



Högskolan Dalarna  
Ht-04  
Psykologi D 10p

## **Samspelssituationer på försäkringskassan ur handläggarnas och allmänhetens perspektiv**

Annkristin Kornell

Examinator: Lars Åberg  
Handledare: Lena Linde

## **Sammanfattning**

Studiens syfte var att undersöka de samspelssituationer som råder mellan allmänheten och handläggarna på försäkringskassan, men även att undersöka hur handläggarna upplever sin egen arbetssituation. Mellan handläggarna och allmänheten indikerar studien att allmänheten för det mesta är nöjd med handläggarna på försäkringskassan. Men studien visar även att allmänheten finner det oacceptabelt med en väntetid på två månader för utbetalning av ersättning. Något som båda grupperna har gemensamt är att bemötande är viktigt. Iden till studien växte fram ur de debatterna som förekom i media och om hur försäkringskassan har förändrat sitt arbetssätt genom att granska först och betala ut sedan mot tidigare att betala först och granska sedan. Datainsamlingen genomfördes med två enkäter. Totalt deltog 135 från allmänheten och 43 handläggare från lokalkontoret i Borlänge respektive länskontoret i Falun.

## Introduktion

Den nya sjukskrivningsexplosionen och besparingarna har satt försäkringskassan och handläggarna i centrum vilket har gjort att de har hamnat inför diverse olika utmaningar. Man kan se en ökning av sjukfrånvaron om man tittar på de första kvartalen enligt statistiska centralbyrån (SCB). År 1988 så var 1,5% sjukskrivna med sjukpenning om man jämför med de första kvartalet år 2002 så var 3,2% sjukskrivna med sjukpenning, det är en ökning med 1,7% (Källa: SCB 2003) Det debatteras dagligen om olika sparåtgärder i media och om hur kostnaderna stiger med ett oroväckande tempo. Upplever handläggare på försäkringskassan av någon förändrad inställning till sina jobb hos allmänheten? Hur upplever allmänheten handläggarna och deras arbetssituation. Allmänheten representerar i denna studie de som har varit i kontakt med försäkringskassan av olika anledningar. Regeringens mål är att halvera sjukfrånvaron från arbetslivet fram till år 2008 (*Försäkringskassan Dalarna 2004, Hela Livet s3*).

Sikta på makthavarna över kassan var för en tid sedan en tidningsrubrik (*BT Debatt & opinion 22 oktober, 2004*) Stefan Paavo chef över försäkringskassan i Dalarnas Län har debatterat handläggarnas situation. Paavo poängterar något som är viktigt nämligen att hela vårt sjukförsäkringssystem håller på att försvagas av alla långtidssjukskrivningar och att åtgärder måste till från regeringsnivå. En annan sak som bör framhållas och som fått stor betydelse för allmänheten är att det inte är läkarens rätt att besluta om *rätten till sjukpenning*, utan läkaren ska lämna ett medicinskt underlag/intyg som styrker den sjukes arbetsförmåga. Det är arbetsförmågan som avgör om du har rätt till sjukpenning och inte sjukdomen eller symtomen. Det är utifrån det som försäkringskassans handläggare kommer att bevilja rätten till sjukpenning enligt regler och paragrafer som de är skyldiga att rätta sig efter (FK 4012.0409. Broschyr).

Det finns belägg för att det blir svårare att få sjukpenning från försäkringskassan. I november förra året infördes över hela Sverige en kampanj att granska först och betala ut sedan mot det tidigare arbetssätt där man betalade ut först och granskade sedan. I Falun invigdes den 1 november 2003 ett länskontor som ska handha alla ärenden som har att göra med sjukskrivningar och bedömningar till rätten om sjukpenning. Det har gjorts en jämförelse i Dalarna mellan år 2003 och 2004. År 2003 beviljades 10503 personer sjukpenning och år 2004 beviljades 9304 personer sjukpenning, (i.e.) en minskning med 1199 personer jämfört med 2003 (*Borlänge Tidning, 1 oktober, 2004*). Det kan vara en tuff situation för allmänheten, att få avslag från försäkringskassan som tidigare betalade ut utan närmare granskning. Men det är inte rätt att man ska behöva vänta i flera månader på sjukpenning. Dessa väntetider kan skapa en inre stress som undermineras och tränger sig på i det omedvetna och sedermera kan komma upp i form av någon stressrelaterad sjukdom.

Idag 2004 befinner vi oss i den situationen att det måste till förändringar som leder till ett nytt ekonomiskt och fungerande system. Det behövs en öppen information ut till allmänheten, och kommunikativ kompetens hos den som ska föra ut budskapet. Det som är relevant är hur allmänheten *tolkar/uppfattar* situationen kring dem som har med vårt socialförsäkringssystem att göra.

*Ingeting är gott eller ont i sig själv- det kommer an på hur man uppfattar det* (Cassidy, 2003).

Försäkringskassan står för många områden som har med vårt socialförsäkringssystem att göra. Avsikten med socialförsäkringen är att ge oss svenskar och blivande medborgare en viss trygghet i form av föräldrapenning, sjukpenning, bostadsbidrag, rehabiliteringspenning. (Socialförsäkringen FK4000.0409. Broschyr).

Handläggarens arbetssituation kan man se ur flera olika vinklar. Först har de ett ansvar inför lagen, sedan till sina egna överordnade och slutligen organisationen. Om man utgår ifrån dessa punkter så ska handläggaren fungera som en vägledare till rätt beslut för allmänheten. Man skulle kunna se det så här - de tre punkterna lagen, överordnade, organisationen måste ha överensstämmelse om det ska kunna fungera bra (Hall, 2001).

