

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Individens förståelse för Försäkringskassans beslut

Försäkringskassan

Datum: 2018-04-27

Individens förståelse för Försäkringskassans beslut

1.0

005303-2018

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Bakgrund och disposition	4
2. Handläggarnas arbete för att öka individens förståelse för Försäkringskassans beslut	5
2.1 Processer som beskriver hur handläggningen går till	5
2.2 Vad Försäkringskassans kontakter med den enskilde ska präglas av	7
2.3 Arbetsgivarens roll för individens förståelse av Försäkringskassans beslut	7
2.4 Hälso- och sjukvårdens roll för individens förståelse av Försäkringskassans beslut	8
2.5 Beslutsbrev och övrigt stöd till individen	9
3. Övergripande arbete kring Försäkringskassans beslut i relation till arbetsgivare, hälso- och sjukvården och Arbetsförmedlingen	10
3.1 Arbetsgivare	10
3.2 Hälso- och sjukvården	10
3.3 Arbetsförmedlingen	11
3. Behov av mer kunskap om hur besluten ser ut	12

Sammanfattning

Besluten som fattas inom sjukförsäkringen har stor betydelse för den enskilde. Att den som får ett beslut också förstår grunderna för beslutet är viktigt för att upprätthålla legitimiteten för sjukförsäkringen. Detta gäller särskilt när Försäkringskassan fattar beslut om att inte bevilja ersättning.

Handlägningsprocesser beskriver hur handläggaren ska arbeta för att verka för individens och andra inblandade aktörers förståelse för försäkringens ramar och Försäkringskassans beslut. Processerna föreskriver ett nära och proaktivt arbetssätt som bygger på dialog. Försäkringskassan kommer att ha ett ökat fokus på en tätare dialog mellan handläggaren och den sjukskrivne samt utveckla dialogen med berörda aktörer i det enskilda sjukfallet. Detta kommer att leda till ett ökat antal möten i form av avstämningsmöten, överlämningsmöten, kontaktmöten och gemensamma kartläggningar där individen deltar tillsammans med andra berörda aktörer och där gemensam planering görs bland annat i syfte att underlätta för individen att förstå de beslut som Försäkringskassan fattar.

Även beslutsbrevets utformning påverkar hur individen kan förstå och ta till sig innehållet. Försäkringskassan arbetar kontinuerligt med att utveckla vår förmåga att förmedla besluten så att den enskilde lättare kan förstå och acceptera det. Besluten ska bli tydligare och formuleras på ett mer tillgängligt sätt. Detta arbete fortsätter under 2018. Försäkringskassan kommer också i större utsträckning att ha muntlig kontakt med individen i samband med beslutet för att på ett sådant sätt motivera och förklara det.

Försäkringskassan arbetar även övergripande för att förtydliga roller och uppdrag i förhållande till arbetsgivarna, hälso- och sjukvården samt Arbetsförmedlingen. Dessa är de tre största övriga aktörerna som finns runt individen och som kan ha påverkan på hur individen förstår de beslut som Försäkringskassan fattar. Målsättningen är att få en ökad samsyn kring tillämpningen av försäkringen.

I Försäkringskassans kundundersökning från 2017 framkommer att kundnöjdheten generellt ökar inom sjukpenningen. Det finns ingen direkt fråga om förståelsen av besluten, men parametrar som: *min handläggare förklarade och uttryckte sig på ett sätt som var lätt att förstå*, eller *jag kände mig trygg med vad som hände i mitt ärende under tiden jag var sjukskriven* visar på stigande resultat. Försäkringskassan tolkar det som att de ansträngningar som görs i handläggningen för att involvera den enskilde ger resultat.

Sist i rapporten konstaterar Försäkringskassan att vi behöver mer kunskap om hur sjukpenningbesluten ser ut och uppfattas i de fall ersättning inte beviljas. En sådan analys kommer att påbörjas under 2018.

Individens förståelse för Försäkringskassans beslut

1. Bakgrund och disposition

Besluten som fattas inom sjukförsäkringen har stor betydelse för den enskilde. Att den som får ett beslut också förstår grunderna för beslutet är viktigt för att upprätthålla legitimiteten för sjukförsäkringen. Detta gäller särskilt när Försäkringskassan fattar beslut om att inte bevilja ersättning.

