

Svar på regeringsuppdrag

Rapport – Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

Försäkringskassan 2022

Datum: 2022-10-24

Återrapporteringskrav omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning

1.0

FK2022/000580

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	4
Bakgrund	4
Utveckling av ärendebalanser	5
Inflöde av ärenden.....	7
Antal avslutade ärenden.....	9
Handläggningstider	11
Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft.....	12
Bemanning	14

Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas utvecklingen i handläggningen av omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning, vårdbidrag samt handikappersättning. Utvecklingen redovisas utifrån sex indikatorer; antalet inkommande respektive beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare samt antalet årsarbetare. Återrapporteringen sker enligt återrapporteringskrav i myndighetens regleringsbrev för budgetåret 2022.

Inflödet av ansökningar om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning var efter försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunde hantera. Detta medförde stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelse tiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen arbetar Försäkringskassan utifrån en handlingsplan med målsättningen att rimliga handläggningstider, motsvarande 90 dagar, ska uppnås senast under 2023.

Progressen i förhållande till denna målsättning bedöms som mycket god. Antalet ärenden i kö, som väntar på beslut, har minskat snabbare än prognostiserat. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att handläggningstider motsvarande 90 dagar kan uppnås senast under första kvartalet 2023.

Rapporteringen sträcker sig till och med 2023 det vill säga den period som myndighetens handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning omfattar.¹ Myndighetens förutsättningar att hantera förmånerna bedöms goda under andra halvan av 2022 och under 2023. 2024 förväntar vi oss ökade ärendeflöden då de omprövningar som ingår i administrationen av försäkringarna fullt ut ska hanteras.

¹ Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning, dnr FK 2021/000685.

Inledning

Försäkringskassan ska enligt regleringsbrevet för budgetåret 2022 redovisa indikatorer för utvecklingen i handläggningen av ansökningar gällande omvårdnadsbidrag (OMV), merkostnadsersättning (MEK), vårbidrag (VB) och handikappersättning (HE). Redovisning ska ske i samband med ordinarie prognostillfällen, det vill säga 7 februari, 27 april, 29 juli och 28 oktober. Redovisningen ska innehålla månadsvisa uppgifter, analys och kommentarer gällande antalet inkommande respektive beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare samt övriga indikatorer som bedöms vara relevanta för att följa utvecklingen. Även ny prognos samt jämförelse med föregående prognos ska redovisas.

Denna åiterrapportering omfattar utvecklingen till och med augusti 2022. Uppdaterade prognoser bygger på myndighetens ärendevolymprognois från september 2022. Ursprunglig prognos, föregående prognos och aktuell uppdaterad prognos redovisas. För tidigare inlämnade prognoser hänvisas till respektive rapporteringstillfälle. Månadsvisa uppgifter och prognoser lämnas i den utsträckning det är möjligt och relevant.

Enligt gällande lagstiftning är det inte längre möjligt att ansöka om VB. Åiterrapporteringen gällande VB avgränsas därför till att enbart omnämnas när det bedöms vara relevant.

Bakgrund

Inflödet av ansökningar om OMV och MEK har sedan försäkringarnas ikraftträdande den 1 januari 2019 varit större än vad tillgänglig handläggningsskapacitet kunnat hantera. Detta har medfört stora ärendebalanser och långa handläggningstider. Grundorsakerna till problemen är den korta förberedelse tiden inför lagändringen, övergångsbestämmelsernas ursprungliga utformning samt att Försäkringskassan tilldelades otillräcklig finansiering för att administrera försäkringarna.

För att hantera situationen har insatser genomförts kontinuerligt sedan 2019, bland annat i form av oövertidsinsatser, tillförsel av fler försäkringsutredare samt ett flertal utvecklings- och effektiviseringsåtgärder. Insatserna och åtgärderna finns samlade i handlingsplanen som har fyra huvudsakliga fokusområden; rekrytera och utbilda nya medarbetare, maximera tillgänglig tid för handläggning, kontinuerligt utveckla produktivitet och rättssäkerhet samt att minska antalet ogrundade ansökningar där den försäkrade inte uppfyller kriterierna för att beviljas ersättning.

Försäkringskassan har fått extra finansiering för perioden 2021–2023 vilken myndigheten använt till att förstärka verksamheten genom att rekrytera cirka 260 nya medarbetare under 2021. Under 2022 och 2023 kommer bemanningen att trappas ner successivt mot bakgrund av att den tilldelade finansieringen minskar 2022 och sedan ytterligare 2023.

Utveckling av ärendebalanser

Ärendebalanser – prognos och utfall*

	Utfall				Prognos		
	2019	2020	2021	Aug 2022*	2021	2022	2023
OMV							
Ursprunglig prognos i handlingsplan					31 448	18 448	8 948
Prognos juli 22					-	6 710	6 710
Justerad prognos					-	6 684	6 684
Utfall	31 041	36 729	17 436	8 306			
MEK							
Ursprunglig prognos i handlingsplan					23 205	14 205	5 005
Prognos juli 22					-	3 224	3 224
Justerad prognos					-	3 791	3 791
Utfall	17 547	19 167	15 292	5 150			
HE							
Ursprunglig prognos i handlingsplan							
Prognos juli 22					-	16	
Justerad prognos					-	7	
Utfall	334	292	202	7			

* Avser antal ärenden vid periodens slut.

