

# TRYGG PÅ JOBBET

Ett nyhetsbrev från AFA Försäkring. Oktober 2016

## FORSKNING >

**KONTORSMILJÖN  
MÅR BRA AV LITE OLJUD**

## ARBETSSKADOR >

**SÅ FUNKAR DEN  
STÖRSTA FÖRSÄKRINGEN**

## SERVICE >

**VANLIGASTE FRÅGAN  
TILL KUNDCENTER**



## Älvsbyhus tar ett nytt grepp

Fackklubben och arbetsgivaren har gått samman för att stärka arbetsmiljön i fabriken. "Vi har satt psykosociala faktorer i fokus", säger fabrikschef Thomas Lantto.

**afa**  
FÖRSÄKRING



# Allt går inte att förebygga

**DET ÄR ALLTID** lika roligt att se när de forskningsprojekt kring arbetsmiljö som vi finansierar också leder till konkreta resultat.

I det här numret av tidningen berättar vi om ett projekt där ljudmiljön på kontoret har stått i centrum. Att det kan vara störande med allt buller som finns i ett öppet kontorslandskap håller nog många med om.

Nu visar det sig att en kontorsstol med högtalare kan vara lösningen. Forskarnas experimentstol har testats på ett Volvokontor i Torslanda med lyckat resultat – läs mer om hur den fungerar och om andra sätt att minska onödigt buller på kontoret.

**ÄLVSBYHUS, NI VET** hustillverkaren som bygger villor som monteras upp i hela landet, har också gjort en satsning på sin arbetsmiljö.

” 4,5 miljoner människor omfattas av arbetsskadeförsäkringen.

Genom en arbetsmiljöutbildning som fackliga företrädare och chefer på företaget har kunnat gå, har Älvsbyhus kunnat lägga större fokus på den psykosociala arbetsmiljön. Vi hälsade på i fabriken i norr.

**ATT FÖREBYGGA** risker på arbetet är en väldigt viktig del av vårt arbete. Det är därför vi finansierar både forskning och arbetsmiljöutbildning. Det är också därför vi har utvecklat det systematiska arbetsmiljöverktyget IA som allt fler stora branscher nu använder.

Men allt går inte att förebygga. Det är då våra försäkringar ska träda in. I det här numret av tidningen berättar vi mer om hur vår största försäkring fungerar – 4,5 miljoner människor omfattas av arbetsskadeförsäkringen.



JOHAN LJUNGVIST  
KOMMUNIKATIONS  
DIREKTÖR  
AFA FÖRSÄKRING



6



10



4

Allt fler använder e-tjänsterna .....	3
Nya digitala möjligheter i IA .....	4
Enklare med arbetsgivaranmälan .....	5
Utbildning i arbetsmiljöfrågor .....	6
Lite buller kan behövas på kontoret .....	10
Försäkringen som gäller 4,5 miljoner .....	14
Svåra frågor är deras jobb .....	16



Trygghet på jobbet för 4,5 miljoner människor

POSTADRESS AFA Försäkring 106 27 Stockholm  
BESÖKSADRESS Klara Södra Kyrkogata 18  
KUNDCENTER 0771-88 00 99 VX 08-696 40 00  
PÅ WEBBEN [www.afaforsakring.se](http://www.afaforsakring.se)

**TRYGG PÅ JOBBET** utkommer 4 gånger per år i tryckt form.

**KONTAKT:** [tryggpajobbet@afaforsakring.se](mailto:tryggpajobbet@afaforsakring.se)

**ANSVARIG UTGIVARE:** Johan Ljungqvist, kommunikationsdirektör

**REDAKTÖRER:** Benny Nyberg, AFA Försäkring,

Per Cornell, Baluba Branded Content, [www.balubabrandedcontent.se](http://www.balubabrandedcontent.se)

**REDAKTIONSRAÐ:** Pelle Boman, Marie-Louise Forslund, Oskar Hansson, Mikael Jakobsson, Stefan Lampinen och Oskar Åhlund

**UPPLAGA:** 13 000

**TRYCK:** TMG Sthlm

## Snart görs alla anmälningar via nätet

Att anmäla digitalt till AFA Försäkring har många fördelar för både arbetsgivare och försäkrade. På fem år har pappersblanketterna i stort sett försvunnit.

**FÖRSÄKRINGARNA SOM** AFA Försäkring administrerar har funnits i drygt 50 år och under den mesta tiden har anmälningarna gjorts med pappersblanketter. För cirka fem år sedan blev det möjligt att anmäla sjukskrivning och arbetsskada digitalt. Ett par år senare kunde man även anmäla föräldraledighet digitalt.

På den relativt korta tiden har det mesta förändrats.

– Det är redan 83 procent av alla anmälningar till oss som kommer in digitalt. Vi har kommit

mycket långt med digitaliseringen, säger Benny Nyberg, kommunikatör på AFA Försäkring.

Eftersom digital anmälan är betydligt enklare och mindre tidskrävande för arbetsgivarna och de försäkrade så överger fler och fler pappersblanketterna. För de försäkrade har digitaliseringen också stora fördelar.

– De får sina pengar mycket fortare. Det kan i vissa fall korta ner hanteringen med flera veckor, säger Benny Nyberg.

**DET ÄR INTE** ovanligt att pappersblanketten – som först fylls i av den försäkrade och sedan av arbetsgivaren – hamnar hos fel person eller valsar runt på företaget eller kommunen innan den kommer rätt. Det tar också lång tid att rätta till om någon fyllt i fel. Med ett digitalt anmälningensflöde plingar det till i rätt persons dator och felet är snabbt åtgärdat.



Benny Nyberg



ILLUSTRATION: SHUTTERSTOCK

Att anmäla digitalt är betydligt enklare och mindre tidskrävande för arbetsgivarna. Allt fler överger pappersblanketterna.

### DIGITAL ANMÄLAN TILL AFA FÖRSÄKRING

- 6 957 arbetsgivare är anslutna till e-tjänsterna.
- 83 procent av alla anmälningar görs digitalt.
- Tre kommuner – Sorsele, Nynäshamn och Perstorp – och ett antal företag har helt frångått pappersblanketterna. De flesta gör få pappersanmälningar.