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrev för budgetåret 2018, verka för att individen förstår myndighetens beslut.

Försäkringskassan har under 2017 arbetat med att förbättra rättssäkerheten i handläggningen. Antalet bedömningar i enlighet med rehabiliteringskedjan har ökat kraftigt. Idag fattas fler beslut om att inte bevilja ersättning än tidigare. Försäkringskassan arbetar kontinuerligt med att utveckla vår förmåga att förmedla våra beslut så att den enskilde lättare kan förstå och acceptera det. Arbetet fortsätter under 2018. Det som presenteras i denna rapport är det utvecklingsarbete som sker mot bakgrund av den kunskap vi har idag.

Först redovisas hur sjukförsäkringens handlägningsprocesser beskriver de arbetsmoment som kan bidra till att öka individens och andra aktörers förståelse för försäkringens ramar och därmed för Försäkringskassans beslut. Vid genomgången av processerna utifrån detta perspektiv har Försäkringskassan sett möjligheter att, med vissa tillägg, ytterligare förstärka individens förutsättningar att förstå besluten. Dessa förändringar kommer att genomföras under 2018. Försäkringskassan anser att en god processefterlevnad i handläggningen är viktig för att förståelsen för våra beslut ska kunna förbättras.

I rapporten beskrivs även arbetet med beslutsbrev som ett led i att underlätta för individens förståelse, samt en kort redogörelse för hur Försäkringskassan övergripande arbetar med arbetsgivarföreträdare, hälso- och sjukvården och Arbetsförmedlingen för att utveckla en gemensam syn på och förståelse för sjukförsäkringen.

Försäkringskassan har identifierat behov av ytterligare kunskap och sist i rapporten beskrivs hur vi ska gå vidare för att öka kunskaperna om individens förståelse för Försäkringskassans beslut.

Försäkringskassan har under 2018 i ett flertal rapporter till departementet redovisat hur myndigheten arbetar för att utveckla handläggningen inom sjukförsäkringen, varför denna åiterrapportering enbart nämner vissa delar översiktligt med hänvisningar till andra rapporter.¹

¹ Årsredovisningen 2017 (februari 2018), rapporterna *Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess* (februari 2018), *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* (april

2. Handläggarnas arbete för att öka individens förståelse för Försäkringskassans beslut

Försäkringskassan har under 2017 förstärkt flera delar i handläggningen som bland annat syftar till att öka individens förståelse för besluten. Detta arbete fortsätter under 2018.

2.1 Processer som beskriver hur handläggningen går till

För att en person ska förstå sitt beslut behöver den förstå försäkringens villkor, involveras i handläggningens gång och, i tillämpliga fall, delta i planeringen för återgången i arbete.

Försäkringskassan har handlägningsprocesser som beskriver hur handläggningen ska gå till med utgångspunkt i gällande förmånslagstiftning, förvaltningsrätt och människors lika värde. Handläggningen ska vara effektiv, rättssäker och präglad av god service och hög tillgänglighet samt skapa förståelse, fokus och underlätta dialog med alla parter. Processerna för sjukförsäkringshandläggningen innehåller arbetsmoment vars syfte är att säkra individens och andra inblandade aktörers förståelse för försäkringens ramar och därmed för Försäkringskassans beslut. Processerna uppdateras kontinuerligt.²

2.1.1 Sjukpenningprocessens³ stöd för individens förståelse

För att individen ska förstå sitt beslut behöver personen förstå försäkringens villkor och hållas uppdaterad under handläggningens gång. Processen beskriver detta arbete.

Hur kontakterna med den enskilde ska gå till:

- Handläggaren ska i första hand ha muntliga kontakter med den enskilde och arbeta proaktivt både vad gäller rätten till sjukpenning, planering för återgång i arbete och informationsgivning.
- Handläggaren ska fortlöpande informera om ärendets gång och aktuella försäkringsvillkor samt stämma av förutsättningarna för återgång i arbete.

Hur planeringen för återgång i arbete ska ske:

- Handläggaren ska göra en plan för återgång i arbete tillsammans med individen och andra relevanta aktörer.⁴ Detta kan exempelvis ske vid ett avstämningsmöte.

