

Svar på ISF-rapport

Rapport – 2020:5 Införandet av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

Datum: 2020-06-10

**Svar på ISF:s rapport om införandet av omvårdnadsbidrag och
merkostnadsersättning**

Dnr: 006015–2019

Innehåll

Försäkringskassans kommentar	3
Säkra tillräcklig kapacitet inom handläggningen	3
Översyn av dialogerna med brukarorganisationer	3

Sammanfattning

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har i rubricerad rapport genomfört en granskning av hur Försäkringskassans införande av de två nya försäkringarna omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning har fungerat, dels inom myndighetens verksamhet och dels i förhållande till de försäkrade.

I rapporten lämnar ISF rekommendationer till regeringen respektive Försäkringskassan. Rekommendationerna till Försäkringskassan handlar i huvudsak om att säkra tillräcklig handläggningskapacitet för att hantera de nya försäkringarna samt att myndigheten bör se över hur dialogen med brukarorganisationer kan utvecklas.

Försäkringskassans kommentar

Försäkringskassan bedömer att granskningen är väl genomförd. Slutsatserna bedöms vara väl underbyggda och rimliga. Rapporten ger en korrekt och balanserad bild av hur införandet gått till och vilka förutsättningar som funnits. I följande text kommenteras de två rekommendationer som ISF riktat till Försäkringskassan.

Säkra tillräcklig kapacitet inom handläggningen

Under införandeåret 2019 vidtogs insatser för att stärka den tillgängliga handläggningskapaciteten. Under året rekryterades försäkringsutredare och beslutsfattare samtidigt som en omfattande övertidsinsats genomfördes under hösten och vintern. Parallellt med detta har flera effektiviseringsåtgärder genomförts, både beträffande IT-stödet och för att ärendena ska utredas med högre skyndsamhet och bibehållen rättslig kvalitet.

Under 2020 pågår ett fortsatt arbete med att effektivisera handläggningen. Därutöver har personal tillfälligt ställts om från försäkringsutredare till beslutsfattare för att effektivisera handläggningsflödet och för att minska tiden till beslut. Parallellt har Försäkringskassan tagit initiativ till och fört diskussioner med regeringen kring kompletteringar av befintliga övergångsbestämmelser. Dels för att undvika glapp i utbetalningar till de försäkrade, dels för att möjliggöra för Försäkringskassan att sprida ut den totala arbetsmängden över en längre period. Justerad lagstiftning gällande övergångsbestämmelserna förväntas träda i kraft 1 juli 2020.

Trots de insatser som vidtagits konstaterar Försäkringskassan att det kommer att krävas ett substantiellt resurstillskott för att inom en rimlig tid avarbeta de nuvarande ärendebalanserna.

Översyn av dialogerna med brukarorganisationer

Försäkringskassan identifierade tidigt att det fanns ett stort externt informationsbehov och kunde då också se att det fanns pedagogiska utmaningar i att förklara regelverkets konstruktion. Mot den bakgrunden har Försäkringskassan genomfört omfattande informationsinsatser både inför och efter ikraftträdandet. En kontinuerlig dialog har förts med brukarorganisationerna. Försäkringskassan har även använt sig av referensgrupper för att testa informationsmaterial, mallbrev och övriga stöddokument. Externa webinarier har genomförts och därutöver pågår löpande nationell och regional samverkan kring de nya försäkringarna.

Vi kan utifrån intervjuvaren i rapporten likväl konstatera att de insatser som vidtagits inte helt tillgodosett behoven. En del av förklaringen kan ligga i att Försäkringskassan initialt valde att ha en bredare och mer generell inriktning på informationsinsatserna. Försäkringskassan har efter ikraftträdandet fått ytterligare erfarenhet och en del rättsliga frågor har förtydligats, vilket skapar bättre förutsättningar att lämna korrekt och relevant information framgent. Under 2020 kommer Försäkringskassan att kartlägga det informationsbehov som finns hos brukarorganisationer och övriga intressenter. Utifrån de informationsbehov som identifieras så kommer informationsinsatser att genomföras.

Beslut i detta ärende har fattats av avdelningschef Marie Axelsson i närvaro av verksamhetsområdeschef Andreas Larsson och områdeschef Ulrika Wahlberg, den senare som föredragande.

Marie Axelsson

Ulrika Wahlberg