

En patientförsäkring för alla

HÅLLBARHETS- RAPPORT 2017



LÖF



HÅLLBARHETS- RAPPORT 2017



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Hållbarhet - Styrelseordförande Jerker Swanstein och vd Marie-Louise Zetterström om hållbarhet	4
Hållbar styrning	5
2017	6
Aktivt skadeförebyggande arbete	7
Attraktiv arbetsgivare	8
Aktivt målgruppsarbete	9
Långsiktigt hållbar ekonomi	10
Hållbart miljöarbete genom placeringar, inköp och digitalisering	11

HÅLLBARHET

STYRELSEORDFÖRANDE JERKER SWANSTEIN OCH VD MARIE-LOUISE ZETTERSTRÖM OM HÅLLBARHET

VAD INNEBÄR ETT HÅLLBART LÖF?

Löfs ägare, Sveriges regioner och landsting, bidrar till ett långsiktigt hållbart Löf i och med uppdraget att tillhandahålla en rättssäker skadereglering för patienter och genom att arbeta med skadeförebyggande arbete utifrån faktisk skadestatistik. Den ömsesidiga ägarformen, och avsaknad av vinstutdelning, ger ett naturligt fokus på långsiktig hållbarhet i bolaget.

Utifrån uppdraget har vi tillsammans med medarbetare, styrelse och ägare tagit fram tydliga värderingar vilka förstärker vårt sociala ansvar och ger Löf trovärdighet i arbetet. Det är en stark drivkraft i ledarskapet av Löf att säkra att vi lever våra värderingar varje dag.

VILKA ÄR DE VIKTIGASTE FRAMSTEGEN FÖR LÖF 2017?

Att vi lyckats att så framgångsrikt arbeta fram och förvalta de regelkrav som finns i Solvens II, vilka uttryckligen handlar om långsiktig hållbarhet inom företagsstyrning. Detta samtidigt som vi utvecklats som värderingsstyrd organisation, där våra medarbetare arbetar aktivt, effektivt, respektfullt och professionellt, såväl i dialog med våra kunder som i interna och externa samarbeten.

Det känns också bra att vi har startat vårt stora digitaliseringsprojekt inom skaderegleringsprocessen. Allt för att möta våra kunders behov av tillgänglighet och service, samtidigt som vi vill hålla nere våra kostnader.

VILKA ANSER NI VARA DE VIKTIGASTE HÅLLBARHETSFRÅGORNA FÖR LÖF 2018 OCH FRAMÖVER?

Viktigast är att vi lyckas genomföra den beslutade placeringsstrategin, där långsiktig marknadsrisk- och avkastningsnivå ska baseras i en hållbar och ansvarsfull placeringsinriktning, samt att vi lyckas genomföra vårt digitaliseringsprojekt där vi arbetar fram en mer effektiv och kundvänlig skaderegleringsprocess.



HÅLLBAR STYRNING

Ett företag som tar socialt och miljömässigt ansvar och är långsiktigt ekonomiskt hållbart har konkurrensfördelar.

För Löf innebär det att vi arbetar med utgångspunkt i vårt hållbara styrkort, där vi med kunden i centrum balanserar styrning av kundfrågor med hållbarhetsperspektiven ekonomi, socialt och miljö. Vi tror detta i förlängningen skapar förutsättningar till en hållbar utveckling.

