



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET
Företagsekonomiska institutionen

Inriktning mot organisation
VT-06

Hur upplevs sjukskrivningsprocessen på SKF Sverige AB?

Kandidatuppsats

Författare:
Camilla Johnsson, 760414
Noomi Rabb, 800131

Handledare: Staffan Gran

Ett särskilt tack vill vi framföra till dem som hjälpt oss med denna uppsats: Mia Rönnqvist och Kent Reinebrandt på SKF Sverige AB och Staffan Gran som varit vår handledare på Handels. Utan er hade det blivit mycket jobbigare att få något vettigt gjort!!!

Inte att förglömma är alla ni som så villigt ställt upp för oss med er tid och era åsikter under våra intervjuer, ofta med kort varsel. Vi vet att ni som chefer och Feelgoodpersonal är mycket upptagna i era arbeten så detta har betytt mycket för oss!

Camilla och Noomi

060524

Sammanfattning

Då sjukfrånvaron i Sverige länge ökat har arbetsgivarna alltmer fått upp ögonen för kostnader som sjukfrånvaron medför. Olika åtgärder har lett till att sjukfrånvaron nu börjar minska både inom den offentliga och privata sektorn. Även hos SKF Sverige AB har trenden varit positiv de senaste åren, men för att finna ytterligare metoder för att minska sjukfrånvaron, fick vi i uppdrag av SKF Sverige AB att utvärdera upplevelsen av nuvarande sjukskrivningsprocess.

Sjukskrivningsprocessen förändrades för snart två år sedan och avtalet skall nu omförhandlas. Därför har vi fått i uppdrag att utvärdera hur det har fungerat. Uppdragsgivarna, det vill säga personalavdelningen på SKF Sverige AB, undrar om sjukskrivningsprocessen upplevs fungera bra eller om det finns anledning att göra förbättringar. Därifrån fick vi vår frågeställning vilken lyder: Hur upplever chefer och medarbetare på SKF Sverige AB samt personal på Feelgood skrivningsprocessen?

Den nuvarande sjukskrivningsprocessen fungerar så att den som sjukanmäler sig skall ringa två telefonsamtal. Det ena samtalet går till berörd chef/personalombud och det andra till en legitimerad sjuksköterska på företagshälsovården, i SKF: s fall Feelgood AB.

Vi har genom en enkät- och intervjuundersökning gjort en utvärdering av medarbetarnas upplevelse av sjukskrivningsrutinen och ger förslag på förbättringar av processen. Både verkstadsanställda och tjänstemän omfattas av enkätundersökningen. Den har vi kompletterat med intervjuer med chefer med personalansvar. Dessutom intervjuade vi sjuksköterskor samt en verksamhetschef på Feelgood.

Med hjälp av induktiv metod fann vi teorier som styrker vad vi fått fram genom vår analys. I undersökningen kom vi fram till att den nuvarande sjukskrivningsprocessen, som innebär att den sjuke talar med en sjuksköterska redan första dagen generellt sett uppskattas, men att det finns potential till förbättring. Våra förslag lyder i korthet:

- Behåll nuvarande sjukskrivningsrutin, men se över om det går att effektivisera arbetet på Feelgood, till exempel om det går att frigöra någon mer till att svara på inkommande telefonsamtal så att fler som ringer kommer fram till en sjuksköterska direkt.
- Ge tydligare information till SKF: s anställda om syftet med att de skall ringa till Feelgood och vilka tjänster de tillhandahåller då felaktiga förväntningar leder till missnöje.
- Förändra utformningen av det e-postmeddelande Feelgood skickar till cheferna när någon sjukanmält sig. Lägg till individens namn i ämnesraden och en uppskattning av den förväntade frånvarotiden i meddelandet.
- Alla chefer skall ringa upp sina anställda efter två dagars frånvaro för att visa omtanke som i sin tur kan förkorta frånvarotiden.
- Alla chefer måste få någon typ av utbildning för hur dessa samtal bör genomföras och hur de i övrigt hanterar att någon i gruppen är sjuk.

Innehållsförteckning

1	BAKGRUND	7
1.1	BAKGRUND TILL UPPDRAGET.....	7
1.2	BAKGRUND TILL FÖRETAGSHÄLSOVÅRDSBRANSCHEN	8
1.3	VARFÖR FINNS DET SÅ LITE SAMLAD KUNSKAP OM FÖRETAGSHÄLSOVÅRDENS ROLL VID SJUKSKRIVNINGAR?	9
2	PROBLEMFÖRMULERING OCH SYFTE	10
2.1	SYFTE.....	10
3	METOD	11
3.1	STUDIENS TILLFÖRLITLIGHET	11
3.2	ENKÄTSTUDIEN	11
3.3	INTERVJUERNA.....	12
3.4	ANALYSFASEN	12
4	EMPIRI	13
4.1	SJUKSKRIVNINGSRUTINEN FÖRE ÅR 2004.....	13
4.2	SJUKSKRIVNINGSRUTINEN FRÅN ÅR 2004.....	13
4.3	RESULTAT FRÅN ENKÄTEN.....	13
4.4	INTERVJUER MED CHEFER OCH HR-TJÄNSTEMAN	17
4.5	INTERVJUER MED FEELGOOD	19
5	TEORIER TILL VÅR ANALYS	21
5.1	FOUCAULTS PLAN FÖR OPTIMAL EFFEKTIVITET.....	21
5.2	HERZBERGS MOTIVATIONSFAKTORER OCH HYGIENFAKTORER	22
5.3	ATTITYDER OCH BETEENDE	23
5.4	KONTROLL, STRESS OCH BEHOV	24
6	ANALYS	26
6.1	DISCIPLIN, STRESS OCH KONTROLL.....	26
6.2	BEHOV OCH MOTIVATION	27
6.3	ATTITYDER.....	28
7	SLUTSATSER	30
8	KÄLLFÖRTECKNING	33
8.1	LITTERATUR.....	33
8.2	UTREDNINGAR	33
8.3	HEMSIDOR.....	34
	BILAGA 1 – MISSIVBREV TILL ENKÄTEN	35
	BILAGA 2 – ENKÄT TILL MEDARBETARE PÅ SKF	36
	BILAGA 4 – FRÅGEGUIDE TILL CHEF PÅ FEELGOOD	39
	BILAGA 5 - FRÅGEGUIDE TILL ANSTÄLLDA PÅ FEELGOOD	40
	BILAGA 6 – FRÅGEGUIDE TILL HR-PERSONAL PÅ SKF	41
	BILAGA 7 – SVARSFREKVENNS PÅ ENKÄTEN	42

1 Bakgrund

Utvecklingen av sjukfrånvaron från arbete i Sverige betraktas med stort allvar av både forskare och politiker. Sjukfrånvaron medför inte bara stora påfrestningar på den offentliga ekonomin och socialförsäkringssystemet, utan den påverkar till och med arbetskraftsutbudet negativt och leder till en obalans mellan försörjare och försörjda. För den enskilda individen innebär det en besvärlig situation då denne drabbas både socialt och ekonomiskt, men även företagen drabbas. De får dras med stora kostnader för ohälsan och svårigheter med att planera sin verksamhet. En bok uppmärksammar företagens problem med orden: *I kölvattnet av debatten om den höga sjukfrånvaron har även mer generella frågor kring fusk och bristande kontroll uppkommit.*¹

Enligt SCB låg i Sverige den totala sjukfrånvaron från arbete år 2002 på 5,5 % vilket är en ökning från 1998 års 3,7 %². Detta tillsammans med den nya medfinansieringsreformen³, orsakar stora kostnader för organisationerna och ju större organisation, desto större kostnader.

Studier⁴, både av journalistisk och statligt beställd karaktär, visar att det finns både moraliska och ekonomiska incitament för att ta hand om sin personals hälsa. Medvetenheten om vilka ekonomiska konsekvenser en medarbetares sjukskrivning medför ökar och därför har personalfrågor hamnat på den ekonomiska agendan. En schablon visar att en korttidssjukdag kostar organisationen cirka 10 % av månadslönen. Organisationerna måste således inte arbeta bara för att sänka sjukfrånvaron, utan också, i de fall de redan ligger på en låg nivå, fortsätta med att arbeta för att inte höja den⁵. Målet är att hitta en konstruktiv förening av humanistiska och ekonomiska mål.

Den ökade uppmärksamheten kring problemet börjar nu ge resultat. De senaste siffrorna från SCB indikerar en nationell nedgång av den totala sjukfrånvaron med 0,3 procentenheter första kvartalet 2006 i jämförelse med föregående år. Den totala sjukfrånvaron ligger nu på 4,2 % av antalet anställda, medan sjukfrånvaron i den privata sektorn är nere på 3,8 %. Även detta är en minskning med 0,3 procentenheter mot föregående år.⁶ AKU:s undersökning av sjukfrånvaron grundar sig på sjukfrånvaro per vecka och den visar en nedåtgående trend från 4,1 % sjukfrånvarande år 2002 till 3,6 % år 2005.⁷

1.1 Bakgrund till uppdraget

Svenska Kullager Fabriken, SKF Sverige AB, grundades 1907 i Göteborg och finns nu på mer än 80 platser i världen och har cirka 38 000 anställda.⁸ SKF är världens ledande leverantör av produkter, kundanpassade lösningar och tjänster inom området lager och tätningar.⁹

¹ Marklund S et al 2005: 327

² Statistiska centralbyrån 2004: 3 s 15

³ [http://www.forsakringskassan.se/arbetsgivare/medfinans/\(060523\)](http://www.forsakringskassan.se/arbetsgivare/medfinans/(060523))

⁴ Statistiska centralbyrån 2004: 3

⁵ Johanson U Johrén 2001: 65

⁶ <http://di.se/Avdelningar/Artikel.aspx?stat=0&ArticleID=2006/05/18/187975> (20060518)

⁷ http://www.scb.se/templates/tableOrChart____23348.asp (20060518)

⁸ http://www.skf.com/portal/skf_se/home/omskf?contentId=056873&lang=sv (20060511)

⁹ http://www.skf.com/portal/skf_se/home/omskf?lang=sv (20060511)

SKF Sverige AB för statistik, liksom andra större företag, över sjukskrivningarna. De siffror vi fått ta del av grundar sig på rapporter gjorda under maj månad de senaste fem åren. Trots en nedgång från 7,4 % till nuvarande 6,2 % anses dessa siffror vara för höga och olika åtgärdsprogram har tagits fram för att minska frånvaron. Målet är en sjukfrånvaro på under 6 %. Utöver diverse friskvårdsaktiviteter, som exempelvis träning på arbetstid och nyttigare mat i personalmatsalarna, har även ett nytt system för sjukskrivningsprocessen införts.

Jämförelse över antalet sysselsatta som varit frånvarande från arbete på grund av sjukdom

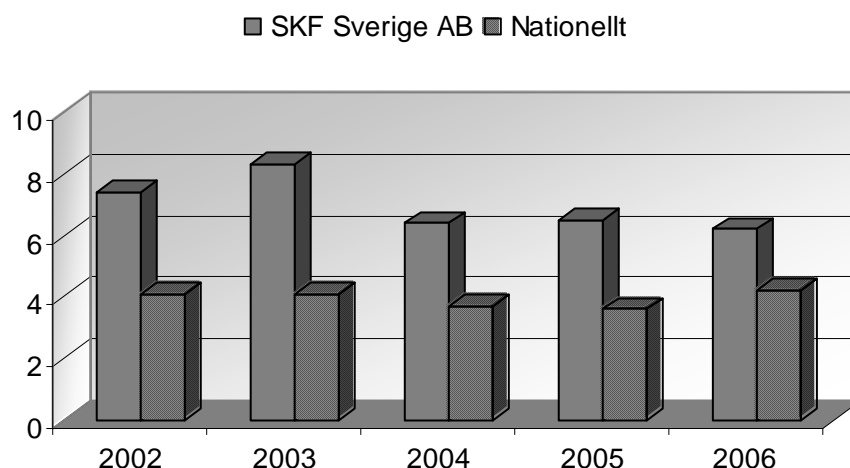


Diagram 1 Total frånvaro på grund av sjukdom på SKF Sverige AB jämfört med de nationella siffrorna

Anställda på SKF Sverige AB i Göteborg hänvisas, genom ett avtal med Feelgood AB, sedan två år tillbaka till företagshälsovården då de ska anmäla sin sjukfrånvaro. Antalet anställda som berörs av detta avtal är totalt 2523 stycken, vilket innebär alla anställda i Göteborg från monterare till vd. Sjukanmälan sker genom ett telefonsamtal med en sjuksköterska på Feelgood AB samt genom ett telefonsamtal till respektive chef. Under hösten 2006 skall detta avtal ses över och eventuellt revideras varför vi har fått i uppdrag att utvärdera gällande sjukskrivningsprocess.

