

**11/2003**

**Omfang av trygdeetatens  
oppgaver.**

Hvordan kan vi forklare variasjon i omfang med utgangspunkt i arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte?

## **Omfang av trygdeetatens oppgaver.**

Hvordan kan vi forklare variasjon i omfang med utgangspunkt i arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte?

Rapport 11/2003

Hilde H. Holte

Utredningsavdelingen  
Rikstrygdeverket



## Forord

Arbeidsoppgavene ved trygdekontorene forandres kontinuerlig som en følge av samfunnsmessige, juridiske og administrative endringer. På området oppfølging av sykmeldte er det for tiden store endringer, bl.a. ønsker man å legge til rette for individuell oppfølging av den enkelte sykmeldte.

Innføringen av Intensjonsavtalen høsten 2001 gjorde det spesielt interessant å undersøke omfanget av en del arbeidsoppgaver som er knyttet til oppfølging av sykmeldte. Avtalen medfører store endringer i trygdekontorenes arbeid med oppfølging av sykmeldte. Fokuset ble i større grad flyttet over på arbeidsplassen og arbeidslivssentrene ble opprettet for å ivareta store deler av kontakten mellom arbeidsgiver og arbeidstaker.

Trygdeetaten trengte et utgangspunkt for å kunne vurdere hvilken effekt innføringen av intensjonsavtalen vil ha på trygdekontorenes arbeid. Samtidig var det av interesse å undersøke om det var faktorer som Rikstrygdeverket kunne påvirke som kunne forklare den variasjon man så mellom ulike trygdekontorer i hvor stor andel av sykepengetilfellene enkelte arbeidsoppgaver ble utført.

Undersøkelsen som danner grunnlaget for denne rapporten ble samlet inn våren 2002, og gjenspeiler arbeid utført ved trygdekontorene i perioden mars 2001-januar 2002, for en stor del før intensjonsavtalen var trådt i kraft. De arbeidsoppgavene man valgte å innhente opplysninger om ble hentet fra Trygdeetatens dokument "Mål og prioriteringer" for de siste årene. Undersøkelsens datagrunnlag er samlet inn fra spørreskjemaer om hvilke arbeidsoppgaver som er gjennomført i et utvalg sykepengetilfeller, samt opplysninger om trygdekontorene fra trygdesjefen. Representanter fra Utredningsavdelingen, Oppfølgings- og Sykestønadsavdelingen og ytre etat har bidratt med nyttige kommentarer til rapporten.

Rapporten er tenkt å danne grunnlaget for en sammenligning med omfang av arbeidsoppgaver ved trygdekontorene på et senere tidspunkt. Håpet er at rapporten også gir en nyttig dokumentasjon av ulike arbeidsoppgaver ved trygdekontorene og at den vil være et diskusjonsgrunnlag for hva trygdeetaten kan gjøre for å utjevne de forskjellene som dokumenteres mellom trygdekontorene.

Rikstrygdeverket  
Oktober 2003

Arild Sundberg  
Trygdedirektør

Hilde Olsen  
Avdelingsdirektør



## Sammendrag av rapporten: Omfang av trygdeetatens oppgaver.

Saksmengdestatistikk utarbeidet av RTV viser at det er variasjoner mellom trygdekontorer når det gjelder utførte arbeidsoppgaver. Hensikten med denne studien er å undersøke variasjoner i omfang av arbeidsoppgaver for et representativt utvalg av trygdekontorer og å analysere hvilken betydning ulike kontorkjennetegn har for arbeidsoppgaver. De oppgaver man ser på er *rutiner* for hvordan arbeid dokumenteres, *beslutninger* om hvilke arbeidsoppgaver som skal gjennomføres, *samtaler* med medlemmet og aktive *virkemidler*.

To mulige forklaringer til variasjon i omfang av arbeidsoppgaver mellom trygdekontorer kan enten være kjennetegn ved kjennetegn ved medlemmene, eller kjennetegn ved trygdekontorenes omgivelser. Andre forklaringsvariable kan være ressursituasjonen ved det enkelte trygdekontoret, både i forhold til arbeidsmengde og i forhold til medarbeidernes kompetanse, og at trygdekontorets mulighet til lokal styring gjennom å prioritere arbeidsoppgaver varierer.

**Tabell 1. Omfang av ulike arbeidsoppgaver etter kommunestørrelse. Prosent av vektete sykepengetilfeller med varighet 8-52 uker blant yrkesaktive.**

Arbeidsoppgaver	Kommunestørrelse		
	Små	Mellomstore/ store	Hele landet
<b>Rutiner</b>			
Oppfølgingsark	43,7	36,9	37,7
Forvaltningsnotat	9,9	2,2	3,1
Mappe	76,2	76,6	76,5
Sakspapirer	10,0	12,5	12,2
Hukommelsen	13,9	3,8	5,0
Datasystemet	70,5	75,1	74,5
<b>Beslutninger</b>			
12-ukersvedtak 1)	88,4	74,3	76,0
Plan 1)	41,9	49,3	48,4
<b>Samtaler</b>			
Trekantsamtale	4,7	1,3	1,8
Basismøte	4,9	1,1	1,6
Samtale med medlem	63,3	32,0	35,9
Ansikt til ansikt eller telefonisk			
Samtale med medlem, ansikt til ansikt	52,8	21,0	24,9
<b>Aktive tiltak</b>			
Aktive tiltak er/har vært prøvd	52,4	52,4	52,4

1) sykepengetilfeller som har vart 12-52 uker

Omfanget av de enkelte arbeidsoppgavene som inngår i rutiner, beslutninger, samtaler med medlemmet og aktive tiltak varierer alle sterkt mellom trygdekontorene. Omfanget varierer mellom trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner, men også mellom trygdekontorer i kommuner av samme størrelse. Selv om omfang av en enkelt arbeidsoppgave varierer, viser bruk av minst en rutine veldig likt omfang.

Bruken av samtaler med medlemmet og aktive tiltak har økt sammenlignet med Riksrevisjonens undersøke om Trygdeetatens oppfølging av sykmeldte i 1998.

Alle kjennetegn ved trygdekontoret i undersøkelsen ser ut til å kunne forklare deler av variasjonen i omfanget, men ikke alle forklaringsvariable er like viktige for alle resultatvariablene. Kommunestørrelse er en svært viktig forklaringsvariabel, men også ressursituasjonen betyr mye, særlig for omfanget av rutiner. Mangel på ressurser ser ut til å bety en større reduksjon i omfang for de fleste arbeidsoppgaver for trygdekontorer i mellomstore/store kommuner enn trygdekontorer i små kommuner. I denne undersøkelsen er trygdesjefenes oppfatning av hvilke oppgaver som gjennomføres og prioriteres i samsvar med andre mål på ressursituasjonen ved trygdekontorene.

Resultatene indikerer at 12-ukersvedtak fattes både tidligere, og langt senere, enn når sykmeldingen har vart i 12 uker. Sykmeldte menn ser ut til oftere å bli innkalt til samtale med trygdefunksjonæren enn sykmeldte kvinner.

Lang gjennomsnittlig trygdefaglig erfaring ved trygdekontorer ser gjennomgående ut til å bety at omfanget av arbeidsoppgavene øker. Lang gjennomsnittlig utdanningsnivå for de funksjonærene som arbeider med oppfølging av sykmeldte bidrar noen ganger til større omfang, men også noen ganger til mindre omfang.

Den viktigste variabelen for å forklare omfanget av aktive tiltak, ser ut til å være at det har vært gjennomført samtale med medlemmet.

Ingen av arbeidsoppgavene som inngår i rutiner og beslutninger viser sammenheng med om den sykmeldte er kvinne eller mann, eller hvilken diagnose den sykmeldte har. Dette tyder på at de administrative rutinene fungerer likt for alle sykmeldte og kan tolkes som om at trygdekontorene etterstreber riktig ytelse for alle. Når trygdefunksjonæren skal vurdere hvem som skal innkalles til samtale kan det se ut som om man velger de ”Mål og Prioriteringer” påpeker at man skal prioritere, sykmeldte med muskel-/skjelettdiagnoser.

Lesere som ønsker en ”kortversjon” av rapporten, vil kunne nøye seg med å lese kapittel 1 Bakgrunn og innledning, Kapittel 4.1 Oppsummering av resultatene, og kapittel 4.6 Hvordan påvirke omfanget av de enkelte arbeidsoppgavene. Lesere som ønsker å sette seg inn i resultatene bør lese hele kapittel 3 Resultater og kapittel 4 Diskusjon, som inneholder informasjon om begrensninger ved resultatene.

## Innholdsfortegnelse

1	Bakgrunn og innledning. ....	9
	1.1 Bakgrunn. ....	9
	1.2 Innledning. ....	10
	1.3 Modell av rapportens problemstilling. ....	11
	1.4 Rapportens oppbygning. ....	12
2	Metode. ....	13
	2.1 Valg av innsamlingsmetode. ....	13
	2.2 Utvalg. ....	13
	2.3 Gjennomføring. ....	14
	2.4 Resultatvariable. ....	15
	2.5 Forklaringsvariable. ....	17
	2.6 Analyser. ....	19
	2.7 Veiledning til tabeller med resultater fra logistisk regresjon. ....	20
3	Resultater. ....	21
	3.1 Beskrivelse av trygdekontorene. ....	21
	3.2 Arbeidsressurser brukt til oppfølgingsarbeid. ....	22
	3.3 Retningslinjer for oppfølgingsarbeidet. ....	23
	3.4 Arbeidsoppgaver prioritert av trygdesjefen. ....	23
	3.5 Prioriterte arbeidsoppgaver som mål på ressurssituasjonen ved kontoret. ....	25
	3.6 Forskjeller mellom trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner med hensyn på forklaringsvariablene. ....	26
	3.7 Rutiner. ....	26
	3.7.1 Minst en rutine er nesten alltid brukt. ....	27
	3.7.2 Kommunestørrelse, ressurser, kompetanse og egenprioriterte arbeidsoppgaver forklarer deler av variasjonen i omfang av rutiner. ....	27
	3.7.3 Omfanget av rutiner er avhengig av både arbeidsressurser brukt til oppfølgingsarbeid og relativ søknadsmengde. ....	30
	3.8 Beslutninger. ....	31
	3.8.1 12-ukersvedtak fattes både før og etter at sykepengetilfellet har vart i 12 uker. ....	31
	3.8.2 Kommunestørrelse, ressurser, kompetanse og egenprioriterte arbeidsoppgaver forklarer deler av variasjon i omfang av beslutninger. ....	32
	3.8.3 Omfang av beslutninger er avhengig av både arbeidsressurser brukt til oppfølgingsarbeid og relativ søknadsmengde. ....	33
	3.9 Samtaler med medlemmet. ....	34
	3.9.1 Kommunestørrelse, ressurser, organisasjon og kjennetegn ved medlemmet forklarer deler av variasjon i omfang av samtaler med medlemmet. ....	35
	3.9.2 Kjennetegn ved medlemmet viktig for å forklare omfang av samtaler med medlemmet. ....	37
	3.9.3 Omfang av samtaler med medlemmet er avhengig av både andel arbeidsressurser til oppfølgingsarbeid og relativ søknadsmengde. ....	38
	3.9.4 Basismøter og trekantsamtaler. ....	38
	3.10 Aktive tiltak. ....	39



4	Diskusjon. ....	41
4.1	Oppsummering av resultatene. ....	41
	4.1.1 Kommunestørrelse. ....	41
	4.1.2 Ressurser. ....	42
	4.1.3 Organisasjon og kompetanse. ....	42
	4.1.4 Prioriterte arbeidsoppgaver. ....	43
	4.1.5 Kjennetegn ved medlemmet. ....	43
4.2	Andre forklaringsvariable som kan ha betydning for resultatene. ....	43
	4.2.1 Fylke. ....	43
	4.2.2 Organisasjonsform. ....	44
4.3	Andre begrensninger i hva denne undersøkelsen kan belyse. ....	45
4.4	Drøfting av resultatene. ....	46
	4.4.1 Samme kjennetegn ved trygdekontorene indikerer samme effekt på omfanget av gjennomførte arbeidsoppgaver. ....	46
	4.4.2 Små trygdekontorer har større omfang av rutiner, beslutninger og samtaler med medlemmet. ....	47
	4.4.3 Betydning av tilordning av arbeidsressurser og prioriterte arbeidsoppgaver. ....	47
	4.4.4 Trygdefaglig erfaring og utdanning forklarer deler av variasjonen i omfanget. ....	48
	4.4.5 Kjennetegn ved medlemmet forklarer lite av variasjon i omfang. ....	49
4.5	Sammenligning med Riksrevisjonens rapport 3:9 (1998-99). ....	50
4.6	Hvordan påvirke omfang av arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte. ....	50
5	Referanser. ....	53
6	Vedleggstabeller. ....	55

# 1 Bakgrunn og innledning.

## 1.1 Bakgrunn.

Saksmengdestatistikk utarbeidet av RTV viser at det er variasjoner mellom trygdekontorer når det gjelder utførte arbeidsoppgaver. Hensikten med denne studien er å undersøke variasjoner i omfang av arbeidsoppgaver for et representativt utvalg av trygdekontorer og å analysere hvilken betydning ulike kontorkjennetegn har for arbeidsoppgaver.

Trygdeetaten er i en endringsprosess som gjør det vanskelig å finne konkrete arbeidsoppgaver som er sammenlignbare over tid. Et eksempel er hvordan arbeid dokumenteres. Trygdekontorene vil alltid dokumentere arbeid, men den konkrete måten de gjør det på vil variere. I denne undersøkelsen vil vi inkludere sett av arbeidsoppgaver som viser trygdekontorenes oppgaver i et lengre perspektiv. Følgende sett av arbeidsoppgaver er inkludert: *rutiner* for hvordan arbeid dokumenteres, *beslutninger* om hvilke arbeidsoppgaver som skal gjennomføres og *samtaler* med medlemmet. Også bruken og omfanget av aktive *virkemidler* som etaten til enhver tid råder over er inkludert. Disse fire settene av arbeidsoppgaver vil antagelig dekke deler av daglig arbeid på trygdekontorene relatert til oppfølging av sykmeldte.

I oktober 2001 ble avtalen om inkluderende arbeidsliv undertegnet, og fra mars 2003 har Sosialdepartementet iverksatt en forsøksordning som fritar trygdekontorene for noen arbeidsoppgaver for noen grupper sykmeldte. Med de store endringene som skjer i trygdeetaten er det viktig å dokumentere omfanget av arbeidsoppgaver i forkant.

Variasjonen i saksmengdestatistikken er vanskelig å forklare. Som nevnt er lovverket og reglene de samme for alle trygdekontorene. I tillegg påvirkes arbeidsoppgavene av signaler fra Rikstrygdeverket (RTV). Også disse signalene om hvilke oppgaver som skal gjennomføres og hvor ofte de skal gjennomføres, er de samme for alle trygdekontorer.

To mulige forklaringer er at kjennetegn ved medlemmene eller ved kommunene varierer mye mellom trygdekontorene. Andre forklaringsvariable er at ressursituasjonen ved det enkelte trygdekontor varierer, både i forhold til arbeidsmengde og i forhold til medarbeidernes kompetanse, og at trygdekontorets mulighet til lokal styring gjennom å prioritere arbeidsoppgaver varierer.

Verken kjennetegn ved medlemmene eller ved kommunene kan påvirkes av trygdeetaten. Hvis det er forhold som kan påvirkes av trygdeetaten og som kan forklare hele eller deler av variasjonen i omfang mellom trygdekontorene, er dette viktig kunnskap. Trygdeetaten kan da vurdere om man vil påvirke variasjonene i omfanget av arbeidsoppgavene og i så fall hvordan.

Hensikten med denne studien er å undersøke variasjoner i omfang av arbeidsoppgaver for et representativt utvalg av trygdekontorer, og å analysere om ulike kjennetegn ved trygdekontoret kan forklare variasjon i omfang av rutiner, beslutninger, samtaler og virkemidler. Undersøkelsen kan også danne grunnlag for sammenligning med Riksrevisjonens undersøkelse av trygdeetatens oppfølging av sykmeldte fra 1998.

## 1.2 Innledning.

Når man i en undersøkelse skal velge blant de arbeidsoppgavene som utføres ved et trygdekantor, er det viktig å finne arbeidsoppgaver som gjennomføres ved alle trygdekantorer. Dette er en forutsetning for å kunne sammenligne noe som gjelder alle trygdekantorer og ikke bare et utvalg av dem. Arbeidsoppgaver knyttet til bl.a. behandling av søknader om uførepensjon og bilsaker, er regionalisert i enkelte fylker. Det betyr at noen trygdekantorer har fått et større ansvar for å utføre disse konkrete arbeidsoppgavene, mens andre trygdekantorer ikke lenger behandler slike søknader.

Oppfølging av sykmeldte er foreløpig ikke regionalisert. Dette arbeidsområdet er omfattende og består av et stort antall ulike typer arbeidsoppgaver. Arbeidsoppgavene dekker et bredt spekter av arbeidsoppgaver, både mer og mindre arbeidskrevende, og arbeidsoppgaver som krever mer eller mindre samarbeid med andre instanser. Arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte er dermed vel egnet som utgangspunkt for å undersøke variasjon mellom trygdekantorer. Her har RTV utarbeidet en relativt konkret liste over arbeidsoppgaver som trygdekantorene forventes å gjøre. Mål og prioriteringer (MP) er en viktig kilde til en oversikt over disse oppgavene. Arbeidsoppgaver nevnt i MP de siste 4-5 årene danner utgangspunktet for hvilke oppgaver som inngår i denne undersøkelsen. Ut fra MP ser det ut til at man skal å forvente likt omfang i trygdekantorer i alle fylker, og også mellom trygdekantorer med andre kjennetegn.

For aktiv sykmelding har RTV registeropplysninger som viser at bruken varierer mye mellom trygdekantorer. Forklaringen på hvorfor bruken av aktiv sykmelding varierer kan ligge utenfor det trygdekantoret kan påvirke. Variasjon mellom geografiske områder kan forklares hvis det i noen kommuner finnes en stor hjørnestensbedrift som ikke ønsker at de ansatte skal bruke aktiv sykmelding. Også pasientens sykdom vil kunne være avgjørende for om det er mulig å bruke aktiv sykmelding. Hvis man sammenligner en pasient med en tung psykiatrisk diagnose med en pasient med en lett muskel-/skjelettlidelser, virker dette innlysende.

En del studier, bl.a. studentarbeider, har vært opptatt av oppfølging av sykmeldte som tema, og har ønsket å belyse hva som påvirker hva man gjør innenfor oppfølgingsarbeidet. Disse arbeidene bekrefter at nivået av de enkelte arbeidsoppgavene varierer mellom trygdekantorer.

Kjennetegn ved trygdekantorene som forklarer variasjon i omfang av ulike arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte er kommunestørrelse (FTK Rogaland, 1997, Hopen, 1996, RTV IR, 2000, Kraft, Kleven, Smaavik, 1990), organisasjonsform (Belsvær og Sindland, 2000, Hembre, Lehn, Pettersen, 1993, Storvig, Mikkelsborg, Skjevik, 1997), saksbehandlers trygdefaglige erfaring og skriftlige rutiner (Larsen og Christiansen, 1995) og prioritering og kompetanse (RTV IR, 2000, Hopen, 1996, Storvig, Mikkelsborg, Skjevik, 1997, Isaksen, Myklebust, Wibe, 1997/87)

I de studiene man ikke fant noen sammenheng mellom forklaringsvariablene og arbeid med oppfølging av sykemeldte, forsøkte forfatterne å finne alternative forklaringer. Alternative forklaringer var ofte ressurser, eller egentlig mangelen på ressurser (Isaksen, Myklebust, Wibe, 1997/98, RTV IR, 2000, Storvig, Middelborg, Skjevik, 1997, Nygård J.F. et al, 1998).

En undersøkelse som inkluderer mange av disse mulige forklaringsfaktorene gir muligheter til å identifisere om det er en eller flere av disse faktorene som kan forklare den eventuelle varia-

sjonen man registrerer. I de nevnte studiene har man ofte fokusert på en enkelt forklaringsvariabel. I motsetning til studentarbeider har vi i denne undersøkelsen data fra et stort antall trygdekontorer som gjør det mulig å få langt mer sikre sammenhenger statistisk sett.

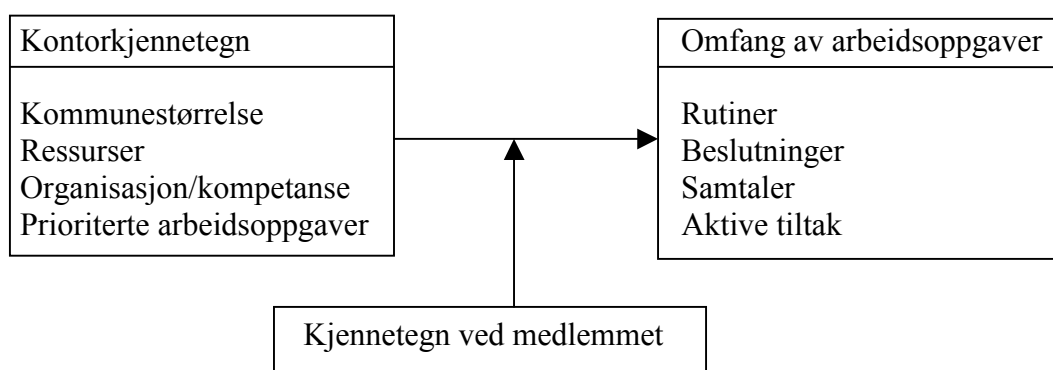
Arbeidsoppgavene knyttet til oppfølging av sykmeldte på tidspunktet for gjennomføring av denne undersøkelsen vil bli brukt som resultatmål. De vil omfatte rutiner som bruk av oppfølgingsark og forvaltningsnotat og opprettelse av mapper. Beslutninger som om 12-ukersvedtak er fattet og plan til gjennomføring er laget vil også bli inkludert, i tillegg til gjennomføring av samtaler som basismøte, trekantsamtale, møte med medlemmet, og bruk av aktive tiltak som aktiv sykmelding, kjøp av helsetjenester og gradert sykmelding.

Med så mange resultatvariable vil rapporten ikke kunne gi en grundig beskrivelse av alle de sammenhenger som faktisk finnes i det innsamlede materialet og som ville kunnet belyse mulige årsaker til hvorfor omfanget varierer mellom trygdekontorene. I valget mellom å gi en grundig beskrivelse av noen få resultatvariable og å gi en noe mindre grundig beskrivelse av mange, har vi valgt det siste. Nettopp fordi oppfølging av sykmeldte omfatter så mange oppgaver er det viktig at man i samme rapport finner en kortfattet oversikt over mange av disse arbeidsoppgavene.

