

## Anmälan mot Försäkringskassan om handläggningen av ett arbetsskadeärende

---

### Anmälan

AA klagade på Försäkringskassans handläggning av hennes livränteärende. Hon anförde bl.a. följande. Hon anmälde som en arbetsskada att hon hade blivit utsatt för kränkande särbehandling på arbetet. Försäkringskassan skrev till de tre personer som hon hade angett hade trakasserat henne och bad att de skulle lämna sina synpunkter. Till breven bifogade Försäkringskassan en journalanteckning rörande henne. Försäkringskassan lämnade därmed ut sekretesskyddade uppgifter utan hennes tillstånd och utan att hon visste om det. Försäkringskassans beskrivning av hur hon hade blivit trakasserad var vidare felaktig.

Till anmälan bifogade AA en kopia av den ifrågavarande journalanteckningen daterad den 7 november 2005.

### Utredning

Anmälan remitterades till Försäkringskassan för yttrande. Försäkringskassan anförde i remissvaret genom dåvarande länsdirektören BB följande.

---

#### Försäkringskontorets utredning vad avser handläggningen över tid

- Den 22 mars 2005 inkommer anmälan om arbetsskada till Försäkringskassan.
- Den 19 april 2005 inkommer ansökan om livränta till Försäkringskassan.
- Den 3 oktober 2005 ringer AA till Försäkringskassan i Östersund. Av tjänsteanteckningen framgår bl.a. att AA uppger att hon blivit mobbad i 17 år av arbetskamrater, tre stycken.
- Den 11 oktober 2005 ringer AA till Försäkringskassan i Östersund. Av tjänsteanteckningen framgår bl.a. att AA uppger att hon har för avsikt att kontakta sin gamla eller en ny advokat som i sin tur kontaktar Försäkringskassan.
- Den 13 oktober 2005 ringer AA till Försäkringskassan i Östersund. Av tjänsteanteckningen framgår bl.a. att AA uppger att hennes advokat CC tycker att det är OK att ta kontakt med berörda personer. Utpekade är DD, EE och FF. Vid det sista samtalet bokas ett möte med henne som ska äga rum den 7 november 2005.

- Den 7 november 2005 genomför Försäkringskassan i Östersund en arbetsskadeutredning, De faktorer i arbetet som AA menar varit skadliga för henne dokumenteras.
- Den 17 januari 2006 ringer AA till Försäkringskassan i Östersund. Av tjänsteanteckningen framgår bl.a. att AA uppger att det inte är någon speciell person på arbetsplatsen som hon anser ha utsatt henne för kränkande särbehandling/mobbning utan allmänt de personer som hon arbetat med.
- Den 20 mars 2006 övertar Försäkringskontoret – Arbetsskador i Västra Götaland ärendet. Samma dag skickas ett brev till AA där hon uppmanas kontakta handläggaren.
- Någon gång under april månad 2006 (uppgift om exakt datum saknas) ringer AA till Försäkringskassan. Av tjänsteanteckningen framgår bl.a. att AA uppger att hon vill anmäla några personer för mobbning, DD, EE och FF. Av tjänsteanteckningen framgår bl.a. följande: ”Den försäkrade är införstådd med att Försäkringskassan måste ha deras synpunkter om anmälan.”
- Den 18 maj 2006 skriver Försäkringskassan till de fyra personer som skall ha kännedom om ärendet för synpunkter. Till skrivelsen fogas Försäkringskassans utredning från den 7 november 2005.
- Den 14 juni 2006 inkommer ett gemensamt yttrande från tre av de tillskrivna personerna.
- Den 6 oktober 2006 upprättas föredragningspromemoria med förslag till beslut.
- Den 23 oktober 2006 kvalitetssäkras ärendet.
- Den 25 oktober 2006 kommuniceras ärendet.
- Den 8 november inkommer AA med synpunkter.
- Den 21 november 2006 fattar socialförsäkringsnämnden sitt beslut i ärendet.

#### Områdeschefens kommentar

Av anmälan om arbetsskada framkommer att AA anmäler flera års kränkande särbehandling på sitt arbete samt dåligt ledarskap och dålig ledning som skadligt.

