

Försäkringskassan Persona Anna

Psykisk ohälsa i Värmland

Augurs sammanställning av en kvalitativ studie

Disposition

INLEDNING

—
s 3

PERSONA

—
s 6

KUNDRESA

—
s 16

SLUTORD

—
s 26

Inledning

Studiens bakgrund och syfte: Persona – för kundresa och kunddrivet utvecklingsarbete

Mellan Försäkringskassan och Värmlands landsting och kommuner pågår ett samarbete för att motverka och förkorta sjukskrivningar på grund av psykisk ohälsa. Syftet är att förbättra arbetssätt och samverkan mellan olika aktörer för att individens behov bättre ska tillgodoses. Som en del i detta arbete har en kundresa och en sk. persona tagits fram genom 14 djupintervjuer med utsedd målgrupp. En persona är ett personporträtt skapat av kundinsikter. Personan ska ge de involverade aktörerna en samsyn om vem kunden kan vara genom att förstå dess behov, drivkrafter, attityder och beteenden. Kundresan utgörs av personans resa genom systemet

Studiens syfte och målgrupp

Huvudsyftet med studien är att:

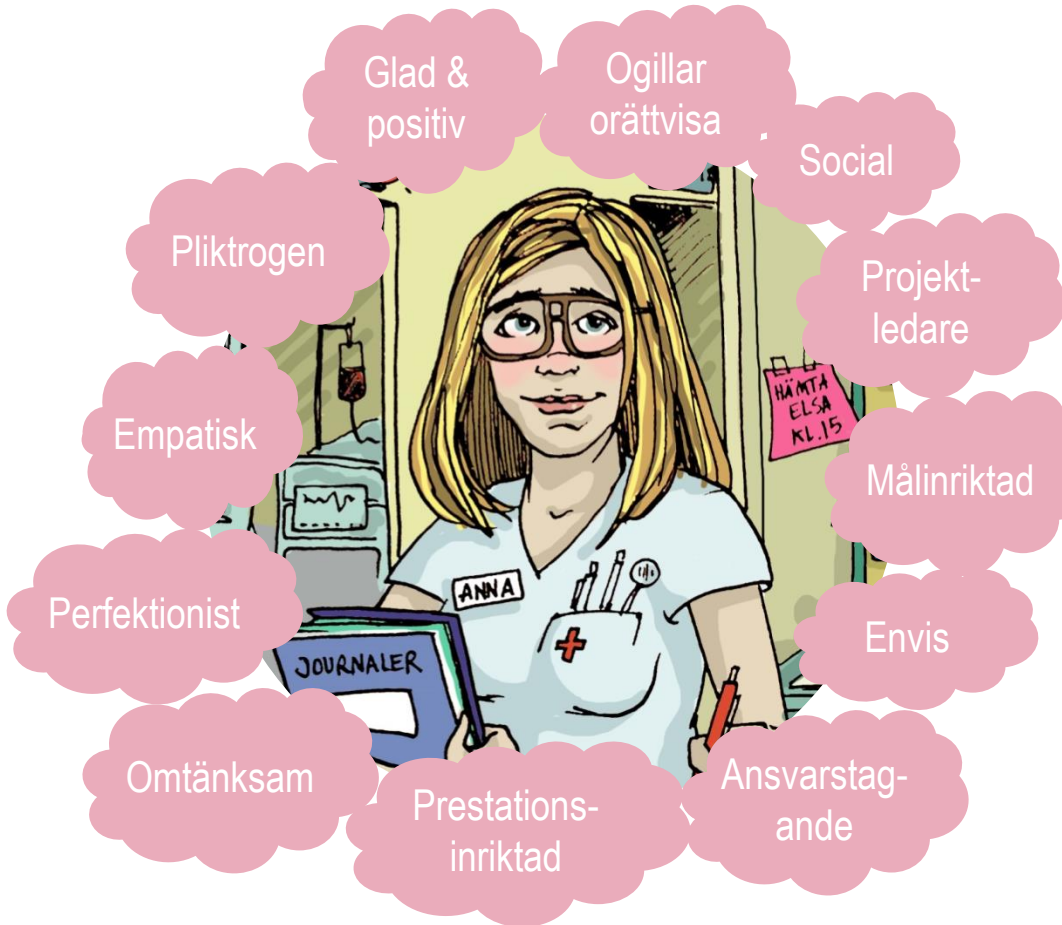
- Skapa en persona för en utsedd målgrupp
- Beskriva målgruppens kundresa

Studiens målgrupp:

- Kvinnor mellan 30-39 år
- Är eller har varit sjukskrivna inom det närmsta halvåret på grund av lindrig eller medelsvår psykisk ohälsa, tex utmattningssyndrom, depression, ångest, stressrelaterad ohälsa.
- Arbetar i kontaktyrken, dvs kundnära yrken så som förskolelärare, sjuksköterska, undersköterska, socialsekreterare, lärare
- Arbetar inom offentlig sektor, för Värmlands kommuner eller landstinget.
- Majoriteten har barn mellan 0-16 år

Persona Anna

Kort fakta om Anna



Ålder: 36 år

Familj: Sambo och 2 barn

Boende: Villa utanför Karlstad

Arbete: Sjuksköterska (drivs av att ta hand om och möta människor)

Intressen: Kreativt arbete, tex pyssel, renovering, fotografi

Diagnos: Utmattningssyndrom. Är idag sjukskriven 75%

Annas självbild

SOCIAL

OGILLAR ORÄTTVISA

MÅLINRIKTAD

PERFEKTIONIST

PLIKTROGEN

GLAD, POSITIV,
MEDMÄNNISKA

EMPATISK, GIVMILD,
OMTÄNKSAM

ENVIS

PRESTATIONSINRIKTAD

ANSVARSTAGANDE,
PROJEKTLEDARE

Annas självbild: konsekvenser

SOCIAL:

- + HAR FOLK RUNT OMKRING SIG & LÄTT FÖR ATT FÅ VÄNNER
- ÄR RÄDD FÖR ATT BLI ENSAM

OGILLAR ORÄTTVISA:

- + STÅR UPP FÖR ANDRA
- VÄNDER UT OCH IN PÅ SIG SJÄLV FÖR ATT HITTA LÖSNINGAR

MÅLINRIKTAD:

- + SER MÖJLIGHETER
- FÅR INTE MISSLYCKAS

PERFEKTIONIST:

- + GÖR INGET HALVDANT
- HAR KONTROLLBEHOV

PLIKTROGEN:

- + STÄLLER ALLTID UPP OCH ÄR PÅLITLIG
- ÄR EJ UTBYTBAR, SKA JOBBA

GLAD, POSITIV, MEDMÄNNISKA:

- + FÅR MED SIG ANDRA OCH FÅR ANDRA ATT MÅ BRA
- ÄR RÄDD FÖR ATT SVIKA ANDRA

EMPATISK, GIVMILD, OMTÄNKSAM:

- + LYSSNAR PÅ OCH TAR HAND OM ANDRA I YRKES- OCH PRIVATLIVET
- UTTRYCKER INTE SINA EGNA BEHOV

ENVIS:

- + FÅR SIN VILJA IGENOM
- BITER IHOP OCH KÄMPAR PÅ, VILL INTE BESVÄRA ANDRA

PRESTATIONSINRIKTAD:

- + HAR HÖGA KRAV PÅ SIG SJÄLV OCH SIN OMGIVNING
- HAR HÖGA KRAV PÅ SIG SJÄLV OCH SIN OMGIVNING

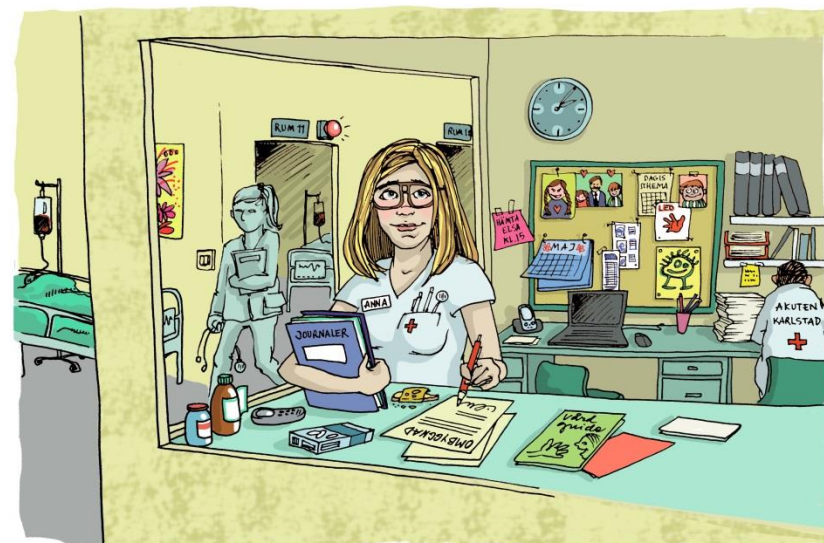
ANSVARSTAGANDE, PROJEKTLEDARE:

- + ÄR SPINDELN I NÄTET SOM FÅR SAKER ATT HÄNDA
- TAR PÅ SIG FÖR MYCKET, KÄNNER SIG OTILLRÄCKLIG

Anna före: hinner inte prioritera sig själv

Anna är prestationsdriven dvs. hennes värde och självbild hänger ihop med hennes prestationer. Hon har få uttalade egna behov vilket innebär att fokus främst är på andras välbefinnande. Hennes olika egenskaper uppmuntras av omgivningen, och uppfattas av både henne själv och andra som positiva. Anna sätter andras behov framför sina egna vilket i längden blir på bekostad av hennes eget välmående.