Selye's stressteori riktar in sig på de fysiologiska reaktionerna som uppstår vid ett hot och som kan sätta homeostasen ur balans och leda till stress. Stressorer kan även vara ett hinder för individen att nå sina mål eller sitt välbefinnande. Selye beskrev stressförloppen i tre olika faser med hjälp av modell. GAS (Generell Adaptation Syndrom). De första är alarmfasen. Det är här som individen gör sig beredd att ta till kamp eller flykt. Individen känner ökade krav på sig från omgivningen. Kroppen ökar sin aktiveringsnivå så den blir högre, balansen rubbas och det råder inte längre någon kongruens mellan kroppens olika system. Om däremot individen lyckas med sin kamp så återgår kroppen till den normala homeostatiska nivån igen. Den andra är resistensfasen. Här ligger kroppen på en konstant förhöjd aktiveringsnivå. För att kroppen ska kunna kompensera den förhöjda nivån, så krävs extra resurser vilket tas ifrån de normala kroppsliga funktionerna, som sedermera leder till en nedsättning av bland annat kroppens immunförsvar. Den tredje är utmattningsfasen. Om kraven inte försvinner utan kvarstår kommer slutligen det fysiologiska motståndet att avta och kroppen förmår inte hålla den förhöjda nivån som krävs. De inre organen riskerar att kollapsa och individen kan utveckla allvarliga sjukdomar (Selye, 1956).

Duktighetskravet i dagens samhälle riskerar att driva oss rakt in i en kollektiv utmattning. Det kan vara problem som man själv inte kan lösa, eller det kan vara konflikter mellan människor. Är det samhället som ställer hårda krav på oss? Eller är det vi som ställer så hårda krav på oss själva att vi inte orkar eller har möjligheter att hinna med i tempot idag.

Lazarus & Folkman (1984) menade att alla faktorer kan bli en stressor, tvärtemot Selye som menade att stressorer var enbart de som hade påverkan på de fysiologiska organismerna. Lazarus & Folkman (1984) tittade närmare på de psykosociala förloppen. Om en individ drabbas av ett hårt nederlag så skulle det kunna leda till fysiologiska reaktioner och i sin tur drabba till exempel immunförsvaret. Lazarus (1993), menar att de kognitiva bedömningarna sker i fler etapper. Lazarus delade in etapperna i primära och sekundära bedömningar. Den primära bedömningen fungerar som en start för det fysiologiska aktiveringen, men det är sedan som den kognitiva bedömningen träder in och avgör i fall det är en fara eller inte. Den sekundära bedömningen beror på om det

verkligen är en fara eller inte. Om det visar sig att det är en fara så har bedömningsprocessen betydelse för hur vi agerar som individer, antingen så flyr vi eller tar upp kampen (Cassidy, 1999).

*Arbetet för en bättre hälsa måste snarast börja med helhetsbegrepp och handling från statens sida*, kan man läsa på Försäkringskassans hemsida (www.fk.se 2004). Stefan Paavo skriver att det är många faktorer som gör att sjukfrånvaron kraftigt stiger. Enligt Paavo finns det tänkbara orsaker som påverkar den ökade sjukskrivningen, besparingar i den offentliga sektorn t.ex. att arbetskraften har blivit äldre, vår livsstil har medfört en ökad stress i samhället. Diskussionen om sjukfrånvaron har förts intensivt den sista tiden. Paavo menar att hela den här orsaksbilden till den ökade sjukfrånvaron är komplicerad och mångfacetterad. En av de större utlösande faktorerna skulle enligt Paavo vara budgetnedskärningarna i slutet på 90-talet. När sjukskrivningarna ökar så ökar även arbetskraven på handläggarna (Försäkringskassans hemsida www.fk.se 2004).

Allmänheten känner sig troligen maktlösa när de får ett avslag från handläggarna, vilket kan leda till ett ifrågasättande hos allmänheten. Detta ifrågasättande måste man se som en naturlig reaktion på det nya arbetssättet, att granska först och betala ut sedan. Det är även av stor relevans att handläggaren har ett bra bemötande till allmänheten när de handlägger ärenden. Det ökar förtroendet i samspelssituationerna mellan dem. Kerstin Mårtensson ordförande för försäkringskassans anställda i Dalarna tycker att det är synd om allmänheten som får vänta på utbetalning, men att det även är synd om handläggarna som får klagomål för saker som de inte råår på. Mårtensson tycker att förändringen med handläggningen har gått för fort (Dala Demokraten 8 oktober, 2004.)

## **Metod**

### **Deltagare**

Den som kallas allmänheten i den ena enkäten är de individer som har varit i kontakt med försäkringskassan, antingen genom bostadsbidrag, sjukpenning, pension, rehabilitering eller genom föräldrapenning. Totalt deltog 135 stycken från allmänheten 92 kvinnor och 43 män, och de kommer härmed att kallas allmänheten genom hela uppsatsen. Från försäkringskassan var det totalt 43 stycken handläggare som deltog 29 kvinnor och 14 män, från lokalkontoret i Borlänge respektive länskontoret i Falun.

### **Material**

Två enkäter utformades; en till handläggarna på försäkringskassan och en till allmänheten. Enkäterna innehåller sammanlagt fem sidor. Den första sidan innehåller ett missivbrev, där det förklaras lite om studiens syfte. Allmänheten och handläggarnas frågor var inte identiskt lika men behandlade samma tema. Allmänhetens bakgrundfrågor var utökad med en fråga om tidigare kontakt med försäkringskassan, förutom frågor om kön, ålder, utbildning och yrke. Allmänhetens påstående var mer riktat på hur de uppfattade olika samspelssituationer.

Båda enkäterna hade likertskalan 1-5 som svarsalternativ. Den sista sidan lämnades för att deltagaren ska kunna lämna eventuella synpunkter. Se bilaga 1 för handläggarna och bilaga 2 för allmänheten.