När vi framöver i rapporten skriver SKF menar vi den del av SKF Sverige AB som är belägen i Göteborg och där de anställda är uppmanade att sjukanmäla sig till Feelgood på Kristinedal som ligger i anslutning till SKF.

1.2 Bakgrund till företagshälsovårdsbranschen

Feelgood AB har ca 560 medarbetare utspridda i landet med huvudkontor i Stockholm. Företaget bildades 1995 och är noterat på Stockholmsbörsens O-lista sedan juni 2000.¹⁰

¹⁰ [http://www.feelgood.se/appl/exec/NetPublisher/browse/14 \(060522\)](http://www.feelgood.se/appl/exec/NetPublisher/browse/14 (060522))

Feelgood är en av ungefär 670 externa eller inbyggda företagshälsovårdscenter¹¹. Inom branschen kan ungefär 40 % av arbetsuppgifterna hänföras till den företagshälsovård som arbetsgivaren enligt lag har ansvar för. Resterande 60 % utgörs av medicinsk sjukvård. Branschen själv bedömer att uppgifter som följer av brister i den psykosociala arbetsmiljön kommer att öka medan andra uppgifter förblir oförändrade.¹²

Andelen sysselsatta i Sverige vilka har tillgång till företagshälsovård är cirka 70 % och andelen offentligt anställda med denna möjlighet är närmare tre gånger så stor som hos småföretagen¹³. Anställda vid statliga myndigheter, landsting, kommuner och företag med mer än 200 anställda kan i 60 % av fallen kontakta företagshälsovården utan att först kontakta sin arbetsgivare.¹⁴

1.3 Varför finns det så lite samlad kunskap om företagshälsovårdens roll vid sjukskrivningar?

De vetenskapliga grunder vilka behandlar företagshälsovårdens åtgärder till att minska sjukfrånvaron är få.¹⁵ Vad gäller företagshälsovårdens roll som förebyggande aktör i sjukskrivningsprocessen är den närmast okänd och helt obeforskad¹⁶. Däremot finns det mycket forskning som behandlar varför sjukfrånvaro uppstår och hur den kan undvikas eller förkortas, bland annat genom diverse redogörelser för stressbehandlingsprogram, rehabiliteringsmetoder, kunskap om livsstil osv. Nedan följer några teorier om varför det forskas så lite på just sjukskrivningsprocessens betydelse för sjukfrånvaron.

- Det finns enbart ett fåtal studier som utförts för att se sambanden mellan organisationer, företagshälsovården och sjukfrånvaron.
- Det saknas incitament för företag som gör egna undersökningar om sjukfrånvaro, att publicera resultaten.
- Det saknas ofta kompetens och/eller kapacitet i organisationer att genomföra riktiga undersökningar om sjukfrånvaro. Det kan också finnas motvilja till att ta in externa konsulter som genomför studien.
- Företagshälsovården ser olika ut i olika organisationer till både dess omfattning, innehåll och verksamhetens inriktning. Det finns således ingen standardisering av företagshälsovården.
- Företagshälsovården har inget strukturerat samarbete med universitet eller högskolor gällande forskning och utveckling. Därför är området inget självklart val att forska inom.¹⁷

¹¹ Statskontoret 2001: 29 s 11

¹² Ibid. s 21

¹³ Ibid. s 23

¹⁴ Ibid. s 124

¹⁵ Hogstedt C et al 2004:327

¹⁶ Ibid. s 338

¹⁷ Hogstedt C et al 2004:327f

2 Problemformulering och syfte

Sedan två år tillbaka har SKF Sverige AB i Göteborg ett friskvårdsavtal med Feelgood AB gällande sjukskrivningsprocessen. I och med detta avtal har en ny sjukskrivningsrutin införts. Tidigare var den som skulle sjukskriva sig anvisad att ringa och anmäla detta dels till SKF: s växel och dels till sin chef. I det nya systemet skall de, istället för att ringa till SKF: s växel, ringa till en sjuksköterska på Feelgood. Tanken med detta är att alla skall få möjlighet att tala med en legitimerad sjuksköterska redan första sjukdagen och då kunna få råd och tips gällande sin hälsa.

SKF hoppas även att Feelgood genom detta system skall kunna fånga upp anställda med problem innan det är för sent. När någon ringer till Feelgood registrerar de i deras datasystem vem som ringer och skälet bakom till sjukfrånvaron. Förhoppningen är då att Feelgood skall kunna se om någon är sjuk ovanligt ofta eller har symptom som kanske kan visa på något allvarigare problem eller sjukdom.

Avtalet skall nu omförhandlas och därför ställs frågan: Hur upplever berörda sjukskrivningsprocessen på SKF Sverige AB i Göteborg?

2.1 Syfte

Vårt syfte är att utvärdera hur chefer och medarbetare på SKF, samt personal på Feelgood upplever den nuvarande sjukskrivningsrutinen samt ge förslag på eventuella förbättringar.

3 Metod

I samråd med uppdragsgivaren beslutade vi att genomföra utvärderingen med hjälp av en kombination av kvantitativa enkäter och kvalitativa intervjuer. Detta därför att vi på detta vis kunde erhålla ett större underlag att dra slutsatser ifrån, samtidigt som vi genom våra intervjuer kan få en mer djupgående förståelse för upplevelsen. Utifrån vår empiri har vi sedan funnit stöd för vår analys i befintlig litteratur.

3.1 Studiens tillförlitlighet

Forskningsansatsen i studien grundar sig på induktion vilket innebär att vi drar generella slutsatser utifrån empiriska fakta¹⁸. Detta förutsätter alltså en kvantifiering och tolkning av det inhämtade materialet. Eftersom vi har gjort en induktiv undersökning måste vi även beakta studiens reliabilitet och validitet. Reliabiliteten innebär att mätningarna är korrekt gjorda och att vi någorlunda har eliminerat slumpfaktorn. Om en studie är reliabel kommer andra undersökare, som använder samma metod, att komma fram till samma slutsats. Vi anser att vi genom att ha låtit utomstående läsa och kommentera våra frågor till enkäten uppnått reliabilitet. Validitet innebär att undersökningen har mätt rätt sak. Det vill säga att vi i vårt fall verkligen har mätt upplevelsen av sjukskrivningsprocessen istället för exempelvis upplevelsen av Feelgood i allmänhet.¹⁹

3.2 Enkätstudien

För att formulera frågor till enkäten²⁰ med så hög validitet som möjligt tog vi hjälp av litteratur i ämnet²¹. Vi bestämde oss för att skicka ut en postenkät²² till 200 medarbetare, för att få ett tillräckligt stort antal svar på den begränsade tid som vi hade till förfogande. Totalt på SKF Sverige AB finns det 2523 anställda, varav 1650 är verkstadsanställda och 873 är tjänstemän. För att få ett representativt urval har vi delat upp grupperna på kön respektive position i företaget det vill säga verkstadsanställd eller tjänsteman. Från dessa namnlistor har vi gjort ett stratifierat klusterurval i flera steg²³. Resultatet blir att vårt urval är procentuellt representativt och således reliabelt²⁴.

Med assistans från marknadsavdelningen skickades enkäterna ut till medarbetarnas hemadresser för att sedan returneras med ett bifogat frankerat svarskuvert adresserat till personalavdelningen. För största möjliga konfidentiellitet vet varken vi eller personalavdelningen vem det är som svarat på enkäterna. Detta var ett starkt önskemål från uppdragsgivaren, då de trodde att detta skulle bidra till att öka svarsfrekvensen. Målet, vilket vi diskuterat fram i samråd med vår handledare, var att uppnå en svarsfrekvens på cirka 50 %.

¹⁸ Thurén T 2000: 21

¹⁹ Thurén T 1991: 19ff

²⁰ Bilaga 1 och 2

²¹ Trost J *Enkätboken* 2001

²² Ibid. s 9

²³ Ibid. s 35

²⁴ Thurén T 2000: 22

3.3 Intervjuerna

De kvalitativa intervjuerna genomfördes enligt semistandardiserad modell²⁵, vilket innebär att vi bara hade några få frågor i vår intervjuguide som vi sedan resonerade fritt kring. Vi intervjuade chefer med direkt personalansvar, vilka mottar sjukanmälningar från sina medarbetare samt får ett e-postmeddelande från Feelgoods registrering att den sjuke har anmält sig hos dem. En intervju hölls dessutom med en tjänsteman från HR-avdelningen. Vi höll även intervjuer med berörda på Feelgood. På Feelgood talade vi med verksamhetschefen samt två sjuksköterskor med erfarenhet av att ta emot sjukskrivningssamtal.

Vi valde slumpmässigt ut fem chefer och två sjuksköterskor och tog kontakt med dessa både per e-post och per telefon. För att underlätta kommunikationen med e-posten skapade vi en egen e-postadress avsedd att användas endast till denna uppsats. Mötena genomfördes på respondenternas respektive arbetsrum för att skapa en intervjusituation där respondenten kände sig trygg och fri att säga sin åsikt.²⁶ Mötena tog cirka 20 minuter. Vid bokningen av mötet skickade vi även ett exemplar av vår intervjuguide²⁷ till respondenten för att denne skulle ha möjlighet att fundera lite på våra frågor. I början av varje intervju poängterade vi att allt som sades under intervjun var helt anonymt och att ingen utomstående skulle få reda på vare sig vem vi talat med eller vilka avdelningar vi besökt.²⁸

3.4 Analysfasen

Av de kvalitativa enkäterna fick vi in 90 svar, vilket motsvarar 45 %. Dessa sammanställde vi genom att räkna ut hur många av varje svarsalternativ vi fått. Även här tog vi ämnesrelevant litteratur till vår hjälp²⁹. Vi har genom denna metod ej tagit hänsyn till respondentens kön eller ålder, då detta inte var något uppdragsgivaren var intresserad av att veta.

Bortfallet tror vi beror på att det samtidigt som vi skickade ut vår enkät, sändes det ut en liknande enkät gällande friskvård, initierad av studenter vilka läser P-programmets D-nivå denna vår. Detta kom till vår kännedom först när vi hade gjort vårt utskick. Vi är därför ändå mycket nöjda med vår svarsfrekvens.

När vi var klara med uträkningarna satte vi oss ner för att diskutera och analysera vad vi fått fram för att sedan, enligt den induktiva metoden, hitta teorier för att stödja vår slutsats. På detta sätt har vi själva först bildat oss en uppfattning om resultatet och slutsatsen, för att i efterhand i litteraturen finna grund i befintliga teorier. Vi har på alla frågor och svar räknat ut ett aritmetiskt medelvärde³⁰ i procent av hur många som har fyllt i varje alternativ. Vid analysen var vi även tvungna att ta hänsyn till de faktorer som oundvikligen påverkar resultatet av kvalitativa intervjuer. Därför följer nu vår empiri för att du som läsare själv skall kunna bilda dig en uppfattning om resultatet innan du läser de teorier vi använt till stöd för vår analys och vår slutsats.

²⁵ Angelöw B Jonsson T 2000: 79

²⁶ Trost J 1997: 42

²⁷ Bilaga 3 - 6

²⁸ Trost J 1997: 40

²⁹ Ölme A *Tabeller och formler* 2003

³⁰ Ibid. s 145

4 Empiri

Nedan följer en kort sammanställning av resultatet från enkätundersökningen och intervjuerna. Vi har valt att bara illustrera de resultat vi bedömer relevanta för vår analys med diagram som visar svarsfrekvensen.

4.1 Sjukskrivningsrutinen före år 2004

Fram till 2004 sjukanmälde den anställde sig genom att ringa till sin chef och till SKF: s växel. Växeltelefonisten kontaktade då lönekontoret vilka skickade ut en blankett till den sjuke för bekräftelse av sjukanmälan och korrigering av lön. Efter 14 dagars sjukdom krävdes läkarintyg och veckan därpå kontaktades försäkringskassan som då tog över.

4.2 Sjukskrivningsrutinen från år 2004

Med gällande avtal sjukanmäler de anställda sig genom att ringa dels till sin chef eller sitt personalombud och dels till Feelgoods företagshälsovård. På Feelgood svarar antingen en sjuksköterska eller en telefonsvarare där den anställde talar in ett meddelande för att sjuksköterskan skall kunna ringa upp. Syftet med detta är trefaldigt. För det första får den sjuke rådgivning redan vid anmälan om sjukfrånvaro för att om möjligt förkorta sjukfrånvarotiden. I samband med detta konstaterar sjuksköterskan om problemet är arbetsrelaterat eller medicinskt och om vård krävs. För det andra är tanken med denna process att sjuksköterskan genom samtalsprotokoll kan fånga upp signaler på upprepade sjukskrivningar och begynnande fysisk eller psykisk ohälsa. För det tredje upprättas genom dessa samtalsprotokoll en statistik över varje anställds hälsostatus.