Vid behov av omställning:

- Om handläggaren vid dag 91 har bedömt att det finns risk för att personen inte kommer att kunna återgå i arbete hos sin arbetsgivare före dag 181 ska individen erbjudas stöd från Arbetsförmedlingen för att söka ett annat arbete. Om personen

2018) och *Utvecklade utredningar inför beslut om aktivitetsersättning och förstärkta insatser för unga med aktivitetsersättning* (februari 2018). Försäkringskassan kommer i maj 2018 att redovisa arbetet som myndigheten gör tillsammans med Arbetsförmedlingen i rapporten *Förstärkta insatser för personer som är sjukskrivna*.

² *Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess* (februari 2018)

³ *Sjukpenning och rehabilitering* Process 2009:07, version 10.0

⁴ Här kommer Försäkringskassan under 2018 att anpassa arbetssättet för de personer som har en arbetsgivare. Om detta kan läsas i rapporten *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* (april 2018).

vill ha stöd ska handläggaren kalla till ett kontaktmöte med en handläggare på Arbetsförmedlingen.

Vid avslag:

- Handläggaren ska alltid kontakta den enskilde och muntligt erbjuda ett överlämningsmöte med Arbetsförmedlingen om Försäkringskassan överväger att avslå en ansökan om sjukpenning i ett *pågående* sjukfall.
- I samband med avslag ska handläggaren ta ställning till om individen även skulle behöva personlig kontakt för att förstå övervägandet till beslut eller om det tänkta beslutet kan vara extra känsligt.
- Om handläggaren vid kontakten uppmärksammar kommunikationssvårigheter på grund av språk ska tolk övervägas för att garantera att informationen överförs korrekt.

2.1.2 Vad Försäkringskassan kommer att göra gällande sjukpenningprocessen för att ytterligare förstärka individens förutsättningar att förstå besluten

Försäkringskassan anser att en god processefterlevnad i handläggningen är viktig för att individens förståelse för våra beslut ska kunna förbättras. Genom tydligare nationella prioriteringar kommer vi under 2018 att skapa utrymme för en ökad processefterlevnad. Målet är att handläggarna ska ha utrymme att systematiskt och proaktivt utreda och planera för återgång i arbete tillsammans med individen. För att följa detta arbete utvecklar Försäkringskassan målstyrningen samt inför en systematisk och gemensam produktionsplanering och uppföljning med fokus att klara helheten i uppdraget som innefattar individens förståelse.⁵

Försäkringskassan fortsätter arbetet med att utveckla handläggningsprocessen. Försäkringskassan kommer under 2018 att ha ett ökat fokus på en tätare dialog mellan handläggaren och den sjukskrivne samt utveckla dialogen med berörda aktörer i det enskilda sjukfallet. Detta kommer att leda till ett ökat antal möten i form av avstämningsmöten, överlämningsmöten, kontaktmöten och gemensamma kartläggningar där individen deltar tillsammans med andra berörda aktörer och där gemensam planering görs, bland annat i syfte att underlätta för individen att förstå de beslut som Försäkringskassan fattar.⁶ Dessutom kommer överlämningsmöten att tidigareläggas i processen samt byta namn till omställningsmöten, vilket också ska syfta till att öka individens förståelse för försäkringen och sin situation och därmed de beslut som Försäkringskassan fattar.

Under 2018 ändrar Försäkringskassan arbetssätt så att den enskilde alltid blir kontaktad i de fall Försäkringskassan inte beviljar sjukpenning, det vill säga även vid förstagångsbeslut. Processbeskrivningen om tolk ska utökas så att den tydligare innefattar även tolkning vid hörsel- och talsvårigheter.

⁵ Detta beskrivs närmare i rapporten *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* (april 2018).

⁶ Detta beskrivs närmare i rapporten: *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* 2018-04-09 dnr 003575-2018.

2.1.3 Sjuk- och aktivitetsprocessernas⁷ stöd för individens förståelse

- Överlämningsmöte med Arbetsförmedlingen ska erbjudas individen i de fall Försäkringskassan överväger att avslå en ansökan eller dra in redan beviljad ersättning.
- Vid förslag till avslagsbeslut ska de individer som behöver en noggrann förklaring av detta erbjudas ett särskilt kundmöte.
- Om en ersättning beviljas ska individen istället få information om vad som händer efter beslutet.
- Information och beslutsbrev ska utformas utifrån individens behov.