Ärendebalanserna² inom OMV och MEK har hittills minskat snabbare än vad som ursprungligen prognostiserades i handlingsplanen. Utöver ärendena som har handlagts och avslutats så har inflödet av ärenden varit lägre än beräknat. Dessutom har en del ärenden i ärendebalansen kunnat avslutas av rent administrativa orsaker.³ I förhållande till prognosen från juli 2022 så har MEK-balansen sjunkit med cirka 600 ärenden färre än beräknat medan OMV har minskat med cirka 500 ärenden färre än beräknat.

Prognosen har varit att en ärendebalans, som möjliggör 90 dagars handläggningstid, skulle kunna uppnås under tredje kvartalet 2022. Detta kommer inte vara möjligt även om utvecklingen är stabil och gynnsam. Ett balansläge som möjliggör genomsnittlig handläggningstid på 90 dagar beräknas nu nås senast under kvartal ett 2023. Inom OMV startas handläggning av nyinkomna ärenden inom 8 dagar och för MEK inom ett par dagar.⁴ Minskningstakten av balanserna har påverkats negativt av de orsaker som anges nedan i avsnittet om antal avslutade ärenden.

Handläggningen av tidigare nedprioriterade omprövningar har successivt påbörjats från och med maj månad 2022.⁵ Hittills har cirka 2 000 omprövningar som faller ut med ett visst tidsintervall hanterats.

Ärendebalansen för HE är som förväntat liten.

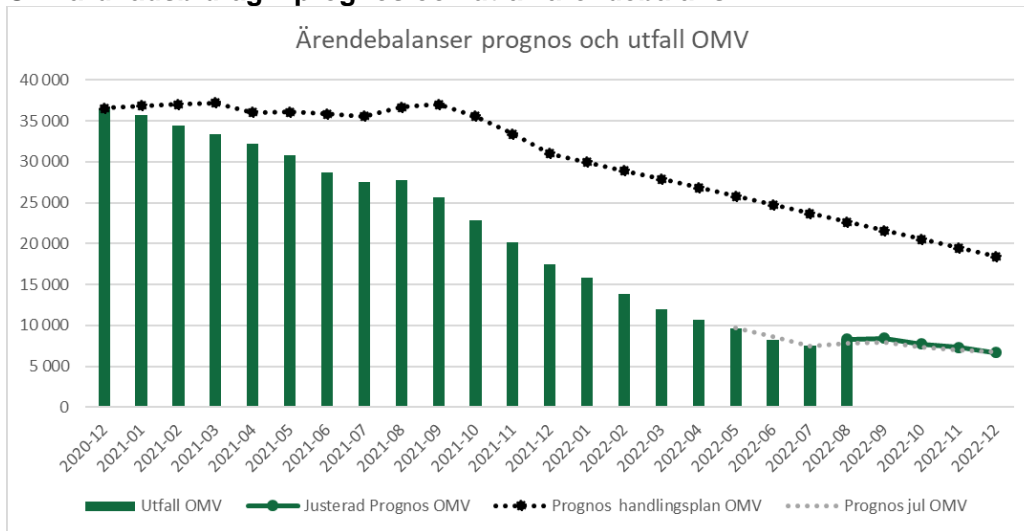
² Med ärendebalans avses kön av inkomna ansökningar som ännu inte är beslutade.

³ Exempelvis felskapade ärenden i handläggningssystemet eller ärenden där två separata ansökningar skickats in som sedan slagits samman till ett ärende.

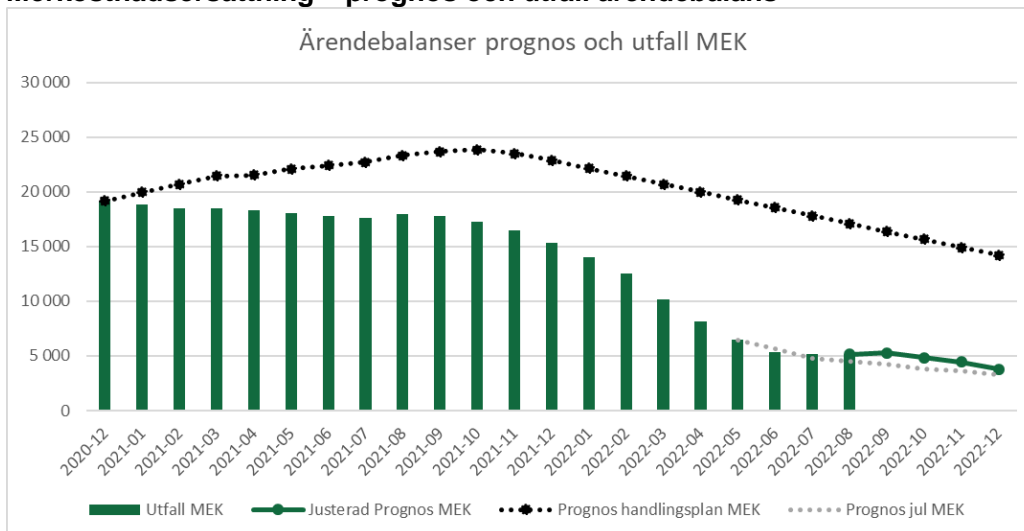
⁴ Avser vecka 41 2022.