Informationen från Feelgood använder SKF sig av under sina månatliga personalvårdsronder. Där diskuteras samtliga medarbetare av berörd chef, personalchef, gruppstyrelsens ordförande (den högsta fackliga representanten), en sjuksköterska från Feelgood samt representant från personalavdelningen.

4.3 Resultat från enkäten

Av svaren framgick att 53 % av medarbetarna någon gång har ringt till Feelgood för att sjukskriva sig.³¹ Av dessa svarade 47 % på enkätens första fråga att de fått tillräcklig information om hur de skulle sjukskriva sig. Nästan lika många, 44 %, angav under fråga två att de upplevde att de fick den hjälp de behövde. Endast 11 % tyckte inte att de fått den hjälp de behövde.

³¹ För sammanställning av enkäten se bilaga 7

Jag upplever att jag fick den hjälp jag behövde vid sjukskrivningssamtalet med Feelgood

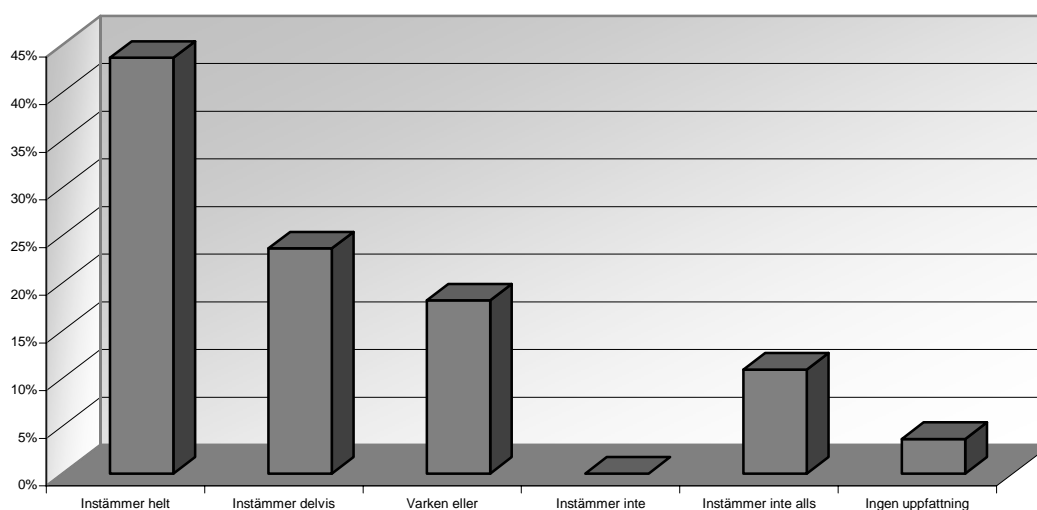


Diagram 2 Fråga 2 – Jag upplever att jag fick den hjälp jag behövde vid sjukskrivningssamtalet med Feelgood

Vad gäller den tredje frågan om råden i samband med sjukskrivningssamtalet upplevdes som värdefulla svarade 17 % respektive 35 % att de helt eller delvis instämde i detta. 29 % svarade varken eller medan 12 % inte instämde alls.

På fjärde frågan, om de upplevde kontakten med Feelgood vid sjukskrivningssamtalet som värdefull, instämde 25 % helt och 23 % inte alls. På följande fråga, fråga fem, angav 25 % att de varken instämde eller inte instämde i att de fått hjälp av Feelgood med att förebygga eller förkorta sjukfrånvaro.

Jag upplever att jag fått hjälp av Feelgood med att förebygga sjukfrånvaro eller förkorta min sjukskrivning

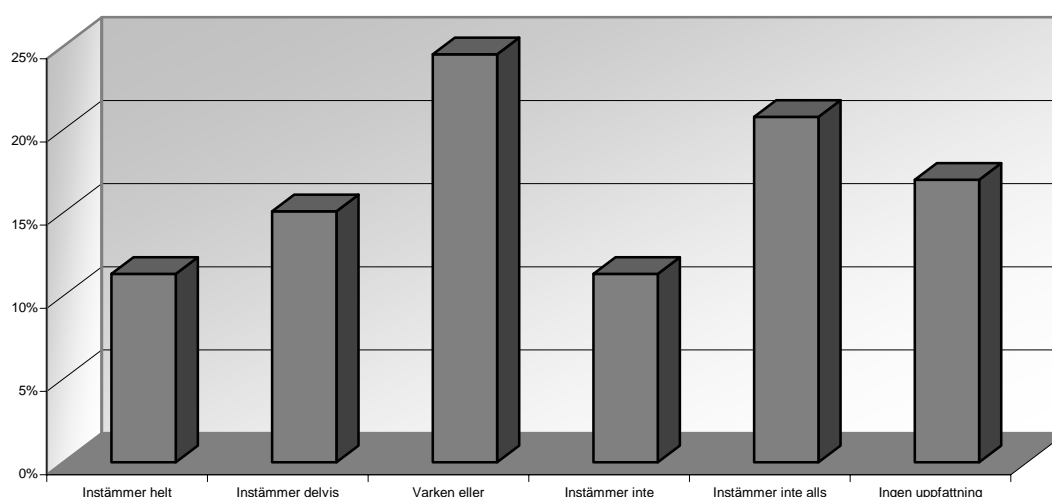


Diagram 3 Fråga 5 – Jag upplever att jag fått hjälp av Feelgood med att förebygga sjukfrånvaro eller förkorta min sjukskrivning

30 % respektive 45 % hade, enligt deras svar på fråga sex och sju, ingen uppfattning om ifall Feelgood förstod de hälsoproblem vilka uppstår på just deras arbetsplats eller om deras chef var uppdaterad av Feelgood gällande deras sjukfrånvaro.

På åttonde frågan, gällande uppföljningen av sjukskrivningen med respektive chef, instämde 24 % helt i att den fungerade bra, medan 13 % inte instämde alls.

Efter dessa åtta inledande påståenden följde ytterligare sju vilka alla respondenter svarade på, vare sig de ringt till Feelgood för att sjukanmäla sig eller inte. Dessa påståenden behandlade vilka önskemål på framtida sjukanmälningsrutin som förekommer.

Påståendet ”Jag är nöjd med nuvarande sjukskrivningsrutin” fick i 55 % av fallen jakande svar medan 31 % uppgav att de inte hade någon åsikt. Förslaget att ringa till SKF: s växel istället för till Feelgood fick nej av 51 %, medan 24 % önskade att detta system skulle återinföras. E-posta in sin anmälan vill 16 % medan 60 % inte ser detta som ett alternativ. Förslaget att ringa en telefonsvarare på Feelgood istället för att ringa till en sjuksköterska fick ett negativt mottagande av 66 % medan 21 % inte ansåg sig ha någon åsikt.

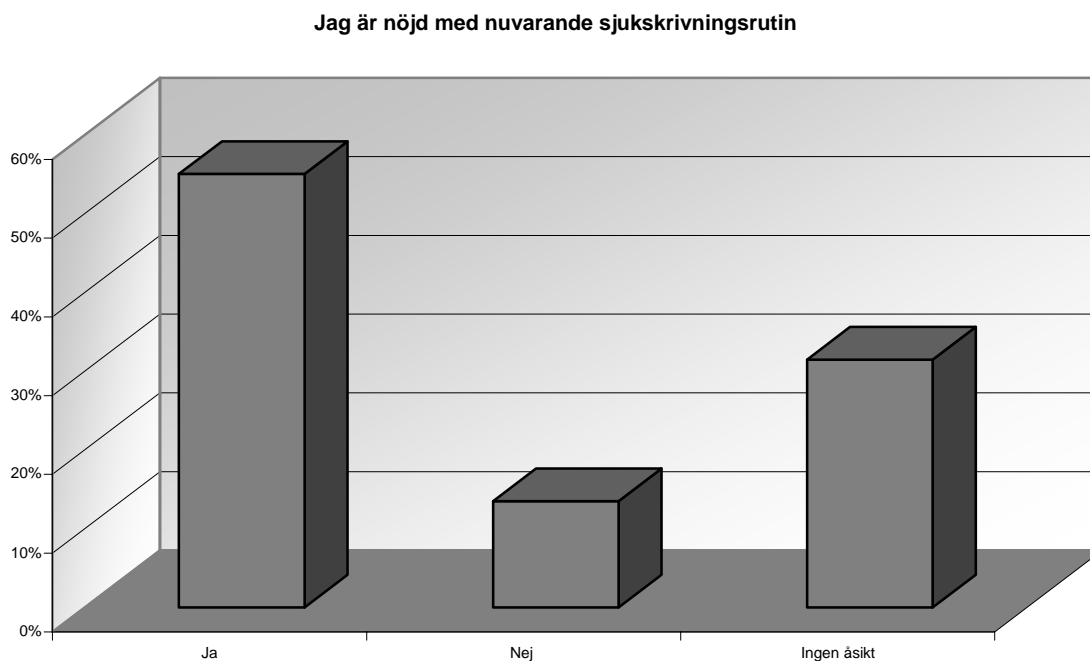


Diagram 4 Fråga 9 – Jag är nöjd med nuvarande sjukskrivningsrutin

Jag skulle föredra att ringa en telefonsvarare på Feelgood för att sjukanmäla mig istället för att ringa till en sjuksköterska direkt

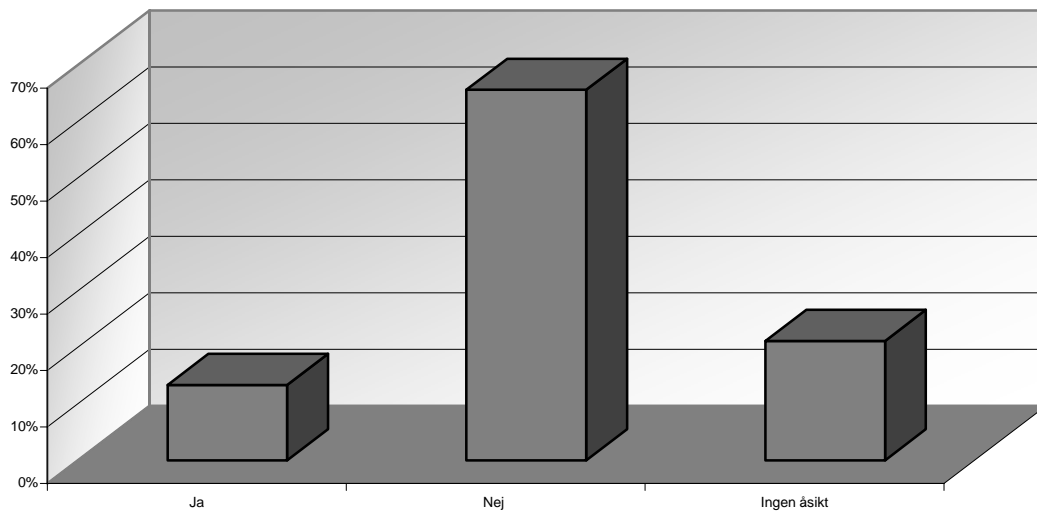


Diagram 5 Fråga 12 – Jag skulle föredra att ringa en telefonsvarare på Feelgood för att sjukanmäla mig istället för att ringa till en sjuksköterska direkt

Frågan om att det skulle föredras att Feelgoods personal ringer upp när de anser det nödvändigt efter en sjukanmälan till en telefonsvarare fick 37 % nejsvar och 40 % jasvar. Erbjudandena att Feelgood ringer upp först efter tre respektive sju dagars sjukfrånvaro fick nej av 48 % respektive 52 %. 29 % hade ingen åsikt på någon av dessa frågor.

