

TRYGG PÅ JOBBET

Ett nyhetsbrev från AFA Försäkring. Nummer 3 2013

TEMA: **SAMVETSSTRESS**

**ATT INTE RÄCKA
TILL SKAPAR STRESS**

> **NY KAMPANJ**

**ENKLARE ANMÄLA
VIA KUNDWEBBEN**

> **SOCIALA MEDIER**

**KUNDTJÄNSTEN
NU PÅ FACEBOOK**



Facket tar Scania till tåten

Som försäkringsinformatör på Scania har Mats nått fina resultat. Företaget är en av de bästa i klassen på att utnyttja de digitala tjänsterna via AFA Försäkrings kundwebb.

”Hösten står för dörren”

VÄLKOMMEN TILL ett nytt nummer av ”Trygg på jobbet”. Hösten är en spännande tid på AFA Försäkring. En stor mängd nya forskningsprojekt, för ett värde av 60–75 miljoner kronor, får sina anslag prövade och eventuellt godkända. Hösten är också en tid för uppstart och framåtblickande. Många nya förbättringsprojekt tar fart och planeringen för nästa år börjar ta form. En ökad digitalisering av anmälningsprocessen ska göra hanteringen av försäkringarna enklare och snabbare för våra försäkrade och deras arbetsgivare.

SEDAN I VÄRAS är vi stolta huvudsponsor av det svenska Yrkeslandslaget. Ett udda landslag

” **Arbetsgivaren och facket samarbetar effektivt vilket leder till ökad anmälningsgrad i Kundwebben.**

bestående av 25 unga och fantastiskt duktiga yrkesmänniskor. I juli tävlade landslaget i VM i Leipzig och lyckades

ta hem fem medaljer i en väldigt hård konkurrens. Stort grattis!

STRESS I VARDAGEN är ett problem som har hamnat mer och mer i fokus. Inte minst inom äldreomsorgen där hög arbetsbelastning tvingar personalen till omöjliga prioriteringar vilket leder till ständigt dåligt samvete. Ett forskningsprojekt, som är finansierat av AFA Försäkring, har myntat begreppet ”samvetsstress”. Projektet försöker hitta sätt att förhålla sig konstruktivt till samvetsstressen.

PÅ SCANIA SATSAR fack och arbetsgivare hårt på att informera medarbetarna kring det försäkringsskydd som ingår i jobbet samt hur man enkelt anmäler ärenden

på nätet. Samtidigt stöttar man informatörerna i deras arbete med de här frågorna. Arbetsgivaren och facket samarbetar effektivt vilket leder till ökad anmälningsgrad på Kundwebben. Det tackar vi för.



JOHAN LJUNGVIST
KOMMUNIKATIONS DIREKTÖR
AFA FÖRSÄKRING



Ny kampanj ska stärka Kundwebben	3
Nytt forskningsprojekt om företagshälsovård	5
Varning för samvetsstress!	6
Scania bra på att utnyttja Kundwebben	11
Facebook för bättre kundtjänst	16



Trygghet på jobbet för fyra miljoner människor

POSTADRESS AFA Försäkring 106 27 Stockholm
BESÖKSADRESS Klara Södra Kyrkogata 18
KUNDCENTER 0771-88 00 99 VX 08-696 40 00
INTERNET www.afaforsakring.se

TRYGG PÅ JOBBET utkommer 4 gånger per år.
KONTAKT: tryggpajobbet@afaforsakring.se
ANSVARIG UTGIVARE: Johan Ljungqvist, kommunikationsdirektör
REDAKTIONSRÅD: Pelle Boman, Marie-Louise Forslund, Mikael Jakobsson, Stefan Lampinen, Maria Schütt och Oskar Ahlund
REDAKTÖRER: Benny Nyberg, AFA Försäkring, Per Cornell, Redaktörerna, www.redaktorerna.se **UPPLAGA:** 13 000
TRYCK: TMG Sthlm

AKTUELLT

Nyheter om trygghetslösningar, försäkringar och arbetsmarknad.

Ny kampanj för snabbare och enklare kundwebb

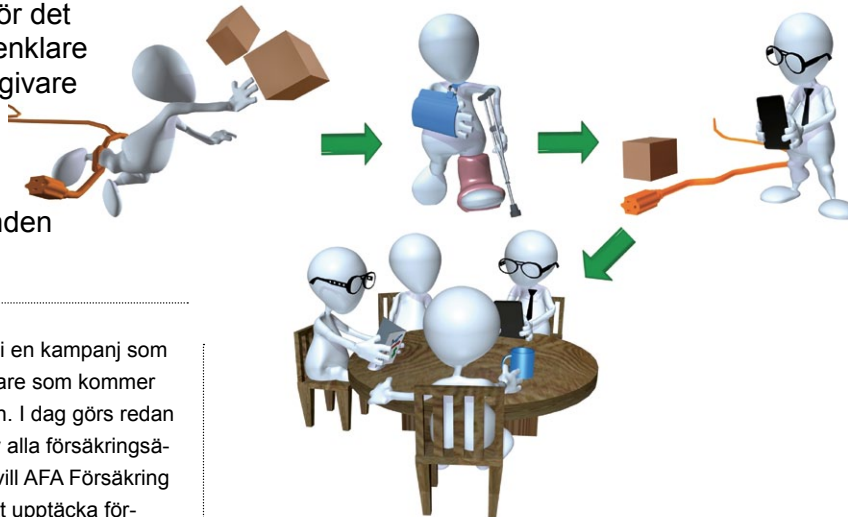
Kundwebben gör det smidigare och enklare både för arbetsgivare och för den försäkrade.

Gör era försäkringsärenden på nätet!