Bakgrunnskjenneegnene ved trygdekontorene som vil bli brukt som mulige forklaringsvariable i denne undersøkelsen omfatter kommunestørrelse, ulike mål på ressursituasjonen, organisasjonsform og kompetansenivå og prioritering av arbeidsoppgaver.

I alle analyser vil det være nødvendig å kontrollere for kjennetegn ved medlemmet, slik at man identifiserer betydningen av forklaringsvariablene på en sammenlignbar sammensetning av medlemmer.

### 1.3 Modell av rapportens problemstilling.



For å konkretisere modellen vil vi ønske at rapporten vil besvare spørsmål som de følgende:

- Er det systematiske forskjeller i omfang mellom trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner?
- Er effekten av forklaringsvariablene lik for trygdekontor i små og mellomstore/store kommuner?
- Hvilken effekt har ressursituasjonen på omfanget av ulike arbeidsoppgaver?
- Er effekten av ressursituasjonen uavhengig av størrelsen på trygdekontoret og/eller andre kjennetegn ved trygdekontoret?
- Har trygdesjefens egenprioritering av arbeidsoppgaver betydning for omfanget av de prioriterte arbeidsoppgavene?
- Har kjennetegn ved den sykmeldte betydning for omfanget av noen eller alle arbeidsoppgavene?

#### **1.4 Rapportens oppbygning.**

Rapportens hovedkapitler skiller mellom de ulike områdene i et undersøkelsesopplegg, ”innledning” med presentasjon av problemstilling, ”metode” med presentasjon av hvordan undersøkelsen er gjennomført, ”resultater” hvor det er redegjort for de sammenhenger man har funnet og til slutt en ”diskusjon” hvor problemer og tolkninger av metode og resultater vil bli presentert.

I metodekapitlet vil det også presenteres hvem som skal inngå i undersøkelsen, og hvordan man skal få opplysningene om dem, i tillegg til hvilke opplysninger man ønsker å samle inn og hvordan disse skal behandles videre.

I resultatkapitlet vil omfang av de resultatmålene som inngår i undersøkelsen bli presentert, i tillegg til hvilke kjennetegn som viser seg å forklare en variasjon i omfang. Gjennom undersøkelsen har vi også fått mange opplysninger om trygdekontorene som også vil bli beskrevet.

I diskusjonskapitlet vil resultatene bli sammenfattet og det vil bli drøftet om metoden som er brukt viser seg å kunne besvare de spørsmålene som er stilt. Deretter vil begrensninger i hva undersøkelsen kan besvare klargjøres, før ulike tolkninger av resultatene presenteres. Riksrevisjonen gjennomførte på slutten av 1990-tallet en undersøkelse av omfanget på Rikstrygdeverkets oppfølging av sykmeldte. Resultatene fra den nå gjennomførte undersøkelsen vil bli sammenlignet med resultatene fra Riksrevisjonens undersøkelse. Til sist vil noen forslag om hva som kan gjøres fra trygdeetatens side for å eventuelt kontrollere variasjonen i omfang av de enkelte arbeidsoppgavene bli presentert.

Lesere som ønsker en ”kortversjon” av rapporten, vil kunne nøye seg med å lese kapittel 1 Bakgrunn og innledning, Kapittel 4.1 Oppsummering av resultatene, og kapittel 4.6 Hvordan påvirke omfanget av de enkelte arbeidsoppgavene. Lesere som ønsker å sette seg inn i resultatene bør lese hele kapittel 3 og kapittel 4 som inneholder informasjon om begrensninger ved resultatene. Muligheten for å lese en del av rapporten, gjør det nødvendig til en viss grad å gjenta opplysninger.

## 2 Metode.

### 2.1 Valg av innsamlingsmetode.

For å samle inn data som kunne belyse om det er variasjon i omfang av de enkelte arbeidsoppgavene mellom trygdekontorer og om dette kan forklares av variasjon i kjennetegn ved trygdekontorene, ble det valgt å bruke strukturerte spørreskjemaer. To spørreskjemaer ble utarbeidet. Et spørreskjema skulle gi opplysninger om arbeidet som var gjort i konkrete sykepengetilfeller, og blir videre omtalt som tilfelleskjemaet. Det andre spørreskjemaet skulle gi opplysninger om kjennetegn ved trygdekontorene, videre omtalt som kontorskjemaet. Kontorskjemaet ble sendt til og besvart av trygdesjefene. Tilfelleskjemaet ble sendt til trygdesjefen, men fylt ut av en eller flere saksbehandlere som drev med oppfølging av sykmeldte. Skjemaene finnes som vedlegg a og b.

Spørreskjemaene skulle sendes ut så raskt som mulig i 2002. Tidspunktet ble valgt med utgangspunkt i at det i oktober 2001 ble inngått en avtale om inkluderende arbeidsliv mellom partene i arbeidslivet og Sosial- og helse departementet (Intensjonsavtalen), som trådte i kraft fra årsskiftet 2001/2002. Avtalen inneholdt mange punkter som kunne endre hvilke arbeidsoppgaver trygdekontorene utførte som en del av arbeidet med oppfølging av sykmeldte. Arbeidslivssentrene ble opprettet som en følge av denne avtalen. Når undersøkelsen ble planlagt var det uklart hvilke arbeidsoppgaver arbeidslivssentrene ville overta blant de arbeidsoppgavene som trygdekontorene utførte. For å kunne analysere kjennetegn ved trygdekontorene som mulige forklaringsvariable på variasjon i arbeidsoppgaver, var det viktig få opplysninger både om arbeidsoppgavene og om kjennetegn ved trygdekontorene som var mest mulig sammenlignbare over det tidsrommet undersøkelsen gjaldt og mellom ulike geografiske områder. Vi ønsket derfor å unngå perioder hvor det var stor sannsynlighet for slike ulikheter. Ved å utføre undersøkelsen før endringene trer i kraft, får en ikke minst et godt utgangspunkt for å analysere virkningene av nye arbeids- og oppfølgingsmetoder.

### 2.2 Utvalg.

Undersøkelsen skulle belyse trygdekontorene i Norge, ikke bare et utvalg av dem. Utvalget av trygdekontorer til undersøkelsen ble derfor gjort i flere trinn, for å få et mest mulig representativt utvalg. Landet ble først delt i fem regioner, og innenfor hver region ble et fylke trukket ut. Innenfor fylkene ble trygdekontorene trukket. Alle trygdekontorer i mellomstore og store kommuner, dvs kommuner med minst 5000 innbyggere, ble valgt ut, dvs 78 trygdekontorer. Blant trygdekontorene i små kommuner (kommuner med mindre enn 5000 innbyggere) ble det trukket et utvalg på 60%, i alt 67 trygdekontorer.

For å få et representativt utvalg av sykepengetilfeller var det nødvendig å sørge for at undersøkelsen ville omfatte nok tilfeller fra de små kontorene. Alle sykepengetilfellene ble valgt blant løpende tilfeller på den dagen det enkelte trygdekontor besvarte spørreskjemaene. Trygdekontorer i små kommuner skulle fylle ut tilfelleskjemaer for sykmeldte med en arbeidsgiver, hvor den sykmeldte var født den 2., 5., 6., 14., 19., 23., 27. og 30., uansett i hvilken måned i året de var født. Personene skulle ha vært sykmeldt i mer enn 8 uker. Trygdekontorene i

mellomstore kommuner, mellom 5000 og 25000 innbyggere, skulle fylle ut tilfelleskjemaer for personer født 6., 14., 20. og 26., og trygdekontorene i store kommuner, mer enn 25000 innbyggere, for personer født 7. og 20.

Utvalget av sykepengetilfeller var ment å være representativt for landet, og ikke for de ulike fylkene som inngikk i undersøkelsen. Undersøkelsen er i utgangspunktet heller ikke tenkt til å beskrive ulikheter mellom fylkene, da kjennetegn ved fylket utover navn ikke inngår i undersøkelsen. Fylke er derfor ikke brukt som analysevariabel i denne rapporten.

### **2.3 Gjennomføring.**

Prosjektet ble gjennomført i mars/april 2002, og omfatter sykmeldingstilfeller som har vart mellom 8 og 52 uker. Spørreskjemaene ble sendt ut med intern elektronisk post, men ble besvart på papir og returnert til prosjektmedarbeiderne. Oversendelsesbrevene følger som vedlegg c. Når tilfelleskjemaer er fylt ut i mars/april 2002, vil det i praksis si at de opplysninger prosjektet har gjenspeiler oppfølging av sykmeldte i perioden mars 2001 og januar 2002, som i liten grad berøres av eventuelle endringer som ville være følger av Intensjonsavtalen.

I alt ble det sendt ut spørreskjemaer til 145 trygdekontorer. Av disse besvarte 131 kontorer kontorskjemaet. Svarprosenten for kontorskjemaet ble 90 prosent.

Et kontor besvarte kontorskjemaet, men fylte ikke ut spørreskjemaer om sykepengetilfeller. Et annet kontor fylte ut for de sykepengene som lå på pulten den dagen man fylte ut skjemaet, og dette er blitt vurdert til å ikke være et tilfeldig utvalg. Opplysninger fra disse sykepengetilfellene er ikke benyttet i det analyserte datamaterialet.

I alt ble det mottatt 2618 utfylte tilfelleskjemaer. I registreringen av opplysningene har sykepengetilfeller hvor den sykmeldte er notert som friskmeldt, arbeidsløs, uten arbeidsgiver eller uten trygdekontornummer blitt tatt ut av datafilen som ligger til grunn for analysene. Totalt inngår 2514 sykepengetilfeller i datamaterialet. Av disse 2514 tilfellene kommer 138 fra Oslo, 405 fra Oppland, 225 fra Telemark, 756 fra Hordaland, 414 fra Møre og Romsdal og 576 fra Nordland. 752 tilfeller kommer fra trygdekontorer med mindre enn 5000 innbyggere i kommunen, mens 1762 kommer fra trygdekontorer med mer enn 5000 innbyggere i kommunen. I de videre resultatene er disse tilfellene vektet til å representere landstall.

Tilfelleskjemaene ble lest med Eyes and Hands. Dataene ble så laget til analysefiler i analyseprogrammet SPSS. I de tilfellene hvor det manglet opplysninger som det var enkelt å skaffe fra registeret over sykmeldte, som tidspunkt når sykepengene ville opphøre, ble disse opplysningene hentet fra registeret og manuelt lagt inn i analysefila.

Svarene på kontorskjemaene ble manuelt registrert og deretter kvalitetskontrollert av en annen medarbeider i prosjekt. I kontorskjemaet er det tre spørsmål om prioriterte arbeidsoppgaver innenfor oppfølgingsarbeidet. Disse spørsmålene skulle trygdesjefen besvare med egne ord. To av prosjektmedarbeiderne klassifiserte svarene. Hvis disse ikke var enige ble den tredje prosjektmedarbeideren involvert, og en beslutning ble fattet på grunnlag av vurderingen fra alle tre.

Datafilene fra sykepengetilfellene og trygdekontorene ble sammenkoblet ved hjelp av trygdekontornummer. Siden sykepengetilfellene er trukket tilfeldig vil disse beskrive de ulike trygdekontorenes arbeid.

## 2.4 Resultatvariable.

Arbeidsoppgavene som inngår i trygdekontorenes arbeid med oppfølging av sykmeldte er valgt blant oppgaver som er nevnt i Mål og Prioriteringer (MP) eller andre styringssignaler som er gitt av RTV. Problemet med å velge oppfølging av sykmeldte kan være at dette er et felt som har gjennomgått en sterk utvikling siden Attføringsmeldingen (St meld nr 39 (1991-92)) og Velferdsmeldingen (St meld nr 35 (1994-5)) kom ut. I disse meldingene det ble gitt føringer på hvordan oppfølgingsarbeidet skulle prioriteres og utføres av trygdeetaten. Handlingsplaner for trygdeetatens oppfølgingsarbeid ble utarbeidet i 1996 og i 1998 og danner et grunnlag for en videreutvikling av de konkrete arbeidsoppgavene og målsettingene med oppfølgingsarbeidet som har vært gjort i RTV.

En gjennomgang av MP for de siste ti årene understreker at det er store endringer fra et år til et annet i hvilke arbeidsoppgaver oppfølgingsarbeidet skal inneholde. Dette gjelder trygdekontoret som helhet og tekstene som gjelder helseaksen. Helseaksen er et fellesnavn på sykepenger, rehabilitering og uførepensjon. Endringene gjelder både en variasjon i overordnede målsetninger og konkrete arbeidsoppgaver som skal utføres. Oppfølgings og Sykestønadsavdelingen (OSA) har enkelte år utarbeidet mer utdypende beskrivelse av føringene i MP som sendes fylkestrygdekontorene. En slik utdypende beskrivelse ble laget for året 2001.

MP gir rammer for arbeidet som ”Etaten skal gjennom godt oppfølgingsarbeid på helseaksen bidra til at brukere med nedsatt funksjonsevne pga helsesvikt tidligst mulig får avklart sin situasjon i forhold til arbeid og/eller trygd, samt at vedtak i trygdesaken skal fattes med god kvalitet, og slik at de som fyller vilkårene får sin ytelse til rett tid og riktig utmålt.” (RTV TS, 2001). MP har også anbefalt konkrete arbeidsoppgaver er ”God dokumentasjon av oppfølgingsarbeidet: opprettelse av oppfølgingsark, dvs saksmappe opprettes senest ved mottak av Legeerklæring ved sykefravær utover 8 uker, oppfølgingsark tas i bruk for løpende oversikt, forvaltningsnotat føres etter alle samtaler og møter, og kopi av utsendte brev legges i saken.” (RTV ØA, 2000).

De konkrete arbeidsoppgavene som er brukt som resultatvariable er gruppert i fire sett av arbeidsoppgaver; rutiner, beslutninger, samtaler med medlemmet og aktive tiltak. Hvert sett består av flere arbeidsoppgaver, og arbeidsoppgavene i hvert sett kan oppfattes som kvalitativt forskjellig fra hverandre. Med de endringene som kontinuerlig gjøres i oppfølgingsarbeidet er det sannsynlig at disse settene av arbeidsoppgaver hele tiden vil måtte gjennomføres, selv om de kan gis ulikt konkret innhold. Vi ønsker derfor å trekke fram settet av arbeidsoppgaver fremfor den enkelte arbeidsoppgaven.

Rutiner er en betegnelse på et sett av arbeidsoppgaver, og er definert i denne undersøkelsen som hvordan arbeidsoppgavene dokumenteres ved trygdekontoret. Vi har inkludert følgende:

- oppfølgingsark (ark som viser oppfølgingsarbeidet i det enkelte sykepengetilfellet kronologisk)
- forvaltningsnotat (referat av samtale eller møte)



- mappe (arkiveringsrutine)
- sakspapirene (dvs at sakspapirene ikke samlet i mappe og er annen arkiveringsrutine som avviker fra opprettelse av mappe)
- hukommelsen
- datasystemet (infotrygd som inneholder opplysninger om den sykmeldte og sykepengetilfellet)

Svarene på spørsmålet ”Hvor hentet du opplysningene til dette spørreskjemaet fra?” (se vedlegg a) er brukt til å klassifisere om rutinen er brukt. Når en saksbehandler har krysset av for minst et av de følgende seks svarene, oppfølgingsark, forvaltningsnotat, mappe, sakspapirene, hukommelsen og datasystemet, ble brukt som en indikasjon på om trygdekontoret brukte denne typen rutiner i sitt oppfølgingsarbeid. Variablene mappe og sakspapirene er behandlet som gjensidig utelukkende. I sykepengetilfeller hvor det ble svart mappe er brukt, ble et eventuelt positivt svar på sakspapirene omkodet til at sakspapirene ikke var en kilde til opplysningene.

Beslutninger er brukt som indikator på beslutninger om at sykepengene skal fortsette eller hvordan arbeidet skal gjennomføres, og inkluderer variablene

- 12-ukersvedtak (at 12-ukersvedtak er fattet i tide) og
- plan (plan for oppfølgingsarbeidet er laget).

Svarkategoriene ”Nei” og ”Fremgår ikke” er slått sammen til en nei-kategori.

Samtaler med medlemmet omfatter ulike typer samtaler og møter hvor både trygdefunksjonær og medlem deltar, og inkluderer variablene

- basismøte
- trekantsamtale
- samtale (samtale med medlemmet uansett om den er gjennomført ansikt til ansikt eller over telefon)
- møte (samtale med medlemmet ansikt til ansikt)

Basismøter og trekantsamtaler er møter hvor flere instanser enn medlem og trygdeetat møter, og for begge variablene er svarkategoriene ”Nei” og ”Fremgår ikke” slått sammen til ”Nei”. Samtale med medlem enten ansikt til ansikt eller telefonisk er om det er kryss i minst et av rutinene ansikt til ansikt og over telefon på linjen som gjelder samtaler med medlemmet (vedlegg a).

Aktive tiltak vil omfatte at minst et av tiltakene under er brukt i sykepengetilfellet

- gradert sykmelding
- aktiv sykmelding
- kjøp av helsetjeneste besluttet
- har vært på yrkesrettet attføring
- har kjøpt helsetjeneste
- har hatt reisetilskudd

Både løpende og avsluttede aktive tiltak er slått sammen. Om et aktivt tiltak er satt i verk tidlig eller sent i sykepengetilfellet, kan være avhengig av en lang rekke med faktorer som ligger utenfor trygdekontoret. Aktive tiltak som er avsluttet og løpende er derfor behandlet samlet.

Heller ikke de enkelte aktive tiltakene er behandlet hver for seg i analysene. Det skyldes flere forhold. Noen aktive tiltak, som reisetilskudd, forekommer svært sjelden og er i denne sammenheng lite egnet til en egen analyse. Det er også uklart om det er en sammenheng mellom de ulike aktive tiltakene, om det er slik at sykmeldte går fra aktiv sykmelding til gradert sykmelding eller omvendt. Å bare analysere et tiltak vil da kunne inkludere de samme sykepengetilfellene som også inngår i analysene av et annet tiltak, som betyr at samme tilfelle ville ukritisk bli brukt i analyser som kan se ut til å være gjensidig utelukkende. Samtidig omtales ofte alle aktive tiltak i samme sammenheng hvor det er et ønske om en høyere andel av aktive tiltak. I slike utsagn skiller man sjelden mellom de ulike aktive tiltakene. Med den blandingen av innholdsmessige og metodiske problemstillinger har vi valgt å slå alle de aktive tiltakene sammen, uansett når i sykepengeforløpet det er gjennomført.

## 2.5 Forklaringsvariable.

Mulige forklaringsvariable er i hovedsak valgt fra kontorskjemaet. Variablene som kan oppfattes som bakenforliggende variable, og ikke et resultat av andre variable, er valgt. På samme måte som for resultatvariablene, ble forklaringsvariablene delt i fire sett, kommunestørrelse, ressurser og organisering og kompetanse og prioriterte arbeidsoppgaver. I settet prioriterte arbeidsoppgaver inngår variable som sier om trygdesjefen prioriterer den arbeidsoppgaven som inngår som resultatvariabel i den aktuelle analysen, enten som en basisoppgave eller som en oppgave som prioriteres utover basisoppgavene.

Som modellen i kapittel 1.3 viser, er ulik sammensetning av sykmeldte en mulig viktig forklaring til hvorfor trygdekontor har ulikt omfang av arbeidsoppgaver. Vi har ønsket å kontrollere for dette, dvs gjennom en statistisk analyse å undersøke hva trygdekontorene gjør for de samme gruppene av sykmeldte.

Kommunestørrelse er en viktig variabel som ikke direkte relaterer til ressurser eller organisering, men er en variabel vi vet betyr mye for trygdekontorenes arbeid. Trygdekontorene er delt i to grupper etter kommunestørrelse, kontorer i små kommuner, dvs med færre enn 5000 innbyggere, og kontorer i mellomstore/store kommuner, med 5000 eller flere innbyggere.

Ressurser omfatter variable som på ulik måte indikerer hvor mye arbeidsressurser trygdekontoret disponerer til arbeidet med oppfølging av sykmeldte, og inkluderer variablene

- søknader uansett type innenfor alle arbeidsområder totalt, også utenfor helseaksen, pr tusen innbyggere registrert i trygdeetatens registreringssystem LIS (mindre enn 740/mer en eller lik 740 (median)), i det videre kun omtalt som søknader totalt pr tusen innbyggere
- prosent av arbeidsressursene brukt til oppfølging av sykmeldte (mindre enn 17%/mer enn eller lik 17% (median))
- trygdesjefen har oppgitt at trygdekontoret i 2001 ikke hadde ressurser til å gjøre mer enn basisoppgavene av alle de arbeidsoppgaver som inngår i oppfølgingsarbeidet

Organisering og kompetanse indikerer ulike måter å tilrettelegge arbeidet med oppfølging av sykmeldte og ulik kompetanse blant trygdefunksjonærene, og omfatter variablene

- bruk av skriftlige rutiner (utarbeidet ved trygdekontoret/utarbeidet av fylkestrygdekontoret/ingen),
- organisasjonsform (spesialisert/generalisert),
- gjennomsnittlig erfaring fra trygdeetaten (mindre enn 17 år/mer enn eller lik 17 år (median))
- gjennomsnittlig utdanningslengde utover grunnskole (mindre enn eller lik 3 år/ mer enn 3 år)
- bruk av noen av undersøkelsens resultatvariable, bl.a. beslutninger, se nedenfor

En forutsetning for at en variabel kan inngå som forklaringsvariabel i analysene er at den kommer forut i tid i forhold til resultatvariablene. Beslutningene, 12-ukersvedtak og plan, kan oppfattes som elementer i en arbeidsprosess som fører fram til at man har gjennomført en samtale med medlemmet hvor man blir enige om å prøve et aktivt tiltak. Selv om det kan tenkes at disse arbeidsoppgavene kommer i en annen rekkefølge, har vi valgt å anta at i hovedmengden av sykepengetilfeller er det slik. Med en slik oppfatning blir også samtaler med medlemmet en mulig forklaringsvariabel for hvorfor et aktivt tiltak er gjennomført. Både beslutninger og samtaler sier da noe om hvordan arbeidet er organisert ved trygdekontoret og bør inngå som en del av settet forklaringsvariable som er knyttet til organisering, mens uten denne forutsetningen kan disse variablene ikke brukes som forklaringsvariable.

Derfor er rutiner ikke brukt som forklaringsvariable i denne undersøkelsen. Det er uklart om rutinene er brukt før en av de andre arbeidsoppgavene eller etterpå. Bruk av oppfølgingsark eller forvaltningsnotat kan like gjerne være en følge av at en samtale er gjennomført, som at det er en systematisering av det arbeidet som gjøres forut for samtalen. Rutinene kan da ikke inngå i analysene som mulige forklaringsvariable til andel samtaler med medlemmet.

