

Ris & Ros

- fokusgrupper om mötet mellan medborgarna och Försäkringskassan

Eva Karlsryd

Medborgarnas berättigade krav på professionell service i kontakterna med Försäkringskassan ställer höga krav på alla som administrerar socialförsäkringen. Arbetet med att stärka och utveckla kundmötet förutsätter bl a aktuella kunskaper om vilka behov och förväntningar medborgarna har.

Artikeln är ett försök att ge en bild av medborgarnas erfarenheter av och förväntningar på kundmötet. För att kundmötet ska hålla en hög kvalitet måste de handläggare som har den direkta kontakten med medborgarna få förutsättningar att arbeta på ett professionellt sätt. I artikeln redovisas delar av den kunskap som samlats in med hjälp av fokusgruppsintervjuer med medborgare samt med handläggare vid Försäkringskassan.

Eva Karlsryd arbetar vid Forsknings- och utvecklingsenheten vid Försäkringskassan i Stockholm och har under ett antal år genomfört fokusgruppsintervjuer med, i första hand medborgare, men även med personal inom Försäkringskassan.

Fokusgrupper

Sedan 1999 har Forsknings- och utvecklingsenheten (FoU) vid Försäkringskassan i Stockholm genomfört fokusgruppsintervjuer (1) för att få kunskap medborgarnas syn på mötet med Försäkringskassan. Dessa intervjuer har dokumenterats i rapporter i FoU's Grönabandserie (2-7). Försäkringskassorna i Kalmar, Skåne och Västra Götaland har också prövat på metoden (8-10). Intervjuer har genomförts med bl.a. följande grupper.

- Föräldrar med pågående föräldrapenning
- Föräldrar med vårdbidrag för barn med funktionshinder eller sjukdom
- Personer med godkänd arbetsskada

- Långtidssjukskrivna
- Vuxna med funktionshinder av olika slag
- Bidragsskyldiga föräldrar (har en skuld till Försäkringskassan för underhållsstöd, ett statligt bidrag till barn vars föräldrar inte bor tillsammans och som betalas ut till den förälder som sammanbor med barnet)

Fokusgrupper har även genomförts med personal vid Försäkringskassan, bl a inom områdena föräldrapenning, rehabilitering och underhållsstöd (11-13).

Hittills har sammanlagt över 200 personer deltagit i dessa intervjuer.

Vad sa medborgarna?

Vad tycker då medborgarna om mötet med Försäkringskassan? En del har långvarig erfarenhet av kontakter med Försäkringskassan medan andra endast har enstaka möten att referera till. Det som diskuterats i fokusgrupperna redovisas nedan under olika teman.

Bristande information och svårbegripliga regler

Brister angående information har påtalats, såväl när det gäller den generella informationen om Försäkringskassans verksamhet som i det individuella ärendet. Man saknar bl a information om vad som händer i ens ärende och hur lång tid det kommer att ta. Rättigheter och skyldigheter måste förklaras bättre och, vid behov, på andra språk. Information om möjligheten att ansöka om t ex handikappersättning och vårdbidrag måste förbättras så att den som kan vara berättigad, i god tid, blir upplyst om sina rättigheter. Information om dessa möjligheter kommer ofta från t ex sjukvården och olika stödföreningar, inte från Försäkringskassan. En kvinna som hade fått handikappersättning beviljad sa:

När jag fick reda på att jag hade X (diagnos) tog det ett par år innan jag fick reda på allting, vad jag hade rätt till o s v.

Personer med arbetsskada hade inte heller fått information om rättigheter och skyldigheter från Försäkringskassan i första hand utan där var fackföreningarna en bättre källa. Stark kritik riktades mot de höga beviskraven inom arbetsskadeförsäkringen. En person uttryckte sin frustration på följande sätt.

Och då ska man bli sedd som en bedra-

gare. Att man går där och låtsas för att slippa jobba.