DET ÄR BUDSKAPET i en kampanj som är riktad till arbetsgivare som kommer att gå ut under hösten. I dag görs redan mer än 50 procent av alla försäkringsärenden på nätet. Nu vill AFA Försäkring få fler arbetsgivare att upptäcka fördelarna med att administrera anmälningarna digitalt i stället för att hantera pappersblanketter.

De största fördelarna jämfört med pappersblanketter är enkelheten och snabbheten. Man får även bättre överblick över försäkringsärendena.

I DAG KAN ARBETSGIVARE som är anslutna till Kundwebben administrera majoriteten av alla AFA Försäkrings tjänster via webben och tjänsterna



Det är enklare och går snabbare att sköta försäkringsärendena på nätet. Det är budskapet i AFA Försäkrings nya kampanj.

KUNDWEBBEN

- **Totalt antal anmälningar:** 14 017
- **Totalt via kundwebb:** 51 %
- **Antal anslutna arbetsgivare:** 3 043

utvecklas hela tiden.

– Vår ambition är att både förenkla administrationen och ge arbetsgivare ett verktyg för att kunna följa upp hur försäkringarna används av deras anställda, säger Benny Nyberg som ansvarar för kampanjen på AFA Försäkring.

ÄR NI INTE REDAN anslutna till kundwebben kan ni göra det direkt genom att gå in på afaforsakring.se/kundwebb eller ring oss på 08-696 49 49.

KOLLEKTIVAVTALADE FÖRSÄKRINGAR

- Sjukförsäkring för medarbetare som är sjukskrivna
- Arbetskadeförsäkring för medarbetare som skadar sig på eller på väg till eller från jobbet
- Försäkring vid föräldraledighet för medarbetare med föräldra- eller graviditetspenning
- Försäkring vid dödsfall om medarbetaren avlider
- Försäkring vid arbetsbrist om medarbetaren blir uppsagd

Informera om möjligheten till ersättning

MER ÄN FYRA MILJONER människor är i dag försäkrade hos AFA Försäkring och omfattas av minst en av försäkringarna. En kollektivavtalad lösning innebär att alla anställda omfattas på lika villkor och utan hälsoprövning.

Avtalsförsäkringarna kompletterar de lagstadgade försäkringarna och ger en extra ekonomisk trygghet vid sjukdom, arbetsskada, arbetsbrist, dödsfall och föräldraledighet.

EN KOLLEKTIVAVTALAD försäkring bestäms efter förhandlingar mellan arbetsmarknadens parter. Arbetsgivaren tecknar försäkringen och betalar premierna. När många människor försäkras på lika villkor och utan hälsoprövning kan kostnaden för administration sänkas och riskerna spridas. Det leder till förmånliga försäkringsavtal med låga premier.

FÖR ANSTÄLLDA ÄR det viktigt att känna till skillnaden mellan förmåner som är kopplade till anställningsavtalet och förmåner som är kopplade till ett medlemskap i ett fackförbund.

En anställd behöver inte vara medlem i facket för att omfattas av försäkringarna. Även arbetsgivare utan kollektivavtal kan teckna försäkringar för sina anställda.

Försäkringarna innehåller en garantiregel. Den innebär att försäkringarna gäller så fort kollektivavtalet börjat gälla.

HAR DU FRÅGOR om Kundwebben kan du kontakta AFA Försäkrings kundcenter på 08-696 49 49 eller mejla kundwebb@afaforsakring.se.





Arbetsmiljöfrågorna i skymundan på gymnasiet

Det är en farlig utveckling när vi ser att arbetsplatsolyckorna ökar mest i gruppen 16–25 år, menar forskaren i arbetsvetenskap Ing-Marie Andersson.

PÅ AFA FÖRSÄKRINGS seminarium i Almedalen presenterades enkätundersökningen "Unga i arbetslivet". Den ställde frågor om bland annat synen på arbetsmiljön till ungdomar som studerar på praktiska gymnasieprogram.

– Svaren visade att arbetsmiljöfrågor handlar om kortsiktiga lösningar, som att ta på sig hörselkåpor när en maskin bullrar i stället för att tänka långsiktigt och göra något åt bullernivån. De har inte fått med sig systematiken i frågorna från skolan, säger Ing-Marie Andersson, forskare i arbetsvetenskap.

Hon pekar också på att arbetsmarknadens parter eget organ Prevent

tagit fram mycket undervisningsmaterial om arbetsmiljöfrågor men inte riktigt lyckas nå ut till yrkesutbildningarna.

– **UNGA** är väldigt benägna att anpassa sig till det vuxna säger om arbetsmiljön, men arbetsplatsolyckorna kan minskas genom ökad förståelse för långsiktiga lösningar, säger Ing-Marie Anderson.

Mer information: afaforsakring.se/press



Ing-Marie Andersson, forskare i arbetsvetenskap.

FOTO: PETER FISCHER/BILDAKIVET

Många ungdomar tycker att det räcker med sunt förnuft kring arbetsmiljöfrågor.

1 000 000 000

kronor beräknas sjukskrivningarna öka med i år. Enligt socialförsäkringsminister Ulf Kristersson är det främst stressrelaterade och depressionsrelaterade psykiska diagnoser som ökar. Och värst är det för kvinnor.

Visste du att ...

... Prevent lanserar i oktober ett nytt kostnadsfritt verktyg på webben för att höja säkerhetsmedvetandet på arbetsplatserna. Det kallas "Säkerhetsvisaren" och visar hur säkerhetskulturen kan utvecklas för att minska antalet olyckor.

5 medaljer

tog svenska yrkeslandslaget under sommarens VM-tävlingar i Leipzig. Filip Eng vann guld i inom industrielektronik och var mycket stolt efteråt. AFA Försäkring är ny sponsor till Yrkeslandslaget.