Prioriterte arbeidsoppgaver omfatter to variable som identifiserer arbeidsoppgaver som trygdesjefen i ulik grad oppfatter som viktige arbeidsoppgaver innenfor arbeidet med oppfølgingsarbeidet og som avgrensner hva trygdekontoret og blir betegnet som

- egenprioriterte oppgaver
- basisoppgaver

I kontorskjemaet (vedlegg b) finnes tre spørsmål: 1) ”Hva prioriterte ditt trygdekontor i 2001 i arbeidet med oppfølging av de sykmeldte, utover førstegangsregistrering og utbetaling av sykepenger?” 2) ”Hvilke oppgaver knyttet til oppfølging av de sykmeldte, utover førstegangsregistrering og utbetaling av sykepenger, gjennomførte kontoret alltid i 2001, uansett tilgjengelig tid og ressurser?” 3) ”Hvilke oppgaver knyttet til oppfølging av de sykmeldte, utover førstegangsregistrering og utbetaling av sykepenger, gjennomførte kontoret i 2001 i perioder hvor det var mer tilgjengelig tid og ressurser?”

Trygdesjefens svar på spørsmål 1) er i denne undersøkelsen betegnet som egenprioriterte oppgaver. Trygdesjefen skulle ikke begrense seg til en arbeidsoppgave, og svarene kan omfatte mange arbeidsoppgaver. Trygdesjefens svar på spørsmål 2) vil bli omtalt som basisoppgaver. Heller ikke på dette spørsmålet trenger trygdesjefen å ha oppgitt en enkelt oppgave. Når trygdesjefen har svart at det ikke fantes noen periode med mer tid eller ressurser i spørsmål 3), er dette klassifisert som forklaringsvariabelen ”ikke mer ressurser enn til basisoppgaver”.

Beskrivelsen av medlemmet omfatter variablene

- lengde sykepengeperioden (i måneder (4 uker)),
- kjønn
- alder
- diagnose
  - diagnosetype (muskel-/skjelettdiagnoser/psykiske diagnoser/andre lidelser)
  - alvorlighetsgrad (symptomdiagnose/sykdomsdiagnose).

## 2.6 Analyser.

I analysene har vi ønsket å identifisere forklaringsvariable som kan forklare variasjonen i andelen sykepengetilfeller hvor en konkret arbeidsoppgave er registrert ved det aktuelle trygdekontoret. I den videre presentasjonen vil denne typen variasjon i omfang bli omtalt som variasjon i omfang av en enkelt arbeidsoppgave, eller bare omfang.

Logistisk regresjon er brukt til analysene, både for å avgjøre hvilke variable som skal brukes i den enkelte analyse og i selve analysen. Forward stepwise logistisk regresjon er brukt som et hjelpemiddel i å selektene de variablene som inngår i tabellene. I utgangspunktet omfatter forklaringsvariablene 18 ulike variable. I alle analyser er det noen forklaringsvariable som ikke har et signifikant bidrag til å forklare variasjon i omfang. Ut fra resultatene i forward stepwise logistisk regresjon av det uvektede materialet har disse variablene blitt tatt ut av enkelte analyser. De forklaringsvariablene som inngår i tabellene i denne rapporten gir alle et bidrag til å forklare variasjon i omfang av det settet av resultatvariable som presenteres. Når det gjelder ressursituasjonen ved trygdekontoret er denne prosessen moderert, slik at disse alltid er med. Det er kun for analysene av aktive tiltak at de skulle vært ekskludert.

Analysen av sammenheng mellom om forklaringsvariablene er brukt i det enkelte sykepengetilfellet og de enkelte resultatvariable er gjort med logistisk regresjon, men på det vektete datamaterialet. Analysene av basismøter, trekantsamtaler under gruppen samtaler med medlemmet, forvaltningsnotat og hukommelsen under gruppen rutiner, måtte gjøres separat fordi de forekommer langt sjeldnere enn de andre resultatvariablene i disse settene.

Gjennomgående er det i alle analyser blitt testet for om effekten av forklaringsvariabelen er lik uansett hvilken verdi en annen forklaringsvariabel har (interaksjon). En slik interaksjon finnes for nesten alle resultatvariablene for ulike verdier på variabelen kommunestørrelse. For mange forklaringsvariable er det en signifikant forskjell i effekt av forklaringsvariabelen om man analyserer omfang av arbeidsoppgaver ved trygdekontorer i små kommuner eller i mellomstore/store kommuner. Formelle krav til gjennomføring av analysene er i slike tilfeller at trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner skal i den videre analyser behandles hver for seg. Ved separate analyser mister man muligheten til å belyse hva forskjell i kommunestørrelse betyr i seg selv. For å løse dette problemet er det i svært mange tabeller presentert effekter av forklaringsvariablene både for hele landet og for små og mellomstore/store kommuner hver for seg.

Når forskjellene i effekt av en forklaringsvariabel viser ulik effekt for ulike kommunestørrelse må man også teste små og mellomstore/store trygdekontorer hver for seg for å identifisere om

det er andre forklaringsvariable som også har ulik effekt avhengig av verdien på ytterligere en annen forklaringsvariabel. I denne rapporten har vi ikke undersøkt alle mulige slike interaksjoner, men den viktigste er presentert. Det viste seg ofte at effekten av andelen arbeidsressurser brukt til oppfølging av sykmeldte er avhengig av den totale søknadsmengden ved trygdekontoret. I stedet for å dele tabellene med logistisk regresjon i fire grupper av analyser, er disse interaksjonene vist med krysstabeller. Slike krysstabeller gir et innblikk i hvordan omfanget av en arbeidsoppgave varierer mellom trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner når også søknadsmengden pr tusen innbyggere varierer. I disse krysstabellene er altså variablene valgt ut fra en analyse av sammenhenger mellom variablene, og ikke fordi vi har spesielt ønsket å belyse disse konkrete ressursvariablene. Ytterligere analyser for å identifisere flere interaksjoner når vi har kommet fram til de som her er presentert, er ikke gjort.

I tillegg til logistisk regresjon er det i denne undersøkelsen brukt krysstabeller hvor signifikant forskjell mellom cellene i tabellene er testet med Pearsons  $\chi^2$ . Også i disse analysene er det brukt det vektete datamaterialet. For nesten alle resultatvariablene har forklaringsvariablene ulik effekt avhengig av størrelsen på kommunen. Vi har valgt å bruke denne informasjonen til også å presentere krysstabellene delt på trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner.

Det vektete datamaterialet representerer alle trygdekontorene i Norge og alle sykepengetilfeller i 2001. Antallet sykepengetilfeller som ligger til grunn for hver tabell er ikke angitt, da mange av tabellene ofte er sammensatt av flere mindre tabeller. Når det i en tabell gis andelen trygdekontorer i små kommuner som har brukt oppfølgingsark, så er dette bare en del av en tabell som også viser hvor stor andel som ikke bruker oppfølgingsark. Siden disse to delene alltid summerer til 100% har vi valgt å bare presentere det ene tallet.  $N$  (totalt antall sykepengetilfeller) blir dermed alle sykepengetilfeller for små trygdekontorer i 2001 i henhold til svarprosent på det enkelte spørsmålet. Hvis  $N$  skulle oppgis krever det at antallet måtte oppgis i hver celle, og vi finner at dette ikke gir interessant informasjon med vektete tall. Tilsvarende gjelder for neste celle i den presenterte tabellen som presenterer andelen sykepengetilfeller hvor det er brukt oppfølgingsark ved trygdekontorer i mellomstore/store kommuner. Summen av andelene på en linje eller en kolonne i tabellen blir dermed ikke 100%.

## 2.7 Veiledning til tabeller med resultater fra logistisk regresjon.

Resultatet av en logistisk regresjon viser effekten av ulike forklaringsvariable (her ulike kjennetegn ved trygdekontoret) for hvor ofte resultatvariabelen forekommer. Tallene i hver kolonne i tabellen sammenlignes med referansekategorien for den forklaringsvariabelen man er interessert i. Alle referansekategoriene (ref i tabellen) har verdien 1, og hvis effekten av en forklaringsvariabel er angitt som 1 betyr det at effekten er like stor som referansekategorien. Dette tolkes som at forklaringsvariabelen ikke har betydning for omfanget. Hvis effekten er signifikant forskjellig fra 1, har forklaringsvariabelen betydning. Hvis tallet som viser effekten er større enn 1, sier dette noe om hvor mye større enn referansekategorien omfanget blir. Er tallet i tabellen lavere enn 1 indikerer tallet hvor mye lavere effekten er.

### 3 Resultater.

Undersøkelsen har gitt et stort antall resultater hvor de viktigste blir presentert i dette kapitlet. Resultatene omfatter en registrering av hvor stor andel av sykepengetilfellene (omfang av de enkelte arbeidsoppgavene) som er observert ved de undersøkte trygdekantorene og hvilke kjennetegn ved trygdekantorene som kan forklare deler av den observerte variasjonen. Forskjellene mellom trygdekantorene med hensyn til kjennetegn vil bli presentert først. Et slikt bilde av variasjonen mellom trygdekantorene gir en forståelse av hvilken variasjon som finnes før man ser på hva den betyr for omfanget. Deretter presenteres resultatene om omfang av rutiner, beslutninger, samtaler med medlemmet og aktive tiltak sammen med hvilke kjennetegn ved trygdekantoret som kan forklare deler av den observerte variasjonen. En beskrivelse av variablene i undersøkelsen finnes i kapitlene 2.4 og 2.5.

#### 3.1 Beskrivelse av trygdekantorene.

I alt er det 470 trygdekantorene i Norge når Folketrygdekantoret for utenlandssaker er inkludert. Av disse er 246 kantorer i små kommuner, dvs i kommuner med mindre enn 5000 innbyggere, mens 224 er i mellomstore eller store kommuner. Kommunene er svært forskjellige og dette gjenspeiler seg også i beskrivelser av trygdekantorene.

**Tabell 1. Kjennetegn ved trygdekantorene som deltok i undersøkelsen. Minimum, maksimum og gjennomsnitt.**

	Minimum	Maksimum	Gjennomsnitt
Antall innbyggere i kommunen	471	50200	9325
Antall ansatte	2	65	11,1
Antall årsverk	1,5	57,0	10,0
Antall personer som arbeider med oppfølging	1	20	3,2
Antall personer som bare arbeider med oppfølging	0	5	,4
Antall årsverk brukt til oppfølging	0,1	12	1,4
Prosent av arbeidsressurser til oppfølging	1	50	9,5
Antall søknader totalt 2001 i MP-LIS	666	37270	6326
Antall søknader totalt pr tusen innbyggere	233	1890	815
Gjennomsnitt antall sykepengetilfeller 2001	5	747	159
Gjennomsnitt antall sykepengetilfeller pr tusen innbyggere	8	33	17
Gjennomsnittlig alder for trygdekantoret for på personer som arbeider med oppfølging (år)	29	64	46,3
Erfaring fra trygdeetaten, gjennomsnitt for trygdekantorene for de ansatte som arbeider med oppfølging av sykmeldte ved trygdekantoret (år)	2	45	18,3
Utdanning utover grunnskolen, gjennomsnitt for trygdekantoret for de ansatte som arbeider med oppfølging av sykmeldte ved trygdekantoret (år)	0	9	4,1

Tallene i Tabell 1 viser at det er stor variasjon i verdiene på ulike kjennetegn mellom trygdekontorene og kjennetegn på dem som arbeider der. Variasjonen er stor i forhold til ulike mål på arbeidsmengde som antall innbyggere i kommunen, og dermed antall ansatte ved trygdekontoret, men også hvor stor andel av arbeidsressursene som blir brukt til oppfølgingsarbeid. I tillegg til at antall innbyggere varierer, kan kjennetegn ved disse innbyggerne som kjønn, alder og helsetilstand variere.

Antallet sykmeldinger pr tusen innbyggere varierer mye, fire ganger så mange i det trygdekontoret som har flest i forhold til det trygdekontoret som har færrest, men antall søknader av alle typer totalt varierer langt mer. Selv når antall søknader ses i forhold til antallet innbyggere i kommunen varierer antallet søknader av alle typer totalt med en faktor åtte mellom den som har flest og den som har færrest. Noe av årsaken til at antallet saker varierer mer enn antall sykepengesaker kan være ulik registreringspraksis i fylkene, men det er lite sannsynlig den eneste årsaken. Ulik demografisk sammensetning mellom kommunene kan også bidra til den variasjonen som er registrert. I analysene i denne undersøkelsen vil kjennetegn ved den sykmeldte bli trukket inn i analysene for å kontrollere for slike forklaringer.

Gjennomsnittlig trygdefaglig erfaring og antall år utdanning utover grunnskolen for de personene som arbeider med oppfølging av sykmelding, varierer mellom trygdekontorer. I gjennomsnitt har kontorenes ansatte mer enn fire års utdanning utover grunnskole. Andre studier tyder på at de ansatte som arbeider med oppfølging av sykmeldte har et høyere gjennomsnittlig utdanningsnivå enn generelt ved trygdekontoret (Hopen, 1996, Fylkestygdekontoret i Rogaland, 1997). Hvis det er riktig vil gjennomsnittlig utdanningsnivå ved trygdekontoret som helhet være lavere enn det som kommer fram her.

De 441 trygdefunksjonærene som arbeider med oppfølging av sykmeldte har gjennomsnittlig alder på 44,8 år, gjennomsnittlig trygdefaglig erfaring på 16,6 år og gjennomsnittlig utdanningslengde på 4,9 år utover grunnskole.

### **3.2 Arbeidsressurser brukt til oppfølgingsarbeid.**

Et trygdekontor kan ha avsatt en høyere prosent av arbeidsressursene til oppfølging av sykmeldte enn et annet trygdekontor. Denne opplysningen kan tolkes på flere måter. En tolkning er at et trygdekontor med høy prosent av arbeidsressursene vurderer oppfølging av sykmeldte som viktigere enn et trygdekontor med en lav prosent. Hvis det er vanskelig å skille arbeidet med oppfølging av sykmeldte fra arbeidet med rehabilitering og uførepensjon, kan ulik andel av arbeidsressursene avsatt til oppfølging si noe om at arbeid på Helseaksen har ulik status ved ulike trygdekontorer.

Hvor stor andel av trygdekontorets ressurser det er nødvendig å avsette for å få gjort basisoppgavene, er ikke kjent. Om de andelene som er oppgitt i denne undersøkelsen faktisk indikerer en høy eller lav andel i forhold til de ressursene som er nødvendig for å få gjennomført oppfølgingsarbeidet kan da heller ikke avgjøres.

Mål og prioriteringer (MP) oppfordrer til en organisasjonsform hvor de som arbeider med Helseaksen skal arbeide både med sykepengesaker, rehabilitering og uførepensjon. En slik organisasjonsform kan bidra til at det kan være vanskelig å skille om en arbeidsoppgave er en del av arbeidet med de ulike ordningene. Arbeidsoppgaver som best kan gjøres mens en person er sykmeldt kan kanskje være spesielt viktig i arbeidet med rehabilitering eller uførepensjon.

### 3.3 Retningslinjer for oppfølgingsarbeidet.

MP gir noen retningslinjer for arbeidet med oppfølging av sykmeldte, men det finnes også andre retningslinjer som rundskriv og handlingsplaner. Fra FTK ble opprettet overtok FTK formidlingen av disse retningslinjene til trygdekontorene. FTK kan med bakgrunn i MP utarbeide skriftlige rutiner som er tilpasset forholdene i det enkelte fylket. Tabell 2 belyser omfanget av skriftlige rutiner utover MP.

**Tabell 2. Hvem hadde utarbeidet skriftlige rutiner for oppfølgingsarbeidet utover retningslinjer gitt fra RTV. Prosent av trygdekontorene, vektete tall.**

Utarbeidet ved TK	20,3
Utarbeidet av FTK	47,9
Ingen	31,7

Over to tredjedeler av alle trygdekontorer ser ut til å bruke skriftlige rutiner for oppfølgingsarbeidet. Når trygdekontoret har skriftlige rutiner for oppfølgingsarbeidet utover de som er gitt av RTV, er disse som regel utarbeidet av FTK. Andelen trygdekontorer som selv har utarbeidet rutiner er mindre enn andelen som ikke har noen slike rutiner.

### 3.4 Arbeidsoppgaver prioritert av trygdesjefen.

I kontorskjemaet ble det stilt tre spørsmål om hvilke arbeidsoppgaver trygdekontorene gjør (se kapittel 2.5). Her har trygdesjefene oppgitt med egne ord hvilke arbeidsoppgaver de prioriterer i arbeidet med oppfølging av sykmeldte. Svaret på hvilke oppgaver trygdekontoret generelt prioriterer er i det videre kalt egenprioritert oppgave. Svaret på hvilke arbeidsoppgaver som utføres uansett ressursituasjon er betegnet som basisoppgaver. Alle trygdesjefene har oppgitt ulike svar ved at de har oppgitt flere eller færre arbeidsoppgaver og at de har oppgitt ulike arbeidsoppgaver også når de bare har oppgitt en.



**Tabell 3. Prosent trygdesjefer som har prioritert oppgaver, henholdsvis egenprioriterte arbeidsoppgaver og basisoppgaver, etter type arbeidsoppgaver. Vektete tall.**

	Egenprioritert oppgave	Basisoppgave
<b>Rutiner</b>		
Administrative oppgaver	3,7	4,0
<b>Beslutninger</b>		
12-ukersvedtak	25,2	38,6
Plan	2,3	1,4
<b>Samtaler med medlemmet</b>		
Trekantsamtale	1,5	0,6
Basisgruppemøte	14,5	11,3
Samtaler	55,5	36,9
Kontakt medlem, samtale eller brev	40,4	25,4
Kontakt med selektert gruppe	10,6	
<b>Aktive tiltak</b>		
Aktive tiltak	60,3	14,3

De fleste trygdesjefer oppgir at trygdekontoret prioriterer kontakt med medlemmene og aktive tiltak. Kun noen ganske få trygdesjefer oppgir at trygdekontoret prioriterer administrative oppgaver som bruk av oppfølgingsark og opprettelse av mapper.

En langt større andel av trygdesjefene oppgir beslutningen som ligger i det å fatte 12-ukersvedtak som en basisoppgave enn andelen trygdesjefer som oppgir at dette er en egenprioritert oppgave. For aktive tiltak er det motsatt, en langt større andel av trygdesjefene oppgir at de prioriterer aktive tiltak enn andelen trygdesjefer som oppgir at dette er en oppgave de gjør uavhengig av tilgjengelige ressurser.

Forskjellene i svarfordelingene gjenspeiler antagelig at trygdesjefene med egenprioriterte oppgaver mener oppgaver de ønsker at trygdekontoret bør gjøre mer av. Basisoppgavene derimot sier mer om hva trygdesjefene opplever at de alltid vil måtte bruke ressurser til, uansett hva som er årsak til en prioritering mellom arbeidsoppgaver. Når 12-ukersvedtaket er det eneste vedtaket som oftere er en basisoppgave enn en egenprioritert oppgave, kan det gjenspeile at dette er en arbeidsoppgave trygdekontorene løpende har blitt målt på, og derfor har gjennomført uansett ressursituasjon.

### 3.5 Prioriterte arbeidsoppgaver som mål på ressursituasjonen ved kontoret.

Trygdesjefens svar om egenprioriterte oppgaver (Tabell 3) ble i planleggingen av undersøkelsen antatt å indikere ressursituasjonen ved trygdekontoret. Man tenkte seg at trygdesjefene ville oppgi flere eller færre arbeidsoppgaver, eller at arbeidsoppgavene som ble oppgitt krever ulik arbeidsinnsats på bakgrunn av ressursituasjonen ved trygdekontoret. Etter vår gjennomgang av trygdesjefens beskrivelse er det vanskelig å vite om svarene kan tolkes slik, bl.a. fordi oppgavene innebærer ulike krav til ressurser.

I tillegg skulle trygdesjefene også besvare hvilke arbeidsoppgaver som ble utført når kontoret hadde mer tid eller mer ressurser enn et minimum. I Tabell 4 vises svar på dette spørsmålet. Også disse svarene bør vurderes som mål på ressursituasjonen i 2001.

**Tabell 4. Prosent trygdesjefer etter oppgitte arbeidsoppgaver når trygdekontoret har mer tid eller ressurser enn til å gjennomføre basisoppgaver i 2001. Vektete tall.**

Opgitt arbeidsoppgaver i tillegg til basisoppgavene	51,0
Opgitt de samme oppgavene som basisoppgavene	9,5
Opgitt ikke hatt tid til mer enn basisoppgaver	21,7
Ikke svart på spørsmålet	17,8

Mer enn hver femte trygdesjef opplyser at tid/ressursituasjonen i 2001 var slik at de ikke har hatt mulighet til å gjøre mer enn basisoppgavene. Svaret er antagelig et sterkt uttrykk for at trygdesjefen opplever at trygdekontoret hadde for lite ressurser i 2001 til å gjøre det oppfølgingsarbeidet de ønsket å utføre.

I tillegg oppgir omtrent hver fjerde trygdesjef at man gjør det samme uansett ressurser eller spørsmålet er ikke besvart. At spørsmålet ikke er besvart kan tolkes som om de gjør de samme arbeidsoppgavene som er oppgitt som basisoppgaver. At trygdekontoret gjør de samme arbeidsoppgavene uansett ressurser, kan tyde på at trygdekontoret har liten variasjon i ressursmengden, og at trygdekontoret kun gjør et visst utvalg av oppgaver. Om liten variasjon i ressursmengden kan tolkes som lite ressurser er uklart, men det er en mulig tolkning. Hvis man aksepterer denne tolkningen er det over 40% av trygdesjefene som oppgir at trygdekontoret ikke har ressurser til å gjøre mer enn et basissett av oppfølgingsarbeid overfor de sykmeldte i 2001.

Selv om to trygdekontor begge oppgir at de kun har hatt ressurser til basisoppgaver kan dette ikke brukes til direkte å sammenligne den totale ressursituasjonen. Basisoppgavene kan være svært arbeidskrevende oppgaver. Svarene fra trygdesjefene viser imidlertid at mange trygdekontorer har en meget presset arbeidssituasjon, som gjør seg gjeldende ved at trygdefunksjonærene ikke rekker å gjøre det de gjerne vil gjøre i oppfølgingsarbeidet. I arbeidet med oppfølging av sykmeldte må disse trygdekontorene nøye seg med å gjøre kun et utvalg av oppgaver, og de vet at det finnes flere oppgaver som de burde og ønsker å gjøre i oppfølgingen av de sykmeldte. Resultatene i Tabell 3 underbygger en slik tolkning.

### 3.6 Forskjeller mellom trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner med hensyn på forklaringsvariablene.

Som vedleggtabellene 1-6 viser er det ikke bare kommunestørrelse som forklarer hvorfor omfanget i bruk av ulike rutiner varierer. Samtidig er det ikke slik at de ulike forklaringsvariablene samvarierer. Tabell 1 angir at gjennomsnittlig antall søknader av alle typer totalt pr tusen innbyggere er 817. Gjennomsnittlig antall søknader totalt pr tusen innbyggere er langt høyere for trygdekontorer i små kommuner enn for trygdekontorer i mellomstore/store kommuner, henholdsvis 953 og 671. Gjennomsnittlig antall søknader av alle typer totalt, ikke sett i forhold til befolkningmengden, er selvfølgelig langt større for trygdekontorene i mellomstore/store kommuner enn for de små.

