



**Karolinska
Institutet**

Sjukskrivna personers upplevelse av bemötande från Försäkringskassan och hälso- och sjukvården

Emilie Friberg, Elin Hinas och Kristina Alexanderson

Sektionen för försäkringsmedicin, Karolinska Institutet

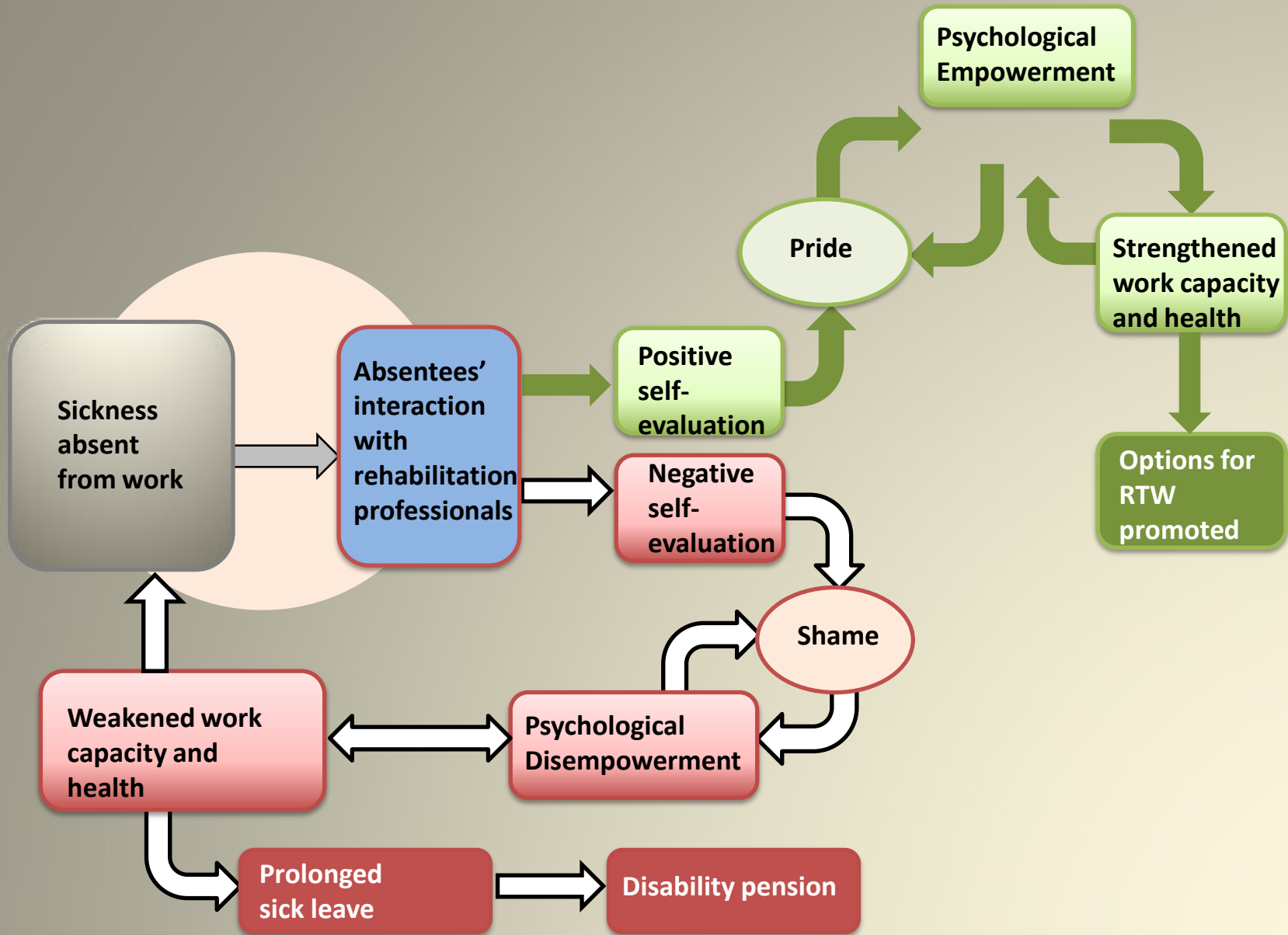
Emilie.Friberg@ki.se

Bakgrund

- Många faktorer påverkar återgång i arbete
- Flera studier visar att **en** sådan faktor är hur den sjukskrivne upplever bemötande från Försäkringskassan och hälso- och sjukvården

Olika teorier om hur bemötande kan påverka återgång i arbete

- Stressteorier
- Patientcentrering
- Sociologiska emotionsteorier
- Empowerment – den emotionella aspekten av empowerment



Två enkäter

2004

2013

10.042
sjukskrivna 6-8
månader
58%
svarsfrekvens
(=5.802)
150 frågor



17.395 sjukskrivna
4-8 månader +
1.018 med
indragen
sjukpenning
(N=18.413)
52% svarsfrekvens
(=9.032)
161 frågor

Positivt bemötande

- Från FK
- Från Hälso- och sjukvård

Generellt och 19 specifika
Påverkat återgång i arbete?

