



Introduktion till
**sanerings-
branschen**



Välkommen till saneringsbranschen!

Du är nu en betydelsefull medarbetare i ett serviceyrke som hela tiden utvecklas snabbt och där du kommer i kontakt med många människor.

Som sanerare kan du få arbeta i krävande miljöer med tuffa tids- och säkerhetskrav. Arbetsuppgifterna omfattar bland annat brand-, vatten-, asbest-, skadedjurs-, kemskade- och oljesanering. Andra områden är industrirengöring, sanering inom kärnkraftsindustrin, klottersanering, ventilationssanering, restvärdesräddning, riskavfallssanering och andra miljövårdande insatser.

Saneringsyrket passar dig som vill arbeta under frihet, under ansvar, som är engagerad och kunnig och som anser att sanering är en viktig tjänst. Du kan få arbeta ensam eller i grupp, där ni gemensamt planerar och utför arbetet.

Under den första tiden möter du flera nya miljöer, samtidigt som du kan känna dig lite osäker av alla nya intryck. Därför är det viktigt att du får möjlighet att på ett smidigt sätt slussas in i gemenskapen och bli en kvalificerad och engagerad medarbetare i yrket. Målet med introduktionen är att du *ska känna trygghet och trivsel i den nya miljön, snabbt komma in i arbetet och få möjlighet att arbeta på ett säkert och för kroppen bra sätt.*



Innehåll

Välkommen till saneringsbranschen	3
Ditt nya jobb	4
Ansvar för introduktionen	5
Den första tiden	5
Service och kvalitet	6
Ge bra service	6
Kvalitet i service	7
Sekretess och säkerhet	8
Du är ansiktet utåt	8
Det handlar om din anställning	9
Facket	12
Kollektivavtalet	12
Ditt anställningsavtal	13
Din lön	13
Sjuknämnan	14
Friskvård	15
Du är byggd för att röra kroppen	15
Bra mat och matvanor	16
Personlig utveckling	17
Hygien i fokus	18
Viktiga kontakter	19

Ditt nya jobb

Du är anställd på ett serviceföretag som utför saneringstjänster. Till din hjälp har du många hjälpmedel, allt från enkla verktyg till kvalificerade maskiner. Du kommer att utföra ditt arbete inom skilda miljöer, för till exempel kommuner, landsting, försäkringsbolag, företag och privatpersoner. Det kan innebära att vara med i en process – från saneringsarbetets början till återställning av byggnadens ursprungliga skick. Ofta betyder det en blixtingsats för att klara till exempel en vattenskada.



Mögelskada i lägenhet.

Ansvar för introduktionen

Oavsett på vilket sätt introduktionen sker, har chefen ansvar för att den planeras och genomförs. Men även du har ett ansvar för din introduktion genom att kräva att få veta vad som gäller i ditt företag. Är du osäker på något, kontaktar du din närmaste chef.

Den första tiden

Du kan få till exempel en handledare som hjälper dig in i arbetet under den första tiden. En handledare – det kan vara din arbetsledare eller en arbetskamrat – stöttar dig på alla sätt, framförallt i de nya arbetsuppgifterna och yrkesrollen. Du ska alltid fråga din handledare eller din närmaste chef om sådant som verkar oklart och som du tycker kan hjälpa dig framåt i arbetet.

Det kan vara värt att skriva ner dina upplevelser under den första tiden, medan de är i färskt minne. Noteringarna blir en checklista som du kan använda när något är oklart. Det blir också enklare att både göra ett bra jobb och kunna påverka och vara delaktig i beslut som rör ditt arbete.



Fullt rustade för saneringsarbete.

Service och kvalitet

Du arbetar i en bransch med snabba ryck, ibland oregelbundna arbetstider och jourtjänst. Du kallas ofta in för att utföra arbeten som är speciellt besvärliga. Kunden kontaktar dig för att du är bäst och då måste du ställa upp!