Trygdekontorer i små kommuner bruker også i gjennomsnitt en større andel av sine arbeidsressurser på oppfølgingsarbeid, 21%, mens trygdekontorer i mellomstore/store kommuner bruker 14%. Gjennomsnittlig trygdefaglig erfaring for de ansatte ved trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner varierer lite, mens gjennomsnittlig utdanningsnivå er over et år lenger for trygdekontorene i mellomstore/store kommuner enn ved de små, henholdsvis 4,7 og 3,5 år.

### 3.7 Rutiner.

Rutiner er et sett av arbeidsoppgaver som er målt ved hvilke kilder trygdefunksjonæren har brukt for å kunne besvare spørreskjemaet. I Tabell 5 fremgår det hvor ofte opplysningene er registrert i de innsamlede sykepengetilfellene. I tillegg til rutiner gitt i MP som bruk av oppfølgingsark, forvaltningsnotat og opprettelse av mapper angir resultatene også hvor ofte funksjonæren brukte sin egen hukommelse og datasystemet for å komplettere disse opplysningene. Omfanget av de fleste rutinene varierer mellom 0 og 100 % for trygdekontorer i både små og mellomstore/store kommuner.

I Tabell 5 presenteres omfanget av hver av de arbeidsoppgavene som inngår i rutiner etter kommunestørrelse. I vedleggstabellene 1-6 presenteres omfanget av rutiner i forhold til andre forklaringsvariable som er inkludert i denne undersøkelsen.

**Tabell 5. Prosent arbeidsoppgaver i rutiner etter kommunestørrelse. Prosent av vektete sykepengetilfeller som har vart 8-52 uker blant yrkesaktive.**

Rutiner	Kommunestørrelse		
	Små	Mellomstore/ store	Hele landet
Oppfølgingsark	43,7	36,9	37,7
Forvaltningsnotat	9,9	2,2	3,1
Mappe	76,2	76,6	76,5
Sakspapirer	10,0	12,5	12,2
Hukommelsen	13,9	3,8	5,0
Datasystemet	70,5	75,1	74,5

Resultatene i Tabell 5 viser at i tre av fire sykepengetilfeller har trygdekontoret opprettet mapper eller brukt datasystemet som kilde til opplysningene. I vel en tredjedel av sykepengetilfellene er det brukt oppfølgingsark. At trygdekontorene ikke har sakspapirene i mapper er kun registrert i vel 10% av sykepengetilfellene. Både forvaltningsnotat og hukommelsen har vært brukt som kilde i høyst 5% av alle sykepengetilfellene på landsbasis. Hvis det finnes tilfeller forvaltningsnotat som ikke inneholder opplysninger som inngår i undersøkelsen, vil omfanget av forvaltningsnotat kunne være for lavt.

Sykepengetilfellet hvor både mapper og sakspapirene var krysset av, er omkodet til at kun mapper er brukt. Når summen av sykepengetilfeller hvor minst en av disse kildene til opplysninger var brukt ikke utgjør 100% av alle sykepengetilfeller kan det bety at en del trygdekontorer oppfatter dette som en selvfølgelig opplysning, eller at de har andre løsninger som det brukte spørreskjemaet ikke fanger opp deres løsning.

### *3.7.1 Minst en rutine er nesten alltid brukt.*

Tabell 5 belyser ikke hvorvidt hver enkelt arbeidsoppgave som er oppgitt, er den eneste arbeidsoppgaven som er brukt innenfor de arbeidsoppgavene som inngår i rutiner. Andelen sykepengetilfeller hvor minst en av de følgende kildene til opplysninger, oppfølgingsark, forvaltningsnotat, mapper, datasystemet, er brukt er 96,0% av tilfellene ved trygdekontorene i små kommuner, og 94,8% ved de mellomstore/store. Selv om trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner til dels varierer i omfang av den enkelte arbeidsoppgaven, viser bruk av minst en av de arbeidsoppgavene gitt i MP veldig likt omfang. Kun for 1,3% av sykepengetilfellene er det ikke opplyst om hvilken kilde som er brukt. I 37,0% av sykepengetilfellene ved trygdekontorer i små kommuner har man bruk 3 eller flere kilder, mens tilsvarende andel er 28,4% ved trygdekontorene mellomstore/store kommuner.

### *3.7.2 Kommunestørrelse, ressurser, kompetanse og egenprioriterte arbeidsoppgaver forklarer deler av variasjonen i omfang av rutiner*

Den gjennomførte undersøkelsen inneholder mange variable og en krysstabell mellom kommunestørrelse og en resultatvariabel gir bare et begrenset bilde av de komplekse sammenhengene. Derfor er det viktig å forsøke å identifisere betydningen av den enkelte forklaringsvariabel ved å kontrollere for variasjonen i alle forklaringsvariablene. I metodekapitlet beskrives hvordan forklaringsvariablene er valgt ut for analysene av hver resultatvariabel. Ved å bruke det statistiske verktøyet logistisk regresjon får man et resultat som identifiserer effekten av hver enkelt forklaringsvariabel når de andre forklaringsvariablene holdes konstante. I Tabell 6 vises resultatene av en analyse med logistisk regresjon for to av arbeidsoppgavene som inngår i settet rutiner, bruk av oppfølgingsark og at det har blitt opprettet mapper. I vedleggstabell 7 a-c vises tilsvarende tabeller for alle de konkrete arbeidsoppgavene som er inkludert i rutiner. Forklaringsvariable nevnt i metodekapitlet som ikke inngår i tabellen viste ingen sammenheng med bruken av alle disse rutinene.

**Tabell 6. Prediktorer for bruk av oppfølgingsark og mapper i sykemeldingstilfeller som har vart mer enn 8 uker kontrollert for alle variablene i tabellen.<sup>1)</sup> Logistisk regresjon.**

	Oppfølgingsark			Mapper		
	Kommunestørrelse			Kommunestørrelse		
	Alle	Små	Mellom- store/store	Alle	Små	Mellom- store/store
Kommunestørrelse						
Små	ref			ref		
Mellomstore/store	0,5***			0,9**		
Søknader totalt pr tusen innbyggere						
Få	ref	ref	ref	ref	ref	ref
mange	0,1***	0,6***	0,1**	0,9***	0,4***	0,8
Prosent arbeidsressurser avsatt til oppfølging av sykmeldte						
lite	ref	ref	ref	ref	ref	ref
mye	2,0***	1,8***	2,4	0,9***	1,3***	0,9***
Ikke mer ressurser i 2001 enn til basisoppgaver						
Ja	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Nei	0,9***	0,4***	1,2	2,1***	1,2**	2,5***
Skriftlige rutiner						
TK utarbeidet	ref	ref	ref	ref	ref	ref
FTK utarbeidet	2,4***	0,5***	3,2***	3,6***	0,1***	4,2***
Ingen slike rutiner	2,0***	0,9	2,6***	1,9***	0,1***	2,2***
Gjennomsnittlig trygdefaglig erfaring						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	1,1***	0,9*	1,2***	1,1***	1,8***	1,1***
Gjennomsnittlig utdanning utover grunnskole						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	0,7***	1,3***	0,8***	1,8***	0,4***	2,5***
Egenprioritert rutiner						
Nei	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Ja	1,5***	0,3***	5,8***	1,9***	1,7***	1,4***
Rutiner en basisoppgave						
Nei	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Ja	3,9***	0,1***	2,8***	0,9	0,9	0,9*
Lengden på sykepengeperioden						
Pr mnd	1,1***	1,2***	1,1*	1,1***	1,1***	1,1*

<sup>1)</sup> Veiledning til tabellen finnes i kapittel 2.7

\* signifikant på 0,05 nivå

\*\* signifikant på 0,01 nivå

\*\*\* signifikant på 0,001 nivå

I Tabell 6 blir det bekreftet at trygdekontorer i små kommuner oftere enn trygdekontorer i mellomstore/store kommuner bruker de ulike konkrete rutinene, slik som Tabell 5 indikerte. Tabell 6 indikerer at variable som beskriver ressursituasjonen ved trygdekontorene er minst like viktige for å forklare omfanget av oppfølgingsark og mapper som kommunestørrelse. Stor søknadsmengde totalt pr tusen innbyggere ved trygdekontoret reduserer bruken av oppfølgingsark og opprettelsen av mapper, men reduksjonen er langt større ved trygdekontorer i mellomstore/store kommuner enn ved små.

Trygdekontorer som tilordner oppfølging av sykmeldte en høy prosent av sine arbeidsressurser i forhold til resten av trygdekontorene i utvalget, viser større omfang av oppfølgingsark og mapper (Tabell 6). Trygdekontorer i små kommuner som bruker en stor andel av arbeidsressursene til oppfølgingsarbeid bruker oftere forvaltningsnotater og hukommelsen som kilde til opplysningene (vedleggstabell 7c) enn de som bruker en liten andel.

Ca 20% av trygdesjefene oppga at det trygdekontoret de arbeidet ved i 2001 ikke hadde mulighet til å utføre flere oppgaver innenfor arbeidet med oppfølging av sykmeldte enn basisoppgaver. Disse trygdekontorene bruker sjeldnere oppfølgingsark, men oppretter oftere mapper (Tabell 6) og skriver oftere forvaltningsnotat (vedleggstabell 7c) enn kontorer som har hatt ressurser til å gjøre andre oppgaver enn de som oppfattes som basisoppgaver, når de andre kjennetegnene i modellen holdes konstante.

At trygdekontorene har skriftlige rutiner betyr ikke alltid et større omfang i bruk av oppfølgingsark og mapper. Betydningen av skriftlige rutiner varierer for trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner. For trygdekontorene i små kommuner betyr å ha skriftlige rutiner utarbeidet av FTK et mindre omfang av oppfølgingsark og mapper enn når de har utarbeidet rutinene selv. For trygdekontorene i mellomstore/store kommuner ser det ut til at skriftlige rutiner utarbeidet av FTK øker omfanget av oppfølgingsark og mapper. Dette kan bety at FTKs skriftlige rutiner er mer i tråd med hvordan oppfølgingsarbeidet gjennomføres ved trygdekontorer i mellomstore/store kommuner enn i små kommuner.

Når trygdekontoret har mer enn gjennomsnittlig erfaringslengde blant de ansatte som arbeider med oppfølging av sykmeldte, så har de et større omfang av oppfølgingsark i mellomstore/store kommuner, men et mindre omfang i små kommuner. Opprettelsen av mapper øker ved trygdekontorene både i små og mellomstore/store kommuner når trygdekontoret har gjennomsnittlig lang trygdefaglig erfaring blant funksjonærene som arbeider med oppfølging av sykmeldte.

Når trygdekontoret har høyt gjennomsnittlig utdanningsnivå blant de som arbeider med oppfølging av sykmeldte, her målt ved mer enn 3 år etter grunnskole, ser vi at omfanget av oppfølgingsark øker for trygdekontorer i små kommuner, men reduseres for de i mellomstore/store kommuner. Opprettelsen av mapper reduseres ved de trygdekontorene i små kommuner, men øker i mellomstore/store.

Gjennomgående kan det se ut som om når trygdesjefen oppgir at trygdekontoret har egenprioritert administrative oppgaver så øker omfanget av oppfølgingsark og mapper, særlig ved trygdekontorene i mellomstore/store kommuner. Det samme gjelder når trygdesjefen oppgir at de inngår i de oppgavene man har definert som basisoppgaver.

Bruk av alle arbeidsoppgavene i settet rutiner øker med økende lengde på sykepengeperioden. Dette er det eneste kjennetegnet ved medlemmet som signifikant forklarer ulikt omfang på arbeidsoppgaver innenfor rutiner. Sammenhengen kan også skyldes at dette er en variabel som beskriver en tidsperiode. Jo lengre denne perioden er, jo lengre tid har trygdekontoret hatt mulighet for å gjennomføre hver arbeidsoppgave. Lengden av perioden kan være viktigere for å forklare at noe er gjort enn at variabelen beskriver den sykmeldte.

### 3.7.3 Omfanget av rutiner er avhengig av både arbeidsressurser brukt til oppfølgingsarbeid og relativ søknadsmengde.

Omfanget av oppfølgingsark og mapper er avhengig av både hvor høy søknadsmengden totalt pr tusen innbyggere er samtidig med hvor stor andel av arbeidsressursene som er brukt til oppfølgingsarbeid ved trygdekontoret (se kapittel 2.6). Tabell 7 viser omfang av oppfølgingsark og mapper med tre forklaringsvariabler: kommunestørrelse, søknadsmengde totalt pr tusen innbyggere og prosent av arbeidsressursene brukt til oppfølgingsarbeid.

**Tabell 7. Andelen oppfølgingsark og mapper blant trygdekontorer, etter kommunestørrelse, søknader totalt pr tusen innbygger og prosent av arbeidsressursene brukt til oppfølging av sykmeldte. Prosent av vektete sykepengetilfeller som har vart 8-52 uker blant yrkesaktive.**

Kommune- størrelse	Søknader to- talt pr tusen innbyggere	Prosent av arbeids- ressursene brukt til oppfølgingsarbeid	Opp- følgings- ark	Mapper
Små	Få	Lav	44,7	56,7
		Høy	55,9	90,9
	Mange	Lav	28,2	79,1
		Høy	42,9	69,2
Mellom- store/store	Få	Lav	44,9	78,1
		Høy	56,5	69,6
	Mange	Lav	6,6	82,6
		Høy	4,2	63,8

Å bruke en høy andel av arbeidsressursene på oppfølgingsarbeidet medfører nesten alltid et større omfang av oppfølgingsark, unntaket er trygdekontorer i mellomstore/store kommuner (Tabell 6). Resultatene i Tabell 7 viser at denne sammenhengen heller ikke gjelder alle mellomstore/store kommuner, men bare når trygdekontorene også har mange søknader totalt pr tusen innbyggere. Trygdekontorene i mellomstore/store kommuner som har mange søknader totalt pr tusen innbyggere, har en svært lav bruk av oppfølgingsark, uansett om man bruker en stor eller liten andel av arbeidsressursene til oppfølging av sykmeldte. Omfang av mapper øker med økt andel arbeidsressurser brukt kun for trygdekontorer i små kommuner med få søknader totalt pr tusen innbyggere. For alle de andre gruppene av trygdekontorer er det et mindre omfang av mapper hvis trygdekontoret bruker en stor andel av arbeidsressursene til oppfølging av sykmeldte.

### 3.8 Beslutninger.

Beslutninger omfatter 12-ukersvedtak og plan. 12-ukersvedtaket er en del av den kontroll av mottakere av sykepenger trygdekontorene har vært pålagt å gjøre. I utgangspunktet skal de fleste sykepengetilfeller som har vart 12 uker ha et 12-ukersvedtak. Når det er svart at 12-ukersvedtaket er fattet i tide kan det også bety at det er fattet, selv om tidspunktet det er fattet på avviker fra 12 uker. Omfanget av 12-ukersvedtak varierer mellom 46 og 100% av sykepengetilfellene for trygdekontorene i små kommuner og mellom 6 og 100% i mellomstore/store. Om et 12-ukersvedtak inneholder en plan for oppfølgingsarbeidet, eller om det er laget en separat plan når det er krysset av for plan, fremgår ikke av denne undersøkelsen. Planer finnes i mellom 0 og 100% av sykepengetilfellene for trygdekontorer både i små og mellomstore/store kommuner. Tabell 8 angir omfanget av 12-ukersvedtak og planer i sykepengetilfeller som har vart mer enn 12 uker.

**Tabell 8. Omfang av beslutninger i løpende sykepengetilfeller. Prosent av vektete sykepengetilfeller som har vart 12-52 uker blant yrkesaktive.**

Beslutninger	Kommunestørrelse		Hele landet
	Små	Mellomstore/ store	
12-ukersvedtak	88,4	74,3	76,0
Plan	41,9	49,3	48,4

Resultatene i Tabell 8 viser at 12-ukersvedtak finnes i mer enn tre fjerdedeler av alle sykepengetilfeller som har vart minst 12 uker. Plan er laget i mindre enn halvparten av sykepengetilfellene som har vart så lenge. Blant sykepengetilfeller som har vart minst 8 uker er andelen med plan 45,5 prosent for hele landet, og 37,6 for trygdekontorer i små kommuner og 46,6 % av de i mellomstore/store kommuner. Tabell 8 angir at 12-ukersvedtak oftere er fattet blant trygdekontorene i små kommuner enn blant de i mellomstore/store kommuner. Plan lages oftere ved trygdekontorer i mellomstore/store kommuner enn i små.

Av sykepengetilfeller hvor planer er laget er det 21,4% hvor det ikke er krysset av for 12-ukersvedtak, og andelen uten 12-ukersvedtak hvor det heller ikke er laget planer er 38,1%. Når det er såpass stor andel sykepengetilfeller hvor ikke begge beslutningene finnes, kan det tyde på at en eventuell sammenheng i bruken av disse to beslutningene i det enkelte sykepengetilfellet er ganske svak.

#### 3.8.1 12-ukersvedtak fattes både før og etter at sykepengetilfellet har vart i 12 uker.

Ofte stilles spørsmålet om disse vedtakene faktisk fattes når sykepengetilfellet har vart 12 uker. I denne undersøkelsen vet vi ikke når et eventuelt 12-ukersvedtak tas. Derimot kan vi undersøke hvor lenge sykepengetilfeller hvor det er oppgitt at 12-ukersvedtaket er fattet har vart. Likedan kan vi undersøke hvor lenge de sykepengetilfellene hvor det ikke er svart at det er fattet 12-ukersvedtak har vart. Av de sykepengetilfellene hvor det ble svart at 12-ukersvedtaket var fattet hadde 6,6% vart kortere enn 12 uker. For sykepengetilfeller hvor det er oppgitt at 12-ukersvedtaket ikke er fattet er det 32,5% som har vart mer enn 24 uker. Resultatene fra



undersøkelsen indikerer at 12-ukersvedtak fattes både tidligere og langt senere enn når sykepengetilfellet har vart i 12 uker.

### 3.8.2 Kommunestørrelse, ressurser, kompetanse og egenprioriterte arbeidsoppgaver forklarer deler av variasjon i omfang av beslutninger.

Det er viktig å forsøke å identifisere bidraget fra hver enkelt forklaringsvariabel på variasjonen av omfanget av de enkelte beslutninger gjennom en logistisk regresjon. Vedleggstabellene 1-6 viser prosentfordelingen av 12-ukersvedtak og planer for de viktigste forklaringsvariablene. Tabell 9 viser resultatene av en logistisk regresjon.

**Tabell 9. Prediktorer for 12-ukersvedtak og planer.** <sup>1)</sup> Logistisk regresjon.

	12-ukersvedtak			Plan		
	Alle	Kommunestørrelse Små	Mellom- store/store	Alle	Kommunestørrelse Små	Mellom- store/store
<b>Kontorkjennetegn</b>						
Kommunestørrelse						
Små	ref			ref		
Mellomstore/store	0,5***			0,7***		
Søknader totalt pr tusen innbyggere						
Få	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Mange	0,7***	0,8**	0,7***	0,3***	1,5***	0,2***
Prosent arbeidsressurser avsatt til oppfølging av sykmeldte						
Lite	ref	ref	ref	ref	ref	ref
mye	1,2***	1,3***	1,2***	0,6**	1,3***	0,6***
Mer ressurser i 2001 enn til basisoppgaver						
Ja	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Nei	0,9***	0,7***	0,9***	1,2***	0,6***	1,6***
Gjennomsnitt trygdefaglig erfaring						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	1,3***	1,8***	1,3***	1,1***	0,5***	1,2***
Gjennomsnittlig utdanning utover grunnskole						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	1,3***	0,9	1,3***	2,0***	1,2***	2,5***
12-ukersvedtak/plan som basisoppgave						
Nei	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Ja	1,4***	1,6***	1,3***	1,3***	Konstant 1,1*	
Lengden på sykemeldingsperiode (mnd)						
	1,0*	1,5***	1,0	3,2***	31,0***	1,9***

<sup>1)</sup> Veiledning til tabellen finnes i kapittel 2.7

\* signifikant på 0,05 nivå

\*\* signifikant på 0,01 nivå

\*\*\* signifikant på 0,001 nivå

Resultatene presentert i Tabell 9 viser at mange søknader totalt pr tusen innbyggere reduserer omfanget på 12-ukersvedtak og at reduksjonen er større for trygdekontorene i mellomstore/store kommunene enn i små. Tabell 8 viste at trygdekontorer i mellomstore/store kommuner oftere hadde laget planer for oppfølgingsarbeidet enn trygdekontorer i små kommuner. Effektene av de ulike forklaringsvariablene i Tabell 9 viser at når vi kontrollerer for de andre variablene i modellen, forsvinner denne sammenhengen. Resultatet betyr at med samme ressurs-situasjon og samme situasjon på alle andre variable i analysen, lager de trygdekontorene i små kommuner oftere planer enn trygdekontorene i mellomstore/store.

Trygdekontorer som bruker en høy andel av sine arbeidsressurser på oppfølging av sykmeldte har oftere fattet 12-ukersvedtak uansett kommunestørrelse. Denne forklaringsvariabelen har ulik effekt for om plan er laget i små og i mellomstore/store kommuner. Trygdekontorer i små kommuner som bruker en høy andel av sine arbeidsressurser til arbeidet med oppfølging av sykmeldte har oftere utarbeidet planer, mens en tilsvarende tilordning av ressurser for trygdekontorene i mellomstore/store medfører en reduksjon i andelen utarbeidede planer.

Trygdekontorer hvor de ansatte som arbeider med oppfølging av sykmeldte har lang trygdefaglig erfaring har et større omfang av 12-ukersvedtak og plan ved trygdekontorer i mellomstore/store kommuner. Trygdekontorer med høyt utdanningsnivå på denne gruppen ansatte øker omfanget på planer for alle trygdekontorer, og 12-ukersvedtak ved trygdekontorene i mellomstore/store kommuner.

Trygdekontorene som har 12-ukersvedtak og planer som en basisoppgave, eller 12-ukersvedtak som en egenprioritert oppgave, øker omfanget av disse beslutningene.

### ***3.8.3 Omfang av beslutninger er avhengig av både arbeidsressurser brukt til oppfølgingsarbeid og relativ søknadsmengde.***

Også for omfanget av 12-ukersvedtak og plan er effekten av en forklaringsvariabel avhengig av nivået på en annen forklaringsvariabel. For omfanget av beslutninger er det ulik betydning av hvor mange prosent av arbeidsressursene som brukes til oppfølging av sykmeldte etter hvor mange søknader totalt pr tusen innbyggere trygdekontoret har. En høy andel av arbeidsressursene avsatt til oppfølgingsarbeid betyr lite for omfanget av 12-ukersvedtak ved trygdekontorene i små kommuner. For trygdekontorene i mellomstore/store kommuner derimot betyr en høy andel arbeidsressurser til dette arbeidet kun en økning for trygdekontorer med få søknader totalt pr tusen innbyggere. For trygdekontorer i mellomstore/store kommuner betyr det faktisk en viss nedgang i omfanget av 12-ukersvedtak.

