

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Uppdrag om stöd inom sjukförsäkringen

Försäkringskassan

Datum: 2022-09-19

Uppdrag om stöd inom sjukförsäkringen

Version 1.0

FK2022/002564

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Inledning	4
1.2 Försäkringskassans serviceskyldighet	4
2. Arbete med att stödja försäkrade i kontakten med andra aktörer	4
2.1 Arbetsgivare	4
2.1.2 Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd	5
2.2 Arbetsförmedlingen	5
2.2.1 Kontakt och omställningsmöten	5
3. Försäkringskassans ger stöd till försäkrade att ansöka om andra förmåner	6
3.1 Arbetskadeföränta	6
3.2 Aktivitets- och sjukersättning	6
3.2.1 Utvecklade arbetssätt och metoder	7
3.2.2 Ökad kunskap om begripliga beslut	7
3.2.3 Information om bostadstillägg	7
3.3 Övriga förmåner som kan vara aktuella	8
4. Övriga insatser	8
4.1 Förändrat arbetssätt	8
4.2 Urvalsprofiler	9
4.3 Utredningsskyldigheten	9
4.4 Utvecklade arbetssätt och metoder	9

Sammanfattning

- Försäkringskassan har fortsatt att utveckla samarbetet med Arbetsförmedlingen för att stödja försäkrade som är i behov av omställning eller arbetslivsinriktad rehabilitering via Arbetsförmedlingens försorg. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har under året genomfört en kundundersökning och har därefter utvecklat sina gemensamma mötesformer utifrån de synpunkter som kommit fram i undersökningen.
- Inom aktivitetsersättning och sjukersättning har Försäkringskassan arbetat särskilt med att utveckla handlägningsprocesser för att säkerställa att den enskilde får tydlig information i rätt tid i samband med att ersättning beviljas, vid avslag på ansökan och när period med ersättning upphör.
- Försäkringskassan har påbörjat ett projekt för att identifiera sjukpenningärenden maskinellt där det kan vara aktuellt med andra förmåner, till exempel sjukersättning eller arbetsskadelivränta. Ett maskinellt stöd kan i framtiden fungera som ett stöd i handläggningen för att identifiera när det kan vara aktuellt att informera om andra förmåner.
- Det pågår en översyn av arbetssätt inom handläggningen av sjukförsäkring. Översynen syftar till att bättre möta samhällets och den försäkrades behov. En del av förändringen är en ökad specialisering av handläggningen för att bättre kunna möta behovet av information hos specifika grupper av försäkrade.

1. Inledning

Regeringen har i 2022 års regleringsbrev gett Försäkringskassan följande uppdrag:

Försäkringskassan ska inom ramen för sin serviceskyldighet vidareutveckla arbetet med att bistå försäkrade som i sina sjukförsäkringsärenden har behov av stöd i kontakter med andra aktörer. Försäkringskassan ska även vidareutveckla arbetet med att ge enskilda stöd att ansöka om dessa förmåner i rätt tid och på rätt sätt. Försäkringskassan ska lämna en redovisning av arbetets resultat.

Under uppdragsperioden har Försäkringskassan arbetat med att implementera och följa upp ett antal lagändringar i sjukförsäkringen, samtidigt som pandemin fortsatt påverka Försäkringskassans arbete rent generellt. Vi har dock under en längre period arbetat med aktiviteter som stödjer målet med regeringens uppdrag, och har under uppdragsperioden genomfört ytterligare insatser.

1.2 Försäkringskassans serviceskyldighet

Försäkringskassan har ett långtgående ansvar för att de personer som söker en ersättning får information om andra förmåner och ersättningar som de kan ha rätt till. En grundbult i Försäkringskassans verksamhet är att säkerställa adekvat service för alla som är i kontakt med oss så att den enskilde ytterst kan tillvarata sin rätt. I serviceskyldigheten innefattas även att myndigheten i sina kontakter lämnar svar som är begripliga och anpassade till mottagaren.

De ärenden som faller inom ramen för sjukförsäkringen har stora kontaktytor mot andra myndigheter, vården och andra samhällsaktörer. I vissa fall kan det vara aktuellt att uppmärksamma den enskilde på att insatser från exempelvis Arbetsförmedlingen eller kommun finns att tillgå.

