

Allvarlig kritik mot Försäkringskassan för bl.a. bristande hantering av sekretesskyddade uppgifter

Beslutet i korthet: Försäkringskassan har vid upprepade tillfällen lämnat sekretesskänsliga uppgifter på en telefonsvarare tillhörande den försäkrades familj. I beslutet uttalas att socialförsäkringssekretessen är till för att skydda den enskildes integritet och att uppgifter som omfattas av sekretesskyddet måste hanteras varsamt så att inte obehöriga får del av dem. ChefsJO ser allvarligt på Försäkringskassans agerande i denna del. Försäkringskassan har vidare – även det vid upprepade tillfällen – lämnat felaktig information till den försäkrade. I ett fall berodde den felaktiga informationen på att Försäkringskassan hade använt ett standardiserat brev utan att anpassa innehållet till den försäkrades förhållanden. ChefsJO uttalar i det sammanhanget att standardformuleringar och mallbrev måste individanpassas och att bruket av sådana därför kräver både noggrannhet och eftertanke från myndighetens sida. Det har även förekommit flera andra brister i ärendet, t.ex. långsam handläggning i både grund- och omprövningsärenden. Den sammantagna kritiken mot Försäkringskassan är allvarlig.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 14 december 2011, klagade AA på Försäkringskassans handläggning av hennes ärende om sjukpenning. Hon anförde bl.a. att handläggaren i ärendet flera gånger hade lämnat meddelanden som innehöll känsliga uppgifter på familjens röstbrevlåda, att hon hade blivit otrevligt bemött, att handläggningstiden hade varit lång, att hon hade fått felaktig information samt att handläggningen hade varit slarvig i största allmänhet.

Utredning

Ärendet remitterades till Försäkringskassan som anmodades att yttra sig över det som AA anförde. I remissvar den 23 februari 2012 anförde Försäkringskassan följande.

Utredning

Handläggning hos LFC Stockholm Söderort

Sjukpenning betalades ut till AA under perioden 15 april 2010 – den 2 mars 2011.

Utredning av AA:s arbetsförmåga i förhållande till hennes arbete som förskollärare gjordes fortlöpande under perioden. För att kunna göra en fullständig och korrekt bedömning av hennes besvär och hur dessa begränsade hennes förmåga till arbete

behövde Försäkringskassan en adekvat dokumentation av hennes hjärtbesvär. En hjärtutredning behövdes för att Försäkringskassan skulle kunna bedöma AA:s arbetsförmåga i förhållande till det egna arbetet eller ett arbete på den reguljära arbetsmarknaden. I avvaktan på resultatet av hjärtutredningen betalades sjukpenning ut.

Resultaten från arbetsprover och ekokardiografi på Globen Heart Center utförd 3 och 12 november 2010 kom Försäkringskassan tillhanda den 4 januari 2011.

Efter genomgång av utredningen bedömde personlig handläggare BB, som var ansvarig för ärendet och som är namngiven i anmälan till JO, att den medicinska utredningen tillsammans med övrig utredning visade att arbetsförmågan inte var nedsatt med minst 25 procent vare sig i det egna arbetet, annat arbete hos arbetsgivaren eller arbete på den reguljära arbetsmarknaden. Den 17 januari 2011 meddelade handläggaren AA sin bedömning på telefonsvarare eftersom hon inte fick personlig kontakt på telefon.

Den 18 januari skickade handläggaren ett informationsbrev om att Försäkringskassan utifrån de underlag som fanns, bedömde att det var tveksamt om AA:s arbetsförmåga var nedsatt i en sådan omfattning att hon kunde få sjukpenning efter den 2 mars.

I brevet informerades AA om att Försäkringskassan skulle utreda hennes rätt till sjukpenning närmare om det kom in ett nytt medicinskt underlag för tiden efter den 2 mars. Det var dock möjligt att utredningen skulle leda till att Försäkringskassan inte kunde betala någon sjukpenning efter ovanstående datum.