## **Procedur**

Representanter för allmänheten fångades upp hos Friskis & Svettis, rehabiliteringen på Borlänge sjukhus samt Försäkringskassans väntrum och personal på Falu Lasarett. Allmänheten informerades om studiens syfte; att titta på samspelet mellan allmänheten och handläggarna samt handläggarnas syn på sina yrken. Allmänheten informerades om att det handlade om en D-uppsats och att det inte var något som försäkringskassan själva undersökte. Den femte bakgrundsfrågan på enkäterna var om de hade haft någon kontakt med försäkringskassan om svaret blev nej förklarade jag att de inte var aktuella för denna studie eftersom studiens syften var att titta på försökspersoner som varit i kontakt med försäkringskassan och handläggarna där. Anledningen till att frågan behövdes var att enkäterna lämnades ut till olika grupper under några dagar. Ifall om någon svarat och inte hade haft kontakt med försäkringskassan så var den enkäten inte relevant för denna studie. Allmänheten fick sedan information om att de skulle få anonymitet i denna studie. Det var helt frivilligt att delta och någon ersättning utgick inte till dem som deltog i studien. Enkäterna till handläggarna delades ut tillsammans med en pappkartong som fungerade som en postlåda för de ifyllda enkäterna. Handläggarnas enkäter delades ut på lokalkontoret i Borlänge och på länskontoret i Falun, de fick ha enkäterna hos sig i 10 dagar.

## **Databehandling**

Enkätsvaren har bearbetats deskriptivt. Medelvärdesberäkningar samt standardavvikelse över varje påstående har gjorts se bilaga 5. För att kunna få en bättre uppfattning över hur de 19 påståendena förhåller sig till varandra så indelades de i 4 grupper där varje påstående av författaren bedömdes ha en gemensam nämnare. Allmänhetens indelning i 4 grupper åskådliggörs i figur 1. I figur 2 åskådliggörs handläggarnas indelning i 4 grupper. Tabellerna innehåller endast ett nyckelord för varje påståendet se bilaga 5.

Grupp 1	Samspelet med försäkringskassan	1,2,3,4,5,6,7,9,10,14
Grupp 2	Synen på bidragssystemet	8,11,15,16,17,18
Grupp 3	Genusperspektiv	12,13
Grupp 4	Yrkesval till handläggare	19

*Figur 1.*

Indelning av allmänhetens påståenden i 4 grupper. Numren syftar på påståendets nummer i enkäten (se bilaga 3).

Grupp 1	Synen på sitt yrke	1,2,4,7,14,17
Grupp 2	Handläggarna och samspelet med allmänheten	3,5,8,9,10,15
Grupp 3	Handläggarna och synen på bidragssystemet	6,11,12,18,19
Grupp 4	Genusperspektiv	13,16

*Figur 2.*

Indelning av handläggarnas påståenden i 4 grupper påståendets nummer i enkäten (se bilaga 4).

## Resultat

### Samspelet mellan allmänheten och försäkringskassan

Tabell 1

*Allmänheten och samspelet med försäkringskassan samt M och SD.*

Påstående (nyckelord se bilaga 5)	M	SD
(1) Tillfreds	3,2	1,15
(2) Konflikt på arbetet	2,1	1,18
(3) Tvivel på mina uppgifter	2,2	1,24
(4) Acceptabel tid för utbetalning	1,2	0,62
(5) Avslag och förståelse	1,6	0,96
(6) Information som FK ger	2,4	1,12
(7) Handläggning utan protester	1,5	0,91
(9) Tid för mig	3,1	1,18
(10) Rättvist behandlad	3,2	1,20
(14) Bra bemötande skapar tilltro	4,4	0,87

Vad gäller påstående 1: *Jag känner mig för det mesta tillfreds med handläggarna på försäkringskassan*, är instämmandegraden (3,2) dvs. ett delvis instämmande i detta påstående. Vad det gäller påstående 4: *Det är acceptabelt med en väntetid på två månader* är allmänhetens instämmandegrad genomsnittligt låg (1,2). Det visar att allmänheten inte accepterar en väntetid på två månader. Vad gäller påståendet 7: *Om jag skulle anse att en handläggare inte sköter mitt ärende på ett korrekt sätt så skulle jag trots det inte protestera utan acceptera*, är instämmandegraden låg (1,5). Allmänheten instämmer inte, de skulle protestera om något var fel. Vad det gäller påståendet 14: *Jag tror att ett gott bemötande av handläggarna kan skapa större tilltro till socialförsäkringen*, instämmandegraden är (4,4) vilket visar att allmänheten tycker att ett bra bemötande ökar tilltron till socialförsäkringen.

Tabell 2

*Handläggarna och samspelet med allmänheten samt M och SD*

Påstående (nyckelord se bilaga 5)	M	SD
(3) Konflikt pga. mitt yrke	1,9	0,89
(5) Hotad av kunder	1,5	0,67
(8) Nekande till ersättning	2,3	1,00
(9) Kundernas info om mitt yrke	2,3	0,89
(10) Tuffare uppträdande hos kunder	2,5	1,08
(15) Kulturella konflikter	1,1	0,32

Vad gäller påstående 3: *jag hamnar ofta i konflikt med kunder på grund av olika åsikter om mitt yrke*, är handläggarnas instämmandegrad (1,9) vilket visar att handläggarna inte anser sig ofta hamna i konflikt med kunder pga. sitt yrke.



Vad gäller påstående 15: *det händer ofta att jag råkar i konflikt med kunder med en utländsk kulturell bakgrund*. Handläggarnas instämmandegrad (1,1) visar att de sällan hamnar i konflikt med kunder som har en utländsk kulturell bakgrund.