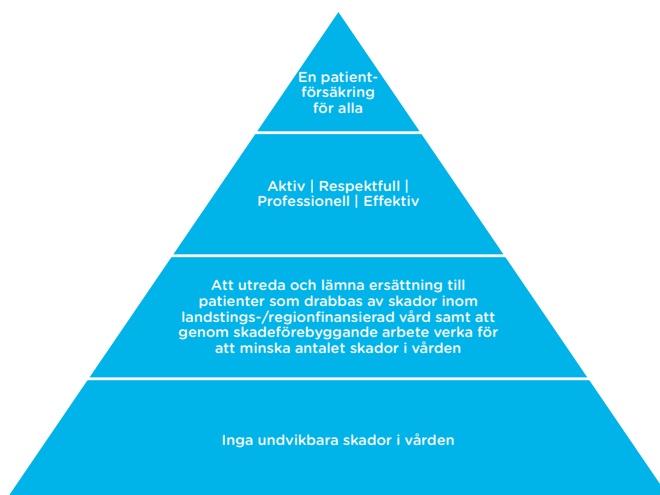
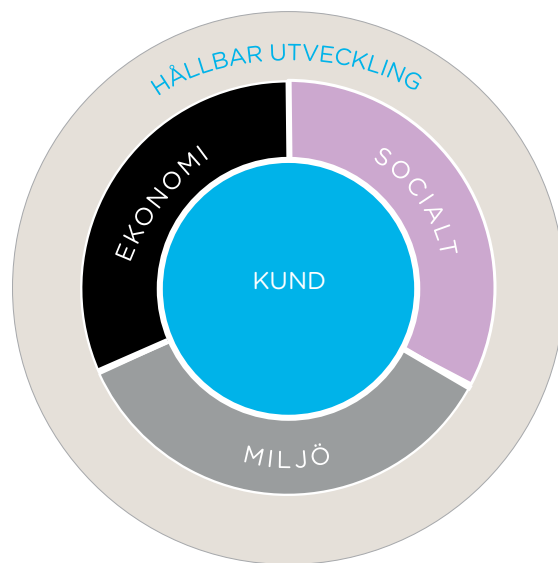
Utgångspunkten för den strategiska styrningen är en årlig omvärldsanalys för varje perspektiv i det hållbara styrkortet.

Utifrån denna analys och tillsammans med Löfs varumärkesplattform samt Löfs strategi tas långsiktiga hållbarhetsmål fram för varje perspektiv. Aktiviteter för att uppnå beslutade hållbarhetsmål är en del av den årliga affärsplaneringen.

Vårt löfte "En patientförsäkring för alla" är kärnan i vårt hållbarhetsarbete. Varumärkesplattformen styr utformning av hållbarhetsmål och arbete inom alla områden.

Löfs principer för företagsstyrning bygger på en risk- och kontrollmedveten styrning. Målet med Löfs interna styrning, riskhantering och kontroll är att skapa en sund och effektiv operativ modell samt en kontrollstruktur som säkerställer att Löfs affärs- och verksamhetsmål uppnås. Risk utgör en naturlig del av verksamheten, där både riskbegränsning och risktagande krävs för att nå måluppfyllnad.

Löf arbetar processorienterat för att säkerställa effektivitet i organisationen. Löfs riskhanterings- och internkontrollsystem utgår från de kritiska processerna, där Löfs väsentliga risker och kontroller är identifierade, bedömda och hanterade i verktyg som säkerställer spårbarhet.

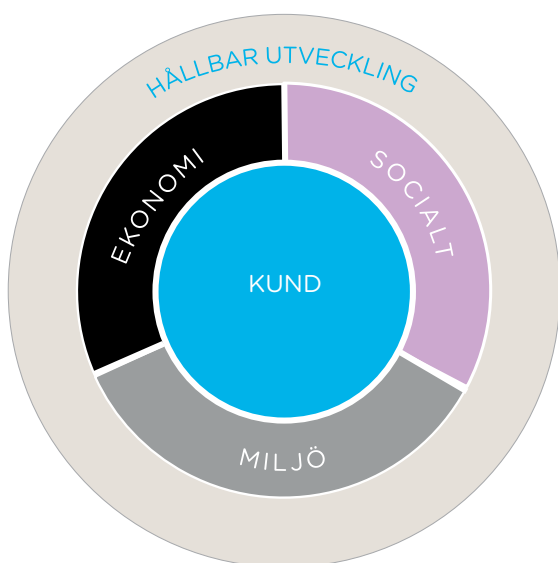


I Löfs *Riskpolicy* delas verksamhetens risker in i en riskkarta med sex riskkategorier, samt i vilka övriga styrdokument som de olika riskkategorierna regleras vidare. För mer information avseende Löfs riskhanterings- och interna kontrollsystem, se Not 2 Risker och riskhantering i Löfs årsredovisning.