AA kontaktade handläggaren och ville komplettera sitt ärende med en hjärtutredning på Södersjukhuset från hösten 2008. Utredningen kom in till Försäkringskassan den 20 januari. Handläggaren bedömde att utredningen från Södersjukhuset inte ändrade tidigare ställningstagande och meddelade detta till AA den 26 januari på telefonsvarare.

Den 27 januari hade handläggaren ett telefonsamtal med AA som då var införstådd med att hennes sjukpenning skulle upphöra efter den 2 mars.

Den 8 februari skickade handläggaren ett brev för att säkerställa att AA fick all relevant information. Brevet innehöll dessutom en standardiserad information om att det var viktigt att hon började arbeta eller registrerade sig på Arbetsförmedlingen och aktivt sökte arbete om kommande beslut innebar att AA inte kunde få sjukpenning. Om hon gjorde det kunde hon behålla sin sjukpenninggrundande inkomst (SGI). Om hon inte gjorde det skulle hennes SGI bli 0 kronor. Samtidigt fick AA möjlighet att lämna sitt samtycke till att hennes läkare skulle ha rätt att läsa beslutet.

AA skickade in ett sådant samtycke och kom den 22 februari med synpunkter bland annat på att Försäkringskassan inte tagit med behandlande läkares bedömning av hennes arbetsförmåga, bagatelliserat hennes hjärtbesvär samt att informationen om hennes SGI varit felaktig.

Handläggaren svarade henne den 24 februari med ett brev och bekräftade att informationen om SGI varit felaktig och att sjukpenning tidigare hade godkänts i avvaktan på hjärtutredningen hösten 2010.

Handläggarens bedömning var fortfarande att AA:s beskrivna besvär inte satte ned hennes arbetsförmåga vare sig att arbeta heltid i sitt ordinarie arbete eller i arbete på den reguljära arbetsmarknaden. Hon hade jämfört underlagen från hjärtutredningen från Södersjukhuset hösten 2008 med underlagen från Globen Heart i november 2010. De senare underlagen visade på ett lätt förstorat förmak och i övrigt normala förhållanden. Ingen skada kunde längre ses efter tidigare genomgången hjärtinfarkt. I läkarintyget för tiden 3 januari till och med den 2 mars 2011 som fanns i ärendet var det inte beskrivet att AA fortfarande skulle ha några aktivitetsbegränsningar relaterade till huvuddiagnosen korpuscancer och utmattning.

Beslut om att sjukpenning inte skulle betalas efter den 2 mars fattades den 25 februari och skickades till AA den 28 februari. Beslutsbrevet innehöll information om möjligheten att begära omprövning. Vid den tiden fanns inte något läkarintyg avseende tiden efter den 2 mars och därmed inte något formellt anspråk på fortsatt utbetalning av sjukpenning efter det datumet.

AA kom den 15 april in med begäran om att Försäkringskassan skulle ompröva beslutet. Till skrivelsen bifogade hon ett medicinskt underlag med sjukskrivning på en fjärdedels omfattning från den 3 mars till och med 31 maj samt utredningar på Sophiahemmet utförda den 1 april 2011.

Begäran diariefördes på LFC Stockholm Söderort och skickades till omprövningsenheten som tog emot begäran den 19 april. Eftersom det nya medicinska underlag som bifogats omprövningsbegäran avsåg en ny sjukskrivningsperiod återsände omprövningsenheten den 16 juni det medicinska underlaget till LFC Stockholm Söderort för bedömning.

AA ringde den 28 juni handläggaren på LFC Stockholm Söderort och upplyste om att hon skickat in medicinska underlag för tiden 3 mars till och med 31 maj. Den 28 juni kom ytterligare underlag med sjukskrivning för tiden 1 juni till och med 30 augusti. Bägge underlagen gällde sjukskrivning med en fjärdedels omfattning.