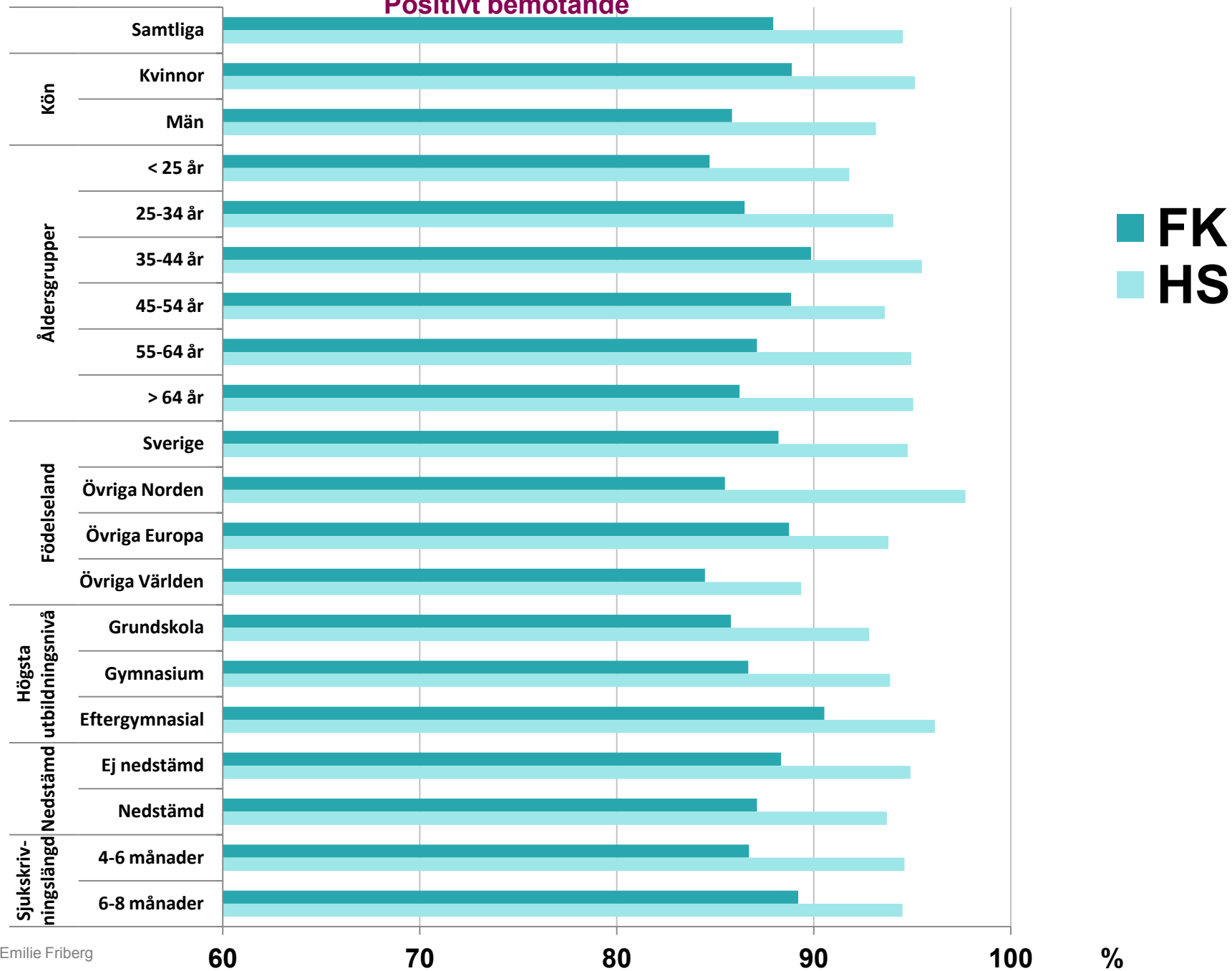
Negativt bemötande

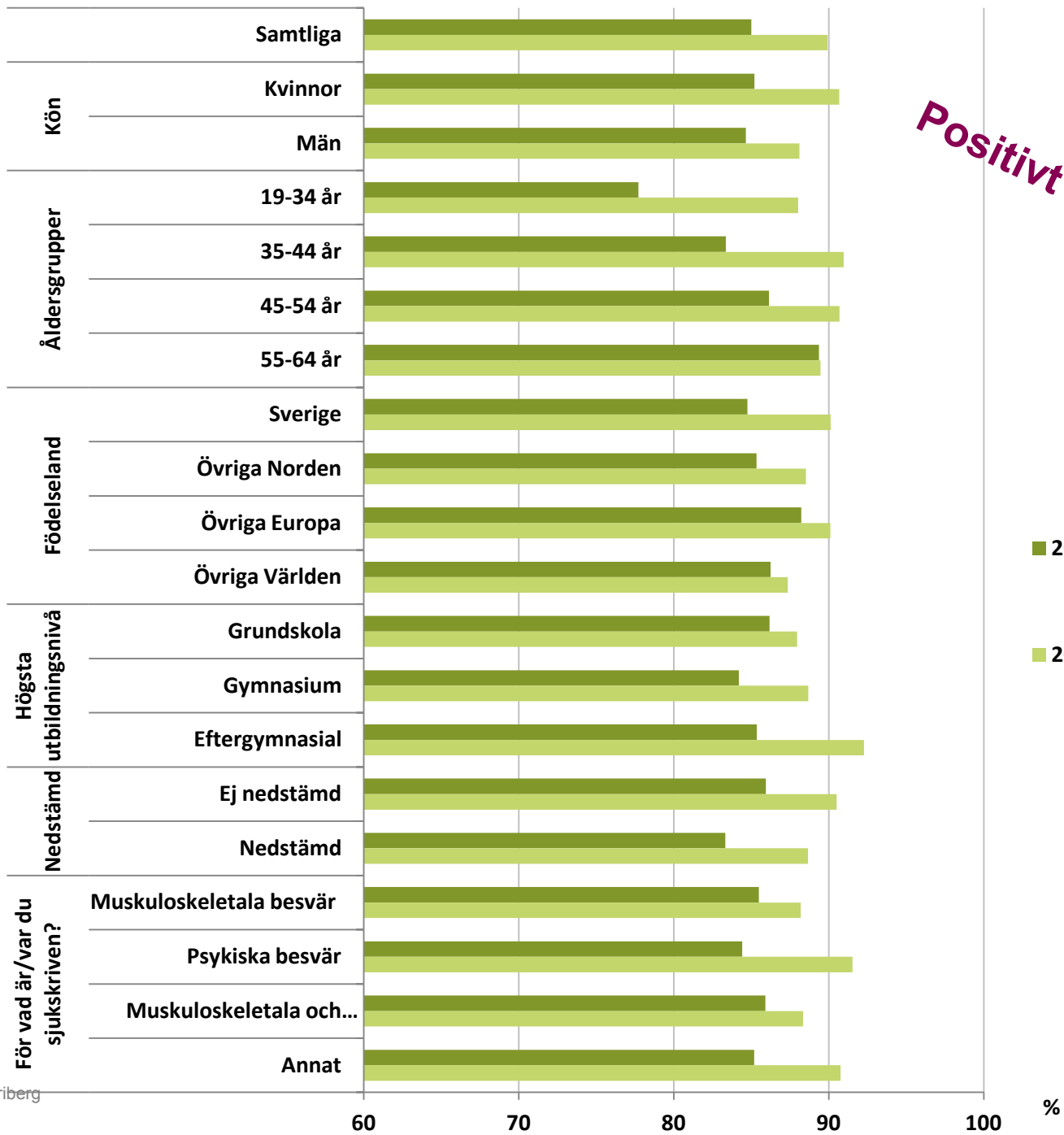
- Från FK
- Från Hälso- och sjukvård

Generellt och 23/25
specifika
Påverkat återgång i arbete?