⁵ I Försäkringskassans redovisade handlingsplan anges att omprövningarna nedprioriteras under perioden 2021–2023.

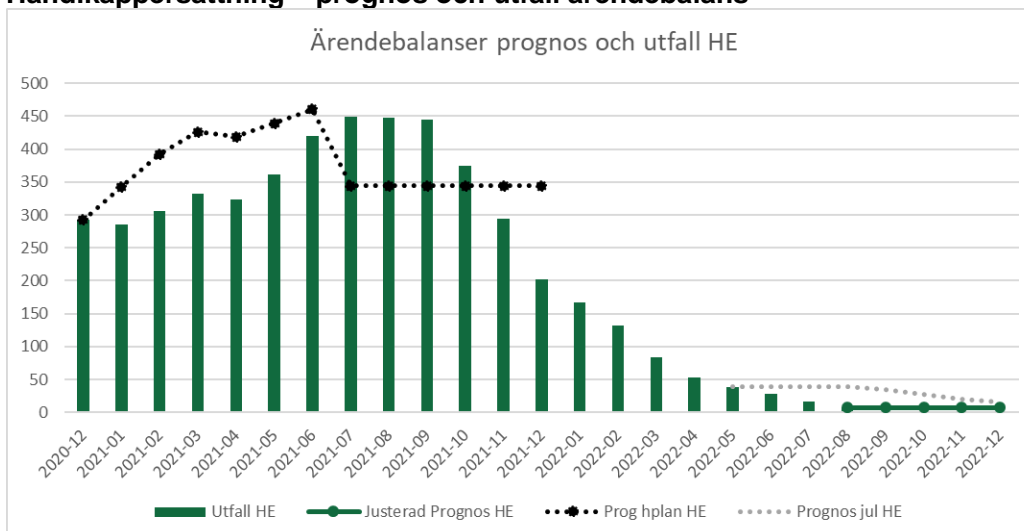
Omvårdnadsbidrag – prognos och utfall ärendebalans



Merkostnadsersättning – prognos och utfall ärendebalans



Handikappersättning – prognos och utfall ärendebalans



Inflöde av ärenden

Ärendeflöde – utfall och prognos

	Utfall				Prognos		
	2019	2020	2021	Aug 2022*	2021	2022	2023
OMV							
Ursprunglig prognos i handlingsplan					43 800	41 948	43 624
Prognos juli 22					-	31 146	31 411
Justerad prognos					-	31 461	31 531
Utfall	37 012	44 787	31 732	30 754			
MEK							
Ursprunglig prognos i handlingsplan					24 392	23 872	24 449
Prognos juli 22					-	16 152	16 239
Justerad prognos					-	16 281	16 336
Utfall	22 544	22 777	17 501	15 605			
HE							
Ursprunglig prognos i handlingsplan					1 188	100	0
Prognos juli 22					-	233	0
Justerad prognos					-	233	0
Utfall	1 702	1 413	1 337	435			

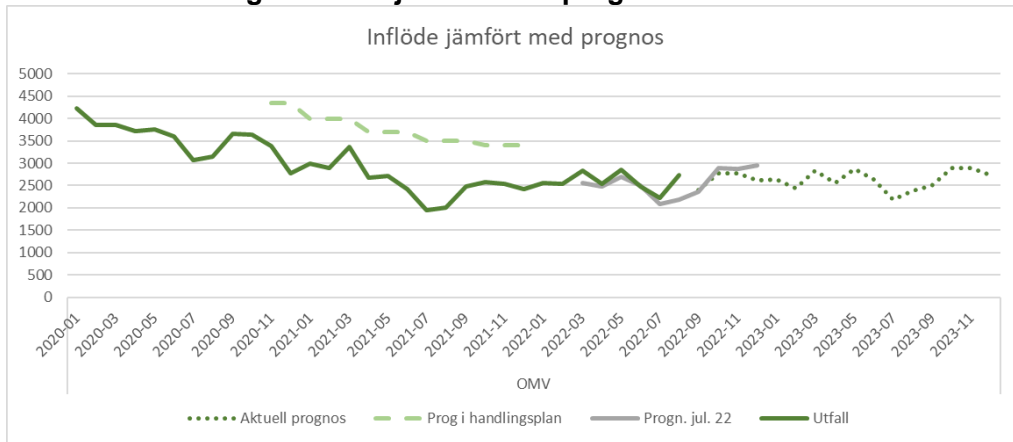
* Avser de senaste 12 månaderna.