**Tabell 10. Andel 12-ukersvedtak og plan etter kommunestørrelse, søknader totalt pr tusen innbyggere og prosent av arbeidsressursene brukt til oppfølgingsarbeid. Prosent av vektete sykepengetilfeller som har vart 12-52 uker blant yrkesaktive.**

Kommunestørrelse	Søknader totalt pr tusen innbyggere	Prosent av arbeidsressursene brukt til oppfølgingsarbeid	12-ukersvedtak	Plan
Små	Få	Lav	90,6	39,4
		Høy	90,0	37,3
	Mange	Lav	84,7	36,2
		Høy	88,6	49,8
Mellomstore/store	Få	Lav	74,1	59,5
		Høy	84,5	48,4
	Mange	Lav	74,5	30,6
		Høy	70,8	20,2

For omfanget av planer betyr en høy andel av arbeidsressursene brukt til oppfølgingsarbeid at omfanget reduseres ved trygdekontorene i mellomstore/store kommuner, mens en tilsvarende andel betyr ingenting eller en liten økning i omfanget for trygdekontorene i små kommuner.

### 3.9 Samtaler med medlemmet.

Samtale med medlemmet omfatter et sett av arbeidsoppgaver som inkluderer samtaler hvor både trygdefunksjonær og medlem er deltagere. En samtale med medlemmet kan avklare medlemmets situasjon. Flere forhold bør antagelig avklares for både trygdefunksjonær og sykmeldt: hva som skal til for å kunne gå tilbake til arbeid, hvilke trygdeordninger som er mulige, og om trygdekontoret har tiltak som er tilpasset den sykmeldte. Noen samtaler foregår kun mellom medlemmet og trygdefunksjonæren. Disse samtalene kan foregå ansikt til ansikt, men også over telefon. I tillegg er det samtaler hvor flere aktører/institusjoner er med på møtet. Slike aktører/institusjoner kan være behandlende lege, rådgivende lege, aetat og arbeidsgiver. Møtene kan kalles basismøter eller trekantsamtaler alt etter hvor mange og hvilke andre aktører/institusjoner som deltar på møtet.

Omfanget av trekantsamtaler varierer mellom 0 og 100% av sykepengetilfellene som har vart i 8 uker for trygdekontorer i små kommuner, og mellom 0 og 54% i mellomstore/store. Basismøter varierer mellom 0 og 40% av sykepengetilfellene ved trygdekontorene i små kommuner og mellom 0 og 18% i mellomstore/store. Samtaler varierer mellom 4 og 100% av sykepengetilfellene som har vart minst 8 uker for trygdekontorene i små kommuner og mellom 0 og 91% i mellomstore/ store.

**Tabell 11. Omfang av ulike samtaler med medlemmet. Prosent av vektete sykepengetilfeller som har vart 8-52 uker blant yrkesaktive.**

Samtaler med medlemmet	Kommunestørrelse		
	Små	Mellomstore/ store	Hele landet
Trekantsamtale	4,7	1,3	1,8
Basismøte	4,9	1,1	1,6
Møte	52,8	21,0	24,9
Samtale	63,3	32,0	35,9

Av alle sykmeldte som har vært sykmeldte i mer enn 8 uker er det under 2 % som har vært til enten trekantsamtale eller basismøte. Om lag en tredjedel av sykmeldte hvor sykepengetilfellet har vart mer enn 8 uker har hatt en samtale med en trygdefunksjonær, mens omtrent en fjerdedel har vært til møte med trygdefunksjonæren.

### *3.9.1 Kommunestørrelse, ressurser, organisasjon og kjennetegn ved medlemmet forklarer deler av variasjon i omfang av samtaler med medlemmet.*

Trygdekontorer i små kommuner har større omfang på hele settet av samtaler med medlemmet, enn trygdekontorer i mellomstore/store kommuner (Tabell 11). Andelen sykepengetilfeller hvor samtaler med medlemmet er gjennomført, sett i forhold til andre forklaringsvariable enn kommunestørrelse, er gitt i vedleggstabellene 1-6.

Av sykepengetilfeller hvor trekantsamtale har funnet sted, har 91% også hatt annen samtale med medlemmet, enten ansikt til ansikt eller over telefon. Andelen som har vært til basismøte som også har hatt en samtale med trygdefunksjonæren er 93%. Av de sykmeldte som har vært til basismøte har 11% også vært til en trekantsamtale.

Samtaler krever ressurser fra trygdekontoret, i form av tid og sted, men også i form av kompetanse. Kompetansen må omfatte både samtale med den sykmeldte og kunnskap om hvilke tiltak trygdeetaten råder over og trygdefunksjonæren må kunne vurdere om disse tiltakene er egnet for den sykmeldte.

Selv om det er gjennomført flere samtaler med de sykemeldte ved trygdekontorer i små kommuner enn i mellomstore/store, kan dette skjule at det er en sterk samvariasjon med andre kjennetegn ved trygdekontoret og kommunestørrelsen. Resultatene i Tabell 12 viser effekten av ulike kjennetegn ved trygdekontoret for omfanget av samtaler, kontrollert for nivået på de andre kjennetegnene ved trygdekontoret. Av de samtaletypene som er inkludert i undersøkelsen blir samtale, dvs samtale mellom trygdefunksjonær og medlem uansett om den skjer ansikt til ansikt eller over telefon, presentert her.

**Tabell 12. Prediktorer for gjennomføring av samtale med medlemmet, enten over telefon eller ansikt til ansikt. <sup>1)</sup> Logistisk regresjon.**

	Alle	Kommunestørrelse	
		Små	Mellomstore/store
<b>Kommunestørrelse</b>			
Små	ref		
Mellomstore/store	0,3**		
<b>Søknader totalt pr tusen innbyggere</b>			
Få	ref	ref	ref
Mange	1,4***	0,8***	1,5***
<b>Prosent arbeidsressurser avsatt til oppfølging av sykmeldte</b>			
Lite	ref	ref	ref
Mye	3,1***	1,4***	3,6***
<b>Ikke mer ressurser i 2001 enn til basisoppgaver</b>			
Ja	ref	ref	ref
Nei	1,2***	0,9*	1,3***
<b>12-ukersvedtak</b>			
Nei	ref	ref	ref
Ja	1,4***	1,0	1,5***
<b>Plan</b>			
Nei	ref	ref	ref
Ja	1,8***	2,9***	1,8***
<b>Gjennomsnittlig trykdefaglig erfaring</b>			
Kort	ref	ref	ref
Lang	1,5***	1,0	1,6***
<b>Gjennomsnittlig utdanning utover grunnskole</b>			
Kort	ref	ref	ref
lang	0,96*	0,5***	1,0
Lengden på sykepengeperioden (mnd)	1,3***	1,2***	1,3***
<b>Medlemmets kjønn</b>			
Mann	ref	ref	ref
Kvinne	0,7***	0,8***	0,7***
<b>Medlemmets diagnose</b>			
Muskel-/skjelettdiagnose	ref	ref	ref
Psykisk diagnose	0,7***	1,1	0,6***
Andre diagnoser	0,7***	0,7***	0,7***

<sup>1)</sup> Veiledning til tabellen finnes i kapittel 2.7

\* signifikant på 0,05 nivå

\*\* signifikant på 0,01 nivå

\*\*\* signifikant på 0,001 nivå

Tabeller som viser effekten av de ulike kjennetegnene ved trygdekantoret når det er kontrollert for alle forklaringsvariable i modellen, som Tabell 12, finnes for hele settet av samtaler med medlemmet i vedleggstabell 8 a-b.

Resultatene presentert i Tabell 12 bekrefter at trygdekantorer i små kommuner har et større omfang av samtaler med medlemmet også når det er kontrollert for alle de andre kjennetegnene ved trygdekantoret. Effekten av stor søknadsmengde totalt ser ut til å være ulik for trygdekantorer i mellomstore/store kommuner og i små. Mens stor søknadsmengde totalt ser ut til å redusere omfanget av samtaler ved trygdekantorer i små kommuner, ser det ut til å øke omfanget i mellomstore/store. På samme måte ser effekten av at trygdesjefen oppgir at man ikke har hatt ressurser til mer enn basisoppgaver å være ulik for trygdekantorer i små og mellomstore/store kommuner. Lite ressurser betyr ikke nødvendigvis at omfanget på samtaler med medlemmet blir lavt.

Trygdekantorer som har en høy andel av arbeidsressursene avsatt til oppfølgingsarbeidet, har en større andel samtaler med medlemmet enn trygdekantorer som har en lav andel av arbeidsressursene avsatt til dette arbeidet. Høy andel arbeidsressurser avsatt til oppfølgingsarbeidet betyr en sterkere økning i omfanget av samtaler med medlemmet ved trygdekantorer i mellomstore/store kommuner enn i små. Derimot ser det ikke ut til at prioriterte arbeidsoppgaver, at trygdesjefen oppgir at man egenprioriterer samtaler med medlemmet, verken som en del av basisoppgavene eller som en egenprioritert arbeidsoppgave utover det, har noen effekt på omfanget. Variabelen bidro ikke signifikant til å forklare bruk av samtaler, og er tatt ut i Tabell 12 (se metodekapitlet 2.6).

Trygdefunksjonærenes arbeid i det enkelte sykepengetilfellet ser ut til å ha effekt på omfanget av samtaler med medlemmet. I Tabell 12 fremgår det at når 12-ukersvedtak eller plan er krysset av, blir omfanget av samtaler med medlemmet høyere. Denne økningen er særlig stor ved trygdekantorer i mellomstore/store kommuner.

Trygdekantorer hvor funksjonærene som arbeider med oppfølging av sykmeldte har lang trygdefaglig erfaring ser ut til å bety en økning i omfanget av samtaler med medlemmet. Derimot betyr ikke at trygdekantoret har høy gjennomsnittlig utdanning for de samme funksjonærene et større omfang av samtaler med medlemmet. Trygdekantorer med høy gjennomsnittlig utdanning har et mindre omfang av samtaler ved trygdekantorer i små kommuner, men har ingen betydning for omfanget ved trygdekantorene i mellomstore/store kommuner. I diskusjonen, kapittel 4.4.4, vil vi komme tilbake til mulige tolkninger av dette.

### ***3.9.2 Kjennetegn ved medlemmet viktig for å forklare omfang av samtaler med medlemmet.***

Samtaler blir oftere gjennomført med medlemmer som har L-diagnoser, dvs muskel- og skjelettlidelser, enn andre diagnoser. Ved de små trygdekantorene er det ingen signifikant forskjell mellom P (psykisk lidelse) og L- diagnosene, som vil bety at samtaler gjennomføres like ofte blant medlemmer med en P diagnose, som ved en L-diagnose. Sykemeldte menn ser ut til oftere å innkalles til samtaler enn sykmeldte kvinner. Jo lengre sykepengeperioden har vart jo oftere har det vært gjennomført samtale med medlemmet.

### 3.9.3 Omfang av samtaler med medlemmet er avhengig av både andel arbeidsressurser til oppfølgingsarbeid og relativ søknadsmengde.

**Tabell 13. Andel samtaler med medlemmet enten ansikt til ansikt eller over telefon etter kommunestørrelse, søknader totalt pr tusen innbyggere og prosent arbeidsressurser brukt til oppfølgingsarbeid. Prosent av vektete sykepengetilfeller som har vart 8-52 uker blant yrkesaktive.**

Kommunestørrelse	Søknader totalt pr tusen innbyggere	Prosent arbeidsressurser bruk til oppfølgingsarbeid	Samtaler
Små	Få	Lav	48,6
		Høy	70,3
	Mange	Lav	61,7
		Høy	63,4
Mellomstore/store	Få	Lav	25,5
		Høy	48,0
	Mange	Lav	31,5
		Høy	39,3

Heller ikke for samtaler med medlemmet kan omfanget ses uavhengig av verdiene på både søknader totalt pr tusen innbyggere og prosent av arbeidsressurser brukt til oppfølgingsarbeid. Tabell 13 viser andelen samtaler med medlemmet for ulike verdier på alle tre variable. Resultatene i Tabell 13 viser at omfanget av samtaler med medlemmet stiger når oppfølgingsarbeidet har en høy andel av arbeidsressursene ved trygdekontoret. Samtidig viser tallene at en økning i omfanget av samtaler med medlemmet når andel ressurser til oppfølgingsarbeidet øker er langt lavere når antall søknader totalt pr tusen innbyggere er stort i forhold til om søknadsmengden er liten. Økningen i omfanget av samtaler med medlemmet er langt sterkere for trygdekontorer i små kommuner enn i mellomstore/store når søknadsmengden pr tusen innbyggere øker.

### 3.9.4 Basismøter og trekantsamtaler.

I vedleggstabell 8a fremgår at søknadsmengde totalt pr tusen innbyggere og prosent arbeidsressurser brukt til oppfølgingsarbeid påvirker omfanget av basismøter og/eller trekantsamtaler på samme måte som de påvirker omfang av samtaler presentert i Tabell 12. At trygdesjefen oppgir at samtaler med medlemmet er en egenprioritert arbeidsoppgave eller en basisoppgave, betyr økt omfang av disse samtaletypene. Gjennomsnittlig utdanningsnivå på trygdekontoret for de funksjonærene som arbeider med oppfølging av sykmeldte har ingen effekt på omfanget av basismøter og trekantsamtaler. For trekantsamtaler er det en sterk positiv effekt av lang gjennomsnittlig trygdefaglig erfaring for trygdekontoret blant funksjonærene som arbeider med oppfølging av sykmeldte i mellomstore/store kommuner.

Når planer for oppfølging er utarbeidet ser det ut til å bety et større omfang av basismøter og trekantsamtaler, men det ser ikke ut til å være noen effekt av at 12-ukersvedtak er fattet. Basismøtene blir oftere gjennomført med sykmeldte som har en symptomdiagnose enn sykmeldte med en sykdomsdiagnose. Som for samtalene kun mellom trygdefunksjonær og medlem, blir basismøte oftere gjennomført blant sykemeldte menn enn blant sykemeldte

kvinner. Jo lenger sykepengeperioden har vart jo større er sannsynligheten for at basismøte eller trekantsamtale er gjennomført.

### 3.10 Aktive tiltak.

Selv om aktive tiltak kan oppfattes som et sett av arbeidsoppgaver, er det her presentert som kun en arbeidsoppgave. Aktive tiltak omfatter her alle typer aktive tiltak, både løpende når undersøkelsen ble gjennomført eller avsluttet. Hvilke faktorer som påvirker bruk av aktiv sykmelding når undersøkelsen ble gjennomført, vil bli presentert i en egen rapport.

**Tabell 14. Omfang av aktive tiltak i arbeidet med oppfølging av sykmeldte etter kommunestørrelse. Prosent av vektete sykepengetilfeller som har vart 8-52 uker blant yrkesaktive.**

Aktive tiltak	Kommunestørrelse		
	Små	Mellomstore/ store	Hele landet
Aktive tiltak er/har vært prøvd	52,4	52,4	52,4

Vel halvparten av alle sykmeldte som har vært sykmeldte mer enn 8 uker, har hatt eller er på et aktivt tiltak, men omfanget varierer mellom 0 og 100% av sykepengetilfellene for trygdekontorer i små kommuner og mellom 22 og 87% i mellomstore/store. Aktive tiltak forekommer like ofte i små kommuner som i mellomstore/store (Tabell 14). I analysene av alle de andre resultatvariablene har det vært ulik effekt av forklaringsvariablene i små og mellomstore/store kommuner. For aktive tiltak er det ingen slik forskjell i effekt.

Den viktigste variabelen for å forklare omfanget av aktive tiltak, ser ut til å være at det har vært gjennomført samtale med medlemmet. Om samtalen har skjedd ved møte eller ved telefonisk kontakt ser ikke ut til å være viktig. At en plan for oppfølgingsarbeidet er laget bidrar også til en svak økning i omfanget. Ressurssituasjonen ved trygdekontoret har liten betydning for omfanget av aktive tiltak, med en reduksjon på om lag 10% hvis søknadsmengden totalt pr tusen innbyggere er stor eller om bruker en høy andel av arbeidsressursene til oppfølgingsarbeid eller at trygdesjefen oppgir at man i 2001 ikke hadde tid til mer enn basisoppgaver (Tabell 15).

Jo lenger sykepengeperioden har vart jo høyere er sannsynligheten for at et aktivt tiltak er gjennomført, selv om det er en langt svakere økning enn den som fremkom for samtaler med medlemmet og basismøter. Kjennetegn ved medlemmet er også viktig for når aktive tiltak er gjennomført. Det er i hovedsak sykmeldte med L-diagnoser, muskel-/skjelettdiagnoser, som har vært eller er på aktive tiltak og det er i hovedsak kvinner.



**Tabell 15. Prediktorer for aktive tiltak. <sup>1)</sup> Logistisk regresjon.**

Kommunestørrelse	
Små	ref
Mellomstore/store	1,0
Søknader totalt pr tusen innbyggere	
Få	ref
mange	0,9***
Prosent arbeidsressurser bruk til oppfølging av sykmeldte	
Lite	ref
mye	0,8***
Ikke mer ressurser i 2001 enn til basisoppgaver	
Nei	ref
Ja	0,9***
Plan laget	
Nei	ref
Ja	1,1***
Samtale med medlem gjennomført	
Nei	ref
Ja	1,7***
Diagnosetype	
Muskel-/skjelett diagnose	ref
Psykisk diagnose	0,8***
Andre diagnoser	0,8***
Lengden på sykepengeperioden (mnd)	1,1***
Medlemmets kjønn	
Mann	ref
Kvinne	1,5***

<sup>1)</sup> Veiledning til tabellen finnes i kapittel 2.7

\* signifikant på 0,05 nivå

\*\* signifikant på 0,01 nivå

\*\*\* signifikant på 0,001 nivå

## 4 Diskusjon.

Omfanget av arbeidsoppgavene er målt ved andel løpende sykepengetilfeller hvor et utvalg av bestemte arbeidsoppgaver er gjennomført. Beskrivelse av variablene finnes i kapitlene 2.4 og 2.5. Etter en oppsummering av resultatene vil ulike begrensninger i tolkningen av resultatene bli belyst. Deretter drøftes resultatene bli med hensyn på ulike tolkninger av resultatene. Til slutt vil noen mulige tiltak presenteres.

### 4.1 Oppsummering av resultatene.

Resultatvariablene i denne undersøkelsen kan oppfattes som indikatorer for trygdekontorenes virksomhet i et langt perspektiv. Slike indikatorer omfatter *rutiner* for hvordan arbeid dokumenteres, *beslutninger* om hvilke arbeidsoppgaver som skal gjennomføres, *samtaler* med medlemmet og *virkemidler*.

Omfanget av de enkelte arbeidsoppgavene som inngår i rutiner, beslutninger, samtaler med medlemmet og virkemidlene aktive tiltak, varierer alle sterkt mellom trygdekontorene. Omfanget av de enkelte arbeidsoppgavene varierer ikke bare mellom trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner, men også mellom trygdekontorer i kommuner av samme størrelse. At omfanget av en enkelt arbeidsoppgave for de små trygdekontorene varierer mellom 0 og 100 % av sykepengetilfellene er ikke overraskende fordi i enkelte kommuner er det kun 3 løpende sykepengetilfeller. Sannsynligheten for at man har gjort noe i alle tilfellene blir dermed stor. Men også for trygdekontorer i mellomstore/store kommuner er variasjonen stor, for noen arbeidsoppgaver varierer omfanget mellom 0 og 100% av sykepengetilfellene.

Variasjonen er stor, men i gjennomsnitt er de konkrete arbeidsoppgavene mappe og 12-ukersvedtak gjennomført i vel 75% av alle løpende sykepengetilfeller som har vart mer enn henholdsvis 8 og 12 uker. Blant løpende sykepengetilfeller som har vart lenger enn 8 uker er det gjennomført en samtale med medlemmet i over en tredjedel av tilfellene. Aktive tiltak som aktiv sykmelding, gradert sykmelding eller kjøp av helsetjenester er eller har vært gjennomført i over halvparten av de undersøkte sykepengetilfellene.

Alle kjennetegn ved trygdekontoret som er inkludert i analysene ser ut til å kunne forklare deler av variasjonen i omfang. Derimot er ikke en spesifikk forklaringsvariabel like viktige for å forklare variasjonen for samtlige resultatvariabler. Kommunestørrelse er en av de viktigste forklaringsvariablene. Ressurssituasjonen målt ved antall søknader totalt pr tusen innbyggere, uansett trygdefaglig område, er en viktig variabel for å forklare hvorfor omfanget varierer mellom trygdekontorene. Trygdekontorer i små kommuner har et større omfang enn trygdekontorer i mellomstore/store kommuner. Betydningen av andre forklaringsvariable varierer mellom trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner for alle resultatvariable utenom aktive tiltak.

#### 4.1.1 Kommunestørrelse.

Trygdekontorer i små kommuner har oppgitt at de har opprettet oppfølgingsark og gjennomført samtaler med medlemmet i henholdsvis 44 og 63 prosent av løpende sykepengetilfeller

som har vart mer enn 8 uker. Tilsvarende andeler for trygdekontorer i mellomstore/store kommuner er 37 og 32 prosent. Andelen sykepengetilfeller hvor det er eller har vært gjennomført aktive tiltak er lik uansett kommunestørrelse, mens andelen sykepengetilfeller hvor det er laget planer for oppfølgingsarbeidet er større i mellomstore/store kommuner enn i små, henholdsvis 49 og 42 prosent.

At effekten av et kjennetegn ved trygdekantoret varierer med kommunestørrelse kan illustreres med bruk av oppfølgingsark. Når trygdekantorer i små kommuner som har stor søknadsmengde totalt pr tusen innbyggere har en relativ reduksjon på 0.6 i forhold til de med liten søknadsmengde, er tilsvarende reduksjon for trygdekantorer i mellomstore/store kommuner 0.1. For gjennomførte samtaler med medlemmet enten ansikt til ansikt eller over telefon er tilsvarende tall for trygdekantorer i små kommuner 0.8 og i mellomstore/store kommuner 1.5. Disse eksemplene viser at omfanget er ikke bare avhengig av et enkelt kjennetegn ved trygdekantoret, men kombinasjonen av flere kjennetegn, hvor kommunestørrelse er den viktigste for å forklare ulik effekt.