Jag skulle föredra att Feelgood ringer upp mig då de anser det vara nödvändigt när jag mailat eller ringt till en telefonsvarare för att sjukanmäla mig

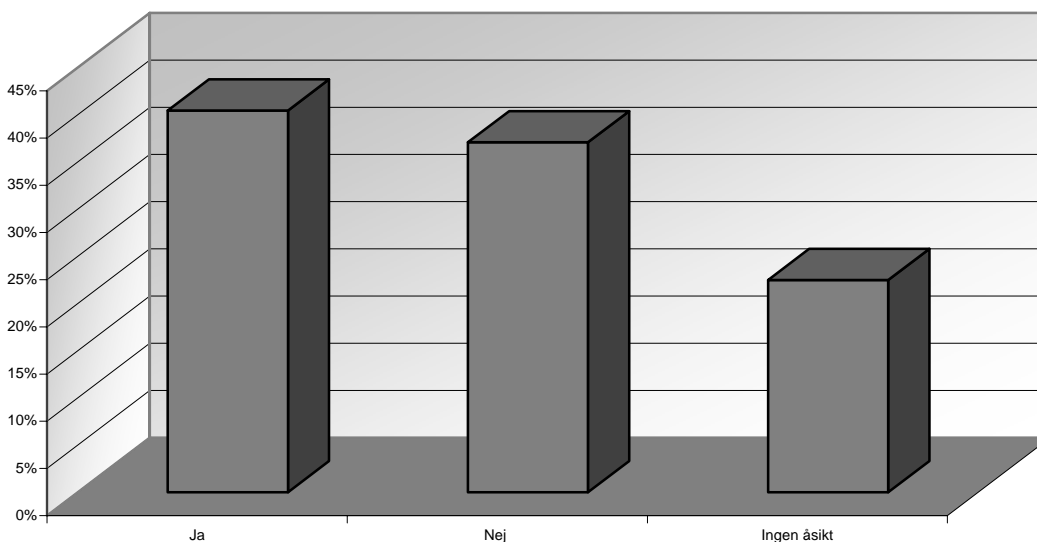


Diagram 6 Fråga 13- Jag skulle föredra att Feelgood ringer upp mig då de anser det vara nödvändigt när jag mailat eller ringt till en telefonsvarare för att sjukanmäla mig.

Under övriga kommentarer har 25 % valt att lämna sina åsikter. Synpunkter som har kommit fram är bland annat att många undrar varför Feelgood inte längre fungerar som vårdcentral³² och varför de då skall behöva ringa dit när de ändå blir hänvisade till exempelvis Axessakuten. Någon upplyser oss om att Feelgood bland de anställda kallas för *Dr Doolittle*. Klagomål på att det är svårt att komma fram på Feelgoods telefontider och att det är jobbigt att ringa två samtal har också tagits upp. Att behöva ringa enbart ett telefonsamtal upplevs som jobbigt av den som har tappat rösten. Flera vill hellre bara ringa sin chef eller sitt skiftlags personalombud eftersom det är de som blir påverkade av någons sjukfrånvaro. Någon ansåg att Feelgood istället borde syssla med att följa upp långtidssjukskrivningar och de som är sjukskrivna ofta. Någon annan ansåg däremot att det är bra att ha kontakt med en sjuksköterska även om råden inte alltid är något utöver vad de redan vet.

SKF: s system för sjukskrivning är inget annat än ett kontrollorgan som omyndigförklarar personalen och verkar för att personal drar sig för att sjukskriva sig med följd att man går till arbetet sjuk och riskerar sin egen och andras hälsa, säger någon. Ett annat citat är: Det är viktigt att ha tillgång till rådgivning om man tycker sig behöva det, inte att det kanske alltid ges. Är jag förkyld är det inte mycket de kan göra.

Ett förslag på att sjukanmäla sig via ett elektroniskt formulär istället för via e-post gavs. Någon kritiserade att det tog en vecka att få komma i kontakt med en sjukgymnast på Feelgood och därför sökte hjälp någon annanstans.

En personalchef har haft åsikter om att återkopplingen går långsamt och därför försvårar personalplaneringen. Någon meddelade oss att denne aldrig sjukskriver sig utan tar ut komplidighet istället.

4.4 Intervjuer med chefer och HR-tjänsteman

Under våra intervjuer har vi fått svar som täcker hela åsiktsspektrumet från kraftigt missnöje till mycket nöjd. Nedan följer en sammanfattande berättelse av vad intervjuerna har gett. Respondenternas svar är här blandade för högsta anonymitet och det skall ej dras några generella slutsatser då intervjuerna är kvalitativa och begränsade i antalet³³.

I början av intervjun ställdes frågan om de själva upplevde att sjukskrivningsprocessen fungerar. Svaren var allt ifrån ett kort *Bra* till mer omfattande utläggningar om dåliga telefontider och att det tar för lång tid innan Feelgood ringer upp den sjuke. Vissa beskrev att de i början fick mycket klagomål på det nya systemet, men att det verkar som om de flesta har vant sig och nu accepterar det.

Somliga chefer hade knappt märkt av systemet alls, då de anställda var tjänstemän med oreglerad arbetstid vilket bidrar till att de sällan behöver sjukskriva sig utan kan ta ut komplidigt eller arbeta hemifrån. Vi fick även klagomål på att det inte upplevs som att Feelgood fångar upp problem med exempelvis missbruk av olika slag eller gör det i tid.

³² SKF har tidigare tillhandahållit denna typ av service. (Förf. anm.)

³³ Trost J 1997: 108

Enligt vissa av cheferna upplever deras medarbetare det som *bökigt* att ringa både en sjuksköterska på Feelgood och sin chef för att sjukskriva sig. Några upplever det som en misstänksamhet och överdriven kontroll från företagets sida, medan andra uppskattar möjligheten att få tala med en sjuksköterska som kan ge råd om vart de kan vända sig och vad de själva kan göra när de är sjuka. Detta var enligt någon särskilt uppskattat av medarbetare med utländsk härkomst, som inte känner till det svenska systemet lika bra. Tjänstemän däremot upplevde oftare samtalet som överflödigt, då de bara fick reda på sådant de redan visste. Exempelvis kunde de få rådet att besöka vårdcentral vid influensa, när de redan bokat en tid online. Däremot fanns det hos tjänstemännen ett motstånd mot att behöva ringa sin chef då det kan vara där orsaken till problemet ligger, exempelvis vid psykisk ohälsa.

En vanlig uppfattning var att det var svårt att få tag på Feelgood vid sjukanmälningssamtalet, och den sjuke blev istället vidarekopplad till en telefonsvarare. Obehag över att inte veta när sköterskan kommer att ringa tillbaka påtalades. *Jag vill inte bli väckt* var ett argument som vi fick höra. Även oron över hur det uppfattas att någon inte svarar, exempelvis om denne är på väg till apoteket, framhölls.

E-posten som skickas till cheferna av Feelgood när någon sjukanmält sig, upplevs av cheferna vi talat med som alltifrån *jättebra* till *totalt onödigt*. Klagomål på att informationen i det är för intetsägande har också kommit fram. Vissa anser sig ha mycket stor hjälp av dessa brev, speciellt där personalen arbetar i skift och chefen då kan se vilka som sjukskrivit sig under natten redan samma förmiddag. Andra chefer upplever att informationen kommer flera dagar för sent och därför inte har något syfte.

Ingen av de chefer vi talade med trodde att samtalet med en sjuksköterska kortar sjukfrånvarotiden. Tanken att det kan förlänga frånvarotiden att behöva svara i telefon när den sjuke egentligen behöver sova kom fram. Däremot fanns tankar om att kravet på att förklara sig för en sjuksköterska kanske avhåller någon från att sjukskriva sig i onödan. Bland tjänstemännen fanns uppfattningen att det är arbetsuppgiften i sig, snarare än samtalet till en sjuksköterska som avgör när någon kommer tillbaka till arbetet. En återkommande synpunkt var att cheferna trodde att ett samtal från dem personligen däremot skulle kunna ha en förkortande inverkan på sjukskrivningsperioden. De tror dessutom att den chef som har personlig kontakt med sina medarbetare lättare kan upptäcka exempelvis missbruksproblem eller psykisk ohälsa än en anonym sjuksköterska som inte känner individen.

Vi avslutade samtalet med att fråga om de hade några konkreta förslag på förbättringar eller förändringar av systemet. Nedan beskriver vi några av dessa förslag.

- Låt den som sjukanmäler sig tala in på en telefonsvarare på Feelgood och låt sedan sjuksköterskorna där avgöra vilka de tror behöver ett samtal.
- Informera tydligare om vad det är Feelgood hjälper till med, för att minska frustrationen över att bli hänvisad till en vårdcentral vid medicinska åkommor som ej är arbetsrelaterade.
- Förändra utformningen av det e-postmeddelande som skickas till chefen vid sjukskrivning. Lägg till den sjukens namn i meddelandets ämnesrad, efter rubriken *Sjukanmälan* som idag används, för att förenkla administrationen för chefen.
- Förändra innehållet av e-postmeddelandet till att även innehålla en prognos om förväntad frånvarotid, för att underlätta personalplanering.

- Förändra så att den sjuke endast ringer till Feelgood och se till att Feelgood är snabba med att skicka ut e-postmeddelandet till den berörda chefen.
- Förändra så att chefen ringer upp den sjuke när den varit borta några dagar.
- Medarbetarna borde kunna e-posta in sin sjukanmälan.
- Byt till ett system med en telefonsvarare med flervalsoalternativ där den som vill sjukanmäla sig exempelvis kan trycka ett för att sjukanmäla sig och två för att tala med en sjuksköterska.

4.5 Intervjuer med Feelgood

Även här följer vi samma mönster och blandar de intervjuer vi genomförde för att säkerställa anonymiteten.

Tungrodd var ett spontant svar hos Feelgood på frågan om hur de upplever att sjukskrivningsprocessen fungerar. Några menade att de gått in i avtalet med felaktiga förutsättningar då det är avsevärt många fler samtal per dag än de planerat. Även om någon var kritisk till en början kan denne däremot nu se att det kommit ut mycket bra av systemet. Feelgood menar sig ha lärt känna företaget och att de tidigt kan fånga upp problem. Vikten av att nå de sjuka som inte svarar när sjuksköterskan ringer togs upp. Det är ofta dessa individer som Feelgood misstänker behöver deras hjälp mest. Detta diskuteras senare på personalvårdsronderna med SKF.

Att samtalet med en sjuksköterska är viktigt och fyller en funktion är de övertygade om. De vill inte bli utbytta mot en telefonsvarare då det är för anonymt och Feelgood på detta sätt riskerar att missa dem som behöver hjälpen som mest. Vid ett telefonsamtal kan en sjuksköterska höra på rösten hos den som ringer om det exempelvis föreligger missbruksproblem eller om det ligger något större bakom en sjukanmälan för magont. De får även vid samtalet möjlighet att undersöka om det finns risk för en arbetsrelaterad skada.

Rutinen kring det e-postmeddelande Feelgood skall skicka till den sjukskrivnes chef i samband med sjukanmälan upplevs som att den borde vara mer genomarbetad. Någon upplevde även att telefonsamtalen och all administration kring dessa tar för mycket tid från det proaktiva arbete de önskar utföra, bland annat eftersom det ibland kan ta flera försök innan de når den sjuke på telefon.

På Feelgood har de även märkt att vissa av cheferna på SKF tenderar att lägga över ansvaret för sina medarbetares hälsa på dem, istället för att förstå att de är ett verktyg att samarbeta med och att det fortfarande är cheferna som har rehabiliteringsansvaret. Det kan behövas mer information från SKF till cheferna om detta. I vissa fall försöker cheferna fullfölja sitt ansvar, men hinner inte då de har för stora grupper under sig.

De har även lagt märke till en besvikelse hos dem som ringer när de blir hänvisade till en vårdcentral istället för att få träffa en läkare på Feelgood. Många som ringer upplever det å andra sidan som positivt att få råd och tips kring sin sjukdom och att helt enkelt få någon att prata med.

Feelgood upplever inte att de ofta ringer och väcker sjuka som behöver sova. De påpekade därtill hur noga de är med att exempelvis ringa de som jobbat nattskift senare på

eftermiddagen för att undvika just detta. De poängterar även att den sjuke inte måste svara när de ringer, och att de ringer upp tre gånger innan de via e-posten rapporterar vidare sjukanmälan till respektive chef och i meddelandet noterar att de inte lyckats få kontakt med den som sjukanmält sig. Det är då upp till varje enskild chef att välja om den vill agera på denna information.

På frågan om de tror att samtalet till sjuksköterska i någon grad förkortar sjukfrånvarotiden är de överens om att de tror sig ha en viss möjlighet till detta. En sjuksköterska uttryckte sig så här: *Hoppas det, det är ofta vedertaget i verkstaden att man "stannar hemma sin vecka" och vi försöker luska ut vilken dag de blev sjuka och därmed en förväntad dag att vara tillbaka till arbetet. Vi ser en stor skillnad på tjänstemän som känner ansvar för sin uppgift.*

Feelgoods förslag till framtida förbättringar bestod i:

- Cheferna på SKF borde ringa upp sjuka medarbetare på fjärde frånvarodagen då de bör ta ett större ansvar och det kan förkorta sjukfrånvaron.
- Feelgood borde själva personalplanera bättre för exempelvis influensatider.
- SKF bör ha en rehabiliteringssamordnare inne på HR som tar över Feelgoods uppgift. Denna person kan tidigt upptäcka problem på SKF. Denna rehabiliteringssamordnare borde även vara kontaktman mot respektive sjuksköterska på Feelgood för att få stöd i enskilda frågor och ärenden. SKF får på detta sätt en bättre översyn i rehabiliteringsärenden och arbetsmiljöfrågor.
- Inför ett snabbare registreringssystem då administrationen tar för lång tid.