Regler och blanketter anses krångliga och svårbegripliga och när det gäller föräldrapenning uttalades detta särskilt starkt. Här efterfrågades såväl gruppinformationer till blivande föräldrar som personlig rådgivning. En kvinna med pågående föräldrapenning sa:

Drömmen är att handläggaren säger - Nu ska vi sätta oss tillsammans och titta på din helhetsbild och försöka räkna ut hur din föräldrapenning blir så bra som möjligt.

Ett annat ärendeslag som kassorna hantear är underhållsstöd, ett statligt bidrag till barn vars föräldrar inte bor tillsammans. Den part som inte sammanbor med barnet anser att reglerna är orättvisa, felaktiga och rigida. Man efterfrågar personlig information i samband med att ansökan om underhållsstöd inlämnas till Försäkringskassan. Information bör, om möjligt, ges till båda föräldrarna samtidigt. Bättre information om vad som händer i ärendet, t ex i samband med att ärendet skickas till kronofogden, efterfrågas. En man uttryckte följande angående reglerna om underhållsstöd.

Lagstiftningen är ju skriven nu så vi är några potentiella smitare så fort vi inte betalar.

Allmän information om socialförsäkringen och Försäkringskassan efterfrågas. Informationen måste vara på rätt nivå och ges vid rätt tillfälle, ibland vid upprepade tillfällen. Informationen måste anpassas så att personer med dåliga kunskaper i svenska språket kan få klarhet om rättigheter och

Socialmedicinsk tidskrift nr 2/2003

skyldigheter samt få erforderlig hjälp med blanketter.

En bra handläggare är A och O

Bland de medborgare som kommit till tals i fokusgrupperna finns, som väntat, både positiva och negativa erfarenheter av försäkringskasspersonalens kompetens och sätt att bemöta medborgarna. Många handläggare anses proffsiga, vänliga, tålmodiga och hjälpsamma medan andra upplevs stressade, byråkratiska eller missunnsamma och miss-tänksamma, t ex genom att de inte litar på lämnade uppgifter. Det är viktigt att handläggarna visar intresse, lyssnar bättre och tar individens problem på allvar.

När jag ringde och sa - Nu vet inte jag vad jag ska göra. Då blev jag tagen på allvar och det tycker jag är häftigt. Dom trodde faktiskt på mig.

Handläggarna anses kunna regelsystemet bra men handläggningen och kontakten blir lätt lite för ”fyrkantig” när det sunda förnuftet inte får något utrymme. Mer omvärldskunskap efterfrågas. Kompetensen hos personalen måste vara hög och jämn så att skillnaderna i handläggning och bemötande inte blir så stora. Den enskilde handläggarens bemötande och den mänskliga kontakten i mötet har stor betydelse för medborgarens bild av Försäkringskassan.

När jag ringde och sa - Nu vet inte jag vad jag ska göra. Då blev jag tagen på allvar och det tycker jag är häftigt. Dom trodde faktiskt på mig.

Handläggarens sociala kompetens lämnar ibland lite övrigt att önska.

Det kanske skulle behöva ligga inne i utbildningen av dom som ska jobba på Försäkringskassan, att man har med det i sin utbildning - hur man möter människor i kris.

Inom områden med stor andel invandrare finns starka önskemål om att det ska finnas handläggare som kan olika språk och som har kunskap om olika kulturer.

Försäkringskassan måste också bli bättre på att samverka med andra myndigheter och aktörer. En person med funktionshinder påpekade vikten av samverkan.

Det borde nästan vara lag på att dom ska samarbeta för det är ju det som gör att det blir bra.

På vilket sätt är Försäkringskassan tillgänglig?

I intervjuer framgår att det råder en viss osäkerhet om Försäkringskassans öppettider och telefontider. Många har haft svårt att nå Försäkringskassans personal per telefon och extra svårt är det att nå rätt person. Försäkringskassan måste vara öppen och tillgänglig även för personer som förvärvsarbetar.

Alla serviceinrättningar måste ju ha öppet. Butiker har kvällsöppet för att folk ska hinna handla. Varför stänger då våra inrättningar tidigare? Vi kan ju inte gå dit om vi inte är sjukskrivna. Det tycker jag är märkligt.

