

Anmälan mot Försäkringskassan om bristande dokumentation m.m.

Anmälan

I en anmälan till JO anförde AA bl.a. att Försäkringskassan inte hade besvarat hans skrivelser och inte heller bilagt dem till ärendet. Vidare hade myndigheten inte betalat ut den ersättning för resekostnader som utlovats. AA anförde härutöver att Försäkringskassan brustit i sitt rehabiliteringsansvar.

Utredning

Försäkringskassans akt i ärendet hämtades in och granskades. Myndigheten anmodades därefter att yttra sig över det som AA anfört i sin anmälan.

I sitt remissvar anförde Försäkringskassan, genom försäkringsdirektören BB, följande.

Utredning

Av genomgången i ärendet framgår att handläggaren CC inte dokumenterat samtal eller kopierat in mejlkorrespondens i ÄHS. Nuvarande handläggaren DD har via AA fått kopior av alla kontakter och ombesörjt att dessa förts in i ÄHS-akten. AA har i oktober 2009 begärt att få kopior av samtliga handlingar i sitt ärende. Dessa har expedierats av handläggaren.

Vid avstämningsmötet den 26 maj 2009 fanns behandlande läkaren EE med på telefon.

Kvittot för resa till avstämningsmöte, som AA hänvisar till, finns inte omnämnt i ÄHS-akten. Ingen ersättning för resa för detta avstämningsmöte är utbetald. Inte heller någon ersättning för resor till senare möte har betalats ut.

Handläggaren FF och enhetschefen GG, LFC Uppsala, uppger båda att det stämmer att AA skickat ett brev till GG. Efter genomgång i ärendet framkommer att brevet inte lagts in i ärendet i ÄHS och inte heller i övrigt går att återfinna. FF uppger att han efter det att brevet inkommit kontaktat AA, men att det samtalet inte dokumenterats i ÄHS.

Nuläge

Ärendet handläggs nu vid LFC Västervik. Försäkringskassan har den 12 maj 2010 beställt ett särskilt läkarutlåtande (SLU) avseende AA och inväntar utredningssvar. Syftet med utredningen är att klargöra prognos, aktivitetsbegränsning och funktions-

nedsättning. AA uppbär för närvarande förlängd sjukpenning. Sjukpenningrätt föreligger till och med den 30 oktober 2010.

Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan kan konstatera att handläggaren CC inte dokumenterat samtal eller kopierat in mejlkorrespondens i ÄHS, vilket är anmärkningsvärt. Hon har inte heller besvarat samtal eller ringt tillbaka efter meddelande. Enligt AA är dessutom en del uppgifter i journalanteckningarna felaktiga. Detta kan inte utredas närmare eftersom handläggaren inte längre är anställd hos Försäkringskassan, men om detta stämmer så är det oacceptabelt. Försäkringskassan ser allvarligt på detta och beklagar djupt det inträffade. Berörd handläggare har slutat, men LFC Västervik kommer ändå att påminna sina handläggare om vikten av att kopiera och journalföra mejlkorrespondens, att sköta dokumentation i ett ärende på ett korrekt sätt samt att ringa upp kund när meddelande lämnats per telefon.

Att ett planerat och bokad avstämningsmöte blir inställt eller uppskjutet är i och för sig olyckligt, men kan ibland bli nödvändigt på grund av sjukdom eller andra orsaker. Det kan finnas önskemål från den försäkrade om ett avstämningsmöte. Det är dock Försäkringskassan som avgör om ett möte ska hållas eller ej beroende på om myndigheten redan har de underlag som är nödvändiga för att bedöma rätten till sjukpenning.

Vid utredning med handläggaren FF och enhetschefen GG har det framkommit att ett brev inkommit från AA till GG. Handläggaren ska efter det att brevet inkommit till Försäkringskassan ha kontaktat AA per telefon. Detta har inte dokumenterats i ÄHS. Brevet finns inte inlagt i ÄHS och går inte heller i övrigt att återfinna. Att en allmän handling förekommer är mycket allvarligt och Försäkringskassan beklagar djupt att detta inträffat. Medarbetarna vid LFC Uppsala kommer att påminnas om vikten av att sköta dokumentationen i ett ärende och att sköta inkomna handlingar på ett korrekt sätt.

Försäkringskassan har ett samordningsansvar för rehabilitering för personer som drabbats av sjukdom. Rehabiliteringen ska syfta till att den försäkrade får tillbaka sin arbetsförmåga och sina förutsättningar att försörja sig själv genom förvärsarbete. Samordningsansvaret medför inte att Försäkringskassan kan kräva att de andra rehabiliteringsaktörerna utför vissa åtgärder. Samordningsansvaret innebär inte heller att Försäkringskassan utför rehabiliteringsåtgärder där andra rehabiliteringsaktörer är ansvariga.

