

Mötesformer på Försäkringskassan

Mötesformer på Försäkringskassan

- I. Upplägg och genomförande av uppdrag
- II. Rekommendationer från DIGG om digitala möten
- III. Resultat från enkät och intervjuer
- IV. Fynd

Fråga

Vilka mötesformer använder försäkringsutredarna på Försäkringskassan?



Upplägg

Enkät till försäkringsutredare inom sjukpenning och aktivitetsersättning

Två djupintervjuer

Totalt 66 respondenter





Myndigheten för digital förvaltning

Digitalt först: Digitala tjänster ska, när det är möjligt och relevant, vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och organisationer

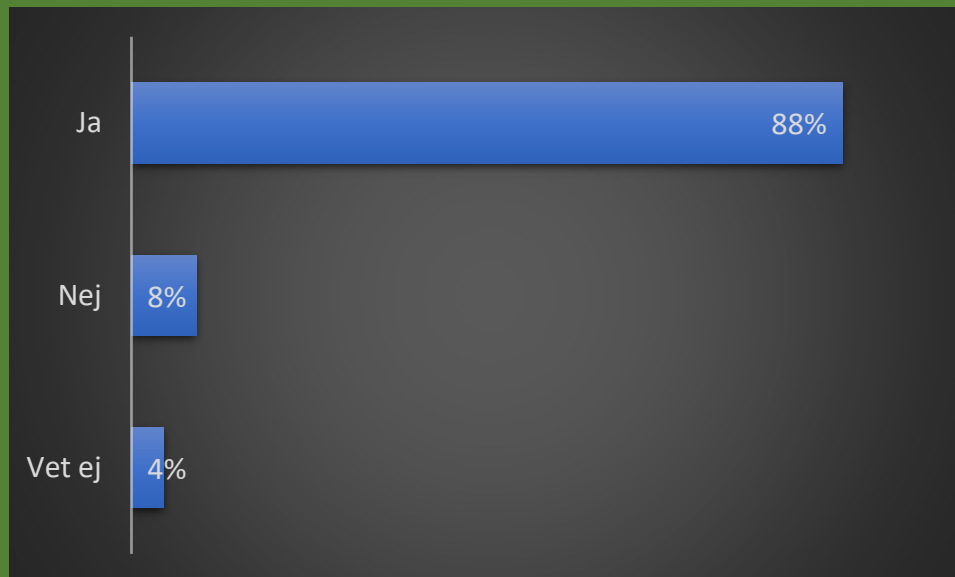
Offentliga organisationer behöver ta ställning till hur det digitala mötet ska utformas och göra en målgruppsanpassad avvägning mellan när mötet med privatpersoner och organisationer ska vara digitalt respektive analogt

Källa: DIGG – Rekommendationer för offentliga organisationer – det digitala mötet

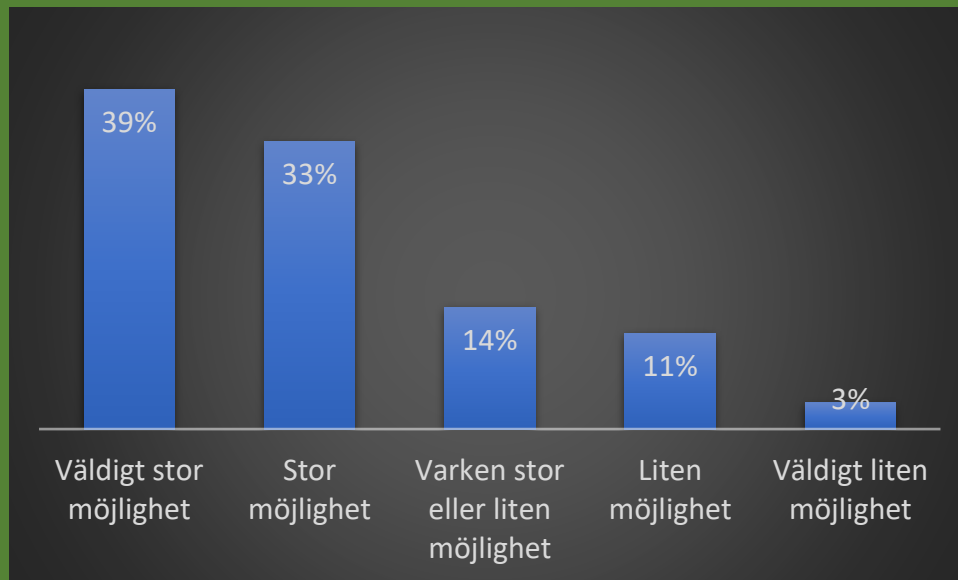


Resultat

Finns det riktlinjer på Försäkringskassan som styr vilken mötesform du använder?



Hur stor möjlighet har du att själv välja vilken mötesform du använder i ditt arbete?



