

Plånboken i P1, Sveriges Radio 2018-12-19:

Hörselskadade Johanna nekades hjälpen hon behövde – nu är hon utan sjukpenning

Programledare, Pia Fridén: Ja, den som har haft anledning att kontakta en myndighet någon gång har förmodligen varit med om att det kan vara både bökigt och ta tid innan man får tag i rätt person och får hjälp med sitt ärende. Har man dessutom någon form av funktionsnedsättning som gör att man behöver extra eller särskild hjälp, ja, då kan det vara ännu krångligare.

Plånboken har varit i kontakt med flera personer som på grund av nedsatt hörsel och dyslexi haft stora problem med att kommunicera med Försäkringskassan. En av dem är Johanna Bogren, som har en grav hörselnedsättning. Och för henne har Försäkringskassans bristande förståelse för hennes behov lett till ekonomiska lett till ekonomiska konsekvenser.

REPORTAGE

[Två personer pratar i ekande trapphus.]

– Hej! Anna.

– Johanna.

– Tack. Jag kommer in?

– Va?

– Jag kommer in.

– Javisst. Välkommen. Välkommen in!

Reporter: Johanna Bogren tar emot i sin lilla lägenhet på Södermalm i Stockholm.

Reporter: Om du sitter där?

Johanna: Ja, det blir perfekt.

Reporter: Kan du läsa på mig så?

Johanna: Ja, det blir skitbra.

Reporter: Innan vi kommer igång med intervjun behöver vi lösa det praktiska. Johanna har nämligen en grav hörselnedsättning och hon behöver se mig för att vi ska kunna kommunicera med varandra.

Johanna: Det begränsar sättet att kommunicera såklart, jag kan inte kommunicera via telefon. Väldigt mycket handlar om att se personen jag pratar med. Att läsa av ansikten, men även uttryck, hur personen reagerar. Så det är inte bara läppavläsning. Det är en del, men det finns väldigt mycket mer.

Reporter: Johanna pluggar psykologi på universitetet i Stockholm. Hon har jobbat ihop till en sjukpenningsgrundande inkomst, SIG, och enda sedan starten på sina studier har Johanna vetat att hon troligtvis kommer behöva ta en paus från studierna för att genomgå en operation. När

operationen närmade sig sommaren 2017 försökte Johanna läsa på om SGI och studier på Försäkringskassans hemsida och blev genom den hänvisad till telefon.

Johanna: Och då, eftersom jag inte kan ringa, så besökte jag deras servicekontor. Det var kö typ 100 personer utanför för att ens komma in. Så jag köade några timmar för att få träffa en person i desken som hänvisade mig till telefonsamtal för att prata med någon som jobbar med de frågorna, och då bad jag om hjälp att få till ett personligt möte med en specialist på just de frågorna. Och förklarade noggrant min situation, att jag hör inte.

Reporter: Men Johanna har fler frågor som handläggaren inte kan svara på. Handläggaren lovar då Johanna att hon kommer maila berörd enhet för att Johanna ska få till ett personligt möte. Där efter lämnar Johanna kontoret i tron om att hon snart kommer få svar på mailet och kallas till möte.

Reporter: Hur länge väntade du på det där mailet?

Johanna: Ja, jamen ja, det väntar jag väl fortfarande på. Det har fortfarande inte kommit. Men jag besökte Försäkringskassan ett par gånger till eftersom jag inte fick till det här mailet. Det var ungefär samma procedurer.

Reporter: Vad får du i huvudtaget för information när du ställer dina frågor där på servicekontoret?

Johanna: Jag får informationen att okej, du behöver jobba 6 månader för att få en SGI och kan du inte sen bibehålla den arbetstakten, alltså den procenten, så är det bättre att du inte jobbar för det kommer sänkas för varje månad du jobbar mindre. Och jag är ju supertydlig med att jag måste kunna vara sjuk under min studietid.

Reporter: Johanna gör som hon har blivit tillsagd, hon tackar nej till jobb under tiden hon pluggar i tron att hon nu kommer kunna nyttja sin sjukpenning nu under sin studietid. Dessvärre är informationen Johanna får på Försäkringskassans kontor, inte bara en utan tre gånger, felaktig. Men Johanna som fortfarande vill ha ett personligt möte med en SGI-kunnig handläggare för att försäkra sig om att hon förstått informationen rätt skriver sammanlagt fyra brev till Försäkringskassan.

