

2000-03-16

Dnr 7445-99-301

Styrelsen för  
Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag  
Box 49  
114 46 Stockholm

## **Erinran enligt 19 kap. 11 § försäkringsrörelselagen**

### **Beslut**

Efter vad som framkommit vid granskning av skaderegleringsverksamheten i Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag erinrar Finansinspektionen bolaget om följande:

1. Bolaget skall se till att skaderegleringen organiseras på ett sådant sätt och att rutiner skapas så att verksamheten i alla avseenden bedrivs enligt god försäkringsstandard.
2. Bolaget skall tillförsäkra sig om ett tillräckligt underlag i fråga om organisation och rutiner för bedömningen av kvaliteten på skaderegleringen.

Erinran meddelas med stöd av 19 kap. 11 § första stycket försäkringsrörelselagen (1982:713).

Bolaget skall senast vid utgången av år 2000 rapportera till Finansinspektionen om resultatet av vidtagna åtgärder med anledning av erinran.

### **Ärendet**

Den 6-7 december 1999 genomfördes en undersökning av Finansinspektionen, som ett led i inspektionens operativa tillsyn. Syftet var att granska hur Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag (LÖF) utarbetar och upprätthåller kontroll och uppföljning av risker i skadereglering samt att granska handläggningstider och klagomålshantering och på det sättet kontrollera om skaderegleringen sker enligt i försäkringsrörelselagen (FRL) föreskriven god försäkringsstandard.

LÖF tillhandahåller patientförsäkring för vårdgivare inom landstingen. Rätten till ersättning för den som drabbats av en patientskada regleras i Patientskadlagen (1996:799). Försäkringen gäller bara för vissa skador som preciseras i lagen. Patientförsäkringen är inte en försäkring för komplikationer eller en garantiförsäkring att vidtagna vårdåtgärder skall ge önskat resultat.

Platsundersökningen genomfördes hos PSR Personskadereglering AB som enligt särskilt avtal sköter skaderegleringen för LÖF:s räkning. Förutom en föredragning kring kontroll och rutiner vid skadehanteringen gick inspektionen igenom de 20

äldsta ärendena, med undantag för barnskador och de fem senaste ärenden där preskription åberopats.

Platsundersökningen har utmynnat i en inspektionspromemoria som LÖF och PSR var för sig givit synpunkter på. Finansinspektionen har i den slutliga promemorian framfört kritik mot skadeanmälningrutinerna och organisation och rutiner i övrigt samt konstaterat att det saknas en intern oberoende granskningsfunktion.

#### *LÖF:s skadeanmälningrutiner*

En skadeanmälningblankett avseende skador enligt patientskadelagen innehåller två delar; dels en del för den skadelidande att fylla i och underteckna, dels en sida som läkare på den vårdinrättning, klinik eller mottagning där skadan inträffade eller där skadelidanden får vård för skadan skall yttra sig och underteckna. Därefter skickas anmälan till PSR. Det vanligaste är att det är läkaren och inte den skadelidande som skickar in skadeanmälan till PSR. När en anmälan kommer till PSR registreras den samma dag eller nästföljande arbetsdag i enlighet med bestämmelser i det ramavtal som finns mellan LÖF och PSR.

#### *PSR:s organisation mm.*

PSR handlade för LÖF:s räkning 8.292 skadeärenden under år 1999. Vid platsundersökningen fanns ca 11.500 öppna ärenden för LÖF:s räkning. PSR avslår mer än 4.000 skadeanmälningar årligen som icke ersättningsbara enligt lagstiftningen. Varje handläggare har mellan 150-400 ärenden beroende på utbildning och erfarenhet.

Hos PSR finns för närvarande 42 skadereglerare varav hälften av dem nyligen har börjat. En handläggare börjar sin anställning snart och ytterligare en handläggare skall rekryteras innevarande år. Alla handläggare skall enligt PSR:s principer ha kompetens att handlägga alla typer av skador även om det finns en viss informell specialisering. Den totala personalstyrkan är för närvarande 50 personer. Personalstyrkan har, enligt PSR, ökat mellan 1995-1999 med nästan 52 procent medan skadeanmälningarna under motsvarande tid ökat med 11 procent.

PSR anlitar även tre konsulter att reglera skador.

Den tillämpade rutinen vid handläggningen av skadeärenden hos PSR är att alla ärenden omgående lottas på en handläggare. Denna rutin har inte upprätthållits när en handläggare slutat sin anställning hos PSR. Det har därför funnits ca 1000 ärenden som inte varit lottade på någon handläggare. Det har varit ärenden som, enligt PSR, inte omedelbart krävt åtgärder och ställningstaganden. Sedan den 6 mars i år är alla ärenden fördelade på handläggare.

VD:n Jan Löfgren har uppgett att personalrörligheten medför tempoförluster och att balanserna successivt kommer att minska för de handläggare (tre stycken) som tillfälligtvis har 400 ärenden allteftersom dessa ärenden avslutas. Han räknar med att nå en tillfredsställande balanssituation inom en snar framtid.