Inflödet av OMV- respektive MEK-ärenden har varit lägre än vad som ursprungligen prognostiserades. Under 2021 kom det in 6 900 färre MEK-ärenden jämfört med prognos i handlingsplanen och 12 000 färre OMV-ärenden. Denna utveckling bedöms delvis vara en effekt av Försäkringskassans arbete med att stärka informationen till de försäkrade.⁶ Enligt Försäkringskassans prognoser förväntas inflödet även under kommande år bli lägre än ursprunglig prognos.

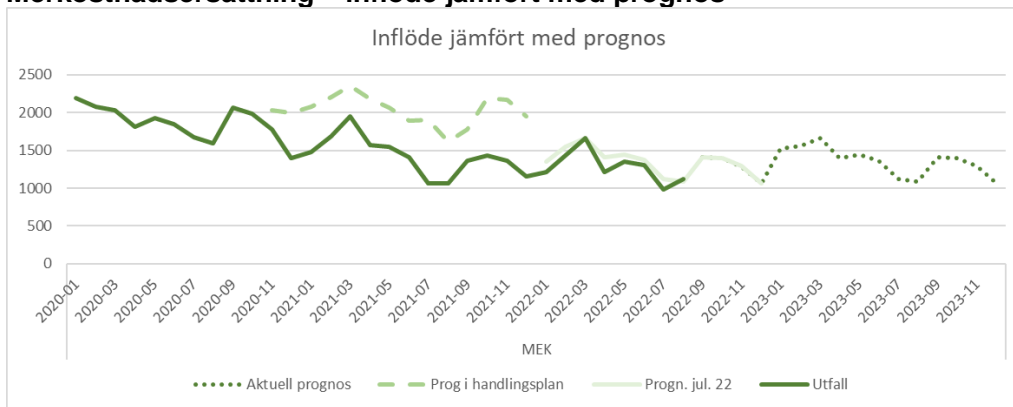
Prognosen från september 2022 innehåller enbart marginella ökning av inflödet jämfört med tidigare prognoser både för 2022 och 2023. Inflödet av HE-ärenden är fortsatt mycket litet eftersom förmånen successivt fasas ut. Inga nya inflödesprognoser görs för förmånen. Inflödet under perioden sedan föregående prognos har varit knappt 700 fler OMV-ärenden än prognos och knappt 200 färre MEK-ärenden.

⁶ Arbetet har inkluderat utveckling av e-tjänsten, förstärkt information på fk.se samt externa informationsinsatser i samarbete med andra. Se Handlingsplan för handläggning av omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning, dnr FK 2021/000685.

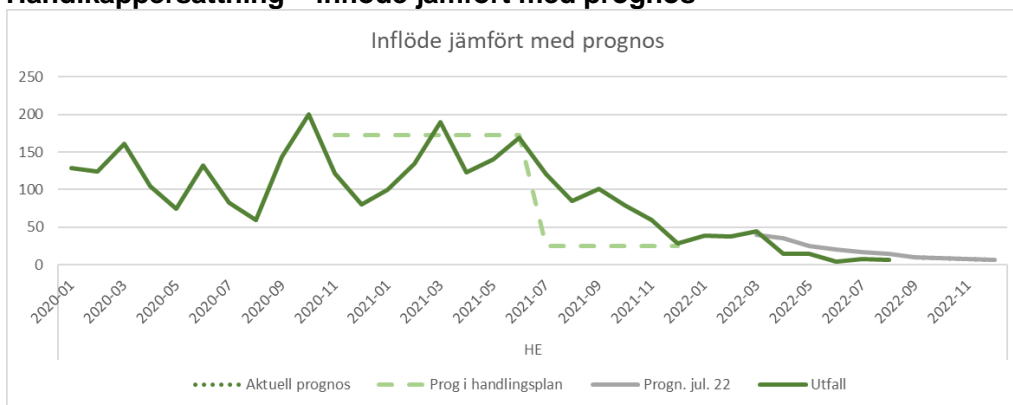
Omvårdnadsbidrag – inflöde jämfört med prognos