– Digitala ansökningar förkortar ledtiderna enormt mycket, konstaterar Benny Nyberg.

Dessutom är det säkrare att skicka in anmälningar digitalt. Informationen är krypterad i stället för att den skickas fram och tillbaka i öppningsbara brev.

**MÅLET ÄR ATT** så många anmälningar som möjligt till AFA Försäkring ska skickas in digitalt. I vissa fall kan pappersblanketten behövas.

Arbetsgivaren kan dock alltid – vilket en del HR- och personalavdelningar redan gör – hjälpa sina anställda att fylla i anmälningar.

– Vi utvecklar hela tiden tjänsten och gör förbättringar. På sikt kommer det gå att anmäla digitalt till alla våra försäkringar, säger Benny Nyberg. ●

## Det här är kollektivavtalad försäkring

**4,5 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 premien. 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.

**EN ANSTÄLLD BEHÖVER** inte vara medlem i facket för att omfattas av försäkringarna. De innehåller en garantiregel. Den innebär att försäkringarna gäller så fort kollektivavtalet börjat gälla.

Även arbetsgivare utan kollektivavtal kan teckna försäkringar för sina anställda. ●

### KOLLEKTIVAVTALADE FÖRSÄKRINGAR

- **Sjukförsäkring för medarbetare som är sjukskrivna.**
- **Arbetsskadeförsäkring 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.**



# Prata in riskerna i mobilen

Nu går det att tala in händelser och risker direkt i IA-appen. Den smarta appen har lett till en kraftig ökning av antalet anmälningar till informationssystemet IA.

**NÄSTAN 300 000** händelser och risker registrerades i IA-systemet förra året. Det är en fördubbling på bara några år. En viktig anledning till det är att AFA Försäkring har utvecklat en mobilapp som funkar för alla typer av smarta telefoner, vilket underlättar för användarna att rapportera in händelser. Via appen kan man lämna in rapporter om olyckor, tillbud, risker, säkerhet med mera. Den används också vid skyddsronder och för att lämna in förslag till förbättringar.

– Anmälningsökningen har generellt varit väldigt stor de senaste åren och appen har bidragit mycket till det, konstaterar Lars-Gunnar Lindberg, chef för IA-avdelningen på AFA Försäkring.

Den senaste tekniska utvecklingen av appen innebär att användarna även kan tala in händelsen direkt i mobilen. Med appen har det blivit enkelt att rapportera även i miljöer där det inte finns datorer, som exempelvis byggen eller förskolor. Den har också andra fördelar jämfört med att logga in via datorn.

– Du har positionen, det vill säga var du befinner dig, och det är väldigt lätt att ta en bild och skicka med, säger Lars-Gunnar Lindberg.

En annan förklaring till ökningen är att fler har anslutit sig till systemet – i dag är över 750 företag och organisationer anslutna. ●



FOTO: TT NYHETSBYRÅN

Nu kan du rapportera in olyckor och andra händelser direkt genom att prata med IA-appen.

”*Det är väldigt lätt att ta en bild och skicka med.*”

**Lars-Gunnar Lindberg, chef IA-avdelningen**

## DET HÄR ÄR IA-SYSTEMET

- IA-systemet – uppbyggt av AFA Försäkring med hjälp av branschorganisationerna – är ett informationssystem för både systematiskt arbetsmiljöarbete och förbättringsarbete.
- Via webben eller mobilen kan anställda vid mer än 750 anslutna företag rapportera arbetsmiljörisiker, arbetsolyckor, tillbud och säkerhetsproblem
- samt lämna in förbättringsförslag.
- Företag inom samma bransch kan enkelt dela information med varandra för att tillsammans förbättra arbetsmiljön i sin bransch.
- Det är lätt att ta fram statistik ur systemet, det blir enklare att upptäcka förbättringar och det systematiska arbetsmiljöarbetet underlättas.

## AFA Försäkring nu på fler språk

Nu kan ännu fler på den svenska arbetsmarknaden ta del av vad AFA Försäkring erbjuder. För att underlätta för arbetsplatser där det talas andra språk än svenska har AFA Försäkring tagit fram ett informationsmaterial på nio olika språk. Läs mer på [afaforsakring.se/andra-sprak](http://afaforsakring.se/andra-sprak).



Klarabergshuset har fått solpaneler.

# 67

megawattimmar, MWh, kommer de nya solpaneler som installerats på Klarabergshuset i Stockholms City att generera per år. AFA Fastigheter, som äger huset, uppskattar att det motsvarar cirka tio procent av fastighetens totala elbehov per år.