5 Teorier till vår analys

Eftersom vi har valt att arbeta efter induktiv metod har vi först samlat in vårt resultat och bildat oss en uppfattning om vår slutsats. Därefter har vi sökt i litteraturen efter teorier till stöd för vår analys. Nedan redovisar vi de teorier vi hittat vilka hjälper oss att djupare analysera vårt resultat.

5.1 Foucaults plan för optimal effektivitet

Foucault beskriver hur företag vill fördela och planera sin personal för att skapa maximal effektivitet. Detta gör de genom disciplin vilket är *konsten att sätta samman krafter så att en effektiv apparat erhålls*. Alla är delar i ett stort maskineri där den enes kraft anpassas till den andres för att utvinna maximal kraft för att nå ett optimalt resultat. Detta kombinerande av krafter innebär ett krav på ett exakt ordregivningssystem där alla lyder utan att nödvändigtvis behöva förstå varför.³⁴

För att uppnå disciplin krävs *dressyr*. Enligt Foucaults plan för optimal effektivitet dresseras personalen genom enkla medel som: den hierarkiska översynen, den normaliserande sanktionen och examensprocessen.³⁵

Den hierarkiska övervakningen

Den hierarkiska övervakningen förutsätter att den upplevs som tvingande. Den är en apparat där de tekniska åtgärder och tvångsmetoder som möjliggör maktutövande är fullt synliga. När det gäller stora verkstäder och fabriker har en ny typ av övervakning utvecklats. Den omfattar nu inte enbart produktionen utan även arbetarnas personliga verksamhet, flit och uppförande. Det är en oavbruten kontroll genom hela arbetsprocessen. Förr var övervakningen direkt då en chef eller husbonde stod bredvid arbetaren och ständigt var närvarande. Allteftersom produktionsapparaten blivit allt mer omfattande, arbetarna fler och arbetsfördelningen större har de kontrollerande uppgifterna blivit både nödvändigare och svårare. Den direkta övervakningen blir då en bestämd funktion och det blir nödvändigt att anställa specialiserad personal som hela tiden är närvarande och avskild från arbetarna. Resultatet blir att övervakningen överläts till kontrollanter, övervakare och biträden.³⁶

Tack vare den hierarkiserade, kontinuerliga och funktionella övervakningen blir den disciplinära makten ett integrerat system, förbundet med organisationens ekonomi och syften. Övervakningen är ett nätverk av relationer som genomkorsar verksamheten. På detta sätt kan de övervakande ständigt övervakas.³⁷

³⁴ Foucault 2003: 165ff

³⁵ Ibid. s: 171f

³⁶ Ibid. s 172ff

³⁷ Ibid.

Den normaliserande sanktionen

En disciplinär organisation förutsätter att den som begår ett fel får ett straff. I ett disciplinärt system är allt avvikande, all försummelse betraktas som fel och leder till en sanktion. Sanktionen bör vara korrektiv och syfta till att den som gjort fel skall återinrätta sig i organisationen. I disciplinen är straffet ett dubbelt system av belöning och bestraffning. Det är det systemet som träder i kraft vid dressyr och korrektion. Systemet betygsätter exempelvis uppförande utifrån ont och gott och kan med siffror räkna ut kvantiteter uttryckt i ekonomiska tal. Genom denna mätning av värden, och förmåga att särskilja individer som ”onda” eller ”goda” utbildar den disciplinära makten genom sanktioner en tvingande konformitet som det gäller att uppnå. Den definierar också en gräns mellan vad som är onormalt och normalt. Kort sagt: straffsystemet normaliserar.³⁸

Examensprocessen

Examen, eller kunskapsprövning som ordet också kan betyda, står för en kombination av den övervakande hierarkins metoder och den normaliserande sanktionens metoder. Det innebär att övervakningen gör det möjligt att klassificera och straffa. I det disciplinära samhället är det undersåtarna som skall synas. Examen innebär att den disciplinära makten blir osynlig medan den kastar ljuset på de underlydande. Makten utövas genom att den disciplinära individen ständigt syns och iakttas. Examensförfarandet är den teknik genom vilken makten infångar sina underlydande i en objektiveringsmekanism istället för att bokstavligt visa sin makt eller påtvinga dem sitt bomärke. Examineringens bokföringsmetoder förvandlar varje individ till ett ”fall”. Fallet är inte längre en samling förklarande omständigheter utan en individ som kan mätas, vägas, jämföras och slutligen dresseras, normaliseras eller rättas till. Det är examineringen som möjliggör ett maximalt utnyttjande av kraft, den optimala sammanställningen av färdigheter.³⁹

5.2 Herzbergs motivationsfaktorer och hygienfaktorer

I Herzbergs⁴⁰ studie om människors inställning till arbete kom han fram till att anställdas tillfredsställelse först och främst var knuten till vad de gjorde. Vantrivsel å andra sidan hänger samman med arbetsmiljön och hur de behandlas. När medarbetare berättade för Herzberg att de kände sig nöjda, beskrev de i själva verket faktorer som hade med arbetsuppgifterna att göra. Herzberg rubricerade då arbetsuppgifter som främjade tillfredsställelse i arbetslivet för *motivationsfaktorer*. När de anställda kände sig missnöjda med sin arbetssituation handlade det om arbetsförhållandena kring själva arbetsuppgifterna och inte själva arbetsuppgifterna i sig. Dessa faktorer beskrev Herzberg som *hygienfaktorer*.⁴¹

Nedan exemplifieras en uppdelning över faktorer som ingår i att skapa trivsel (motivationsfaktorer) och vantrivsel (hygienfaktorer).

³⁸ Foucault 2003: 178ff

³⁹ Ibid. s 185ff

⁴⁰ Jacobsen D I, Thorsvik J 2002:311ff

⁴¹ Ibid.

Motivationsfaktorer

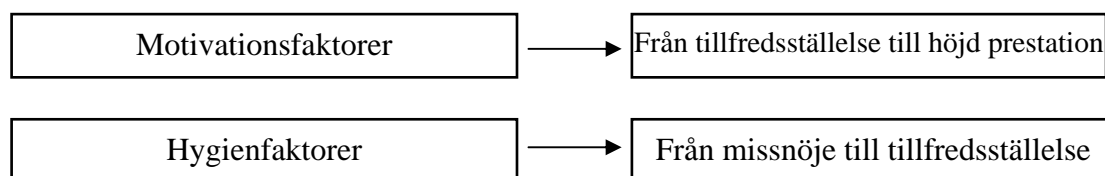
- Prestationer
- Erkännande för väl utfört arbete
- Arbetsuppgifterna i sig
- Ansvar och kontroll över den egna arbetssituationen
- Befordran
- Utveckling
- Lön

Hygienfaktorer

- Företagets politik och administration
- Arbetsledning, chefs kompetens
- Mellanmänniska relationer mellan över och underordnade
- Hur förhållandena kring arbetet är utformade
- Lön
- Status
- Anställningstrygghet
- Arbetsförhållanden som påverkar privatlivet

Det är dessutom viktigt att poängtera att de förhållanden som leder till trivsel inte är samma som leder till vantrivsel. Med det menas att motivationsfaktorerna skapar trivsel men inte vantrivsel om de inte finns. Det samma gäller för hygienfaktorerna vilka kan skapa vantrivsel om de inte finns men inte skapar trivsel om de finns. Det är dessutom motivationsfaktorerna som leder till höjd prestation. Därför leder inte anställningstrygghet och bättre arbetsförhållanden nödvändigtvis till ökade prestationer men brist på dem kan leda till vantrivsel.⁴²

Herzberg förklarar detta i följande figur:



Figur 1 – Figur över Herzbergs motivationsteori

5.3 Attityder och beteende

Leon Festinger⁴³ utvecklade begreppet kognitiv dissonans, vilket uppstår för att reducera en individs tankekonflikt som uppkommer när två uppfattningar eller åsikter går emot varandra. Då konflikten innebär obehag är den kognitiva dissonansen en viktig stressreducerande faktor. Kognitiva teorier om varför dissonansen uppstår förklaras i att personer *försöker se till att*

⁴² Jacobsen D I, Thorsvik J 2002:311ff

⁴³ Angelöw B Jonsson T 2000: 175f

attityder och beteende överrensstämmer. Den kognitiva dissonansteorin betraktar människor som rationaliserande varelser i motsats till rationella varelser.⁴⁴

När en person bedöms måste det skiljas på de attityder den uttrycker och hur denne handlar. Det betyder att vi bara till en viss del kan förutse ett visst handlande, när vi känner till personens attityd i en viss fråga. Varför attityder och handlande inte är helt samspelade finns det ett flertal skäl till⁴⁵:

- Vi befinner oss i situationer där det på grund av tidsbrist, grupptryck eller rädsla för negativa konsekvenser inte går att handla enligt vår åsikt.
- I en valsituation finns kanske inte det alternativet tillgängligt som stämmer överens med vår attityd
- Attityder och beteende är föränderliga, förändring kan ha skett från det att vi utvecklade attityden tills dess att handlingen skulle utföras
- Vi måste se till att granska attityder på samma nivå som beteendet analyseras på. Ställer vi frågan på en mer allmän och bredare nivå för att sedan analysera beteendet på en djupare nivå kan det bli en dissonans.
- Attityder baseras inte alltid på tidigare erfarenheter, därför kan de inte alltid förutsäga beteende. Därför är attityder som grundar sig på tidigare erfarenheter mer tillförlitliga vid en prognos över framtida beteende.
- Vi måste ta hänsyn till eventualiteten att den aktuella attityden inte har undersökts ordentligt, eller på ett felaktigt sätt, då vi annars riskerar att ha ett felaktigt material att analysera och utgå ifrån.

Katz⁴⁶ anser att olika attityder fyller olika funktioner. Dessa går ut på följande:

- Vi får en grund för hur vi förstår och tolkar världen och vår omgivning.
- Med hjälp av våra attityder tillfredställer vi våra behov, att uppnå mål som ger belöningar och att undvika straff.
- Attityder hjälper oss också att stå emot kritik och stärker vår självkänsla.
- Genom våra attityder kan vi tala om för andra vad vi gillar, ogillar och vilka vi är.⁴⁷

5.4 Kontroll, stress och behov

Sambanden mellan kontroll och stress har på senare tid uppmärksamats i studier bland sociologer, socialpsykologer och psykobiologiska arbetslivsforskare. Samband som forskningen har funnit är bland annat följande:

- Om människor har egenkontroll, vilket innebär möjlighet att påverka och kontrollera sin arbetssituation, byggs en skyddande buffert mot stress upp. Välbefinnandet höjs av att kunna påverka sin situation.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Ibid. s 172f

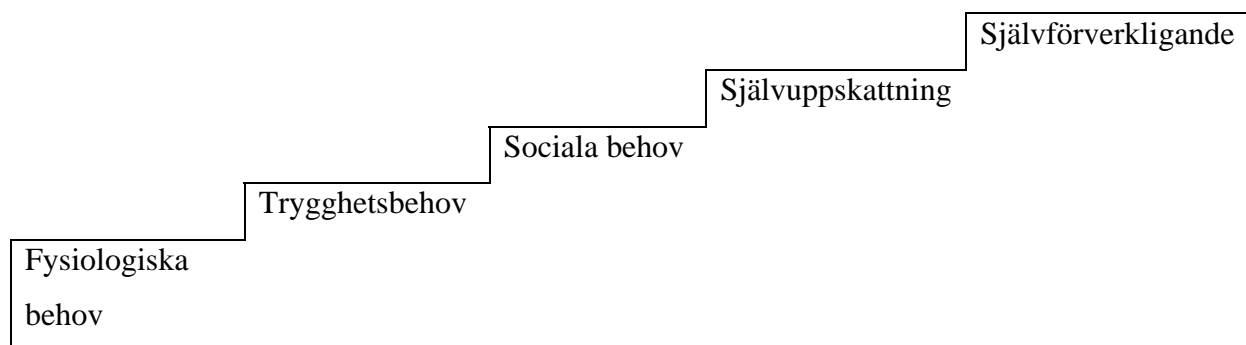
⁴⁶ Angelöw B Jonsson T 2000: 172

⁴⁷ Ibid.