Merkostnadsersättning – inflöde jämfört med prognos



Handikappersättning – inflöde jämfört med prognos



Antal avslutade ärenden

Antalet avslutade ärenden – prognos och utfall

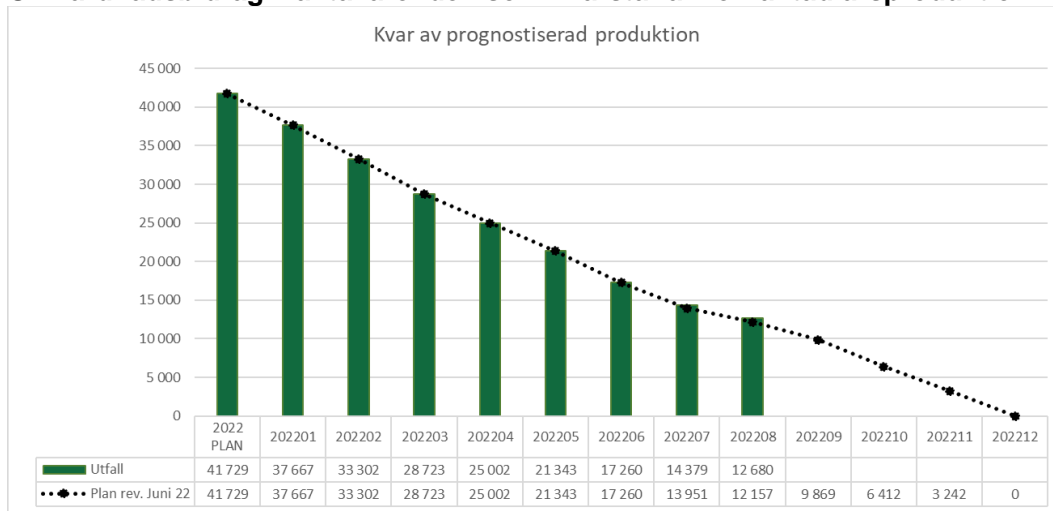
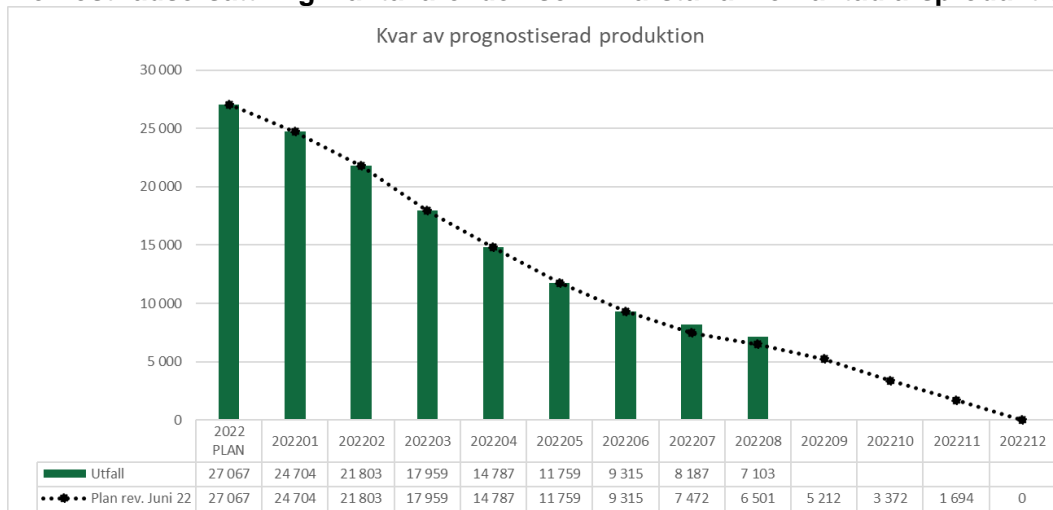
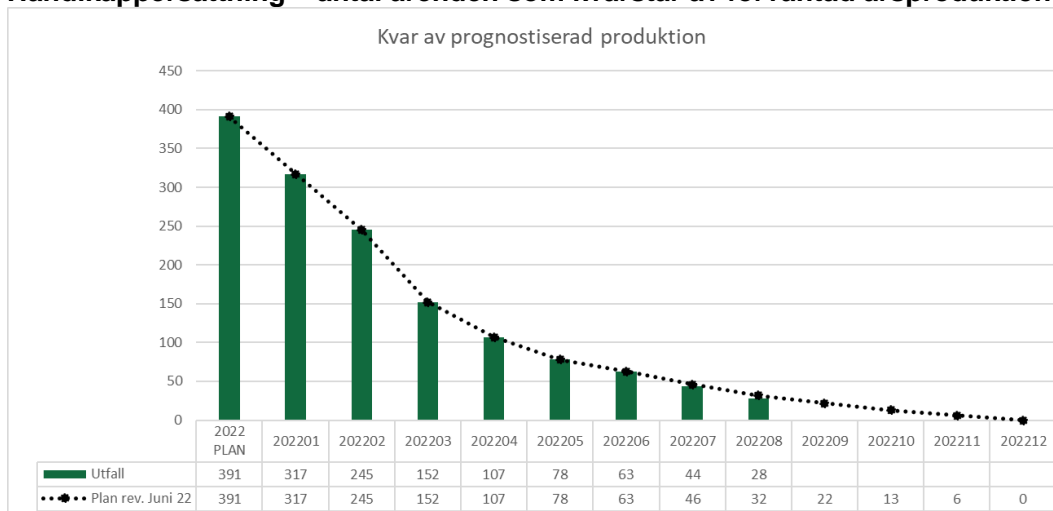
	Utfall				Prognos		
	2019	2020	2021	Aug 2022*	2021	2022	2023
OMV							
Prognos apr 22					-	41 582	31 411
Prognos juli 22					-	41 184	31 411
Justerad prognos					-	41 211	31 531
Utfall	10 290	35 764	47 984	48 354			
MEK							
Prognos apr 22					-	28 079	16 239
Prognos juli 22					-	27 219	16 239
Justerad prognos					-	26 465	16 336
Utfall	6 038	20 451	20 609	27 739			
HE							
Prognos apr 22					-	451	
Prognos juli 22					-	419	
Justerad prognos					-	395	
Utfall	5 258	1 455	1 427	876			