Rehabiliteringsansvaret hos de vanligen förekommande medaktörerna fördelar sig enligt följande.

- Hälso- och sjukvården ansvarar för den medicinska rehabiliteringen
- Arbetsgivaren ansvarar för den arbetsplatsinriktade rehabiliteringen för personer som har anställning
- Arbetsförmedlingen ansvarar för den arbetslivsinriktade rehabiliteringen för personer som inte kan återgå till sitt gamla arbete eller för personer som saknar arbete
- Kommunens socialtjänst ansvarar för den sociala rehabiliteringen
- Försäkringskassan ansvarar för att samordna rehabiliteringen.

Försäkringskassan kan således inte köpa tjänster som t.ex. psykoterapeutiska insatser, då detta ingår i den medicinska rehabiliteringen för vilken hälso- och sjukvården ansvarar.

I försäkringsmedicinsk utredning från mars 2009 föreslås medicinska åtgärder för AA i form av psykoterapeutisk hjälp samt behov av bedömning och hjälp från smärtklinik av kronisk smärta i fotsulorna. Bedömningen i utredningen är att den föreslagna medicinska rehabiliteringen torde kunna bidra till återgång i arbete.

Ett normalt tillvägagångssätt är att åtgärder som föreslås i en sådan utredning tas upp vid avstämningsmöte där den försäkrade och behandlande läkare deltar. Det är dock

hälso- och sjukvården som därefter ansvarar för att medicinska rehabiliteringsåtgärder kommer till stånd.

Den 26 maj 2009 hölls ett avstämningsmöte med AA där hans behandlande läkare fanns med på telefon. De behov av medicinska åtgärder som framgår av den försäkringsmedicinska utredningen kan ha tagits upp vid avstämningsmötet, men det framgår tyvärr inte i dokumentation om så har skett eller inte.

Det kan sammanfattningsvis konstateras att handläggaren vid LFC Västervik inte varit tillräckligt aktiv i att driva ärendet framåt. Det saknas även dokumentation om vilka ställningstaganden som gjorts och varför.

Försäkringskassan beklagar och ber om ursäkt för det inträffade.

Om AA inkommer med kopia av taxikvitto och anspråk på ersättning för resor kommer Försäkringskassan att pröva rätten till sådan ersättning.

AA kommenterade remissvaret.

Bedömning

Dokumentationen

Enligt 15 § förvaltningslagen (1986:223), FL, ska uppgifter som en myndighet får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för ärendets utgång antecknas. Det får dock i praxis anses belagt att också uppgifter som rör ärendets gång t.ex. kontakt med parter, andra personer eller myndigheter, bör antecknas (se t.ex. JO:s beslut den 3 mars 2005, dnr 4922-2003). En god dokumentation bör även omfatta sådant som anger och förklarar myndighetens ställningstaganden, detta för att göra det möjligt både för den enskilde och för andra, t.ex. domstolar och JO, att följa och förstå ärendets gång. Utredningen i ärendet visar att det finns påtagliga och allvarliga brister i dokumentationen i det aktuella ärendet.

Serviceskyldigheten m.m.

Försäkringskassans skyldighet att besvara förfrågningar från enskilda följer av den allmänna serviceplikten i 4 § FL. Av Försäkringskassans remissvar framgår att myndigheten vid upprepade tillfällen underlåtit att besvara samtal och förfrågningar från AA. Vid ett tillfälle berodde det uteblivna svaret på att skrivelsen från AA förkom, vilket i sig är anmärkningsvärt.

Rehabiliteringsansvaret

Av 22 kap. 5 § lagen (1962:381) om allmän försäkring, AFL, framgår bl.a. att Försäkringskassan ska samordna och utöva tillsyn över de insatser som behövs för rehabiliteringsverksamhet enligt AFL. Försäkringskassan ska, om den försäkrade medger det, i arbetet med rehabiliteringen samverka med hans eller hennes arbetsgivare och arbetstagarorganisation, hälso- och sjukvården, socialtjänsten samt arbetsmarknadsmyndigheterna och andra myndigheter som kan vara berörda. Försäkringskassan ska därvid verka för att dessa, var och en inom sitt verksamhetsområde, vidtar de åtgärder som behövs för en effektiv rehabilitering av den försäkrade.

Som framgår av utredningen har det på grund av brister i dokumentationen inte gått att fullständigt utreda vilka åtgärder som vidtagits – eller inte vidtagits – i AA rehabiliteringsärende. Jag kan därför inte uttala mig om huruvida Försäkringskassan har brustit i sitt rehabiliteringsansvar. Myndigheten konstaterar emellertid i

sitt remissvar att ärendet inte drivits framåt i tillräcklig utsträckning. Jag delar den uppfattningen.

Det som i övrigt framkommit i ärendet föranleder inget uttalande från min sida.

Ärendet avslutas med den sammantaget allvarliga kritik som ligger i det ovan sagda.