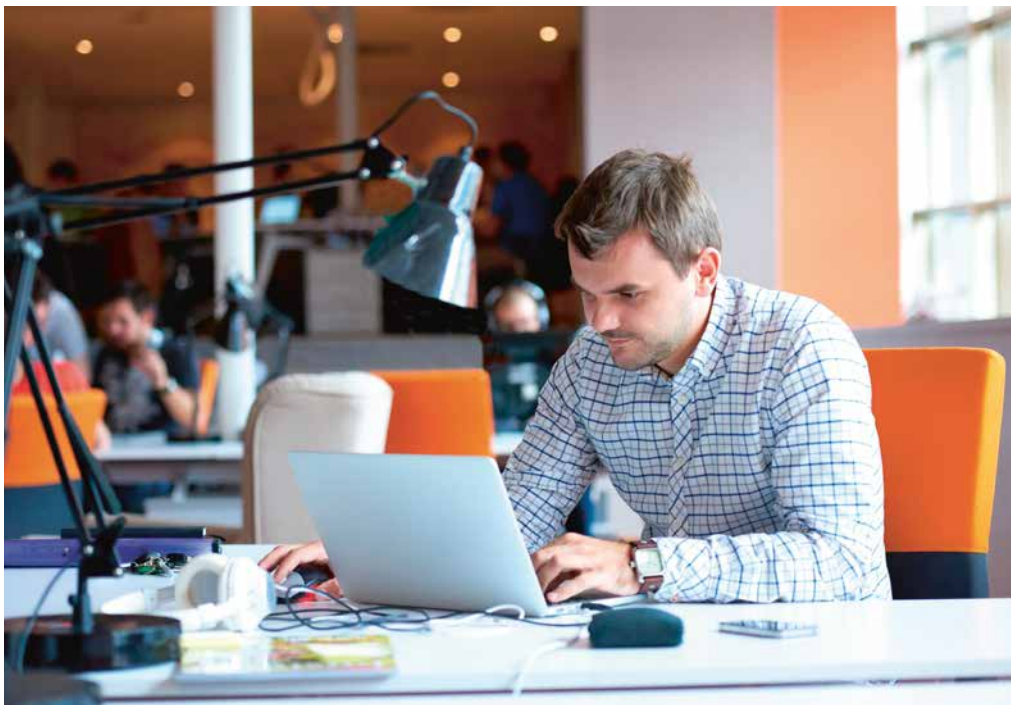


FOTO: SHUTTERSTOCK

Nu går det att anmäla flera sjukskrivna på en gång genom att skicka in en fil. Gäller för privat eller kooperativt anställda arbetare som är sjukskrivna mer än 14 dagar.

# Flera sjukskrivna kan anmälas samtidigt

Det är enkelt för arbetsgivare att anmäla en sjukskriven arbetare. AFA Försäkrings e-tjänster utvecklas hela tiden.

**FRAM TILL I DAG** har det endast gått att anmäla en sjukskriven i taget via ett webbformulär.

Nu går det även att anmäla flera sjukskrivna på en gång genom att skicka in en fil. Det är en förbättring som gör det ännu enklare då arbetsgivaren slipper att anmäla en sjukskriven i taget. Filuppladdningen används för närvarande av två större arbetsgivare och fler är på gång.

## UPPGIFTER SOM BEHOVS FÖR ATT ANMÄLA

- Personnummer.
- Första sjukskrivningsdagen.
- Sjuklöneperiod (till exempel 14 dagar).
- Anställningsform (till exempel "tillsvidare").
- Yrkeskategori.
- Första anställningsdag.
- Fackförbund (om anställningen regleras av kollektivavtal).
- Pensionsavtal (SAF-LO eller KAP).

## KONTAKTA OSS!

Hör av dig till vår support på telefon 08-696 49 49 (vardagar 08:00-17:00) eller via e-post till kundwebb@afaforsakring.se så berättar vi mer.

## SÅ HÄR GÖR DU:

### Anmäl en sjukskriven i taget

1. Logga in på arbetsgivarsidorna.
2. Välj Anmälan och Sjukskrivning i menyn.
3. Fyll i uppgifterna som behövs, och skicka in. Nu är du klar!
4. AFA Försäkring kontaktar den anställda via brev och ber denne återkomma till oss för att slutföra anmälan.

### Anmäl fler sjukskrivna på en gång

1. Logga in på arbetsgivarsidorna.
2. Välj Anmälan och Ladda upp fil – sjukskrivning i menyn.
3. Hämta fil.
4. Ladda upp fil. Nu är du klar!
5. AFA Försäkring kontaktar den anställda via brev och ber denne återkomma till oss för att slutföra anmälan.

Ovanstående gäller för privat eller kooperativt anställda arbetare som är sjukskrivna mer än 14 dagar. ●

## Så ska parterna sänka sjuktalen

Regeringen betonade arbetsmarknadens parter ansvar kring de ökande sjuktalen tidigare i år, bland annat med ett förslag på att arbetsgivarna skulle stå för 25 procent av kostnaderna för sjukskrivning efter 90 dagar. Parternas motförslag föll dock i god jord hos socialförsäkringsminister Annika Strandhäll (S):



FOTO: REGERINGSKANSLIET

– Det här är den svenska

*Annika Strandhäll*

modellen när den fungerar som bäst, säger hon i en kommentar.

Förslaget går i korthet ut på att i privat sektor stärka företagshälsovården så att de anställda får tillgång till den företagshälsovård som arbetsförhållandena kräver. Ett annat förslag är att utveckla stöd och verktyg i sjukprocessen, i synnerhet för små och medelstora företag. Inom den statliga sektorn vill parterna jobba med att identifiera risker för ohälsa samt fokusera på åtgärder som kan motverka dem. Inom offentlig sektor ska stödpaket tas fram till kommuner och landsting med hög sjukfrånvaro. Cheferna ska bli bättre på att jobba med rehabilitering och arbetsanpassning. ●

”IT-struлет är en av de mest brännande arbetsmiljöfrågorna just nu.”

Jörgen Johansson vid Högskolan i Halmstad har fått 2 miljoner i forskningsstöd från AFA Försäkring för att undersöka hur större organisationer ska göra för att upphandla rätt IT-system.

# Älvsbyn bygger för framtiden

Att förebygga fysiska risker är en självklarhet i en fabriksmiljö som hos Älvsbyhus. När företaget tog ett nytt grepp kring arbetsmiljön var det de psykosociala faktorerna som var i fokus. Genom utbildning och samarbete har de fått upp frågan på bordet.

TEXT: MAGNUS HAGSTRÖM FOTO: SIMON JOHANSSON

Det finns två stora industriarbetsplatser i Älvsbyn, som med sina 8 000 invånare är en av Sveriges mindre kommuner. Polarbröd är den ena och Älvsbyhus den andra. På en liten ort betyder företag av den här storleken mycket och det finns en stor lojalitet både i bygden och bland de anställda. Förutom de egna anställda räknar Älvsbyhus med att man också försörjer ungefär lika många underentreprenörer; hustillverkaren i Norrbotten är med sina 300 anställda och 70 år i branschen störst i Sverige.

Det är alltså viktigt för hela orten att kundunderlaget är stabilt för de 1- och 1,5-plans trähus i storleken 83 till 165 kvadratmeter som blivit Älvsbyhus speciella nisch.