Ny app kan rädda livet vid hjärtstopp

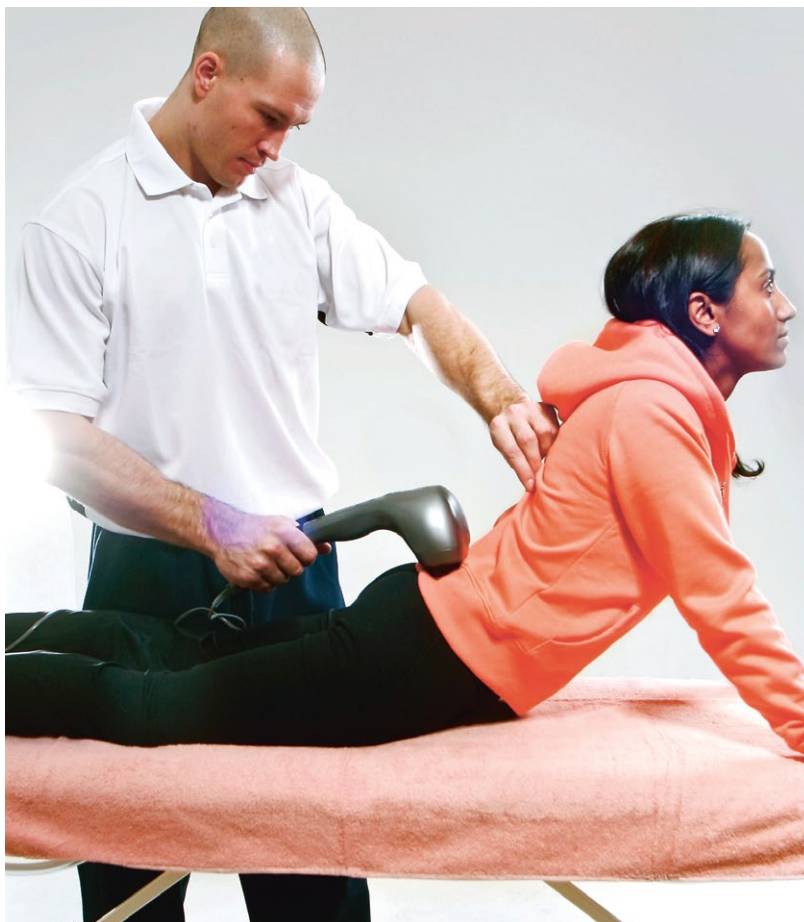


Mobilappen visar hur du gör hjärt-lungräddning och guidar till närmaste hjärtstartare.

– **I DAG RÄDDAS** bara 500 av de 10 000 som drabbas av plötsligt hjärtstopp varje år – det vill vi ändra på. Med hjälp av appen hoppas vi att fler vågar agera för att rädda liv, säger Staffan Josephson, generalsekreterare för Hjärt-Lungfonden.

Appen heter "Rädda hjärtat" och kan utan kostnad laddas ner till både Iphone och Android. Det är den första kompletta appen på svenska om hjärt-lungräddning som kan visa var närmaste hjärtstartare finns. "Hjärt-säkra Sverige" är en kampanj som Hjärt-Lungfonden driver tillsammans med AFA Försäkring och Bliwa Livförsäkring.

30 miljoner till forskning om företagshälsovård



AFA Försäkring gör en storsatsning på företagshälsovård.

AFA Försäkring står bakom ett nytt forskningsprogram som ska utveckla företagshälsovården. Målet är att främja förebyggande insatser för att minska riskerna för arbetsrelaterade sjukdomar och skador.

FÖRETAGSHÄLSOVÅRDEN är en viktig resurs i det förebyggande arbetet mot arbetsskador och sjukdomar. Därför satsar nu AFA Försäkring 30 miljoner kronor på forskning som ska främja en höjd kvalitet inom området.

– Under den senaste tioårsperioden har det blivit allt mindre fokus på förebyggande insatser inom företagshälsovården. Ett skäl är finansieringen. Därför satsar vi nu på ett forskningsprogram som ska visa på hur arbetet kan förbättras, säger Hans Augustson, chef för FoU-beredningen på AFA Försäkring.

AFA Försäkring satsar årligen cirka 150 miljoner kronor på forskning, utveckling och kunskapsförmedling för att förebygga ohälsa och arbetsskador.

Så funkar avtalsförsäkringarna

DE FLESTA PÅ den svenska arbetsmarknaden omfattas av en eller flera avtalsförsäkringar, det vill säga försäkringar som är förhandlade av arbetsmarknadens parter. Men ibland är det lite svårt att veta vart man ska vända sig om man exempelvis blivit skadad på arbetet eller långtidssjukskriven. Skiljer det sig åt om man är privat tjänsteman eller kooperativt anställd arbetare?

AFA Försäkrings olika typer av försäkringar gäller i många fall, men det kan skilja sig åt beroende på var på arbetsmarknaden man befinner sig.

Bilden visar vilken försäkring som gäller i vilken situation. Försäkringarna som hanteras av AFA Försäkring är markerade i orange.