* Avser de senaste 12 månaderna.

Försäkringskassans handlingsplan syftar till att hantera inflödet av nya ärenden under perioden 2021–2023 och samtidigt avarbeta ärendebalansen för att möjliggöra en handläggningstid motsvarande 90 dagar senast 2023. Den prognostiserade och nödvändiga produktionen för att åstadkomma detta är nedbruten års- och månadsvis.

Under 2022 till och med augusti har Försäkringskassan avslutat 1 700 MEK-ärenden färre än enligt planeringen inför 2022. För OMV har cirka 2 100 färre ärenden avslutats. Det finns flera förklaringar till detta. Resurser som varit inlånade från sjuk- och aktivitetsersättning har återgått till sin ordinarie verksamhet tidigare än planerat mot bakgrund av kommande lagändringar inom dessa försäkringar. Antalet ordinarie handläggare har också minskat i snabbare takt än prognostiserat. Behovet av medarbetare är lägre 2023 och ingen återrekrytering görs efter medarbetare som slutar under 2022. I juni 2022 infördes ett nytt allmänt råd rörande beräkning av MEK. I samband med detta fördröjdes handläggningen under cirka två veckor för att ärenden beslutade efter ikraftträdandet skulle vara rätt hanterade. Införandet av detta precis innan semesterperioden påverkade handläggningen mycket mer än vad som förutsågs. Försäkringskassan började även handlägga omprövningar som tidigare varit nedprioriterade enligt handlingsplanen eftersom balansläget i maj gav utrymme för det. Efter tappet inom ansökningarna har dessa resurser åter satts in för att först och främst hantera ansökningsärenden.

De ansökningar som kommer in, där handläggning numera startas i nära anslutning till ansökningstillfället, är i många fall inte kompletta. Ofta saknas läkarutlåtande. Försäkringskassan försöker i möjligaste mån använda information som redan finns på myndigheten men i många fall krävs det ett läkarutlåtande. Många sökande lämnar in ansökan så fort som möjligt för att därefter komplettera den med läkarutlåtande i väntan på att ärendet omhändertas. En strategi som har blivit vanlig på grund av de tidigare långa handläggningstiderna.

Omvårdnadsbidrag – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion⁷

Merkostnadsersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion

Handikappersättning – antal ärenden som kvarstår av förväntad årsproduktion


⁷ I dessa diagram visas utveckling mot reviderad plan från juli 2022. Det vill säga plan januari-juni är här lika med utfall.

Handläggningstider

Genomsnittliga handläggningstider – prognos och utfall

	Utfall				Prognos		
	2019	2020	2021	Aug 2022*	2021	2022	2023
OMV							
Prognos i handlingsplan					>90	>90	>90
Prognos juli 22						90	90
Justerad prognos						90	90
Utfall	202	273	292	226 / 115			
MEK							
Prognos i handlingsplan					>90	>90	>90
Prognos juli 22						90	90
Justerad prognos						90	90
Utfall	188	280	328	277 / 167			
HE							
Prognos i handlingsplan					90	90	90
Prognos juli 22						90	-
Justerad prognos						90	-
Utfall	172	79	95	114 / 78			

* Avser de senaste 12 månaderna samt månadens resultat.

Under avarbetningsperioden har handläggningstiderna för OMV och MEK fortsatt att vara långa eftersom det är många gamla ärenden som avarbetas. Från och med november 2021 kan dock en minskad handläggningstid noteras för avslutade OMV-ärenden. En motsvarande minskning för MEK kan noteras från och med december 2021. Denna positiva utveckling förväntas nu fortsätta och när ärendebalansen motsvarar cirka 2,5 månaders inflöde kan en handläggningstid motsvarande 90 dagar realiserars. OMV-ärenden avslutade under augusti 2022 har en handläggningstid på 115 dagar och MEK-ärendenas handläggningstid är 167 dagar. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är att en handläggningstid nedåt 90 dagar kan uppnås under första kvartalet 2023. En risk att beakta beträffande handläggningstiderna är att handläggningen inte flyter på som önskat eftersom inkomna ärenden ofta saknar läkarutlåtande och att det finns väntetider inom vården.

Omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och handikappersättning – genomsnittliga handläggningstider



Produktivitet – antal beslut per årsarbetskraft

Antal beslut per årsarbetskraft*

	2019	2020	Aug 2021**	2021	Aug 2022**
OMV					
Utfall	44	87	76	78	97
MEK					
Utfall	57	114	108	99	98
HE					
Utfall	98	125	138	125	119
VB					
Utfall	94	255			

* Mättet avser antal beslut i förhållande till förmånens andel av total tid redovisad inom myndighetens handläggande avdelningar omvandlat till årsarbetskrafter.

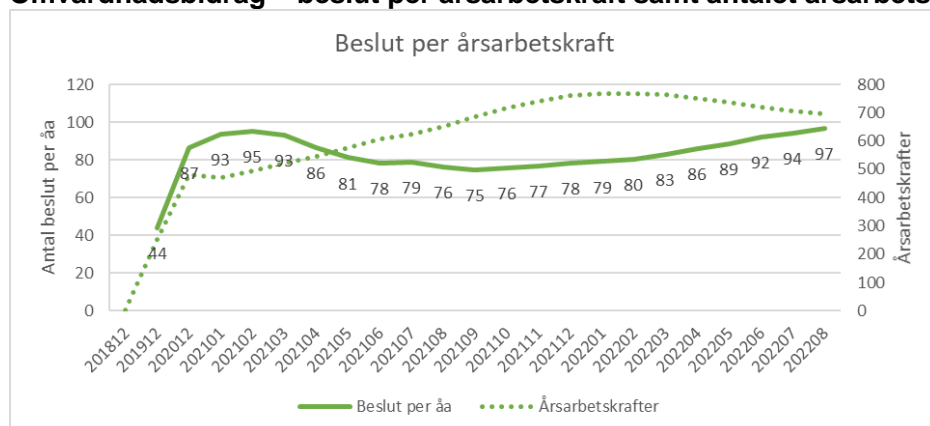
** Avser senaste 12 månaderna.

Under 2021 genomfördes omfattande nyrekryteringar till handläggningen av OMV och MEK. Även försäkringsutredare som vanligen handlägger sjuk- och aktivitetsersättning tillfördes OMV- och MEK-handläggningen. Nyanställda medarbetare och medarbetare som vanligen arbetar med andra försäkringar utreder av naturliga skäl färre ärenden jämfört med seniora kollegor givet att den rättsliga kvaliteten ska vara god. Detta innebar att produktiviteten, totalt sett, minskade under 2021. Det faktum att mer seniora och högproduktiva försäkringsutredare även användes för utbildning och handledning av nya kollegor förstärkte denna rörelse ytterligare.

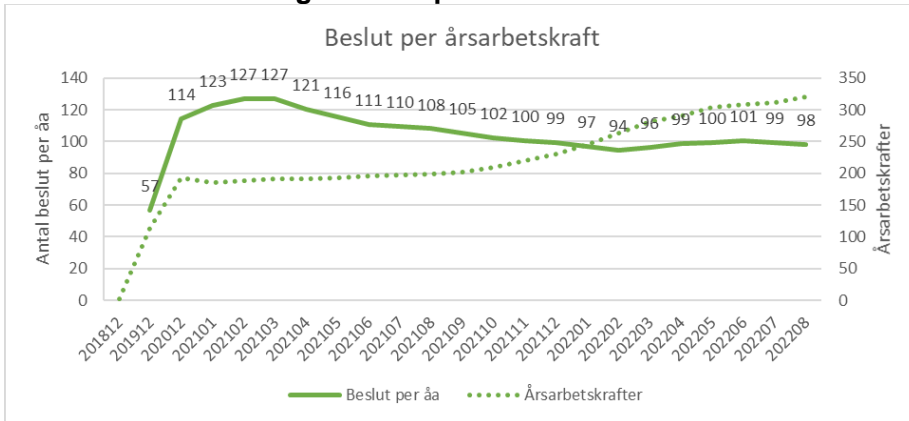
Från senare delen av 2021 har dock antalet OMV-beslut per årsarbetskraft börjat öka vilket är förväntat givet de nyanställda medarbetarnas utveckling. Gällande MEK har fler resurser tilldelats successivt under hösten och vintern varför det varit en längre period med ett sjunkande antal beslut per årsarbetskraft. Från och med mars 2022 ökade även antal beslut per årsarbetskraft inom MEK och ligger nu på en stabil nivå trots införandet av nytt allmänt råd i juni 2022.

För HE har antalet ansökningar minskat kraftigt. Större och större andel av jobbet för handläggarna som finns kvar inom förmånen går därmed numera åt till arbetet med efterkontroller som uppstår i de pågående bidragsärendena. Det finns i nuläget cirka 45 000 mottagare av HE.