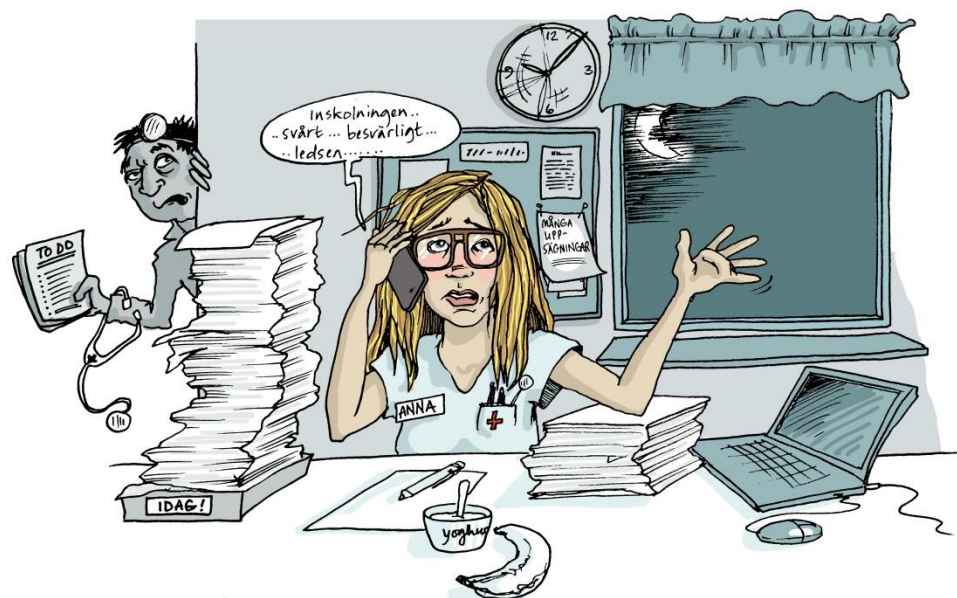
En vanlig vardag går Anna upp tidigt och försöker få iväg morgontrötta och envisa barn till dagis. Hon hinner inte själv äta frukost och kommer till jobbet med andan i halsen. Hon hinner precis klocka in i tid på avdelningen där hon jobbar. Hon tröstar en ledsen kollega och tar en diskussion med chefen om att avdelningen är kraftigt underbemannad. Det är ofta hon som får säga till. Anna är dessutom ansvarig för ett nytt projekt på avdelningen så lunchen går åt till att rodda med det. Efter jobbet stressar hon iväg till dagis för att hämta barnen. Hon lagar barnens favoritmat som hon vet att de uppskattar. Efter att Anna har nattat barnen bestämmer hon sig för att tvätta och förbereda inför middagen hon ska ha i helgen. När hon går och lägger sig inser hon att hon snart måste gå upp igen.



Annas kamp: klarar inte längre av att ha många bollar i luften

När Anna inte klarar av att leva upp till de krav hon har på sig själv men också de krav hon uppfattar att omgivningen har på henne, påbörjas hennes kamp. Livspusslet blir svårare att hantera, hon börjar tappa kontrollen och livet rullar inte längre på som tidigare. Kampen trappas upp och leder till *kraschen* dvs. triggern till sjukskrivningen.

