

Planen är god stabilitet över lång tid

Adriana Lender, generaldirektör på Försäkringskassan, börjar med att gratulera till resultatet i SKI-undersökningen. En jätteprestation, speciellt med tanke på tandvårdsreformen och vad den har inneburit för många tandläkare.

Försäkringskassan har ett massivt utvecklingsuppdrag

Försäkringskassan betalar ut var fjärde konsumtionskrona, det är 450 miljarder kronor per år. 2010 blir det första året som samtliga 14 000 medarbetare arbetar helt i Försäkringskassans nya organisation. Enligt Adriana Lender har myndigheten haft begränsade möjligheter att prioritera en mängd saker som skulle utföras på alldeles för kort tid. Det har drabbat väldigt många medborgare och Försäkringskassan har haft stora problem med den nya tandvårdsreformen.

- Det är först nu som ärendeflöden och handläggningstider är normala med ett systematiskt och organiserat arbetssätt snarare än brandkårsverksamhet, anser Adriana Lender.

Vidare frågar sig Adriana Lender hur vi ska nå målet för ett bra tandvårdsstöd. Det är viktigt att gemensamt slå vakt om reformen. Tandvårdssystem har historiskt sett ganska korta livscyklar, nu måste vi alla bidra för att det ska bli bättre. System är en avvägning av patientkostnader, kostnader för staten och lönsamhet för vårdgivarna.

För att få ett bra samarbetsprojekt är det nödvändigt att Försäkringskassan, TLV och branschen inser att alla har delansvar. Det som saknas är ett ömsesidigt förtroende för att det ska fungera på ett bra sätt. Planen är en god stabilitet över lång tid.

Försäkringskassans datasystem

Adriana Lender tydliggör att det finns väldigt få system i världen som motsvarar Försäkringskassans. Tyvärr gjordes inget ordentligt samarbetsprojekt med leverantörerna. Det hade varit önskvärt om alla leverantörer hade valts ut efter kravställning och certifiering.

Leverantörernas vilja att investera i sina system påverkar vad som ska åtgärdas i systemet. Bland annat hade Försäkringskassan inte förutsett att systemleverantörerna belastar systemet för att kontrollera sina egna register.

- Nu har vi rättat alla kända fel och det har inte varit några driftsstopp sedan 20 oktober. Vi har genomfört förbättringsåtgärder på både kort och lång sikt. En stor del har varit att bygga in larmfunktioner för att snabbare bli varse om systemet har driftstopp.

Adriana Lender svarar på frågor från Privattandläkarnas förtroendevalda representanter.

Fråga: Kontakten med Försäkringskassan har blivit hårdare. Det känns inte så trevligt, man får inte hjälp i framförallt efterhandskontroller. Vad gör Försäkringskassan åt det här?

Svar: Man ska bli väl bemött oavsett vad det handlar om och oavsett om man är tandläkare eller vanlig medborgare.

Fråga: Handläggare på Försäkringskassan är väl pålästa i paragraferna, men man hamnar ofta i en situation där handläggaren inte förstår vad tandläkaren säger och tandläkaren inte förstår vad handläggaren säger. Hur löser ni problemet?

Svar: Det jag kan göra något åt är handläggarnas kunskap. De kommer att lära sig mycket mer med tiden. Den typen av kompetensutveckling står Försäkringskassan för.

Fråga: Varför kan man inte snabbt lägga ut information när det är driftsstopp.

Svar: När det gäller driftsstoppen har vi haft otillräckliga larmsystem. Det innebär att tandläkare har sett det innan vi har upptäckt problemet! Detta är nu åtgärdat. Information om driftsstopp ska gå fort och det ska vara korrekt.

Fråga: När det gäller felaktig information – hur långt ska man driva ett ärende? Som tandläkare har jag fått klara besked från en handläggare, genomfört en halv behandling och sedan fått en ny bedömning. Även om det är Försäkringskassan som har gett fel information, blir det mitt ansvar som tandläkare att lösa problemet.

Svar: Så ska det inte gå till! Lyft problemet till handläggarnas chefer eller till den juridiska avdelningen på kassan.

Fråga: Kan inte Försäkringskassan vara lite flexibla? Lite mera mänskliga?

Svar: Jag brukar säga att man får akta sig så att man inte blir bönhörd. Myndigheter som gör det – där ligger korruption runt hörnet. Det är TLV som bestämmer vad vi får göra eller inte göra. Vi har inte något eget tolkningsutrymme, Försäkringskassan kan inte tolka lagen - det är en rättsäkerhetsfråga. Att ha rättssäker hantering var den avgörande grunden när man skapade den här myndigheten. Försäkringskassan är en politiskt styrd organisation och politiskt ruckar man inte i frågor om det inte är ett stort problem. Om det är ett stort problem ska det åtgärdas.

Fråga: Efterhandskontrollerna är Försäkringskassans ansvar. Kan man få ta del av efterhandskontrollerna?

Svar: Ja, det ska vi utveckla ändå mer för att få en lärande process. Det gamla systemet med förhandsprövning var inte rättssäkert enligt olika bedömningar. Det är färre efterhandskontroller än förhandsprövningar och det är enklare att titta på någonting som är gjort och dokumenterat än att titta på en uppskattning om vad som ska göras.

Fråga: Gränsgångare. Hur resonerar Försäkringskassan där?

Svar: Bosättningsbaserade och arbetsbaserade fördelar är en juridiskt ganska knepig fråga – man tar inte ställning till försäkringstillhörighet innan det finns en förmån att ta ställning till. Det är ett problem och det är inte bra. Det måste vi ta tag i.