Professionell sanering är en kvalificerad servicetjänst. Den ställer höga krav på kunskap och säkerhet i yrkesrollen samt respekt och hänsyn mot kunden. När du möter kunden visar du att kunden valt rätt saneringstekniker. Du lär dig också något nytt som du inte bara har nytta av i ditt fortsatta arbete, utan också på andra sätt i livet.

”Du är ett saneringsproffs som skyddar miljön och skapar trivsel”

Ge bra service

Service utvecklas när du utför din arbetsuppgift på ett professionellt sätt. Det är din närvaro och ditt engagemang som betyder mest för ett gott samarbete med kunden. Kunden har alltid möjlighet att byta saneringsföretag. Kanske för att få bättre service eller ett lägre pris. Ett sätt att behålla kunden är att leva upp till kundens förväntningar. Rätt service ger nöjd kund, vilket i sin tur inspirerar dig till att göra ett bättre jobb. På så vis växer samarbetet mellan dig och kunden och du kan ofta snabbt och effektivt ta hand om speciella önskemål.

Ett saneringsuppdrag måste vara lönsamt för alla. Det är därför kunden sätts i fokus. Eftersom kunden betalar för det arbete du utför. Det är ditt kunnande och engagemang som gör att kunder vänder sig till dig i stället för till andra.

”Det är inte alltid du får träffa de personer som köpt saneringstjänsten, men i gengäld får du nära kontakt med personalen eller andra som ofta arbetar eller vistas där.”



Kvalitet i service

Du håller säkert med om att bristfällig kvalitet inte är bra för någon. Kunder som blivit besvikna på dåligt utförda tjänster kommer aldrig tillbaka. God kvalitet kan däremot betyda motsatsen. Nöjda kunder kommer tillbaka och – det kan vara bra att veta – det är alltid mer ekonomiskt att behålla en kund än att skaffa en ny!

Kvalitet är det totala resultatet av det utförda saneringsarbetet. Kvalitet beror på hur arbetet tekniskt är utfört, känsla för vad det kostar och kundens upplevelse. Varje kund vill bli betjänad som en individ. Varje kund vill att du lyssnar. Du kan kalla det servicevilja, vänlighet och smidighet i kundkontakten. Har du lyckats lösa ett problem eller kommit till rätta med en irriterad kund, kan jobbet kännas extra roligt. Resultatet mäts enklast i om kunden kommer tillbaka.

Sekretess och säkerhet

Du kan under arbetet ofrivilligt komma i kontakt med känsligt material eller få höra konfidentiella samtal. Du har naturligtvis tystnadsplikt och får därmed inte avslöja något om de förhållanden du får reda på under ditt arbete hos kunden.

Inom många företag gäller särskilda säkerhetsföreskrifter. Det är viktigt att du känner till dessa och noga följer dem. Du kan till exempel ha tillgång till flera lokaler, passerkort och koder, som innebär förtroende och stort ansvar. Att förlora till exempel en nyckel kan orsaka stora kostnader för ditt företag och samtidigt missnöje hos kunden.



Du är ansiktet utåt

I arbetet blir du representant för ditt företag. Främst genom din personliga insats, men också genom att du bär namnbricka och skyddskläder med ditt företags varumärke. Det finns en rad lagar som styr branschen, t ex hantering av kemikalier och att bära rätt skyddskläder. Om du kör eller åker i företagets bil med företagets logotyp är det också viktigt att du betar dig på ett bra sätt i trafiken. Hur kunden uppfattar dig – ditt företags ansikte utåt – kan vara avgörande för fortsatta affärer. En positiv och serviceinriktad inställning är verkligen betydelsefull.

Det är viktigt att du är lyhörd för kundens behov. Att förstå vad kunden prioriterar och tycker är bra och betyder mycket. En sådan uppfattningsförmåga kan vara guld värd när du för budskapet vidare till din chef. Det kan innebära nya fördelaktiga avtal både för kunden och för ditt företag.

”Din arbetsgivare är skyldig att hålla dig med skyddskläder – du är skyldig att använda dem”.

Det handlar om din anställning

I Sveriges utförs saneringsservice för närmare två miljarder kronor per år. Dina och arbetsgivarens rättigheter och skyldigheter bygger på tre delar: lagen, kollektivavtalet och det individuella anställningsavtalet.

