

# Svar på regeringsuppdrag

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

## Försäkringskassan 2024

**Datum: 2024-05-28**

**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.**

**Version 1.0**

Dnr FK 2024/007332

**Innehåll**

Inledning .....	3
Bakgrund .....	3
Handlingsplanens fokusområden.....	4
Rekrytera och utbilda nya medarbetare .....	4
Maximera tillgänglig tid i handläggning .....	4
Utveckla mål- och resultatstyrning .....	4
Utveckla produktivitet och rättssäkerhet.....	5
Bilaga – Åtgärder i handlingsplan .....	6

## Inledning

Försäkringskassan har av regeringen fått ett uppdrag 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.

Denna rapport sammanfattar de mest väsentliga åtgärderna som Försäkringskassan planerar att genomföra under åren 2024–2026. Åtgärderna omfattar både ärenden gällande intyg (intygsärenden) och ersättning i efterhand för vårdförmåner (vårdärenden). Förändringar i planens innehåll kan komma att ske i takt med att förutsättningar ändras över tid.

Försäkringskassans målsättning är att ärendebalansen gällande intygsärenden och vårdärenden ska vara avarbetad senast den 31 december 2026. Nya ansökningar som inkommer därefter ska beslutas inom 90 dagar för båda ärendeslagen. I detta läge finns osäkerhet om möjligheterna att nå målen i handläggningen. En större kraftsamling i kombination med tydlig satsning med hjälp av digitalisering skulle ge förutsättningar att hantera den uppkomna situationen med större säkerhet. En sådan prioritering är varken rimlig eller genomförbar i den situation som Försäkringskassan ekonomiskt befinner sig i idag, vilket beskrivs bland annat i budgetunderlaget för 2025–2027.

Löpande rapportering av indikatorer kommer att ske vid ordinarie prognostillfällen med start i oktober 2024. Försäkringskassan har inte möjlighet att särredovisa balansläget för intyg S1. För att göra det behöver manuell sortering göras vilket bedöms för resurskrävande i detta läge. Indikatorer avseende produktivitet och handläggningstider kommer därför att redovisas för samtliga intygsärenden respektive vårdärenden vid prognostillfällena.

## Bakgrund

Med anledning av Covid19-pandemins effekter på resandet och att behovet av vård utomlands minskade kraftigt så omställdes en stor andel av medarbetarna på Internationell vård till andra förmåner inom myndigheten. När pandemins effekter avtog ökade inflödet av nya ärenden i snabb takt. Trots att återrekrytering av nya medarbetare påbörjades skyndsamt har verksamheten inte lyckats bemöta inflödestakten av ärenden. Detta har medfört att vi hamnat i ett besvärligt balansläge med alltför långa handläggningstider och ärendeköer.

I nuläget, april 2024, är den genomsnittliga handläggningstiden 327 dagar för vårdärenden (R12<sup>1</sup>, 232 dagar) respektive 231 dagar för intygsärenden (R12, 216 dagar). Grundorsakerna till problemen är följande:

- Inflödet av nya ärenden har ökat snabbare än det varit möjligt att möta med återrekryteringar. Möjligheten till återrekryteringar har också begränsats av brist på tillgång till rätt kompetens.
- Till följd av det ekonomiska läget inom myndigheten har möjligheterna att rekrytera nya medarbetare begränsats.
- Ej tillfredställande effektivitet i handläggningen på grund av bristande mål- och resultatstyrning.
- Ökade ärendebalanser ökar administrationen vilket kostar resurser från handläggningen.

Olika insatser har genomförts sedan ärendebalanserna och handläggningstiderna ökat. Bland annat genom ett resursoptimeringsarbete inom avdelningen där medarbetare som

---

<sup>1</sup> Rullande 12 månader

normalt handlägger andra förmåner har omfördelats för att kunna handlägga enklare ärenden både gällande vårdärenden och intygsärenden. Genom effektiviserad handläggning har produktiviteten inom intygshandläggningen ökat med 34 procent under de senaste tio månaderna. Produktiviteten har även ökat inom handläggningen av vårdärenden under de senaste månaderna till följd av förändrad styrning och arbetssätt.

## Handlingsplanens fokusområden

För att uppnå målsättningen har följande huvudsakliga fokusområden identifierats:

- Rekrytera och utbilda nya medarbetare
- Maximera tillgänglig tid i handläggning
- Utveckla mål- och resultatstyrning
- Utveckla produktivitet och rättssäkerhet

### Rekrytera och utbilda nya medarbetare

Under våren 2024 har vi rekryterat ett antal försäkringshandläggare och försäkringsutredare som förväntas påbörja sin anställning efter sommaren. I samband med detta etableras en ny intygsenhet, dessutom återrekryterar vi till befintliga vård- och intygsenheter. Under hösten ska medarbetarna introduceras, utbildas och handledas. De förväntas vara i full kapacitet senast under första kvartalet 2025. Det finns ett behov av ytterligare rekryteringar för att säkerställa att hela kedjan från ansökan till utbetalning har rätt bemanning. Några sådana rekryteringar har dock ej varit möjliga att genomföra under våren utifrån myndighetens rådande ekonomiska läge, vilket kan komma att påverka förmågan till att betala ut ersättning avseende vårdärenden framgent.

Med anledning av ett relativt nyligen utvecklat arbetssätt kan nya medarbetare snabbare introduceras i handläggningen genom att successivt lära sig fler utredningsmoment och intyg. Tidigare har medarbetarna utbildats i samtliga utredningssteg och typärenden inom handläggningen av vård- respektive intygssärenden, vilket påverkat möjligheterna att snabbt kunna bidra fullt ut i handläggningen.