Försäkringskassan arbetar kontinuerligt för att utveckla servicen till de enskilda utifrån vars och ens behov, ärendets beskaffenhet och myndighetens verksamhet. Inom Försäkringskassan och sjukförsäkringen finns till exempel en tydlig systematik i utvecklingen av processer och metodstöd för att säkerställa att myndigheten fullgör sin serviceskyldighet. I våra grundutbildningar som riktar sig till utredare, specialister och beslutsfattare ingår moment och övningar som tar upp serviceskyldigheten utifrån olika aspekter.

De åtgärder som vi har vidtagit, utöver den ständigt pågående förbättring av arbetsmetoder och utbildning, återges nedan.

2. Arbete med att stödja försäkrade i kontakten med andra aktörer

I avsnittet nedan redovisas dels Försäkringskassans arbete med att bistå den som behöver stöd från andra aktörer och dels vilka insatser Försäkringskassan genomfört.

2.1 Arbetsgivare

Arbetsgivaren är en central aktör i sjukskrivningsprocessen och har ofta en avgörande roll att skapa förutsättningar för att en sjukskriven medarbetare ska kunna återgå i arbete. Hur Försäkringskassans handläggare ska samverka med arbetsgivarna för att de ska kunna fullgöra sin roll i sjukskrivningsprocessen är sedan tidigare väl förankrat och beskrivet i interna processer och vägledningar. Vi har även ett utvecklat strukturellt samarbete med arbetsgivare och arbetsgivarförbund.

Försäkringskassan arbetar aktivt med både den försäkrade och arbetsgivaren för att de ska ha en kontinuerlig dialog om återgång i arbete. Särskilda fokusområden i handläggningen har under uppdragets tidsperiod varit utredning med arbetsgivaren om alternativa arbetsuppgifter samt arbetsgivarens plan för återgång i arbete. Syftet med

detta är att hjälpa den försäkrade och arbetsgivaren att tillsammans planera för en väg tillbaka i arbete. I samband med detta kan Försäkringskassan lyfta arbetsgivarens roll i sjukskrivningsprocessen och bidra till att de kan fullgöra sitt ansvar.

2.1.2 Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd

Arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd är ett bidrag som arbetsgivare kan ansöka om för att förebygga sjukskrivningar och underlätta för sina medarbetare att komma tillbaka till arbetet efter sjukskrivning. Bidraget täcker hälften av arbetsgivarens kostnader när en extern anordnare anlitas, till exempel företagshälsovården.

Under hösten 2021 och våren 2022 har en kampanj (annonsering branschpress och dagspress, insatser i sociala medier m.m.) genomförts för att öka kännedomen hos arbetsgivare om arbetsplatsinriktat rehabiliteringsstöd. Informationsinsatserna kommer även att fortsätta under hösten 2022.

2.2 Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen är en viktig samarbetspartner i sjukförsäkringsprocessen. Det gäller i förhållande till personer som är arbetslösa, men också personer som inte klarar sitt ordinarie arbete, men bedöms klara ett annat arbete på arbetsmarknaden och därför inte har rätt till sjukpenning. Detsamma gäller personer som inte har rätt till aktivitetsersättning eller sjukersättning.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har gemensamt tydliggjort myndighetsrollerna i de interna metodstöden så att det ska vara enkelt för handläggarna på respektive myndighet att informera den försäkrade om vilket stöd hen kan få för att återgå i arbete.

2.2.1 Kontakt och omställningsmöten

Försäkringskassan har under 2021 tillsammans med Arbetsförmedlingen vidareutvecklat mötesformerna kontakt- och omställningsmöten för att bättre möta den försäkrades behov samt säkerställa att hen har information om andra ersättningar som a-kassa eller aktivitetsstöd. Implementeringen påbörjades i slutet av 2021 och genomfördes i sin helhet i början av 2022.

I februari 2022 gjorde båda myndigheterna en kundundersökning för att följa upp förändringarna. Undersökningen handlade om individers upplevelser före, under och efter omställningsmöten. En kvalitativ undersökning med 20 telefonintervjuer genomfördes under februari 2022 med personer som deltagit i omställningsmöten.

Utifrån kundundersökningen har Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen under april 2022 lanserat ett internt budskapsunderlag som syftar till att stärka handläggarnas kompetens att möta dessa personers behov av information och trygghet i processen. Budskapsunderlaget ger handläggarna ett stöd och en fördjupad inblick i personernas behov av information och trygghet i samband med omställningen.