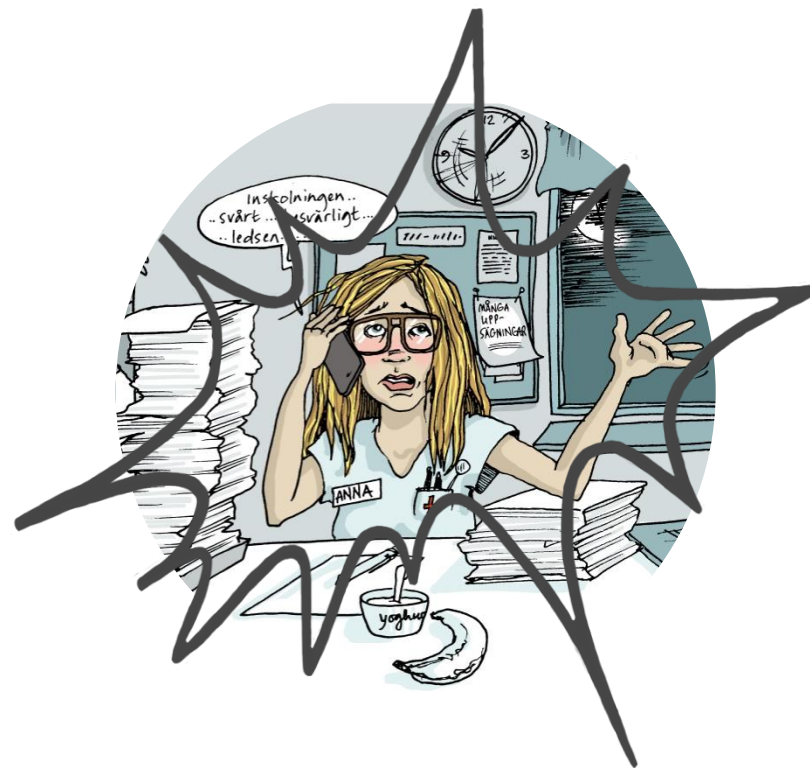
Vardagen har blivit alltmer stressig för Anna. Flera kollegor har sagt upp sig och de är alldeles för få för att hantera det ökade trycket på avdelningen. Anna känner att hon får för stort ansvar för patienterna. Anna har jobbat över flera gånger den här veckan. Hennes ena sons inskolning har varit svårare än för det äldre barnet, vilket gör Anna väldigt ledsen. Hon lider när hennes omgivning inte mår bra och när det inte blir som hon tänkt sig. Projektet på jobbet känns alltmer krävande och hon glömmer bort viktiga deadlines. Hon har börjat känna sig väldigt trött men när hon går och lägger sig på kvällarna har hon ändå svårt att somna.



Annas krasch: bågaren rinner över

En dag säger det stopp. Anna berättar hur hennes kropp en dag säger ifrån. Hon minns tydligt den här dagen och till och med klockslaget, och kan redogöra för kraschen i detalj.

En dag när Anna är på väg till jobbet kommer hon på sig själv med att ha glömt bort vart hon ska. Hon stannar till vid väggkanten och tar några djupa andetag och börjar gråta. Hon gråter tills hon svänger in på parkeringen på jobbet. Hon torkar tårarna och väl på jobbet kastas hon direkt in i ett nytt allvarligt patientfall. Hon känner sig yr och mår illa. Hon går till köket och bryter ihop, hon gråter igen. En kollega säger att hon kommer prata med chefen och att Anna ska åka hem. En annan kollega skjutsar hem Anna som inte säger nåt, hon bara gråter. Anna tänker att hon behöver vila några dagar och sjukskriver sig en vecka.



Anna sjuk: känner inte igen sig själv

Efter kampen och kraschen mår Anna mycket dåligt. Hon känner sig orkeslös och har svårt att hitta mening i tillvaron. Kampen och kraschen har fått Anna att ifrågasätta sig själv och vem hon är. Hon känner inte igen den person hon har förvandlats till, vilket skrämmer henne.

Annas vardag kan se olika ut, de flesta dagarna orkar hon inte ta sig ur sängen. Hon har dåligt samvete för att hon inte är på jobbet och för att hennes man får sköta hemmet. I övrigt orkar hon inte tänka så mycket. Alla uppgifter är överväldigande, hon orkar inte ens duscha och ta på sig kläder. Det kan gå dagar utan att hon gör någonting alls. Anna väntar på att det ska gå över och tror att om hon bara sover så kommer hon snart tillbaka. Hon känner sig ledsen över att hon inte orkar något, hon känner sig misslyckad. Hon lider av att bara vara hemma utan att åstadkomma något. Anna orkar inte träffa någon men försöker hålla kontakt via Facebook.



Anna har genomgått en förändring

Under *kampen* och i och med *kraschen* växer de negativa konsekvenserna (s.9) av Annas självbild sig allt starkare. Anna förändras till en person som hon får allt svårare att identifiera sig med. Hon beskriver att: *"normalt är jag en glad och positiv person men nu är jag bara arg och irriterad hela tiden"*. En annan stor skillnad är att Anna inte längre får saker gjorda och inte känner något driv, vilket tär på hennes självförtroende som är beroende av hennes prestationer.

Förändringen är av betydelse för hur Anna behöver bli bemött under sjukskrivningen. Det är svårt både för Anna och omgivningen att förstå hur sjuk hon verkligen är och att det tar tid att bli frisk. När Anna inser att hon är sjuk är hon mer mottaglig för hjälp, stöd och vägledning framåt.



LIVET

”KRASCHEN”



SJUKSKRIVNING

” Jag är en effektiv människa och vill vara effektiv även i min sjukdom. Men det finns dagar när jag bara ligger ner. ”

Anna idag: försöker prioritera sig själv men fortsätter kämpa med att hitta sitt nya jag

För Anna pågår än idag en kamp. Hon kämpar för att hitta sitt nya jag och att bli bättre på att tänka på sig själv för att må bra. Hon måste bygga upp en ny vardag som fungerar för henne och som hon kan må bra i.