Tabell 3

*Handläggarna och synen på sitt yrke samt M och SD*

Påstående (nyckelord se bilaga 5)	M	SD
(1) Tillfreds	3,3	0,98
(2) Policy på arbetet	4,0	1,05
(4) Övertid pga. kunder	2,5	1,09
(7) Frustration av paragrafer	2,6	0,98
(14) Jag har tid för kunderna	2,1	1,03
(17) RFV:s målsättning	2,1	1,04

Tabell 3 visar gruppen *handläggarna och synen på sitt yrke* och påståendena i den gruppen. Vad gäller påståendet 1: *jag känner mig för det mesta tillfreds med mina arbetsuppgifter som handläggare på försäkringskassan*, är instämmandegraden på medelnivå (3,3). Vad gäller påstående 2: *vi har en policy på min arbetsplats om hur jag ska bemöta kunderna*, är handläggarnas instämmandegrad hög (4,0).

Allmänhetens instämmandegrad för påståendet 19: *Jag skulle kunna tänka mig att jobba som tjänsteman/kvinna på försäkringskassan*, har ett medelvärde på (2,0).

### **Synen på bidragssystemet för handläggarna och allmänheten.**

Tabell 4

*Handläggarna och synen på bidragssystemet samt M och SD*

Påstående (nyckelord se bilaga 5)	M	SD
(6) Bemötande skapar tilltro	4,6	0,69
(11) Bidrag till rätt personer	2,9	1,21
(12) Inställningen till att jobba	3,0	1,13
(18) Tar åt mig personligen	2,0	1,22
(19) Sjukskötare. Psykologer, kuratorer	2,3	1,15

Tabell 4 visar gruppen med påståenden som hänförs till *handläggarna och synen på bidragssystemet*. Vad gäller påstående 6: *jag tror att ett gott bemötande av mig kan skapa större tilltro till socialförsäkringen*, är handläggarnas instämmandegrad mycket hög (4,6). Vad gäller påstående 12: *jag upplever ofta att många har inställningen att man kan sjukskriva sig när man inte har lust att jobba*, är handläggarnas instämmandegrad på medelnivå (3,0).

Tabell 5

*Allmänheten och synen på bidragssystemet samt M och SD*

Påstående (nyckelord se bilaga 5)	M	SD
(8) sjukskriven utan anledning	3,0	1,13
(11) beviljar bidrag till behövande	2,8	1,05
(15) Granska läkarintyg är bra	3,0	1,42
(16) FK:s läkare är bar för mig	2,1	1,21
(17) inget ansvar för sjukfrånv.	2,8	1,41
(18) Information som FK ger	3,4	1,33

Vad gäller påstående 8: *jag tror att handläggare ofta träffar på kunder som sjukskriver sig utan anledning*, är allmänhetens instämmandegrad (3,0). Det visar att allmänheten instämmer delvis till att handläggarna möter kunder som sjukskriver sig utan anledning. Påstående 15: *försäkringskassans aktiva åtgärder att granska läkarintyg innan utbetalning är bra för mig som kund*, är allmänhetens instämmandegrad (3,0). Det visar att allmänheten delvis instämmer till att det är bra med granskningar. För påstående 18: *jag tycker att sjukgymnaster, psykologer, kuratorer ska kunna förlänga en pågående sjukskrivning*, är allmänhetens instämmandegrad (3,4). Man kan anta att allmänheten kommit i kontakt med olika yrkeskategorierna och skulle därför tycka att det underlättade om fler kunde förlänga en sjukskrivning.

### **Genusperspektivet**

Finns det skillnader mellan att godta ett beslut utifrån om man är kvinna eller man. Är det så att kvinnor lättare accepterar ett beslut. Enligt handläggarna så finns det ingen könsskillnad i att godta ett negativt delgivet beslut. Handläggarnas instämmande grad låg lika för både män och kvinnor (2,3). Allmänhetens uppfattning är således att kvinnor har lättare att godta beslut. Instämmandegraden vad gäller kvinnor är (2,9) och instämmandegraden vad gäller män är (1,9).

## **Sammanfattning av handläggarnas och allmänhetens samspel**

Vad gäller samspelet mellan handläggarna och allmänheten indikerar undersökningen att allmänheten för det mesta är nöjd med handläggarna på försäkringskassan. Men studien visar även att allmänheten finner det oacceptabelt med en väntetid på flera månader för utbetalning av ersättning. Instämmandegraden (1,2) här var den lägsta utav allmänhetens och handläggarnas alla påståenden.

Något som båda grupperna är överens om och som har en hög instämmandegrad är bemötande. Allmänheten tror att ett bra bemötande skapar större förståelse till socialförsäkringen. Handläggarna delar allmänhetens åsikt att ett gott bemötande kan skapa större förståelse för socialförsäkringen. Instämmandegraden är hög (4,7) för detta påstående. Påståendena om bemötande har högsta medelvärdena hos både allmänheten och handläggarna.

Handläggarna inställning till sina yrken ligger på en medelnivå. Allmänhetens instämmandegrad till att ”granska först och betala ut sedan” ligger på en medelnivå.

Något som handläggare och allmänhet inte riktigt är överens om är huruvida fler yrkes kategorier ska kunna förlänga en pågående sjukskrivning.

Allmänheten och handläggarna skiljer sig åt när det gäller synen på hur män och kvinnor godtar beslut. Allmänhetens uppfattning, i motsats till handläggarna, är att det finns en sådan skillnad.

## **Diskussion**

Det som väckte mitt engagemang var den höga sjukfrånvaron och hur den debatterades i olika media, samt hur de olika samspelssituationerna mellan allmänheten och handläggarna har debatterats.