Det finns flera lagar på den svenska arbetsmarknaden som reglerar förhållandet mellan arbetstagare och arbetsgivare. De främsta är LAS (lagen om anställningsskydd), arbetstidslagen, semesterlagen, MBL (medbestämmandelagen), arbetsmiljölagen och diskrimineringslagarna.



- Lagen om anställningsskydd, LAS, reglerar förhållandet i anställningen mellan arbetstagare och arbetsgivare, anställningsform och anställningstid.
- Medbestämmandelagen, MBL, innehåller regler för hur medarbetare kan påverka och delta i företagets beslut i olika frågor. Främst betonas att arbetsgivaren är skyldig att förhandla med de anställdas fackliga representanter vid t ex omorganisationer, nedskärningar och nyinvesteringar.
- Arbetsmiljölagens syfte är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även se till att du i övrigt har en god arbetsmiljö.
- Arbetstidslagen bestämmer bl a längden på ordinarie arbetstid (40 timmar per vecka), hur mycket du får arbeta övertid eller meritid mm.
- Semesterlagen ser till att du bl a har rätt till minst fem veckors semester. Arbetsgivaren är skyldig att ge dig fyra veckors sammanhängande semester någon gång under perioden juni – augusti, men bestämmer tidpunkten.
- Diskrimineringslagarna har ändamålet att främja jämställdhet och motverka diskriminering på arbetsplatsen.

Exempel på arbetsuppgifter



Överst brandsanering, mellanraden från vänster papperssanering, torrsugning och avfuktning inklusive mätning.
Underst från vänster blåstring och elektroniksanering.

Facket

Facket jobbar tillsammans med arbetsgivaren för att utveckla arbetsvillkoren, bland annat genom förhandlingar om medlemmarnas löner, arbetsmiljö och arbetstider. Som medlem i facket kan du få hjälp i frågor där du och arbetsgivaren inte är överens.

Som anställd i ett företag med kollektivavtal, se nedan, är du bland annat garanterad avtalsenlig lön och avtalsförsäkringar. Bestämmelserna i kollektivavtalet omfattar alla i företaget.

Anställda i saneringsföretag är oftast medlemmar i Fastighetsanställdas Förbund. Förbundet är anslutet till LO, Landsorganisationen, som är en huvudorganisation för arbetstagare. Huvudorganisationen för privata saneringsföretag är Svenskt Näringsliv.

Kollektivavtalet

Kollektivavtalet är en överenskommelse mellan en arbetsgivare eller arbetsgivarorganisation och en facklig organisation. Kollektivavtalet kompletterar lagarna ovan och är ett centralt avtal som innehåller regler om anställningsvillkor för de anställda, till exempel arbetstider och löner, semester och försäkringar. Avtalet kan anpassas till företaget du arbetar på genom lokala avtal. De gäller alltid för en bestämd tid.

Du omfattas av de kollektivavtal som finns mellan Almega Tjänsteförbunden och Fastighetsanställdas Förbund. Det finns också saneringsföretag som har kollektivavtal med andra fackförbund.



Sanering efter brand.

Ditt anställningsavtal

Anställningsavtalet är det individuella avtal som du och din arbetsgivare ingår när ni är överens om en anställning. Enligt LAS har du rätt att få ett skriftligt anställningsavtal senast en månad efter du börjat din anställning. Av avtalet ska framgå vilken anställningsform du har, vilka dina arbetsuppgifter är, vilken omfattning tjänsten har i procent, vilken lön du ska ha samt vilket kollektivavtal som tillämpas.

"I en anställning har både du och din arbetsgivare rättigheter och skyldigheter"



Din lön

Din lön regleras i det centrala avtalet. Detta avtal medger också att lokala överenskommelser kan träffas mellan arbetsgivaren och facket om individuell lönesättning. Vid en sådan kan kriterierna vara arbetsuppgifternas svårighet, service och kvalitet, förmåga att samarbeta, förmåga att ta egna initiativ och den affärsmässiga kompetensen.