Händelse ↓	Anställning →					
	Anställd i kommun eller landsting	Privatanställd arbetare	Privatanställd tjänsteman	Kooperativt anställd arbetare	Kooperativt anställd tjänsteman	Statligt anställd
Sjukdom	AFA Försäkring (AGS-KL)	AFA Försäkring (AGS)	Alecta (ITP)	AFA Försäkring (AGS)	Folksam (KTP)	Statens tjänstepensionsverk (PA03)
Arbetskada	AFA Försäkring (TFA-KL)	AFA Försäkring (TFA)	AFA Försäkring (TFA)	AFA Försäkring (TFA)	AFA Försäkring (TFA)	AFA Försäkring (PSA)
Föräldraledig	(Arbetsgivaren betalar även under föräldraledighet)	AFA Försäkring (Premiebefrielseförsäkring)	Kontakta ditt fackförbund eller lönekontor	AFA Försäkring (Premiebefrielseförsäkring)	Kontakta ditt fackförbund eller lönekontor	Kontakta ditt fackförbund eller lönekontor
Dödsfall	KPA Liv (TGL-KL)	AFA Försäkring (TGL)	Alecta m fl (TGL)	Folksam (AGL)	Folksam (TGL)	Statens tjänstepensionsverk (TGL)
Uppsägning pga arbetsbrist	Omställningsfonden (Omställningsavtal KOM-KL)	AFA Försäkring (AGB)	Trygghetsrådet (Omställningsavtal)	AFA Försäkring (AGB)	Folksam (Omställningsavtal)	Trygghetsstiftelsen (Trygghetsavtal)

Varning för samvetsstress!

Ett ständigt gnagande dåligt samvete. Enligt ny forskning är allt fler inom äldreomsorgen stressade av "omöjliga" prioriteringar mellan olika boendes behov. Stressen och det dåliga samvetet kan leda till utbrändhet.

TEXT: DAN HÅFSTRÖM ILLUSTRATION: SARAMARA/SÖDERBERG AGENTUR

VEM AV ELSA ELLER KALLE ska jag hjälpa att gå på toa först? För vem av dem är det värst att kissa ner sig? Sådana avvägningar är vardag för personalen på många av landets äldreboenden. Enligt forskaren Gunilla Strandberg känner sig många anställda otillräckliga och har dåligt samvete, bland annat på grund av att de ständigt tvingas prioritera mellan olika boendes behov. Hennes forskargrupp har myntat begreppet "samvetsstress".

– Att ha ett samvete är ju i grunden självklart något bra. Samvetet kan vara en god drivkraft som hjälper en att fatta rätt beslut och till exempel göra ett bra jobb. Men när man upplever att man inte kan följa sitt samvete i arbetet och känner att man inte kan leva upp



Gunilla Strandberg, forskare vid Umeå universitet

till förväntningar från omgivningen, då kan det dåliga samvetet bli en tung börda att bära, säger Gunilla Strandberg.

GENOM ENKÄTUNDERSÖKNINGAR med personalen på några äldreboenden i Norrland har forskargruppen mätt hur stor andel av de anställda som mår så dåligt att de på något sätt måste "döva sitt samvete". Med att "döva sitt samvete" avser forskargruppen att personal på något sätt känner behov av att fly känslor av obehag som är förknippade med jobbet.

– Hur vi gör det kan nog vara väldigt olika och vi har ännu inte publicerat några resultat kring detta. Men en risk är att den som känner behov av att döva sig blir cy-

nisk och att detta påverkar kontakten med de boende, säger Gunilla Strandberg.

MELLAN 2003 OCH 2010 har andelen som uppger att de som lider av samvetsstress ökat markant, från 22 till 37,7 procent. Dessutom har även andelen personal som upplever vissa symtom på utbrändhet ökat.

– Det här är en stark varning om att något inte står rätt till. Särskilt som allting tyder på att det finns ett starkt samband mellan samvetsstress och utbrändhet. Med tanke på vårt stora och växande behov av äldreomsorg måste vi ta tag i den här känslan av otillräcklighet och fråga oss: vad betyder den och vad ska vi göra åt den? säger Gunilla Strandberg.

Hon menar att ökningen kan bero på att personalen i dag ställs inför fler svåra val mellan olika boendes behov, men också på att personal numera måste utföra många arbetsuppgifter utöver själva vården.

– I dag måste undersköterskor





” Samvetet kan vara en god drivkraft som hjälper en att ta rätt beslut och till exempel göra ett bra jobb.

>>> till skillnad mot tidigare ofta sköta städning och tvätt. Dessutom ökar kraven på dokumentation hela tiden. Detta kan leda till en väldigt splittrad känsla för personalen. En stor förändring är också att den så kallade vårdtyngden har ökat. De boende är helt enkelt äldre och har fler sjukdomar i dag.

GUNILLA STRANDBERG och den övriga forskargruppens arbete stannar inte vid att konstatera att personalen har dåligt samvete. Under några års tid har forskningsteamet besökt de äldreboenden som ingår i studien för att hålla i gruppdiskussioner med undersköterskor och sjuksköterskor samt deras chefer. Syftet har varit att tillsammans finna vägar att förhålla sig konstruktivt till samvetsstress.

Under diskussionerna har de tagit upp problem som brist på daglig >>>



Suzanne Habra, verksamhetschef för Lindegård, försöker stötta sina medarbetare genom lyhördhet och samtal.



FOTO: CAROLINE TIBELL

Suzanne Habra, verksamhetschef på äldreboendet Lindegård

”SOM CHEF VILL JAG ATT ALLA

Känner du samvetsstress på grund av jobbet?

– Ibland känner jag att jag inte förmår ge alla mina medarbetare tillräckligt mycket uppmärksamhet. Som chef vill jag att alla ska känna sig sedda och lyssnade på. Just nu har jag ansvar för ett stort område och då kan det vara svårt att hinna med alla. Men jag vet att jag gör mitt bästa, till exempel genom att

nästan alltid vara tillgänglig för medarbetarna. Och när jag går hem klarar jag av att stänga av tankarna på jobbet.

Upplever du att dina medarbetare har samvetsstress?

– Många är stressade, men om det rör sig om stress som beror på dåligt samvete har jag svårt att svara på.

Struktur och en levande diskussion på arbetsplatserna är en bra metod för att minska risken för samvetsstress.