Direkttelefonnummer och e-postadress till handläggarna efterlyses. En del personer vill gärna använda Internet och servicetelefon för självbetjäning, men det finns ett stort be-

Det var lite jobbigt, men när jag bad om ett personligt möte så gick det mycket bättre. Hon förstod mig lite bättre, hon blev mer insatt i mitt ärende då, tyckte jag.

hov av personliga besök och dessa besök blir än viktigare när tekniken används alltmer. Man vill träffa sin handläggare för att få en mänskligare kontakt med Försäkringskassan och man vill, som medborgare, bli sedd som en människa och inte enbart som ett ärende. Detta gäller inte bara i "känsliga" ärenden utan också när man behöver hjälp med att förstå krångliga regler och blanketter. Det är lättare att ställa frågor och följdfrågor vid ett personligt besök och besparar antagligen båda parter en del telefonsamtal under ärendets gång.

Det var lite jobbigt, men när jag bad om ett personligt möte så gick det mycket bättre. Hon förstod mig lite bättre, hon blev mer insatt i mitt ärende då, tyckte jag.

Det finns ett starkt önskemål om att ha en personlig handläggare eller en egen kontaktperson på Försäkringskassan. Särskilt tydligt framkom det i intervjuer med personer som har långvariga kontakter med Försäkringskassan. Det är mycket ansträngande att upprepa sina problem många gånger och ständiga handlägggarbyten och långa handläggningstider upplevs mycket negativt.

Av hänsyn till personlig integritet måste det finnas en möjlighet att tala ostört i kundmottagningarna. Fler besöksrum önskas.

Försäkringskassan ska finnas nära medborgarna för att underlätta personliga besök.

Olika kontaktvägar och mötesplatser måste finnas beroende på medborgarnas olika behov. Nedlagda och flyttade kontor har försämrat tillgängligheten.

Förtroendet för Försäkringskassan

Det finns en viss oro för att man inte alltid får reda på sina rättigheter. När handläggningen innehåller många bedömningar upplevs ibland orättvisor i beslut. Man känner att man själv måste bevaka sina rättigheter trots att handläggarna kan regelverket. Problemet är att bedömningarna ibland känns godtyckliga. En mamma med vårdbidrag för sitt sjuka barn sa följande.

Det är väldigt godtyckligt och handlar om hur man som förälder kan uttrycka sig helt enkelt.

Försäkringsläkarens roll ses med stor skepsis och påverkar tilltron till Försäkringskassan negativt.

Jag får ett utlåtande om min sjukdom och personlighet från en helt främmande människa. Det är inte etiskt.

Det är mycket viktigt att Försäkringskassan värnar om objektivitet och sekretess och det finns en tillit till att personliga uppgifter inte lämnas ut utan samtycke. Man uttalade sig också positivt om att man blir upplyst om överklagningsrätten.

Vad sa handläggarna?

Nedan redovisas resultat från fokusgruppsintervjuer med samtliga rehabiliteringshandläggare vid Försäkringskassan i Botkyrka.

Befolkningen

I intervjuerna framkom en hel del svårigheter med att rehabilitera personer med låg utbildning och språksvårigheter. Analfabetism och kulturella skillnader utgör ett stort hinder i arbetet liksom sociala och ekonomiska problem bland befolkningen. Låg utbildning hos medborgarna ställer stora krav på kompetens hos handläggarna.

Nåt som jag tycker är jobbigt är att man ska sitta och förklara hur hela samhället fungerar i det här landet. Det skulle dom ha fått till sig för länge sen, när dom kom till Sverige alltså.

Hon hade vanlig diabetes. Hon trodde att hon skulle dö. Hon var övertygad om det.

Bristande kunskaper i svenska språket hos medborgarna försvårar arbetet för handläggarna på Försäkringskassan.

Det är väldigt frustrerande när nån går ifrån kassan och man märker att den inte har förstått nånting. Då kan man ha suttit och pratat i 45 minuter.