Under processen upplever Anna att hon har lärt sig mycket om sig själv; både sina styrkor och sina begränsningar. Det är smärtsamt för Anna att överge den hon var och den stora frågan som hon tampas med idag är; Vem är jag nu? Anna orkar inte se så långt fram utan måste fokusera på nuet och ta en dag i taget.

”Jag har ju insett nu att den jag alltid har varit har gjort mig sjuk. Det har inte varit ett hållbart jag.”

”Jag vill jobba 100% men jag kommer inte att klara det med mixtjänstgöringen. Jag håller inte för arbetstiderna på min arbetsplats. Jag får jobba 75% och fylla ut med något annat.”

”Jag gör samma saker som tidigare men jag gör lite mindre av allt. Jag måste avvara tid som jag kan lägga på mig själv.”

Annas kundresa

Annas kundresa

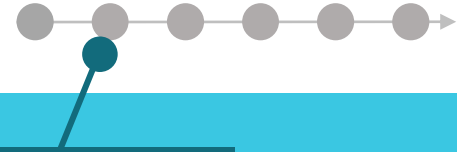


BAKGRUNDEN TILL KUNDRESAN

Augur har med hjälp av Försäkringskassan tagit fram den process som Anna har gått igenom från det att hon började känna sig dålig fram till idag. Kundresan beskriver vilka aktioner, känslor och tankar Anna går igenom längs vägen, samt vilka aktörer som hon har varit i kontakt med under den här tiden. Kundresan belyser bra och dåliga erfarenheter Anna har haft, som kan fungera som utgångspunkt i utvecklingsarbetet. Detta för att kunna skapa ett bättre stöd för Anna i framtiden.

Faserna är definierade utefter hur Anna känner sig och upplever situationen i det läget i processen. Inom varje fas finns det ett antal aktörer som är involverade. Mötenas frekvens kan variera, detta avgör hur länge fasen pågår. Anna kan också pendla mellan de olika faserna, vilket påverkar resans slutliga omfattning. Fasernas tidsangivelser är ungefärliga och varierar stort från person till person.

? Så här läser du kundresan



Här ser du var någonstans i Annas kundresa som fasen ligger.

● GÖR

- Vad gör Anna i den här fasen?

● TÄNKER

- Vad tänker och undrar Anna i den här fasen?

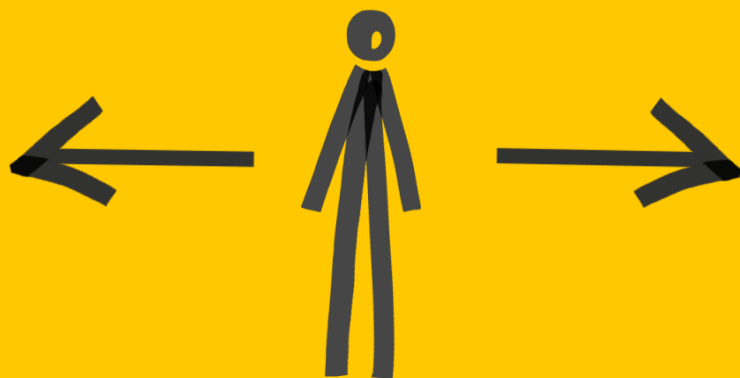
● KÄNNER

- Vad känner Anna i den här fasen?

● VÄGSKÄL

- Markerar hållpunkter som kan vara avgörande för hur Anna upplever sin resa och det stöd hon får.

1 Kampen



”När det kom en katt på vägen så kunde jag tänka ’jag orkar inte bromsa, jag bryr mig inte’. Jag är ju inte sån. Jag blev rädd för mig själv.”

GÖR

- Kör på som vanligt men hennes balans rubbas, den totala belastningen blir större (tex större arbetsbelastning, nya arbetsförhållanden, ett barn blir sjukt, en nära anhörig avlider)
- Yttrar sig i: Mer bråk hemma, känsloutbrott, gråtattacker, yrsel, sömnsvårigheter, glömska, illamående. Anna känner inte igen sig själv längre
- Bortförklarar sitt hälsotillstånd (tex "Det går över snart") och ser fram emot semester
- Sjukskriver sig några få dagar åt gången

TÄNKER

- *Vad är det som händer med mig?*
- *Jag måste rycka upp mig*
- *Jag ska jobba, jag behöver bara sova lite*
- *Det blir bättre efter semestern*

