

Försäkringskassornas informationsverksamhet

Torsten Thunberg

Om rätten att bli informerad om rättigheter och skyldigheter i samhället, om försäkringskassornas informationsarbete till allmänheten och till sådana yrkesgrupper som i sitt arbete kommer i kontakt med försäkringskassorna och om vilket informationsmaterial och vilka hjälpmedel som finns för informationsarbetet berättar informationssekreterare Torsten Thunberg i denna artikel.

Torsten Thunberg är anställd på Försäkringskassaförbundet. Det är en service- och intresseorganisation för de allmänna försäkringskassorna. För den som vill veta mer om förbundets informationsarbete går det bra att skriva till förbundet under adress Box 1751, 111 87 Stockholm.

Social trygghet är bland annat att känna till sina rättigheter och veta vart man vänder sig för att få del av dem. Att öka den formen av social trygghet är en av informatörernas uppgifter. Att ge information om sociala rättigheter och skyldigheter och visa vägen till rätt institution i det svenska samhället.

För de allmänna försäkringskassorna har informationsarbetet alltid varit en självklarhet, för att inte säga en hjärtesak. De sjukkassor som bildades i slutet av 1800-talet byggde ju helt på frivillig grund. En engagerad uppsökande verksamhet bedrevs för att informera om sjuk- och understöds-kassorna och för att värva medlemmar till dem. Utvecklingen för sjukkassorna under 1900-talet har via erkända sjukkassor lett fram till dagens försäkringskassor, som får allt fler uppgifter i samhället. Under hela denna tid har informationsarbetet varit en viktig del av försäkringsarbetet. De tidiga årens uppsökande verksamhet för att värva medlemmar behövs inte längre, men kunskaper om försäkringens innehåll är fortfarande viktiga. Den uppsökande verksamheten finns

kvar i viss omfattning, men det tryckta ordet och moderna massmedia dominerar på informationsområdet.

En av kuggarna i försäkringskassornas informationsarbete är Försäkringskassaförbundet. Där utformas material för kassornas informationsinsatser och där produceras annonser, tv-filmer och annat massinformationsmaterial för olika media.

Den direkta kontakten med allmänheten och sådana grupper som i sitt arbete kommer i kontakt med försäkringskassorna handhas av försäkringskassornas central- och lokalkontor.

Informationsbehov hos allmänheten

Som grund för försäkringskassornas informationsarbete ligger bland annat en sociologisk undersökning om informationsbehovet hos allmänheten. I en mycket kortfattad sammanfattning kan resultatet beskrivas så här

- De grupper som kan antas vara mest beroende av socialförsäkringen är sämst orienterade om den
- Vissa för socialförsäkringen viktiga grupper av försäkrade når man inte genom enbart skriftlig information. Detta gäller i första hand lågavlönade och äldre personer, som ofta föredrar att "tala med någon på försäkringskassan"
- Informationen måste differentieras både när det gäller mediaval och när det gäller sakinnehåll
- Behovet av information är generellt mycket stort. Störst är det inom de yngsta och äldsta åldersgrupperna och bland blivande mödrar.

Undersökningens resultaten har betytt att särskild omsorg ägnas åt valet av informationskanaler för att nå de grupper som kan antas vara mest beroende av socialförsäkringen. Vidare har den skriftliga informationen differentierats i hög grad. Som exempel på detta kan en illustration från pensions-

Fig. 1. Exempel på differentiering av informationsmaterial. (Ex. hämtat från pensionsområdet)

Grupp I Innehåller allmän översikt över bl a hela pensionssystemet	Grupp II Innehåller översikter för respektive pensionärs- grupp	Grupp III Innehåller information inriktad på olika männsliga situationer
● Fakta om socialförsäkringarna	● Ålderspension ● Förtidspension ● Familjepension	● Rörlig pensionsålder ● Folkpensionärernas bostadstillägg och hustrutillägg ● Socialförsäkringen för handikappade ● Hur stor är pensionen? ● Till Er som har folkpension och eller tilläggspension ● Om du flyttar från Sverige ...

området tjäna. (Fig. 1.) All information som ges i grupp III-broschyrerna finns också i grupp II-broschyrerna. Och all den informationen finns också i den stora översikten i grupp I Fakta om socialförsäkringarna. Den sistnämnda broschyren finns för övrigt i två utföranden. I en pärm som tillställs alla läkare finns den under namnet Kompendium om socialförsäkringen. Innehållet är detsamma.

Undersökningen visade också att många människor upplevde möjligheten att få muntlig information från en annan människa som mycket värdefull. Försäkringskassan har cirka 600 lokal- eller servicekontor och med datateknikens hjälp kan dessa behållas och ge service åt allmänheten även i framtiden.

Krånglig svenska

I en annan del av undersökningen visade det sig att många upplevde språket i brev och blanketter från försäkringskassan som krångligt. Detta resultat har lett till en självprövning och en ökad personalutbildning på detta område. Till hjälp i skrivarbetet har försäkringskassornas personal en samling formulärbrev, där socialförsäkringsfolk och språkvårdare anvisar enkla språkliga lösningar när det gäller att presentera försäkringsfrågor som ofta är krångliga.