Alla som riskerar att inte längre ha rätt till sjukpenning för att de bedöms klara ett normalt förekommande arbete, eller får avslag på sin ansökan om sjukersättning/aktivitetsersättning ska erbjudas ett kontakt- eller omställningsmöte med Arbetsförmedlingen. Vid mötet får de information om Arbetsförmedlingens uppdrag och vilken väg som finns för att komma i sysselsättning igen.

Beroende på personens behov kan mötet vara digitalt eller fysiskt. Mötet anpassas utifrån hens situation och den som vid mötet väljer att bli arbetssökande kommer att kunna få stöd för att skriva in sig på Arbetsförmedlingen.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har utvecklat informationen om omställning på respektive myndighets hemsida. Om inte den försäkrade önskar ett möte så får hen istället utförlig skriftlig information.

3. Försäkringskassans ger stöd till försäkrade att ansöka om andra förmåner

I avsnittet redovisas hur Försäkringskassan arbetar för att stötta försäkrade att ansöka om andra förmåner än sjukpenning.

3.1 Arbetsskadelivränta

Arbetsskadelivränta är till för den som har fått en skada eller sjukdom i arbetet som medför en nedsatt arbetsförmåga under minst ett år och med en inkomstförlust som omfattar minst en femtondel av inkomsten som oskadad. Denna förmån kan i vissa fall betalas ut istället för sjukpenning, och den är mer förmånlig eftersom hela inkomstförlusten ersätts.

Försäkringskassan har identifierat att personer som inte längre har rätt till sjukpenning eftersom de bedöms klara ett arbete som är normalt förekommande på arbetsmarknaden är en viktig målgrupp för arbetsskadelivränta. Personer i den här situationen är ofta sjuka länge och riskerar att få en varaktig inkomstförlust.

Försäkringskassan har därför i juli 2022 lagt till information om arbetsskadelivränta i beslutsbrev som skickas när den försäkrade inte har rätt till sjukpenning eftersom hen bedöms klara ett normalt förekommande arbete. Den försäkrade hänvisas till arbetsskadeguiden.se där hen får fördjupad information och kan göra ett självtest som ger vägledning om det är aktuellt att söka om arbetsskadelivränta och andra ersättningar.

En ytterligare översyn av brev, beslut och annan information kommer att göras framöver för att utreda om det finns ytterligare situationer när det är lämpligt att informera riktat om arbetsskadelivränta.

Försäkringskassan har dessutom för avsikt att lyfta ett förslag till forumet "Partnerråd"¹ om att mallen för arbetsgivarens plan för återgång ska uppdateras med frågan om den försäkrade fått sin sjukdom till följd av en arbetsskada. Den uppgiften kan underlätta för Försäkringskassans att identifiera vilka som bör informeras om möjligheten att ansöka om arbetsskadelivränta.

3.2 Aktivitets- och sjukersättning

Aktivitetsersättning på grund av nedsatt arbetsförmåga kan beviljas den som är mellan 19 och 29 år och som på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning har nedsatt arbetsförmåga under minst ett år.

Aktivitetsersättning vid förlängd skolgång kan beviljas den som är mellan 19 och 29 år och som på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning inte är klar med grundskolan eller gymnasiet den 1 juli det år hen fyller 19 år.

Sjukersättning kan beviljas den som är mellan 19 och 64 år och som på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning har en stadigvarande nedsatt arbetsförmåga.

¹ Partnerråd är ett samarbetsforum för bl.a. arbetsgivarorganisationerna samt Försäkringskassan.

3.2.1 Utvecklade arbetssätt och metoder

Inom aktivitetsersättning och sjukersättning har Försäkringskassan arbetat särskilt med att utveckla handlägningsprocesser för att säkerställa att den försäkrade får tydlig information i rätt tid både i samband med att ersättning beviljas, vid avslag på ansökan och när en period med ersättning upphör. I vägledning och metodstöd har vi lagt särskilt fokus på att förtydliga hur vi ska vägleda och informera den som är i kontakt med Försäkringskassan. I samband med att vi gjorde ett stort arbete för att förtydliga hur vi ska tillämpa vår utredningskyldighet har vi också utvecklat de delar där vi beskriver serviceskyldigheten.