#### *4.1.2 Ressurser.*

Trygdekantorenes ressurser ser ut til å ha en stor betydning for omfanget av de fleste arbeidsoppgavene. Mer enn hver femte trygdesjef oppgir at trygdekantoret ikke hadde mer ressurser enn til basisoppgaver i 2001. Gjennomgående ser det ut til at få ressurser betyr at omfanget blir lavere. Det gjelder uansett om trygdekantorets ressurser er målt ved søknadsmengde totalt pr tusen innbyggere, hvor stor andel av arbeidsressursene som er brukt til oppfølging av sykmeldte eller trygdesjefens opplevelse av hvilke arbeidsoppgaver man har hatt ressurser til å gjennomføre i 2001. Trygdekantorer i mellomstore/store kommuner ser ut til å få en langt større reduksjon i omfanget enn trygdekantorer i små kommuner når ressursene er begrenset.

Det er et unntak, andelen sykmeldte som er på aktive tiltak, ser ikke ut til å være avhengig av trygdekantorets ressursituasjon. Det gjelder uansett om ressursituasjonen måles gjennom totalt antall søknader pr tusen innbyggere, eller gjennom trygdesjefens opplevelse av om man hadde ressurser til å gjøre mer enn et basissett av oppfølgingsarbeid.

#### *4.1.3 Organisasjon og kompetanse.*

Trygdekantorer hvor de ansatte som arbeider med oppfølging av sykmeldte har lang erfaring fra trygdekantor, ser ut til å ha et større omfang av de fleste arbeidsoppgavene som inngår i undersøkelsen enn trygdekantorer hvor de har kortere trygdefaglig erfaring. At trygdekantoret har gjennomsnittlig høyt utdanningsnivå for denne gruppen funksjonærer kan i noen tilfeller isolert sett bidra til et mindre omfang, men også i noen tilfeller til et større omfang.

En stor andel av trygdekantorene har skriftlige rutiner for arbeidet med oppfølging av sykmeldte. Om skriftlige rutiner for oppfølgingsarbeidet finnes er et viktig kjennetegn når man skal studere omfanget av ulike rutiner, men betyr ikke noe for omfanget av ulike beslutninger, samtaler med medlemmet eller aktive tiltak samlet.

Når trygdekantorene i mellomstore/store kommuner har oppgitt at de har fattet 12-ukersvedtak eller laget planer, ser det ut til å øke andelen sykepengetilfeller hvor det er gjennomført

samtaler med medlemmet. For alle trygdekontor ser det ut til at når det er gjennomført samtaler med medlemmet øker andelen som er på aktive tiltak.

#### *4.1.4 Prioriterte arbeidsoppgaver.*

Omtrent 60% av de spurte trygdesjefene oppgir at de prioriterer samtaler med medlemmene og aktive tiltak. Trygdesjefens prioritering av samtaler med medlemmene og aktive tiltak ser ikke ut til å øke omfanget av samtaler med medlemmene eller aktive tiltak. At trygdesjefen oppgir at trygdekontoret har egenprioritert de arbeidsoppgavene hvor vi har undersøkt omfanget, ser kun ut til å ha betydning for omfang av arbeidsoppgaver som inngår i rutiner og beslutninger.

#### *4.1.5 Kjennetegn ved medlemmet.*

Kjennetegn ved medlemmet, som kjønn, alder og diagnose, er ikke betydningsfulle faktorer når man analyserer omfanget av arbeidsoppgaver som inngår i rutiner eller beslutninger. Når man analyserer omfanget av ulike typer samtaler med medlemmet og aktive tiltak så fremstår derimot kjennetegn ved medlemmet som en viktig forklaringsvariabel. Sykmeldte menn ser ut til oftere å bli innkalt til samtale, mens kvinner oftere er på aktive tiltak. Med hensyn til diagnose, er det sykmeldte med muskel-/skjelettdiagnoser som ser ut til oftere å bli innkalt til samtale og som også er oftere på aktive tiltak.

## **4.2 Andre forklaringsvariable som kan ha betydning for resultatene.**

I komplekse undersøkelser vil det alltid være faktorer som ikke er inkludert i studien. To variable som ikke er med i den gjennomførte undersøkelsen er informasjon om fylke og organisasjonsform.

### *4.2.1 Fylke.*

Undersøkelsen omfatter trygdekontorer i seks fylker. I utgangspunktet er det kun kjent at bruk av 12-ukersvedtak og aktive tiltak varierer mellom fylker. Hvordan de andre rutiner eller samtaler med medlemmet varierer mellom fylkene er ikke kjent. Det ble undersøkt om det er det/de samme fylkene som rangerer høyest på forekomst av alle arbeidsoppgavene som er inkludert som resultatvariable. Analysene viser at intet fylke har størst omfang i alt.

I de analysene som er gjennomført i denne rapporten er det ikke inkludert variable som beskriver fylket. Variable som kan antas å ha betydning er fylkestrygdekontorets kontroll og interesse for arbeidet utført av trygdekontorene, fylkestrygdedirektørens interesse og signaler om hvordan arbeidet skal gjennomføres, arbeidsmarkedssituasjonen, næringsstruktur osv. Fylke er sannsynligvis en viktig faktor for å forklare forskjeller mellom trygdekontorer, men det bør gjennomføres en egen undersøkelse hvor man ser nærmere på hvilke forklaringsfaktorer på fylkesnivå som er viktige.

#### 4.2.2 Organisasjonsform.

Tidligere gjennomførte studier legger spesielt vekt på at trygdekontorets organisering har stor betydning for omfanget av ulike arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte. Man har klassifisert trygdekontorene etter en spesialisert organisering i motsetning til en generalisert organisering etter helseaksen. En spesialisering vil innebære at en eller noen medarbeidere arbeider med et område innenfor helseaksen. En generalisert organisering vil innebære at alle personer arbeider med alle områdene innenfor helseaksen, ser helseakseni en helhet, og fortrinnsvis følger samme sykepengetilfelle fra sykemelding, til rehabilitering og videre til uførepensjonering.

Rapportene fra disse studiene (Belsvær og Sindland, 2000, Hembre, Lehn, Pettersen, 1993, Storvig, Mikkelsen, Skjevik, 1997), opplyser at er det vanskelig å klassifisere organisasjonsform på en entydig måte. Et stort trygdekontor kunne oppgi at de hadde en generalisert organisering, men forskerne fant en relativt spesialisert organisering når de besøkte trygdekontoret. På samme måte var det vanskelig å se at alle trygdekontorer med noen ganske få ansatte som oppga at de var spesialisert faktisk var det.

Når vi skulle kode svarene trygdesjefene hadde gitt om organisasjonsform, støtte vi på de samme problemene. Svarene vi fikk var ofte vanskelig å tolke ut fra kontorstørrelse. I tillegg kan organisasjonsform være en følge av ressursituasjonen ved trygdekontoret, og skal dermed ikke uten videre inngå som en bakgrunnsvariabel i analysene.

Ut fra svarene på spørreskjemaet kan det også tyde på at beskrivelsen av organisasjonsform ikke dekker den virkeligheten som trygdekontorene har. Mange trygdesjefer fant det nødvendig selv å beskrive trygdekontorets organisasjonsform på en måte som virket i samsvar med de svarkategoriene som var oppgitt. Med så mange argumenter mot å inkludere organisasjonsform har vi valgt å utelate denne viktige variabelen fra analysene.

Om organisasjonsform ville vise seg å ha en effekt for omfanget på de enkelte arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte, er usikkert. Fra Oppfølgings- og Sykestønadsavdelingens side antydes det at en generalisert organisasjonsform vil kunne bety at trygdekontoret kan spare ressurser i arbeidet innenfor Helseaksen, ved at trygdefunksjonæren kjenner saken når den sykmeldte går over på rehabilitering eller uførepensjon. Man antar også at en generalisert organisasjonsform vil gi bedre kvalitet på oppfølgingen.

En spesialisert organisasjonsform kan medføre at omfanget av enkelte arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte systematiseres, og at dette er effektivt for arbeidet med den sykmeldte, men resulterer i mer arbeid når Helseaksen ses under ett. En slik hypotese ville medføre at trygdekontorer med en spesialisert organisasjonsform kunne ha et større omfang i denne undersøkelsen, men allikevel ha et mindre omfang av arbeidsoppgaver innenfor helseaksen. Usikker effekt av en omorganisering understrekes også i evalueringsrapporten av trygdeetatens stønadsfaglig utviklingsarbeid (Feiring, 1997).

### 4.3 Andre begrensninger i hva denne undersøkelsen kan belyse.

Resultatene kan ikke si noe om hvilken effekt omfanget av bestemte arbeidsoppgavene har for den sykmeldte. Mange av arbeidsoppgavene er antagelig tenkt å ha en slik effekt, for eksempel at antallet sykmeldte skal begrenses eller at sykmeldte skal få en oppfølging som er mer i tråd med deres behov og dermed kunne bidra til en kortere sykmelding. Etter hva vi vet er ingen omfattende studier som viser en slik sammenheng gjennomført. Studier som har sett på effekt av aktive tiltak, kan ikke trekke konklusjoner om bruk av aktive tiltak medfører en reduksjon i lengden på sykemeldingen (Scheel et al, 2002, Kolstad og Kann, 2003).

Resultatene kan heller ikke brukes til å slutte noe om hvilke oppgaver som bør inngå i en mest mulig effektiv oppfølging av de sykmeldte. For å kunne besvare det spørsmålet må hver arbeidsoppgave knyttes til den totale tiden som brukes på oppfølging av sykmeldte og identifisere eventuelle endringer i tidsbruk når arbeidsoppgavene gjennomføres.

Resultatene belyser ikke omfanget av arbeidsoppgaver gjennomført i avsluttede sykepengetilfeller. For å bli registrert i denne undersøkelsen er det nødvendig at disse rutineene er tatt i bruk når undersøkelsen skjer. Hvis noen av disse rutineene brukes oftere i slutten av en sykepengeperiode vil resultatene fra denne undersøkelsen vil gi et for lavt omfang.

Resultatene er basert på de svar trygdesjefene og trygdefunksjonærene har gitt i spørreskjemaene. Vi vil også forvente at de som svarer på spørreskjemaene legger ulikt innhold i begrepene som er brukt. Når det i spørreskjemaet er spurt om 12-ukersvedtak er fattet i tide betyr ikke det at alle svarer på om det er fattet ved 12 uker, men noen kan svare om det i det hele tatt er fattet.

Trygdekontorene kan fylle ut et oppfølgingsark på ulike måter eller berøre ulike temaer under en samtale. Slike forskjeller kan sies å vise ulik kvalitet på oppfølgingsarbeidet. Undersøkelsen kan ikke belyse om trygdekontorene har ulik kvalitet på de arbeidsoppgavene som er gjennomført. God kvalitet kan kanskje også omfatte at omfang av enkelte arbeidsoppgaver samvarierer med bestemte andre arbeidsoppgaver. Hvis noen arbeidsoppgaver kan indikere bedre kvalitet på oppfølgingsarbeid enn andre arbeidsoppgaver, vil trygdekontorer med et stort omfang på de første oppgavene oppfattes som om de har en høyere kvalitet på oppfølgingsarbeidet enn trygdekontorer som har et stort omfang på de andre arbeidsoppgavene. Det er ikke gjort analyser av om omfanget av ulike arbeidsoppgavene eventuelt samvarierer med hverandre.

Resultatene kan kun gi en indikasjon på hvilke kjennetegn ved trygdekontorene som påvirker bruk av en arbeidsoppgave. En slik indikasjon gir RTV eller politiske myndigheter innsikt i hva som eventuelt må påvirkes hvis man ønsker at trygdekontorene skal ha et mer likt omfang på arbeidsoppgavene som er knyttet til oppfølging av sykmeldte, eller andre arbeidsoppgaver som er sammenlignbare med disse.

#### 4.4 Drøfting av resultatene.

I resultatkapitlet er ulike drøftinger av enkeltresultater med hensyn på metodiske problemer tatt med. I dette diskusjonskapitlet vil resultater fra analysene bli drøftet, hva hovedresultatene betyr og om de er i tråd med andre undersøkelser på dette feltet. Utgangspunktet vil være den store variasjonen i omfanget som er dokumentert, og den relativt entydige sammenhengen mellom kommunestørrelse, ressurser, kompetanse og omfang som er funnet for de arbeidsoppgavene som inngår i undersøkelsen.

Kontinuerlige endringer i hvilke arbeidsoppgaver som skal inkluderes i oppfølging av sykmeldte åpner for muligheter til å lage lokale varianter av oppfølgingsarbeid. Våren 2003 er det besluttet å avskaffe 12-ukersvedtaket for noen grupper sykmeldte, bl.a. sykmeldte som jobber i bedrifter som har inngått en avtale om inkluderende arbeidsliv. I tillegg trenger trygdekontoret ikke lenger å kreve særskilt legeerklæring etter åtte ukers sykmelding. Beslutningen kom dels som følge intensjonsavtalen, og dels som en følge av en diskusjon om vedtaket bidro til godt oppfølgingsarbeid. Målsettingen med endringene våren 2003 var å etablere er mer målrettede oppfølgingsrutiner, med et forsterket fokus på individuell oppfølging.

I MP 2001 ble det fremholdt at godt oppfølgingsarbeid skal være trygdeetatens bidrag på sykepengeområdet. Foreliggende undersøkelse har ikke hatt som målsetting å belyse hva som er godt oppfølgingsarbeid, men å identifisere faktorer som kan forklare eventuell variasjon mellom trygdekontorer.

Hvilke arbeidsoppgaver som bør inngå i oppfølgingsarbeidet blir diskutert i trygdeetaten, ikke bare fra et kalenderår til et annet, men også i løpet av et kalenderår. Hvor nyttig de ansatte ved trygdekontoret oppfatter en eventuell ny arbeidsoppgave å være, vil kunne påvirke tidspunktet når trygdekontoret øker omfanget av denne arbeidsoppgaven. I denne undersøkelsen har det vært viktig å ta med arbeidsoppgaver som er indikatorer for det arbeidet alle trygdekontorer gjør, selv om arbeidsoppgavene ikke er aktuelle i en fremtidig arbeidssituasjon. Omfanget av andre arbeidsoppgaver som vil erstatte en eller flere av de konkrete arbeidsoppgavene i denne undersøkelsen vil antagelig påvirkes på samme måte av forklaringsvariablene som de arbeidsoppgavene som er inkludert i denne undersøkelsen.

##### *4.4.1 Samme kjennetegn ved trygdekontorene indikerer samme effekt på omfanget av gjennomførte arbeidsoppgaver.*

Resultatene viser at omfanget av rutiner, beslutninger og samtaler reduseres med lite ressurser, kort trygdefaglig kompetanse og at trygdekontoret er i en mellomstor/stor kommune. Ressurssituasjonen betyr mye, særlig for omfanget av rutiner. Stor søknadsmengde totalt pr tusen innbyggere ser ut til å redusere omfanget av de fleste oppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte. Betydningen av manglende ressurser er i tråd med studier av oppfølging av sykmeldte (Isaksen, Myklebust, Wibe, 1997/98, RTV IR, 2000, Storvig, Mikkelborg, Skjevnik, 1997, Nygård et al, 1998).

Variabler som ikke kan forklare variasjon i omfanget er tatt ut av tabellene. Når ikke alle variable kan forklare deler av variasjonen, kan resultatene tolkes som at trygdekontorene

forholder seg aktivt til de sykmeldte og samtidig følger de pålegg som er gitt i MP. Når trygdesjefene oppgir at de prioriterer rutiner eller beslutninger så ser dette ut til at det medfører en økning av omfanget av disse arbeidsoppgavene.

#### *4.4.2 Små trygdekontorer har større omfang av rutiner, beslutninger og samtaler med medlemmet.*

Det finnes mange mulige forklaringer på at de trygdekontorene i små kommuner oftere gjennomfører alle arbeidsoppgaver utenom aktive tiltak. I analysene er andre mulige forklaringsvariable i denne undersøkelsen holdt konstant. En mulig forklaring er at trygdekontorer i små kommuner oftere kunne vært at de har mindre søknadsmengde totalt pr tusen innbyggere enn trygdekontorer i større kommuner. Denne antagelsen er å være feil, trygdekontorene i små kommuner har oftere en større søknadsmengde totalt pr tusen innbyggere enn trygdekontorer i større kommuner. Andre mulige forklaringer kan være at i små kommuner har trygdefunksjonærene lokalkunnskap om medlemmene (Hopen, 1996) eller at oversiktighet i arbeidsfordelingen på trygdekontoret gjør det lettere å utnytte medarbeideres kunnskap. Hvis man ønsker å gå nærmere inn på slike årsaker bør det gjøres en kvalitativ undersøkelse ved noen få trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner for å undersøke hvilke faktorer som er viktige.

At trygdekontorene i små kommuner har et større omfang enn trygdekontorer i mellomstore/store kommuner gjelder også etter at alle de andre kjennetegnene ved trygdekontorene som inngår i analysene er holdt konstant i de statistiske analysene. En undersøkelse i Rogaland finner at bruk av 12-ukersvedtak ikke er avhengig av kontorstørrelse (FTK Rogaland, 1997) og er altså ikke i samsvar med resultatene her.

Om omfanget skal være likt for ulike arbeidsoppgaver mellom trygdekontorene, må også diskuteres. Andelen sykepengetilfeller hvor det er gjennomført trekantsamtaler eller basismøter kan synes lav, særlig for trygdekontorer i mellomstore/store kommuner. At andelen synes lav sier ikke noe om det er mulig eller ønskelig å øke den ytterligere. Selv om det ikke er mulig eller ønskelig å øke omfanget av disse møtene, kan møtene være et viktig og nyttig hjelpemiddel for trygdekontorene for en liten gruppe sykmeldte. Muligens er spesielle egenskaper både ved den sykmeldte og de andre aktørene nødvendige for at slike møter skal kunne bidra på en god måte for den sykmeldte. En annen mulig begrensning er at samtaler vil kunne være krevende å gjennomføre med grupper av sykmeldte, bl.a. de med tunge psykiske lidelser (Krisoffersen og Tonheim, 2001). Ytterligere en begrensning i hvor ofte slike møter kan holdes er ressursituasjonen, og ikke bare ressursituasjon i trygdeetaten, men også blant de andre aktørene eller institusjonene.

#### *4.4.3 Betydning av tilordning av arbeidsressurser og prioriterte arbeidsoppgaver.*

Resultatene i Tabell 5-Tabell 7 viser at trygdekontorer i mellomstore/store kommuner som bruker en stor andel av sine arbeidsressurser på oppfølging av sykmeldte ikke nødvendigvis øker omfanget av den studerte arbeidsoppgaven. En forutsetning for at det skal registreres en økning ser ut til å være at antall søknader totalt pr tusen innbyggere er lavt. En tolkning av resultatet er at prioritering, dvs her å bruke en stor andel, av arbeidsressursene, kun er en viktig forklaringsvariabel når det finnes ledig arbeidskapasitet.



Tilordning av arbeidsressurser til arbeidsoppgaver har størst effekt på hvor ofte arbeidsoppgaver gjennomføres for trygdekontorene i mellomstore/store kommuner, men det betyr ikke at disse trygdekontorene oftere gjennomfører oppgaven enn trygdekontorene i små kommuner. For de aller fleste av de arbeidsoppgavene som inngår i denne undersøkelsen er det trygdekontorene i små kommuner som har det største omfanget, uansett hvor stor andel av arbeidsressursene som brukes til oppfølgingsarbeidet.

Når omfanget er forskjellig mellom trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner, kan man diskutere om det å tilordne arbeidsressurser til oppfølgingsarbeidet gjenspeiler ulike egenprioriterte arbeidsoppgaver for disse to gruppene av trygdekontorer. Er det de samme arbeidsoppgavene knyttet til oppfølging av sykmeldte som prioriteres? Trygdekontorene i mellomstore/store kommuner ser ut til å vektlegge gjennomføring av samtaler oftere enn trygdekontorer i små kommuner, mens trygdekontorene i små kommuner øker sin bruk av mapper, forvaltningsnotat og planer for oppfølging. En slik forskjell i egenprioriterte oppgaver kan skyldes at trygdekontorene i små kommuner allerede har et stort omfang av samtaler med medlemmet, og at en ytterligere økning kan være vanskelig. At prioritering av arbeidsoppgaver ikke nødvendigvis kan måles i form av større omfang av disse arbeidsoppgavene, bekreftes av andre undersøkelser (Isaksen, Myklebust, Wibe, 1997/98, Riksrevisjonen, 1998-99).

Selv om vi i denne undersøkelsen ikke kan belyse kvalitet på oppfølgingsarbeidet, er det nærliggende å anta at å gjennomføre samtaler med medlemmet er et bedre mål på godt oppfølgingsarbeid enn bruk av oppfølgingsark. At trygdekontorene i mellomstore/store kommuner heller øker omfanget av samtaler med medlemmet fremfor administrative oppgaver kan tolkes som om at de prioriterer arbeidsoppgaver som oppfattes som godt oppfølgingsarbeid når ressursene er knappe. Vi forutsetter at trygdekontorer i små og mellomstore/store kommuner dokumenterer at en samtale er gjennomført på sammenlignbare måter.

Undersøkelsen inkluderer svar fra trygdesjefen om hvilke konkrete arbeidsoppgaver trygdekontoret har prioritert, som her omtales som egenprioritering. Når trygdekontorer har egenprioritert arbeidsoppgaver som inngår i rutiner ser det ut til å øke omfanget av alle rutiner. Egenprioritering av andre sett av arbeidsoppgaver, som samtaler med medlemmet eller aktive tiltak, medfører ikke en økning i omfanget. En mulig forklaring kan være at faktorer som ligger utenfor trygdekontorets påvirkning er viktig for å bestemme omfanget for denne arbeidsoppgaven. Et eksempel kan være at hvis man ønsker å prioritere samtaler når de sykmeldte i hovedsak omfatter personer innlagt på sykehus, tilsier det at prioriteringen vanskelig kan settes ut i livet.

#### *4.4.4 Trygdefaglig erfaring og utdanning forklarer deler av variasjonen i omfanget.*

Kjennetegn ved trygdefunksjonærene som arbeider med oppfølging av sykmeldte fremstår som en viktig forklaringsvariabel for hvorfor de fleste arbeidsoppgavene varierer mellom trygdekontorer. Resultatene sier ikke noe om hva den enkelte funksjonær gjør. Trygdekontorer med saksbehandlere med lang trygdefaglig erfaring ser ut til å ha et større omfang av de fleste arbeidsoppgaver enn trygdekontorer hvor saksbehandlerne har kort erfaring. En mulig tolkning av denne sammenhengen er at saksbehandlere med lang trygdefaglig erfaring gjør selve oppfølgingsarbeidet annerledes enn andre saksbehandlere. Sammenhengen kan like gjerne skyldes at trygdekontorer med ansatte med lang trygdefaglig erfaring har utviklet andre

standarder for oppfølgingsarbeidet. Eventuelle generelle standarder kan bidra til at trygdekontoret har et større omfang av de studerte arbeidsoppgavene.

