

Debattartikel 23 april 2013

Försäkringskassan förbättrar och förenklar för dig som blir sjuk

Försäkringskassan har framgångsrikt utvecklat självbetjäning och förbättrat sin service – vilket tagits emot positivt av medborgarna.

Nu tar vi nästa steg och kraftsamlar för att skapa en ny, bättre och enklare sjukförsäkringsprocess. Vi fokuserar på de mest behövande och siktar på att radikalt förkorta handläggningstiderna. Målet är att öka tryggheten för den enskilde om livet tar en ny vändning.

Försäkringskassans uppdrag är att tillhandahålla en sjukförsäkring som ger ekonomisk trygghet vid sjukdom. Varje år påbörjas cirka 500 000 nya sjukskrivningar. Nästan alla, 97 procent, får sin sjukpenning beviljad och cirka 85 procent får den utbetald inom 30 dagar. Människor som är sjuka en längre tid får en personlig handläggare som ansvarar för det enskilda sjukfallet.

Men det räcker inte.

Vårt samhällsuppdrag ställer höga krav på oss, och vi strävar själva efter att överträffa dessa till dem som behöver vårt stöd. Men framförallt har medborgarna växande förväntningar på oss att vi ska utföra vårt uppdrag med ännu högre servicegrad, flexibilitet och trygghet.

Det anser vi är befogat.

I sjukdom kan vanmakt uppstå. Man kan känna oro över framtid och försörjning. Besluten om ens liv kan upplevas ligga hos andra: hos Försäkringskassan, hos läkaren, eller Arbetsförmedlingen.

Det är ur detta perspektiv vi utläser allmänhetens allt för låga förtroende. Sjukförsäkringen ska uppfattas som legitim och hanteringen ska vara rättssäker, enkel, effektiv och anpassad efter människors individuella behov. Vi ska ge människor inflytande över sin egen livssituation.

Vi ska undanröja vanmakt.

En analys av sjukförsäkringsprocessen som vi gjorde hösten 2012 visar att vi inte alltid lever upp till detta, vilket avspeglar sig i att allmänhetens förtroende för sjukförsäkringen inte är tillräckligt högt, att människor som är direkt berörda av sjukskrivning tycker att processen är krånglig och ineffektiv samtidigt som man inte känner tillräcklig trygghet eller delaktighet.

Otryggheten avspeglar sig bland annat i att många ringer eller besöker oss för att få svar på sina frågor och stilla sin oro. Individer som behöver särskilt stöd får idag ofta dessutom vänta för länge. Det gör att den enskilde tappar värdefull tid när insatser sätts in för sent - vilket skapar onödig frustration och oro.

Slutsatserna är tydliga.

Vi konstaterar att vi måste förenkla och anpassa oss ytterligare efter individens situation och behov.

Vi måste öka engagemanget i den enskilde, så att varje individ kan stärka sina möjligheter att påverka sin livssituation. Det förutsätter att mötet med oss blir enklare och tryggare, och att kommunikationen kring det egna ärendet blir tydligare. Detta gäller särskilt de som har det allra svårast, de människor som upplever mest vanmakt.

Vi ser att det finns en betydande förbättringspotential.

Vissa förbättringar kräver ett utvecklat samarbete med andra aktörer och i en del fall krävs lagändringar, men många möjligheter äger vi själva. Därför genomför vi nu ett omfattande förändringsarbete för att skapa en enklare sjukförsäkringsprocess. Den ska tillgodose människors behov där handläggningen för mindre komplexa sjukfall snabbas upp och engagemanget ökas i de fall som förväntas bli längre och där aktiva stödinsatser behövs tidigare.

Vi vill skapa färre och effektivare kontaktvägar samt ta ett större och mera kvalificerat ansvar för samordning i längre sjukfall – och minska krånglet med blanketter. Detta arbete måste bedrivas tillsammans med övriga aktörer i sjukförsäkringsprocessen. Vårt arbete inriktas på att skapa en modern och anpassad sjukförsäkring som förtjänar allmänhetens förtroende.

Det handlar om ett omfattande utvecklingsarbete som kommer att pågå under perioden 2013-2015. Vi ska uppnå följande:

1. Förbättrat stöd till individer med särskilda behov

En av tio som ansöker om sjukpenning behöver omfattande stöd för att kunna ta sig igenom en sjukdomsperiod och återgå till arbete. Nu kraftsamlar vi för att se dessa personers individuella behov tidigare. En utredning av den enskildes särskilda behov ska inledas inom tre dagar efter inlämnad ansökan före utgången av 2015. Utredningstiden beror givetvis på vilka behov den enskilde har.

2. Förkortad handläggningstid

Vårt mål är att dramatiskt förkorta handläggningstiderna. I ett pågående försök samlar vi kompetens tidigt kring varje ärende, vilket vi ser leder till väsentligt förkortad väntetid för den enskilde. Vi vill halvera handläggningstiden för alla mindre komplexa ärenden – som inte kräver utredning av sjukpenninggrundande inkomst eller komplettering - inom två år.

3. Förenklad kontakt

Många som blir sjuka är borta från arbetet en kortare tid och har en tydlig diagnos med förutsägbarhet om när de kan vara tillbaka på arbetet. Dessa individer har litet, eller inget, behov av information eller stöd från Försäkringskassan - utan vill kunna ansöka om ersättning för förlorad arbetsinkomst på ett enkelt sätt. Idag har även personer med mindre komplexa ärenden ofta flera kontakter med Försäkringskassan. Vårt mål är att alla korttidssjuka, som lämnat en komplett ansökan, ska behöva ha så få kontakter med Försäkringskassan som möjligt. Vår ambition är att det ska räcka med en kontakt.

4. Förenklad kommunikation med läkarna

I linje med att vi försöker anpassa vårt arbetssätt, försöker vi nu också anpassa våra behov av information från läkare – så att vi får rätt information i rätt tid. På sikt avser vi att ersätta alla läkarintyg med ett digitaliserat och förenklat informationsutbyte. Tillsammans med hälso- och sjukvården utvecklar vi därför nya sätt att utbyta information, som planeras vara i drift 2015.

Vi driver nu fyra testverksamheter på olika platser i landet. Några av testerna sker i Försäkringskassans egen regi, några genomförs i nära samverkan med hälso- och sjukvården och arbetsgivare. Testerna syftar till att pröva förändrade arbetssätt för att förkorta handläggningstiden för enklare sjukpenningärenden, öka engagemanget i sjukskrivna med särskilda behov samt bidra till att skapa bättre rutiner mellan hälso- och sjukvården och arbetsgivarna redan tidigt i ett sjukfall. Vi kommer också att testa hur vi kan förkorta handläggningstiden för sjuk- och aktivitetsersättning. Resultaten kommer att användas i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Vår ambition är att satsningarna ska leda till kraftfulla och synliga förändringar av sjukförsäkringen som gör att mötet med Försäkringskassan bidrar till större trygghet för individen – särskilt för de människor som har den längsta och svåraste vägen tillbaka till arbete och egen försörjning.

Det här är Försäkringskassans tankar om hur vi vill utveckla vår verksamhet, men vi ser gärna att Sveriges befolkning hjälper oss att bli bättre. Gå in på vår hemsida (www.forsakringskassan.se) och klicka på länken "Hjälp oss att bli bättre" där Du kan lämna förslag.

I arbetet med att ge bättre stöd och öka tryggheten för den enskilde så är alla tankar, förslag och idéer mer än välkomna.

Dan Eliasson, generaldirektör