### ***Samspelet mellan allmänheten och försäkringskassan***

Det är lätt att få en uppfattning utifrån media att allmänheten som haft kontakt med försäkringskassan har en negativ inställning till handläggarna. Denna studie tyder på att så är inte fallet. Utifrån de enkätsvar som allmänheten gett så kan man generellt säga att de flesta verkar nöjda med handläggarna. De debatter som har varit aktuella under hösten visar enligt min egen slutsats att det är ett fåtal i allmänheten som debatterar och väcker debatt, och att de flesta i allmänheten känner sig relativt nöjda med handläggarna. Det är bra att det skapas debatter, för det gör att allmänheten uppmärksammar ämnen som man i annat fall inte skulle engagera sig i om man inte själv var drabbad. Bristen på information som jag har proklamerat för i denna studie ha fått stor betydelse och är ett återkommande tema genom hela uppsatsen. Vi är och förblir vane människor och så fort att det blir några större förändringar där människor är beroende av något (e.g) sjukpenning, föräldrapenning så kommer det att bli heta debatter i början som sedermera kommer att trappas ner.

Allmänhetens accepterar inte att det kan ta månader innan de får någon ersättning. En slutsats är att individer som kommer i kläm mellan ofullständiga intyg och handläggare bör få snabbare besked om de har rätt till ersättning eller inte. Annars är risken stor att vi kommer att få individer som kommer att försöka använda socialförsäkringssystemet på annat sätt (e.g) genom socialbyrån. Man har i så fall bara flyttat runt individen utan att hjälpa den till självständighet.

Handläggarna verkar sällan uppleva sig komma i konflikt med kunder som har en utländsk kulturell bakgrund instämmandegrad (1,2). Det kan man tolka som att handläggarna är bra på att bemöta och förklara eftersom vårt svenska språk inte alltid är så lätt att förstå.

Allmänheten verkar ha en oklar uppfattning om vem som beslutar om rätten till sjukpenning. Det är viktigt att informationen når ut till allmänheten om vilka som beslutar om rätten till sjukpenning. En av anledningarna till att handläggarna oftast blir debatterade i olika negativa sammanhang, kan vara att de handhar områden som har att göra med ekonomisk ersättning. En annan anledning till att allmänheten väljer att debattera handläggarna i en negativ riktning kan vara att de inte har rätt information om vad det är som verkligen gäller innan utbetalning sker. Det kan bli en frustrerande situation för den allmänne att inte få sin ersättning eller få den nedsatt till en lägre nivå, vilket leder till upprörda känslor, och ibland till eventuella debatter. Det är ett fåtal i allmänheten som väljer att ta upp kampen och debattera, enligt den här den studien så har den visat att de flesta är nöjda och därför väljer de att inte debattera negativt i media. De ska man inte se som att allmänheten flyr utan att de finner sig nöjda med sina beslut och handläggare.

Handläggarna och deras kommunikativa förmåga bör få en framträdande roll i denna fråga. Det är inte försäkringskassans läkare som beviljar rätten till sjukpenning. Det är handläggarna som beviljar och beslutar om sjukpenning ska beviljas eller inte. Om handläggarna anser att de inte riktigt förstår hur mycket arbetsförmågan är nedsatt eller om underlaget på intyget verkar tunt så kan de rådfråga läkaren men denna har ingen beslutsrätt. Min personliga åsikt är när det gäller försäkringskassans läkare att det brister i informationen vad exakt försäkringskassans läkare har för arbetsuppgifter. Det är bra att man kan få information på Internet om försäkringskassans funktion, där förklarar man (e.g) läkarens egentliga uppgift. Men hos dem som inte har tillgång till Internet så är informationen inte till någon hjälp. Av debatterna i media så förstår man att allmänheten tror att det är läkarens uppgift att bedöma rätten till sjukpenning. I enkäterna så lämnades sista sidan öppen för synpunkter, några synpunkter handlade om missförstånd om vilka de är som beslutar om rätten till sjukpenning. Det som är relevant är inte om allmänheten får information från försäkringskassan utan det är hur allmänheten tolkar/uppfattar den.

### *Synen på bidragssystemet för handläggarna och allmänheten*

De påståenden som har haft de högsta medelvärdena hos handläggarna och hos allmänheten är bemötande. Det visar hur viktigt det är att man bemöter varandra med respekt. Om handläggarna har en negativ inställning när de bemöter allmänheten så kommer det troligen att påverka allmänhetens sätt att ta in information i fortsättningen eller tvärsom att allmänheten uppträder med en negativ inställning gentemot handläggarna så påverkas även dessa på ett negativt sätt. Handläggarna får svårare att få ut sitt budskap och allmänheten får svårare att ta till sig budskapet. Det kan vara en av anledningarna till att det blir debatter. Därför är bemötande något som kan vara viktigt. Det man finner hos allmänheten är att de tror att ett gott bemötande hos handläggaren skapar en större förståelse för vår socialförsäkring. Det är något som är positivt för ett bra bemötande kostar inget. Om allmänheten sedermera får en ökad förståelse för socialförsäkringen så är även det positivt.

Handläggarna har två påståenden som ligger över 4,0 och de är att de har en policy för hur man bemöter allmänheten och att ett gott bemötande kan skapa större tilltro till socialförsäkringen. Om man tittar på allmänheten så förefaller en stor del av dessa i denna studie vara tillfreds med handläggarna. Det som man skulle vilja komma åt är den lilla gruppen som inte är nöjd. Vad är det som gör att allmänheten känner sig missnöjda är det att de har fått ett avslag eller kan en av orsakerna vara hur allmänheten bemöts? Om en av orsakerna skulle bero på bemötande så skulle det vara en trivial och billig åtgärd att eventuellt ändra på rutinerna för hur ett bemötande ska vara. Det som skapar en nöjd allmänhet är när allmänheten känner att handläggaren verkligen vill hjälpa dem och att allmänheten känner sig sedd och respekterad. Handläggarnas förmåga att informera är viktig, för att allmänheten lätt ska kunna förstå och ta till sig information.