2017

Under 2017 har Lof integrerat hållbarhet i bolagets strategi och styrning, vilket bland annat resulterat i en ändring av tidigare balanserat styrkort till ett hållbart styrkort.

Som försäkringsbolag, med produkter inom det sociala området, har ansvar för kund, ekonomi och social rättvisa länge varit en tydlig del av vår affärsmodell. Nytt för i år är att ett miljöperspektiv har balanserats in, detta för att säkerställa Löfs bidrag till en hållbar utveckling inom samtliga perspektiv.



Den strategiska inriktningen har reviderats under året och sträcker sig nu fram till 2027. En ny strategi har tagits fram inom området miljö. Denna har en tydlig koppling till mål 12 i FN:s agenda 2030. Befintliga strategier kan kopplas samman med mål 3 (aktivt skadeförebyggande arbete), mål 8 (attraktiv arbetsgivare), mål 10 (aktivt målgruppsarbete) samt mål 16 (långsiktigt hållbar ekonomi).

En styrka i vår hållbara styrning är vårt väl etablerade samarbete mellan interna avdelningar och med de fackliga organisationerna, där hög delaktighet är en del av allt från strategi-framtågande till projektstyrning.



LAGSTADGAD HÅLLBARHETSRAPPORTERING

I följande avsnitt redovisar vi för styrning och utfall i enlighet med de nya kraven på hållbarhetsrapportering. Då vi ser en tydlig koppling mellan krav och våra strategiska satsningsområden per område i vårt hållbara styrkort, har vi valt att bygga upp hållbarhetsrapporten enligt dessa.

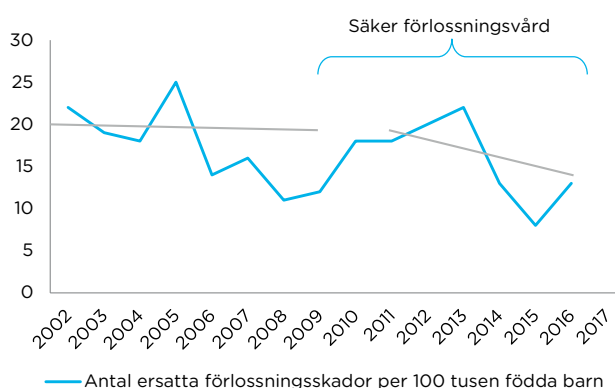
AKTIVT SKADEFÖREBYGGANDE ARBETE

Som ett företag med en viktig roll i Sveriges välfärdssystem har vi ett tydligt ansvar för sociala förhållanden. Ett av Löfs uppdrag är att bedriva skadeförebyggande arbete för att minska onödigt lidande och försämrade livskvalitet. Vår vision "Inga undvikbara skador i vården" är kärnan i vårt hållbarhetsarbete.

I enlighet med *Policy för skadeförebyggande arbete* ska Löfs skadeförebyggande verksamhet vara baserad på skadestatistik. Löf ska stödja Löfs ägare (Sveriges regioner och landsting) samt professionella organisationer i deras patientsäkerhetsarbete. Det gör vi genom att bidra till forskning, samt möta ett behov av ökad kunskap om patientsäkerhet genom exempelvis utbildning och föreläsningar. Kärnan är dock de så kallade Säkerprojekten som Löf driver tillsammans med över 40 professionella organisationer:

1. Säker Förlossningsvård - pågick 2007 till 2017. Samtliga förlossningskliniker har deltagit och genomfört omfattande förändringar för att säkra förlossningsprocessen, se trend enligt diagram nedan¹.
2. PRISS (ProtesRelaterade Infektioner Ska Stoppas) - första fasen pågick 2009 till 2014. Uppföljning har visat att frekvensen protesrelaterad infektion hos kliniker som fortsatt med PRISS ligger på nivåer som tidigare ansågs omöjliga att nå². Under 2018 kommer arbetet att fortgå med att få ner infektionsfrekvensen till i nivå med de mest framgångsrika.
3. Säker Bukkirurgi - startade 2011 och preliminära resultat indikerar sjunkande frekvenser komplikationer vid bukkirurgi.
4. Säker Traumavård - startade 2014 och syftar till högre kvalitet och säkerhet i svensk traumasjukvård.
5. Säker Suicidprevention - under våren 2017 startade ett projekt med syfte minska suicidfrekvens efter tidigare försök.

6. Säker Sepsisvård - startas under 2018 i syfte att minska allvarliga skador och dödsfall till följd av försenad diagnos och behandling av sepsis.



— Antal ersatta förlossningsskador per 100 tusen födda barn

NOLLVISION

Inga undvikbara skador i svensk tand- och sjukvård

Patientsäkerhetsarbetet ligger högt på styrelsens agenda, och såväl resultat som risker följs löpande upp för att minimera risken att de faller ut. De största identifierade riskerna är att vi inte uppnår uppsatta skadeförebyggande mål, och därmed de effekter som ägarna förväntar sig, samt att brister i Löfs operativa arbete negativt kan påverka förtroendet för Löf.

1. Informationen i diagrammet är plockad ur Löfs skadeförebyggande statistik. Angivet årtal är skadeår.

2. Slutsatsen dras ur intern statistik kopplad till opublicerade data från ortopediska klinikerna i Oskarshamn och Trelleborg

ATTRAKTIV ARBETS- GIVARE

I enlighet med vår *Hållbarhetspolicy* ska Löf vara en värderingsstyrd organisation. Löfs värderingar är en grund för hur våra medarbetare förhåller sig till varandra, kunder och andra intressenter. Löfs företagskultur utgår från värdegrunden och våra värderingar Aktiv, Effektiv, Respektfull och Professionell.

Utöver hållbarhetspolicyn har Löf även en *Personalpolicy* som styr över hur Löf ska förhålla sig vid hantering av personalfrågor.

HALLÅ DÄR JAMIL OCH LINA! HUR TYCKER NI ATT DET ÄR ATT JOBBA PÅ LÖF?

Löf är en bra och trygg arbetsplats. Arbetet som skadereglerare är intressant och kräver mycket tänkande och samarbete. Det är bra stämning, vilket behövs då vi är beroende av varandra. Våra värderingar gör oss till ett modernt företag. Samtidigt känns de unga och behöver mer tid för att ge än mer hjälp i det dagliga arbetet.

Löf är bra på att utvecklas och pågående utveckling har en självförstärkande effekt och ger en positiv känsla. Utvecklingen är positiv både för våra kunder och för oss som medarbetare. Det var oroligt för några år sedan när vi hade en högre personal-omsättning, men så här i efterhand känns det som ett generationsskifte har skett, och att det har landat.



I enlighet med personalpolicyn har Löf nolltolerans mot mobbing och trakasserier i alla former.

Löf följer upp värdegrunden enligt hållbarhetspolicy samt personalpolicy genom årlig medarbetarundersökning. Den övergripande medarbetarnöjdheten i 2017 års undersökning var över 77 %, och fler än 76 % av våra medarbetare tycker att våra värderingar genomsyrar Löfs verksamhet, något vi är väldigt glada över.

Vi har de senaste åren bedrivit ett aktivt värderingsarbete, då vi tror det är kärnan i att skapa ett trygg och positiv arbetsplats som man vill stanna kvar på. Vår undersökning visar att Löf inte har haft några sexuella trakasserier under 2017. Dock har vi medarbetare som upplevt trakasserier på grund av ålder, etnisk tillhörighet och kön. Detta tas på stort allvar och finns fortsatt högt på agendan.

