



Introduktion

Städservice

och Hemservice

Innehåll

Välkommen till städservice och hemservice!	1
Ditt nya jobb	2
Den första tiden	2
Ansvar för introduktionen	3
Det handlar om din anställning	4
Kollektivavtalet	4
Ditt anställningsavtal	5
Facket	6
Din lön	8
Frånvaro	9
Friskvård	10
Personlig hygien	11
Säkerhet i jobbet	12
Dosera rätt!	13
Förtroende	14
Sekretess	14
Du är ansiktet utåt	15
Service och kvalitet	17
Service	17
Kvalitet	18
Personlig utveckling	20
Exempel på hygienstädning	22
Några nätadresser	23

Välkommen till städservice och hemservice

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

Städyrket handlar främst om att göra rent och att underhålla material på olika platser såväl i offentliga miljöer som i privata hem. Yrket passar dig som vill arbeta under frihet med ansvar och med kvalitet och som inser att varje uppdrag är unikt.



Under den första tiden möter du nya miljöer och kan känna dig lite osäker av alla intryck. Därför är det viktigt att du får möjlighet att på ett framgångsrikt sätt slussas in i gemenskapen och bli en kvalificerad och engagerad medarbetare. Målet med introduktionen är att du ska

- känna trygghet och trivsel i den nya miljön
- snabbt komma in i arbetet
- få möjlighet att arbeta på ett säkert sätt

Ditt nya jobb

Du är anställd på ett företag som erbjuder städ-service eller hemservice.

Det kan vara städservice till kontor, skolor, vård och omsorg, daghem, sjukhus, industrier, bygglag, fartyg och tåg. Det kan vara hushållsnära tjänster till privatpersoner. Till din hjälp har du en arbetsinstruktion som du alltid ska följa och en professionell städutrustning.

Den första tiden

När du blir introducerad i ditt arbete får du oftast någon som hjälper dig att komma igång. Det kan vara din arbetsledare eller en arbetskamrat som stöttar dig på alla sätt. Framförallt i de nya arbetsuppgifterna och i yrkesrollen.



Ansvar för introduktionen

Oavsett på vilket sätt introduktionen går till, är det chefen som har ansvar för hur den planeras och genomförs. Men även du har ett ansvar för introduktionen genom att kräva att få veta vad som gäller i ditt företag.

Du ska alltid fråga din arbetsledare om sådant som verkar oklart och som du tycker kan hjälpa dig framåt i arbetet.



Ansvar är något man har, något man tar, något man ger och något man får. Och det enda sättet att lära sig ansvar är att ta ansvar.

Det handlar om din anställning

Städservice och hemservice omsätter över tjugo miljarder kronor per år. I arbetet har både du och din arbetsgivare rättigheter och skyldigheter.

Kollektivavtalet

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



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

Om du arbetar med uppdrag hos privata eller statliga kunder omfattas du av kollektivavtal mellan Almega Tjänsteförbunden och Fastighetsanställdas Förbund/SEKO. Om du arbetar med uppdrag inom sjukhus, vårdinrättning eller i privata hem omfattas du av kollektivavtal mellan Almega Tjänsteförbunden och Kommunal (Svenska Kommunalarbetarförbundet).



Ditt anställningsavtal

Anställningsavtalet är det individuella avtal som du och din arbetsgivare ingår när ni är överens om en anställning.

Anställningsavtalet ska innehålla

- vilken anställningsform du har
- vilken omfattning tjänsten har i procent eller timmar
- vilken lön du ska ha
- vilket kollektivavtal som är tillämpligt



Facket

Facket jobbar tillsammans med arbetsgivaren för att utveckla arbetsvillkoren. Det sker 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.

Anställda i städ- och hemserviceföretag är oftast medlemmar i Fastighetsanställdas Förbund eller Kommunal. Båda är anslutna till LO, Landsorganisationen. LO är huvudorganisation för arbetstagare. Svenskt Näringsliv är huvudorganisation för privata städ- och hemserviceföretag.

Viktiga arbetsmarknadslagar

- **Lagen om anställningsskydd, LAS**, reglerar förhållandet i anställningen mellan arbetstagare och arbetsgivare, anställningsform, anställningstid och olika ersättningar.
- **Medbestämmandelagen, MBL**, innehåller regler för hur facket kan påverka och delta i företagets beslut i olika frågor. Framst betonas att arbetsgivaren är skyldig att förhandla med de anställdas fackliga representant vid t ex omorganisationer, nedskärningar och nyinvesteringar.
- **Arbetsmiljölagens** syfte är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att se till att du i övrigt får arbeta i god arbetsmiljö
- **Arbetstidslagen** bestämmer bl a längden på ordinarie arbetstid (40 timmar per helgfri vecka) och hur mycket du får arbeta utöver ordinarie arbetstid
- **Semesterlagen** ser bl a till att du har rätt till minst fem veckors semester
- **Diskrimineringslagarna** ska främja jämställdhet och motverka diskriminering på arbetsplatsen

Din lön

Din lön regleras i det centrala avtalet. Lokala överenskommelser kan träffas mellan arbetsgivaren och facket om din lön. Då tar man upp till exempel arbetsuppgifternas svårighet, service och kvalitet. Andra saker är förmåga att samarbeta, förmåga att ta egna initiativ och den akademiska 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



Frånvaro

Du måste anmäla all frånvaro till arbetsgivaren.