Av journalanteckningar framgår att handläggningen och ställningstagande till underlagen påbörjades den 28 juli.

Den 29 juli skickade handläggaren ett brev med information om att Försäkringskassan övervägde att inte betala någon sjukpenning från den 3 mars till och med den 30 augusti. Utifrån de medicinska underlag och utredningar som fanns saknades skäl att bedöma AA:s arbetsförmåga mot hennes arbete som förskollärare. Arbetsförmågan ansågs inte nedsatt i ett arbete på den reguljära arbetsmarknaden.

Den 12 augusti kom ett brev från AA som var adresserat till ansvarig enhetschef med klagomål på handläggningen av hennes sjukpenningärende och med en begäran om att få byta handläggare.

Av journalen framgår att handläggaren av misstag hade bildat sig en uppfattning om att tiden för prövning av sjukpenningrätten blivit fel angiven i brevet fast så inte var fallet. Hon talade den 17 augusti in ett meddelande på AA:s mobilsvaret att prövningen av rätten till sjukpenning avsåg tiden 1 april till och med 30 augusti. Förmodligen berodde missuppfattningen på att utredningen från Sophiahemmet gjordes den 1 april.

Enhetschefen besvarade den 18 augusti AA:s brev med frågor och synpunkter. Han bekräftade att vissa datum och hänvisningar och uppgifter i brevet blivit felaktiga. Han meddelade också att nu gällande period för bedömning av rätt till sjukpenning inleddes den 1 april 2011. Han beklagade särskilt att hon fått meddelanden på telefonsvararen där ämnen som rörde sjukdomsbild och rätt till ersättning berörts. Han tillmötesgick inte hennes begäran att få byta handläggare.

Den 22 augusti skickade Försäkringskassan beslut om att avslå AA:s begäran om sjukpenning från och med 1 april till och med 30 augusti 2011. Den 23 augusti skickades en rättelse om att beslutet avsåg tiden 3 mars till och med 30 augusti 2011.

Handläggning hos LFC Nacka Södermalm

Från den 5 september övertog LFC Nacka Södermalm ansvaret för handläggningen av ärenden för anställda vid Farsta stadsdelsnämnd där AA hade sin anställning.

Ett läkarintyg för AA avseende perioden den 31 augusti till den 31 oktober kom in till Försäkringskassan den 9 september.

AA ringde till Försäkringskassans kundcenter den 30 september då hon ville ha kontakt med en handläggare och hon fick då information om sitt ärende. Hon ringde åter samma dag samt den 13 oktober. Vid det senare datumet blev hon uppringd av CC, den handläggare vid LFC Nacka Södermalm som kom att handlägga hennes ärende och som även är namngiven i anmälan till JO. Handläggaren berättade att

hon hade fått AA:s ärende veckan innan och att hon inte hade hunnit titta på det ännu, men att hon snarast skulle göra det. Handläggaren lovade att återkomma till AA då hon läst ärendet. Enligt journalen framförde AA att hon tyckt att det tidigare ärendet handlagts felaktigt och hon berättade även om sin hälsa och arbetstid. Vid samtalet informerade handläggaren övergripande om reglerna för rätten till sjukpenning.

Den 17 oktober startade handläggaren en utredning om AA:s SGI. Den 28 oktober ringde AA åter till kundcenter för att hon ville tala med sin handläggare. Samma dag ringde handläggaren tillbaka och informerade att hon väntade på ett beslut gällande SGI och att hon därefter skulle ta ställning till ärendet.

SGI-ärendet blev klart den 11 november och den 14 november fattade handläggaren ett beslut om att AA inte hade rätt till sjukpenning. Handläggaren valde att även ta med ett medicinskt underlag som AA bifogat sin begäran om omprövning i sitt beslutsunderlag men det framgår inte av journalen varför dessa handlingar tillförts ärendet. Den 14 november blev AA även uppringd av en enhetschef, då hon tidigare hade sökt denne. De talade om handläggningen av AA:s ärende och Försäkringskassans bedömning av beslutsunderlaget.