FOTO: KARIN NILSSON



Joel Bark, undersköterska på Katarinagården, Stockholm

”JAG TVINGAS OFTA SKJUTA PROBLEMEN FRAMFÖR MIG.”

Känner du samvetsstress på grund av jobbet?

– I allra högsta grad och tyvärr i ökande omfattning. Jag som jobbat ett tag upplever att den tid som en gång fanns för att umgås och samtala med de boende är som bortblåst. Jag tvingas hela tiden skjuta problem framför mig. Resultatet är dåligt samvete och stress. Och självklart blir även de boende oroliga när de märker att vi har bråttom.

Är mer personal lösningen?

– Vi behöver mer personal men också rätt person med rätt utbildning på rätt plats i äldreomsorgen. I dag är det många äldreboenden som får ta hand om dementa patienter fast arbetslaget varken har utbildning eller bemanning för att klara av allt extra arbete som det innebär.

Vad krävs när det gäller organisationen för att förbättra situationen?

– Personligen tror jag inte att äldreboenden ska bedrivas i vinstsyfte. Jag tycker kommunen ska ta över verksamheten helt. När företag försöker tjäna pengar på äldreomsorgen blir det på bekostnad av både anställda och boende. ●

SKA KÄNNA SIG SEDDA”

– I vissa arbetslag är alla stressade och på andra håll verkar allt flyta på.

– Om man som medarbetare är stressad eller inte tror jag beror på om arbetslaget har bra struktur och rutiner som funkar samt vilken attityd man har. Och självklart har jag som chef ett stort ansvar för att ge mina medarbetare rätt förutsättningar.

Vad gör du som chef för att motverka samvetsstress?

– Jag måste vara synlig och vara nära mina medarbetare, lyssna på dem och vinna deras förtroende. En annan viktig sak är de reflektionsamtal som vi har en gång i månaden med alla arbetslag. Då diskuterar gruppcheferna och arbetslagen om vårdtyngd och andra aktuella utmaningar. ●

”Vårdtyngden har ökat. De boende är äldre och har fler sjukdomar i dag.

FAKTA

Forskningsprojektet ”Samvetsstress och utbrändhet bland personal inom äldreomsorg”

- Syftet är att inom kommunal respektive privat vårdorganisation för äldreomsorg beskriva personals syn på samvete, grad av samvetsstress, utbrändhetspoäng, skattning av socialt stöd och vårdklimat.

- Ett annat syfte är att genomföra en intervention, att personal och forskare tillsammans arbetar fram konstruktiva metoder för

att minska samvetsstressen.

- Forskningsprojektet, som fått anslag från AFA Försäkring, inleddes 2009 och har hittills rört slumpvist utvalda äldreboenden i Norrland och i Stockholmsområdet. Gunilla Strandberg och hennes forskningsgrupp utökar nu forskningen med att undersöka äldreboendens i glesbygdsområden.

FOTO: KARIN NILSSON



Anna Rall, undersköterska Katarinagården, Stockholm

”ATT INTE RÄCKA TILL GER ÅNGEST”

Känner du samvetsstress på grund av jobbet?

– När en boende som kanske bara har några dagar kvar att leva har svår ångest och ropar mitt namn och jag inte kan vara där så mycket som jag skulle vilja, då belastar det mitt hjärta väldigt tungt. Att vi inte räcker till för dem som är i livets slutskede väcker ångest både hos oss som jobbar och hos de gamla människor som vi ska finnas där för. Det här är ett stort problem som vårt samhälle knuffar åt sidan.

Varför hinner inte personalen med boende i livets slutskede?

– Vissa boende behöver väldigt mycket extra stöd under sin sista

>>> aktivitet för de boende, oro och ångest hos boende med en demenssjukdom och bristande teamarbete. Tillsammans har de kommit fram till förslag på åtgärder som personalen provat och sedan kunnat utvärdera under nästa träff.

– **EN SAK, BLAND**

många andra, som slog oss alla var att man gjorde mer aktiviteter än man trodde för de äldre. Vilket var en insikt som muntrade upp personalen. Många betydelsefulla saker glömdes bort eftersom det bara var de saker som blev dokumenterade som räknades.

Vilken är då huvudorsaken till att personalen känner sig otillräcklig? Resursbrist eller brister i organisation och arbetssätt?

– Det är en jättesvår fråga att svara på. Jag tror att det är en kombination.

Hur löser vi problemet med samvetsstress?

– Först och främst måste vi försöka förstå mer om vad som ger samvetsstress. Om problemen handlar om ökad vårdtyngd, tidsbrist, kunskapsbrist eller bristande teamarbete kräver det ju olika insatser. Men att sätta sig ned och diskutera med arbetsgruppen är en väldigt bra början. Dels underlättar det för personalen att få dela med sig av känslor av otillräcklighet och samvetsstress, dels ökar förståelsen för vad problemet handlar om. Därefter kan man försöka se vad som är möjligt och meningsfullt att göra. ●



tid. Någon behöver vara där, prata med dem, hålla dem i handen. Men det finns inte utrymme för detta.

Hur hanterar du samvetsstressen?

– Jag har jobbat länge och är proffs på att inte ta med mig jobbet hem. När jag är hemma leker jag med mina barnbarn och ägnar mig åt min familj.

Vad ska man göra åt det här?

– Personalen borde vid behov kunna få förstärkning av en extra resurs. Det gäller särskilt helgerna, då personalstyrkan är minskad. Vi hinner med våra uppgifter när allt flyter, men när det händer oförutsedda saker och olycksfall är det svårt. ●



Mats Johansson, målare och försäkringsinformatör på Scaniafabrikens utrustningsverkstad.