- Om du blir sjuk ska du meddela din arbetsgivare enligt de rutiner som ditt företag har
- Är du hemma och vårdar sjukt barn ska du anmäla det både till din arbetsgivare och till försäkringskassan.

Då går det snabbt att ordna en ersättare för dig och kunden lider ingen skada. Du ska också meddela din arbetsgivare när du kan komma tillbaka och arbeta.



Det gynnar kunden, ditt företag och dig själv, när du **snabbt** anmäler att du är sjuk eller måste vabba

Du får sjuklön från din arbetsgivare de första orton dagarna. Därefter tar försäkringskassan över. 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.

Friskvård

Du och dina arbetskamrater är företagets mest betydelsefulla resurs. Därför är det en fördel om alla må bra!



I dagens tuffa tempo med krav på att vara effektiv i både jobb och på fritiden är det bra att sköta både kropp och själ. Några sätt att få nya krafter är att

- röra dig regelbundet, äta sunt och planera ditt arbete
- säga nej i vardagen: “Jag är ledsen, jag skulle gärna ha passat din katt nästa helg, men min man och jag ska bort då.”
- organisera arbetet så att det går att skifta mellan olika arbetsuppgifter
- om arbetsuppgiften tillåter – ta några korta pauser, cirka en till fem minuter några gånger under arbetspasset

Personlig hygien

Personlig hygien och professionell städning hör ihop. Bakterier smittar ofta genom beröring, så

- tvätta händerna inför varje paus och rast och efter avslutat arbetspass
- tvätta händerna efter toalettbesök, före och efter hantering av livsmedel och när du har varit i kontakt med föremål som andra också har vidrört
- se till att dina arbetskläder är fräscha och välvärdade



En handtvätt med vanlig handtvål tar bort de allra flesta bakterier och virus. Ägna lika lång tid åt att tvåla in händerna som det tar att sjunga refrängen ur din favoritsång. Torka händerna noga – bakterier älskar fukt – och stäng av vattenkranen med papperet.

Du kan inte bli mer än våt

Säkerhet i jobbet

På många arbetsplatser gäller särskilda säkerhetsföreskrifter eller andra regler. Att känna till dessa och noga följa dem garanterar dig högsta säkerhet i jobbet. Du och din arbetsgivare har tillsammans med skyddsombudet ett gemensamt ansvar att se till att samtliga arbetsuppgifter utförs på ett säkert sätt.

I arbetsinstruktionen får du information om vad du ska göra, var och när du ska göra det och hur du ska utföra ditt arbete.

Att arbeta efter arbetsinstruktionen är en trygghet för dig som utför arbetet, för ditt företag och inte minst viktigt för kunden.



Att jobba efter arbetsinstruktionen innebär bland annat att du arbetar med rätt metod utifrån vad kunden beställt. Det betyder att du till exempel använder skonsamma, miljövänliga rengöringsmedel.

Dosera rätt!

En viktig skyddsaspekt är att du doserar rätt mängd rengöringsmedel. Det blir inte renare med för mycket medel. Tvärtom kan det bildas en beläggning på ytan som drar till sig smuts. Och miljön försämras!



Vid all rengöring ska du återställa ytorna med minsta möjliga insats

Förtroende

Du har ofta tillgång till era lokaler, privata hem, nycklar, kort och koder. Det betyder att du har stort förtroende och ansvar. Att förlora en nyckel eller ett kort kan orsaka ditt företag stora kostnader och missnöje hos kunden.

Leta inte efter genvägar
när vägen är rak

Sekretess

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





Det är också viktigt att du tänker på säkerheten när du använder dig av sociala medier som till exempel facebook eller twitter. Sekretessen gäller självklart även i dessa sammanhang.

- Tänk alltid en gång extra innan du lägger ut någon på internet.
- Tänk på hur det kan uppfattats av tredje part och att det inte bara är dina vänner som läser inläggen.

Du är ansiktet utåt

Genom att arbeta så nära kunden som du gör blir du representant för ditt företag. Framst genom din personliga insats men också genom att bära namnbricka och kläder med ditt företags varumärke. Det innebär en säkerhet för kunden att känna igen ditt företag. Arbetskläderna används också av hygienskäl.