Handläggning hos omprövningsenheten (NFC Stockholm Klara)

AA:s begäran om omprövning av Försäkringskassans beslut den 25 februari 2011 kom in till omprövningsenheten den 19 april.

Med anledning av ärendebalanser på omprövningsenheten handlades omprövningsärendet inte förrän den 16 juni. Beslutet av den 25 februari ändrades inte, vilket framgår av omprövningsbeslut daterat den 16 juni. Eftersom det nya medicinska underlag som bifogats omprövningsbegäran avsåg en ny sjukskrivningsperiod, återsände omprövningsenheten den 16 juni det medicinska underlaget till LFC Stockholm Söderort för bedömning.

AA kom den 21 september in till Försäkringskassan med en begäran om omprövning av beslutet den 23 augusti om att hon inte hade rätt till sjukpenning från den 3 mars till och med den 30 augusti.

Omprövningsenheten skickade ett bekräftelsebrev till AA den 25 september. Av bekräftelsebrevet framgick att hennes begäran om omprövning hade kommit in till Försäkringskassan samt uppgift om att Försäkringskassan tyvärr inte kunde säga när omprövningen skulle vara klar eller när AA skulle få ett beslut.

AA kom den 5 december in med en begäran om omprövning av beslutet den 14 november om att hon inte hade rätt till sjukpenning för perioden 31 augusti till den 31 december.

Omprövningsenheten skickade ett bekräftelsebrev till AA den 13 december. Av bekräftelsebrevet framgick att hennes begäran om omprövning hade kommit in till Försäkringskassan samt uppgift om att Försäkringskassan tyvärr inte kunde säga när omprövningen skulle vara klar eller när AA skulle få ett beslut.

Vid tidpunkten för AA:s anmälan till JO, den 11 december, hade handläggningen inte påbörjats av de två inlämnade omprövningsärendena och i det senare av ärendena hade bekräftelsebrevet inte sänts till AA. Vid tidpunkten för AA:s anmälan till JO hade det gått knappt tolv veckor sedan den första begäran om omprövning kom in till Försäkringskassan.

Omprövningsbeslut fattades den 4 januari 2012 i båda AA:s ärenden och de två grundbesluten ändrades inte. Handläggningstiden för AA:s första ärende uppgick till drygt femton veckor och för hennes andra ärende till drygt fem veckor.

Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan kan konstatera att följande brister har förekommit i handläggningen av AA:s olika ärenden.

Hantering av sekretesskyddade uppgifter

Försäkringskassans handläggare har lämnat uppgifter om AA:s hälsotillstånd på en röstbrevlåda som tillhör den försäkrades familj.

Sekretesskyddade uppgifter och andra uppgifter av känslig karaktär ska inte lämnas på telefonsvarare. I de fall personen inte kan nås på telefon kan handläggaren lämna meddelande med önskemål att bli uppringd eller skicka brev per post.

I detta fall har ansvarig enhetschef informerat den lokala enheten om att inte lämna sekretesskyddade uppgifter på telefonsvarare. På central nivå har Försäkringskassan med anledning av det inträffade publicerat ett informationsmeddelande på intranätet (Fia) om vikten av att information som lämnas på telefonsvarare inte innehåller sekretesskyddade eller i övrigt känsliga uppgifter. En kopia av det informationsmeddelandet bifogas detta yttrande (ej medtaget här, JO:s anmärkning).

*Felaktig information**Beslut och besvärshänvisning*

Beslutet den 25 februari borde inte ha fattats eftersom det vid den tiden inte fanns någon sjukskrivning avseende tiden efter 2 mars och det därmed inte fanns något formellt anspråk på fortsatt utbetalning av sjukpenning till AA efter det datumet. Det hade därför varit tillräckligt med informationsbrevet om att utbetalningen skulle upphöra efter den 2 mars. Något beslut borde inte ha fattats och besvärshänvisningen borde inte ha lämnats.