- Det är dock inte nödvändigt att utnyttja sin egenkontroll, stressen minskar däremot av att veta att möjligheten finns.
- Vid en jämförelse med andra kan en individ själv mäta sin grad av egenkontroll, detta kan vara en stressfaktor i sig men också något som stärker välbefinnandet beroende på vem individen jämför sig med.
- Vikten av egenkontroll är individuell, människor med starkt kontrollbehov blir mer stressade i en situation utan egenkontroll.⁴⁸

Maslows behovshierarki

Abraham Maslows⁴⁹ behovshierarki är uppbyggd kring att människor styrs av sina behov. När ett behov tillfredsställts ökar kraven och ett nytt behov tar dess plats.



Figur 2 – Maslows behovstrappa

Lägsta nivån består av de fysiska behoven såsom vårt behov att stilla hunger, skydda oss mot kyla, få sova och så vidare. När vi fått dessa behov tillfredsställda söker vi fylla ett trygghetsbehov. Det innebär att vi behöver känna fysiskt skydd och trygghet. De sociala behov vi sedan går vidare till innehåller faktorer som att känna tillhörighet, acceptans och kamratskap. Nästa steg är behovet av självuppskattning vilket innebär att vi har behov av att känna oss nöjda med oss själva. Faktorer som självrespekt, skicklighet och självkänsla är här i fokus. Dessutom innebär självuppskattningsnivån behov av att få erkännande från dem som respekteras eller har en ansvarsposition. Att själv få respekt och ansvar ingår också i denna nivå. Sista och högsta trappsteget går ut på att samla hela sin kompetens och ständigt utvecklas och förverkliga sig själv.⁵⁰

⁴⁸ Ibid. s 196f

⁴⁹ Granberg O 2003:200

⁵⁰ Ibid.

6 Analys

Nedan har vi analyserat vår empiri med hjälp av de tre teoretiska utgångspunkterna 1) disciplin och kontroll, 2) behov och motivation och 3) attityder.

6.1 Disciplin, stress och kontroll

SKF: s system för sjukskrivning är inget annat än ett kontrollorgan som omyndigförklarar personalen och verkar för att personal drar sig för att sjukskriva sig med följd att man går till arbetet sjuk och riskerar sin egen och andras hälsa, var ett citat från vår enkätundersökning. Många har även framfört synpunkter som tyder på en obehagskänsla över att inte veta när de kan bli uppringda av Feelgoods personal när de ringt in och sjukanmält sig på telefonsvararen. Detta kan vi också se från resultatet av enkäten som visade att hälften svarade att de inte vill bli uppringda varken efter tre eller sju dagars sjukfrånvaro. Detta kopplar vi till Foucaults disciplinära plan för optimal effektivitet⁵¹ där själva känslan av att ständigt vara övervakad är effektivare än den direkta övervakningen. Denna koppling till Foucaults plan ser vi även i att medarbetarna har blivit dresserade in i det nya systemet genom de tre metoderna för dressyr: den hierarkiska övervakningen, den normaliserande sanktionen och examensprocessen.⁵²

Den hierarkiska övervakningen verkar tvingande exempelvis genom att medarbetarna inte får någon sjukpenning om de inte anmäler sin sjukfrånvaro till Feelgood. Vi kan dessutom se hur SKF, allteftersom företaget har blivit större och mer komplext, har lagt ut denna kontrollfunktion på ett externt sjukvårdsföretag, vilket Foucault beskriver som en avskild enhet, med specialistkunskaper för uppgiften. Genom detta arbetssätt och avtal integreras Feelgood med SKF: s ekonomi och syften, där Feelgoods roll är att hjälpa SKF att hålla nere sina sjukfrånvarokostnader och hålla effektiviteten uppe. Att övervakningen har kommit att bli ett nätverk som genomkorsar verksamhetens alla plan kan vi se exempel på genom de månatliga personalvårdsronderna då representanter från olika instanser möts för att diskutera de enskilda medarbetarnas hälsa. På dessa möten träffas berörd chef, personalchef, gruppstyrelsens ordförande, en sjuksköterska från Feelgood och en representant från personalavdelningen. Som Foucault tar upp är detta ett sätt att ständigt övervaka de övervakade.⁵³

Den normaliserande sanktionens verkningar kan vi se av att systemet till en början ifrågasattes av medarbetare och fackförbund, men att det nu accepteras och anses vara normalt. Över hälften anger i enkäten att de är nöjda med nuvarande sjukskrivningsrutin. Vi kan tydligt se av enkätsvaren att de vill behålla den personliga kontakten med en sjuksköterska. Det syns bland annat på att en majoritet har svarat nej till förslagen att sjukanmäla sig genom att ringa till SKF: s växel, lämna ett e-postmeddelande eller ringa till en telefonsvarare på Feelgood.

Genom att sjukskrivningsprocessen hos Feelgood innefattar statistikinsamling över individens sjukfrånvaro kan processen på detta sätt betygsätta medarbetaren som lat eller arbetsam, ond

⁵¹ Foucault 2003: 165ff

⁵² Ibid. s 171f

⁵³ Ibid. s 172ff

eller god. Detta är inte en medveten metod från SKF: s sida för att ”betygsätta” medarbetarna utifrån exempelvis skötsamhet eller hälsostatus, utan något som följer på Foucaults beskrivning av det han kallar den normaliserande sanktionen. För den som väljer att inte rätta sig efter systemet och inte ringa till Feelgood eller svara när de ringer, följer sanktioner som utebliven sjuklön och att den närmaste chefen meddelas. Genom dessa metoder definieras vad som är normalt och onormalt gällande sjukfrånvaro.⁵⁴

I examineringsprocessens anda kastas ljuset genom denna sjukskrivningsprocess på de enskilda medarbetarnas orsaker till frånvaro, snarare än Feelgoods roll att hålla dem friska. Varje individ blir ett ”fall” att diskutera på personalvårdsronderna istället för att där tala om vad Feelgood kan göra för att förebygga att de blir sjuka från början. Individen kan här jämföras med andra och åtgärder sätts in för att dressera och normalisera för att de olika avdelningarna skall uppnå ett maximalt utnyttjande av kraft och färdigheter.⁵⁵

Stress uppstår när en individ upplever brist på egenkontroll och minskar när möjligheten till egenkontroll finns. Vi har i vår analys sett tecken på upplevelse av stress exempelvis hos de medarbetare som inte vågar gå till apoteket för att köpa medicin av rädsla för att Feelgood kanske ringer just när de är ute. Att inte alla känner likadant beror på att alla individer inte reagerar på samma sätt eller har samma kontrollbehov. Även hos Feelgood upplevs en stress orsakad av nuvarande sjukskrivningsprocess då de känner bristande kontroll över hur många som kommer att ringa under dagen. I motsats till dessa uppgifter kan vi se att vissa chefer upplever minskad stress bara genom att veta Feelgood har kontrollen, och att de själva kan välja hur involverade de vill vara.⁵⁶

6.2 Behov och motivation

Vi ser enligt Herzbergs beskrivningar av motivationsfaktorer och hygienfaktorer, hur sjukskrivningsprocessen är ett exempel på en hygienfaktor. När denna fungerar bidrar den till tillfredsställelse medan den å andra sidan medför missnöje när den inte fungerar. Den är enligt Herzberg ingen motivationsfaktor eftersom den inte bidrar till höjd tillfredsställelse och prestation. Synpunkterna, som kommit fram i undersökningen, visar exempel på missnöje hos dem som tycker att det är jobbigt eller *bökigt* att ringa till Feelgood för att sjukanmäla sig. Det framgår både i svaren från enkäten och från dem vi intervjuat. Andra kommentarer som att *det är bra att få prata med en sjuksköterska* visar att processen kan bidra till att undanröja otillfredsställelse men inte till höjd prestation.⁵⁷

Kopplat till Maslows behovstrappa kan vi se faktorer som motiverar individen att utvecklas allteftersom de grundläggande behoven tillgodoses. När medarbetarna fått sina grundläggande behov av mat, kläder och trygghet fylla strävar de efter att uppfylla de sociala behoven och behovet av självuppskattning. Dessa behov har samband med arbetsplatsen eftersom det är hos arbetskamraterna de bland annat kan uppfylls. Motivationen ligger i att söka acceptans hos gruppen, och därför inte svika den genom att prestera dåligt. Upplevelsen av sjukskrivningsprocessen har samband med de sociala behoven exempelvis genom att

⁵⁴ Foucault 2003: 178ff

⁵⁵ Ibid. s 185ff

⁵⁶ Angelöw B Jonsson T 2000: 196f

⁵⁷ Jacobsen D I, Thorsvik J 2002: 311ff

tjänstemän underlåter att sjukskriva sig då de hellre vill ha sina arbetskamraters godkännande. Genom att istället arbeta hemifrån strävar de efter acceptans och kamratskap samtidigt som de uppnår en känsla av att vara nöjd med sig själv. Samtidigt kan processen upplevas som en grundläggande trygghetsfråga av någon annan som upplever samtalet med en sjuksköterska som lugnande.⁵⁸

Inte bara arbetskamraternas erkännande eftersträvas för att tillfredsställa behovet av självuppskattning. Chefen spelar också en viktig roll vilket poängterades under intervjun med HR-tjänstemannen och under samtalen med personal från Feelgood. De ansåg att medarbetarnas respektive närmsta chef bör ta ett större ansvar för sina medarbetares fysiska och psykiska hälsa då de, i egenskap av individens chef, har ett personligt förhållande med dessa individer och det dessutom ingår i deras yrkesroll. Att visa sina medarbetare omtanke kan även det motivera dessa att prestera mer. En fjärdedel av enkätsvaren visade att medarbetarna inte upplevde att deras sjukfrånvaro uppföljdes av chefen på ett fungerande sätt.⁵⁹

6.3 Attityder

Som Leon Festinger⁶⁰ talade om uppstår i intervjusituationer ofta kognitiv dissonans, då respondenten ibland säger emot sig själv eller agerar emot sina egna principer. Vi kunde se detta bland annat genom att samma respondent först tyckte att sjukskrivningsprocessen var jättedålig och inte fungerade alls, till att i slutet av intervjun framhålla hur bra det hela fungerar. Även förslagen på förbättringar av systemet kunde hos dessa personer vara totala motsatser. Ett exempel på detta fenomen är när samma individ i början av intervjun talar sig varm för förslaget att införa möjligheten att sjukanmäla sig via e-post för att i slutet av intervjun ha förkastat idén på grund av sekretessproblem och misstanke om missbruk av denna metod. Detta ser vi som ett tydligt exempel på att dissonans kan uppstå när en person uttrycker en åsikt utan att ha undersökt den tillräckligt för att vid närmare eftertanke förkasta idén.⁶¹

Ytterligare ett exempel är hur någon på Feelgood går från att tycka att systemet är *tungrott* till att vilja bevara det precis som det är då det finns en stark tro på att det gör mycket nytta. Detta kopplar vi till vår teori där vi tar upp att en respondent ibland påverkas av gruppsyck eller rädsla för konsekvenserna och förändring. Därför går det inte att helt uttrycka sin åsikt, trots våra ansträngningar att göra intervjuerna så öppna som möjligt.⁶²

På en enkät har en person angett under ”övriga synpunkter” att SKF måste informera bättre om Feelgoods roll och vilken service de tillhandahåller. Samma person har tidigare i enkäten kryssat i alternativet ”instämmer helt” på frågan om informationen om nuvarande sjukskrivningsprocess varit tillräcklig. En sådan dissonans kan bero på att respondenten uppfattat fråga och svar på olika nivåer och djup.⁶³

⁵⁸ Granberg O 2003: 200

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Angelöw B Jonsson T 2000: 172f

⁶¹ Ibid.

⁶² Ibid.

⁶³ Ibid.

Vi kan även se att Katz⁶⁴ syn på attityder, och vad de beror på, kan appliceras på vårt resultat. Bland annat i de fall där någon respondent, chef på SKF eller personal på Feelgood, bara svarat *Bra* på alla intervjufrågor kan detta ha att göra med en rädsla både för att ge och ta emot kritik. Individen kan vara rädd för konsekvenserna som kan uppstå av att kritisera Feelgood eller SKF: s val av sjukskrivningsprocess. En rädsla kan också finnas att kritiken då kan komma att vändas mot en själv. Att förlita sig på andra och på så sätt undvika att ta sitt ansvar är ett sätt att tillfredsställa sitt behov av att lyckas genom att undvika misstag. Att undvika att ge kritik och förslag på förbättringar innebär ett överlämnande av ansvar till andra och därmed undviks kritik från andra över ens egna idéer. Något annat som uppnås med detta beteende är att individen skyddar sig själv från att misslyckas med att upptäcka problem hos sina medarbetare genom att överlämna allt ansvar för att upptäcka ohälsa till Feelgood. Därmed stärks självkänslan när belöningar upplevs och straff undviks.⁶⁵

⁶⁴ Hogstedt C et al 2004: 327

⁶⁵ Ibid.