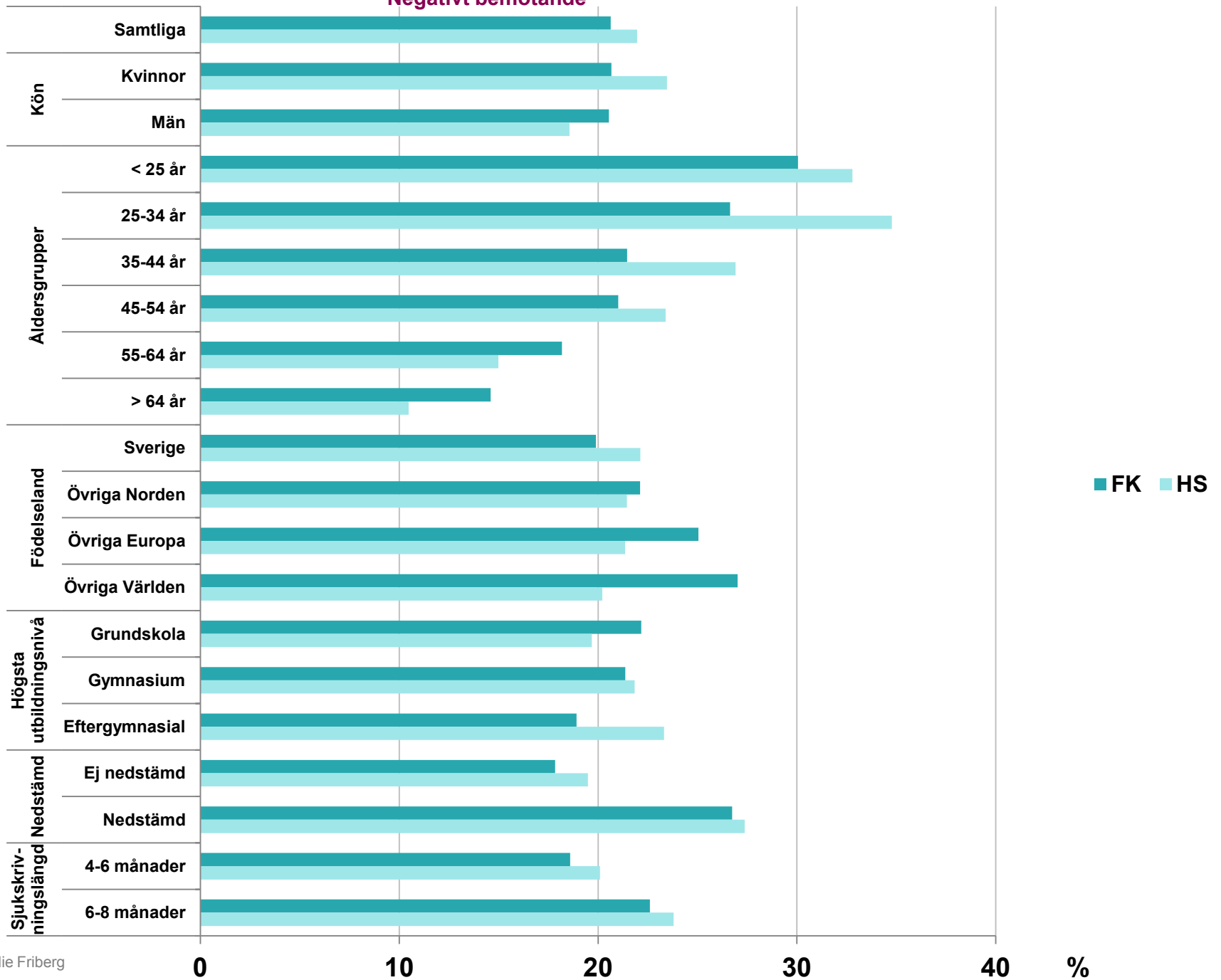
Indragen sjukpenning

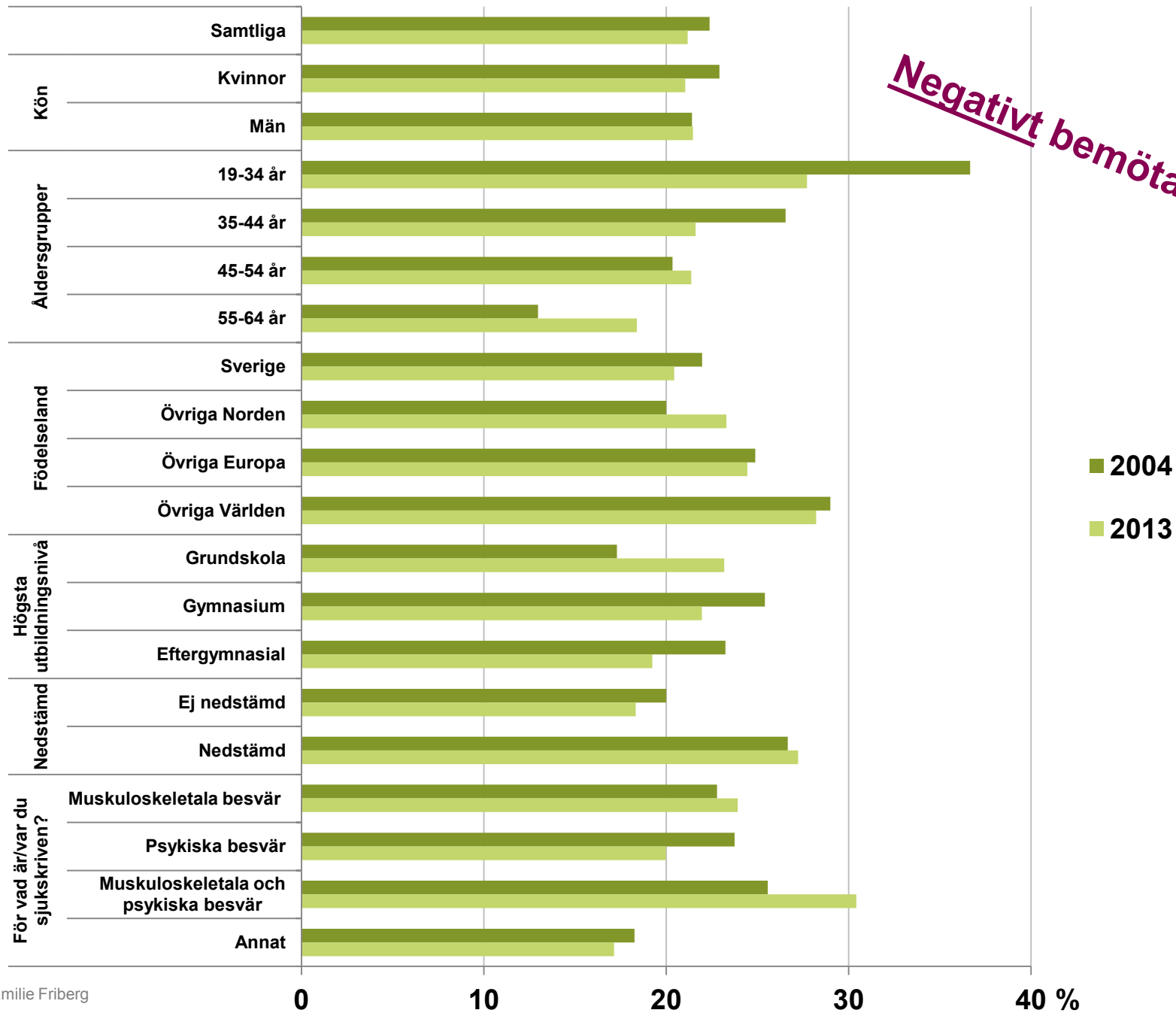
Positivt bemötande





Negativt bemötande

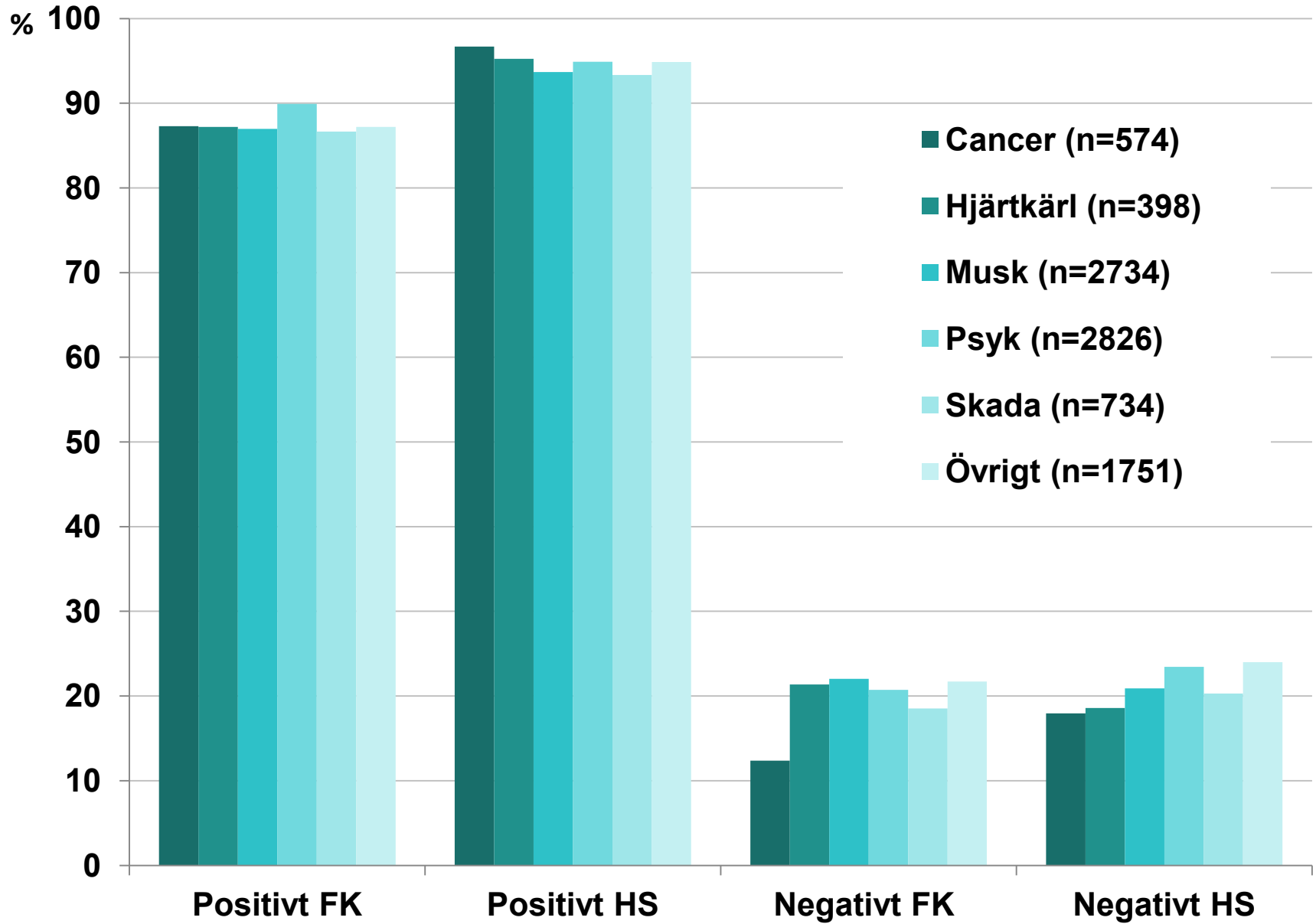




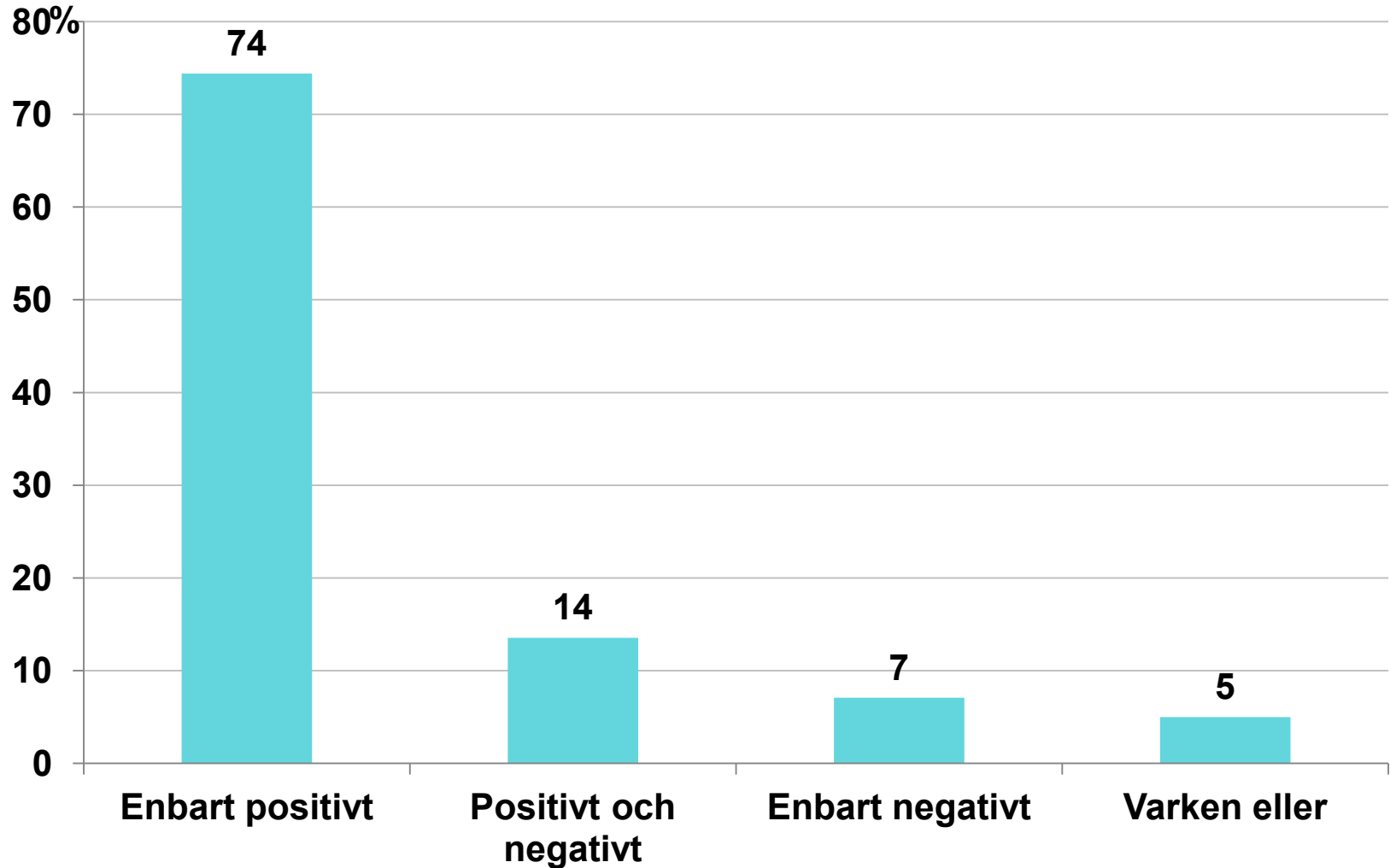
Negativt bemötande FK

■ 2004
■ 2013

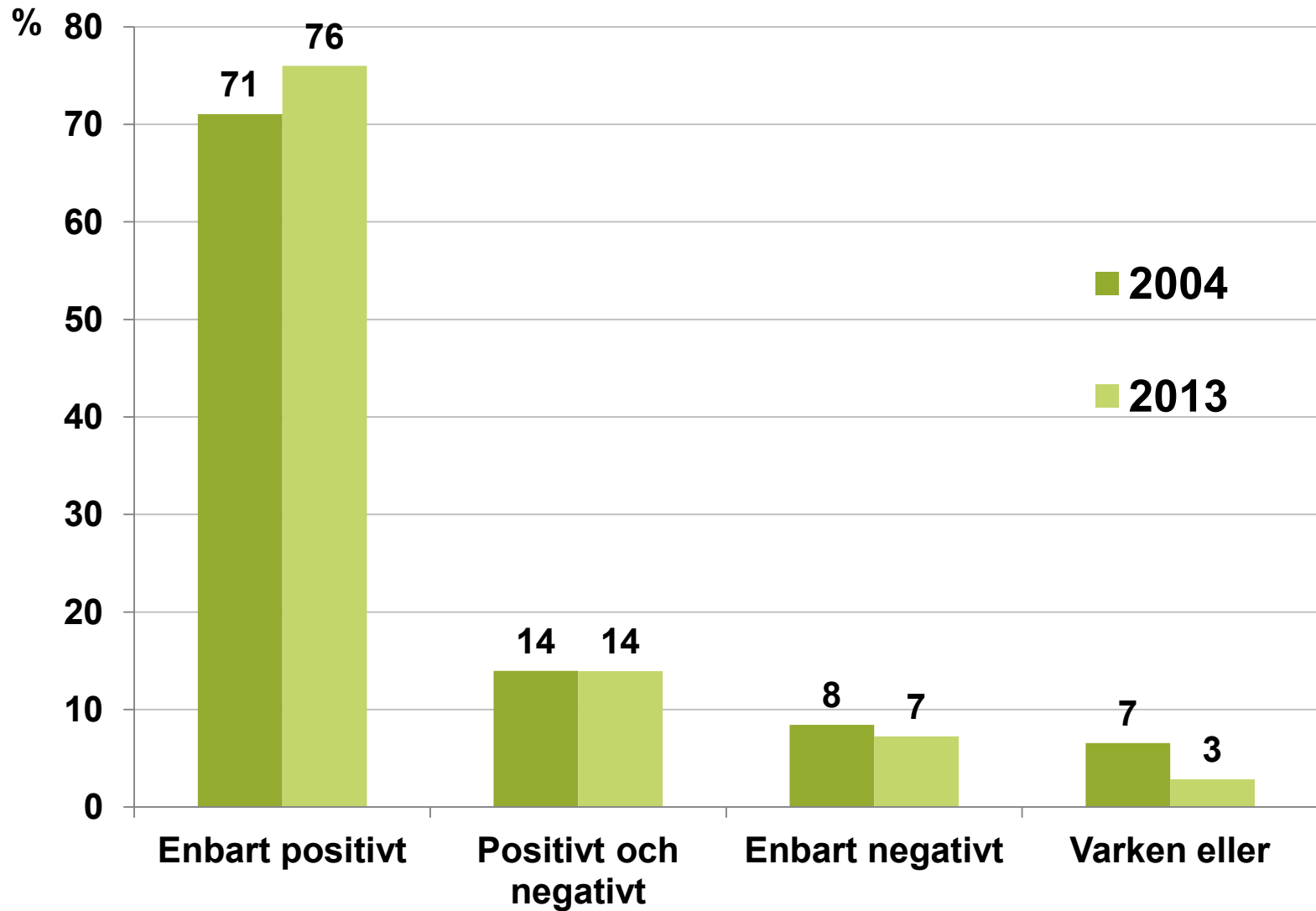
Sjukskrivningsorsak



Bemötande från FK



Bemötande från FK



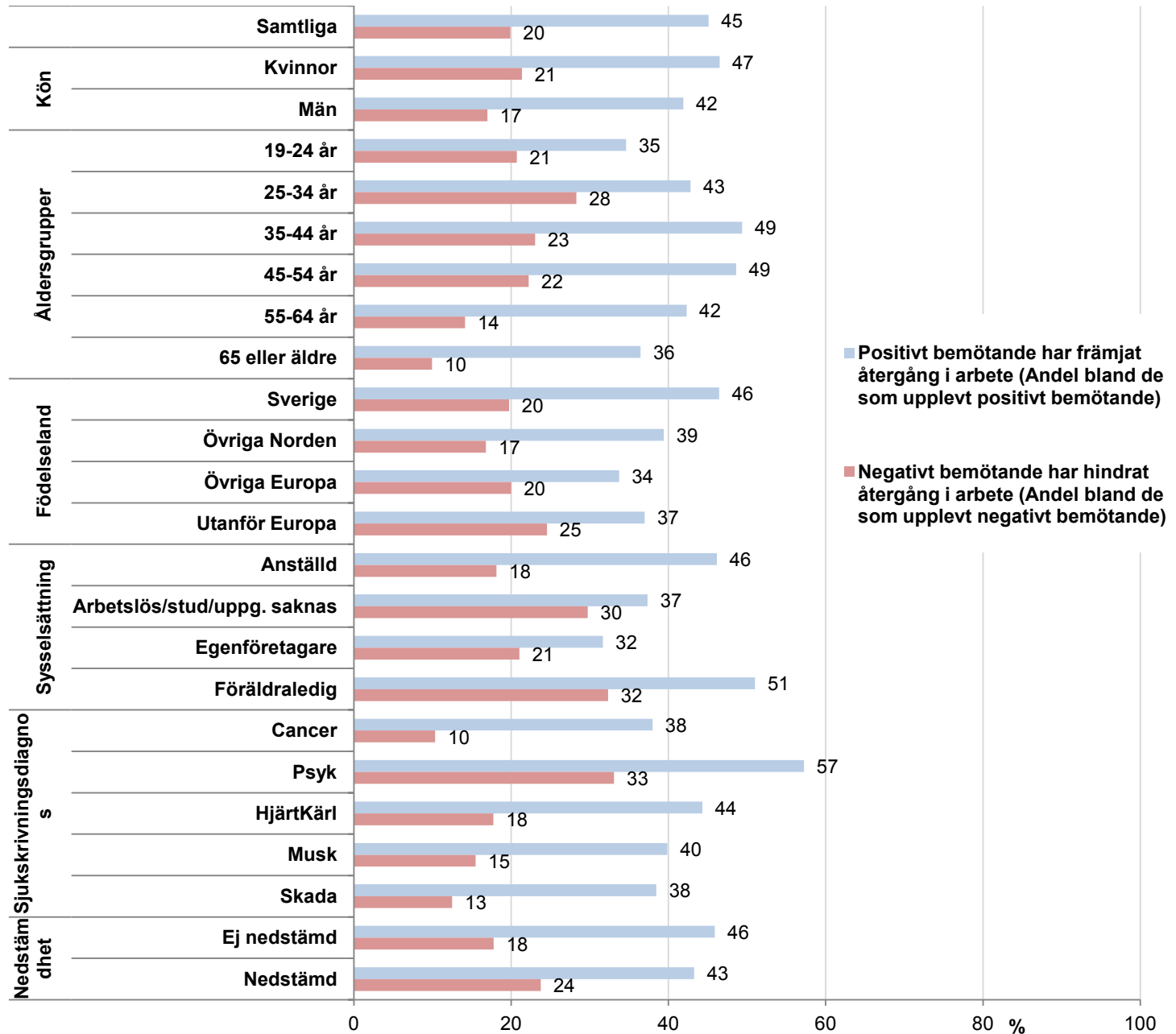