Handläggarnas instämmandegrad till påstående 12 ("inställningen hos allmänheten är att man kan sjukskriva sig när man inte har lust att jobba") ligger på 3,0 vilket innebär i genomsnitt ett "delvis instämmande". Det vore önskvärt att den nivån låg lägre. Allmänhetens instämmandegrad till påstående 8 ("om

handläggarna ofta möter allmänhet som sjukskriver sig utan anledning”) ligger på (3) vilket innebär i genomsnitt ett ”delvis instämmande”. Det verkar som om det är ett litet dilemma hos båda grupperna och som man bör kunna förbättra dels med information och med kontroller för att avfärda eller bekräfta misstankar.

Allmänheten verkar åtminstone delvis se positivt på de nya sätten att granska först innan utbetalning instämmande graden ligger på (3,0). Det kan vara en indikation på att samhällsmedborgarna börjar inse, att om inga åtgärder införs så kommer vårt socialförsäkringssystem att fallera. Om man relaterar till denna studie så ser allmänheten delvis positivt på granskningen, men det som väcker debatt kan vara bristen på kunskap om vem som granskar och därefter beslutar om rätt till ersättning.

En fråga som har ställts till både handläggare och allmänhet är om de tycker att psykologer, sjukgymnaster eller kuratorer ska kunna förlänga en pågående sjukskrivning. Här skiljer sig de båda grupperna åt. Handläggarnas instämmandegrad är (2,3) som man kan jämföra med allmänhetens instämmandegrad som är (3,4). Anledningen till skillnaden mellan handläggare och allmänheten kan man bara spekulera om. En anledning kan vara att handläggarna inte vill ha flera inblandade i ett intyg som de ska bedöma. En anledning till att allmänheten har en annan inställning här kan vara att de blivit behandlade av dessa yrkeskategorier.

### ***Genusperspektivet***

Allmänheten ansåg att kvinnorna godtog beslut utan motstånd med en instämmandegrad på (2,9) och att männen godtog ett beslut utan motstånd med en instämmandegrad på (2,0). Handläggarna hade däremot ingen skillnad i instämmandegrad mellan de båda påståendena (2,3) respektive (2,3). Anledningen till att handläggarna inte upplever någon skillnad kan vara att de faktiskt träffar både män och kvinnor dagligen.

Försäkringskassan – ny myndighet från årsskiftet. Från 1 januari finns en ny statlig myndighet för socialförsäkringen. Den nya myndigheten Försäkringskassan ersätter landets 21 allmänna försäkringskassor och Riksförsäkringsverket, RFV. Det kan bli positivt för allmänheten att alla får lika bedömningar och inte beroende av vilken region som man bor i. Handläggarna får klarare direktiv hur de ska bedöma intyg och diverse ansökningar. Regeringens mål med den nya myndigheten är tydligare styrning av arbetet inom socialförsäkringsområdet, mer enhetlig tillämpning av lagar och regler samt ökad medborgerlig insyn. [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se). *Försäkringskassan ny myndighet från årsskiftet., Pressmeddelande., 20050103.*

Slutligen så hoppas jag och tror på ett gott bemötande både från allmänheten och handläggarna, det är kanske bara det lilla extra som behövs för att vi ska kunna förändra de samspelssituationer som skapar de negativa debatter till positiva debatter i framtiden.

## Referenser

- Borlänge Tidning., Kenneth, Westerlund., (1 oktober, 2004 s6). *Allt fler sjuka.*
- Borlänge Tidning., (22 oktober, 2004, s3)., *Debatt & opinion.*
- Dala Demokraten., Per Eklund., (8 oktober s 8 2004)., *Jättesynd om medborgarna.*
- Cassidy, Tony. (1999) *Stress kognition och hälsa.*, Översättning: Gun, Zetterström., (2003) Sweden., *Studentlitteratur för den svenska utgåvan.*
- Försäkringskassan., Dalarna (2004)., *Debatt.*, <http://www.fk.se/debatt.htm>., 20041106.
- Försäkringskassan. *Framtiden är oviss., Därför finns försäkringskassan.*
- Försäkringskassan., Försäkringskassan Dalarna. (2004)., *Hela livet,(s3).*
- Försäkringskassan., *Sjuk FK4012.0409 (s 6).*, Tryck:JMS RULLOFFSET., HELSINGBORG.
- Försäkringskassan., *Socialförsäkringen FK 4000.0409.,(s 7.*, Tryck:JMS RULLOFFSET., HELSINGBORG.
- Försäkringskassan., [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)., *Försäkringskassan – ny myndighet från årsskiftet.*, Pressmeddelande., 050103.
- Hall, Stina., (2001). *Det offentliga mötet.*, Bokbox, förlag., ISBN 91-86980-26-2.
- Lazarus, R:S:& Folkman,S., (1984)., *Stress Appraisal and Coping.*, New York: Springer.
- Lazarus, R:S., (1993). From psychological stress to the emotions., *a history of changing outlooks.*, Annual review of Psychology. 44,1-21.
- Selye, H., *The stress of life*, McGraw-Hill, New-York (1956).
- Statistiska centralbyrån © 2003.,*Sjufrånvarande enligt SCB och sjukskrivna enligt RFV., ISSN 1103-7458.*

**Till handläggare på försäkringskassan**

Man: \_\_\_\_\_ Kvinna : \_\_\_\_\_

Födelse år: \_\_\_\_\_

Utbildning: \_\_\_\_\_

Yrke/område: \_\_\_\_\_

**(Kryssa endast ett alternativ per fråga)**

1. Jag känner mig för det mesta tillfreds med mina arbetsuppgifter som handläggare på försäkringskassan.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5