Vi utvecklar även det pågående samarbetet med andra förmåner inom Försäkringskassan för att förstärka bemanningen inom intygshandläggningen. Därtill kommer samarbetet fortsatt generera stöd i handläggningen av mindre utredningskrävande vårdärenden samt stöd med hantering av administrativa arbetsuppgifter.

### Maximera tillgänglig tid i handläggning

Myndighetens ekonomiska förutsättningar ger i nuläget inte utrymme för övertidsinsatser eller ytterligare resurstillsättningar utöver ovan nämnda. Verksamheten behöver därför prioritera ner icke produktionsinriktade aktiviteter såsom utbildningsinsatser och möten som inte tydligt bidrar till handläggningen. Obligatoriska utbildningar för nyanställda kommer att genomföras i enlighet med framtagen introduktionsplan. För befintliga medarbetare kommer endast riktade kompetenshöjande insatser med direkt koppling till kärnverksamheten att genomföras.

### Utveckla mål- och resultatstyrning

Verksamheten har påbörjat ett arbete med att förtydliga de krav och förväntningar som finns på medarbetare och chefer. Det har även tagits fram förbättrade uppföljningsverktyg samt utvecklats nya metoder för produktionsplanering och uppföljning. Kontinuerliga uppföljningsdialoger kring mål- och resultatuppfyllelse med medarbetare och chefer kommer ske löpande, både på individ- och gruppnivå.

**Utveckla produktivitet och rättssäkerhet**

Under våren har produktionsplaner med delmål för successivt utökad produktivitet tagits fram, vilket ger tydligare produktionsuppdrag till enheterna. Genom kompetensöverföring ska vi sprida effektiva arbetssätt mellan medarbetare och team i syfte att nå en ökad produktivitet med god rättslig kvalitet.

Försäkringskassan arbetar med framtagande av en förbättrad modell för prioritering och fördelning av ärenden utifrån olika ärendetyper för att möjliggöra differentiering i handläggningen som inte är möjlig idag. Det pågår även en översyn av våra handlägningsprocesser i syfte att åstadkomma en förenklad och mer skyndsam handläggning, utan att åsidosätta de grundläggande rättsliga kraven eller öka risken för felaktiga utbetalningar. Därtill arbetar verksamheten kontinuerligt med förslag till regelutveckling, exempelvis hur lagstiftningen behöver utvecklas för att möjliggöra ökad förutsägbarhet och effektivitet i handläggningen. Försäkringskassan avser att återkomma med eventuella förslag löpande.

## Bilaga – Åtgärder i handlingsplan

Aktivitet	När pågår aktiviteten	Förväntad effekt
<b>Rekrytera och utbilda nya medarbetare</b>		
Genomförda rekryteringar.	Q2 2024	Ökad tillgänglig kapacitet för handläggning.
Revidera introduktionsutbildningen.	Q2 2024	Optimerar förutsättningarna för nya medarbetare att snabbt kunna bidra i produktionen.
<b>Maximera tillgänglig tid i handläggning</b>		
Endast obligatoriska utbildningar för nyanställda genomförs såsom introduktionsutbildningar och förvaltningsrätt i praktiken.	2024	Ökad tillgänglig kapacitet för handläggning.
För befintliga medarbetare genomförs endast kortare kompetenshöjande insatser med direkt koppling till kärnverksamheten vid behov.	2024 - löpande	Ökad tillgänglig kapacitet för handläggning.
Endast riktade kvalitetsutvecklingsinsatser kommer att ske vid behov.	2024 - löpande	Ökad tillgänglig kapacitet för handläggning. Frigör specialistresurser till utbildning och handledning av nyanställda.
<b>Utveckla mål- och resultatstyrning</b>		
Tydliggöra krav och förväntningar på medarbetare och chefer.	Q2 2024	Ökad produktivitet per medarbetare.
Kontinuerlig uppföljning av medarbetares och chefers produktionsuppdrag och måluppfyllelse.	Löpande	Effektiv mål- och resultatstyrning.
<b>Utveckla produktivitet och rättssäkerhet</b>		
Framtagande av tydliga produktionsplaner och produktionsuppdrag för kontinuerligt förbättrad produktivitet.	Q2 - löpande	Effektiv målstyrning
Riktade informationsinsatser för ökad andel digitala ansökningar. Genererar högre andel automatiska kontroller.	2024	Effektivare handläggning
Framtagande och implementering av ny modell för prioritering och fördelning av ärenden utifrån ärendetyper, äldre ärenden och nyare ärenden och koncentrera delar av handläggningen till specifika team och enheter.	Q2-Q3 2024	Ökad produktivitet

Datum  
2024-05-28

Vår beteckning  
Dnr FK 2024/007332

Optimera befintlig kompetens i handläggningen genom internt lärande och erfarenhetsutbyte.

Q2 2024

Ökad produktivitet genom ökad trygghet i handläggningen.

Översyn av handlägningsprocesserna inom vård- och intygsärenden för att åstadkomma en tidseffektiv och mer skyndsam handläggning.

2024

Ökad produktivitet

Genomföra analys av hur försäkringsförmånen och dess lagstiftning skulle kunna revideras för att möjliggöra ökad förutsägbarhet och effektivitet i handläggningen

2024 – 2026

Underlag för eventuell framställan om lagändringar till regeringen.

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