Vid samtal med Försäkringskassans handläggare i Östersund den 3 oktober 2005 uppger hon att hon blivit mobbad i 17 år av tre stycken arbetskamrater.

Vid samtal med AA den 13 oktober samma år framkommer att de utpekade är DD, EE och FF. Av samtalet framkommer att AA:s dåvarande ombud tycker det är OK att ta kontakt med de berörda.

Vid mötet på kontoret i Östersund den 7 november 2005 beskriver AA en rad missförhållanden. Hon uppger att hon har arbetat på OKQ8 sedan 1987 och blivit trakasserad alla år utom ett. Journalanteckning från samtal den 17 januari 2006 ger [utvisar]att det inte är någon speciell person som utsatt henne för kränkande särbehandling/mobbning utan allmänt de personer som hon arbetat med.

Vid samtal mellan AA och handläggare på Försäkringskontoret arbetsskador Västra Götaland framgår att hon vill anmäla att DD, EE och FF utsatt henne för mobbning. Av journalanteckningen från samtalet framgår att hon är införstådd med att Försäkringskassan måste ha de utpekades synpunkter om anmälan. Vid samtalet uppger AA en fjärde person som Försäkringskassan kan kontakta som känner till omständigheterna.

Av ovan sagda framgår att Försäkringskassans beskrivning att AA som arbetsskada anmält att de tre utpekade personerna trakasserat och utsatt henne för kränkande särbehandling är korrekt och föranleder inga övriga kommentarer från min sida.

Av AA:s skrivelse till JO framgår att hon inte stämt eller väckt något allmänt åtal mot de utpekade. Försäkringskassan har aldrig påstått detta. Försäkringskassans utredare måste i ärenden där tredje part anklagas för att ha utsatt den som ärendet rör för trakasserier vara tydliga i journaler och skrivelser till de inblandade så att ingen

missuppfattar vad prövningen syftar till. Det är beklagligt om AA missuppfattat prövningens syfte men detta är inte något som Försäkringskassan kan lastas för.

Efter genomgång av arbetsskadeakten har ingenting framkommit som visar att Försäkringskassans handläggare brustit i opartiskhet och neutralitet. För att få en allsidig och neutral uppfattning av ärendet måste utredning ske med berörda. Detta arbetssätt har dessutom stöd av JO-yttrande (dnr 3979-1990) [härmed avses JO 1992/93 s. 456, min anm.] där det framgår att JO anser det vara otillfredsställande om enskilda som blir utpekade som mobbare inte upplyses om detta och ges möjlighet att lämna sin syn på saken. Jag uppfattar inte att handläggningen har brustit i denna del.

Vad det gäller utlämnandet av sekretesskyddade uppgifter kan följande sägas. I breven som åsyftas beskriver handläggaren att AA har uppgett att de utpekade har trakasserat henne och utsatt henne för kränkande särbehandling. Till breven bifogades en journalanteckning från mötet med AA i november 2005 som i huvudsak innehöll en konkretisering av vad hon ansåg var skadligt i hennes arbete.

Av journalanteckningen från april 2006 framgår att AA var införstådd med att Försäkringskassan måste ha de utpekades synpunkter om anmälan. Av detta följer att AA får anses ha lämnat samtycke till att lämna ut uppgifter kring vad hon anmält som arbetsskada. Journalanteckningen från mötet med AA är den handling som främst beskriver hur hon uppger sig blivit trakasserad. Möjligen kan handlingen även innehålla delar som inte kan anses utgöra en beskrivning av skadliga faktorer i arbetet.

Trots att AA är införstådd med att de av henne utpekade mobbarna måste få ta del av uppgifter kring vad hon anmält som arbetsskada framgår inte omfattningen av samtycket med önskvärd tydlighet i journalen och inte heller om handläggaren informerat AA om vilka handlingar som skulle lämnas ut. Detta är en punkt där jag menar att handläggningen brustit till viss del.

