

Anmälan mot Försäkringskassan, försäkringskontoret Halmstad, om handläggningen i ett ärende om sjukpenning

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 3 mars 2008, klagade AA på handläggningen av sitt sjukpenningärende. Hon anförde bl.a. att både hon och hennes läkare i över ett års tid förgäves hade försökt få till stånd ett möte med Försäkringskassan för att diskutera hennes rehabilitering. AA anförde vidare att Försäkringskassan hade satt in hennes sjukpenning på ett gammalt kontonummer trots att hon hade anmält kontobyte. Hon anförde dessutom att hon i november 2007 hade begärt att få kopior av journalanteckningarna i sitt ärende men att hon endast fått en del av dessa. Hon framförde även synpunkter på innehållet i de journalanteckningar som hon hade fått del av.

Utredning

Ärendet remitterades till Försäkringskassan som anmodades att yttra sig över det som AA hade anført under punkterna 2 - 4 i sin anmälan dvs. att något möte inte hade kommit till stånd, att ersättning betalats ut till fel kontonummer och att hon endast hade fått en del av de handlingar som hon hade begärt.

I sitt remissvar anförde Försäkringskassan, genom BB, följande.

Försäkringskassans slutsatser

Punkt 2

Av journalanteckningar förda i AA:s sjukpenningärende framgår att AA vid ett flertal tillfällen varit i kontakt med olika handläggare på Försäkringskassan. Dessa kontakter har enligt journalanteckningarna i de flesta fall rört sig om utbetalning av ersättning till AA. Vid telefonsamtal med tillfällig handläggare den 3.10.2007 har AA framfört att hon vill bli uppringd av ordinarie handläggares ersättare då hon vill komma igång med arbetsrehabilitering. Beträffande sjukskrivande läkares önskemål om avstämningsmöte har detta framförts i medicinska underlag med början i underlag som utfärdats den 22.8.2006 och i alla medicinska underlag därefter.

Försäkringskassan anser att det utifrån förda journalanteckningar har tagit oacceptabelt lång tid innan en tid för avstämningsmöte har bokats. Ett

avstämningsmöte borde ha hållits långt innan ordinarie handläggares tjänstledighet. Försäkringskassan anser att det temporära bytet av handläggare har fört ärendet framåt.

Ordinarie handläggare är vidtalad om vikten av att prioritera avstämningsmöten och kontakten med den försäkrade.

Punkt 3

Någon journalanteckning rörande AA:s kontonummerbyte synes inte vara gjord. För detta kan vi kritiseras. Försäkringskassan har i olika sammanhang framhållit vikten av att dokumentera händelser och kontakter i journal. Företagen utredning visar att kontoändringen utförts korrekt och att pengarna med bokföringsdag 26.2.2008 har betalats ut till det nya kontot.

Punkt 4

Någon journalanteckning rörande AA:s begäran om kopior ur journal synes inte vara gjord. Beträffande pappret med uppgift om att AA skulle lämna sitt barn hemma när hon arbetar på helgerna har i ärende rörande tillfällig föräldrapenning notering härom gjorts i den i ärendet förda journalen i samband med telefonsamtal från AA.

Med hänvisning till de brister i dokumentation som redovisas ovan under p. 3-4 kommer Försäkringskassan att med berörda handläggare på nytt ta upp vikten av att man följer 15 § förvaltningslagens skyldighet att dokumentera händelser som har betydelse för handläggningen av ärendet.

AA kommenterade remissvaret.

Bedömning

Om det behövs för att bedöma rätten till fortsatt sjukpenning samt för att bedöma rehabiliteringsbehovet ska Försäkringskassan, enligt 3 kap. 8 a § lagen (1962:381) om allmän försäkring, begära att den försäkrade deltar i ett avstämningsmöte. Tidpunkten för ett avstämningsmöte bör bestämmas utifrån den enskildes behov. En utgångspunkt är att det är viktigt att Försäkringskassan tidigt tar initiativ för att stödja den enskilde tillbaka till arbete. (Prop. 2006/07:59 s. 24).

Av utredningen i ärendet framgår att AA på eget initiativ och i samråd med sin läkare sedan augusti 2006 vid ett flertal tillfällen har försökt få till stånd ett avstämningsmöte hos Försäkringskassan. Att något avstämningsmöte trots detta inte har kommit till stånd är ytterst anmärkningsvärt.

I ärendet har även framkommit brister i dokumentationen, bl.a. i samband med den begäran om att få ta del av journalanteckningarna i sitt ärende som AA enligt egen uppgift framställde i november 2007. AA uppger att hon har fått en del av de begärda handlingarna vilket tyder på att hennes framställan kom kassan till handa. En parts begäran om att ta del av handlingarna i sitt ärende ska handläggas i enlighet med de allmänna regler som enligt 4 och 7 §§ förvaltningslagen (1986:223) gäller för myndigheternas serviceskyldighet och ärendehantering. Det innebär bl.a. att en sådan begäran ska handläggas skyndsamt. Jag ser allvarligt på Försäkringskassans brister i detta sammanhang och utgår från att samtliga de begärda handlingarna nu har tillsänts AA.

Det som AA har anfört i övrigt föranleder ingen åtgärd från min sida.

Med den kritik som ligger i det ovan sagda avslutar jag ärendet.