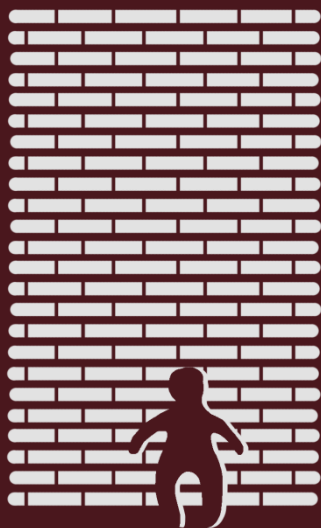
KÄNNER

- Förvirring
- Rädsla för att misslyckas
- Otillräcklig

VÄGSKÅL

- Anna känner sig tacksam över att hennes **kollegor** uppmärksammar hennes mående och beteende
- Det är avgörande att Annas arbetsgivare/chef uppmärksammar Annas signaler eftersom Anna själv inte är lyhörd för sitt eget mående. En kompetent chef kan hjälpa Anna att stoppa sitt destruktiva mönster och förebygga en kommande krasch
- Anna behöver träffa en läkare som har förståelse och kunskap om Annas tillstånd och behov. Hon ser inte sig själv som sjuk och är mycket skeptisk till sjukskrivning. En del läkare har erbjudit medicin men Anna vill inte ha det, hon behöver hjälp att inse allvaret i situationen

2 Kraschen



”Jag kunde knappt gå, knappt sitta, inte hålla i kaffekoppen”.

● GÖR

- Kan inte sluta gråta, är apatisk, har självmordstankar
- Övertalas av kollegor att ha ett samtal med chefen, som säger till Anna att gå hem från jobbet
- Bryter ihop och får hjälp att sjukanmäla sig
- Blir sjukskriven 2 veckor

● TÄNKER

- *Kan inte någon säga till mig vad som är fel och vad jag ska göra?*
- *Vill inte andas, inte finnas till, inte leva längre*
- *Förstår inte vad hon ska göra hemma när hon blir sjukskriven*

● KÄNNER

- Panikångest
- Rädsla
- Meningslöshet
- Tappar kontrollen

● VÄGSKÄL

- Det är först efter påtryckning av kollegor samt ökad sjukfrånvaro som arbetsgivare/chef förstår att Anna inte kan fortsätta jobba. Anna orkar inte själv ta tag i någonting och hon behöver hjälp att få hjälp av sin chef
- Anna behöver hjälp med att snabbt få en läkare och en samtalskontakt. För Anna är det oklart hos vem ansvaret ligger, och hon vet inte vart hon ska vända sig för att få hjälp
- Anna ifrågasätter sjukskrivning och behöver få hjälp att förstå att hon är sjuk och tycker det är jobbigt att tillfrågas om sjukskrivningstider.

3 Ambivalens



VÄGSKÄL

- Två veckors sjukskrivning är för kort tid för Anna att komma tillrätta med sitt mående och hon behöver därför någon som rekommenderar (övertalar) henne till en längre sjukskrivning.
- Anna har negativa erfarenheter av kuratorer eftersom hon upplever att hon inte får hjälp med hur hon ska ta sig vidare, hon behöver verktyg att klara livet
- Om arbetsgivaren/chefen är lyhörd, ställer frågor och tar initiativ blir hen ett viktigt stöd för Anna, som i detta skede känner sig vilsen. Detta kan frigöra Anna från sin roll som projektledare i sjukskrivningen. En frånvarande och oengagerad chef försvårar Annas resa
- Försäkringskassan finns bara i Annas periferi. Hon hör att hon inte ska räkna med att Försäkringskassan godkänner sjukskrivningen och hon blir rädd för att inte bli trodd. Initialt är Annas tankar om Försäkringskassan kravfyllda (tex skicka in blanketter i tid, anmäla och ansöka). Detta skapar en viss oro hos Anna rörande ekonomin. Det underlättar för henne när någon i hennes närhet hjälpt henne med detta.
- Anna lägger mycket tid på att stressa upp sig inför att hon måste bli frisk och komma tillbaka till jobbet. Anna ska jobba.

"Sjukskrivningsloopen"



"Min läkare sjukskrev mig bara i två veckor, för att han visste att jag inte hade accepterat om han sjukskrev mig längre. Då hade jag inte gått med på någon sjukskrivning alls."

GÖR

- Försöker ta reda på var hon ska vända sig för att få hjälp
- Hamnar i "sjukskrivningsloopen" (fortsätter vara sjukskriven 2 veckor åt gången)
- Får samtalsstöd

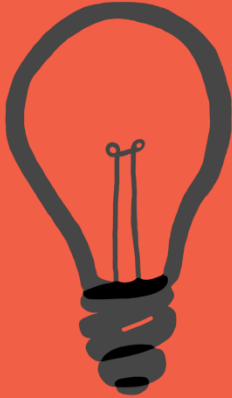
TÄNKER

- **VECKA 1:** Å ena sidan (självbilden): *Jag känner mig som en loser, nu landar mitt jobb i kollegornas knä. Jag klarar det här och behöver inte medicin, jag behöver inte vara sjukskriven så länge, jag borde jobba.*
- **VECKA 2:** Å andra sidan (det faktiska måendet): *Varför blir jag inte frisk? Jag kan inte gå tillbaka till jobbet när jag mår så här. Jag hinner inte bli frisk till på måndag.*
- *Är jag tillräckligt sjuk för att få vara hemma för Försäkringskassan?*