Många gånger ringer ett litet barn och man ska förklara. Det är ju jättejobbigt.

I en del kulturer finns en syn på ålder som vi inte är vana vid i Sverige. Den kan påverka motivationen till återgång i arbete.

Dom upplever sig gamla när dom är 40 eller 35 till och med. Dom tycker att dom har gjort sitt och det är rätt så svårt att motivera dom och förklara att dom inte är så gamla och egentligen har 30 år kvar i arbetslivet.

Det kan vara svårt att diskutera rehabi-

litering med sjukskrivna män från andra kulturer.

Deras syn på sig själva har vänts upp och ner på nåt vis. Från att ha varit uppe i toppen till att ha blivit nånting här nere som inte kan försörja familjen. Jag menar, det är jättemycket bitterhet och besvikelse.

För en lyckad rehabilitering är individens egen motivation av största betydelse och kan påverkas negativt av olika faktorer. Att rehabiliteras till arbetslöshet är en, att ha en hög utbildning i sitt hemland och inte få möjlighet att använda den i Sverige är en annan. Risken att fastna i en sjukroll ökar om sjukperioden är lång.

Dom har gått hemma så länge och då har dom isolerat sig ännu mer och funnit sig tillrätta med att vara hemma och leva ett annat liv. Dom är ju inte motiverade, många gånger, när vi börjar jobba med ärendet.

Läkarna

Ett stort problem i samband med sjukskrivning och rehabilitering är de medicinskt diffusa diagnoserna.

Det börjar med en sjukskrivning, kanske värk i en kroppsdel och så försöker man rehabilitera. När personen är färdigbehandlad och ska ut i arbete blir hon sjuk i något helt annat och det är inte ovanligt med 4-5 diagnoser.

Dessa ärenden slutar inte sällan med en psykisk diagnos. Handläggarna upplever ofta ett bristande stöd hos sjukskrivande läkare och man anser att läkarna inte vågar ta ställning utan byter diagnoser i stället.

Spindeln i nätet hade vi som nåt litet begrepp. Vi skulle dra i alla trådar, men nu gör vi inte ens det. Flugan i nätet.

Arbetsgivarna

Det upplevs också svårt att få arbetsgivarna engagerade i rehabiliteringen av sina anställda. Någon framförde dock viss självkritik här.

Jag tror att vi är dåliga på att lägga tillbaka ansvaret för den anställda.

Problem med konflikter på arbetsplatsen ökar och ibland vill den anställda inte träffa sin arbetsgivare, vilket försvårar rehabiliteringsmöjligheterna. En annan svårighet är att en del arbetsgivare har svårt att acceptera deltidssjukskrivningar.

Samverkan mellan myndigheter

När samverkan mellan olika myndigheter inte fungerar tillfredsställande blir rehabiliteringsarbetet lidande.

Det är väldigt täta väggar, så att säga, inget ge och ta utan alla håller på sina regler.

Nu håller alla i sina pengar.

Yrkesroll och kompetens

Handläggjarrollen uppfattas som oklar och man saknar en egen profession.

Ibland hamnar handläggaren i en "mammaroll" och tar över individens eget ansvar. En viss självvrannsakan framkom när det gäller ärenden där personen i fråga har problem

med svenska språket.

Jag tror att vi tar över lite, undervärderar dom lite fastän det egentligen bara är språket som är det svåra.

En del handläggare har erfarenhet av att inte få dra nytta av de kunskaper de har skaffat sig och det kan kännas otillfredsställande. Det finns behov av handledning samt ett kontinuerligt behov av påfyllning av kunskaper för att klara svåra rehabiliteringsärenden. Även behovet av metodkunskap poängterades, liksom tid för reflektion och diskussion.

Det är ju nästan frustrerande att ha kunskap och veta om att det finns metoder. Det finns sätt att jobba på, men när ska man hinna göra det?

Vad underlättar rehabiliteringsarbetet?

Diagnosen är klar, arbetsgivaren är engagerad, personen ifråga är motiverad och Försäkringskassans handläggare har tid att reflektera och möjligheter att samarbeta med andra aktörer.