2.1.4 Vad Försäkringskassan kommer att göra gällande sjuk- och aktivitetsersättningen för att ytterligare förstärka individens förutsättningar att förstå besluten

Försäkringskassan ska stödja individen i förståelsen för sitt beslut från det att individen gör anspråk på ersättningen till att beslutet har meddelats. Det handlar om att säkra individens förståelse genom hela processen, från informationen vi ger i samband med utredningen samt hur vi både muntligt och skriftligt förmedlar ett beslut. Vid avslag handlar det även om att stötta individen i att se vad som är nästa steg, t.ex. överlämningen till Arbetsförmedlingen, och vid beviljanden ska Försäkringskassan säkra att individen förstår sina rättigheter och skyldigheter under tid med ersättningen.

Inom sjuk- och aktivitetsersättning utvecklar och förbättrar Försäkringskassan de befintliga arbetssätten för hur vi för samtal och ger information. Detta beräknas vara klart i sin helhet i början av 2019.

I samband med utredningssamtalet ska individen alltid få information om hur Försäkringskassan ser på underlagen och om underlaget är tillräckligt. Ett metodstöd har tagits fram för aktivitetsersättning under 2017 och har arbetet med framtagandet för sjukersättning har påbörjats.

Inför avslag av en ansökan eller vid indrag av en tidigare beviljad ersättning ska individen få information om övervägt beslut och om nästa steg, d.v.s. möjlighet till överlämningsmöte med Arbetsförmedlingen, både muntligt och skriftligt.

2.2 Vad Försäkringskassans kontakter med den enskilde ska präglas av

Handläggaren ska utifrån individens förutsättningar förklara försäkringen och de beslut som fattas. Under 2017 har statstjänstemannarollen och den statliga värdegrunden förtydligats för alla anställda inom Försäkringskassan. Människors lika värde, rättssäkerhet och god service till medborgarna ska genomsyra kontakterna med den enskilde.

2.3 Arbetsgivarens roll för individens förståelse av Försäkringskassans beslut

Arbetsgivaren är en viktig aktör i de fall individen har en anställning. Individens förståelse för de beslut Försäkringskassan fattar gynnas av att arbetsgivaren har kunskap de olika aktörernas roller och uppdrag och kan föra en dialog med Försäkringskassan i det enskilda ärendet. Handläggningsprocessen för sjukpenning beskriver hur detta ska gå till:

⁷ *Processen för aktivitetsersättning* (2013:02) version 2.0, *Processen för sjukersättning* (2013:03) version 2.0.

- I samband med starten av en individs sjukskrivning bör handläggaren kontakta arbetsgivaren per telefon för att få tillfälle till en dialog om möjligheterna att ta tillvara individens arbetsförmåga genom anpassning, med hjälp av arbetshjälpmedel eller i tillfälliga arbetsuppgifter.
- Handläggaren ska kontinuerligt under sjukskrivningen, i de fall det är tillämpligt, kontakta arbetsgivaren per telefon för att få tillfälle till en dialog om möjligheterna att ta tillvara individens arbetsförmåga genom anpassning, med hjälp av arbetshjälpmedel, tillfälliga arbetsuppgifter eller omplacering.
- Handläggaren ska göra en plan för återgång i arbete tillsammans med individen och andra relevanta aktörer. Detta kan exempelvis ske vid ett avstämningsmöte.

2.3.1 Vad Försäkringskassan kommer att göra för att ytterligare förstärka individens förutsättningar att förstå besluten

Såsom beskrivs i avsnitt 2.1.2 kommer Försäkringskassan under 2018 att ha ett ökat fokus på en tätare dialog mellan handläggaren och den sjukskrivne samt utveckla dialogen med berörda aktörer i det enskilda sjukfallet.⁸ Det kommer att leda till ett ökat antal möten i form av avstämningsmöten där individen deltar tillsammans med sin arbetsgivare och där en gemensam planering görs bland annat i syfte att underlätta för individen att förstå de beslut som Försäkringskassan fattar.⁹