Johanna: Jag fick inte svar på något av de här breven. Inte fören jag efter den här operationen ansökte om sjukpenning.

Reporter: Nu får Johanna äntligen svar på sina brev.

Johanna: Och då förstår ju jag att jag har ju gjort helt fel. Jag skulle ju ha jobbat så mycket som jag kunde under tiden, och det inser jag då och då frågar jag igen och det sista brevet jag skrivit till Försäkringskassan har de fortfarande inte svarat på.

Reporter: Konsekvensen för Johanna blir att hon står utan den sjukpenning som hon hade kunnat få ifall hon hade fått rätt information från Försäkringskassan. Plånboken har varit i kontakt med flera personer mer just hörselnedsättning som vittnar om att förståelsen för deras funktionsnedsättning från Försäkringskassans sida varit låg. Helen Larsson i Örebro, som är döv, berättar om liknande bemötande. Trots att det står tydligt i Helens läkarintyg som försäkringskassan tagit del av kontaktar de Helen via telefon gång på gång. Plånboken gör en intervju med Helen Larsson genom teckenspråkstolken Susan Göransson. Det är tolkens röst vi hör.

Helen: Och jag hör ju inte så att jag vet ju inte vem det är som ringer och det har hänt flera gånger att mina kompisar har varit tvungna att lyssna på meddelanden åt mig. Och det har även hänt att kollegorna varit tvungna att lyssna på meddelanden och det är ju inte roligt, för det är ju privata saker som det handlar om. Och det vill man ju kanske inte att det ska spridas ut bland andra omkring en.

Reporter: Men det är inte bara personer med hörselnedsättning som har problem med sin kommunikation med Försäkringskassan. Maria Nilsson i Kalmar har hörselnedsättning och dyslexi det gör att hon behöver hjälp att fylla i Försäkringskassans blanketter, men trots det så får inte heller hon till något personligt möte med Försäkringskassan.

Maria: Jamen alltså, man är ju en mindre viktig person. Man upplever sig som det. Visst, man blir ju idiotförklarad, man blir... jag vet inte vad. Man blir beroende på något vis, som man inte vill. Alltså, man blir ju så trött. Det tar så'n hiskelig massa energi.

Reporter: Tillbaka till Johanna, som inte fick någon sjukpenning när hon var sjukskriven efter sin första operation och dessvärre inte heller när operationen sen behövde göras om. Allt på grund av att hon gjort precis som Försäkringskassan sagt och trots att hon bett om flera personliga möten som hon behöver på grund av sin hörselnedsättning, med en SIG-kunnig handläggare har Johanna alltså fått avslag om sjukpenning under sina sjukskrivningar.

Johanna: Och det svaret jag får då, att det spelar ingen roll att du har fått fel information.

Reporter: Hade du kunnat agera på ett annat sätt för att det inte skulle bli så här?

Johanna: Nej, jag gjorde fan i mig allt vad jag kunde. Jag försökte på alla sätt att kommunicera med dem. Ett bemötande på ett sätt som fungerar för mig hade varit klädsamt.

Programledare, Pia Fridén: Det sa Johanna Borggren och reporter var Anna Berg. Och då säger jag välkommen till Andreas Stjärnström, intressepolitisk chef på Hörselskadades Riksförbund.

Andreas Stjärnström: Tack så mycket.

Programledare: Vad säger du om det som kom fram i reportaget?

Andreas: Det är beklämmande att höra.

Ett av de största problemen som vi från Hörselskadades Riksförbund möter från Försäkringskassan är just det att handläggare tar aktiv kontakt med hörselskadade per telefon, även fast de vet i förväg att de har en hörselnedsättning och har svårt att höra.

Ett annat problem som vi också ser är att handläggare dessutom rekommenderar hörselskadade att ta hjälp av anhöriga, arbetskamrater att agera tolkar i kontakten med Försäkringskassan. Och det är inte okej! Hörselskadade har rätt att föra sin egen talan.