Metallfacket satsar på Kundwebben

I Scantias verkstad jobbar de flesta inte framför datorn. Ändå har Scantias anställda hittat till AFA Försäkrings digitala tjänster. Tack vare IF Metalls strategiska arbete utmärker sig arbetsplatsen positivt.

TEXT: PER CORNELL FOTO: KARIN NILSSON

>>>

»» **MATS JOHANSSON DRAR** på sig en ljus skyddsdräkt, hjälm, ansiktsmask och svarta gummihandskar. Han rullar in en vagn med ett antal plastdetaljer till en lastbil i en stor målarbox och drar igen dörrarna bakom sig. När han "beväpnar sig" med spraymålarutrustningen ser han mer ut som en science fiction-hjälte än en lastbilslackare.

Mats och hans kollegor arbetar på den så kallade utrustningsverkstaden på Scania i Södertälje. Vill man förenkla lite kan man säga att det är här de pimpar lastbilarna. Här gör de speciallackeringar av stänkskärmar och annat. De utsmycker lastbilarna efter kundernas önskemål – stripar upp dem med olika typer av klisterdekalor och så vidare. Men det händer också att de åtgärdar fel och skador i lacken på redan färdiga lastbilar.

Mats är skyddsombud på utrustningsverkstaden. Han är fackligt

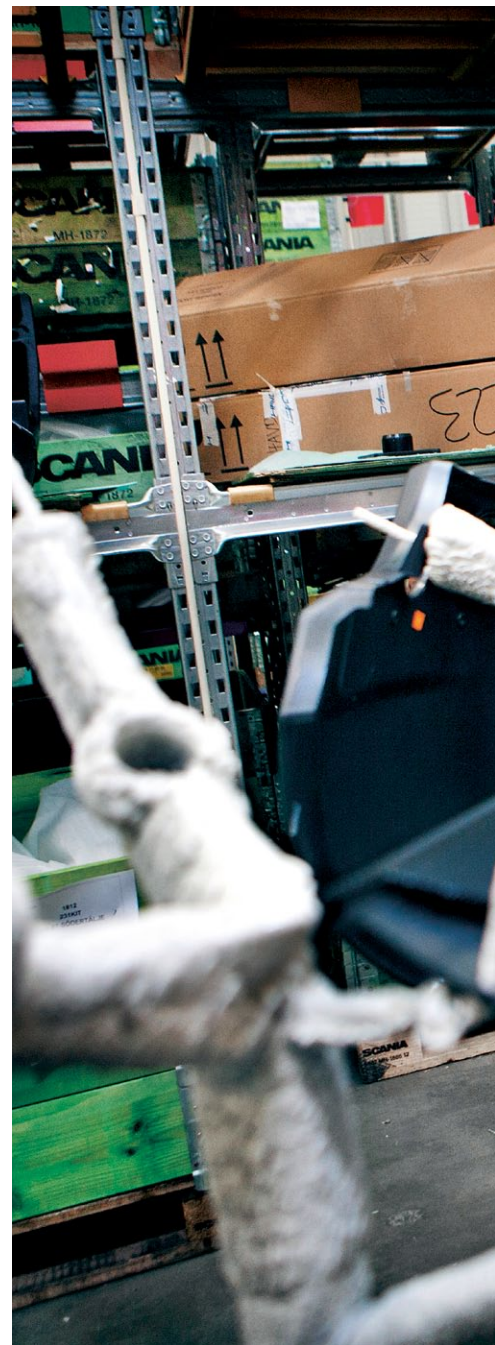


engagerad och är också en av IF Metalls 25 försäkringsinformatörer på Scania. Han ansvarar för att stötta cirka 900 anställda i försäkringsfrågor, bland annat avtalsförsäkringarna, där AFA Försäkringsprodukter ingår. IF Metalls strukturerade arbete med att informera om försäkringar har lett till goda resultat.

MEDVETENHETEN om vad man har för rättigheter när olyckan är framme eller vid en längre sjukskrivning har ökat. Scania ligger också i framkant när det gäller att växla om till att anmäla ärenden via AFA Försäkrings kundwebb. På kort tid har man lyckats förändra en vana att fylla i pappersblanketter till att sköta över 80 procent av alla anmälningar via Kundwebben.

– Jag jobbar så att jag bjuder in alla till samtal om de här frågorna. Kanske två till fyra åt gången. Jag betar av alla på mina verkstäder och går igenom vad de har för försäkringar. De ska få ett hum om vad som finns. Mycket glömmer de säkert bort, men sedan om något händer så ringer kanske en klocka och de kommer på att de har någon försäkring, säger Mats.

SÅ JOBBAR MATS proaktivt. Men han engagerar sig också i hög grad när något händer. Säg att en kollega är med om en arbetsskada. Då ser Mats till att sätta sig vid arbetsdatorn med den personen och göra alla de anmälningar som krävs. Han hjälper exempelvis till



med den elektroniska blanketten i Kundwebben så ofta han kan.

– Fördelen med det är att det blir rätt. Jag har ju gjort anmälningar där massor av gånger och behåller systemet. Kollegorna kanske bara gör en anmälan en gång. En annan fördel är att jag får koll på vad som har hänt och kan följa upp hur det har gått sedan.

IF Metall på Scania har gått mycket strukturerat till väga när det gäller försäkringarna. Det är förmodligen förklaringen till att så många utnyttjar dem och till att så många använder de elektroniska anmälningsblanketterna.





Anneli Cedlind förbereder en vagn med plastdelar som ska målas. Riitta Tucinska och Mats Johansson tittar på.

De har byggt upp sin organisation på Scania med en försäkringsansvarig. Riitta Tucinska var tidigare truckförare men sadlade för några år sedan om och jobbar nu heltid med bland annat försäkringsfrågor gentemot IF Metalls medlemmar på fabriken. Ute i verkstäderna har hon 25 försäkringsinformatörer.