Den högst värderade risken är brister i målkvalitet och individuell målstyrning. Drygt 65 % av våra medarbetare tycker Löf har god målkvalitet, vilket vi anser är för lågt. Löf satsar därför fortsatt på att tydliggöra mål, såväl på övergripande som på individuell nivå. Vår största styrka är ett gott socialt klimat, vilket över 85 % av våra medarbetare tycker är bra.

MÅL 2027:

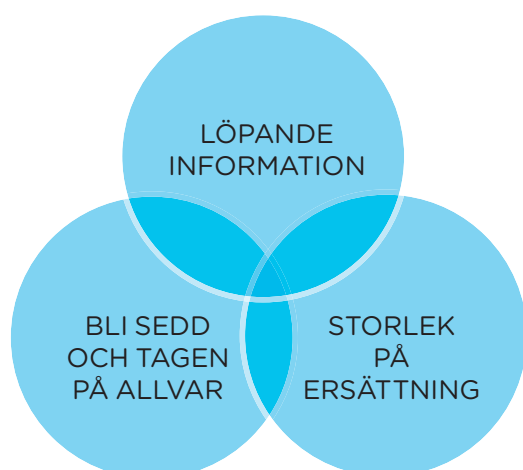
80 %

NÖJDA
MEDARBETARE

AKTIVT MÅLGRUPPS- ARBETE

Löfs kundrelationer bygger helt på förtroende. Det är därför av stor vikt att Löfs kunder behandlas med respekt för mänskliga rättigheter och att ingen kund gynnas framför någon annan. Genom *Policy för skadereglering* styr Löf skaderegleringen. De övergripande målen med skaderegleringen är att den ska vara konsekvent, av god kvalitet, transparent samt alltid beakta kundens rättigheter. Kunden ska alltid ha den ersättning hen är berättigad till. I de fall där osäkerhet råder kring två eller flera olika bedömningar i ett ärende, ska bedömning alltid göras till kundens fördel.

Löf mäter hur nöjda våra kunder är med vårt arbete. Detta görs genom löpande kundenkäter som sammanställs till ett nöjd kundindex (NKI). Vi kompletterar detta med kundintervjuer för att förstå vad som är viktigt för våra kunder. Löfs mål är att ha en hög kundnöjdhet och en bra dialog med kunderna.



De tre viktigaste frågorna för våra kunder är fortlöpande information, att bli sedd och tagen på allvar, samt storlek på ersättning. En faktor som också påverkat våra kunder är den självrisk som tidigare dragits från ersättningarna enligt patientskadelagen. Löfs bolagstämman fattade under 2017 beslut om att självrisken ska jämkas till

0 kr så att den enskilda kunden inte ska drabbas. Detta börjar gälla med ersättningsbeslut tagna efter 2018-01-01.

Vår kundnöjdhet skiljer sig mellan de kunder som får ersättning och de som inte får ersättning. NKI bland de kunder som ersatts låg under 2017 på 75 och NKI för de som ej ersatts ligger på 40. Båda värdena är en ökning från föregående år. Vi nöjer oss dock inte med detta, utan arbetar fokuserat på kundbemötande och att på ett tydligt sätt förklara varför vi fattar de beslut vi fattar.

Under 2017 tog vi emot cirka 16 300 skadeanmälningar, vilket är en ökning med knappt 2 % från 2016. Under 2017 har vi satsat på att minska den öppna ärendebalansen och därmed också korta handläggningstiderna. Utifrån dessa satsningar i samverkan med kvalitetsuppföljningar kan vi se att ärendebalansen under 2017, trots ett ökat inflöde av anmälningar, minskat med cirka 8 %. Kunder som är missnöjda med vår hantering kan vända sig till vår klagomålsfunktion, där vi under året mottog 126 bemötandeklagomål. Det vanligaste klagomålet avsåg handläggningstider (43 %).