Samtidigt som du får din lön, ska du också få ett lönebesked som innehåller

- hur stor din lön är innan skatt är avdragen
- hur mycket skatt arbetsgivaren dragit av
- vilka andra avdrag arbetsgivaren gjort, till exempel för sjukdom eller annan ledighet.
- vilken period lönen avser samt utbetalningsdatum



Sjukanmälan

Om du blir sjuk ska du snarast – enligt de rutiner som ditt företag har – meddela din arbetsgivare, så att arbetsgivaren snabbt kan ordna en ersättare för dig. Då lider kunden ingen skada. Du ska också meddela din arbetsgivare när du beräknas kunna komma tillbaka och arbeta.

Du får sjuklön från din arbetsgivare under de första fjorton dagarna. Därefter administreras ersättningen av försäkringskassan. Du får inte betalt för den första sjukdagen räknat från när du anmälde dig sjuk. Är du sjuk mer än en vecka i följd, måste du lämna ett sjukintyg utfärdat av en läkare.

Du måste anmäla all frånvaro till din arbetsgivare. Är du hemma och vårdar sjukt barn ska du anmäla det både till din arbetsgivare och till försäkringskassan.

RECEIPT/FYSISK AKTIVITET

Personnummer (enligt folkbokföring)
471044-3512

Per Hansson

F = Fysisk aktivitet
U = Uppskattad fysisk aktivitet
O = Övrig fysisk aktivitet

☒ Lätt ☐ Medel ☒ Svårt ☐ Mycket svårt

Varaktighet i minuter: 30

Frekvens: dagligen

Stad: Malmö

Datum: 2006-04-10

Stad: Malmö

Signaturen: Lars Larsson

Friskvård

Du och dina arbetskamrater är företagets viktigaste resurs. Det är därför viktigt att alla mår bra!

Det räcker inte med att kunna och vilja arbeta – du måste också kunna utföra arbete under ditt arbetspass. Självfallet ligger ett stort ansvar på dig att sköta både kropp och själ, till exempel genom att röra dig regelbundet, äta sunt, planera ditt arbete, men också att kunna säga nej och tänka långsiktigt – helt enkelt sköta om dig. Lika viktigt är att chefen genom gott ledarskap kan locka fram motivation och välbefinnande hos sina medarbetare.



Du är byggd för att röra kroppen

Hälsan är det viktigaste vi har. Ändå tar vi dåligt egenansvar för den. I dagens tuffa tempo blir det allt viktigare. Ta tre av veckans 336 halvtimmar till en motionsaktivitet som du tycker om. Raska promenader duger bra. Vinsterna blir många: du blir starkare, rörligare och får bättre kondition. Du förebygger bensjukhet och stärker skelettet samtidigt som du får starkare immunförsvar. Dessutom sjunker ditt blodtryck, fettomsättningen förbättras – fett görs om till muskler – du blir piggare, gladare och mer stresstålig. Så var rädd om dig och börja motionera.

Saneringsarbete är ett rörligt arbete, där du ofta själv bestämmer takten. Likadant är det när du motionerar. Du styr dig själv!

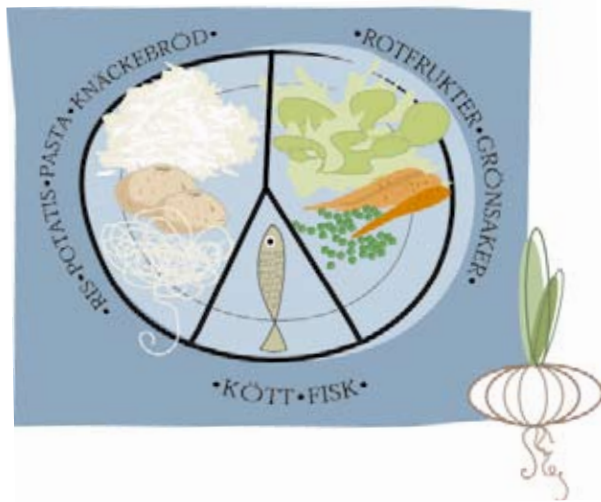
Bra mat och matvanor

Idag jagar vi mest tid och kalorier. Känner du igen dig?