2. Vi har en policy på min arbetsplats hur jag ska bemöta kunderna.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5

3. Jag hamnar ofta i konflikt med kunder pga. olika åsikter om mitt yrke.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5

4. Jag jobbar ofta över pga. att kunder tar längre tid än vad jag förväntar mig.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5

5. Som handläggare på försäkringskassan känner jag mig många gånger hotad av kunderna.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5



6. Jag tror att ett gott bemötande av mig kan skapa större tilltro till socialförsäkringen.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

7. Jag känner mig ofta frustrerad av paragrafer som är svåra att tillämpa.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

8. Jag har ofta svårt att förklara för kunden att den inte har rätt till någon ersättning trots att kunden anser sig ha rätt till det.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

9. Kunderna vet för det mesta vad jag kan hjälpa till med redan innan jag informerat dem.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

10. Som handläggare upplever jag ofta att kunderna har blivit mer tuffa i sitt uppträdande.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

11. Jag uppfattar oftast att bidrag beviljas till de personer som mest behöver det.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

12. Jag upplever ofta att många har inställningen att man kan sjukskriva sig när man inte har lust att jobba.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

13. Kvinnor godtar vanligen de beslut som delgivits dem utan motstånd även om de har fått avslag från oss.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

14. Jag upplever mig för det mesta ha den tid som varje kund behöver.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

15. Det händer ofta att jag råkar i konflikt med kunder med en utländsk kulturell bakgrund.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

16. Män godtar vanligen de beslut som delgivits dem utan motstånd även om de har fått avslag från oss.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

17. För mig som handläggare är RFV: s målsättningar rimliga.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

18. Jag tar ofta åt mig personligen när jag läser i tidningar om kunder som har nekats ersättning.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

19. Jag tycker att sjukgymnaster, psykologer, kuratorer ska kunna förlänga en pågående sjukskrivning.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

**Om det finns något som ni skulle vilja tillägga så får ni gärna göra det på dessa rader.**

---

---

---

---

---

---

---

**Tack för er medverkan!**

---

Borlänge i november 2004

**Till Allmänheten**

Man: \_\_\_\_\_ Kvinna : \_\_\_\_\_

Födelse år: \_\_\_\_\_

Utbildning: \_\_\_\_\_

Yrke/område: \_\_\_\_\_

Jag har varit i kontakt med försäkringskassan som kund

Ja: \_\_\_\_\_ Nej: \_\_\_\_\_

**(Kryssa endast ett alternativ per fråga)**

1. Jag känner mig för det mesta tillfreds med handläggarna på försäkringskassan.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5

2. Jag hamnar ofta i konflikt med försäkringskassan pga. olika åsikter om mitt ärende.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5

3. Jag upplever ofta att försäkringskassan tvivlar på mina uppgifter.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5

4. Det är acceptabelt att det kan ta ett par månader innan jag får min ersättning utbetald.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5

5. Om jag skulle få avslag av försäkringskassan när det gäller utbetalning av ex. sjukpenning, bostadsbidrag så har jag förståelse för det.

Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer helt
1 2	3 4	5

6. Jag upplever att försäkringskassans information till allmänheten är bra.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

7. Om jag skulle anse att en handläggare inte sköter mitt ärende på ett korrekt sätt så skulle Jag trots det inte protestera utan acceptera det.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

8. Jag tror att handläggare ofta träffar på kunder som sjukskriver sig utan anledning.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

9. Jag upplever för det mesta att handläggarna på försäkringskassan har tid för mig.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

10. Jag känner mig för det mesta säker på att jag blir rättvist behandlad av försäkringskassan.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

11. Försäkringskassan beviljar oftast bidrag till de personer som mest behöver det.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

12. Kvinnor godtar ofta beslut utan motstånd även om de har fått avslag från försäkringskassan.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

13. Män godtar ofta beslut utan motstånd även om de har fått även om de har fått avslag från försäkringskassan.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

14. Jag tror att ett gott bemötande av handläggarna kan skapa större tilltro till socialförsäkringen.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

15. Försäkringskassans aktiva åtgärder att granska läkarintyg innan utbetalning är bra för mig som kund.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

16. Att försäkringskassan har en egen oberoende läkare för bedömning är en fördel för mig.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

17. Att försäkringskassan har en egen oberoende läkare för bedömning är en fördel för mig.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

18. Jag tycker att sjukgymnaster, psykologer och kuratorer ska kunna förlänga en pågående sjukskrivning.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

19. Jag skulle kunna tänka mig att jobba som tjänsteman/kvinna på försäkringskassan.

Instämmer inte alls		Instämmer delvis		Instämmer helt
1	2	3	4	5

**Om det finns något som ni skulle vilja tillägga så får ni gärna göra det på dessa rader.**

---

---

---

---

---

---

---

**Tack för er medverkan!**

---

Borlänge i november 2004

**Allmänhetens påståenden i grupperna.**

*Grupp 1*

1. Jag känner mig för det mesta tillfreds med handläggarna på försäkringskassan.
2. Jag hamnar ofta i konflikt med försäkringskassan pga. olika åsikter om mitt ärende.
3. Jag upplever ofta att försäkringskassan tvivlar på mina uppgifter
4. Det är acceptabelt att det kan ta ett par månader innan jag får min ersättning utbetald.
5. Om jag skulle få avslag av försäkringskassan när det gäller utbetalning av ex. sjukpenning bostadsbidrag så har jag förståelse för det.
6. Jag upplever att försäkringskassans information till allmänheten är bra.
7. Om jag skulle anse att en handläggare inte sköter mitt ärende på ett korrekt sätt så skulle jag trots det inte protestera utan acceptera det.
9. Jag upplever för det mesta att handläggarna på försäkringskassan har tid för mig.
10. Jag känner mig för det mesta säker på att jag blir rättvist behandlad av försäkringskassan.
14. Jag tror att ett gott bemötande av handläggarna kan skapa större tilltro till socialförsäkringen.

