

Svar på regeringsuppdrag – Redovisning av indikatorer Internationell vård

Regeringsuppdrag att minska handläggningstiderna i ärenden om intyg S1 samt ersättning till enskilda för deras kostnader för hälso- och sjukvård som har lämnats i en annan EU/EES-medlemsstat.

Bakgrund

Försäkringskassan fick i mars 2024 ett uppdrag¹ av regeringen att redovisa en handlingsplan för hur myndigheten avser att minska handläggningstiderna i ärenden om intyg S1 samt om ersättning till enskilda för deras kostnader för hälso- och sjukvård som har lämnats i en annan EU/EES-medlemsstat. Försäkringskassan har tagit fram en handlingsplan² som överlämnades till regeringen i maj 2024.

Regeringsuppdraget omfattade även att Försäkringskassan i samband med varje prognos ska redovisa indikatorer avseende produktivitet och handläggningstider. Indikatorerna ska redovisas per månad och innehåller utfall från och med januari 2023 och framåt. Varje återrapporering ska, tills annat meddelats, följa sedvanlig rutin för beredning, föredragning och beslut i administrativa ärenden (riktlinjer 2015:3). Detta är det tredje redovisningstillfället.

Nuläge

Försäkringskassan har som tidigare rapporterats höga ärendebalanser och långa handläggningstider inom Internationell vård. Under 2024 har ärendebalanserna av vård- och intygsärenden successivt minskat. Denna positiva utveckling kvarstår även under 2025. Handläggningstiderna har generellt minskat, men variation mellan månaderna förekommer.

Produktiviteten per årsarbetskraft har fortsatt utvecklats positivt inom handläggningen av både vård- och intygsärenden sedan föregående rapportering. Enligt framtagna produktionsplaner ska produktiviteten ytterligare förbättras framåt. Inflödet av vård- och intygsärenden är något högre hittills i år jämfört med samma period föregående år.

De medarbetare som rekryterades till intygshandläggning under hösten 2024 har avslutat sin introduktionsutbildning. Under mars – april 2025 anställdes ett mindre antal medarbetare till vårdhandläggningen. Målsättningen var att rekrytera ett 20-tal medarbetare, men antalet sökande med rätt kompetens var färre än väntat. Internationell vård kommer under 2025 att utöka verksamheten med etablering på en tredje ort vilket förväntas leda till bättre möjligheter avseende kompetensförsörjning.

Den 1 maj genomfördes en omorganisering inom avdelningen där Internationell vård finns. Verksamheten ingår nu i ett nytt verksamhetsområde tillsammans med andra förmåner. Den nya organiseringen skapar en större flexibilitet för produktionsstyrningen vilket kommer ge bättre förutsättningar att komma till rätta med de långa handläggningstiderna i förmånshanteringen av internationell vård.

¹ Uppdrag att minska handläggningstiderna i ärenden om intyg S1 samt ersättning till enskilda för deras kostnader för hälso- och sjukvård som har lämnats i en annan EU/EES-medlemsstat, S2024/00639 (delvis).

² Handlingsplan för att minska handläggningstiderna i ärenden gällande intyg S1 och ersättning till enskilda för vård utomlands.

Intyg

Ärendebalansen har successivt minskat under 2024 och den positiva utvecklingen håller i sig även under 2025. Försäkringskassans målsättning är att komma till rätta med ärendebalansen och handläggningstiderna mot utgången av 2025.

Produktiviteten har utvecklats i positiv riktning och är 32 % högre jämfört med föregående rapportering³.

I november och december 2024 klassificerades alla inkomna intygssärenden efter olika intygstyper, vilket har möjliggjort att de äldsta ärendena nu kan hanteras löpande. Detta är förklaringen till att handläggningstiderna varit högre under de senaste fem månaderna.

Under 2024 gjordes en omfattande rekrytering till intygshandläggningen. Rekryteringen har medfört att resurserna i handläggningen har ökat under den senare delen av 2024. I dagsläget har vi den bemanning som krävs för att kunna möta inflödet och arbeta ned ärendebalansen under 2025.

Vård

Ärendebalansen inom vården har successivt minskat under 2024 och denna positiva utveckling kvarstår även under 2025. Handläggningstiderna har generellt minskat sedan september 2024, men variation mellan månaderna förekommer. Försäkringskassan avser att komma till rätta med ärendebalansen och handläggningstiderna vid utgången av 2026.

Produktiviteten har fortsatt utvecklats i positiv riktning och är 14 % högre jämfört med föregående rapportering. Produktiviteten är hittills i år 39 % högre jämfört med snittet per månad under 2024. Den tillfälliga nedgången i april beror på att stödet i handläggningen från annan förmån varit lägre jämfört med tidigare månader.

I mars genomfördes en IT-utveckling som medfört en högre automatiseringsgrad i handläggningen av mindre utredningskrävande ärenden. Ökad digitalisering och automatisering inom vårdhandläggningen är fortsatt ett prioriterat område.

Personalomsättningen inom vårdhandläggningen har varit något högre än planerat hittills i år. För att möta inflödet och fortsatt minska ärendebalansen kommer ytterligare resurser att tillföras under hösten 2025. Rekrytering av ett 20-tal medarbetare till en nyetablerad enhet på en tredje ort pågår.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Andreas Spång och områdeschef Fredrik Ögren, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Fredrik Ögren

³ September – december 2024