”Har positivt bemötande från FK resp HS påverkat Dina möjligheter att återgå i arbete?”

	Hindrat mycket	Hindrat till viss del	Ingen betydelse	Främjat till viss del	Främjat mycket	Ej blivit positivt bemött	Missing
Positivt FK	0,6	1,1	46,9	22,8	17,2	6,7	4,8
Positivt HS	0,6	1,0	37,2	27,4	27,7	2,2	4,0

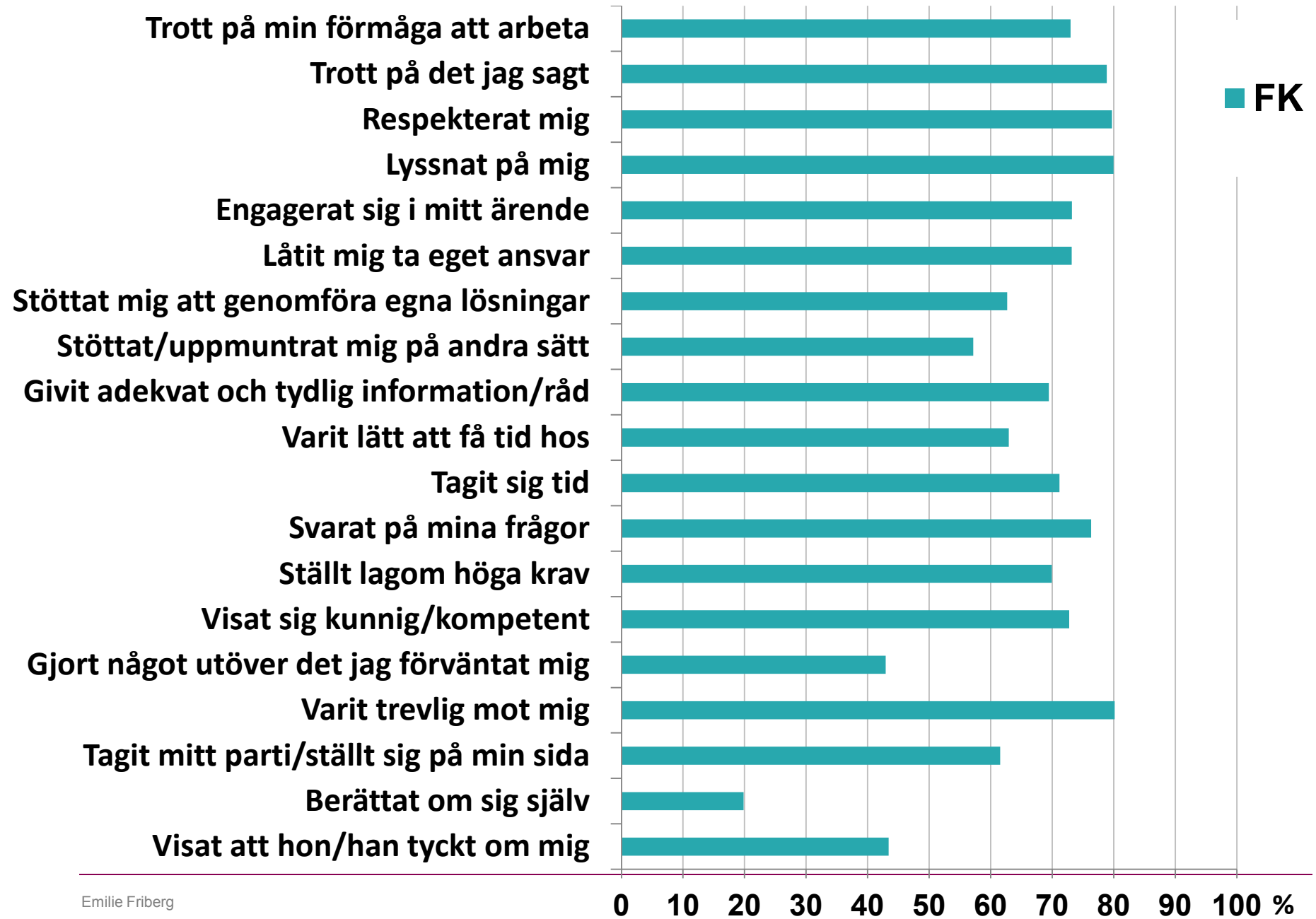
”Har negativt bemötande från FK resp HS påverkat Dina möjligheter att återgå i arbete?”

