

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

Redovisning av indikatorer Internationell vård

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. Redovisningen ska innehålla uppgifter om antalet inkommande och beslutade ärenden, uppdelat mellan antalet bifall och avslag, handläggningstider, ärendebalanser, väntetider, fördelning av väntetider, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare samt övriga indikatorer som myndigheten bedömer som relevanta för att följa utvecklingen. Indikatorerna ska redovisas per månad och innehåller utfall från och med januari 2023 och framåt. Åtterrapporering sker i excel. Varje åtterrapporering ska, tills annat meddelats, följa sedvanlig rutin för beredning, föredragning och beslut i administrativa ärenden (riktlinjer 2015:3).

Försäkringskassan har, enligt vad som framkom i tidigare svar till regeringen, inte möjlighet att särredovisa balansläget för intyg S1. Indikatorer avseende produktivitet och handläggningstider kommer därför att redovisas för samtliga intygsärenden respektive vårdärenden vid prognostillfällena.

Analys

Försäkringskassan har fortsatt höga ärendebalanser och långa handläggningstider inom Internationell vård. Myndigheten ser dock en positiv utveckling inom intygshandläggningen där både ärendebalansen och handläggningstiden minskat under de senaste månaderna. Inom handläggning av vårdärenden ser vi inte samma positiva utveckling på ärendebalansen eller handläggningstiden.

Försäkringskassan har under våren rekryterat ett antal nya medarbetare till både vård- och intygshandläggning som påbörjat sin anställning under september – oktober. Dessa förväntas vara i full kapacitet under första kvartalet 2025. Även ekonomiadministrationen är förstärkt för att möta upp en högre produktion. Utöver dessa rekryteringar så finns ytterligare behov av resurser inom handläggning av vårdärenden för att klara uppdraget.

Handläggningstiderna påverkas starkt av balansläget. Detta medför att vi ser en positiv utveckling för intygsärenden, medan handläggningstiden för vårdärenden hittills har ökat.
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.

Försäkringskassan har arbetat med att utveckla mål- och resultatstyrningen inom Internationell vård. Uppdaterade och mer detaljerade produktionsplaner och produktionsuppdrag har tagits fram. Därtill har en översyn gjorts av handläggningsprocesserna inom vård och intyg som genererat ett antal åtgärder som ska leda till en mer effektiv handläggning.

Produktiviteten per årsarbetskraft har under 2024 utvecklats positivt inom handläggningen av intygsärenden. I framtagna produktionsplaner för vård- och intygshandläggning planeras för en fortsatt successiv utveckling av produktiviteten under 2024–2025.

Intyg

Ärendebalansen och handläggningstiden inom intyg minskar successivt. Genom utvecklat arbetssätt och förbättrad produktivitet per årsarbetskraft har balanserna minskat i snabbare takt än väntat. Utifrån nuvarande inflödesprognos, resurser och produktionsplan ser Försäkringskassan att det finns goda möjligheter att komma till rätta med ärendebalansen och handläggningstiderna senast mot utgången av 2025.

Vård

Ärendebalansen och handläggningstiden inom vården ökar successivt. Detta beror främst på att antalet resurser varit begränsat i förhållande till uppdragets storlek.

Inflödesprognosen visar på en ökningstakt om 3–4 procent under de kommande två åren. För att möta inflödet och minska ärendebalansen har Försäkringskassan under september – oktober tillfört fler resurser till handläggning av vårdärenden. Ytterligare resurser kommer att tillföras under 2025.

Därtill kommer Försäkringskassan fortsatt arbeta med utvecklad produktionsstyrning för ökad produktivitet samt olika former av utveckling för en mer skyndsam och effektiv handläggning.

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

Nils Öberg

Fredrik Dahlby