Varje vecka förser man marknaden med 20 hus som tillverkas i delar och sätts upp på plats. De till-



”  
*Vi anmäler i princip allt – även när det ser ut att vara en liten och kanske betydelselös skada.”*

**Thomas Lantto,  
fabrikschef**



Skyddskommittén på Älvsbyhus har tillsammans tagit ett nytt grepp kring arbetsmiljön på fabriken.

verkas här i Älvsbyn där företaget har sin bas men också i värmländska Vålberg, skånska Bjärnum och i Kauhajoki i Finland.

– **JAG HAR JOBBAT** på LKAB och flera andra större företag men aldrig träffat på en lojalitet som den här. 95 procent tänker i första hand på vad som är bra för företaget, säger fabrikschefen Thomas Lantto och räknar fram att 36 av dem som är

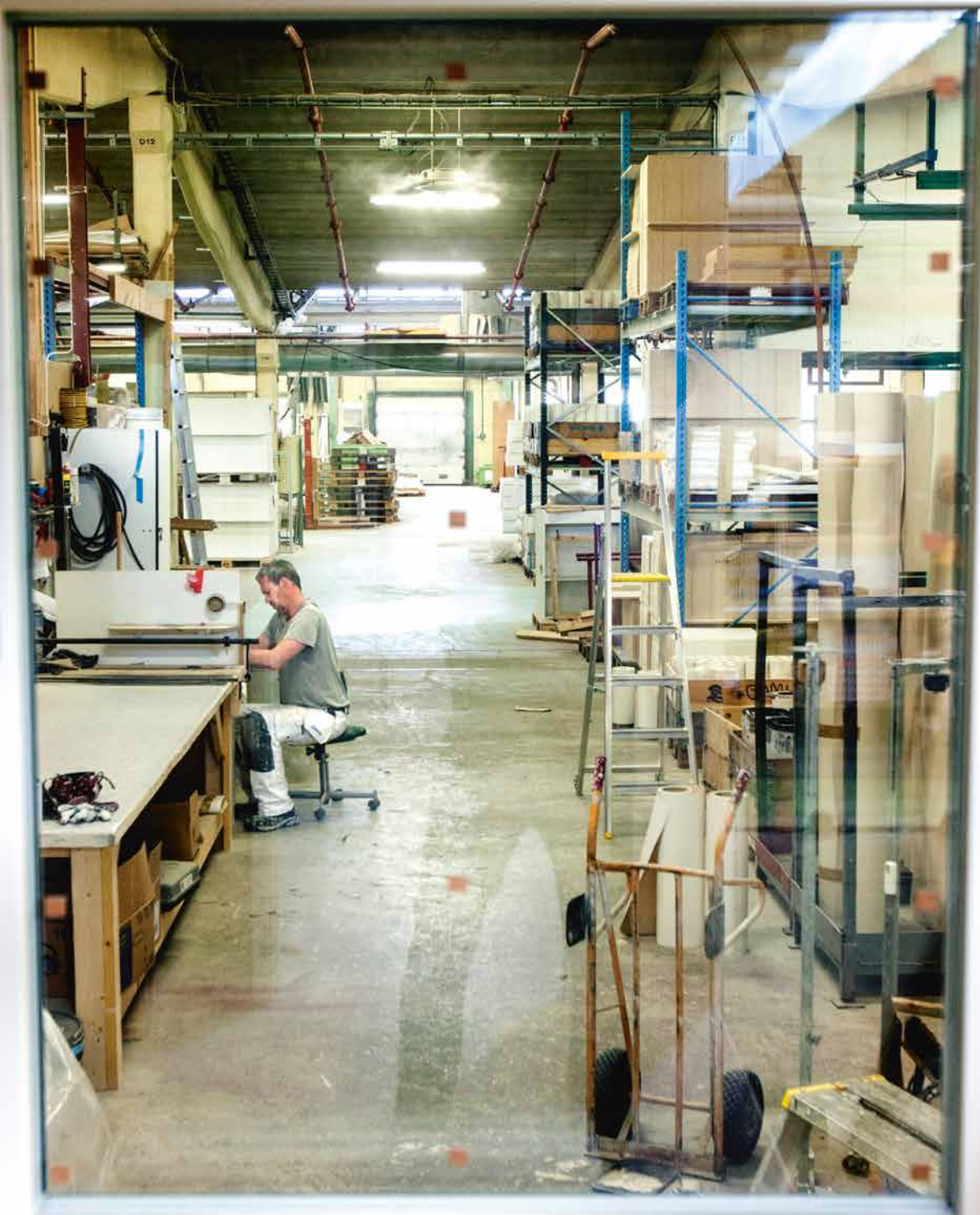
anställda just nu har fått sin guld-klocka efter 25 års arbete.

Han pekar mot en skjorta som hissats upp under taket, på samma sätt som berömda hockeyspelare ibland hedras i sina hemmaarenor.

– Den där tillhörde Ebbe Johansson, som slutade för fem, sex år sedan, en riktig legendar som jobbad över 30 år på Älvsbyhus och var omtyckt av alla.

När det finns en så stark lojalitet >>>





*Älvsbyhus tillverkar färdiga villor  
som fraktas ut till landets alla hörn.*







Den fysiska arbetsmiljön är på vissa sätt enklare att åtgärda i en fabrik. Den psykosociala biten kräver mer systematiskt arbete.

» i företagskulturen kanske det också finns en risk att man glömmer att arbetsmiljöarbete är något som ständigt måste pågå. Thomas menar dock att det snarare blivit tvärtom, att företaget månar om de anställda i större utsträckning än vad som är brukligt.

– Vi har en väldigt tydlig rutin när det gäller att anmäla arbets-skador till AFA Försäkring, till exempel. Så fort det blir en skada tar arbetsledaren tag i det och han eller jag kontaktar sedan personalchefen Lena Fernberg. Vi använder de digitala tjänsterna och anmäler i princip allt – även när det ser ut att vara en liten och kanske betydelse-lös skada. Man vet aldrig vad som händer i framtiden, den lilla skadan kanske ger men längre fram.