Om du kör eller åker i företagets bil med företagets logotyp är det viktigt att du beter dig på ett bra sätt i trafiken.

Hur kunden uppfattar dig – ditt företags ansikte utåt – kan vara avgörande för fortsatt samarbete.

Du får aldrig en andra chans att ge ett första intryck.



Om din arbetsgivare håller dig med arbetskläder är du skyldig att använda dem i arbetet.

Service och kvalitet

Du jobbar i en bransch som erbjuder servicetjänster med professionellt utförande. Ditt arbete kräver hög kunskap och säkerhet i yrkesrollen och stor respekt och hänsyn mot kunden.



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 förväntningar på arbete och resultat. Med rätt service blir kunden nöjd. Det inspirerar även dig till att göra ett bättre jobb. Så växer samarbetet mellan dig och kunden och du kan ofta snabbt och effektivt ta hand om speciella önskemål.

Kvalitet

Detsamma gäller för kvalitet. Du hållet säkert med om att bristfällig kvalitet på det jobb du utför 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!



En nöjd kund för med sig en ny kund. En missnöjd kund tar med sig tio kunder.

Kvalitet är både resultatet av ditt arbete och hur du utför det, till exempel

- fritt från damm och fläckar, möbler i ordning och arbetet utfört med rätta metoder och redskap
- servicevilja och förmåga att lösa problem
- att veta vad jag gör bra och vad jag kan förbättra
- att känna till vad kunden prioriterar och vad kunden tycker är mindre viktigt



Kvalitet är även att vara noga med hur du hanterar samtal i mobiltelefon när du är hos kunden. Du är där på arbetstid och inga privata samtal eller sms ska ske. Lyssna heller aldrig på musik från telefonen eller annan musikutrustning. Då hör du inte om det kommer någon eller om kunden vill säga något till dig. Det här är en viktig arbetsmiljö- och säkerhetsfråga.

Personlig utveckling

Goda kunskaper 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. När teknik och arbete förändras så snabbt som de gör i dag, krävs det ofta mer. Många företag vill därför 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 alternativ

- 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 rengöring av särskilt känsliga miljöer, till exempel rena rum
- du kan genom ditt företag få delta i SRY Bas som är en introduktionsutbildning som ger dig grundkunskaper i yrket
- du kan genom ditt företag skaffa dig kunskaper som leder fram till ett yrkesbevis i branschen
- du kan få utökat ansvar inom din tjänst

Se också www.sry.se och www.alltomstad.se



Det finns ingen kunskap
som inte är värdefull

Exempel på hygienstädning

Här följer en enkel metodbeskrivning för en toalettstädning.

Tänk dig städningen som en löpande tråd. Arbeta från dörrhandtaget och inåt. Tråden ska löpa uppifrån och ned, men aldrig gå tillbaka i samma spår. Avsluta med golvet. På detta sätt bygger du upp ett hygieniskt tänkande och missar inte viktiga detaljer.



Några nätadresser

www.alltomstad.se

Allt om städ

www.fastighets.se

Fastighetsanställdas Förbund

www.kommunal.se

Kommunal

www.serviceentreprenorerna.se

Serviceentreprenörerna, Almega

www.sry.se

Servicebranschens yrkesnämnd, SRY

Viktiga kontakter

Min närmaste chef

Min fackrepresentant

Anmälan av frånvaro till företaget

Du representerar ditt företag !

- Arbetskläder och namnbricka talar om varifrån du kommer – det skapar trygghet hos kunden och är reklam för ditt företag.
- Håll dina arbetstider och raster som är angivna – både för din, företagets och kundens trygghet.
- Följ städinstruktionen – den innehåller dina arbetsuppgifter och det kunden betalar för.
- Lyssna på kunden men prata med arbetsledaren – interna problem får aldrig diskuteras med kunden.
- Förvara nycklar och passerkort på dig – lägg dem aldrig från dig eftersom de är viktiga handlingar för kunden.
- Ring snarast ditt företag och meddela om du inte kan komma till din arbetsplats – gäller både vid sjukdom, vård av barn och om du blir försenad.
- Meddela dagen innan du tänker komma tillbaka i tjänst efter frånvaro – det blir lättare att planera.
- Använd mobiltelefon bara i nödfall under arbetstid – privata samtal, sms, facebook och liknande får endast ske utanför arbetstid.
- Tänk på din säkerhet. Lyssna gärna på musik om du är ensam i lokalen, men använd inte hörlurar – då hör du inte om det kommer någon.
- Om du går sist – var noga med att släcka, stänga, låsa och larma (om det är din uppgift). Du har ett stort ansvar och kunden måste kunna lita på dig.
- Var med och utveckla ditt företag! Prata med din arbetsledare – kom gärna med synpunkter och idéer på hur arbetet ska bli bättre och enklare.