### *Intern kontroll*

Av ramavtalet om reglering av patientskador mellan LÖF och PSR framgår att PSR åtagit sig att efter överenskommelse med LÖF genomföra skaderevision två gånger per kalenderår. Inspektionen har i samband med platsundersökningen tagit del av protokollen för de senaste två årens revisioner.

## **Finansinspektionens bedömning**

Enligt 19 kap. 11 § första stycket FRL får Finansinspektionen meddela de erinringar i fråga om försäkringsbolagets verksamhet som inspektionen anser behövliga.

Verksamheten i ett försäkringsbolag skall, enligt 1 kap 1 a § tredje stycket FRL bedrivas enligt god försäkringsstandard. I detta fall innebär bestämmelsen att skaderegleringen skall ske på ett tillfredsställande sätt för försäkringstagare och andra ersättningsberättigade. Innebörden av själva uttrycket god försäkringsstandard är att det skall vara fråga om en kvalitativt tillfredsställande standard hos en representativ krets av försäkringsgivare (se prop. 1998//99:87 s 182). Kravet på god försäkringsstandard är inte begränsat till själva försäkringsrörelsen utan gäller bolagets verksamhet i dess helhet. Innebörden av begreppet god försäkringsstandard skall fyllas ut främst i tillsynspraxis. Finansinspektionens allmänna råd kan därmed ge vägledning för vad som är god försäkringsstandard. Förekommande praxis hos den aktuella kretsen av försäkringsgivare kan också ge viss ledning för tillämpningen.

Skadeanmälans utformning och rutinerna kring skadeanmälan innebär att anmälda skador inte registreras omgående. Ärendet registreras först när det kommer PSR till handa och någon information om skadorna innan dess finns inte. Finansinspektionen, som noterar att skaderevisionens kontroll av handläggningstider endast omfattar PSR:s handläggningstider, konstaterar därför att det saknas en tillförlitlig statistik över antalet skador och handläggningstiden av dessa.

Det kan konstateras att arbetsbelastningen hos PSR är hög, så har t ex inte alla skador varit lottade på handläggare. Skälet till den höga arbetsbelastningen har av PSR bl.a. uppgetts bero på den höga omsättning av personal som PSR drabbats av under år 1999.

Det finns i dagsläget hos PSR handläggare som har ansvar för ca 400 ärenden. Utrymmet för dessa handläggare att bedriva en aktiv skadereglering är därigenom begränsat. De tidigare omnämnda anmälningsrutinerna innebär dessutom att det överhuvudtaget inte är möjligt att inledningsvis bedriva en aktiv skadereglering.

Inspektionen har i Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 1994:36) avseende styrning, intern information och intern kontroll inom försäkringsbolag och understödsföreningar fastslagit att det bör finnas en oberoende intern kontroll av bl. a. skadehanteringen. Ett av syftena med en sådan kontroll är att granska organisation och rutiner kring skadehanteringen. Av revisionsprotokollen från den granskning som PSR gjort enligt avtalet med LÖF, framgår att någon övergripande generell granskning av organisation och rutiner kring skadehanteringen inte har genom-

förts under de senaste två åren. Mot bakgrund härav kan inspektionen konstatera att det inte funnits en tillräckligt väl fungerande skaderevision omfattande hela skadehanteringen.

LÖF:s styrelse har brustit i sitt ansvar att säkerställa kvaliteten i skaderegleringen genom att inte inrätta sådana rutiner vid skadeanmälan att en aktiv skadereglering kan inledas utan dröjsmål. Styrelsen har inte heller i övrigt tillsett att organisationen av skaderegleringen ges sådana resurser att det i alla avseenden går att bedriva en aktiv skadereglering. Även vad gäller skaderevisionen har styrelsen för LÖF brustit i sitt ansvar genom att inte tillförsäkra sig ett tillräckligt underlag för bedömningen av kvaliteten på skaderegleringen. Sammantaget innebär det nu anförda att LÖF:s skadereglering inte uppfyller det krav på god försäkringsstandard som anges i 1 kap. 1a § FRL. Avvikelse från lag har således skett.

LÖF har i skrivelse till Finansinspektionen anført att arbetet redan påbörjats med att förändra den nuvarande skadeanmälningsrutinen i LÖF:s patientförsäkring och att en utomstående revisor kommer att granska organisation och rutiner av skadehanteringen innevarande år. PSR har därutöver i skrivelse till Finansinspektionen hävdade att arbetsituationen hos bolaget i dagsläget möjliggör för de handläggare som för tillfället har särskild hög arbetsbelastning att inom en snar framtid arbeta bort balanserna till en rimlig nivå.

Med beaktande det särskilda skyddsintresse som finns för den ersättningsberättigade kretsen anser Finansinspektionen att bolaget bör meddelas en erinran trots redan vidtagna åtgärder.

---

Beslut i detta ärende har fattats av Finansinspektionens styrelse. I den slutliga handläggningen har chefsjuristen Hans Schedin, avdelningschefen Jarl Symreng samt enhetscheferna Gunnel Frykman och Bo Lundgren deltagit. Föredragande har varit Eva Ekström.

Hur man överklagar framgår av bilaga.

Claes Norgren

Eva Ekström