Informationen till den försäkrade borde rätteligen endast ha innehållit en upplysning om att Försäkringskassan skulle pröva AA:s rätt till sjukpenning för perioden efter 2 mars om hon kom med nytt medicinskt underlag avseende den perioden. Genom besvärshänvisningen har AA blivit vilseledd att begära omprövning.

Felaktiga datum

Försäkringskassans handläggare har felaktigt meddelat AA att prövningen av rätten till sjukpenning efter hennes begäran av den 15 april avsåg perioden från 1 april till 30 augusti fast prövningen gällde perioden från 3 mars till 30 augusti 2011. Den felaktiga perioden har bekräftats i ett brev från ansvarig enhetschef. Även avslagsbeslutet den 22 augusti har innehållit samma fel vilket har rättats genom ett nytt beslut den 23 augusti 2011.

Trots att underlagen hade kvalitetssäkrats före beslut att avslå begäran om sjukpenning har felaktiga datum angetts vid flera tillfällen.

Information om SGI

Informationen om SGI i brevet den 8 februari 2011 var inte i sin helhet relevant för AA. Hon hade vid det tillfället en anställning på 30 timmar per vecka. Inkomsten från den anställningen låg till grund för hennes heltids-SGI. Hon var sjukskriven på en fjärdedel av sitt arbetsutbud, det vill säga 7,5 timmar per vecka.

Korrekt informationen skulle ha varit att AA för att kunna behålla sin nuvarande SGI måste återgå till sitt arbete i tidigare omfattning eller ställa sig till arbetsmarknadens förfogande så att det totala arbetsutbudet blev 30 timmar.

Informationen om SGI har hämtats från ett så kallat standardbrev som bör individanpassas i varje enskilt fall. Varken ansvarig handläggare eller kvalitetssäkringsfunktionen har uppmärksammat att de standardiserade formuleringarna inte var relevanta för AA.

Att felaktig information, som konstaterats ovan, har lämnats vid flera tillfällen är enligt Försäkringskassans bedömning en följd av bristande handläggnings- och kvalitetssäkringsrutiner på det handläggande kontoret. Detta kan också ses i ljuset av att LFC Stockholm Söderort under en period hade höga balanser och att personalens arbetsbelastning var hög. Bristerna kommer att åtgärdas dels genom kompetenshöjande insatser på det handläggande kontoret dels genom omfördelning

av ärenden mellan olika kontor. För att åstadkomma jämnare ärendevolym har ärenden under hösten 2011 flyttats från LFC Stockholm Söderort till LFC Nacka Södermalm.

Långa handläggningstider

Av Försäkringskassans utredning framgår att det vid flera tillfällen har uppstått uppehåll i handläggningen av AA:s ärenden.

De nya medicinska underlagen som bifogades begäran om omprövning den 15 april skulle rätteligen ha behandlats av LFC Stockholm Söderort som en begäran om sjukpenning från den 3 mars. På grund av de felaktiga hänvisningarna som konstaterats ovan skickades handlingarna i stället till omprövningsenheten. Först efter två månader återsändes de medicinska underlagen från omprövningsenheten till LFC Stockholm Söderort för handläggning och beslut.

När begäran om omprövning registrerades skulle det medicinska underlaget för tiden 3 mars till och med 31 maj och utredningen på Sophiahemmet tagits om hand och en bedömning om rätt till sjukpenning ha gjorts senast inom 30 dagar, det vill säga senast den 15 maj. Beslutet i det ärendet har meddelats den 23 augusti.