Dom vi samordnar med är läkare och sjuksköterskor och dom är rätt så säkra i sina roller. Socionomerna är kaxiga och dom vet att dom är socionomer. Arbetsterapeuterna vet sin roll, men vad är vi då? Vi är nånting diffust.

Några funderingar

En del medborgare med positiva erfarenheter av mötet med Försäkringskassan har hört andra klaga på kassan och har uttryckt att "Jag har haft tur ..." eller "Jag har lyckats få denna person som handläggare". Det är positivt att medborgarnas förväntningar överträffas, men ännu bättre vore om det fanns höga förväntningar som infriades. Inom flera myndigheter, bl a inom Försäkringskassan, pågår för närvarande arbete med att ta fram en serviceförklaring som ska klargöra för medborgarna vilken service de kan förvänta sig av Försäkringskassan.

Medborgarens situation i samband med mötet med Försäkringskassan är ibland svår. En del känner sig mindervärdiga och i underläge och har svårt att hävda sin självklara rätt till service. Här har bemötande och kompetens från handläggarens sida stor betydelse för individens "känsla" inför, under och efter mötet med Försäkringskassan. Det är inte säkert att handläggaren alltid upplever sig ha den makt som hon i själva verket har i mötet med medborgaren.

Handläggaren formas delvis av den miljö hon befinner sig i. För att Försäkringskassans personal ska klara mötet med medborgarna på ett professionellt sätt krävs att hela organisationen har en väl utvecklad kompetens för detta. Det innebär att medarbetare som i sitt arbete har direktkontakt med medborgarna, förutom egen kompetensutveckling, behöver stöd av den egna arbetsgruppen, av chefer och centrala funktioner. Om professionalism och samarbetsvilja finns i alla led ökar möjligheterna att få till stånd möten som både medborgarna och Försäkringskassans personal är nöjda med.

Det är ju nästan frustrerande att ha kunskap och veta om att det finns metoder. Det finns sätt att jobba på, men när ska man hinna göra det?

Referenser

1. Karlsryd E, Fokusgrupper på Försäkringskassan, Försäkringskassan Stockholms län, 2000
2. Karlsryd E, Fokusgrupper föräldrapenning - intervjuer med försäkrade, Försäkringskassan Stockholms län, Stockholm 1999
3. Karlsryd E, Fokusgrupper vårdbidrag - intervjuer med försäkrade, Försäkringskassan Stockholms län, Stockholm 1999
4. Karlsryd E, Fokusgrupper arbetsskador - intervjuer med försäkrade, Försäkringskassan Stockholms län, Stockholm 2000
5. Östling E, Karlsryd E, Fokusgrupper underhållsstöd - intervjuer med bidragsskyldiga, Försäkringskassan Stockholms län, Stockholm 2000
6. Karlsryd E, Östling E, Vuxna med funktionshinder - fokusgrupper om Försäkringskassans service, Försäkringskassan Stockholms län, 2002
7. Karlsryd E, Hörselskadade - intervju om kontakter med Försäkringskassan, Försäkringskassan Stockholms län, 2002
8. Ödin C, Fokusgrupper - intervjuer med försäkrade, Försäkringskassan Kalmar, 2000
9. Lagermark L m fl, Kundfokusgrupper i Trollhättan, Utvärderingsrapport nr 3, Försäkringskassan Västra Götaland, 2000
10. Hessman M m fl, Fokusgrupper Försäkringskassan Västra Götaland, 2000
11. Karlsryd E, Fokusgrupper föräldrapenning - intervjuer med handläggare, Försäkringskassan Stockholms län, Stockholm 1999
12. Lagerbäck E, Karlsryd E, Rehabilitering i Botkyrka - fokusgrupper med handläggare m fl, Försäkringskassan Stockholms län, Stockholm 2000
13. Helmersson L m fl, Fokusgrupper - intervjuer med handläggare inom underhållsstöd, Skåne läns allmänna försäkringskassa, 2000