	Hindrat mycket	Hindrat till viss del	Ingen betydelse	Främjat till viss del	Främjat mycket	Ej blivit negativt bemött	Missing
Negativt FK	3,2	5,8	33,4	1,9	0,9	49,3	5,6
Negativt HS	3,7	7,7	32,2	1,8	1,1	48,5	5,1

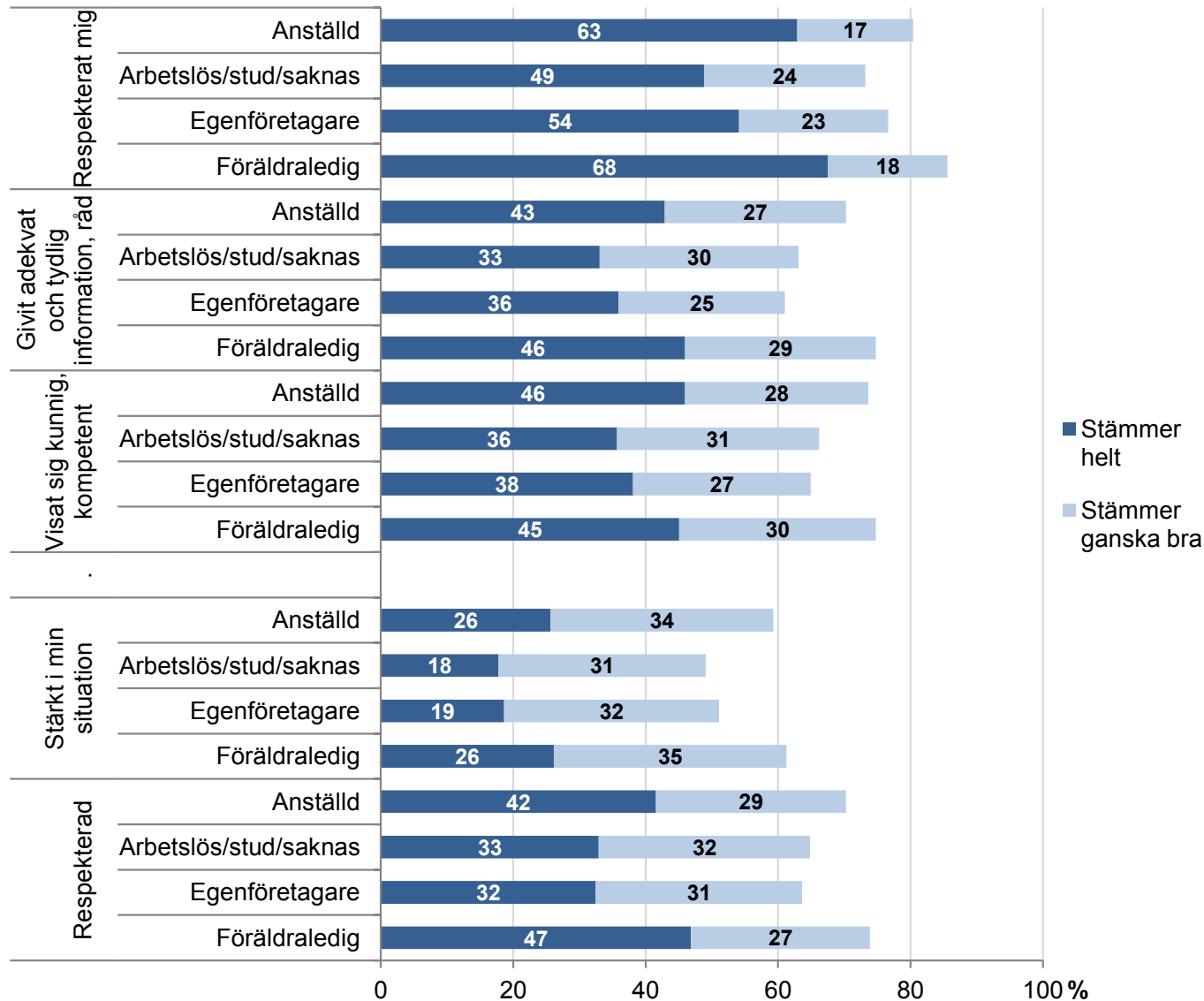
Positivt respektive negativt bemötande och återgång i arbete



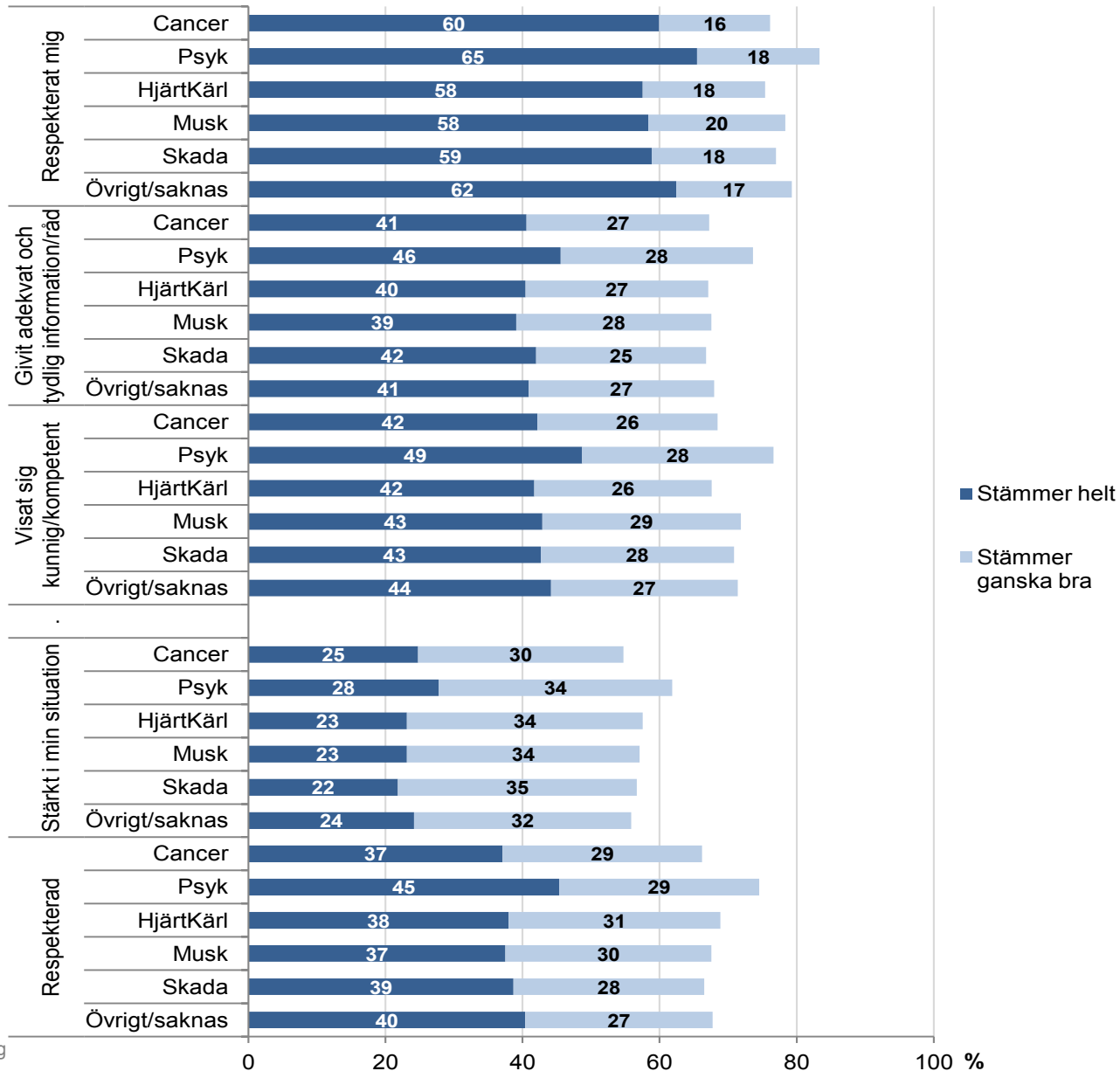
Typer av positivt bemötande



Positivt bemötande från Försäkringskassan uppdelat på sysselsättning



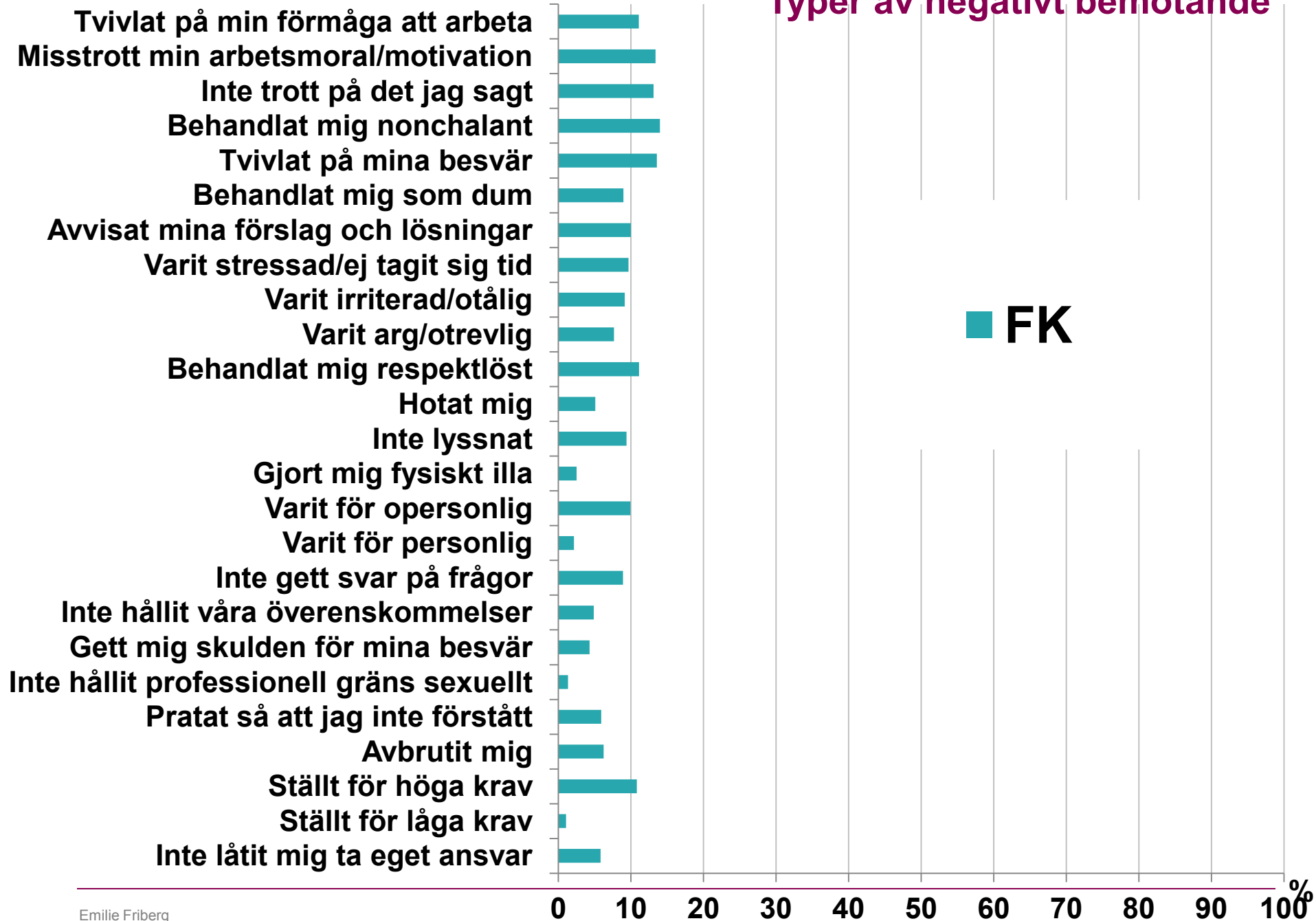
Positivt bemötande från Försäkringskassan uppdelat på diagnos