34-åriga Richard Tapper är köksmontör och har jobbat på Älvsbyhus i sju år. Han tycker att det märks att företaget tagit itu med arbetsmiljöfrågorna.

– Det har blivit mycket bättre. Vi har en hel del äldre maskiner, det är en gammal industri, men jag tycker att man lyssnar på skydds-ombuden och har infört fallskydd, till exempel. Jag tror att det är bra att det kommer påtryckningar uppifrån med regler kring arbetsmiljön, förr kollades inte allt upp på samma sätt som nu.

#### Har du själv råkat ut för någon arbetsplatsolycka?

– Ja, jag har skjutit mig själv i armen med spikpistol en gång. Men sådant händer, det är den mänskliga faktorn. Det finns inga arbetsplatser som inte har några tillbud. Jag fick åka till Sunderbyns sjukhus och dra ut spiken och vara hemma i 14 dagar.

**EN GRUND I** arbetsmiljöarbetet är den arbetsmiljöhandbok företaget låtit ta fram och som innehåller allmänna delar men även sådana som skräddarsyttis för Älvsbyhus.



”  
Det nya  
är att vi  
alla ska  
ha samma  
kunskap  
om de  
psyko-  
sociala  
frågorna.”

Lena Fernberg,  
personalchef

Goda rutiner till trots, i våras kände företags skyddskommitté att man behövde modifiera det dagliga arbetet med arbetsmiljöfrågorna något och få en samstämmighet där alla drog åt samma håll.

– Att förebygga fysisk ohälsa är inget konstigt, men arbetsmiljölagen kräver helhetssyn. Den psykosociala problematiken är svårare att ta på och i skyddskommittén konstaterade vi att företaget behövde en omstart när det gäller arbetsmiljöområdet, säger personalchefen Lena Fernberg.

**ARBETSMILJÖOMBUDET** Maria Bohman konkretiserar med ett exempel:

– Vi gjorde en medarbetarundersökning förra hösten och kom fram till att det fanns mycket att ta tag i. Det vi behövde var bättre redskap för att hantera problem kring att må dåligt på insidan, sådant är ju svårare att identifiera än en fysisk skada.



Personalchefen, fabrikschefen och de andra i företagets skyddskommitté bestämde sig därför i våras för att satsa på en rejäl arbetsmiljöutbildning. Företaget samlade ledning, skyddskommitté, chefer, arbetsledare och skyddsombud för en tvådagarskurs.

Med hjälp av branschorganisationen TMF, Trä- och Möbelföretagen, tog man fram en utbildning med bland annat praktiska övningar i hur man bättre arbetar med systematiskt arbetsmiljöarbete. En kurs man sedan kunde söka ekonomiskt stöd för från AFA Försäkring. Under två dagar i april var Martina Hallgren från TMF på plats och ledde kursen, där alla berörda parter deltog: ledning, skyddskommitté, chefer, arbetsledare och skyddsombud.

**ETT HALVÅR EFTER** utbildningen är det väl tidigt att utvärdera i vilken mån den förbättrat arbetsmiljön. Lena Fernberg menar dock att det redan är tydligt att arbetsledningens medvetenhet vad gäller arbetsmiljöfrågorna har ökat. Och fabrikschef Thomas Lantto pekar på en förändring man redan gjort.

– Vi har styckat upp arbetsplatsträffarna i mindre enheter och träffas dessutom oftare. Det är betydligt lättare att tala om psykisk ohälsa i mindre grupper om fem, sex personer, säger han.

Som personalchef har Lena Fernberg tillgång till statistiken och kan exempelvis se om någon anställd har många korta sjukskrivningar eller annan upprepad korttidsfrånvaro. Sådant kan vara tecken på psykosocial ohälsa och något som alla arbetsgivare måste ha en viss vaksamhet för.

– Men det räcker inte att jag har statistik! Det nya är att vi alla ska ha samma kunskap om de psykosociala frågorna. Arbetsplatsträffarna har kommit till på alla avdelningar och på alla nivåer. Bland annat genom dem räknar vi med att tillsammans hitta åtgärder i ett tidigare skede, säger Lena Fernberg. ●



Många på Älvsbyhus har jobbat länge inom företaget.



Genom kunskap som sprids i hela företaget ska riskerna minska.



– Klockren! säger huvudskyddsombudet Richard Nyberg om tvådagarsutbildningen på arbetsmiljöområdet som Älvsbyhus lät ledning, skyddskommitté, chefer, arbetsledare och skyddsombud gå.

#### SÅ GÖR ÄLVSBYHUS

”Grunden för ett bra arbetsmiljöarbete är engagerade ledare och en väl genomtänkt organisation där man skapar aktiviteter som gör medarbetarna delaktiga. Rutiner, helt enkelt”, säger Lena Fernberg, personalchef på Älvsbyhus.

Älvsbyhus har valt att rutinmässigt jobba med arbetsplatsträffar en gång per månad med gemensam dagordning.

Avdelningarna, som omfattar 5–20 personer, träffas då och det är närmaste arbetsledare/chef som håller i mötena. Det systematiska arbetsmiljöarbetet är en av de stående punkterna och i denna har man flera underrubriker:

- Den fysiska arbetsmiljön
- Den psykiska arbetsmiljön
- Den sociala arbetsmiljön
- Riskbedömningar
- Handlingsplaner

Uppföljning av arbetsplatsträffarna och deras protokoll sker i Skyddskommittén, som träffas två gånger per år.

Skyddskommittén består av representanter för arbetstagarna genom ordförande och huvudskyddsombud/arbetsmiljöombud från GS, Unionen och Ledarna samt arbetsgivarrepresentanter genom såg- & betongchef, fabrikschef och personalchef.

# Bra med mer ljud på kontoret

Problemet i kontorslandskap är inte att det är för bullrigt, utan att det är för tyst. Då störs man av kollegornas prat. Nu har Högskolan i väst provat ut en kontorsstol med inbyggda högtalare på Volvo personvagnars kontor, efter forskningsstöd från AFA Försäkring.