Programledare: Varför tror du att Försäkringskassan gör så här?

Andreas: Det är ju bekvämt och enkelt. Och man sätter den personliga integriteten på spel istället för att hitta enkla, praktiska lösningar, som ett alternativ till telefonkontakter.

Programledare: Jag ska säga att vi har bjudit in Försäkringskassan för att prata om det här tillsammans med Hörselskadades Riksförbund. Men de vill inte riskera att hamna i debatt med en intresseorganisation, för det ingår inte deras uppdrag, har de sagt till oss. Däremot så fick jag ställa några frågor till Anna Forss, verksamhetsutvecklare på Försäkringskassan, igår – och jag bad då först om en reaktion på att Johanna blev utan sjukpenning, eftersom Försäkringskassan struntade i hennes behov.

Anna Forss, Försäkringskassan: Jag kan ju bara säga att man blir ju otroligt illa berörd när man hör de här historierna och det är ju, ja jag vill ju å hela Försäkringskassans vägnar beklaga det de här människorna har blivit utsatta för. Alla våra försäkrade har rätt att bli bemötta på ett värdigt sätt och få ett möte som möter deras villkor och här har vi ju helt klart brustit i det.

Reporter: Vad är det som har brustit de gånger de inte fungerar?

Anna: Att vi inte har anpassat kundmötet efter de här individernas förmåga.

Reporter: Men när Försäkringskassans handläggare till exempel får information om att en person som söker hjälp är döv och ändå så ringer man den personen gång på gång. Vad är det som har gått fel då?

Anna: Ja då har det ju brustit i det fallet i kommunikationen och det är ju otroligt beklagligt. Och det ska ju inte hända. Jag tycker det är jättebra att det här kommer fram att de här personerna träder fram och att ni gör det här programmet så att vi har en möjlighet att förbättra våra rutiner för det här för...

Reporter: Ja, vad har ni för rutiner och regler när det gäller bemötande av personer som har särskilda behov.

Anna: Jag där kan man ju se att det skett en stor förändring sen 2016 att man tidigare såg det här som en servicefråga, men 2016 flyttade vi det här till rättsavdelningen i och med att man ser det här som en rättighetsfråga, att få ett kundmöte som är på varje individs nivå. Sen är det ju en förflyttning att få alla våra medarbetare att förstå vad det innebär i varje kundmöte och i varje relation och där är vi ju inte framme än och...

Reporter: Men har ni manualer där det står hur man ska göra eller hur ser det ut?

Anna: Det är, dels så finns det ju med en del i den nya medarbetarutbildningen som man får när man börjar på Försäkringskassan, då börjar vi med den här diskussionen. Sen är det ju en del av all utbildning för all vår personal och vi har ju även medlyssning till exempel för att våra chefer ska få en möjlighet att stödja medarbetarna i att ge ett värdigt bemötande till varje individ.

Reporter: Så för vad tycker du om att de här rutinerna efterlevs då?

Anna: Ja, tittar man rent generellt, vi handlägger ju väldigt många ärenden och har väldigt många kundkontakter, och när vi gör mätningar av det här och alla mätningar är ju alltid ofullständiga så kan vi ju se att så generellt sätt så möter vi de flesta på ett bra sätt. Men det hjälper ju inte de här individerna och vi har ju som önskan att alla ska bli bemötta på ett bästa sätt och att även om många har den bästa intentionen att ge ett bra bemötande till varje individ så ibland så brister man. Och här

har man ju bröstigt väldigt, väldigt mycket och det är ju otroligt beklagligt och det är ju absolut inte vår ambition.

Reporter: Vad ska ni göra då för att garantera att personer med funktionsnedsättning får den typ av hjälp eller möte som de behöver?

Anna: Det handlar väldigt mycket om att just se det här som en rättighetsfråga att vi integrerar det här i alla våra tjänster. Att alla våra medarbetare ska få en kunskap om det här.

Reporter: Men det har de ju säger du ju.

Anna: Ja, ja fast det är ju också att få ett inkännande, att förstå i varje situations då, vad det här innebär. Det är ju en sak med en utbildning men sen så måste man ju då i en stressad situation i, när man har väldigt många kundmöten, att verkligen realisera det som är i våra riktlinjer.