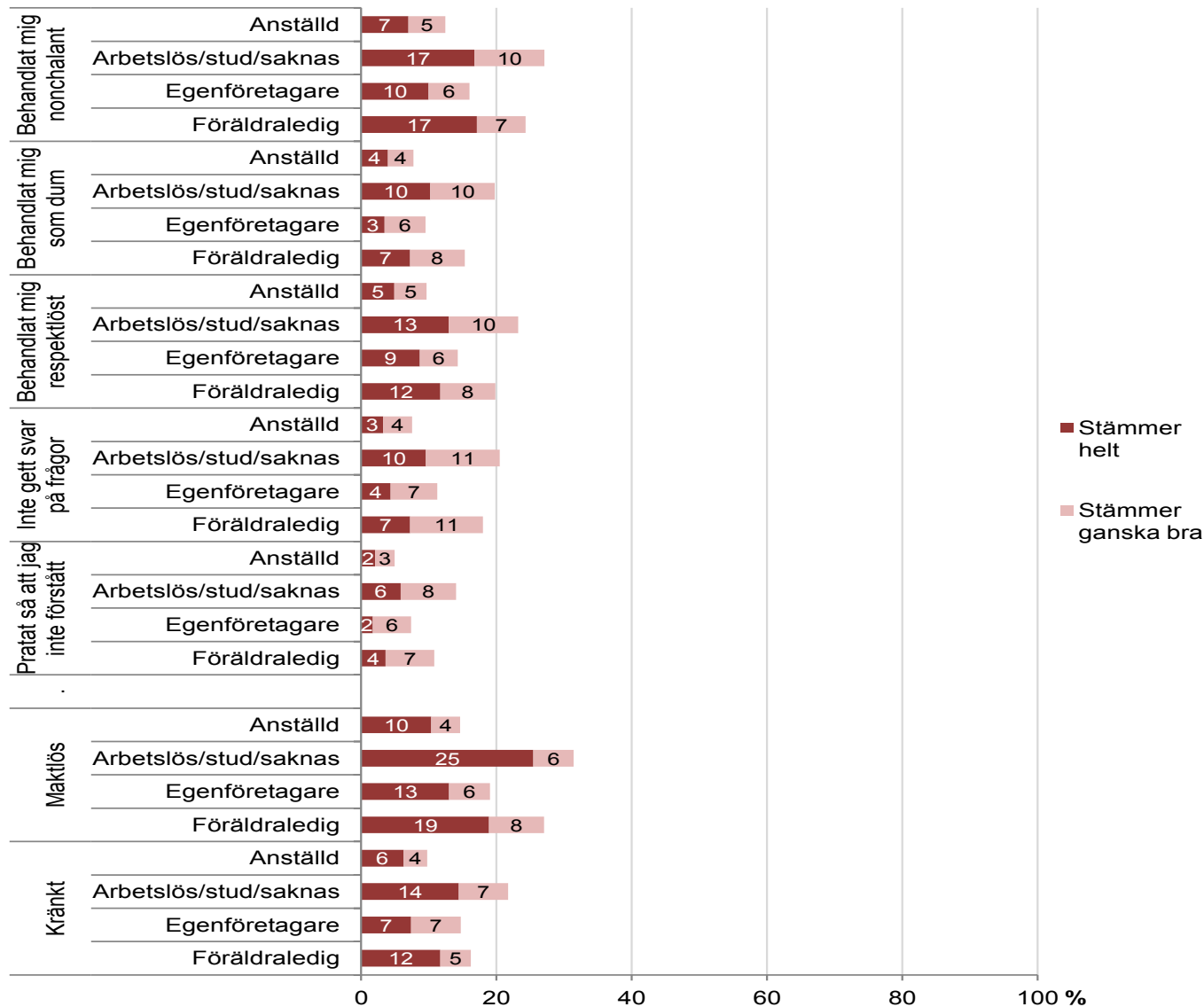
Positivt bemötande från Försäkringskassan och kände mig respekterad

Instämmer med att handläggaren...	n	Stämmer helt	Kände mig respekterad			Inget svar
			Stämmer ganska bra	Stämmer ganska dåligt	Stämmer inte alls	
... respekterat mig	7187	50,2	35,5	5,0	1,5	7,9
... givit adekvat och tydlig information/råd	6261	54,3	34,4	3,7	1,2	6,4
... visat sig kunnig/kompetent	6561	52,9	35,4	4,2	1,3	6,1