Mötesform som används mest



Digitalt möte
30



Telefonmöte
30



Fysiskt möte
6



Digitalt möte



- *”För att vi är uppmanade att ha digitalt möte, annars tycker jag att fysiska möten egentligen ger mest och är bäst”*
- *”Jag har endast digitala möten på grund av att det är mest effektivt. Ibland via telefon om tekniken strular”*
- *”Interna rutiner. Man ska prioritera digitala möten över fysiska möten”*



Telefonmöte



- ”Jag tänker att vi generellt har många telefonkontakter med våra försäkrade och att det blir aktuellt med digitalt möte/fysiskt möte när andra parter ska blandas in, såsom vården eller arbetsgivarna”
- ”Det mesta går att lösa med ett telefonsamtal”
- ”Enklast för alla parter. Får ut samma information och kommer till samma planering. Sparar mycket tid i handläggningen”





Fysiskt möte

- *”Jag ser en vinst med fysiska möten och bokar det i första hand. Andra möten med myndigheter där digitala möten ska bokas fungerar oftast inte då de flesta (nästan alla) försäkrade har svårt att logga in på digitala möten tex skype”*
- *”Då den försäkrade som har AE ofta önskar fysiska möten, har svårt att klara tekniken och inte gärna pratar i telefon så väljer jag fysiska möten om DF önskar detta. DF har många gånger mycket enklare att uttrycka sig och hålla fokus vid ett fysiskt möte”*



Intervjuer

- Digitalt först – fysiskt i undantagsfall
- Föreslår digitalt möte – ”jag anpassar mig helt och hållet efter den försäkrades behov”
- ”Folk brukar ha problem” (50%)
- Strategier innan och under Skypemöte



Kommentarer från enkäten

De försäkrade har svårt att koppla upp sig och för att se sig själv i de digitala mötena.

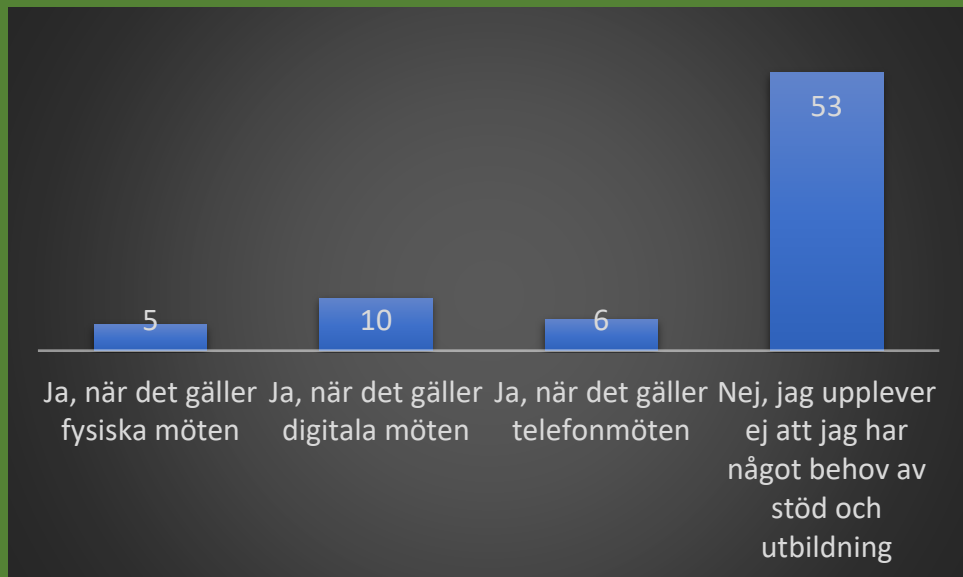
Parterna har ofta svårt att koppla upp sig till Skype vilket gör att det kan ta ca 15 minuter innan mötet kommer igång

Ibland strular det med Skype när externa aktörer deltar i möten. Jag tycker vi behöver kunna vara mer kunniga eller få ett annat system som är enklare

Många av våra försäkrade får det inte att fungera när de ska koppla upp sig till Skype.

Hade gärna haft mer fysiska möten då det digitala inte alltid fungerar

Upplever du ett behov av mer stöd och utbildning för att kunna genomföra dina möten på ett bra sätt? (Antal)



SAFOS – samarbetsplattform för offentlig sektor

- Esam (offentlig samverkan för ökad digitalisering) – Teams oförenlig med GDPR och offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- SAFOS innehåller funktioner för extern dokumentdelning, videomöte samt chatt
- SAFOS är inte en ersättare till Skype
- Genomförandeprojekt för att livscykelhantera Skype pågår

Här är Försäkringskassans Teams-alternativ – sätter standard för myndigheter

Nyhet
17 maj, 2023 • 4 min

Företagsprogram

Många svenska myndigheter letar med ljus och lykta efter samarbetsverktyg efter att Esam avrätt från användning av Microsoft Teams. Nu rullar Försäkringskassan ut en plattform för dokument, möten och chatt – som kan sätta standard i offentlig sektor. Den bygger på öppen källkodsverktyg och drifas i myndighetens egna serverhallar.

Försäkringskassans nya samarbetsplattform 2023 – banbrytande för svenska myndigheter



Senaste inläggen

Försäkringskassans nya samarbetsplattform 2023 – banbrytande för svenska myndigheter 28 maj 2023

Bra att veta om säkra videomöten 2023 20 maj 2023

Fynd



Många försäkrade har problem med att hantera digitala möten genom Skype. Detta leder till förlorad tid och mindre effektiva möten.

Frågor eller funderingar?

Fredrik.neuman@finsamimalmo.se

070-227 2535