AA framför i sin anmälan till JO att hon sänt in ett läkarintyg som var daterat den 29 augusti och att det ankomststämplats den 9 september. I ärendet finns ingen förklaring till varför handlingen inte ankomststämplades i anslutning till att den kom in. Det finns inte heller några sparade uppgifter om när ärendet kom till LFC Nacka Södermalm och därmed inte heller några uppgifter om hur länge handläggaren dröjde med att ta kontakt med AA. Av journalanteckningarna framgår att handläggningen av ärendet påbörjades först i mitten av oktober och att beslut meddelades den 14 november.

Den aktuella begäran sändes till Försäkringskassan i samband med att LFC Nacka Södermalm delvis tog över ansvaret för ärendehandläggning från LFC Stockholm Söderort. Den omständigheten kan ha haft betydelse för att handläggningen av AA:s begäran om sjukpenning initialt tog längre tid.

AA begärde den 21 september omprövning av beslutet den 23 augusti om att hon inte skulle få sjukpenning från den 3 mars till och med den 30 augusti och den 29 november begärde hon omprövning av beslutet den 14 november om att hon inte skulle få sjukpenning från 31 augusti till den 31 december.

Beslut i båda omprövningsärendena fattades den 4 januari 2012.

Försäkringskassan kunde i omprövningsärendet som kom in den 21 september inte uppnå den handläggningstid på sex veckor som anges som målsättning i Försäkringskassans allmänna råd.

I syfte att få en jämnare och snabbare handläggningstid, rekryterade Försäkringskassan ytterligare omprövningshandläggare under hösten 2011 samt fördelade om ärenden internt och gjorde en avarbetsplan för äldre ärenden.

Dokumenthantering

AA bifogade den 22 februari sitt samtycke till att hennes behandlande läkare skulle få läsa Försäkringskassans beslut i hennes ärende. Av handlingarna i ärendet framgår att beslutet den 24 februari 2011 inte skickades till läkaren.

AA framför i sin anmälan att ett läkarintyg som hon bifogat en begäran om omprövning har tagits som beslutsunderlag för avslagsbeslutet den 14 november som meddelats av LFC Nacka Södermalm. I ärendejournalen finns inte dokumenterat varför det läkarintyget tillfördes det aktuella ärendet då det sänts till Försäkringskassan i ett annat syfte.

Avslutande kommentar

Försäkringskassan beklagar djupt de brister som förekommit i handläggningen av AA:s ärenden. Försäkringskassan har ovan redovisat de åtgärder som vidtagits för att förebygga och undvika liknande brister framöver.

Förutom de brister i handläggningen som konstaterats ovan är AA i anmälan kritisk mot hur handläggare bemött henne. Till stor del handlar det om hur de uttryckt sig vid samtal med AA. Allmänt sett sker inte journalföringen hos Försäkringskassan på ett så detaljerat sätt att det är möjligt att utläsa vilket ordval som har använts i kontakterna med de försäkrade. Journalerna innehåller i regel en sammanfattning av vad som har förekommit i kontakterna. Det är därför inte möjligt att närmare kommentera kritiken.

Försäkringskassan vill dock framhålla att det är myndighetens strävan att ständigt förbättra sitt kundbemötande och att Försäkringskassans kunder ska få en så korrekt information som möjligt.

AA kommenterade remissvaret.

Bedömning

Hantering av sekretesskyddade uppgifter

Huvudregeln om socialförsäkringssekretess finns i 28 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL, där det anges att sekretess gäller hos Försäkringskassan för uppgift 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 bl.a. ärende om sjukpenning.

Utredningen i ärendet visar att Försäkringskassans personal vid upprepade tillfällen har lämnat sekretesskänsliga uppgifter på en telefonsvarare tillhörande AA och hennes familj.

Socialförsäkringssekretessen är till för att skydda den enskildes integritet. Uppgifter som omfattas av sekretesskyddet måste därför hanteras varsamt så att inte obehöriga får del av dem. Sekretesskyddade uppgifter ska självfallet inte lämnas på en telefonsvarare. Jag ser allvarligt på Försäkringskassans agerande i denna del.

Felaktig information m.m.

