

# Försäkringsbranschen och trafikskadade i Sverige och Finland

**- en studie av skadades upplevelser av bemötande, kompensation och informationstillgång**

av **Jörgen Lundälv**, Politices doktor (PD), Akut- och katastrofmedicinskt centrum, Olycksanalysgruppen, Norrlands Universitetssjukhus

---



En majoritet av totalt 836 trafikskadade i Sverige och Finland har upplevt ett mindre bra bemötande av försäkringsbolagen. I Sverige visade sig kvinnorna vara mer otillfredsställda än männen, medan förhållandet i Finland var det omvända. I båda länderna har de skadade rapporterat att de känt en otillfredsställelse med den ekonomiska kompensationen för skadan.

Jörgen Lundälv har belyst sociala konsekvenser av skadefall i sin doktorsavhandling. Studien har genomförts vid Socialpolitiska institutionen, Helsingfors universitet.

Jörgen Lundälv

Skadefallen i trafiken är ett av vår tids stora folkhälsoproblem. Trafikskadorna medför även stora kostnader för samhället och för försäkringsbranschen. Enligt Försäkringsförbundet i Sverige anmäldes under år 1998 drygt 41 000 personskador. Även i Finland har rapporterats om stora tal avseende personskador i trafiken under 1990-talet. År 1994 var ersättningen för personskadorna i Finland totalt 1 200 miljoner SEK. I Sverige har Försäkringsförbundet kostnadsberäknat trafikskadorna till ca 6 400 miljoner kronor.

Organiseringen av försäkringsbranschen skiljer sig något mellan Sverige och Finland. I Finland finns det sedan 1960-talets början en gemensam branschorganisation, den s k Försäkringsbranschens Rehabiliteringscentral (FRC), vilket konkret innebär att det sedan år 1991 åligger en lagstadgad skyldighet för försäkringsbolagen att sörja för reha-

biliteringen av trafikskadade. FRCs uppgift är att svara för den yrkesmässiga, sociala och medicinska rehabiliteringen av skadade.

För dem som skadats i svåra trafikolyckor innebär omställningen till ett nytt liv stora förändringar. Dessa förändringar sker i individens egen livsvärld och systemvärld. Med *livsvärld* skall förstås det egna livsrummet, sociala nätverket osv. *Systemvärld* definieras som individens relation och interaktion med hälso- och sjukvård, myndigheter, försäkringsbolag osv. Under eftervården har den skadade kontakt med försäkringsbolag för att få sin skada bedömd och kompenserad. För-

---

Artikel baseras på Jörgen Lundälvs doktorsavhandling i socialpolitik vid Socialpolitiska institutionen, Helsingfors universitet *Förmåga till välfärd. Trafikskadades upplevelser och liv – ett drama om bemästring*. Stockholm: Bokförlaget T. Fischer & Co, 474 sidor, 1998.

Avhandlingen belönades i oktober 1998 av Svensk Trafikmedicinsk Förening i Stockholm.

säkringsbolagets relation till den skadade har stor betydelse för såväl ekonomisk kompensation som för frågor som handlar om förståelse och bemötande.

Tidigare forskning om subjektiva upplevelser av bemötandet från försäkringsbolag har varit begränsad, men har bl a kommit fram till att de skadade varit missnöjda. Likaså finns det inga jämförande studier mellan de nordiska länderna om det praktiska försäkringsarbetet med hur skadade upplever sin situation. Föreliggande studie fokuserar därför intresset på hur försäkringsklientens, dvs den skadades, självupplevelse kan beskrivas. Allmänt kan sägas att relationen mellan det enskilda försäkringsbolaget och den skadade kan liknas vid en patient-läkar-relation där empati och lyssnande är viktiga beståndsdelar för människans utsatthet och behov<sup>1</sup>.

### **Syfte, material och metod**

Syftet har varit att studera trafikskadades sociala levnadsvillkor i Sverige och Finland. I denna delstudie är följande frågeställningar centrala:

1. Hur har försäkringsbolagens bemötande och ekonomiska kompensation upplevts av de skadade?
2. Finns påvisbara skillnader i kön, ålder, invaliditetsgrad och socioekonomisk tillhörighet avseende bemötande och kompensation?