KÄNNER

- **VECKA 1:** Å ena sidan (självbilden): Dåligt samvete, känner sig värdelös. Ska tillbaka till jobbet.
- **VECKA 2:** Å andra sidan (det faktiska måendet). Panikångest, rädsla, meningslöshet (känslorna från efter kraschen gör sig påminda)

4 Erkännande



”När jag kom till Företagshälsovården kände jag att någon äntligen lyssnade på mig. Terapeuten var tydlig, jag fick läxor och ramar. Jättebra!”

● GÖR

- Inser att hon är sjuk
- Får kontakt med terapeut och/eller ny läkare och inser att hon är i behov av längre sjukskrivning
- Blir sjukskriven i två månader i streck

● TÄNKER

- *Jag är inte ensam om det här*
- *Det här kommer att ta tid. Jag måste låta det här ta tid*
- *Ge mig verktyg för att bli frisk! Vad behöver jag göra för att bli frisk och bli mig själv igen?*
- *”Om jag går tillbaka så kommer jag bränna ut mig, då dör jag som människa”*

● KÄNNER

- Viss lättnad. Har fått förståelse och förklaring om sitt tillstånd
- Uppskattar samtalen med terapeuten även om hon tycker att hon bara gråter
- Sorg och skräck inför vad hon måste ta tag i för att bli frisk
- Oro för att hon tappat så mycket minne

● VÄGSKÅL

- Anna upplever att chefen blir en mellanhand mellan Anna och Företagshälsovården. Att Anna inte kan gå till Företagshälsovården direkt skapar ytterligare en barriär för henne att ta hjälp.
- Anna är i behov av att läkaren eller terapeuten är inlyssnande, tar befälet och har tydliga riktlinjer. För att hon ska fortsätta känna stöd krävs att hon får träffa samma läkare/terapeut, istället för olika.
- Anna upplever att hon får vara länken mellan arbetsgivaren och Försäkringskassan och beskriver det som jobbigt och stressigt.
- Anna vill ha verktyg att bli frisk. Eventuellt kan Anna också tänka sig att ta medicin mot depression.

5 Fotfäste



”Jag hade velat veta hur rehabiliteringen skulle gå till. Jag frågade men fick höra att jag skulle vänta och lugna mig. Jag funkar inte så, jag blir lugn av att veta, inte av att inte veta.”

GÖR

- Trött och sover fortfarande mycket
- Börjar förbereda sig mentalt på återgång i arbete
- Går på avstämningsmöte med Försäkringskassan, chefen, läkare.
- Får reda på att hon inte behöver gå tillbaka till sin tidigare arbetsplats

TÄNKER

- *Varför har inte chefen hört av sig?*
- *Hur ska jag klara av att göra samma jobb igen?*
- *Hur, var och när ska jag komma tillbaka? Vad är planen?*
- *Behöver prioritera sina egna behov men kämpar med dåligt samvete för det*
- *Orkar inte bråka med "systemet"*

KÄNNER

- Bortkopplad och bortglömd om chefen inte hör av sig
- Nervositet inför avstämningsmötet (tex vad kommer Försäkringskassan att säga?)
- Oro och stress inför comeback
- Hoppfullhet och "pirr"
- Det är fortfarande jättejobbigt att inte ha kontroll
- Stor lättnad över att inte behöva gå tillbaka till arbetsplatsen.



VÄGSKÄL

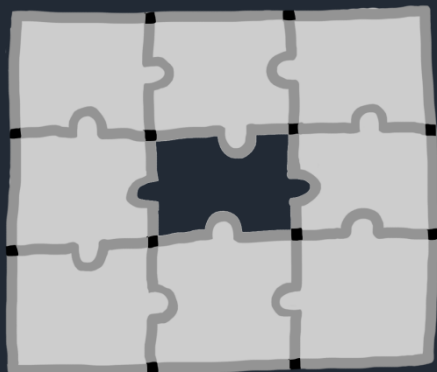
- Här upplever Anna att hennes rehabilitering börjar
- Avstämningsmötet med Försäkringskassan, chef och läkare är bra för Anna, eftersom det knyter ihop samtliga kontakter som hon har under resan. Mötet kommer rätt i tiden, men Anna efterlyser ett tätare samarbete mellan de olika aktörerna. Anna orkar inte av att själv vara initiativtagare och projektledare i sin egen rehabilitering.
- Ibland vill Anna att hennes terapeut ska vara med men då får hon betala det själv.
- Anna berättar att det har underlättat för henne att prata med någon som upplevt samma sak. "Människor som själva upplevt det, är de enda som kan förstå".
- Anna är i behov av en kontakt i "systemet" som hon kan känna sig trygg med och lita på. Någon som känner henne väl och som kan se till att Anna får rätt insats vid rätt tidpunkt. Anna berättar om en HR-strateg som verkligen kunnat förstå hennes behov och hjälpt henne med olika lösningar.
- Ett alternativ för Anna är att hon söker nytt jobb eller börjar studera.