I ett personalutbildningshäfte "Så skriver vi i försäkringskassan" ges skrivråd. Ett exempel:

Inte så:

Föreskrivet läkarintyg jämte tidigare översänd blankett skall för att ersättningsskyldighet för kassa skall inträda utan dröjsmål tillställas kassan.

Utan så:

För att kassan skall kunna betala ut ersättning ber vi Er att skicka oss:

1. Läkarintyg som visar Er arbetsoförmåga
2. Blanketten "Försäkran för sjukpenning" sedan Ni fyllt i den.

Vilket informationsmaterial finns

Grunden för informationsarbetet kring socialförsäkring och de andra arbetsområden som försäkringskassan har består av en serie med ett 25-tal broschyrer. Vid sidan av dessa finns affischer och faktablad samt skyltmaterial för kassornas lokaler. Med hjälp av ett stordiabibliotek kan kassornas personal ställa upp som informatörer vid mötesverksamhet i organisationer och företag. I massmedia som dags- och fackpress och tv förekommer information från försäkringskassan flitigt. Informationsmaterial till speciella yrkesgrupper riktar sig för närvarande främst till dem som arbetar inom sjukvård och tandvård. En utveckling av material till dem som arbetar med socialvård och arbetsmarknad kommer att diskuteras. I följande förteckning finns allt viktigare informationsmaterial som försäkringskassorna kan tillhandahålla.

Socialförsäkringen i Norden
 Fakta om socialförsäkringarna
 Vem är arbetstagare?
 ATP-folder
 Egenavgifter
 Den allmänna sjukförsäkringen
 Vad kostar det hos doktorn?
 Ersättning för resekostnader
 Sjukförsäkring när man studerar
 Sjukpenning för hemmakar
 Yrkesskadeförsäkringen
 Sjukhjälp under utlandsvistelse
 Föräldraförsäkring och barnbidrag
 Rätt sjukpenning?
 Skattepliktiga förmåner
 Pension och skatt
 Rörlig pensionsålder
 Till Er som har folkpension/tilläggs-pension
 Ålderspension
 Förtidspension m m
 Familjepension m m
 Läke-medelsförmåner
 Socialförsäkringen i siffror
 Förtidspension för äldre
 Socialförsäkringen för sjöfolk
 Inkomstprövade pensionsförmåner
 Socialförsäkringen för handikappade
 Hur stor är pensionen?
 Din Tandvård
 Vad kostar det hos tandläkaren?
 Pärmén Försäkringskassan/tandläkaren
 Pärmén Försäkringskassan/läkaren
 Stordiapaket om socialförsäkringen

(Allt informationsmaterial tillhandahålls genom närmaste försäkringskassa och skall alltså inte beställas hos Försäkringskassaförbundet.)

Broschyrer

De flesta av försäkringskassornas broschyrer är i A6-format och omfattar tio—tolv sidor. De tillhandahålls hos försäkringskassan, men finns många gånger också på sjukhus, läkarmottagningar, daghem, apotek, resebyråer och banker. Platserna varierar med ämnesområdet.

Större delen av en broschyruppslaga placeras i broschyrställ. Men försäkringskassorna arbetar också med broschyrerna. Bilägger dem till kor-

respondens eller använder dem som dokumentation vid muntlig information. I det sistnämnda fallet görs ofta understrykningar och tillägg i marginalen med sifferuppgifter m m som gäller den man talar med.

Affischer

Försäkringskassorna har ett antal affischplatser i kassalokalerna. Där informeras om olika frågor. Vid större reformer eller när man vill nå en samlad effekt med informationen förekommer också affischering på arbetsplatser och på eller i bussar och tunnelbanor.

Faktablad

Faktabladen är avsedda att vara arbetsmaterial till hjälp för kassornas personal i informationsarbetet. Avsikten är att de skall finnas tillgängliga för den personal som möter allmänhetens frågor. De skall komplettera den information kassapersonalen ger.

Faktabladen är kanske mer generaliserande än annat informationsmaterial. Därigenom blir det möjligt att enkelt kunna ge information om socialförsäkringen och andra av försäkringskassornas uppgifter. Också detta gör att faktabladen inte bör lämnas ut utan kommentarer.

Stordibibliotek

Detta material är under uppbyggnad. En allmän del, en sjukförsäkringsdel och en pensionsförsäkringsdel kommer att finnas färdiga under våren 1976. Två ytterligare delar, en om yrkesskador och en om avgifter planeras till 1977.

Läkar- och tandläkarinformation

I två pärmar, Läkaren/försäkringskassan respektive Tandläkaren/försäkringskassan, tillhandahålls taxor, anvisningar och översikter som berör sjukvårdens och tandvårdens förhållande till försäkringskassorna.

Man kan påverka materialet!

En av Försäkringskassaförbundets uppgifter är att tillvarata användarnas erfarenheter av det material som förbundet framställer för försäkringskassorna. Det innebär att vi på förbundet är mycket angelägna om att få synpunkter på såväl informationsmaterial som blanketter som används av försäkringskassorna. Skriv gärna till oss om ni har synpunkter eller förslag som berör vårt material.