7 Slutsatser

Vår enkät har tydligt visat att medarbetarna är nöjda med nuvarande sjukskrivningsrutin. I motsats till vad vi först trodde har det visat sig att många verkligen uppskattar att få tala med en legitimerad sjuksköterska. De vill inte ringa till en växel på SKF eller en telefonsvarare på Feelgood eller e-posta sin sjukanmälan. Det finns inte många studier gjorda gällande sjukskrivningsprocessens betydelse för sjukfrånvaro. Vi tycker det är berömvärdt att SKF arbetar för att utveckla denna rutin, dessutom pekar mycket på att de gör något rätt då statistiken visar en positiv trend, även om de fortfarande har en bit kvar till att nå den nationella siffran på 3,8 %.

Utvecklingen av sjukfrånvaro på SKF Sverige AB

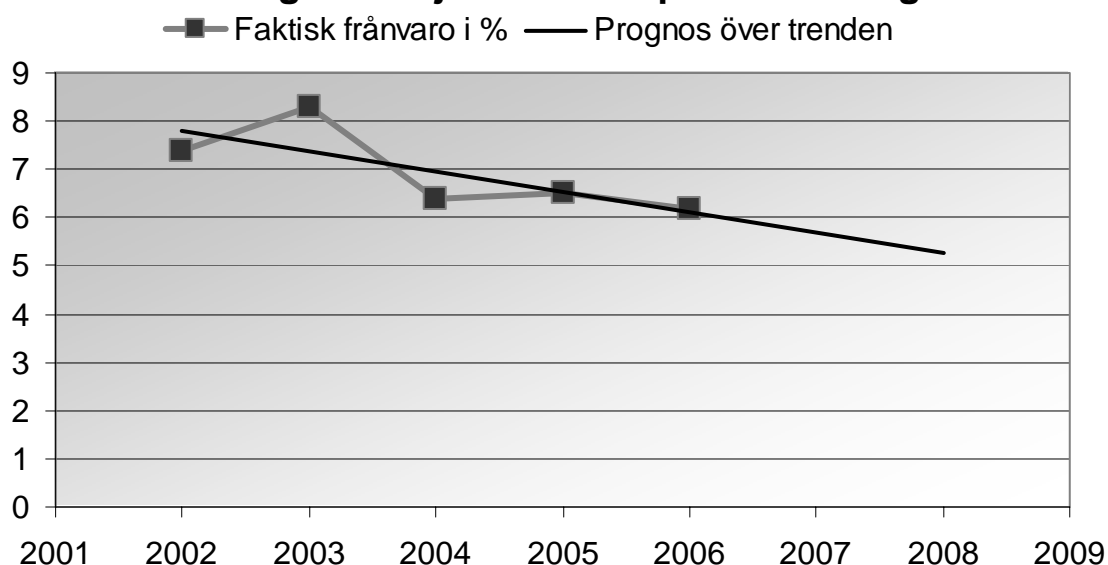


Diagram 7 Prognos över sjukfrånvarotrenden

I vår analys har vi sett att processen till största delen upplevs som bra, men att det fortfarande finns utrymme för förbättring. Vi har även sett en skillnad i hur verkstadsanställda respektive tjänstemän utnyttjar systemet. Informationen om varför processen ser ut som den gör verkar inte ha nått fram fullt ut då vi fått många undrande kommentarer om varför de exempelvis inte får gå till Feelgood när de har influensa men ändå måste ringa dit för att sjukanmäla sig.

Trots den bristande informationen är det många som uppskattar möjligheten att få tala med en sjuksköterska när de mår dåligt och de vill inte byta ut denna tjänst mot en telefonsvarare eller ett e-postmeddelande. Många chefer vill inte heller byta ut samtalet mot en telefonsvarare, då de tror att det blir för enkelt att fuska för dem som av olika skäl inte vill förklara sin frånvaro. Förslaget med e-post visade sig ha många brister, då det inte bara underlättar för denna typ av "fusk" utan även skulle vara svårt att genomföra med hänsyn till sekretesslagarna. Detta förslag vann inte heller något gehör hos medarbetarna som svarade på vår enkät. Vi tror att de personer som behöver fångas upp blir de som lätt faller igenom om någon av ovanstående åtgärder skulle genomföras. Därför rekommenderar vi inte sådan förändring av processen.

I kölvattnet av debatten om den höga sjukfrånvaron har även mer generella frågor kring fusk och bristande kontroll uppkommit.⁶⁶ Detta uttalande visar på en misstro hos företag idag gällande sjukfrånvaro. På SKF syns den här rädslan för fusk exempelvis när vi talar om sjukanmälan via e-post. Vissa anställda har också påtalat att de tror att anledningen till att de skall ringa Feelgood är för att SKF vill ha ett kontrollorgan eftersom de misstror sina medarbetare. När en sådan skepsis finns ibland medarbetarna kan de få en känsla av att den sjuke förlorat sin legitimitet och därigenom blir misstänkliggjord, vilket kan skapa missnöje och minskad prestation, såsom vi tolkar Herzbergs teori. För att motverka denna känsla bör därför alla medarbetare informeras om varför SKF vill att personalen skall ringa till Feelgood och att den anledningen inte består i att SKF misstror sin personal.

Något som fått positiva reaktioner bland cheferna var det e-postmeddelande som de idag får av Feelgood när någon sjukanmält sig. Många tyckte att det var till stor hjälp för dem i deras administration. Någon tyckte dock att det ibland kommer lite väl sent, vilket vi kan se har en koppling till att personalen på Feelgood tycker det kan vara svårt att hinna med denna uppgift då de ofta får en större mängd samtal än vad de räknade med i startskedet. Vi reflekterar över att det kanske hade fungerat bättre om det varit möjligt att organisera om hos Feelgood, för att kunna fokusera mer på denna del av deras uppgifter. En utökning av telefontiden och ökad bemanning under denna tid, tror vi skulle ge positivt resultat. Feelgood kan då ta emot fler samtal under telefontiden och spendera mindre tid senare på dagen på att jaga personer som bara kommit fram till telefonsvararen. Ett annat förslag vi vill lägga fram är att sjuksköterskan på Feelgood i första hand ringer till mobiltelefoner, istället för som idag till det nummer som är angett i personalsystemet, vilket oftast är hemnumret. Då behöver den som exempelvis vill gå till apoteket inte känna sig låst till att stanna hemma.

Vi fick därtill förslag på förbättringar av utformningen på det e-postmeddelandet som skickas idag. Önskemål lades fram om att till exempel ha medarbetarens namn i ämnesraden. Under förutsättning att detta inte strider mot några sekretesslagar ser vi detta som ett bra förslag då det underlättar för cheferna. De kan då snabbare få en överblick över till exempel vilka som har många frånvarotillfällen.

Ett annat sätt för cheferna att få större kontroll över sina medarbetares hälsostatus är att de tar sitt ansvar och själva hör av sig till sina medarbetare. Vårt förslag är att de redan på andra eller tredje sjukdagen ringer upp den sjuke och hör efter hur det står till. Givetvis inser vi att denna metod kräver viss utbildning, då det är viktigt att inte pressa den som är sjuk eller få den personen att känna sig misstrodd. Det är inte för alla som det kommer naturligt att låta omtänksam, så därför kan det behövas en samtalsguide över lämpliga frågor att ställa. Vi har upptäckt att vissa chefer redan arbetar på detta sätt. Vi tror att dessa chefer har en större chans att fånga upp begynnande problem hos medarbetarna i ett tidigare skede, istället för att vänta på att Feelgood som inte känner individen skall göra det. Att genomföra detta tillägg till nuvarande sjukskrivningsrutin är billigt med tanke på att resurserna redan finns i företaget. Vi tror dessutom att denna omtanke kan förkorta sjukfrånvaroperioden och skapa en bättre relation mellan chef och medarbetare.

⁶⁶ Marklund S et al 2005: 327

Även om det inte ingick i vårt ursprungliga uppdrag har vi funderat på om kostnaderna för avtalet är personalekonomiskt försvarbara. Då vi i vår inledning tar upp hur mycket en korttids sjukdag egentligen kostar för ett företag tror vi absolut att SKF är inne på rätt spår. Varje vunnen friskdag är en vinst för SKF, och då vi ser den positiva trenden ökar SKF sin vinst för varje år. Också vårt förslag med att låta chefen ringa upp sina medarbetare tror vi kan ge ett mycket positivt ekonomiskt resultat. Vi önskar därför i framtiden se mer forskning på detta område, där det finns en stor utvecklingspotential. En jämförande studie av sjukskrivningsprocessen på stora företag, kan resultera i mycket gott för alla parter; både ur ett ekonomiskt och psykosocialt perspektiv.

Som svar på vår fråga: "Hur upplever chefer och medarbetare på SKF, samt personal på Feelgood nuvarande sjukskrivningsprocess?" har vi kommit fram till att systemet för att anmäla sjukfrånvaro uppskattas av de flesta och att de berörda till största delen önskar behålla det. Vi har inte uppmärksammat någon större skillnad av upplevelsen hos chefer och medarbetare. Däremot har vi sett viss skillnad mellan hur chefer för tjänstemän och chefer för verkstadsanställda uppfattar att deras medarbetare upplever systemet. Tjänstemän tycks inte sjukanmäla sig på samma sätt som verkstadsanställda då tjänstemännen har möjlighet att arbeta hemifrån eller ta ut kompladighet istället. Dessa förslag på förbättringar av den befintliga processen har vi diskuterat:

- Behåll nuvarande sjukskrivningsrutin, men se över om det går att effektivisera arbetet på Feelgood, till exempel om det går att frigöra någon mer till att svara på inkommande telefonsamtal så att fler som ringer kommer fram till en sjuksköterska direkt.
- Ge tydligare information till SKF:s anställda om syftet med att de skall ringa till Feelgood och vilka tjänster de tillhandahåller då felaktiga förväntningar leder till missnöje.
- Förändra utformningen av det e-postmeddelande Feelgood skickar till cheferna när någon sjukanmält sig. Lägg till individens namn i ämnesraden och en uppskattning av den förväntade frånvarotiden i meddelandet.
- Alla chefer skall ringa upp sina anställda efter två dagars frånvaro för att visa omtanke som i sin tur kan förkorta frånvarotiden.
- Alla chefer måste få någon typ av utbildning för hur dessa samtal bör genomföras och hur de i övrigt hanterar att någon i gruppen är sjuk eller har missbruk i någon form.

8 Källförteckning

8.1 Litteratur

Angelöw B Jonsson T (2000), *Introduktion till socialpsykologi*, Studentlitteratur Lund

Foucault M (2003), *Övervakning och straff*, Arkiv förlag, Lund

Granberg O (2003), *PAOU – personaladministration och organisationsutveckling*, Natur och Kultur Stockholm

Jacobsen D I, Thorsvik J (2002), *Hur moderna organisationer fungerar*, Studentlitteratur Lund.

Johanson U, Johrén A (2001), *Personalekonomi idag*, Uppsala Publishing House AB Uppsala

Marklund S et al (2005), *Den höga sjukfrånvaron - problem och lösningar*, Arbetslivsinstitutet Stockholm

Thurén T (1991), *Vetenskapsteori för nybörjare*, Liber AB Stockholm

Trost J (2001), *Enkätboken*, Studentlitteratur Lund

Trost J (1997), *Kvalitativa intervjuer*, Studentlitteratur Lund

Ölme A (2002), *Tabeller och formler*, Liber AB Stockholm

8.2 Utredningar

Statskontorets rapport (2001:29), *Utnyttja företagshälsovården bättre*

Statistiska centralbyrån (2004: 3), *Sjukfrånvaro och ohälsa i Sverige – en belysning utifrån SCB: s statistik*

Hogstedt C et al, (2004), *Den höga sjukfrånvaron – sanning och konsekvens*, Statens folkhälsoinstitut R 2004: 15

8.3 Hemsidor

Dagens Industris hemsida *Sjukfrånvaron minskar*, [Elektronisk källa]
<http://di.se/Avdelningar/Artikel.aspx?stat=0&ArticleID=2006/05/18/187975>
Sökdag: 2006-05-18

Feelgood AB: s hemsida, *Om Feelgood*, [Elektronisk källa]
<http://www.feelgood.se/appl/exec/NetPublisher/browse/14>
Sökdag: 2006-05-22

Försäkringskassans hemsida, *Särskild sjukförsäkringsavgift*, [Elektronisk källa]
<http://www.forsakringskassan.se/arbetsgivare/medfinans/>
Sökdag: 2006-05-23

SCB: s hemsida, *Arbetskraftsundersökningar, sjukfrånvarande 1987-2005*, [Elektronisk källa]
http://www.scb.se/templates/tableOrChart____23348.asp
Sökdag: 2006-05-18

SKF: s hemsida, *Om SKF, SKF Historia*, [Elektronisk källa]
http://www.skf.com/portal/skf_se/home/omskf?contentId=056873&lang=sv
Sökdag: 2006-05-11

SKF: s hemsida, *Om SKF*, [Elektronisk källa]
http://www.skf.com/portal/skf_se/home/omskf?lang=sv
Sökdag: 2006-05-11

Bilaga 1 – Missivbrev till enkäten

Göteborg 2006-04-19

Bäste medarbetare!