Vid beviljande av ersättning

När en försäkrad beviljats ersättning informerar Försäkringskassan bland annat om anmälningsskyldigheten, bostadstillägg, tilläggsförsäkringar, livränta och om Försäkringskassans samordningsansvar. Inom aktivitetsersättning har vi arbetat särskilt med att utveckla stödet till den försäkrade så att hen utifrån sina förutsättningar kommer vidare in i förberedande aktiviteter eller arbetslivsinriktad rehabilitering.

Vid avslag, minskning eller indragning av ersättning

När en försäkrad har fått avslag på ansökan om aktivitetsersättning eller sjukersättning eller ersättningen har minskats eller dragits in, är det viktigt att hen får det stöd hen behöver för att komma vidare. Det kan vara antingen genom insatser via en annan aktör eller genom en annan förmån. Försäkringskassan säkerställer att den försäkrade vet vad som händer efter beslutet och ger den information som hen behöver. För att den försäkrade ska få möjlighet att ställa frågor och få beslutet förklarat erbjuds hen alltid ett särskilt möte.

När den med aktivitetsersättning fyller 30 år

I god tid innan sista månaden med aktivitetsersättning erbjuds den försäkrade ett informationsmöte med Försäkringskassan. På mötet deltar den försäkrade, hens handläggare inom aktivitetsersättning och vid behov en handläggare inom sjukpenning.

Syftet med mötet är att skapa trygghet samt informera den försäkrade vilka alternativa förmåner som kan vara aktuella att ansöka om. Vid mötet får den försäkrade information om rehabiliteringspenning i särskilda fall, sjukpenning och sjukpenning i särskilda fall samt boendetillägg. Hen får veta vad som krävs för att få de olika förmånerna samt hur hen kan ansöka. Handläggarna är sedan ett stöd i den eventuella ansökningsprocessen.

3.2.2 Ökad kunskap om begripliga beslut

I flera år har vi arbetat särskilt för att stärka utredarnas kompetens i utredningar och kontakter med de försäkrade med avsikt att göra våra beslut om aktivitetsersättning och sjukersättning mer begripliga. Arbetet syftar till att öka tryggheten hos de försäkrade, särskilt vid beslut om avslag. Vi strävar efter att ta muntlig kontakt med den försäkrade när vi bedömer att det kan underlätta förståelsen för vår tillämpning av försäkringen. Det gör det lättare för den som har fått avslag att exempelvis ta ställning till om hen ska begära omprövning och på vilka grunder.

3.2.3 Information om bostadstillägg

Som ett led i Försäkringskassans serviceskyldighet används sedan år 2020 en automatisk urvalsprofil för att söka ut försäkrade som kan vara berättigade till bostadstillägg. Försäkringskassan skickar ut brev med information om bostadstillägg till personer som beviljats aktivitetsersättning eller sjukersättning och inte ansökt om bostadstillägg efter tre månader. Vi arbetar med att utvidga detta även till personer som beviljades ersättning före 2020 och planerar att börja skicka brev till dem under hösten 2022.

3.3 Övriga förmåner som kan vara aktuella

Det finns ett antal olika förmåner som kan utgöra ett alternativ eller komplement till sjukpenning.

Försäkringskassans vägledningar, metodstöd och process för sjukpenning styr och stödjer handläggarna att vid behov informera den försäkrade om alternativa förmåner. Informationen består dels av vad som krävs för att ska ha rätt till förmånen, dels hur man ansöker. Nedan listas ett antal förmåner som handläggarna ofta informerar om.

Exempel på alternativa eller kompletterande förmåner

Förebyggande sjukpenning, för den som genomgår en medicinsk behandling för att förebygga nedsatt arbetsförmåga.

Graviditetspenning, för den som är gravid och inte kan arbeta på grund av ett fysiskt ansträngande arbete eller risker i arbetsmiljön. Ersättningen kan betalas ut de sista 60 dagarna före beräknad förlossning.

Särskilt högriskskydd, för den som på grund av en sjukdom eller en funktionsnedsättning kommer att vara sjuk ofta eller ha längre sjukperioder. Särskilt högriskskydd innebär att arbetsgivaren får ersättning för sina kostnader för sjuklön och den försäkrade kan få ersättning slipper karensavdrag.