Under 2018 kommer Försäkringskassan att anpassa sitt arbetssätt utifrån lagändringen den 1 juli gällande arbetsgivarens ansvar att ta fram plan för återgång i arbete tillsammans med den enskilde.¹⁰ Försäkringskassan anser att arbetsgivarens planer ska vara vägledande för myndighetens vägval i handläggningen. Det innebär att Försäkringskassan utifrån informationen i planerna, tidigare kan uppmärksamma de individer som har behov av stöd eller insatser. På så sätt kan handläggaren bättre anpassa sin informationsgivning utifrån individens behov av stöd i syfte att underlätta för individen att förstå de beslut som Försäkringskassan fattar.¹¹

2.4 Hälso- och sjukvårdens roll för individens förståelse av Försäkringskassans beslut

I omkring nio procent av de läkarintyg som kommer in till Försäkringskassan begär myndigheten komplettering av läkaren. För den enskilde kan detta innebära ett orosmoment. För att öka individens trygghet och för att förståelsen för beslutet ska underlättas har Försäkringskassan under 2017 tagit fram ett material som ska ge handläggarna stöd i dialogerna med vården, t.ex. vid kompletteringar av intyg.

Handlägningsprocessen beskriver följande:

⁸ Detta beskrivs närmare i rapporten: *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* 2018-04-09 dnr 003575-2018.

⁹ Detta beskrivs närmare i rapporten: *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* 2018-04-09 dnr 003575-2018.

¹⁰ Detta beskrivs närmare i rapporten: *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* 2018-04-09 dnr 003575-2018.

¹¹ Detta beskrivs närmare i rapporten: *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* 2018-04-09 dnr 003575-2018.

- Handläggaren ska göra en plan för återgång i arbete tillsammans med individen och andra relevanta aktörer såsom hälso- och sjukvården. Detta kan ske exempelvis vid ett avstämningsmöte.

Försäkringskassan kan skicka en kopia av beslutet till sjukskrivande läkare om den enskilde har lämnat samtycke till det.

2.4.1 Vad Försäkringskassan kommer att göra för att ytterligare förstärka individens förutsättningar att förstå besluten

Såsom beskrivs under avsnitt 2.1.2 så kommer Försäkringskassan under 2018 att ha ett ökat fokus på en tätare dialog mellan handläggaren och den sjukskrivne samt utveckla dialogen med berörda aktörer i det enskilda sjukfallet.¹² Det kommer att leda till ett ökat antal möten i form av avstämningsmöten där individen deltar tillsammans sin läkare och där en gemensam planering görs bland annat i syfte att få en samsyn och på så sätt underlätta för individen att förstå de beslut som Försäkringskassan fattar.¹³

2.5 Beslutsbrev och övrigt stöd till individen

2.5.1 Beslutsbrevens språkliga utformning

För att den enskilde ska kunna ta till sig och förstå de beslut som fattas så ska ett klart och enkelt språk användas. Det bidrar till att öka förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringen och ökar tillgängligheten för personer med t.ex. funktionsnedsättning. Stöd i form av skrivhandledningar och utbildningar finns för handläggarna och Försäkringskassan har ett kontinuerligt fokus på detta.

2.5.2 Övrigt stöd i förståelsen som erbjuds individen

Försäkringskassans webbplats, telefoni samt servicekontor kan fungera som stöd för individens förståelse av de beslut som Försäkringskassan fattar.

2.5.3 Vad Försäkringskassan kommer att göra för att ytterligare förstärka individens förutsättningar att förstå besluten

För att informations- och beslutsbrev ska utformas utifrån individens behov inom sjuk- och aktivitetsersättningen ser Försäkringskassan över stödet för de skriftliga besluten. Det ska bli tydligare för individen varför en ersättning beviljas eller avslås. Detta stöd beräknas vara klart i sin helhet i början av 2019.

I sjukpenningshandläggningen är specialisterna en grupp som både har ett stödjande uppdrag gentemot handläggarna i skrivarbetet, samt har ett kvalitetssäkringsuppdrag av vissa brev vid kommunikering och beslut. För att kunna stödja handläggarna än bättre i skrivandet av beslutsbrev kommer alla specialister för sjukpenning under 2018 och 2019 att genomgå en särskild utbildning i att skriva kommuniseringsbrev och beslut.