Det är fackligt engagerade anställda som får disponera lite av sin arbetstid till att utbilda och hjälpa de anställda kring hur de ska agera när de behöver utnyttja någon av sina försäkringar. Exempelvis vid en arbetsskada.

– Det är ju en stor fabrik med cirka 4000 kollektivanställda. Det är

klart att det inträffar arbetsskador. Det kan handla om klämskador, halkolyckor eller belastningsskador, säger hon.

Informationen trattas alltså ut i organisationen via de 25 försäkringsinformatörerna.

– Vi håller månadsmöten kring det här så att alla har samma information. Det var så vi började med att använda AFA Försäkrings kundwebb. Vi insåg att det var smidigare för alla parter att göra anmälningarna så, därför jobbar alla informatörer med att de anställda ska anmäla sig digitalt, säger Riitta.

” Det är en win-win för alla parter. Det är smidigare, de anställda får sina pengar fortare och det är lättare att göra rätt.





>>> – Det är en win-win för alla parter. Det är smidigare, de anställda får sina pengar fortare och det är lättare att göra rätt. Fyller man i blanketten fel varnar systemet. För mig och många andra känns det naturligt att sköta sådana här saker via datorn. För de medlemmar som är äldre eller som känner sig osäkra finns vi till hjälp. Nu känns det otänkbart att gå tillbaka till att skicka papper fram och tillbaka, säger Mats.



Under tiden vi har pratat har de nylackerade plastdelarna hunnit torka. De rullas ut ur torkkrummet för inspektion av Mats och hans kollegor. Allt måste vara perfekt i finishen. Små skavanker åtgärdas med sandpapper innan delarna godkänns.

Arbetet på bearbetningsverkstaden kräver stor noggrannhet. För en lastbil är det cirka 25 olika delar som ska grundas och lackas, torkas och finputsas. Kapaciteten ligger

på 16 färdiga lastbilar per dag men under hösten kommer kapaciteten att utökas till 20 lastbilar per dag.

– **DET BÄSTA MED** vår verkstad är att vi alla känner att vi har tiden att göra ett riktigt bra jobb. Fördelen är att vi har längre takttider jämfört med dem som jobbar i linjen. Därför är trivselfaktorn här väldigt hög, säger Mats Johansson och rullar fram en ställning med nya lastbilsdelar som ska lackeras. ●

Det är noga med säkerheten i utrustningsverkstaden. Arbetsmiljöfrågorna tas på största allvar.



Vesna Bilic kontrollerar några färdiglackerade lastbilsdelar.

”Medarbetarna är viktigast för oss”

Scania satsar mycket på att medarbetarna ska utnyttja sina försäkringar. Frågan om trygghet på jobbet är central i deras arbetsmiljöarbete.

TEXT: PER CORNELL

HENRIK HÖÖK ARBETAR med försäkringar och pensioner på Scania i Södertälje. Ur hans och företagets perspektiv är det viktigt att satsa resurser på att medarbetarna ska få information om vilka försäkringar som ingår i anställningen. Bland annat har man skapat en egen förmånsportal, ”Scania for Me”, där medarbetarna kan hitta all information om sina personalförmåner på Scania, till exempel kring försäkringar och pension.

Som han ser det är det en del av en större fråga som handlar om trygghet för medarbetarna.

– Vår utgångspunkt är att medarbetarna är en av Scanias viktigaste resurser. Därför jobbar vi på flera sätt med att de ska känna sig trygga på jobbet.

ARBETSMILJÖ OCH respekt för individen är två viktiga punkter han tar upp, liksom frågan om ekonomisk trygghet om olyckan är framme.

– Vi arbetar systematiskt med vår arbetsmiljö och ständiga förbättringar av den enligt våra hälso- och arbetsmiljöprinciper för att motverka riskerna för ohälsa och olycksfall på jobbet. Våra arbetsmiljökoordinatorer jobbar nära de anställda, bland annat för att ge korrekt information om försäk-

Henrik Höök,
Scania i
Södertälje



SÅ JOBBAR SCANIA MED SIN KUNDWEBB

- **IF Metall har både försäkringsansvariga och försäkringsinformatorer som ägnar hela eller delar av sin arbetstid åt att informera om försäkringar.**
- **Scania har arbetsmiljökoordinatorer som också informerar.**
- **Både Scania och IF Metall såg tidigt fördelarna med Kundwebben.**
- **Över 80 procent av anmälningarna görs nu digitalt.**

ringarna om något händer. Vi har också ett bra samarbete med facket och har fackliga förtroendemän som kan jobba heltid med frågan. Dessutom kan försäkringsinformatorerna avsätta en viss del av sin arbetstid åt att jobba med det här.

HENRIK HÖÖK ÄR mycket nöjd med de nya möjligheterna som Kundwebben har inneburit för Scania.

– Kundwebben underlättar inte bara för medarbetarna utan även för oss. Det går snabbare för personalavdelningen att fylla i blanketterna digitalt och systemet säger till om man gör fel, vilket ökar kvaliteten. Då slipper vi skicka blanketter fram och tillbaka när något har blivit fel.

MEN INGET SYSTEM är fulländat. Henrik Höök ser flera möjligheter till att ytterligare förbättra Kundwebben.

– Jag skulle gärna se en AFA Försäkring-app till exempel för att ytterligare synliggöra försäkringarna och göra det smidigare för medarbetare som inte har dator tillgängligt på jobbet.

Han hoppas också på att hela ansökningsprocessen ska kunna bli digital. I dag får personalen ibland komplettera en ansökan med pappersblanketter, trots att den är gjord digitalt. ●

” Vi jobbar på flera sätt med att medarbetarna ska känna sig trygga på jobbet.