Studien är baserad på ett material som är hämtat från skaderegister vid *Trafikskadenämnden* i Stockholm samt vid *Försäkringsbranschens Rehabiliteringscentral* i Helsingfors har använts. Vid dessa båda instanser har ett slumpmässigt urval av trafikskadade gjorts med hjälp av experter. Urvalskriteriet

<sup>1</sup>Hellström, O. *Patienten som person. Om mening och dialog i allmänmedicinsk praktik*. Division of Social Medicine, Department of Community Medicine and Rehabilitation, Umeå University. Dissertation, 1999.

har varit att alla skadegrupper skulle ingå samt att tidsperioden för skadehändelsen skulle vara 1960–1994 och att populationen skulle utgöras av skadade i åldrarna 7–92 år. Studien är således retrospektiv och longitudinell till sin karaktär.

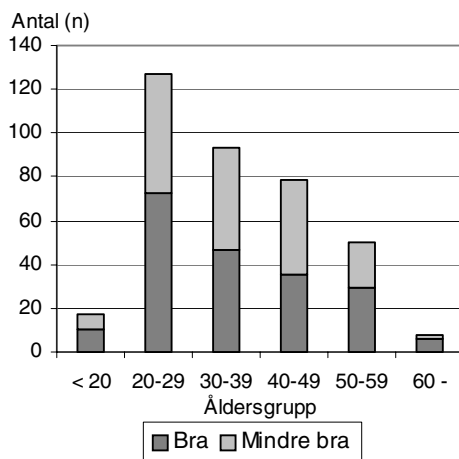
I Finland utsändes under våren 1996 en enkät till 722 skadade. Nettourvalet bestod av 599 svarande respondenter. Totalt 389 personer besvarade enkäten. I Sverige distribuerades samma enkät till totalt 750 personer. Nettourvalet bestod av 703 personer och totalt kom 447 personer att besvara enkäten. I den jämförande studien deltog sammanlagt 836 skadade i båda länderna. Enkäten innehöll ett frågebatteri med variabler som behandlade sociala levnadsvillkor, bemötande-frågor, känsloreaktioner och självskattningar.

### **Resultat**

Ett flertal intressanta fynd har gjorts i föreliggande studie. Ett av huvudresultaten är att de skadade upplevt ett mindre bra bemötande av försäkringsbolagen i såväl Sverige som Finland. En övervägande majoritet av de skadade har upplevt att bemötandet med sin/sina skadereglerare varit bristfälligt. 47,4 procent av de tillfrågade männen och 52,6 procent av kvinnorna i Sverige ansåg att bemötandet varit mindre bra. Bland dem som upplevt ett bra bemötande påträffades inga könsskillnader. En skillnad handlar om de skadades ålder. I Sverige synes det vara så, att ju äldre den skadade är, desto mer positiva erfarenheter har man haft av kontakten med försäkringsbranschen. I Finland däremot visar resultatet att yngre har upplevt kontakten mer positivt än de äldre. Skillnaden redovisas i diagram 1 och 2.

Att tillgodogöra sig information om sina rättigheter och att ha en bra kontakt med sitt försäkringsbolag är i hög grad väsentligt för den skadade. Vilka socioekonomiska grupper är mest representativa i fråga om positivt

Diagram 1. Upplevt bemötande av försäkringsbolag relaterat till åldersår. Trafikskadade i Finland.



respektive negativt bemötande? Resultatet visar att det främst är två grupper i Sverige som är otillfredsställda med försäkringsbranschen; företagare och högre tjänstemän. I Finland är även företagare missnöjda, men där tillkommer gruppen arbetare.

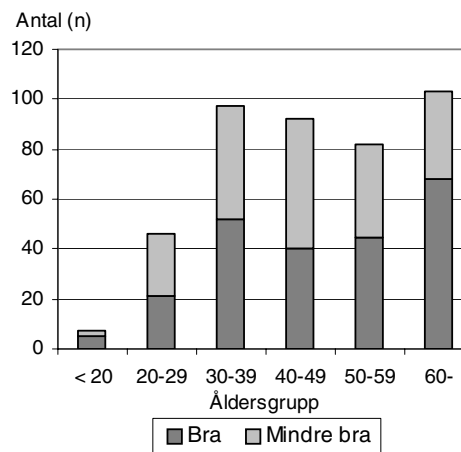
Ett annat resultat var att det inte fanns någon trend i varken det finska eller svenska skadematerialet avseende relationen mellan medicinsk invaliditetsgrad och upplevt bemötande.