TEXT: KARIN AASE FOTO: EMELIE ASPLUND

**ÄN SÅ LÄNGE** ser den inte så mycket ut för världen. Mest som en vanlig, blå kontorsstol på hjul. Men vid en närmare titt ser man att något sitter fastmonterat högst upp. En grå pinne sticker fram på vardera sidan av nackstödet och längst ut på de här pinnarna sitter två runda högtalare i höjd med öronen på den som slår sig ner i stolen. På baksidan ringlar flera långa kablar i väg, och lite här och där sitter buntband som håller ihop hela konstruktionen.

– Än så länge är det bara en prototyp, förklarar Martin Ljungdahl Eriksson, ljuddesigner och en av två ansvariga för det forskningsprojekt som stolen är en del av.

– Men å andra sidan är det inte stolen i sig som är det viktiga utan effekten den skapar.

Vi är på besök på våning två på Volvo Personvagnars huvudkontor i Göteborg. Här, i det aktivitetsbaserade kontorslandskapet, tillbringade Martin Ljungdahl Eriksson tre månader förra hösten för att studera vad som hände när människor slog sig ner i hans stol och jobbade. Men det var långt ifrån den här sobra kontorsmiljön det hela började.

– Jag är ljuddesigner och som sådan självklart intresserad av hur olika ljud påverkar oss, förklarar Martin Ljungdahl Eriksson.

– Det som slog mig var att många miljöer, till exempel affärer, är medvetet ljudsatta, medan arbetsplatser, där vi tillbringar hela dagar, inte är det. Där har man bara tänkt funktion, att eliminera störande ljud, men man har inte tänkt design, alltså att skapa en ljudmiljö som påverkar oss positivt.

**ETT EXEMPEL PÅ DET** är kontorslandskap. Fokus där är ofta att eliminera det uppenbart störande, till exempel genom att ställa skrivaren i ett eget rum, men det finns två faktorer till som väsentligt påverkar koncentrationsförmågan: plötsliga ljud och våra medmänniskors röster.

– Att vi blir störda av oväntade ljud hör ihop med att vår hörsel från början var ett varningssystem, förklarar Martin Ljungdahl Eriksson.

– För att överleva var det viktigt att vi direkt vände vår uppmärksamhet mot plötsliga ljud eftersom det kunde vara ett farligt djur som närmade sig. >>>







*Ljuddesigner Magnus Ljungdahl Eriksson låter Andreas Hammer på Volvo personvagnar testa kontorsstolen med inbyggda högtalare.*

>>> När en kollega har glömt att sätta sin telefon på ljudlös och ring-signalen får oss att hoppa till är det överlevnadsinstinkten som aktiveras. Men när vi störs av kollegornas prat är det ett annat system som ställer till det. Då handlar det i stället om krockar i de delar av hjärnan där ljud processas. De flesta som jobbar i kontorslandskap ägnar sig åt någon form av språklig process, till exempel läser en rapport, och använder därför den del av hjärnan som hanterar semantiska processer. Problemet är bara att det är exakt samma område vi använder för att bearbeta ord i samtal, och eftersom vi inte kan stänga öronen kommer hjärnan att börja bearbeta samtalet vi hör. Det uppstår en krock, vi blir störda och koncentrationen försvåras.

– Svårigheten är därför sällan att det är för mycket bakgrundsljud i kontorslandskap utan att det är för tyst, vilket gör att vi hör allt som sägs, förklarar Martin Ljungdahl Eriksson.

**DEN INSIKTEN** fick honom att börja leka med tanken att designa en ljudmiljö som skulle kunna eliminera tal utan att störa.

– Vi hade visionen av en halvtransparent bubbla av ljud som skulle omsluta den som jobbade, förklarar Lena Pareto, docent i informatik på Högskolan i Väst och den som tillsammans med Martin Ljungdahl Eriksson har tagit hans idéer till ett konkret forskningsprojekt, finansierat av AFA Försäkring.

Hur den här ridån skulle skapas var dock inte helt klart från början.

– Vi ville inte använda hörlurar. En grundtanke med kontorslandskap är att det ska vara lätt för dem som jobbar där att interagera med varandra, och sitter någon med hörlurar blir det svårt för andra att ta kontakt, förklarar Lena Pareto.

Forskarna var också på det klara med att de inte ville använda sig av musik.

– Musik kan få människor att må bra, men tar också en stor del



*Efter många tester landade forskarna Magnus Ljungdahl Eriksson och Lena Pareto i att det bästa var att bygga in högtalarna i stolen för att skapa en bra ljudmiljö.*

av personens uppmärksamhet i anspråk, förklarar Lena Pareto.

**DE BÅDA TOG** därför kontakt med Konstfack och i deras ljudlaboratorium började de skapa olika ljudmiljöer som vågbrus eller abstrakta ljudslingor. I samma vecka kom Martin Ljungdahl Eriksson i kontakt med Kent Hassring, globalt ansvarig för designen av kontor på Volvo Personvagnar.

– Vi är i en fas där vi ställer om till aktivitetsbaserade arbetsplatser och där är ljudmiljön en funktion som jag tycker är intressant att titta på, säger Kent Hassring.



”De anställda upplevde en högre grad av koncentration.”

Lena Pareto,  
docent

Därför erbjöd han Lena Pareto och Martin Ljungdahl Eriksson att göra ett fältförsök med ljudbubblan på Volvo Personvagnar i Göteborg. Det aktuella kontoret gjordes om till aktivitetsbaserat för två år sedan, och längst in, precis vid konferensrummen, fanns en arbetsplats där de anställda upplevde ljudmiljön som problematisk. De som skulle in eller kom ut från möten blev ofta stående och pratade, något som gjorde det svårt att koncentrera sig. Perfekt för att testa idén om en avskärmande ljudgardin, frågan var bara hur den skulle utformas rent fysiskt.





Andreas Hammer tycker att stolen fungerar bättre än att till exempel jobba med hörlurar.