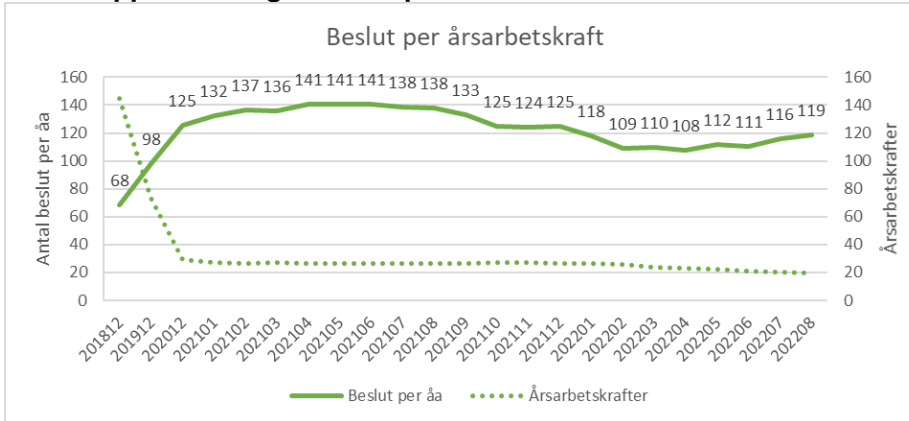
Omvårdnadsbidrag – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



Merkostnadsersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



Handikappersättning – beslut per årsarbetskraft samt antalet årsarbetskrafter



Bemanning

Omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning – antal medarbetare per yrkesroll

	Utfall				Prognos	
	Jan 2019	Jan 2020	Jan 2021	Jan 2022	Aug 2022	Dec 2022
Försäkringsutredare	340	486	587	770	599	500
Beslutsfattare	37	68	89	127	94	88

Utöver försäkringsutredare och beslutsfattare så är det cirka 26 specialister och 33 enhetschefer som i nuläget arbetar i den handläggande verksamheten avseende OMV och MEK. Utöver ovanstående resurser har övertid och förstärkning med tillfälliga resurser nyttjats i den mån det funnits budgetutrymme under 2021.

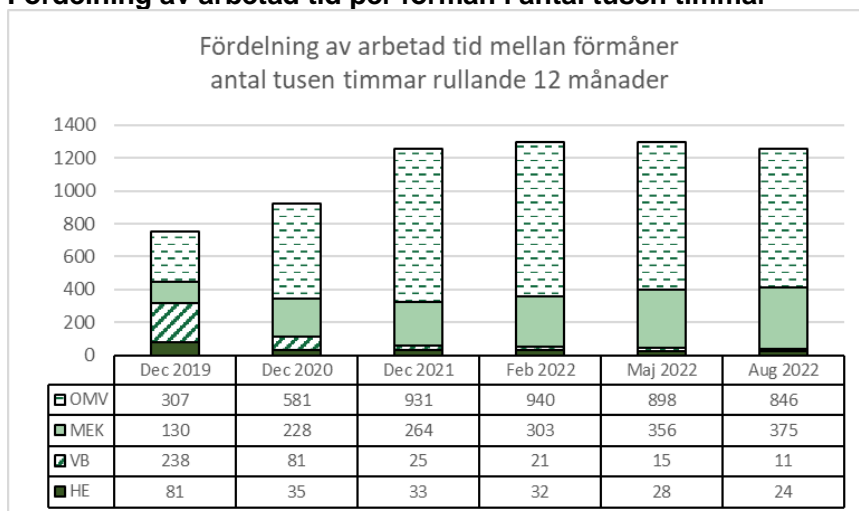
Handläggningsskapaciteten inom OMV och MEK har ökat kontinuerligt sedan januari 2019. Det beror dels på att mindre tid successivt har lagts på HE och VB, dels på att rekryteringar genomförts i den omfattning som varit möjlig utifrån tillgänglig finansiering. Försäkringskassan har även omfördelat resurser internt i sådan omfattning som varit möjlig över tid.

Det ska dock nämnas att försäkringsutredarna inom OMV och MEK även använts till att utreda och besluta om förlängt VB under 2020. Detta till följd av ändring av övergångsbestämmelserna under samma år. Drygt 14 000 beslut om förlängt VB fattades under 2020.

Från och med 2022 kommer antalet försäkringsutredare som handlägger OMV och MEK att successivt minska. Dels mot bakgrund av minskad budgettilldelning, dels eftersom delar av den internt omfördelade resursen återgått till ordinarie arbetsuppgifter.

För arbetet med att handlägga HE, samt den kvarstående handläggningen av VB⁸, så krävs det i nuläget cirka 15 försäkringsutredare.

Fördelning av arbetad tid per förmån i antal tusen timmar



⁸ Avser främst impulser om ändrade förhållanden i ärenden med pågående VB.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Nils Öberg i närvaro av tillförordnad avdelningschef Helena Lundkvist och verksamhetsområdeschef Ingeborg Watz Forslund, den senare som föredragande.

Nils Öberg

Ingeborg Watz Forslund