6 Comeback



● VÄGSKÅL

- Beslutet om social träning är ett viktigt första steg i Annas återgång i arbete. När det prioriteras av arbetsgivare/chefen underlättar det Annas förberedelse, eftersom enbart åsynen av arbetsplatsen är ett stort steg för Anna i dagsläget
- Om Försäkringskassan och chefen förstår och kan vara flexibla för Annas behov blir det lättare för henne att komma tillbaka - , dvs om Anna:
 - Inte är begränsad till 2 timmar per dag om hon egentligen klarar av något längre dagar
 - Kan jobba tex. 38% istället för att vara låst till 25-50-75%
 - Inte behöver komma in på ordinarie schema
- Kollegorna blir ett viktigt stöd för Anna när hon kommer tillbaka till jobbet. Anna berättar om att hon haft en kollega som är extra insatt i hennes situation och som skapat trygghet
- Anna vill gärna behålla sin läkare eller terapeut som en trygghet. Det är viktigt att hon inte känner sig helt lämnad, eftersom vägen tillbaka ofta är lång och krokig
- Det är viktigt att rehabiliteringen följer planen. Anna berättar att hennes sociala träning snabbt blivit arbetsträning, att arbetsträningen snabbt blivit en deltid och att hon har svårt att själv bromsa när det går för fort.



”Jag hade nog velat lägga upp det annorlunda, sprida timmarna lite mer. På två timmar hann jag liksom inte göra så mycket. Men de [Försäkringskassan] hade ju sina regler. Det kändes inte som att de lyssnade på vad jag sa.”

● GÖR

- Social träning
- Arbetsträning
- Pusslar för att komma fram till rätt arbetsupplägg som ska passa hennes behov
- Pendlar mellan att jobba 25-50-75%

● TÄNKER

- *Hur ska det gå när jag börjar jobba igen? Är jag verkligen redo?*
- *Finns det någon reservplan om jag inte skulle klara av det?*
- *Varför bestämmer chefen och Försäkringskassan hur jag ska lägga upp mina timmar? ”Det blev en härva när jag skulle arbeta deltid, chefen sa 45 % men Försäkringskassan 25%, vad skulle jag göra?”*

● KÄNNER

- Nervös och orolig inför att börja jobba igen
- Försiktigt positiv
- Trött
- Har tappat mycket minne och har inte kontroll

Slutord
—

Tre punkter att ha med sig

- Mål- och prestationsinriktad, envis och ansvarstagande är alla **egenskaper hos Anna som försvårar upptäckten av hennes psykiska ohälsa**. Det ligger i Annas natur att "överleva" och inte visa sig svag eller be om hjälp. Därför är det avgörande att någon i hennes omgivning reagerar på hennes signaler. För att förebygga *kraschen* krävs det att arbetsgivare och chefer är proaktiva, initiativtagande och har rätt verktyg för att förstå och ingripa under *kampen*, innan det går för långt.
- **Anna förändras under resans gång**, hon går från att vara spindeln i nätet både hemma och på jobbet till att inta ett håglöst tillstånd. Projektledarrollen måste axlas av någon annan för att frigöra Anna från det ansvaret.
- I nästan alla berättelser finns det **en person som har betytt något alldeles extra** för Anna och som har haft en avgörande betydelse för hur hennes resa har sett ut. Det kan vara en läkare, en terapeut/psykolog, en chef (eller någon annan i hennes närhet). Det är inte ett fungerande system som har hjälpt Anna vid vägskälen, utan istället enskilda individer med rätt kompetens som har varit avgörande för hennes resa. Anna upplever att hon har **haft tur** som har träffat den här personen och berättar att hon inte hade överlevt om det inte var för hen.



KONTAKTPERSONER PÅ FÖRSÄKRINGSKASSAN:

Marie Stenman

E: marie.stenman@forsakringskassan.se M: 072-580 95 96

Sofia Axelsson

E: sofia.axelsson@forsakringskassan.se M: 072-583 99 68

FÖR FRÅGOR, KONTAKTA:

Lisa Alsterlund

E: lisa@augur.se M: +46-732 30 82 26

Torri Jonsson

E: torri@augur.se M: +46-704 09 73 95