*Grupp 2*

8. Jag tror att handläggare ofta träffar på kunder som sjukskriver sig utan anledning.
11. Försäkringskassan beviljar oftast bidrag till de personer som mest behöver det.
15. Försäkringskassans aktiva åtgärder att granska läkarintyg innan utbetalning är bra för mig som kund.
16. Att försäkringskassan har en egen oberoende läkare för bedömning är en fördel för mig.
17. Att försäkringskassan har en egen oberoende läkare för bedömning är en fördel för mig.
18. Jag tycker att sjukgymnaster, psykologer, kuratorer ska kunna förlänga en pågående sjukskrivning.

*Grupp 3*

12. Kvinnor godtar ofta beslut utan motstånd även om de har fått avslag från försäkringskassan.
13. Män godtar ofta beslut utan motstånd även om de har fått även om de har fått avslag från försäkringskassan.

*Grupp 4*

19. Jag skulle kunna tänka mig att jobba som tjänsteman/kvinna på försäkringskassan.



## **Handläggarnas påstående grupper**

### *Grupp 1*

1. Jag känner mig för det mesta tillfreds med mina arbetsuppgifter som handläggare på försäkringskassan.
2. Vi har en policy på min arbetsplats hur jag ska bemöta kunderna.
4. Jag jobbar ofta över pga. att kunder tar längre tid än vad jag förväntar mig.
7. Jag känner mig ofta frustrerad av paragrafer som är svåra att tillämpa.
14. Jag upplever mig för det mesta ha den tid som varje kund behöver.
17. För mig som handläggare är RFV: s målsättningar rimliga.

### *Grupp 2*

3. Jag hamnar ofta i konflikt med kunder pga. olika åsikter om mitt yrke.
5. Som handläggare på försäkringskassan känner jag mig många gånger hotad av kunderna.
8. Jag har ofta svårt att förklara för kunden att den inte har rätt till någon ersättning trots att kunden anser sig ha rätt till det.
9. Kunderna vet för det mesta vad jag kan hjälpa till med redan innan jag informerat dem.
10. Som handläggare upplever jag ofta att kunderna har blivit mer tuffa i sitt uppträdande.
15. Det händer ofta att jag råkar i konflikt med kunder med en utländsk kulturell bakgrund.

### *Grupp 3*

6. Jag tror att ett gott bemötande av mig kan skapa större tilltro till socialförsäkringen.
11. Jag uppfattar oftast att bidrag beviljas till de personer som mest behöver det.
12. Jag upplever ofta att många har inställningen att man kan sjukskriva sig när man inte har lust att jobba.
18. Jag tar ofta åt mig personligen när jag läser i tidningar om kunder som har nekats ersättning.
19. Jag tycker att sjukgymnaster, psykologer, kuratorer ska kunna förlänga en pågående sjukskrivning.

### *Grupp 4*

13. Kvinnor godtar vanligen de beslut som delgivits dem utan motstånd även om de har fått avslag från oss.
16. Män godtar vanligen de beslut som delgivits dem utan motstånd även om de har fått avslag från oss.

## Bilaga 5.

<i>Påstående</i>	<i>Nyckelord - Allmänheten</i>	<i>Medel</i>	<i>Std.</i>
1	Tillfreds.	3,2	1,15
2	Konflikt på arbetet.	2,1	1,18
3	Tvivel på uppgifter	2,2	1,24
4	Acceptabel tid för utbetalning.	1,2	0,62
5	Avslag och förståelse.	1,6	0,96
6	Information som FK ger.	2,4	1,12
7	Handläggning utan protester.	1,5	0,91
8	Sjukskriven utan anledning.	3	1,13
9	Tid för mig.	3,1	1,18
10	Rättvist behandlad.	3,2	1,20
11	Beviljar bidrag till de behövande.	2,8	1,05
12	Kvinnor godtar beslut.	2,9	1,11
13	Män godtar beslut.	1,9	0,82
14	Bemötande skapar tilltro.	4,4	0,87
15	Granska läkarintyg är bra.	3	1,42
16	FK läkare är bra för mig.	2,1	1,21
17	Känner inget ansvar för sjukfrånv.	2,8	1,41
18	Sjukskötare, psykologer, kuratorer.	3,4	1,33
19	Jag skulle kunna jobba på FK.	2	1,33

<i>Påstående</i>	<i>Nyckelord - Handläggarna</i>	<i>Medel</i>	<i>Std.</i>
1	Tillfreds.	3,3	0,98
2	Policy på arbetet.	4	1,05
3	Konflikt pga. yrket.	1,9	0,89
4	Övertid pga. kunder.	2,5	1,09
5	Hotad av kunder.	1,5	0,67
6	Bemötande skapar tilltro.	4,6	0,7
7	Frustration av paragrafer.	2,6	0,98
8	Nekande till ersättning.	2,3	1
9	Kundernas info om mitt yrke	2,3	0,89
10	Tuffare uppträdande hos kunderna.	2,5	1,08
11	Bidrag till rätt person.	2,9	1,21
12	Inställningen till att jobba.	3	1,13
13	Kvinnor godtar beslut.	2,3	0,95
14	Jag har tid för kunderna.	2,1	1,03
15	Kulturella konflikter	1,1	0,32
16	Män godtar beslut.	2,3	0,81
17	RFV:s målsättning.	2,4	1,04
18	Tar åt mig personligen.	2	1,22
19	Sjukskötare, psykologer, kuratorer.	2,3	1,15