Försäkringskassan använder mallar för kommuniseringsbrev och beslutsbrev för att säkerställa en grundläggande struktur på innehållet. Försäkringskassan gör en större översyn av mallarna inom sjukförsäkringen under 2018. Syftet är att göra dem lättare att förstå, anpassa dem till den nya förvaltningslagen samt anpassa dem till digital

¹² Detta beskrivs närmare i rapporten: *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* 2018-04-09 dnr 003575-2018.

¹³ Detta beskrivs närmare i rapporten: *Förstärkt arbete med att stödja individen i sjukförsäkrings- och rehabiliteringsprocessen* 2018-04-09 dnr 003575-2018.

kommunikation och publicering. Till exempel kan den enskilde via *Mina Sidor* digitalt följa händelser i det egna ärendet. Under hösten 2018 planerar Försäkringskassan att individen ska kunna få sina brev och beslut gällande sjukförsäkringen digitalt.

Det pågår en kontinuerlig utveckling inom områdena webbplats, telefoni samt servicekontor för att förbättra servicen till de försäkrade.

3. Övergripande arbete kring Försäkringskassans beslut i relation till arbetsgivare, hälso- och sjukvården och Arbetsförmedlingen

Försäkringskassan har dialoger med arbetsgivarföreträdare, hälso- och sjukvården och Arbetsförmedlingen på en övergripande nivå för att utveckla en gemensam syn på och förståelse för sjukförsäkringen samt Försäkringskassans och övriga aktörers ansvar och uppdrag.¹⁴

3.1 Arbetsgivare

Arbetsgivaren är en viktig aktör i sjukskrivningsprocessen. Individens förståelse för de beslut Försäkringskassan fattar gynnas av att arbetsgivaren har kunskap om sin egen roll och de skyldigheter som arbetsgivaren har i samband med en arbetstagares sjukdom. Arbetsgivaren behöver också känna till andra aktörers uppdrag så att rätt förväntningar ställs.

Försäkringskassan har under 2017 utvecklat arbetsgivarinformationen på webbplatsen för att tydligare klargöra aktörernas olika roller och beskriva lagstiftningen. Förutom skriftlig information så finns filmer, länkar till andra aktörers webbplatser m.m.

3.1.1 Vad Försäkringskassan kommer att göra för att ytterligare förstärka individens förutsättningar att förstå besluten

Under 2018 kommer Försäkringskassans generaldirektör tillsammans med avdelningschef för sjukförsäkringen att besöka de större kommunerna. Syftet är att få till stånd en dialog mellan organisationernas högsta ledning om våra olika roller och ansvar samt få en ökad samsyn kring tillämpningen av försäkringen.

Försäkringskassan för också regelbundet dialoger med arbetsgivarföreträdare. Under 2018 har dessa dialoger fokuserat på arbetsgivarnas plan för återgång i arbete. Försäkringskassan har i dessa dialoger tydliggjort att Försäkringskassan primärt ser planen som en del i arbetsgivarens och medarbetarens dialog tidigt i sjukskrivningen som i förlängningen kan underlätta dialogen och den gemensamma planeringen mellan Försäkringskassan, individen och arbetsgivaren.

Under 2018 kommer Försäkringskassan att publicera en film riktad till arbetsgivare där tidsgränserna inom sjukförsäkringen (rehabiliteringskedjan) visualiseras.

3.2 Hälso- och sjukvården

Hälso- och sjukvården är den aktör som först bedömer arbetsförmågens nedsättning i samband med utfärdande av intyg. För individen kan det vara svårt att förstå

¹⁴ Uppdrag att stärka sjukförsäkringshandläggningen för att åstadkomma en välfungerande sjukskrivningsprocess 2018-02-21 dnr 053493-2017

myndighetens beslut i de fall där Försäkringskassan trots läkarintyg avslår ansökan och där intygande läkare ställer sig oförstående till Försäkringskassans beslut.

Försäkringskassan arbetar kring dessa frågor med hälso- och sjukvården på olika nivåer. På en övergripande nivå arbetar vi tillsammans med SKL, och på regional nivå arbetar vi med samtliga landsting och regioner. Detta för att skapa förutsättningar för att handläggningen av individärendet ska fungera så bra som möjligt. En viktig del i denna samverkan är samarbetet kring försäkringsmedicinsk utbildning med varje landsting/region i syfte att öka samsynen kring tillämpningen av sjukförsäkringen och på så sätt stärka läkaren i dessa frågor i mötet med patienten.