Av utredningen framgår att Försäkringskassans brev till AA den 8 februari 2011, med information om vilka åtgärder hon skulle vidta för att få behålla sin SGI, inte hade anpassats till hennes situation och därför inte var korrekt.

Standardiserade brev underlättar och effektiviserar myndighetens arbete och fyller på det sättet en viktig funktion. Innehållet måste emellertid anpassas till den försäkrades individuella förhållanden. Bruket av mallar och standardformuleringar kräver därför både noggrannhet och eftertanke från myndighetens sida. En ovarsam hantering av brevmallar kan t.ex. leda till att den försäkrade, som i förevarande fall, får felaktig eller vilseledande information.

I beslut den 25 februari 2011 uttalade Försäkringskassan att AA saknade rätt till sjukpenning efter den 2 mars 2011. Beslutet försågs med omprövningshänvisning, AA begärde omprövning av beslutet och ärendet omprövades. Som Försäkringskassan anför i sitt remissvar fanns det ingen anledning att fatta beslutet den 25 februari 2011 eftersom AA vid den tidpunkten inte hade gjort anspråk på

ersättning efter den 2 mars 2011. Försäkringskassans förfarande medförde en rad omotiverade handläggningsåtgärder med onödig tidsspilla som följd.

Utöver ovanstående felaktigheter visar utredningen att AA även har fått oriktig information i fråga om vilken tidsperiod som varit föremål för Försäkringskassans prövning vid ett visst tillfälle. Efter att först ha fått korrekt skriftlig information kontaktades AA av handläggaren i ärendet och fick då muntligen ett felaktigt besked om tidsperioden i fråga. Felaktigheten bekräftades därefter skriftligt av ansvarig enhetschef. De felaktiga uppgifterna kom även till uttryck i ett beslut. Det som har framkommit i denna del förstärker bilden av en allmänt vårdslös handläggning.

Långsam handläggning

I samband med att AA den 15 april 2011 begärde omprövning av Försäkringskassans beslut den 25 februari 2011 gav hon in nya medicinska underlag som omgående skulle ha hanterats av det lokala försäkringscentrat (LFC). Underlagen skickades emellertid vidare till omprövningsenheten där de blev liggande utan åtgärd. Först den 16 juni 2011 återsändes det medicinska underlaget till LFC som påbörjade handläggningen den 28 juli 2011 och den 22 augusti 2011 beslutade LFC att avslå AA:s ansökan om sjukpenning. Beslutet, som innehöll en felaktig uppgift, rättades genom ett nytt beslut dagen därpå, dvs. den 23 augusti 2011. Den sammanlagda handläggningstiden uppgick därmed till över fyra månader. En så lång handläggningstid är inte acceptabel.

Den 9 september 2011 inkom AA med ett nytt medicinskt underlag avseende perioden den 31 augusti – den 31 oktober 2011. Handläggningen av ärendet påbörjades inte förrän i mitten av oktober och beslut fattades först den 14 november, dvs. efter drygt två månader.

Omprövningsärendet med startdatum den 21 september 2011 avgjordes den 4 januari 2012, dvs. efter mer än tre månader. JO har vid upprepade tillfällen understrukt betydelsen av att Försäkringskassan fattar sina beslut om omprövning inom sex veckor, om inte särskilda skäl föranleder annat. I förevarande fall har inte framkommit några särskilda skäl som motiverar den långa handläggningstiden.

Övrigt

Av Försäkringskassans remissvar framgår att det har förekommit ytterligare brister i handläggningen av AA:s ärenden, t.ex. har handlingar som varit avsedda för omprövningsenheten inte vidarebefordrats dit utan hanterats som beslutsunderlag i ett grundärende. Det är naturligtvis inte acceptabelt.

AA har även klagat på det bemötande som hon har fått av Försäkringskassans personal. I denna del kan jag endast konstatera att det som har framkommit av utredningen inte ger tillräckligt stöd för någon kritik från min sida.

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