Du har blivit slumpmässigt utvald genom personalregistret till att svara på denna enkät. Vi hoppas att du tar dig tid att svara på enkäten då den syftar till att förbättra sjukskrivningsprocessen för dig och då alla svar är viktiga för att resultatet skall bli så tillförlitligt som möjligt.

Vi som genomför studien är två studenter vid Handelshögskolan vid Göteborgs universitet där vi läser företagsekonomi med inriktning på organisation. Som ett led i vår utbildning skall vi skriva en uppsats och därför har vi nu fått i uppdrag av SKF Sverige AB att utvärdera hur du som anställd upplever nuvarande sjukskrivningsrutin till Feelgood.

Undersökningen görs helt anonymt. Ingen på SKF eller av oss som arbetar med undersökningen kommer att veta vem som har svarat vad. När svaren kommit in sammanställs de i form av statistiska tabeller och en enskilds svar kommer ej att kunna utläsas. **Svaren skickas in i det frankerade kuvert vi bifogar vilket är märkt *konfidentiellt*. Senast den 3 maj 2006 vill vi ha ditt svar.**

Vid frågor gällande undersökningen ring Camilla Johnsson på 0739-22 26 53 eller Noomi Rabb på 0733-24 14 75. Har du andra frågor kontakta Mia Rönnqvist på Personal via mia.rönnqvist@skf.com.

Med vänliga hälsningar

Camilla Johnsson
camilla.johnsson@student.gu.se

Noomi Rabb
noomi.rabb@comhem.se

Bilaga 2 – Enkät till medarbetare på SKF

SYNPUNKTER PÅ NUVARANDE SJUKSKRIVNINGSRUTIN TILL FEELGOOD.

Kvinna Man

Anställningsår:

Ja Nej

Jag har sjukanmält mig till Feelgood.

Om nej gå direkt till fråga 9.

Här följer några påståenden gällande ditt samtal med Feelgood. I vilken grad instämmer du i dem?

- | | <i>Instämmer
helt</i> | <i>Instämmer
delvis</i> | <i>Varken
eller</i> | <i>Instämmer
inte</i> | <i>Instämmer
inte alls</i> | <i>Ingen
uppfattning</i> |
|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| 1. Jag har fått tillräcklig information om nuvarande sjukskrivningsprocess | | | | | | |
| 2. Jag upplevde att jag fick den hjälp jag behövde vid sjukskrivningssamtalet med Feelgood. | | | | | | |
| 3. Jag upplever att jag fått värdefulla råd av Feelgood i samband med att jag sjukskrivit mig. | | | | | | |
| 4. Jag upplever att det är värdefullt för mig att ha kontakt med Feelgood redan första sjukdagen. | | | | | | |
| 5. Jag upplever att jag fått hjälp av Feelgood med att förebygga sjukfrånvaro eller förkorta min sjukskrivning. | | | | | | |
| 6. Jag upplever att Feelgood förstår de problem gällande min hälsa som uppstår på min arbetsplats. | | | | | | |
| 7. Jag upplever att min chef är uppdaterad av Feelgood gällande min sjukskrivning. | | | | | | |
| 8. Jag upplever att jag och min chef har en fungerande uppföljning av min sjukskrivning. | | | | | | |

Vänligen svara på följande påståenden.

Ja *Nej* *Ingen åsikt*

9. Jag är nöjd med nuvarande sjukskrivningsrutin.
10. Jag skulle föredra att ringa till växeln istället för Feelgood för att sjukanmäla mig.
11. Jag skulle föredra att maila min sjukanmälan till Feelgood istället för att ringa in den.
12. Jag skulle föredra att ringa en telefonsvarare på Feelgood för att sjukanmäla mig istället för att ringa till en sjuksköterska direkt.
13. Jag skulle föredra att Feelgood ringer upp mig då de anser det vara nödvändigt när jag mailat eller ringt till en telefonsvarare för att sjukanmäla mig.
14. Jag skulle föredra att Feelgood ringer mig först när jag har varit sjukskriven i 3 dagar.
15. Jag skulle föredra att Feelgood ringer mig först när jag har varit sjukskriven i 7 dagar.

Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!!!

Bilaga 3 – Frågeguide till chefer på SKF

Frågor att samtala kring till chefer gällande att sjukskrivning skall ske direkt till Feelgood.

Hur upplever du att sjukskrivningsprocessen med Feelgood fungerar?

Använder ni den information ni får från Feelgood, eller är det bara onödig pappersadministration?

Vad tror du att din personal upplever att både ringa Feelgood och dig?

Tror du att samtalet till en sköterska förkortar sjukskrivningen i någon grad?

Tycker du att samarbetet med Feelgood har förenklat eller försvårat din arbetsroll som chef?

I egenskap av anställd, hur upplever du detta arbetssätt?

Hur hade du velat förändra sjukskrivningsprocessen?

Har du några förslag till förbättringar?

Bilaga 4 – Frågeguide till chef på Feelgood

Frågor att samtala kring till FG-personal gällande att sjukskrivning av SKF-anställda.

Hur upplever du att sjukskrivningsprocessen med SKF fungerar?

Har du fått någon feedback på hur den information om sjukskrivning ni skickar till SKF mottas, eller är det bara onödig pappersadministration?

Tror du att det finns en risk att cheferna hamnar utanför vad gäller personalens hälsostatus, att de slipper ta ansvar för hälsan och litar på att ni ska upptäcka problemen?

Känner du att ni på FG har möjlighet att arbeta proaktivt i den utsträckning ni vill?

Hur tror du den sjuke upplever att både ringa sin chef och till FG? Vilka signaler har du fått?

Tror du att samtalet till en sköterska förkortar sjukskrivningen i någon grad?

Hur känner du att anställda upplever den hjälp de kan få av er? Vad är positivt/negativt?

Upplever du att dessa sjukskrivningssamtal uppfyller en funktion? Vad hade man som sjuk gått miste om genom att bara ringa en telefonsvarare och ha kontakten med er vid behov?

Vad anser du om förslaget att sjukanmäla sig till en telefonsvarare och att ni ringer upp vid behov? Tror du att e-post är ett alternativ?

Hur hade du velat förändra sjukskrivningsprocessen? Har du några förslag till förbättringar?

Bilaga 5 - Frågeguide till anställda på Feelgood

Frågor att samtala kring till FG-personal gällande att sjukskrivning av SKF-anställda.

Hur upplever du att sjukskrivningsprocessen med SKF fungerar?

Har ni fått någon feedback på hur den information om sjukskrivning ni skickar till SKF mottas, eller är det bara onödig pappersadministration?

Tror ni att det finns en risk att cheferna hamnar utanför vad gäller personalens hälsostatus, att de slipper ta ansvar för hälsan och litar på att ni ska upptäcka problemen?

Har ni möjlighet att arbeta proaktivt?

Hur tror du den sjuke upplever att både ringa sin chef och till dig?

Tror du att samtalet till en sköterska förkortar sjukskrivningen i någon grad?

Hur känner ni att anställda upplever den hjälp de kan få av er? Vad är positivt/negativt?

Upplever ni att dessa sjukskrivningssamtal uppfyller en funktion? Vad hade man som sjuk gått miste om genom att bara ringa en telefonsvarare och ha kontakten med er vid behov?

Vad anser ni om förslaget att sjukanmäla sig till en telefonsvarare och att ni ringer upp vid behov?

Hur hade du velat förändra sjukskrivningsprocessen?

Har du några förslag till förbättringar?

Är det vanligt att du ringer och väcker folk, eller att de inte är hemma när du ringer för att bekräfta sjukskrivningen? Hur upplever den du ringer ditt samtal?

Bilaga 6 – Frågeguide till HR-personal på SKF

Frågor att samtala kring gällande att sjukskrivning skall ske direkt till Feelgood.

Hur upplever du att sjukskrivningsprocessen med Feelgood fungerar?

Använder ni den information ni får från Feelgood, eller är det bara onödig pappersadministration? Saknar du någon information, i den informationen du får?

Vad tror du att personalen upplever att både ringa Feelgood och till sin chef?

Tror du att informationen nått ut varför de skall ringa till Feelgood.

Tror du att samtalet till en sköterska förkortar sjukskrivningen i någon grad?

Tycker du att samarbetet med Feelgood har förenklat eller försvårat chefernas arbetsroll?

I egenskap av anställd, hur upplever du sjukskrivningsprocessen?

Hur hade du velat förändra sjukskrivningsprocessen?

Har du några förslag till förbättringar?

Bilaga 7 – Svarsfrekvens på enkäten

SYNPUNKTER PÅ NUVARANDE SJUKSKRIVNINGSRUTIN TILL FEELGOOD.

	Kvinna	Man
Anställningsår:		
Jag har sjukanmält mig till Feelgood. Om nej gå direkt till fråga 9.	Ja	Nej

Här följer några påståenden gällande ditt samtal med Feelgood. I vilken grad instämmer du i dem?

	<i>Instämmer helt</i>	<i>Instämmer delvis</i>	<i>Varken eller</i>	<i>Instämmer inte</i>	<i>Instämmer inte alls</i>	<i>Ingen uppfattning</i>
1.Jag har fått tillräcklig information om nuvarande sjukskrivningsprocess	47 %	25 %	21 %	2 %	0 %	6 %
2.Jag upplevde att jag fick den hjälp jag behövde vid sjukskrivningssamtalet med Feelgood.	44 %	24 %	18 %	0 %	11 %	4 %
3.Jag upplever att jag fått värdefulla råd av Feelgood i samband med att jag sjukskrivit mig.	17 %	35 %	29 %	2 %	12 %	6 %
4.Jag upplever att det är värdefullt för mig att ha kontakt med Feelgood redan första sjukdagen.	25 %	23 %	17 %	6 %	23 %	6 %
5.Jag upplever att jag fått hjälp av Feelgood med att förebygga sjukfrånvaro eller förkorta min sjukskrivning.	11 %	15 %	25 %	11 %	21 %	17 %
6.Jag upplever att Feelgood förstår de problem gällande min hälsa som uppstår på min arbetsplats.	11 %	17 %	24 %	13 %	6 %	30 %
7.Jag upplever att min chef är uppdaterad av Feelgood gällande min sjukskrivning.	27 %	5 %	14 %	2 %	7 %	45 %
8.Jag upplever att jag och min chef har en fungerande uppföljning av min sjukskrivning.	24 %	24 %	16 %	11 %	13 %	11 %

Vänligen svara på följande påståenden.

	<i>Ja</i>	<i>Nej</i>	<i>Ingen åsikt</i>
9. Jag är nöjd med nuvarande sjukskrivningsrutin.	55 %	13 %	31 %
10. Jag skulle föredra att ringa till växeln istället för Feelgood för att sjukanmäla mig.	24 %	51 %	26 %
11. Jag skulle föredra att maila min sjukanmälan till Feelgood istället för att ringa in den.	16 %	60 %	24 %
12. Jag skulle föredra att ringa en telefonsvarare på Feelgood för att sjukanmäla mig istället för att ringa till en sjuksköterska direkt.	13 %	66 %	21 %
13. Jag skulle föredra att Feelgood ringer upp mig då de anser det vara nödvändigt när jag mailat eller ringt till en telefonsvarare för att sjukanmäla mig.	40 %	38 %	22 %
14. Jag skulle föredra att Feelgood ringer mig först när jag har varit sjukskriven i 3 dagar.	23 %	48 %	29 %
15. Jag skulle föredra att Feelgood ringer mig först när jag har varit sjukskriven i 7 dagar.	19 %	52 %	29 %

Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!!!