– Först testade vi att hänga högtalarna i trådar i taket, berättar Martin Ljungdahl Eriksson.

Men det tog bara några dagar så insåg han att det var väldigt opraktiskt. Folk satt inte på exakt samma ställe och kom därför på fel avstånd från högtalarna, de gick in i snörena och hängde till slut helt sonika undan dem. Det var då idén kom att fästa högtalarna i stolen. Sagt och gjort, högtalarna surrades fast och testet inleddes. Under tre månader förra hösten turades ett 40-tal av de anställda om att jobba på den utvalda platsen och välja mellan fem specialdesignade

ljudmiljöer. Resultaten av studien är lovande.

– De anställda upplevde en högre grad av koncentration samtidigt som vi genom observationer kunde se att de inte reagerade på yttre störningar i alls samma grad som vanligt, säger Lena Pareto.

**ANDREAS HAMMER**, konsult på Volvo Personvagnar och en av dem som testade stolen, håller med.

– Jag brukar jobba med hörlurar med musik, men då blir man lite mer isolerad. Här blev det lättare att koncentrera sig, samtidigt som man kände att man var med i rummet, konstaterar han.

Tack vare de goda resultaten vill de inblandade nu ta studien vidare. En prototyp av stolen planeras, samtidigt som man tittar på möjligheten att låta biometrisk sensorer välja ljudmiljö utifrån personens sinnesstämning. Och Lena Pareto är entusiastisk inför möjligheterna:

– Vi vill jobba vidare med det här, för det är väldigt spännande att få människor att upptäcka att ljud inte bara är något man kan ta bort utan även lägga till för att få en bättre arbetsmiljö. ●



Nu ska forskarna utveckla en bättre prototyp av stolen för att den ska kunna tas i produktion.

## Bästa tipsen för bättre ljud i kontorslandskapet

- 1** Se ljudet som en egen faktor, inte bara en konsekvens av allt annat. Du designar kontorets visuella intryck, ta in någon som kan göra ett aktivt jobb även med ljudet.
- 2** Gör inte kontoret för tyst utan skapa en ljudbalans. Blir det för tyst i landskapet hörs prat mer och därmed ökar risken att personalen störs.
- 3** Se över dina flöden. Finns det möjlighet för dem som är mest ljudkänsliga att sitta långt ifrån till exempel kaffemaskin eller konferensrum där många samlas?

# Från skadeanmälan till u

Nio av tio har den. 55 000 fick ersättning förra året. Arbetskadeförsäkringen är en av de viktigaste grundbultarna i "Den svenska modellen". Här förklarar vi hur den funkar.

TEXT: KRISTER ZEIDLER

**1** En anmälan ska göras av arbetstägare som drabbas av arbetsskada och krävs för att eventuell ersättning ska kunna betalas ut. **Anmälan görs enklast via e-tjänsten på AFA Försäkrings hemsida,** och fack eller arbetsgivare får hjälpa till. Fördelen med elektronisk anmälan är att den snabbt kommer in till en handläggare på AFA Försäkring samtidigt som risken för att göra fel minimeras. Väntetiden på ersättning har minskat kraftigt tack vare elektronisk anmälan.

**2** Handläggaren går igenom anmälan. **Arbetsgivaren behöver bara bekräfta anställningen.** Men det betyder inte att arbetsgivaren tar på sig ansvar för det inträffade.

**3** **Ärendet utreds** av handläggaren. Behöver anmälan kompletteras med till exempel sjuk- eller arbetsgivarintyg, patientjournaler eller kvitton på kostnader begär handläggaren in de uppgifter som behövs.

**4** Hur lång tid ett ärende tar beror på en rad faktorer. Handläggningen påbörjas så fort anmälan kommit in. Är det en mindre skada kan det gå fort och målet är att beslut ska fattas inom 30 dagar. Handlar det om svårare skador med lång behandlingstid eller om arbetstägaren måste sluta jobbet på grund av skadan kan det ta betydligt längre tid. **Arbetstägaren kan följa ärendet via Mina sidor** på AFA Försäkrings hemsida eller genom att ringa Kundcenter.

**5** **Ersättning för arbetsskada kan betalas ut** för inkomstförlust, kostnader i samband med arbetsskadan, sveda och värk, medicinsk invaliditet och skador som påverkar utseendet.



Arbetskadeförsäkringen ger 4,5 miljoner svenskar större trygghet på och på väg till och från jobbet. Varje år får cirka 55 000 personer ersättning efter arbetsskada eller arbetssjukdom.

## Fakta om Trygghetsförsäkring vid arbets

- Som arbetsskada räknas olycksfall i arbetet, färdolycksfall till eller från arbetet samt arbetssjukdom eller smittsam sjukdom. Till olycksfall på arbetet räknas även hot och våld.
- Offentlig sektor, i kooperativ och bland egenföretagare.
- Fallolyckor är den vanligaste arbetsolyckan.
- Allvarliga arbetsskador är vanligast bland byggnadsträarbetare och träindustriarbetare för män. För kvinnor
- Omfattar cirka 90 procent av arbetskraften i Sverige, i både privat och

**85000**  
arbetskadeanmälningar fick AFA Försäkring in under 2015.



# utbetalning



FOTO: NIKLAS BJÖRLING

FÖRSÄK-  
RINGEN  
I SIFFROR

## 4,5

miljoner personer omfattas av Trygghetsförsäkring vid arbetsskada (TFA).

## 17000

arbetsskadeanmälningar gjordes 2015 där arbetstagaren inte hade några anspråk på ersättning.

## 13424

Nästan dubbelt så många män som kvinnor drabbas av allvarliga arbetsolycksfall.

## 6

procent av arbetsolyckorna orsakades av hot och våld under 2014.

6 frågor till Per Winberg, utbildningsledare på AFA Försäkring:

## Vad är grunden till arbetsskade-försäkringen?

– Den bygger på den svenska modellen och tanken är att det ska finnas ett skydds nät för den som skadar sig på jobbet. Arbetsskade-försäkringen är en del av det skydds nätet och bygger på en överenskommelse mellan fack och arbetsgivare.