Under 2017 omarbetade Försäkringskassan hälso- och sjukvårdsinformationen på Försäkringskassans webbplats.

3.2.1 Vad Försäkringskassan kommer att göra för att ytterligare förstärka individens förutsättningar att förstå besluten

Försäkringskassan arbetar just nu tillsammans med bland andra hälso- och sjukvården med det regeringsuppdrag som syftar till att skapa en välfungerande sjukskrivningsprocess för individen.¹⁵ Arbetet ska delrapporteras i juni 2018.

Under 2018 ska en film att publiceras som riktar sig till bland annat läkare inom hälso- och sjukvården, den ska beskriva Försäkringskassans behov av information i läkarintyg.

Försäkringskassan för också diskussioner om att utöka våra kontakter med läkarorganisationer för att bättre nå dem som sjukskriver.

3.3 Arbetsförmedlingen

I gränslandet mellan Försäkringskassans och Arbetsförmedlingens uppdrag kan individen uppleva omständigheter som gör att Försäkringskassans beslut blir svåra att förstå. Tillsammans har myndigheterna därför arbetat med att förstärka insatser för sjukskrivna såsom exempelvis att förbättra överlämningsmötena och kontaktmöten i samband med att Försäkringskassan avser att fatta ett beslut om avslag. Detta arbete kommer att redovisas i maj 2018 i rapporten *Förstärkta insatser för personer som är sjukskrivna*.

3.3.1 Vad Försäkringskassan kommer att göra för att ytterligare förstärka individens förutsättningar att förstå besluten

Under 2018 kommer Försäkringskassan att utveckla arbetet i de styrgrupper som finns lokalt och regionalt tillsammans med Arbetsförmedlingen med syfte att underlätta övergången till Arbetsförmedlingen för de individer som har behov av det.

Under första halvan av 2018 omarbetar Försäkringskassan webbplatsens information som riktar sig till myndigheter och andra samarbetsaktörer såsom exempelvis Arbetsförmedlingen.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen planerar att ta fram en gemensam film som ska underlätta för individen att förstå sin situation och sitt beslut.

¹⁵ Regeringsbeslut: *Uppdrag angående bättre dialog mellan Försäkringskassan och hälso-och sjukvården* 2018-01-25.

3. Behov av mer kunskap om hur besluten ser ut

I Försäkringskassans kundundersökning från 2017 gjord av Sifo¹⁶ framkommer att kundnöjdheten generellt ökar inom sjukförsäkringen. Det finns ingen direkt fråga om förståelsen av besluten, men parametrar som: *min handläggare förklarade och uttryckte sig på ett sätt som var lätt att förstå*, eller *jag kände mig trygg med vad som hände i mitt ärende under tiden jag var sjukskriven* visar på stigande resultat. Försäkringskassan tolkar det som att de ansträngningar som görs i handläggningen för att involvera den enskilde ger resultat.

I en kundundersökning som Försäkringskassan gjort¹⁷ ställs frågan om det senaste skriftliga *beskedet* var lätt att förstå. Urvalspopulationen är personer som fått beslut om sjukpenning. Resultat har legat i princip konstant på fyra (av maximalt fem) de senaste åren. Antalet beslut där ersättning inte beviljats utgör dock endast en mindre del av urvalet och det finns ingen särredovisning av dessa beslut.

Försäkringskassans bedömning är att kundundersökningarna inte ger tillräckligt underlag för att förstå hur sjukpenningbesluten ser ut och uppfattas i de fall ersättning inte beviljas. Mot denna bakgrund ser Försäkringskassan ett behov av att närmare analysera detta. En sådan analys kommer att påbörjas under 2018.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Ann-Marie Begler i närvaro av avdelningschef Lars-Åke Brattlund, områdeschef Martin Jonasson och verksamhetsutvecklare Katarina Edéus, den senare som föredragande.

Ann-Marie Begler

Katarina Edéus

¹⁶ SF:s kunderundersökning 2017, utförd av Sifo.

¹⁷ Försäkringskassans kundundersökning 2017