykmeldt, men inngått avtale om hva jeg kan gjøre. Dette har også vært med å holde meg i jobb, sier hun.

–Du kan godt si at vi har tatt unna sykehuskøen, sier Thorsteinsson

Inkluderende arbeidsliv

IA-avtalen og tett kontakt med NAV er en forutsetning for at dette går bra i følge Thorsteinsson. Han har ikke bare sykefravær i tankene, men har også fulgt opp avtalen på andre punkt. Spesielt på inkludering.

– Vi ser etter folk som har kompetanse vi kan videreutvikle. Et hotell er jo som skapt for å gi arbeidstrening, sier Thorsteinsson, og forteller om en person som ikke hadde vært i fast jobb på to år. Vedkommende fikk prøve seg hos oss, og viste seg å være en «handymann» av rang på flere områder. Det var et scoop for oss. I dag er han fast ansatt og har lederansvar for avdelingen. Det handler om å gi gode tilbakemeldinger, bygge selvtillit og gi ansvar som de takler, sier Thorsteinsson.

– Hos oss snakker vi åpent og ærlig, og det er ikke vanskelig å få en «time out», eller skifte jobb hvis man trenger det. Vårt neste prosjekt er å få de ansatte til å ta større ansvar for egen helse. Utfordringene videre for Rica Hell, blir å

holde på den gode trenden, samtidig hever de lista et hakk ved årsskiftet. – Da skal vi bli tobakksfri, sier Bjørgvin Thorsteinsson med hevet hode. Selv om det betyr at han selv må stumpe røyken. På senhøsten drar de i gang et røykesluttkurs, og ser frem til 1.januar 2009. Jeg tror det må slike drastiske tiltak til før folk gjør noe med det, avslutter han.



Vi skal ha tid til den gode samtale, sier trekløveret som tester benken de fikk i gave i forbindelse med IA-prisen. I tillegg til Bjørgvin Thorsteinsson og Anne Brennås har Monika Skaugen fått plass på benken.

Ser mennesket og kompetansen

De siste årene har flere personer fått jobb på Rica Hell Hotel gjennom arbeidstrening.

Tore Stavrum er rådgiver ved Arbeidslivssenteret i Nord-Trøndelag og har vært Ricas kontaktperson. Han fremhever Bjørgvin Thorsteinssons engasjement. – Det er han som er drivkrafta, og har holdningene. Med sin iver greier han å dra med seg ledere og ansatte. Han har klokkeetro på IA-avtalen, og mener at den må gjennomsyre hele bedriften. Det å satse på de ansatte,

gir utslag i flere gjester. Stavrum trekker også frem måten bedriften tok i mot en innvandrer på. Vedkommende hadde ikke fått jobb i Stjørdal, og Stavrum sendte CV til hotellet. De tok selv kontakt med vedkommende, og prøvde ham ut. – Jeg ble ringt opp av hotellet med beskjed om at «han passer hos oss. Han vil vi satse på». De ser faktisk mennesket og komp-

etansen, ikke hvem de er eller kommer fra. Thorsteinsson bekrefter at dette er riktig, men legger til at de også satte krav om at han måtte lære seg bedre norsk. I dag har hotellet engasjert seg i familiegjenforening for denne mannen og hans familie fra Afrika.

Suksesskriterier

- Være i forkant, forebygge arbeidsrelaterte skader.
- Bevisstgjøre de ansatte på egen helse: Hvordan holde seg i form, spise sunt, unngå tungt og repeterende arbeid.
- Sikre og beholde felles forståelse av hva mål og retning.

Fakta

Samtidig med de interne endringene vokste hotellet fra 153 rom til 380 rom. Omsetningen økte fra 80 til 130 millioner. Med over 60 prosent økning i omsetning og betydelig flere ansatte, var det viktig å sette inn et ekstra støt omkring «fornøyde ansatte». I dag drives Rica under mottoet: Det Gode Vertskapet.

Telefon NAV NDU: 21 07 10 00

Internett www.idebanken.org

E-post post@idebanken.org

Besøksadresse

NAV NDU
Sannergata 2, Oslo

Postadresse

NAV Idébanken – inkluderende arbeidsliv
Postboks 5200 Nydalen, 0426 Oslo

idébanken
– inkluderende arbeidsliv

I Idébanken finner du gode eksempler fra bedrifter og virksomheter som har lyktes med å få ned sykefraværet, har tilsatt arbeidstakere med redusert funksjonsevne, har tiltak som gjør at ansatte over 62 år velger å fortsette i arbeid. Idébanken formidler også resultater fra forsøksvirksomhet og forskningsprosjekter fra arbeidslivet.