Löf ska även ta ansvar för att kapitalplacering och köp av tjänster från leverantörer sker med respekt för mänskliga rättigheter. Detta sker genom tydliga krav i vår Placeringspolicy, där krav ställs på tillåtna placeringstyper, och Uppförandepolicy, med krav avseende motverkande av terrorism och att följa Svensk Försäkrings rekommendationer. Uppföljning av dessa två policyer sker genom sedvanlig risk- och internkontrollstruktur.

Den högst värderade risken avseende respekt för mänskliga rättigheter rör hantering av känsliga uppgifter och risken att dessa sprids till fel part. Löf har både ett aktivt informationssäkerhetsarbete och ett antal kontroller uppsatta i sin risk- och internkontrollstruktur för att minska sannolikheten att detta sker.

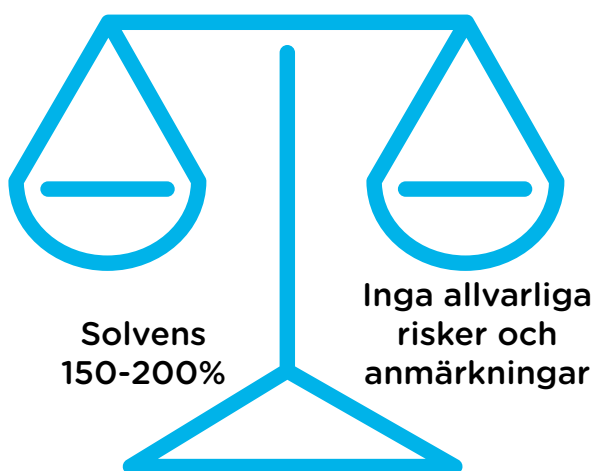
LÅNGSIKTIGT HÅLLBAR EKONOMI

Långsiktig ekonomisk stabilitet nås genom ett aktivt solvensstärkande och kapitalkravsreducerande arbete. Genom en aktiv riskstyrning nås en önskvärd risknivå övergripande för Lof i enlighet med krav ställda i *Riskpolicy*.

Löfs riskfunktion är ansvarig för riskkontroll och självständig uppföljning av Löfs riskprofil och riskexponering. Motverkande av korruption är en naturlig del i vårt risksystem, samt en förutsättning för en långsiktigt hållbar ekonomi, och hanteras därför som compliancerisk. Compliancerisker bevakas av Löfs compliancefunktion, en självständig funktion som bedriver sitt arbete fristående från andra funktioner i verksamheten. Som stöd för arbetet finns även *Policy för hantering av intressekonflikter*, *Uppförandepolicy* med krav på god affärsetik samt *Placeringspolicy* med krav avseende affärsetik och antikorrupcion. I *Policy för betalning* regleras hur attest ska gå till.

Som ömsesidigt försäkringsbolag styrs Löfs långsiktiga ekonomi dels av vårt solvensmål, där vi vill att vår solvenskapitalkvot (se faktaruta) ska ligga mellan 150–200 %. Vid 2017 års utgång låg solvenskapitalkvoten på 151 %. Under 2017 påbörjade Lof ett arbete avseende optimering av placeringsstrategin där den långsiktiga marknadsrisk- och avkastningsnivån ska baseras på en hållbar och ansvarsfull placeringsinriktning.

Lof har också som mål att inte ha några allvarliga risker eller anmärkningar från intern och extern revision. Under 2017 har internrevision granskat bland annat Löfs riskhantering och intern kontroll vid kapitalförvaltning, och bedömt dessa som tillfredsställande. Vid granskning av informationssäkerhet (2016) gjordes iakttagelser om nödvändiga förbättringar, och Lof bedriver därför ett långsiktigt arbete för att stärka bolagets informationssäkerhet.