### Fallstudier

I enkätsvaren har flera svarande uppgivit skälen till att de ansett sig otillfredsställda med såväl bemötande som den ekonomiska kompensationen. Några av de vanligaste kommentarerna har varit liknande dessa:

1. "Försäkringsbolagen behöver nog se över ersättningar för lyte och men. Det är orättvist fördelat. Jag är väldigt missnöjd med det jämfört vad jag fick för skada" (kvinna i 20-årsåldern).
2. "Har kämpat 14 år med bolaget angående ersättning" (man i 60-årsåldern).

Diagram 2. Upplevt bemötande av försäkringsbolag relaterat till åldersår. Trafikskadade i Sverige.



3. "Det jag erfarit är att kompensationen är alldeles för låg" (kvinna i 70-årsåldern).
4. "Man skall vara fullt frisk och mycket medveten för att klara av "försäkringsdjungeln" (kvinna i 40-årsåldern).
5. "Försäkringsbolagen är alldeles för svåra både i bedömning och ha att göra med – är så negativa – tänker bara på "sitt eget", att slippa betala ut något. Dom utnyttjar offrets skörhet vid och efter olyckan" (man i 60-årsåldern).

En av de sociala konsekvenserna i eftervården är att den funktionshindrade personen upplever sig vara i underläge inom systemvärlden, vilket innebär ett underläge i relationen med läkare, myndigheter och försäkringsbolag. Flera skadade har anlitat advokater och tidsfaktorn på ett skadeärendes avslutande är något som vållat oro och ovisshet hos flera.

### Diskussion

Studien har visat att de trafikskadade i Finland och Sverige upplevt ett otillräckligt bemötande i kontakten med olika försäkringsbolag. Resultatet visar på ett branschgemen-

Diagram 3. Socioekonomisk indelning och upplevt bemötande av försäkringsbolag i Sverige.

Diagram 4. Socioekonomisk indelning och upplevt bemötande av försäkringsbolag i Finland.

samt problem som också är en utmaning: klientrelationen. Hurskall försäkringsbolagen i Sverige och Finland förbättra kontakten med trafikskadade?

Föreliggande studie har visat att nästan hälften av de tillfrågade önskat sig bättre relationer till sitt försäkringsbolag. För en skadad sker under och efter rehabiliteringen stora förändringar i den egna livsvärlden men även inom systemvärlden. Nedsatt funktionsförmåga, svårigheter att läsa och ta del av sina rättigheter och skyldigheter, isolering, smärta osv kan resultera i också svårigheter att kommunicera med en skadereglerare. För att förbättra relationerna till den skadade fordras en ökad kunskap hos handläggare, bl a skadereglerare, om de sociala konsekvenser som en trafikskada kan leda till. Genom att lyssna på den skadade och hennes besvär och bemästrings-(coping)strategier torde det vara möjligt att skapa bättre relationer mellan bolagens skadereglerare och den

funktionshindrade människan. Frågor som empati, att lyssna och förklara komplicerade regelverk är några viktiga förslag till förbättringar.

Då en stor andel av de skadade har svårt att läsa eller ta del av information skulle det även vara motiverat att förenkla och förbättra dagens försäkringsinformation. Kanske skaderegleraren som aktör kan lära något av en läkar/patient-relation. Att ha en god kontakt med den skadade är viktigt för att försöka förstå det lidande och de negativa konsekvenser som en skadehändelse kan få. Genom förbättrade kontakter med den skadade kan de sociala konsekvenserna reduceras samtidigt som en kvalitetssäkring och effektivisering kan ske inom försäkringsbranschen. Långa handläggningstider för skadereglering och slutlig bedömning skapar oro hos de funktionshindrade vilket i sig kan leda till en ökad alienation såväl inom den egna livsvärlden som systemvärlden.