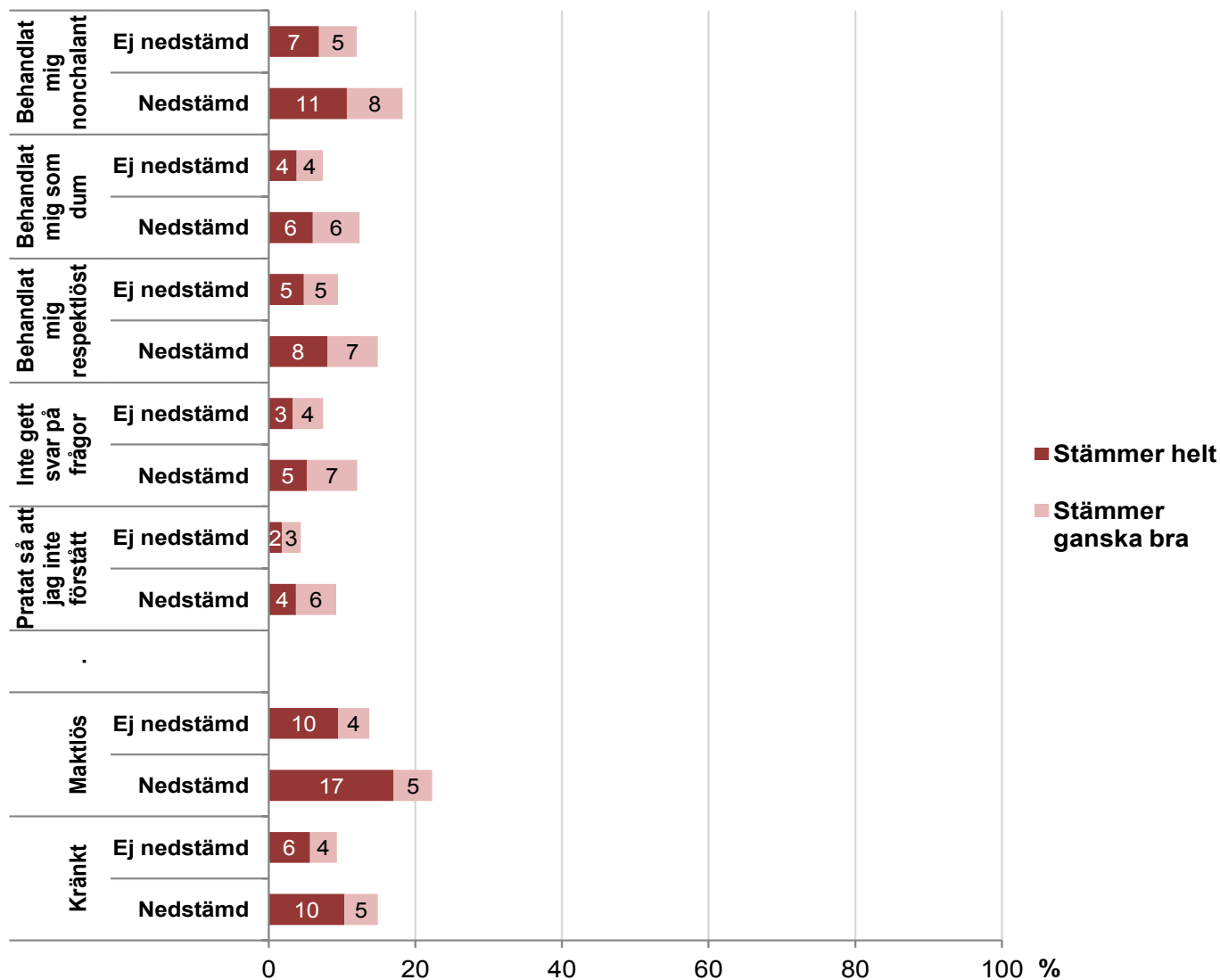
Typer av negativt bemötande



Negativt bemötande från Försäkringskassan uppdelat på sysselsättning



Negativt bemötande från Försäkringskassan uppdelat på förekomst av nedstämdhet

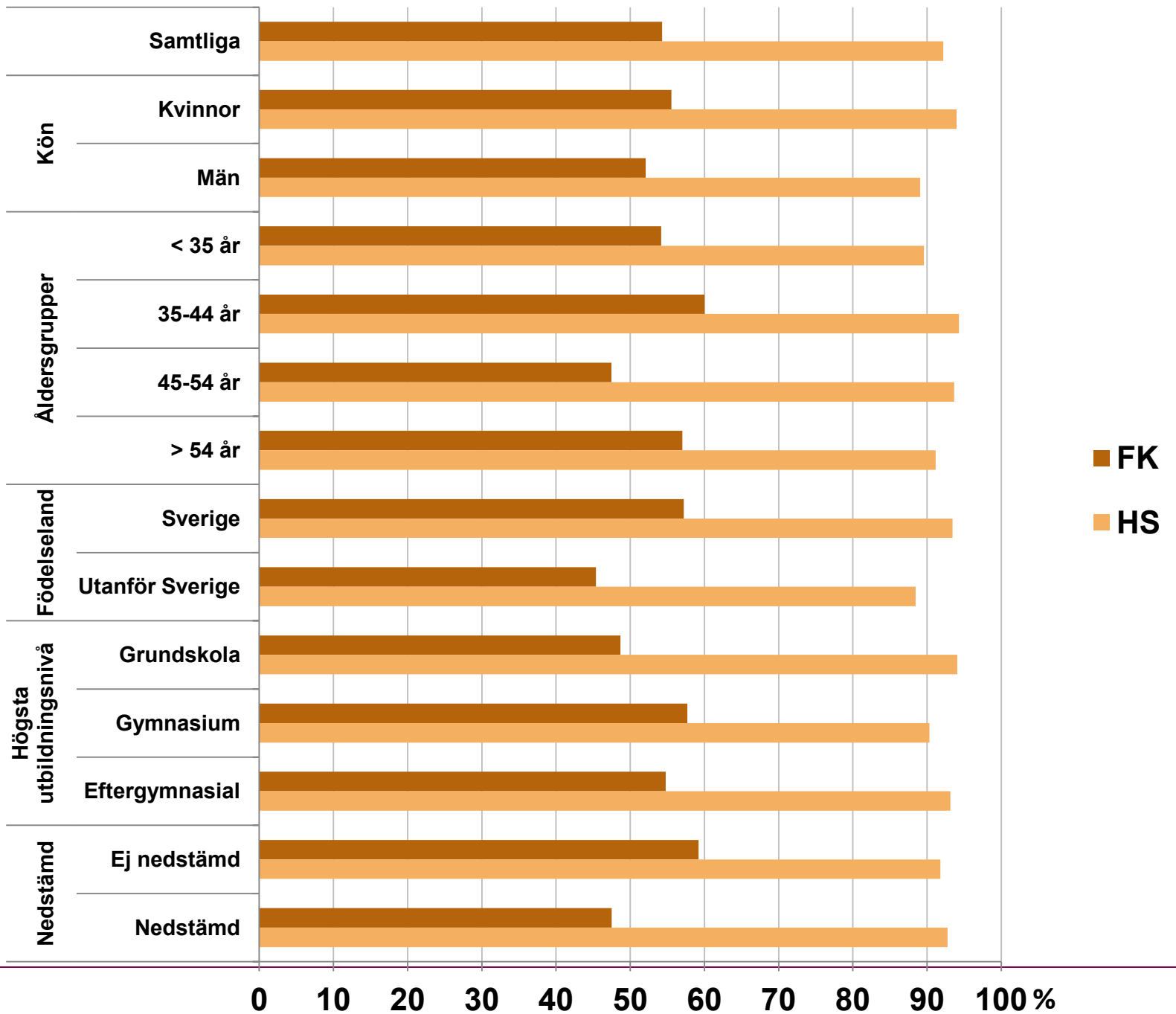


Negativt bemötande och kände mig kränkt

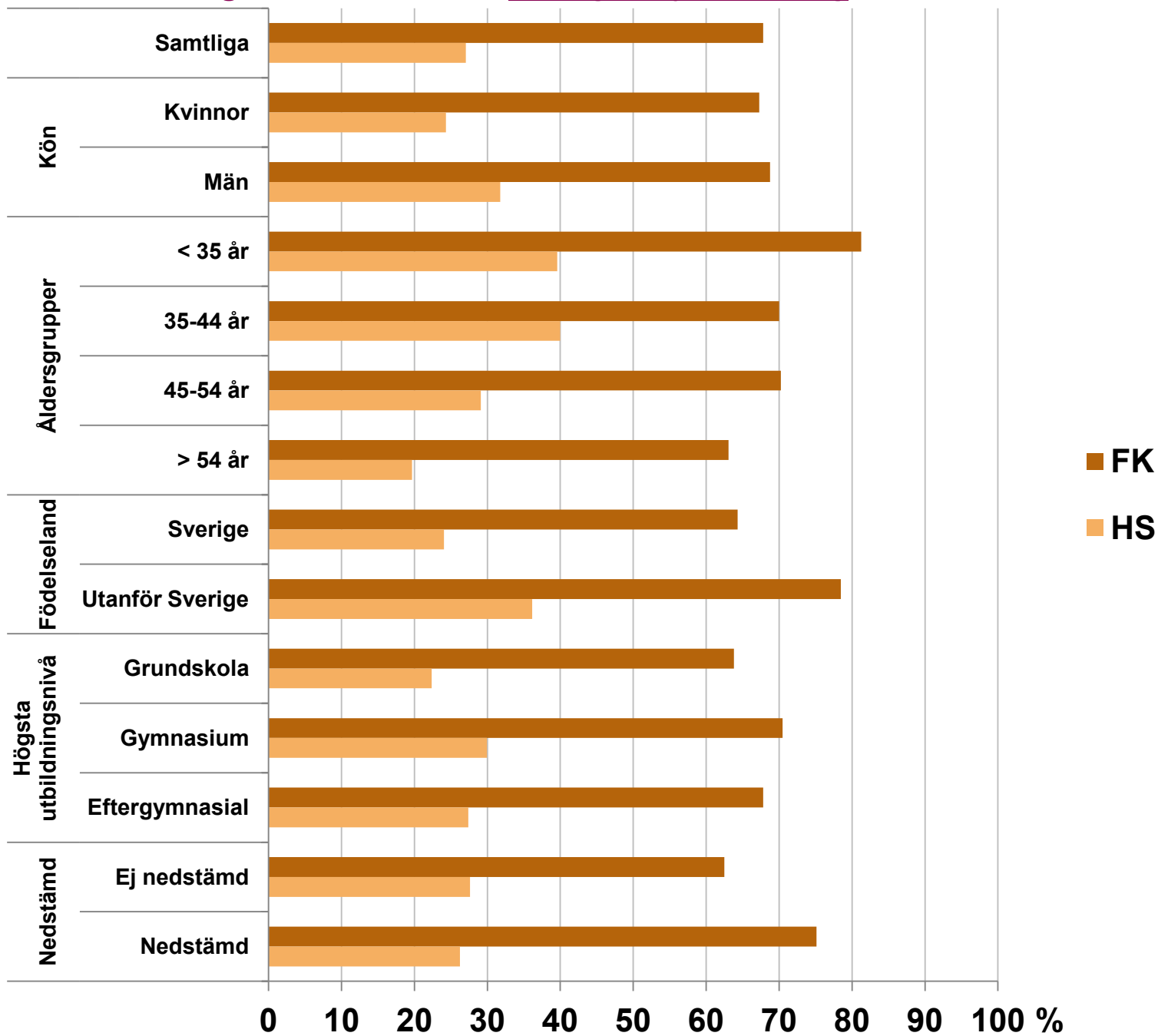
Instämmer med att handläggaren...	n	Kände mig kränkt				Inget svar
		Stämmer helt	Stämmer ganska bra	Stämmer ganska dåligt	Stämmer inte alls	
... behandlat mig nonchalant	1262	45,6	21,3	14,0	14,7	4,3
... behandlat mig som dum	808	57,4	20,3	10,0	9,8	2,5
... behandlat mig respektlöst	1004	53,9	23,2	10,8	8,9	3,3
... inte gett svar på frågor	802	48,1	20,7	13,8	14,3	3,0
... pratat så att jag inte förstått	531	49,5	20,9	12,4	14,7	2,4

Indragen sjukpenning

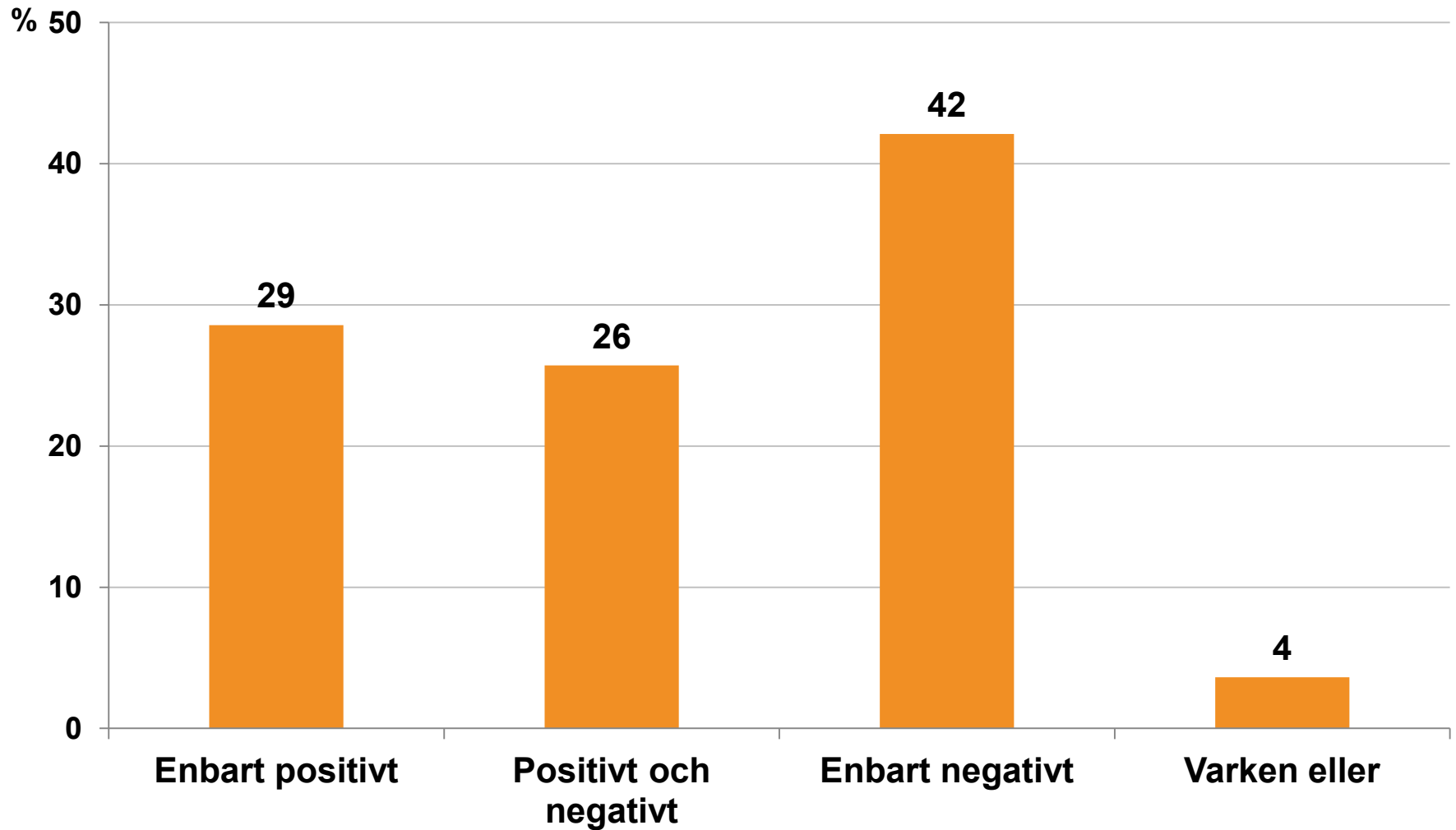
Positivt bemötande, indragen sjukpenning