FAKTARUTA

Ömsesidigt försäkringsbolag: delägare i ett ömsesidigt försäkringsbolag är försäkringstagarna.

Försäkringstekniska avsättningar (FTA): ska motsvara det totala belopp som återstår för Lof att utbetala i redan inträffade skador.

Kapitalbas: Utgörs av den positiva skillnaden mellan Löfs tillgångar och skulder + tilläggskapital (= en årspremie) baserat på Löfs rätt att inhämta tilläggspremier.

Solvenskapitalkrav (SCR): Riskbaserat krav på kapitalbasens storlek. Vid beräkningen av kravet beaktas de kvantifierbara risker som Lof är exponerat mot.

Solvenskapitalkvot (SCR-kvot): Kapitalbas/solvenskapitalkrav. Kvoten måste enligt lagstadgade krav överstiga 100 %.

Riskhantering: Övergripande begrepp som innefattar system, metod, och process för att omhänderta de risker Lof är exponerade mot.

HÅLLBART MILJÖ- ARBETE GENOM PLACERINGAR, INKÖP OCH DIGITALISERING

Löfs miljöarbete styrs av vår *Hållbarhetspolicy*. Policyn innebär att Löf alltid ska sträva efter att minska negativ miljöpåverkan av verksamheten och stödjer försiktighetsprincipen vad gäller miljörisker, främjar ett miljömässigt ansvarstagande bland medarbetarna, samt uppmuntrar utveckling och spridning av miljövänlig teknik³.

Löf har ett begränsat miljöavtryck, och därav är inga betydande miljömässiga risker identifierade. Vi ser ändå att Löfs bidrag är betydande, givet vår storlek, avseende kapitalplaceringar och inköp. Vi lägger därför vår energi och resurser där de gör mest nytta enligt följande prioritetsordning:

1. Placering
2. Inköp/leverantörer
3. Lokal, produktion och beteenden

Vårt ekonomiska och sociala ansvar är tydligt integrerat i vårt utvecklingsarbete med ekonomiska mål och väl fungerande samarbeten med ägarsfären (avseende skadeförebyggande arbete), medarbetarna genom de fackliga organisationerna (avseende verksamhetsutveckling) och andra intressenter.

Målsättningen är att även vårt miljöarbete ska integreras i övrigt utvecklingsarbete och att hitta rätt balans mellan ekonomi, sociala och miljöfrågor att utveckla till våra kunders gagn och för ett långsiktigt hållbart samhälle. Hållbarhetspolicyn och hållbarhetsmål fastställdes i december 2017, vilket gör att det är för tidigt att utvärdera resultat av policy och mål.

MÅL 2027:

80 %

- HÅLLBARA PLACERINGAR
- HÅLLBARA LEVERANTÖRSAVTAL
- DIGITALA KUNDMÖTEN



³. I enlighet med FN:s Global Compact





Denna rapport är tillika Löfs första hållbarhetsrapport, där vi knutit samman krav på hållbarhetsredovisning med vår egna hållbara styrning och uppföljning av Löfs långsiktiga utveckling. Under 2018 kommer Löfs hållbarhetsarbete att fortsätta utvecklas. Bland annat planeras en större intressentanalys att göras. Lof avser även att utveckla tillämpningen av Global Compact som ramverk för hållbarhetsredovisning.



Löf är ett modernt och proaktivt försäkringsbolag som ska vara det givna valet för försäkring av patientskador i vården.

På www.lof.se kan du läsa mer om oss. Där hittar du information om hur försäkringen gäller, hur man anmäler en skada och hur utredningen av patientskador går till, samt om vårt patientsäkerhetsarbete. Vårdpersonal och patientnämnder kan även ladda hem blanketter och informationsmaterial om patientförsäkringen.

Löf
Box 17830
118 94 Stockholm

Växel 08-551 010 00
info@lof.se
www.lof.se