Reporter: Vad ska ni göra rent konkret då för att det verkligen ska bli så?

Anna: Vi har en lika behandlingsplan sedan 2016 som då löpt under 2 år där vi kontinuerligt...

Reporter: Fast det verkar ju inte räcka när det blir så här i flera fall.

Anna: Ja, nej, så, så är det ju. Det arbetet intensifieras ju och det jobbar vi ju med.

Reporter: Men Johanna här då, hon fick ju fel information vilket ledde till att hon inte fick rätt hjälp och att hon blev utan sjukpenning i slutänden. Vilket ansvar har Försäkringskassan för det?

Anna: Ja det har vi ju ett ansvar för, sen är det ju svårt med den lagstiftning vi har. Att de, att, det påtalar vi ju i många fall till lagstiftaren. När det blir fel, ibland är det vi som gör fel, ibland är det de försäkrade själva som gör misstag, att det i vissa fall till exempel SGI så går det inte att rätta till i efter hand och det är ju olyckligt.

Reporter: Så Johanna, hur blir det med hennes sjukpenning? Kommer hon få den retroaktivt?

Anna: Vi kan ju bara följa den lagstiftning som finns. Och finns det inget stöd. Nu ska ju jag inte gå in i enskilda fall då men vi måste följa den lagstiftning som gäller.

Reporter: För det är ju svårt att förstå tycker jag att om hon har blivit utan sin sjukpenning för att hon fått fel information från Försäkringskassan så borde hon ju ha rätt att få den retroaktivt.

Anna: Igen, så jag kan inte gå in på enskilda fall eftersom jag inte har hela underlaget och inte har del av det men rent generellt så följer ju vi den lagstiftning som gäller och i vissa fall har vi en problematik med att vissa fel, oavsett varifrån de kommer att det inte går att rätta i efterhand.

Programledare, Pia Fridén: Det sa alltså Anna Forss, som är verksamhetsutvecklare på Försäkringskassan, när jag pratade med henne igår. Andreas Stjärnström, Hörselskadades Riksförbund – vad tänker du om Försäkringskassans svar?

Andreas: Jag tänker att Försäkringskassan behöver verkligen se över sina rutiner. Det finns många enkla sätt att lösa kommunikation med myndigheter på. Digitaliseringen i samhällen har ju öppnat upp möjligheter för det. Det finns enkla sätt som SMS, chatt-funktioner, e-tjänster där du loggar in med Bank ID eller e-post. Det finns många sätt att kunna kommunicera på ett tillgängligt och tryggt

sätt för hörselskadade och det gäller ju för Försäkringskassan också att faktiskt använda de verktyg som faktiskt finns.

Programledare: Ni har ju också uppmärksammat Försäkringskassan på de här problemen – vad har det lett till?

Andreas: Vi hade så sent som för två veckor sedan en kontakt med Försäkringskassan om till exempel att de kontaktar gravt hörselskadade personer som de känner till att de är gravt hörselskadade via telefon. Och vi har ju fått det formella svaret att de tar till sig frågan, och vi hoppas naturligtvis att det leder till ett förändrat arbetssätt.

Programledare: Det verkar ju vara omöjligt att få rätt emot Försäkringskassan om de en gång fattat ett beslut, även om det är Försäkringskassans fel, som i Johannas fall. Vad tänker du om det?

Andreas: Ja, det känns ju naturligtvis väldigt orättvist och det tror jag alla kan hålla med om. Och där behövs det en förändring helt enkelt. Om det är lagstiftarens fel, som Försäkringskassan säger, eller om det är Försäkringskassan som behöver ändra sig, det vet jag inte. Men helt klart, hade Försäkringskassan gjort rätt från början så hade Johanna inte behövt vara i den här situationen.

Programledare: Det säger Anderas Stjärnström, intressepolitisk chef på Hörselskadades Riksförbund. Tack för att du kom hit.

Andreas: Ja, tack så mycket.

Programledare: Jag kan ju tillägga att Johanna har anmält Försäkringskassan till Diskrimineringsombudsmannen och har också bett om att få sitt ärende prövat en gång till. Hoppas vi kan återkomma och berätta hur det går.