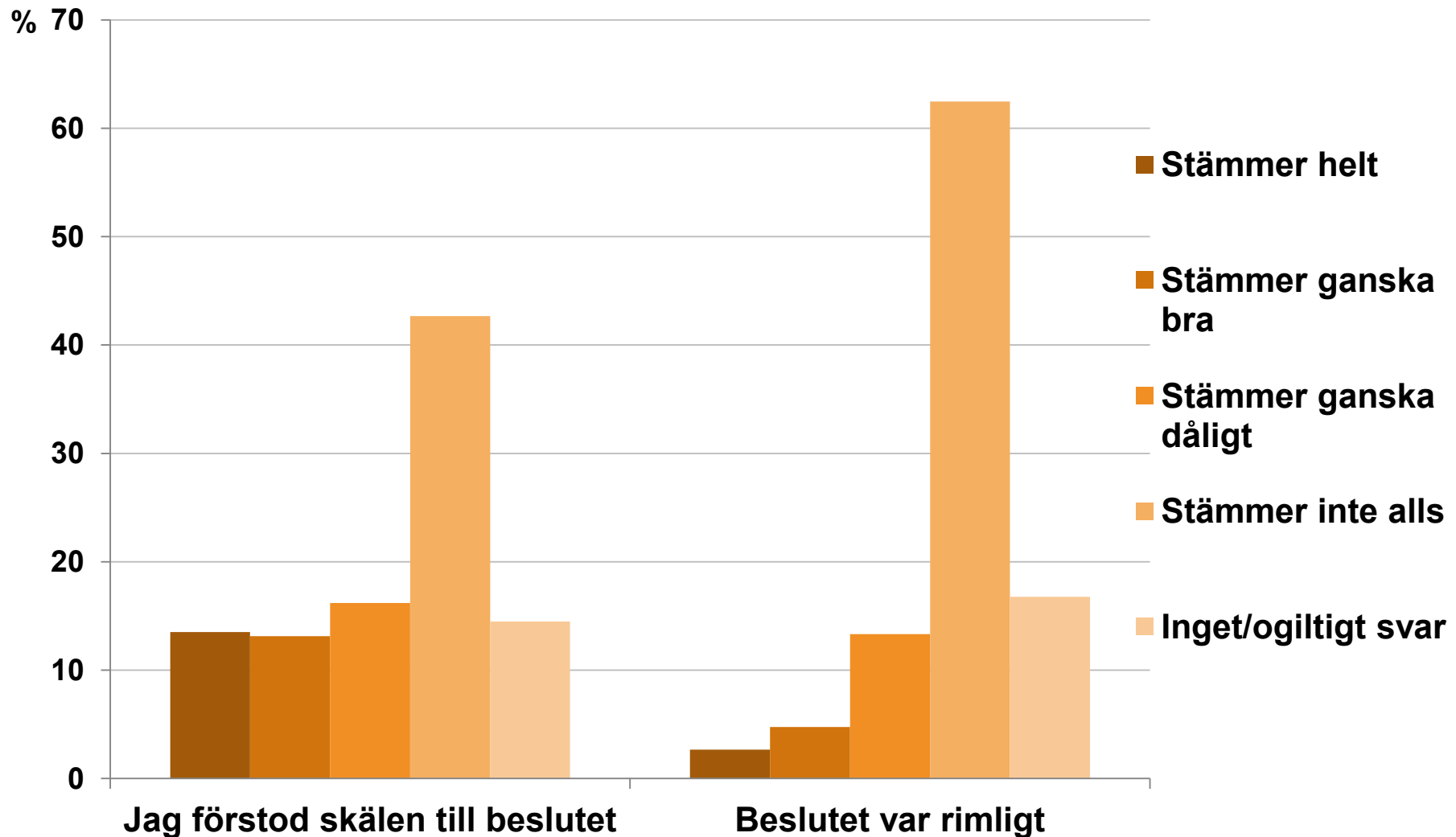
Negativt bemötande, indragen sjukpenning



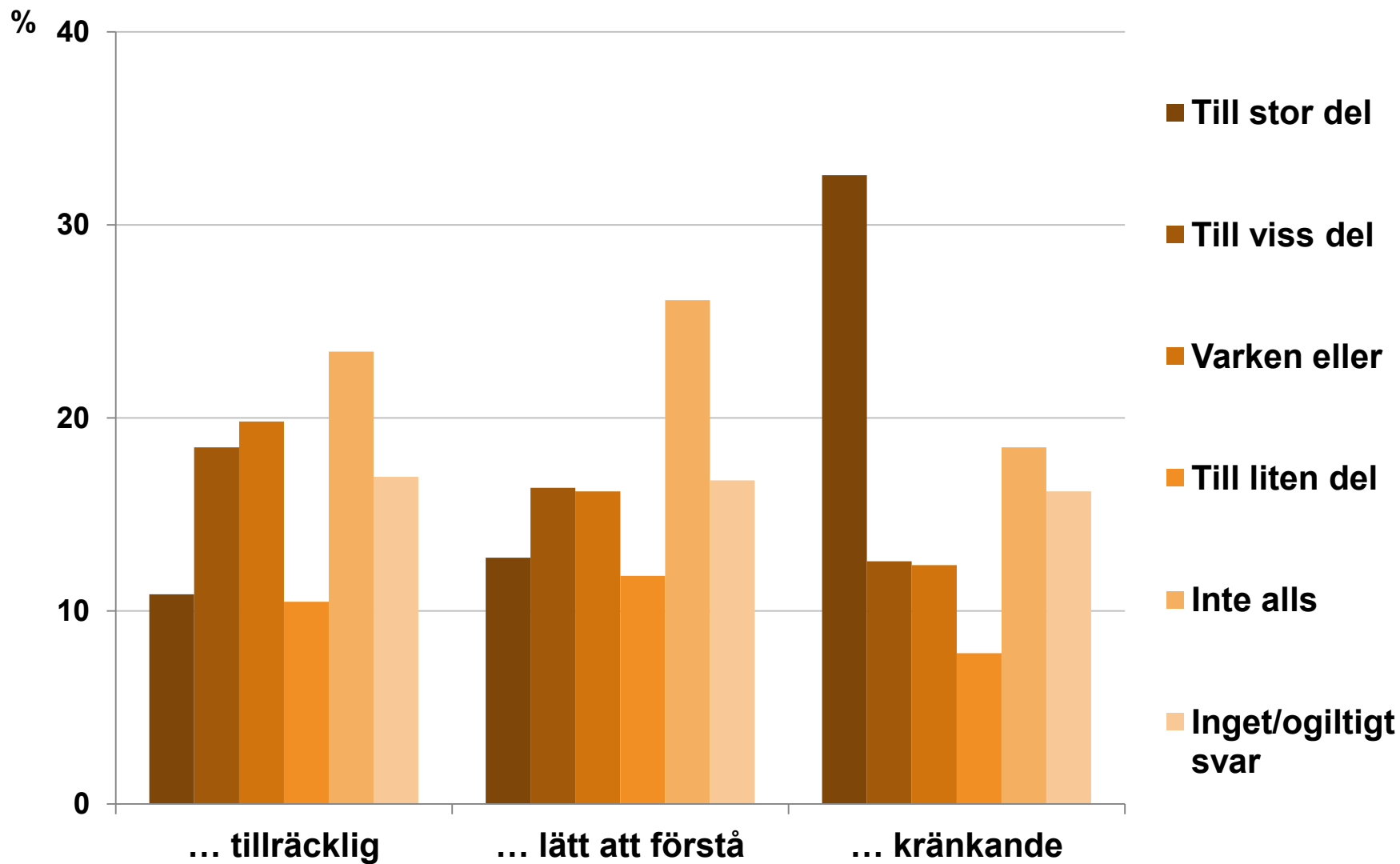
Bemötande från FK, indragen sjukpenning



Syn på FKs beslut om Indragning av sjukpenning



Den skriftliga informationen om beslutet från FK om indragen sjukpenning var ...





Slutsatser

- Majoriteten upplevt positivt bemötande från FK, stabilt mönster
- Större andel haft kontakt med FK 2013 än 2004 (98 vs 88 %)
- Det förefaller finnas en stor potential vad avser betydelsen av bemötande för återgång i arbete; både i att förstärka positiva bemötanden och i att minska olika typer av negativa bemötanden
- Stor förbättringspotential när det gäller information till de med indragen sjukpenning