Maria är spindeln på nätet

God service är att möta kunderna där de finns och vill ha svar. Det försöker AFA Försäkring göra genom sin kundtjänst på Facebook. Ansvarig för arbetet på sociala medier är Maria Lindén.

TEXT: BENNY NYBERG

– **MÅNGA FÖREDRAR** att kasta i väg en fråga på Facebook i stället för att ringa. De kanske inte kan sitta i telefon på dagtid eller tycker bara att det är enklare, säger Maria Lindén.

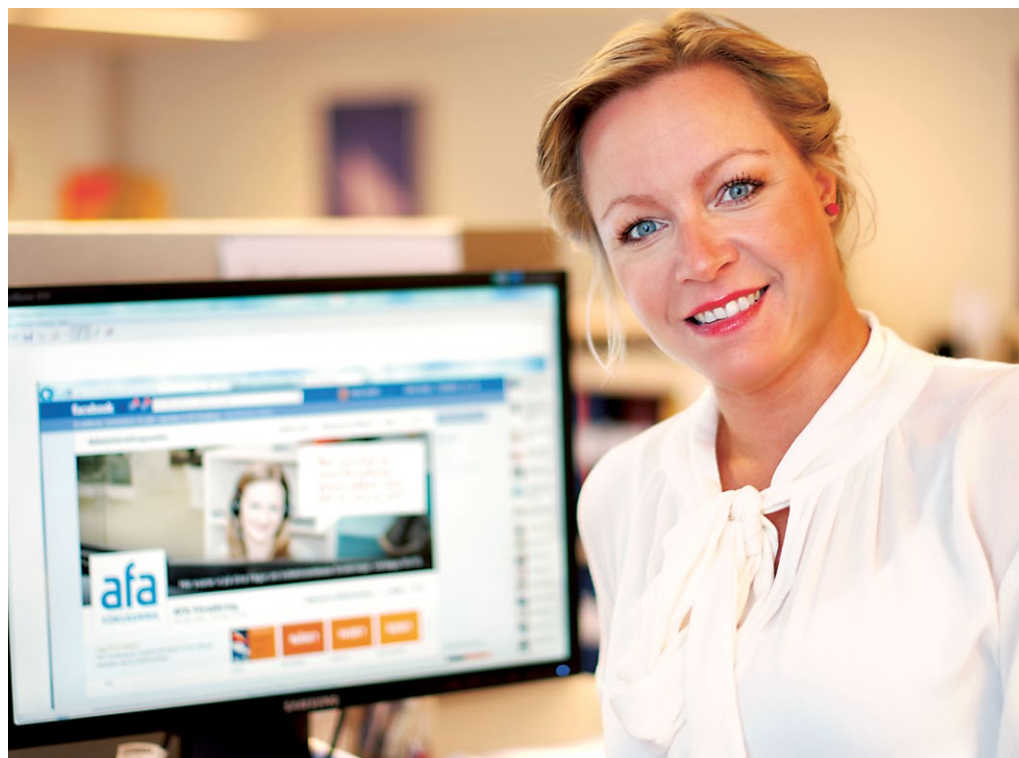
Maria som arbetar med press och marknadskommunikation på AFA Försäkring ansvarar för den proaktiva informationen och finns som bollplank för medarbetarna på Kundcenter som är de som svarar på kundernas frågor på Facebook.

– Kundcenter är de riktiga serviceproffsen och är vana vid att svara på samma typ av frågor via telefon. Men vi har en nära dialog kring vad vi ska informera om på vår Facebooksida.

DET SOM SKILJER Facebook från Kundtjänst per telefon är att man i ett öppet forum måste vara noga med den personliga integriteten hos frågeställaren. Vissa frågor kan ju vara av personlig karaktär.

– Då ber vi personen i fråga att ringa upp Kundcenter så kan vi sköta det den vägen i stället.

En fördel med en kundtjänst i ett öppet forum är att fler får svar på frågan än bara den som ställt den. Det är också möjligt att dela material till sina vänner. Därför har AFA Försäkring tagit fram material som man kan dela till andra som kan vara intresserade av samma frågor.



Maria Lindén är den som driver AFA Försäkrings närvaro inom sociala medier framåt.

GILLA AFA FÖRSÄKRING

Var? Facebook.
[com/afaforsakring](https://www.facebook.com/afaforsakring).
Vad? Kundtjänst
där du kan ställa
frågor.

– Vi har sett att allmän information om försäkringsskyddet och tips om hur man lättast går tillväga eller vilka utbetalningsdagar vi har ofta delas vidare. På så sätt kan vi nå ut till fler än vi kan nå direkt, säger Maria.

Vad är det bästa med kundtjänst på Facebook tycker du?

– Att vi kan erbjuda ett alternativ till för dem som har svårt att nå oss via telefon eller e-post och att vi kan svara många med liknande frågor samtidigt. Dessutom kan vi få direkt input från våra kunder.

Vad gör ni för att driva trafik till er Facebooksida?

– Vi har tyckt att det är viktigt att ha alla rutiner ordentligt på

plats innan vi börjar marknadsföra sidan på bred front. Men nu har vi börjat bli varma i kläderna och hänvisar till Facebook i vissa broschyrer och via hemsidan. Det är viktigare att ge snabb och relevant information än att jaga antal ”gilla”.

Vad hoppas ni på framöver, vad gäller kundtjänsten på Facebook?

– Vi vill fortsätta ge god service i samtliga kundtjänstkanaler och hoppas att både försäkrade och arbetsgivare ska komma till oss med frågor via den kanal som passar dem bäst.

Prenumerera
på nyhetsbrevet
Trygg på jobbet
[afaforsakring.se/
tryggpajobbet](https://www.afaforsakring.se/tryggpajobbet)