For trygdekontorer med gjennomsnittlig høyt utdanningsnivå blant saksbehandlerne er resultatene ikke like entydige som når de har lang trygdefaglig erfaring. Når gjennomsnittlig høy utdanning ved trygdekontoret ikke bidrar til økt bruk av mapper eller samtaler med medlemmet ved trygdekontorer i små kommuner kan det muligens skyldes at ved disse trygdekontorene vil personer med høy utdanning ofte få administrative oppgaver. Når funksjonærene skal gjøre administrative oppgaver i tillegg til oppfølgingsarbeidet, kan det være mulig at de har mindre tid til og/eller interesse av å gjøre enkelte av de arbeidsoppgavene som inngår i oppfølgingsarbeidet.

Funksjonærer som utfører oppfølgingsarbeidet kan allerede være en gruppe personer som har den høyeste utdanningen og den lengste erfaringen ved trygdekontoret. Man skal også tenke seg at personer med høyere utdanning kan være mindre villig til å følge regler som ikke oppleves meningsfulle. Når resultatene viser at økt gjennomsnittlig utdanningsnivå ved trygdekontorene i mellomstore/store kommuner bidrar til redusert bruk av oppfølgingsark kan dette være en mulig forklaring. Trygdekontor i mellomstore/store kommuner kan se ut til ofte å mangle ressurser, og det å fylle ut et oppfølgingsark som kun inneholder de opplysningene som allerede finnes i saken kan oppleves som bortkastet.

Mangelen på sammenheng mellom gjennomsnittlig utdanningsnivå og mange elementer av oppfølgingsarbeid kan også tolkes i tråd med en andre studier. I en studie fremheves økt kompetanse som et middel for å drive oppsøkende virksomhet mot arbeidsgiverne (Hopen, 1996). Rogaland FTK finner kun økt samarbeid med arbeidsgiverne når de ser på effekten av høyere utdanningsnivå for de ansatte (FTK Rogaland, 1997). Ingen av disse to undersøkelsene finner andre effekter på oppfølgingsarbeidet av økt utdanningsnivå i trygdekontorene.

#### *4.4.5 Kjennetegn ved medlemmet forklarer lite av variasjon i omfang*

Alle arbeidsoppgavene som inngår i rutiner og beslutninger viser ingen sammenheng med om den sykmeldte er kvinne eller mann, eller hvilken diagnose som er registrert, som tyder på at de administrative rutinene fungerer likt for alle sykmeldte. Dette resultatet kan ses som et uttrykk for at trygdekontoret etterstreber riktig ytelse for alle, fordi uten at alle sykmeldte blir gjenstand for de samme beslutninger og andre administrative rutiner, vil ikke alle sykmeldte kunne bli vurdert i forhold til ulike ytelser som trygdekontoret forvalter.

Når trygdefunksjonæren skal vurdere hvem som skal innkalles til samtale så kan det se ut som om man velger de gruppene RTV sier i MP at man skal prioritere, nemlig sykmeldte med muskel-/skjelettdiagnoser (MP2001).

I denne undersøkelsen er det en større andel med muskel-/skjelettlidelser blant de sykmeldte som er på aktive tiltak enn blant alle sykmeldte. Sykmeldte med muskel-/skjelettlidelser kan synes som en gruppe med nytte av aktive tiltak, da behandlingen av for eksempel ryggpasienter er basert på at disse opprettholder en mest mulig normal aktivitet. Så lenge det er uklart om årsaken til en muskel-/skjelettlidelse finnes i arbeidssituasjonen, og de sykmeldte er i stand til å utføre arbeidsoppgavene, er antagelig en tilknytning til arbeidsplassen positiv for behandling av lidelsen. At denne gruppen pasienter oftere er på aktive tiltak kan dermed også

tyde på at trygdefunksjonærene bruker sitt skjønn på en måte som er i tråd med målsettingene i MP.

#### **4.5 Sammenligning med Riksrevisjonens rapport 3:9 (1998-99).**

Resultatene i denne rapporten kan brukes til å si noe om endringer i omfanget av disse arbeidsoppgavene over tid ved å sammenligne med Riksrevisjonen gjennomførte en undersøkelse i 1998.

Riksrevisjonens rapport om oppfølging av sykmeldte undersøkte kun trygdekontorer i kommuner med minst 5000 innbyggere, som tilsvarer de mellomstore/store kommunene i vår undersøkelse. Siden trygdekontorer i mindre kommuner har et større omfang av alle arbeidsoppgaver, vil Riksrevisjonens rapport vise et omfang som er mindre enn det virkelige omfanget for landet. En sammenligning av undersøkelsene kan brukes til å se om trygdekontorene i mellomstore/store kommuner har økt sitt omfang av 12-ukersvedtak, samtaler med de sykmeldte og aktive tiltak etter at Riksrevisjonen gjennomført sin undersøkelse.

Når Riksrevisjonen oppgir tall på andel 12-ukersvedtak i rett tid bygger de på opplysninger fra RTV og det er uklart om dette omfatter både trygdekontorer i mellomstore/store og små kommuner, men et landsgjennomsnitt er vel 70%. Uansett ser det ut til at omfanget er det samme i denne undersøkelsen, 69,5% for hele landet, og 68,5% for trygdekontorene i mellomstore/store kommuner.

Riksrevisjonen bruker to kilder til om trygdekontoret har hatt kontakt med de sykmeldte, intervju med saksbehandler på trygdekontoret, og gjennomgang av 194 saker. Resultatene av en gjennomgang av de 194 sakene kan sammenlignes med vår undersøkelse. Her finner Riksrevisjonen at det er dokumentert muntlig kontakt i 12% av sykepengetilfellene. I vår undersøkelse er det muntlig kontakt med medlemmet i 32,0% av sykepengetilfellene ved trygdekontorene i mellomstore/store kommuner, en meget sterk økning. Ulik varighet på sykepengetilfellet er ikke en sannsynlig forklaring. Riksrevisjonen har valgt saker hvor 12-ukersvedtak er fattet i et bestemt kvartal og det skulle ikke medføre at sykepengetilfellene som inngår i vår undersøkelse har vart lenger.

Resultatet fra vår undersøkelse om at trygdesjefen oppgir aktive tiltak blant de oppgaver som trygdekontoret egenprioriterte i 2001, ikke medfører en økning i omfang av aktive tiltak ved trygdekontoret, er i samsvar med resultater fra Riksrevisjonens undersøkelse. Riksrevisjonen rapporterer et omfang av aktive tiltak, både aktiv sykmelding og graderte sykepenger, på om lag 24% av avsluttede sykepengetilfeller i tredje kvartal 1998. I foreliggende undersøkelse er aktive tiltak gjennomført hele 52,4%. Forskjellene blir ytterligere forsterket ved at Riksrevisjonen ser på sykepengetilfeller som har vart minst 12 uker, altså en lenger sykemeldingsperiode enn i vår undersøkelse.

#### **4.6 Hvordan påvirke omfang av arbeidsoppgaver knyttet til oppfølging av sykmeldte.**

At omfanget av en arbeidsoppgave varierer så mye mellom trygdekontorer bør analyseres nærmere. I denne undersøkelsen har sammenhenger med kjennetegn som påvirker omfanget

blitt identifisert. Formålet var å identifisere kjennetegn ved trygdekontorene som kunne påvirkes av trygdeetaten. Når kommunestørrelse fremstår som et spesielt viktig kjennetegn, så kan ikke kommunestørrelse påvirkes av trygdeetaten. Hvis derimot kommunestørrelsen er en indikator på trygdekontorenes organisasjonsform, og at små trygdekontorer er mer effektive enn mellomstore/store kontorer, kan dette påvirkes av trygdeetaten. RTV bør undersøke hvorfor trygdekontorene i små kommuner har et så mye større omfang enn trygdekontorene i mellomstore/store kommuner.

Blant kjennetegn ved trygdekontorene som påvirker omfanget av en arbeidsoppgave, og som kan påvirkes av trygdeetaten, ser det ut til at ressursituasjonen er den viktigste. Jo mindre ressurser, jo mindre omfang av alle arbeidsoppgaver utenom aktive tiltak. Dette gjelder uansett hvordan ressursene måles, søknader totalt pr tusen innbyggere, trygdesjefens oppfatning av arbeidsmengde eller andel av arbeidsressursene brukt til oppgavene. At trygdekontorene ikke lenger skal trenge å kreve særskilt legeerklæring eller fatte 12-ukersvedtak for noen grupper sykmeldte vil frigjøre ressurser, men det er uklart hvor stor andel av de tilgjengelige ressursene dette vil utgjøre. Om det finnes arbeidsoppgaver som kan fjernes eller forenkles slik at trygdefunksjonærene får et mindre antall arbeidsoppgaver bør også vurderes. En slik forenkling kan også gjøre det mulig å øke omfanget av de målte arbeidsoppgavene.

Muligens bør antallet søknader totalt pr tusen innbyggere bety en større tildeling av arbeidsressurser enn slik situasjonen var i 2001. For trygdekontorer med mange søknader pr tusen innbyggere i mellomstore/store kommuner kan det se ut til at tilskudd av ressurser er nødvendig hvis omfanget av arbeidsoppgaver mål i denne undersøkelsen skal økes. En mulig løsning kan være ambulerende team som kan gå inn å hjelpe til å redusere behovet for permanent ressurstilførsel. Ambulerende team er grupper av trygdefunksjonærer som kan arbeide midlertidig på kontorer med spesielle ressursbehov.

Omorganisering av ressursene er også en mulig løsning, men da bør en grundig analyse av hvilke organisasjonsformer som kan frigjøre ressurser for de mellomstore/store kontorene foretas. Omorganisering av oppgaveløsning er et satsningsområde i trygdeetaten våren 2003 (GEO). I denne omorganiseringen vektlegges en større nærhet til brukeren, og at kompetanse skal finnes på trygdekontornivå, bl.a. tenker man seg flere ressurskontorer i hvert fylke. Denne omorganiseringen kan påvirke ressursituasjonen ved trygdekontorene, og derigjennom også omfanget av arbeidsoppgaver.

For å finne fram til hvilke trygdekontorer hvor mangelen på ressurser er størst, ser det ut at trygdesjefens oppfatning av hvilke oppgaver som gjennomføres og prioriteres gir et godt holddepunkt. Jevnlige undersøkelser av trygdesjefenes oppfatning av ressursituasjonen i forhold til om de klarer å gjennomføre mer enn et minimum av arbeidsoppgavene og deretter rangere trygdekontorene i henhold til dette, kan være en måte å finne fram til de trygdekontorene hvor eventuelle ambulerende team kan settes inn. Trygdesjefens oppfatning kan være i samsvar med hva som blir følgende av sykmeldinger blant trygdekontorets ansatte, spesielle opplæringsbehov osv.

Blant kjennetegnene ved trygdefunksjonærene er det trygdekontorer med saksbehandlere med lang trygdefaglig erfaring som i størst grad har et stort omfang. Dette kan muligens bety at det er viktig å ansette personer som ønsker å arbeide lenge i trygdeetaten og tilrettelegge for at de som er ansatt ønsker å fortsette. Resultatene i denne undersøkelsen understreker også viktigheten av å demme opp for en stor gjennomstrømming av personer i etaten.

Gjennom MP henvender Rikstrygdeverket seg til fylkestygdekontorene og alle trygdekontorene i Norge, uansett kommunestørrelse eller ulike verdier på andre variable som geografisk region, søknadsmengde, sentralisering av oppgaver osv. Resultatene fra undersøkelsen tyder på at hvilke arbeidsoppgaver et trygdekontor har mulighet for å gjennomføre, innenfor oppfølging av sykmeldte, er avhengig av kjennetegn ved trygdekontoret. Når trygdekontorene er så forskjellige som undersøkelsen også dokumenterer, bør senere utgaver av MP ta hensyn til at trygdekontorene har individuelle behov. MP bør antagelig nyansere hvilke trygdekontor som skal nå hvilke mål, slik at det er mulig for fylkestygdekontorene å vise trygdekontorene at man kjenner til ulike behov og at de er blitt vurdert.

Med de mange endringene som har skjedd i trygdeetaten på området oppfølging av sykmeldte etter at dataene til denne undersøkelsen ble samlet inn våren 2002, vil det være viktig å bruke denne undersøkelsen som et utgangspunkt for å se hva omorganisering og endrede retningslinjer for arbeidet faktisk betyr. Undersøkelsen med sine mange resultatvariable bør gi et godt utgangspunkt for en sammenlignende studie på et senere tidspunkt. Samtidig bør den kunne gi viktige innspill i hva som bør vektlegges i den videre omorganiseringen.

## 5 Referanser.

- Belsvær, K., Sindland, E., Oppfølging av sykmeldte. Prosjektarbeid ved Høgskolen i Agder våren 2000.
- Feiring, Eli: Tilsattes trivsel i endringsprosessen. En evaluering av trygdeetatens stønadsfaglige utviklingsprosjekt. Fafo-rapport 216, 1997, Oslo.
- Fylkestrygdekontoret i Rogaland: Oppfølging av sykmeldte i små, mellomstore og store trygdekontor. Oktober 1997.
- Hembre, AG., Lehn, K., Pettersen, EM., Trygdekontorets struktur støtter/hindrer at flere kommer på aktive tiltak? Studentarbeid våren 1993, Bodø.
- Hopen, G.: Leiing og organisasjonsutvikling for tilsette i trygdeetaten. Prosjektarbeid våren 1996. Bodø.
- Isaksen, B., Myklebust, B., Wibe, S.: Trygdesjefenes holdninger og prioriteringer i oppfølgingsarbeidet med de sykmeldte. Semesteroppgave Trygdelinje 1997/98. Bodø.
- Kraft, A., Kleven, K., Smaavik, I.: Variasjoner i oppfølgingen av langtidssykmeldte – en sammenligning av tre trygdekontorer. Semesteroppgave trygdelinja våren 1990. Høgskolesenteret i Nordland. Bodø.
- Kolstad, A, Kann, I.-C.: Hvem er på aktiv sykmelding? Foreløpig arbeidsnotat. Rikstrygdeverket, Utredningsavdelingen, Oslo
- Kristoffersen, Per, Tonheim, Mona Stormo: Brukere med psykiske lidelser mellom 25 – 45 år – effekter av trygdeetatens oppfølging? Rapport 03/2001. Rikstrygdeverket Utredningsavdelingen, Oslo
- Larsen, EO, Christiansen, B: Kan ledelse og organisering bidra til vellykket oppfølging av sykmeldte? Prosjektarbeid våren 1995. Bodø.
- Nygård, J.F., Mowe, G. Sandanger, I., Brage, S., Reiso, H. Tellnes, G: Trygdekontorenes oppfølging av sykmeldte. Rapport 98:1 Universitetet i Oslo, Seksjon for trygdemedisin.
- Riksrevisjonen: Riksrevisjonens undersøkelse om trygdeetatens oppfølging av sykmeldte. Dokument nr 3:9 (1998-99) Oslo
- RTV IA: Rikstrygdeverket Internrevisjonen: Kvalitativ oppfølging av sykmeldte, Internt notat januar 2000.
- RTV: Rikstrygdeverket: Evaluering av trygdekontorenes arbeid med sykepengetilfeller våren 1993. Rapport 2/94. Oslo
- RTV ØA: Rikstrygdeverket, Økonomiavdelingen: Mål og prioriteringer for 2000. Intern dokumentasjon 2/99, Oslo.

RTV TS: Rikstrygdeverket, Trygdedirektørens stab: Mål og prioriteringer for 2001. Intern-dokumentasjon 1/2000. Oslo.

RTV: Rikstrygdeverket: Brev til fylkestrygdekontorene og FF av 23. februar 2001, om Mål og prioriteringer 2001 – Helseaksen.

Scheel, I.B., Hagen, K.B., Herrin, J., Oxman, A.D.: Blind Faith? The Effects of Promoting Active Sick Leave for Back Pain Patients. *Spine*;2002; vol. 27. No. 23, pp. 2734-2740.

Storvig, G., Mikkelsen, A.E, Skjevik, O.; 3-5-8-11 Modellen. Semesteroppgave ved ett-årigtrygdelinje våren 1997. Bodø.

## 6 Vedleggstabeller.

Vedleggstabell 1. Omfang av ulike arbeidsoppgaver i arbeidet med oppfølging av sykmeldte. Prosent av vektete sykmeldinger blant yrkesaktive som har vart 8-52 uker.

Arbeidsoppgave/tiltak	Søknader totalt pr tusen innbyggere		
	Få	Mange	Hele landet
<b>Rutiner</b>			
Oppfølgingsark	48,4	13,5	37,7
Forvaltningsnotat	2,3	4,9	3,1
Mappe	76,2	77,4	76,5
Sakspapirer (ikke i mappe)	10,6	15,8	12,2
Hukommelsen	3,3	8,8	5,0
Datasystemet	73,2	77,5	74,5
<b>Beslutninger</b>			
12-ukersvedtak	70,9	66,3	69,5
Plan	52,8	29,1	45,5
<b>Samtaler</b>			
Trekantsamtale	1,6	2,2	1,8
Basismøte	1,5	1,9	1,6
Samtale med medlem	34,0	40,1	35,9
Ansikt til ansikt eller telefonisk			
Møte	22,9	29,4	24,9
<b>Aktive tiltak</b>			
Aktive tiltak er/har vært prøvd	53,4	50,1	52,4



Vedleggstabell 2. Omfang av ulike arbeidsoppgaver i arbeidet med oppfølging av sykmeldte. Prosent av vektete sykmeldinger blant yrkesaktive som har vart 8-52 uker.

Arbeidsoppgave/tiltak	Prosent bruk til oppfølging		
	Lite	Mye	Hele landet
<b>Rutiner</b>			
Oppfølgingsark	34,0	46,2	37,7
Forvaltningsnotat	2,7	4,2	3,1
Mappe	78,9	71,1	76,5
Sakspapirer (ikke i mappe)	13,0	10,5	12,2
Hukommelsen	3,4	8,7	5,0
Datasystemet	76,2	70,7	74,5
<b>Beslutninger</b>			
12-ukersvedtak	67,9	73,0	69,5
Plan	48,3	39,0	45,5
<b>Samtaler</b>			
Trekantsamtale	0,7	4,1	1,8
Basismøte	1,1	2,8	1,6
Samtale med medlem	29,0	51,6	35,9
Ansikt til ansikt eller telefonisk			
Møte	19,7	36,7	24,9
<b>Aktive tiltak</b>			
Aktive tiltak er/har vært prøvd	53,2	50,6	52,4

Vedleggstabell 3. Omfang av ulike arbeidsoppgaver i arbeidet med oppfølging av sykmeldte. Prosent av vektete sykmeldinger blant yrkesaktive som har vært 8-52 uker.

Arbeidsoppgave/tiltak	Har hatt mer tid enn til å gjøre basisoppgaver i 2001		
	Ja	Nei	Hele landet
<b>Rutiner</b>			
Oppfølgingsark	39,0	33,6	37,7
Forvaltningsnotat	2,8	4,1	3,1
Mappe	74,8	82,2	76,5
Sakspapirer (ikke i mappe)	13,3	8,6	12,2
Hukommelsen	5,0	5,1	5,0
Datasystemet	70,4	87,6	74,5
<b>Beslutninger</b>			
12-ukersvedtak	70,4	66,4	69,5
Plan	43,6	51,5	45,5
<b>Samtaler</b>			
Trekantsamtale	2,0	1,1	1,8
Basismøte	1,4	2,2	1,6
Samtale med medlem	37,7	30,2	35,9
Ansikt til ansikt eller telefonisk			
Møte	26,4	20,1	24,9
<b>Aktive tiltak</b>			
Aktive tiltak er/har vært prøvd	52,8	51,1	52,4

Vedleggstabell 4. Omfang av ulike arbeidsoppgaver i arbeidet med oppfølging av sykmeldte. Prosent av vektete sykmeldinger blant yrkesaktive som har vart 8-52 uker.

Arbeidsoppgave/tiltak	Gjennomsnittlig utdanningsnivå		
	Inntil 3 år	Over 3 år	Hele landet
<b>Rutiner</b>			
Oppfølgingsark	47,0	33,8	37,7
Forvaltningsnotat	2,9	3,3	3,1
Mappe	73,9	77,6	76,5
Sakspapirer (ikke i mappe)	8,1	14,0	12,2
Hukommelsen	5,1	5,0	5,0
Datasystemet	70,1	76,6	74,5
<b>Beslutninger</b>			
12-ukersvedtak	68,2	69,9	69,5
Plan	38,7	48,3	45,5
<b>Samtaler</b>			
Trekantsamtale	1,9	1,7	1,8
Basismøte	2,0	1,4	1,6
Samtale med medlem	39,2	34,5	35,9
Ansikt til ansikt eller telefonisk			
Møte	28,2	23,5	24,9
<b>Aktive tiltak</b>			
Aktive tiltak er/har vært prøvd	58,2	49,9	52,4

Vedleggstabell 5. Omfang av ulike arbeidsoppgaver i arbeidet med oppfølging av sykmeldte. Prosent av vektete sykmeldinger blant yrkesaktive som har vært 8-52 uker.

Arbeidsoppgave/tiltak	Trygdefaglig erfaring		
	Under median	Over median	Hele landet
<b>Rutiner</b>			
Oppfølgingsark	34,4	41,2	37,7
Forvaltningsnotat	3,5	2,8	3,1
Mappe	76,0	77,0	76,5
Sakspapirer (ikke i mappe)	14,1	10,3	12,2
Hukommelsen	5,5	4,5	5,0
Datasystemet	78,2	70,8	74,5
<b>Beslutninger</b>			
12-ukersvedtak	67,0	72,1	69,5
Plan	46,8	44,0	45,5
<b>Samtaler</b>			
Trekantsamtale	0,9	2,7	1,8
Basismøte	1,7	1,5	1,6
Samtale med medlem	31,5	40,6	35,9
Ansikt til ansikt eller telefonisk			
Møte	20,1	30,0	24,9
<b>Aktive tiltak</b>			
Aktive tiltak er/har vært prøvd	51,5	53,4	52,4

Vedleggstabell 6. Omfang av ulike arbeidsoppgaver i arbeidet med oppfølging av sykmeldte. Prosent av vektete sykmeldinger blant yrkesaktive som har vart 8-52 uker.

