

## Allvarlig kritik mot Försäkringskassan för att i flera ärenden ha skickat handlingar med uppgifter som omfattas av sekretess till en annan person än den som uppgifterna avsåg

---

**Beslutet i korthet:** Tre försäkrade anmälde, oberoende av varandra, till JO att Försäkringskassan hade skickat handlingar med uppgifter som omfattas av sekretess till en annan person än den som uppgifterna avsåg. JO uttalar allvarlig kritik mot Försäkringskassan för den bristande noggrannhet som myndigheten har uppvisat vid hanteringen av sekretesskyddade uppgifter. JO har vid upprepade tillfällen påtalat vikten av att uppgifter som omfattas av sekretesskydd hanteras med stor noggrannhet. En tjänsteman som hanterar sekretesskänslig information har ett personligt ansvar att se till att sekretessen upprätthålls.

### Anmälningarna

JO fick under augusti och september 2017 in tre anmälningar mot Försäkringskassan om att handlingar med uppgifter som omfattas av sekretess har skickats till en annan person än den som uppgifterna avsåg.

I ett ärende (dnr 5606-2017), som kom in till JO den 22 augusti 2017, uppgav AA bl.a. att Försäkringskassan hade sänt en annan persons läkarintyg till henne och att hon undrade var hennes handlingar hade hamnat.

I ett annat ärende (dnr 6105-2017), som kom in till JO den 14 september 2017, anförde BB att hon hade blivit uppringd av en kvinna som uppgav att hon hade fått hennes läkarintyg hemskickat till sig. Läkarintyget innehöll sekretessbelagda uppgifter.

I ytterligare ett annat ärende (dnr 5820-2017), som kom in till JO den 1 september 2017, uppgav CC att hon tillsammans med sitt läkarintyg erhöll en annan persons journal från Försäkringskassan. Av journalen framgick bl.a. uppgifter om den andra personens problem och familjeförhållanden. Hon funderar på vem som kan ha fått hennes handlingar.

## Utredning

Ärendena remitterades till Försäkringskassan som i sitt remissvar den 1 november 2017 anförde följande:

### Utredning ärende 1

Den 24 augusti 2017 skickade Försäkringskassans handläggare ett kommuniceringsbrev till AA. Samtidigt skickade handläggaren ett kommuniceringsbrev med bilagor till en annan person. Av misstag lade handläggaren kompletteringen av ett läkarintyg avseende den andra personen i brevet till AA.

### Utredning ärende 2

Den 30 augusti skickade Försäkringskassans handläggare ett kommuniceringsbrev till BB. Dagen innan hade samma handläggare gjort i ordning ett kommuniceringsbrev till en annan person. Eftersom försändelser med bilagor inte kan hanteras i systemet för central utskrift gjordes båda utskicken manuellt. Troligen handlar det om ett handhavandefel av handläggaren i samband med de båda utskicken. Dessa gjordes i nära anslutning till varandra i tid, på eftermiddagen den 29 augusti samt på morgonen den 30 augusti.

### Utredning ärende 3

Den 28 augusti skickade Försäkringskassans handläggare ett kommuniceringsbrev till CC. I samband med utskicket skickade handläggaren av misstag med en handling som innehöll uppgifter om en annan persons hälsotillstånd och personliga förhållanden.

### Försäkringskassans slutsatser

Av utredningarna framgår att handlingar felaktigt har skickats till andra personer än vad som var avsikten. Det går inte att dra någon annan slutsats än att det har skett av misstag, men Försäkringskassan ser mycket allvarligt på det inträffade. Åtgärder har vidtagits i form av informationsinsatser till medarbetarna om vikten av att kontrollera att rätt dokument sänds till rätt person. Försäkringskassan beklagar djupt det inträffade. Försäkringskassans huvudprincip för att skicka brev är genom central utskrift, vilket gör att handläggarna inte behöver hantera breven. Detta fungerar endast om breven skickas utan bilagor. Försäkringskassan har utvecklat teknikstödet för att även brev som innehåller bilagor ska kunna sändas ut centralt, i syfte att öka säkerheten i utskicken. Planeringen är att tekniken ska vara helt inarbetad senast vid årsskiftet. Det gör att handläggarna kan hantera utskicken ett i taget istället för att skriva ut flera handlingar på en gång.

AA, BB och CC gavs tillfälle att kommentera remissvaret.

## Bedömning

Huvudregeln om socialförsäkringssekretess finns i 28 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) där det anges att sekretess gäller hos Försäkringskassan för uppgifter om den enskildes hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden, om det kan antas att den enskilde eller någon närstående lider men om uppgiften röjs och uppgiften förekommer i ärenden om vissa förmåner och ersättningar. Uttrycket ”personliga förhållanden” omfattar i princip alla uppgifter som avser den berörda personen.

Av utredningen framgår att Försäkringskassan inom loppet av några få dagar har skickat sekretesskänsliga handlingar till fel person vid minst tre tillfällen.

Det är allvarligt när tjänstemän som har fått förtroendet att behandla sekretesskyddade uppgifter inte sköter sitt uppdrag med tillräcklig omsorg och noggrannhet. En tjänsteman som hanterar sekretesskänslig information har ett personligt ansvar att se till att sekretessen upprätthålls. JO har vid upprepade tillfällen påtalat vikten av att uppgifter som omfattas av sekretesskydd hanteras med stor noggrannhet. Jag finner det därför mycket bekymmersamt att problemen kvarstår och att antalet anmälningar om dessa brister ökar. Under 2017 har JO kritiserat Försäkringskassan för liknande brister vid ett flertal tillfällen (bl.a. dnr 3932-2017, dnr 1164-2017, dnr 1177-2017 och dnr 1679-2017). Jag förutsätter att Försäkringskassan fortsätter sitt arbete med att bl.a. informera och utbilda berörd personal för att förhindra brister av detta slag. Det är vidare min förhoppning att det teknikstöd som myndigheten nämner i remissvaret ska få effekt. Hitintills har emellertid anmälningar av detta slag fortsatt att komma in. Försäkringskassan förtjänar allvarlig kritik för sin ovarsamma hantering av handlingar.

JO har för avsikt att följa utvecklingen framöver.

Ärendet avslutas.