Tidspressen med att få arbete och fritid att fungera drar med sig dåliga matvanor som slarv med matraster och snabbmat med lågt näringsinnehåll som kan orsaka övervikt. Vi mår bäst av regelbundna måltider, till exempel frukost, lunch, middag och gärna med frukt som mellanmål.

”Det finns alldeles för många ”kannibaler” som hoppar över frukost och tar av sin muskelmassa för att klara förmiddagens arbete.”

Tallriksmodellen är en beprövad metod som ger dig de energigivande näringsämnena och säkerställer att du inte missar vitaminer och mineraler.



Sjukvården utgår från det sjuka eller ohälsan – och lindrar smärta och botar.

Friskvården utgår från det friska eller hälsan – och påverkar människan att inta en livsstil som ger välbefinnande.

Personlig utveckling

Goda kunskaper i yrket och ett bra sätt att ta hand om kunden är viktigt för hur du lyckas i serviceyrket. Du får lära i arbetet, i kontakten med kunden, i arbetsgruppen och utanför arbetet.

Att lära sig i vardagen är många gånger den bästa skolan. Men när teknik och arbete förändras så snabbt som de gör idag, krävs ofta mer. Många företag vill också utveckla och stödja talangfulla och engagerade medarbetare. Tala med din närmaste chef – det finns många spännande möjligheter för dig och ditt arbete. Här är några:

- Du får möjlighet att se många miljöer och verksamheter som ger dig bred yrkeskunskap och erfarenhet.
- Du kan i samråd med din chef specialisera dig på sanering av särskilt känsliga miljöer.
- Du kan genom ditt företag få delta i utbildning för till exempel utökat ansvar.
- Du kan få utökat ansvar inom din tjänst.

”Kunskap är en skatt som följer ägaren alltid.”



Hygien i fokus

Personlig hygien och professionell sanering skapar förutsättningar för bättre hälsa och hygien.

Bakterier som hotar hälsan finns överallt. Ofta är det med händernas hjälp som olämpliga bakterier förs vidare. Ett fast handslag förmedlar inte bara förtroende, utan det kan även överföra till exempel en rejäl förkylning. Med händer i maten kan de finaste rätter infekteras och bli farliga att äta. Att tvätta händerna ofta är därför en mycket enkel friskvård!

Det handlar också om att skydda dig själv. Sanering innebär bland annat att handskas med produkter som kan vara irriterande för till exempel hud, ögon och slemhinnor. Då använder du ansikts/ögonskydd och skyddskläder. Denna personliga skyddsutrustning ska också hållas så ren som möjligt.

Byt om ofta. I synnerhet innan du äter. Byt också om på arbetsplatsen efter särskilt riskfyllda saneringar, till exempel av döda fåglar, i kemiska anläggningar och på platser där missbrukare vistas.



”Med god personlig hygien och rena kläder kan jobbet bli mer professionellt, friskare och attraktivare”

Viktiga kontakter

Min närmaste chef:

Min fackrepresentant:

Sjukanmälan till företaget:

Servicebranschens yrkesnämnd, SRY, är en partssammansatt nämnd bestående av företagen i Almega Serviceentreprenörerna och de fackliga organisationerna Fastighetsanställdas förbund, Svenska Kommunalarbetareförbundet och Seko. Saneringsföretagens Riksförbund, SFR, är en sammanslutning av de marknadsledande saneringsföretagen i Sverige. SFR och dess medlemsföretag jobbar ständigt med frågor som kvalitet, utbildning, säkerhet och arbetsmiljö. Kunder som anlitat ett SFR-företag ska kunna vara säkra på att entreprenören är seriös, professionell och har kundens bästa för ögonen.

SFR har tillsammans med SRY tagit fram denna folder Introduktion till saneringsbranschen, som saneringsföretagen kan använda i sitt arbete med introduktion och kompetensutveckling.



SANERINGSFÖRETAGENS RIKSFÖRBUND