Arbeidsoppgave/tiltak	Skriftlige rutiner			Hele landet
	Utarbeidet TK	Utarbeidet FTK	Nei	
<b>Rutiner</b>				
Oppfølgingsark	32,6	45,1	25,8	37,7
Forvaltningsnotat	4,0	1,9	5,1	3,1
Mappe	63,9	84,1	75,1	76,5
Sakspapirer (ikke i mappe)	19,8	7,1	14,6	12,2
Hukommelsen	5,3	4,1	6,9	5,0
Datasystemet	67,7	78,6	74,6	74,5
<b>Beslutninger</b>				
12-ukersvedtak	70,3	69,5	68,0	
Plan	45,2	50,5	33,2	
<b>Samtaler</b>				
Trekantsamtale	0,4	2,4	2,01	1,8
Basismøte	1,7	1,5	1,5	1,6
Samtale med medlem	31,2	36,7	40,4	35,9
Ansikt til ansikt eller telefonisk				
Møte	20,7	24,9	30,5	24,9
<b>Aktive tiltak</b>				
Aktive tiltak er/har vært prøvd	48,1	55,8	49,9	52,4

Vedleggstabell 7a. Bruk av ulike kilder til å besvare spørreskjemaet.<sup>1)</sup> Logistisk regresjon av vektete tall.

	Oppfølgingsark			Datasytemet		
		Kommunestørrelse Liten	Mellom- stor/stor		Kommunerstørrelse Liten	Mellom- stor/stor
Kommunestørrelse						
Liten	ref			ref		
Mellomstor/stor	0,5***			1,3***		
Søknader pr tusen innbyggere						
få	ref	ref	ref	ref	ref	ref
mange	0,1***	0,6***	0,1**	1,2***	1,7***	1,2***
Prosent bruk til oppfølging av sykmeldte						
lite	ref	ref	ref	ref	ref	ref
mye	2,0***	1,8***	2,4	1,3*	0,7***	1,2***
Ikke mer ressurser i 2001 enn til basis- oppgaver						
Ja	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Nei	0,9***	0,4***	1,2	4,3***	1,5***	4,0***
Skriftlige rutiner						
TK utarbeidet	ref	ref	ref	ref	ref	ref
FTK utarbeidet	2,4***	0,5***	3,2***	2,5***	4,4***	1,7***
Ingen slike rutiner	2,0***	0,9	2,6***	1,6***	4,4***	1,4*
Gjennomsnittlig trygdefaglig erfa- ring						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	1,1***	0,9*	1,2***	0,9***	1,2***	0,7***
Gjennomsnittlig ut- danning utover grunnskole						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	0,7***	1,3***	0,8***	1,9***	1,3***	4,3***
Egenprioritert ad- ministrative rutiner	1,5***	0,3***	5,8***	2,5***	1,5	6,6***
Administrative rutiner en basis- oppgave	3,9***	0,1***	2,8***	0,8***	1368***	0,4***
Lengde sykepenge- perioden pr mnd	1,1***	1,2***	1,1*	1,0***	1,0	1,016***

<sup>1)</sup> Veiledning til tabellen finnes i kapittel 2.7

\* signifikant på 0,05 nivå

\*\* signifikant på 0,01 nivå

\*\*\* signifikant på 0,001 nivå

Vedleggstabell 7b. Prediktorer for bruk av ulike kilder til å besvare spørreskjemaet.<sup>1)</sup>  
Logistisk regresjon av vektete tall.

	Mapper		Sakspapirer ikke samlet i mapper			
			Kommunestørrelse		Kommunestørrelse	
			Lite	Mellom- stort/stort	Lite	Mellom- stort/stort
Kommunestørrelse						
Liten	ref				ref	
Mellomstor/stor	0,9**				1,0	
Søknader pr tusen innbyggere						
Få	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Mange	0,9***	0,4***	0,8	1,7***	2,0***	1,9***
Prosent bruk til oppfølging av sykmeldte lite/mye						
Lite	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Mye	0,9***	1,3***	0,9***	0,5***	0,7***	0,5***
Ikke mer ressurser i 2001 enn til basisoppgaver	2,1***	1,2**	2,5***	0,4***	0,5***	0,3**
Skriftlige rutiner	ref	ref	ref	ref	ref	ref
FTK utarbeidet	3,6***	0,1***	4,2***	0,3***	3,6***	0,2***
Ingen slike rutiner	1,9***	0,1***	2,2***	0,4***	2,9***	0,4***
Gjennomsnittlig trygdefaglig erfaring						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	1,1***	1,8***	1,1***	0,7***	0,5***	0,7***
Gjennomsnittlig utdanning utover grunnskole						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	1,8***	0,4***	2,5***	1,1***	2,1***	0,9*
Egenprioritert administrative rutiner	1,9***	1,7***	1,4***	0,8***	1,5*	0,5***
Administrative rutiner en basisoppgave	0,9	0,9	0,9*	0,4***	,0	0,7***
Lengde sykepengeperioden pr mnd	1,1***	1,1***	1,1*	0,9***	0,9***	0,9***

<sup>1)</sup> Veiledning til tabellen finnes i kapittel 2.7

\* signifikant på 0,05 nivå

\*\* signifikant på 0,01 nivå

\*\*\* signifikant på 0,001 nivå

Vedleggstabell 7c. Bruk av ulike kilder til å besvare spørreskjemaet. <sup>1)</sup> Logistisk regresjon av vektete tall.

	Forvaltningsnotat			Hukommelsen		
		Kommunestørrelse Lite	Mellom- stort/stort		Kommunestørrelse Lite	Mellom- stort/stort
Kommunestørrelse						
Liten	ref			ref		
Mellomstore/store	0,2***			0,4***		
Søknader pr tusen innbyggere						
Få	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Mange	1,7***	3,4***	0,6***	2,8***	1,5***	5,0***
Prosent bruk til oppfølging av sykmeldte						
Lite	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Mye	1,1	4,3***	0,4***	2,5***	1,27***	4,6***
Ikke mer ressurser i 2001 enn til basis- oppgaver	1,9***	1,5***	1,8***	1,5**	0,4***	2,9***
Skriftlige rutiner	ref	ref	ref	ref	ref	ref
FTK utarbeidet	0,3***	0,3***	0,4***	0,6***	0,1***	0,9
Ingen slike rutiner	0,6***	0,5***	1,2	0,6***	0,5**	0,2***
Gjennomsnittlig trygdefaglig erfa- ring						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	1,2***	1,2**	1,1	0,9*	1,1*	0,9***
Gjennomsnittlig ut- danning utover grunnskole						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	1,7***	1,4***	2,8***	1,2***	1,1	1,3***
Lengde sykepenge- perioden pr mnd	1,1***	1,2***	1,1***	1,1***	1,1***	1,1***

<sup>1)</sup> Veiledning til tabellen finnes i kapittel 2.7

\* signifikant på 0,05 nivå

\*\* signifikant på 0,01 nivå

\*\*\* signifikant på 0,001 nivå



Vedleggstabell 8a. Prediktorer for samtaler gjennomført med medlemmet, basismøte, trekant samtale, samtale enten ansikt til ansikt eller over telefon og møte. <sup>1)</sup> Logistisk regresjon.

	Basismøte			Trekantsamtaler		
		Kommunestørrelse			Kommunestørrelse	
		Lite	Mellom- stort/ stort		Lite	Mellom- stort/ stort
Trygdekontor- størrelse				Trygdekontor- størrelse		
Liten	ref			Liten	ref	
Mellomstor/stor	0,3***			Mellomstor/stor	0,7***	
Søknader pr tusen inn- byggere				Søknader pr tusen inn- byggere		
Få	ref	ref	ref	Få	ref	ref
Mange	1,1	1,2*	0,8*	Mange	1,3***	0,5***
Prosent bruk til oppfølging av sykmeldte				Prosent bruk til oppfølging av sykmeldte		
Lite	ref	ref	ref	Lite	ref	ref
Mye	2,6***	1,6***	4,0***	Mye	8,4***	1,6***
Ikke mer ressurser i 2001 enn til basisopp-gaver	1,9***	1,6***	2,6***	Ikke mer ressurser i 2001 enn til basisopp-gaver	1,2	0,1***
Plan laget	2,1***	2,7***	1,8***	Plan laget	3,5***	2,3***
Lengde syke- meldingsperiode (mnd)	1,5***	1,4***	1,6***	Skriftlige rutiner	***	***
Medlemmets kjønn				FTK utarbeidet	7,5***	4,7***
Mann	ref	ref	ref	Ingen slike rutiner	5,3***	0,9
Kvinne	0,5***	0,3***	0,8**	Gjennomsnittlig trygdefaglig erfaring		
Diagnose				Kort	ref	ref
Sykdom	ref	ref	ref	Lang	2,7***	1,9
Symptom	0,5***	0,5**	0,5***	Lengden på sykemeldings- periode (mnd)	1,1***	1,2***

<sup>1)</sup> Veiledning til tabellen finnes i kapittel 2.7

\* signifikant på 0,05 nivå

\*\* signifikant på 0,01 nivå

\*\*\* signifikant på 0,001 nivå

Vedleggstabell 8b. Prediktorer for samtaler gjennomført med medlemmet, basismøte, trekant samtale, samtale enten ansikt til ansikt eller over telefon og møte. <sup>1)</sup> Logistisk regresjon.

	Samtale ansikt til ansikt eller telefon			Møte		
		Kommunestørrelse Lite	Mellomstort/stort		Kommunestørrelse Lite	Mellomstort/stort
Kommunestørrelse Liten	ref			ref		
Mellomstor/stor	0,3**			0,3***		
Søknader pr tusen innbyggere						
Få	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Mange	1,4***	0,8***	1,5***	1,3***	0,8***	1,3***
Prosent bruk til oppfølging av syk-meldte						
Lite	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Mye	3,1***	1,4***	3,6***	2,4***	1,6***	2,6***
Ikke mer ressurser i 2001 enn til basisoppgaver	1,2***	0,9*	1,3***	1,2***	0,8***	1,4***
12-ukersvedtak	1,4***	1,0	1,5***	1,6***	1,2**	1,7***
Plan	1,8***	2,9***	1,8***	1,5***	2,6***	1,4***
Gjennomsnittlig trygdefaglig erfaring						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	1,5***	1,0	1,6***	1,8***	1,4***	2,0**
Gjennomsnittlig utdanning utover grunnskole						
Kort	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Lang	,96*	0,5***	1,0	1,0	0,5***	1,2***
Diagnose						
Muskel-/skjelett-diagnose	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Psykisk diagnose	0,7***	1,1	0,6***	0,8***	1,1	0,7***
Andre diagnoser	0,7***	0,7***	0,7***	0,7***	0,8***	0,7***
Lengden på sykepengeperioden (mnd)	1,3***	1,2***	1,3***	1,3***	1,1***	1,3***
Medlemmets kjønn	0,7***	0,8***	0,7***	0,6***	0,7***	0,5***

<sup>1)</sup> Veiledning til tabellen finnes i kapittel 2.7

\* signifikant på 0,05 nivå

\*\* signifikant på 0,01 nivå

\*\*\* signifikant på 0,001 nivå

Trygdekontor nr (fire siffer):

Alle spørsmålene i dette spørreskjemaet gjelder beskrivelse av dette trygdekontoret kalenderåret 2001, selv om det ikke alltid er angitt en tidsperiode i hvert spørsmål. Siktet er en beskrivelse av trygdekontoret før opprettelsen av den nye enheten for inkluderende arbeidsliv. Hvis det er vanskelig å vite om forholdene gjelder denne perioden, velg da et svar som beskriver det du opplever som typisk for ditt kontor.

**Med oppfølging av sykmeldte menes arbeid som gjøres overfor de sykmeldte utover førstegangsregistrering og utbetaling av sykepenger. Sykmeldte omfatter kun personer som mottar sykepenger, ikke personer som mottar rehabiliteringspenger.**

Utfyllingsdato for dette skjemaet:

d	d	m	m
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anslå grovt hvor mange årsverk ved ditt trygdekontor som ble brukt til oppfølging av sykmeldte i 2001.

Hvor mange personer var ansatt totalt på ditt trygdekontor?:

Hvor mange prosent anslår du at arbeidsressurser brukt til oppfølging av sykmeldte utgjør av trygdekontorets totale arbeidsressurser i 2001.

%

Hvor mange årsverk var det totalt på ditt trygdekontor?:

Hvor mange personer på ditt trygdekontor arbeidet med oppfølging av sykmeldte i tillegg til andre arbeidsoppgaver?

Hvilke andre ressurser øremerket til oppfølging av sykmeldte disponerte ditt trygdekontor?(herunder hjelp fra andre kontor eller fylkestrygdekontor)

---



---



---



---

Hvor mange arbeidet 'bare' med oppfølging av sykmeldte, ikke førstegangsregistrering eller utbetaling eller andre oppgaver?:

Sett **ett** kryss ved den beskrivelsen som passer best på hvordan oppfølgingsarbeidet var organisert på ditt trygdekontor den største delen av 2001.

- Sykepengeområdet er skilt ut i en egen gruppe. Området er videre delt ved at enkelte har ansvaret for oppfølging, mens andre har ansvaret for utbetaling.
- Sykepengeområdet er skilt ut i en egen gruppe. Alle i gruppen utfører både oppfølging og utbetaling.
- Sykepengeområdet er integrert i en helseaksegruppe, men med spesialisering innenfor gruppen. Alle innenfor sykepengeområdet utfører både oppfølging og utbetaling.
- Sykepengeområdet er integrert i en helseaksegruppe hvor alle fagområder behandles av alle. Utbetalingsfunksjonen er imidlertid skilt ut og ivaretas av egne medarbeidere.
- Sykepengeområdet er integrert i en helseaksegruppe hvor alle fagområder behandles av alle. Alle innenfor sykepengeområdet utfører både oppfølging og utbetaling.
- Annen organisering:

---



---



---



---

Hva prioriterte ditt trygdekontor i 2001 i arbeidet med oppfølging av de sykmeldte, utover førstegangsregistrering og utbetaling av sykepenger?

---



---



---

Hvilke oppgaver knyttet til oppfølging av de sykmeldte, utover førstegangsregistrering og utbetaling av sykepenger, gjennomførte kontoret alltid i 2001, uansett tilgjengelig tid og ressurser?

---



---



---

Hvilke oppgaver knyttet til oppfølging av de sykmeldte, utover førstegangsregistrering og utbetaling av sykepenger, gjennomførte kontoret i 2001 i perioder hvor det var mer tilgjengelig tid og ressurser?

---



---



---

Hvilke grupper prioriterte ditt kontor i oppfølgingsarbeidet av de sykmeldte i 2001, f.eks aldersgrupper, kvinner eller menn, spesielle diagnosegrupper, enkelte yrkesgrupper osv?

---



---



---

Var edb-rutinene tilpasset arbeidet med oppfølging av sykmeldte?

- Ja  
 Nei. Hvorfor?

---



---



---



---

Hvor lett var det å få rådført seg med rådgivende lege?

- Svært lett  
 Ganske lett  
 Ganske vanskelig  
 Svært vanskelig

Hvor mange timer rådgivende lege-tjenester ble ditt trygdekontor tildelt i gjennomsnitt pr. uke?:

Anslå grovt hvor stor andel av denne tiden som ble benyttet i arbeidet med oppfølging av sykmeldte i 2001?:

%

På hvilken måte ble rådgivende lege benyttet i arbeidet med oppfølging av sykemeldte? (rådgivning, opplæring, møtevirksomhet):

---



---



---

Hadde trygdekontoret skriftlige rutiner utover retningslinjer gitt fra RTV for gjennomføringen av oppfølgingsarbeidet?

- Ja, utarbeidet her på kontoret  
 Ja, FTK utarbeidet dem  
 Nei, hadde ikke skriftlige rutiner

+

Hadde trygdekontoret informasjonsmøter med brukerne?
<input type="checkbox"/> Ja, med jevne mellomrom
<input type="checkbox"/> Ja, ved behov
<input type="checkbox"/> Nei

Hadde trygdekontoret informasjonsmøter med de behandlende legene, eller besøkte man legesentra?
<input type="checkbox"/> Ja, med jevne mellomrom
<input type="checkbox"/> Ja, ved behov
<input type="checkbox"/> Nei

Hadde trygdekontoret informasjonsmøter med arbeidsgiverne?
<input type="checkbox"/> Ja, med jevne mellomrom
<input type="checkbox"/> Ja, ved behov
<input type="checkbox"/> Nei

Deltok trygdekontoret i attføringsutvalg?
<input type="checkbox"/> Ja
<input type="checkbox"/> Nei,
<input type="checkbox"/> Nei, ingen slike i kommunen

Sendte trygdekontoret informasjonsbrev og brosjyrer <b>utover</b> standardbrev til brukerne?
<input type="checkbox"/> Ja, med jevne mellomrom
<input type="checkbox"/> Ja, ved behov og hvis de ber om det
<input type="checkbox"/> Nei

Sendte trygdekontoret informasjonsbrev og brosjyrer <b>utover</b> standardbrev til legene?
<input type="checkbox"/> Ja, med jevne mellomrom
<input type="checkbox"/> Ja, ved behov og hvis de ber om det
<input type="checkbox"/> Nei

Sendte trygdekontoret informasjonsbrev og brosjyrer <b>utover</b> standardbrev til arbeidsgiverne?
<input type="checkbox"/> Ja, med jevne mellomrom
<input type="checkbox"/> Ja, ved behov og hvis de ber om det
<input type="checkbox"/> Nei

Ønsket du at ditt trygdekontor kunne økt bruken av kjøp av helsetjenester, etter dagens rammer?
<input type="checkbox"/> Ja
<input type="checkbox"/> Nei
<input type="checkbox"/> Varierer med diagnose

Hvis ja på foregående spørsmål: Støtte kjøp av helsetjenester på hindringer pga av liten tilgang på slike tjenester?
<input type="checkbox"/> Ja
<input type="checkbox"/> Nei
<input type="checkbox"/> Varierer med diagnose
<input type="checkbox"/> Annet:

Hvordan var samarbeidet med hovedmengden av de behandlende legene?
<input type="checkbox"/> Meget bra
<input type="checkbox"/> Bra
<input type="checkbox"/> Verken bra eller dårlig
<input type="checkbox"/> Dårlig
<input type="checkbox"/> Meget dårlig
<input type="checkbox"/> Ubetydelig samarbeid/kan ikke vurdere

Hvordan var samarbeidet med Aetat?
<input type="checkbox"/> Meget bra
<input type="checkbox"/> Bra
<input type="checkbox"/> Verken bra eller dårlig
<input type="checkbox"/> Dårlig
<input type="checkbox"/> Meget dårlig
<input type="checkbox"/> Ubetydelig samarbeid/kan ikke vurdere

Hvordan var samarbeidet med hovedmengden av arbeidsgiverne?
<input type="checkbox"/> Meget bra
<input type="checkbox"/> Bra
<input type="checkbox"/> Verken bra eller dårlig
<input type="checkbox"/> Dårlig
<input type="checkbox"/> Meget dårlig
<input type="checkbox"/> Ubetydelig samarbeid/kan ikke vurdere

Hadde kontoret den kompetansen som trengtes for en effektiv oppfølging av sykmeldte?
<input type="checkbox"/> Ja
<input type="checkbox"/> Nei. Hva manglet?

For hver av de ansatte som arbeidet med oppfølging av sykmeldte, ekskl. førstegangsregistrering og utbetaling, fyll ut alder, kjønn, lengde yrkeserfaring, hvor mange år av denne som er fra trygdeetaten, utdanningslengde utover grunnskole, hvilken type utdanning som er den høyeste avsluttede.

### Funksjonær 1

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---



---

### Funksjonær 3

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---



---

### Funksjonær 2

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---



---

### Funksjonær 4

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---



---

**Funksjonær 5**

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---

**Funksjonær 6**

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---

**Funksjonær 7**

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---

**Funksjonær 8**

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---

**Funksjonær 9**

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---

**Funksjonær 10**

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---

**Funksjonær 11**

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---

**Funksjonær 12**

Kjønn: Mann  Kvinne

Alder (år):

Antall år yrkeserfaring totalt:

Antall år yrkeserfaring fra Trygdeetaten:

Antall år utdanning utover Grunnskole:

Type utdanning, høyeste avsluttede utdanning:

---



---



---



**Sykmeldingstilfelle:** yrkesaktive personer som har vært sykmeldt 8-52 uker i dette sykmeldingstilfelle. *For hvert spørsmål sett så mange kryss som nødvendig.*

Trygdekontor nr (fire siffer):      
d d m m

Utfyllingsdato for dette skjemaet:        
d d m m å å

Sykmeldingsdato:        
d d m m å å

Maxdato (seks siffer):        
d d m m å å

Hva er status i dag?

- 100% sykmeldt
- Gradert sykmelding
- Aktiv sykmelding
- Kjøp av helsetjeneste besluttet, men venter på gjennomføring
- Annet: \_\_\_\_\_

Hva har vært gjennomført i saken?

- Aktive tiltak ikke forsøkt
- har hatt gradert sykmelding
- har vært på aktiv sykmelding
- har vært på yrkesrettet attføring
- har kjøpt helsetjenester
- har hatt reisetilskudd

Hvis aktivt tiltak nå eller tidligere: Hvem foreslo tiltaket?

- Medlemmet selv
- Behandlende lege
- Saksbehandler v/trygdekontor
- Arbeidsgiver
- Andre: \_\_\_\_\_
- Fremkommer ikke

Hvis aktive tiltak ikke er/har vært prøvd: Hvorfor?

- Medlemmet er for syk
- Jobb lite egnet til aktive tiltak/  
Vanskelig å tilpasse jobben
- Konflikter på medlemmets jobb
- TK har ikke tid til å vurdere tiltak
- Sykmeldingsperiode snart avsluttet
- Ingen tro på aktive tiltak i dette tilfellet
- Dårlig erfaring med akt. tiltak hos arb.giv
- Ingen foreslo det
- Annet: \_\_\_\_\_

Er noe av dette gjennomført i denne saken?

Fremgår

- | Ja                       | Nei                      | ikke                     |                               |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Trekantsamtale                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Basisgruppemøte               |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Orienteringsmøte (m/flere)    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 12 ukers vedtak fattet i tide |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Plan til oppfølging er laget  |

Hvem har du/annen saksbehandler hatt samtaler i denne saken og i tilfelle hvordan skjedde samtalen? Temaet kan ha vært avklaring av funksjonsevne/behandling, vurdering av tiltak, andre trygdeytelser osv.(ikke utbet.)

	Ansikt til ansikt	Over telefon	Ingen samtale	Fremgår ikke
Medlem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pårørende/familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidsgiver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behandlende lege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rådgivende lege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aetat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvem har du/annen saksbehandler hatt brevkontakt med i denne saken? Brev omfatter ikke standardbrev og innhenting av sykmelding og inntektsopplysninger.

- Medlem
- 3.13
- Annet: \_\_\_\_\_
- Arbeidsgiver
- Behandlende lege
- Rådgivende lege
- Aetat

Opplysninger om den sykmeldte:

Fødselsnummer:

ICPC kode (1 bokstav, 2 siffer):

Yrke:

Sett kryss hvis yrke ikke oppgitt:

Hvor hentet du opplysningene til dette spørreskjemaet fra?

- Oppfølgingsark
- Forvaltningsnotat
- Mappe på medlemmet
- Sakspapirene (ikke samlet i mappe)
- Hukommelsen
- Datasystemet