Per Winberg

### Är det vanligt med avslag?

– Ungefär två av tre anmälda arbetsskador får ersättning. Men det är tuffare att få igenom en arbetssjukdom än ett olycksfall. Det beror på försäkringens villkor. När reglerna i arbetsskade-försäkringen ändrades 1993 blev det svårare att få en arbetssjukdom godkänd. Om det är en arbetssjukdom ska den också vara godkänd av Försäkringskassan.

### Varför är det lättare att få ersättning för en olycka?

– Bevisfrågan är många gånger uppenbar vid till exempel en fallolycka. Men när det gäller värk i nacke, axlar eller rygg eller liknande är det svårare att avgöra vad som beror på arbetet. Det kan finnas många olika anledningar till att man har ont. Då måste man göra en bedömning av vad som talar för och emot att värken orsakats av arbetet.

### Vad är svårast i bedömningen av ersättning?

– Bland det svåraste är när en person tvingas lämna arbetslivet och att då avgöra vilken karriär och löneutveckling den personen skulle ha haft om skadan inte inträffat. Då får man beräkna ersättningen utifrån de underlag som finns.

### Hur räknas ersättningen ut?

– Villkoren utgår från skadeståndslagen. Det ska inte vara någon skillnad på en trafikskada och en arbetsskada. Men en försäkringsersättning kan aldrig kompensera smärta och lidande. Den kan i bästa fall fungera som plåster på sårerna.

### Hur hög är premien?

– Premien är i dag 0,01 procent av lönesumman. Det innebär att för någon som tjänar 25000 kronor i månaden betalar arbetsgivaren en försäkringspremie på 2,50 kronor i månaden. Det beror på att det är lättare att hålla en låg premie när så många som 4,5 miljoner personer omfattas av försäkringen. ●

## skada (TFA)

är allvarliga arbetsskador vanligast bland träindustriarbetare och poliser.

- En arbetssjukdom beror på att en person har utsatts för skadlig inverkan i arbetet. Det kan till exempel röra sig om tungt eller ensidigt arbete, farliga ämnen, vibrationer eller psykiskt på-

frestande arbetsförhållanden.

- För att AFA Försäkring ska kunna pröva en arbetssjukdom krävs att besvären har kvarstått i minst 180 dagar och att sjukdomen är godkänd av Försäkringskassan eller finns med på ILO-förteckningen över arbetssjukdomar.

# Kundtjänst med engagemang

Både kunder och arbetsgivare hör av sig till AFA Försäkrings Kundcenter. Ingen fråga är för liten – eller för stor.

TEXT: PER CORNELL

**100 SAMTAL PER** person och dag. Över 35 000 samtal i månaden. Cirka en halv miljon samtal om året. AFA Försäkrings Kundcenter, med mellan 30 och 35 anställda, har fullt upp om dagarna. Frågorna strömmar in och det är mycket som kunder och arbetsgivare kan få hjälp med direkt. Lite förenklat är det två kategorier av frågor som är vanligast. Den ena typen handlar om huruvida man själv omfattas av någon av försäkringarna. Det kanske har gått några år sedan man fick information om AFA Försäkring och man vill kolla vad som gäller efter exempelvis en arbetsplatsolycka. Den andra handlar om ett pågående ärende. Då gäller det ofta utbetalningsdatum eller hur man ska göra med till exempel läkarintyg.

– Vi finns till för att skapa trygghet i arbetslivet och det ska genomsyra även kundens möte med oss när vi får ett samtal. Vi ska visa omtanke om kunden, göra det enkelt och erbjuda nytta, säger Susanne Karén, avdelningschef.

**FÖR JOHN NYSTRÖM**, som jobbar på Kundcenter, handlar det ofta om att möta den som ringer in i den situation där personen befinner sig. Ibland handlar det om en enkel vägledning, ibland kan frågorna vara komplicerade.

– Vissa som ringer är i en utsatt situation, det måste vi ha förståelse för. Vissa har frågor som behöver redas ut av en expert. Då slussar vi



AFA Försäkring har valt att inte outsourca sin kundtjänst, vilket många andra gör. Susanne Karén och John Nyström är två av dem som jobbar för att de som ringer ska få så bra hjälp som möjligt.

dem vidare. Andra kanske behöver hjälp med att göra en anmälan via webben. Då hjälper vi dem med det, säger han.

**AFA FÖRSÄKRING HAR** valt att inte outsourca sin kundtjänst, som många andra företag gör. Det finns flera goda skäl till att ha Kundcenter i huset. Till exempel finns experterna på de olika försäkringarna nära till hands.

– Många från Kundcenter går vidare till andra avdelningar. Det innebär att vi känner varandra bra. Då blir det lättare att hjälpa kunderna rätt, säger John Nyström.

– Ett annat skäl är att vi vill stå för trygghet på arbetsmarknaden. Då känns det bra att anställa de personer vi behöver i stället för att hyra in dem, säger Susanne Karén.

”

*Vissa som ringer är i en utsatt situation, det måste vi ha förståelse för.”*

John Nyström

BEHÖVER DU HJÄLP?

Mycket information finns på [afaforsakring.se](http://afaforsakring.se). Kundcenter när du på nummer: 0771-88 00 99

Kundcenter jobbar hårt för att väntetiderna ska vara korta. Och det är de också – i snitt sällan längre än 20 sekunder.

– Det är alltid mest samtal på måndagar. Sedan minskar det för varje dag under veckan. Så fredag eftermiddag kan vara ett bra tips om man vill komma fram extra snabbt. Vissa månader har vi också fler samtal, januari och augusti framför allt, säger Susanne Karén. **Går det att göra kundtjänsten ännu bättre?**

– I höst ska vi testa en talsvarslösning på vissa samtal och se om det faller väl ut. Det är en bättre lösning än knappval, men samtidigt tror jag det är så att vi inte riktigt har vant oss vid att prata med maskiner. För många känns det trots allt bättre att prata med en annan människa. ●