Bidrag till arbetshjälpmedel, för den som behöver hjälpmedel eller anordningar på arbetsplatsen för att kunna utföra sitt arbete. Bidraget kan sökas av antingen arbetsgivaren eller den försäkrade.

4. Övriga insatser

I avsnittet nedan redogörs för ett antal långsiktiga insatser som kopplar till uppdraget att informera och stötta försäkrade i kontakten med andra aktörer och andra förmåner.

4.1 Förändrat arbetssätt

Försäkringskassan strävar kontinuerligt efter att möta samhällets och de försäkrades behov. För närvarande pågår en översyn av förändrat arbetssätt inom sjukförsäkringen. Syftet med förändringen är att skapa förutsättningar för en mer ändamålsenlig ledning och styrning, bättre kunna anpassa verksamheten efter de behov som finns inom varje del av uppdraget och minska oönskade variationer i sjukförsäkringen.

Försäkringskassan vill skapa förutsättningar för verksamheten att möta upp såväl interna som externa behov och krav inom ramen för vårt uppdrag. För att genomföra de förbättringar som beskrivs ovan behöver Försäkringskassan skapa en verksamhet som ger förutsättningar för specialisering. Sjukförsäkringen kommer framöver lämna den geografiska styrningen till förmån för en indelning utifrån komplexiteten i ärendena och den försäkrades behov.

Rollen som handläggare inom sjukförsäkringen är idag en generalistroll som ställer höga krav på handläggarens breda kompetens. Det kan bland annat medföra att det är svårt att upprätthålla kompetensen om alternativa förmåner och ge individanpassad information till den försäkrade.

Specialisering kommer leda till att det blir enklare att upprätthålla rätt kompetens och utbilda handläggare inom mer specifika områden. Det kommer att föra med sig att handläggarna bättre kan möta den försäkrades individuella behov och ge rätt information om sjukförsäkringen och alternativa förmåner samt samarbeta med aktuella aktörer.

4.2 Urvalsprofiler

Handläggningen inom sjukförsäkringen arbetar tillsammans med Analysavdelningen i ett projekt för att maskinellt identifiera indikatorer eller så kallade urvalsprofiler för olika grupper av försäkrade. Exempel på profiler som omfattas av arbetet är arbetsskadelivränta samt sjukersättning.

Syftet med urvalsprofilerna är att handläggarna, om arbetet faller väl ut, kommer att få en avisering i sitt ärende om att den försäkrade bör informeras om arbetsskadelivränta eller sjukersättning. På så sätt kan Försäkringskassan rikta sin information individuellt till försäkrade.

4.3 Utredningsskyldigheten

Försäkringskassan har de senaste två åren arbetat intensivt med att fullgöra vår utredningsskyldighet och att göra samlade bedömningar utifrån alla uppgifter i ett ärende. Utredningarna är generellt sett mer utförliga än tidigare, särskilt den del som görs med arbetsgivaren och den försäkrade. Det innebär att vi har mer uppgifter om den försäkrades situation och därmed kan rikta information om andra förmåner och aktörer mer ändamålsenligt än tidigare.

4.4 Utvecklade arbetssätt och metoder

Försäkringskassan arbetar kontinuerligt med att utveckla stödjande dokument som metodstöd och handlägningsprocesser. De senaste åren har Försäkringskassan bland annat fokuserat på att tydliggöra när och i vilka situationer vi kan behöva ge mer stöd och hjälp till en person enligt serviceskyldigheten. I de stödjande dokumenten betonas bland annat vikten av att ha personlig kontakt med den försäkrade. Vi har också lagt ett större fokus på serviceskyldigheten inom de utbildningar som vi har tagit fram och uppdaterat olika verktyg som används i arbetet, som till exempel uppföljningssamtal och omställningsmöten.

Inom aktivitetsersättning och sjukersättning har Försäkringskassan också arbetat särskilt med att utveckla metoder för att säkerställa att den försäkrade får rätt information om andra förmåner som exempelvis bostadstillägg eller sjukpenning i särskilda fall. Därigenom minskar risken för att personen går miste om ersättning som hen skulle kunna ha rätt till.

Datum
2022-09-19

Vår beteckning
FK2022/002564

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av avdelningschef Ulrika Havossar och verksamhetsutvecklare Markus Gustafsson, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Markus Gustafsson