#### **Områdeschefens beskrivning av vidtagna åtgärder**

Ärenden av denna typ där det anmäls att trakasserier och/eller kränkande särbehandling skall ha orsakat psykiatrisk sjuklighet bereds som ett specialiserat typärende av ett begränsat antal handläggare. De fortbildas kontinuerligt i problematiken som berörs ovan och det är av vikt att denna fortbildning fortsätter.

Vad avser undervisning i förvaltningsrätt och sekretesslagstiftning får alla nyanställda vid Arbetsskadekontoret delta i sådan undervisning. Denna undervisning sker sedan fortlöpande såväl i organiserade former vid särskilda undervisningstillfällen som i det dagliga arbetet i kontakten mellan handläggare och ansvarig konsult.

Trots att jag anser att Arbetsskadekontoret inte brustit i sekretesshänseende i det aktuella ärendet menar jag att det är av vikt att sekretessfrågorna tydliggörs i handläggningen och att vikten av sekretesslagstiftning betonas vid fortbildning på kontoret.

#### **Länskontorets bedömning/åtgärder**

I Försäkringskassans vägledning 2001:3, version 1 – Offentlighet och sekretess, anges bl.a. att en enskild helt eller delvis kan samtycka till att sekretessbelagda uppgifter (14 kap. 4 § SekrL) lämnas ut. Ett samtycke är med andra ord ett undantag från sekretess.

Vidare anges att ett samtycke normalt sett är fråga om ett skriftligt samtycke. Men det är inget som hindrar att det görs muntligt.

När det gäller ett muntligt samtycke är det viktigt att handläggaren gör en tjänsteanteckning, till exempel i journalbladet i akten, så att det klart framgår vad samtycket omfattar och när det lämnas.

Länskontoret delar de slutsatser som områdeschefen kommit fram till, nämligen att omfattningen av samtycket inte med önskvärd tydlighet framgår i journalen och inte heller om handläggaren informerat AA om vilka handlingar som skulle lämnas ut.

Några ytterligare åtgärder från länskontoret bedöms inte nödvändiga då vi anser att kontorets åtgärdsprogram ger en tillräcklig grund för kvalitetssäkringen av den framtida handläggningen.

AA kommenterade remissvaret.

### **Bedömning**

Inledningsvis vill jag klargöra att det finns inget att invända mot att Försäkringskassan låter de personer som har utpekats som orsak till en arbetsskada få tillfälle att lämna sin syn på saken till Försäkringskassan. JO har också, vilket även har framhållits i remissvaret, tidigare uttalat att det i vissa fall kan vara lämpligt och t.o.m. nödvändigt att inhämta ett sådant yttrande (JO 1992/93 s. 456).

Enligt 7 kap. 7 § sekretesslagen (1980:100) gäller sekretess hos Försäkringskassan i ärende enligt lagen om arbetsskadeförsäkring, för uppgift om någons hälso-tillstånd eller andra personliga förhållanden, om det kan antas att den uppgiften rör eller någon honom närstående lider men om uppgiften röjs. Av 14 kap. 4 § samma lag följer att sekretess till skydd för enskild helt eller delvis kan efterges av den enskilde.

Det är mycket viktigt för den försäkrades integritet att känsliga uppgifter inte lämnas vidare. När en myndighet inhämtar ett samtycke om att få lämna ut sekretessbelagda uppgifter bör därför noggrannhet iakttas så att ett samtycke inte medför att handlingar lämnas ut i större omfattning än vad den enskilde har avsett. Det är därför viktigt att samtycket dokumenteras så att missförstånd inte uppstår.

I den journalanteckning som Försäkringskassan lämnade ut förekom uppgifter av integritetskänslig natur. Det var inte nödvändigt att lämna ut uppgifterna för att få de utpekade personernas synpunkter. Försäkringskassan har anfört att AA var införstådd med att kassan måste ha de utpekade personernas synpunkter och att hon därmed fick anses ha lämnat sitt samtycke. Jag delar inte den uppfattningen. Den slutsats som kan dras är endast att AA visste att kassan ansåg sig tvungen att kontakta dem. Något samtycke till att kassan lämnade ut integritetskänsliga uppgifter kan inte utläsas.

Jag är mycket kritisk till Försäkringskassans handläggning av ärendet.

Ärendet avslutas.