

# Hanteringen av skyddade personuppgifter

Examensarbete 35 poäng

Våren 2020

## Sammanfattning

Vi upplevde under vår första LIA (Lärande i arbete) att det rådde en osäkerhet kring skyddade personuppgifter och vi ville därför skriva ett examensarbete om detta. Vi valde att bygga vidare på det examensarbete som skrevs 2018, ”Hanteringen av skyddad identitet inom vården”, skriven av Anna Hedlund och Andreas Rydh. En person som är utsatt för hot kan i vissa fall få skyddade personuppgifter.

Syftet med vårt arbete var att undersöka om det skett någon förändring i hanteringen av skyddade personuppgifter sedan 2018, samt att öka våra egna kunskaper. Våra frågeställningar var om rutinerna hade förbättrats, hur journalföringen fungerade, om det gick att dölja var remisserna kommer ifrån på dessa patienter och om det fanns någon osäkerhet kring hanteringen av patienter med skyddade personuppgifter.

En enkätstudie med elva stycken frågor genomfördes, där vi vände oss till vårdadministratörer inom öppenspsykiatri och vårdcentraler inom Region Värmland och två kliniker inom slutenvård på Centralsjukhuset Karlstad och Karlskoga lasarett. Vi genomförde också en intervju med verksamhetsutvecklare på Cosmicsupport Gunilla Häggstad.

Vårt resultat visade att det fortfarande fanns en osäkerhet bland en del vårdadministratörer kring hanteringen av patienter med skyddade personuppgifter, varav de flesta av dem endast hade arbetat mindre än fem år. Vårt resultat var likvärdigt med det som skrevs 2018. Vi kunde inte fastställa var osäkerheten låg kring hanteringen av skyddade personuppgifter hos de vårdadministratörer som kände sig osäkra.

Det finns uppdaterade dokument i Vida (Region Värmlands interna dokumenthanteringssystem) kring hanteringen av patienter med skyddade personuppgifter. Ansvaret ligger hos den enskilda vårdadministratören att ta reda på informationen, men en del av dem upplevde informationen svår att finna.

Ett förbättringsförslag som vi kommit fram till är att det borde finnas en gemensam utarbetad rutin inom regionen för hur vårdadministratörerna ska få information gällande skyddade personuppgifter.

# Innehållsförteckning

Inledning .....	1
Bakgrund.....	2
Hanteringen av skyddad identitet inom vården.....	2
Offentlighets- och sekretesslagen.....	2
Folkbokföringslagen.....	3
Skyddade personuppgifter .....	3
Sekretessmarkering .....	3
Skyddad folkbokföring .....	4
Fingerade personuppgifter .....	4
Syfte och frågeställningar .....	5
Metod .....	5
Resultat.....	7
Undersökningsgruppens sammansättning .....	7
Kännedom om skyddade personuppgifter .....	10
Rutiner vid skyddade personuppgifter .....	11
Bokning samma dag av patienter med skyddade personuppgifter .....	11
Upprop i väntrum.....	12
Information till nya vårdadministratörer.....	12
Rutindiskussion.....	13
Rutiner och journalföring vid akutbesök.....	14
Övriga synpunkter .....	14
Verksamhetsutvecklare på Cosmicsupport Gunilla Häggstad .....	15
Metoddiskussion .....	16
Resultatdiskussion.....	17
Förslag på åtgärder .....	19
Källförteckning .....	21
Bilagor.....	1-5

## **Inledning**

Under vår första LIA upptäckte vi att det rådde en osäkerhet kring hanteringen av skyddade personuppgifter och därför ville vi undersöka detta vidare. Vi ville öka våra egna kunskaper inom detta område för att kunna känna en större säkerhet när vi själva går ut i arbete, eftersom vi inte vill göra fel då det kan få förödande konsekvenser för den utsatta patienten.

När vi läst in oss i ämnet hittade vi två tidigare examensarbeten som handlade om vårt ämne, skyddade personuppgifter. Vi ville undersöka om det skett någon förändring i hanteringen av skyddade personuppgifter. Vi valde att bygga vidare på ett tidigare examensarbete som heter ”Hanteringen av skyddad identitet inom vården” av författarna

## Bakgrund

### Hanteringen av skyddad identitet inom vården

Syftet med arbetet som skrevs 2018 var att belysa eventuella problem och komma med förbättringsförslag inom Region Värmland. Deras frågeställningar var följande: Finns tydliga riktlinjer för hur personer med skyddade personuppgifter hanteras? Finns det egna rutiner eller lathundar inom de olika enheterna? Är det någon skillnad på hur hanteringen av skyddade personuppgifter hanteras mellan öppenvård, slutenvård och psykiatri? Om det finns brister kring hanteringen av skyddad identitet, vad beror det på? De har använt sig av en kvantitativ anonym webbaserad enkät. Resultatet visade avsaknad av eller oklara rutiner kring hanteringen av personer med skyddad identitet. Det finns en problematik inom Cosmic då man alltid kan avläsa var remissen är skickad ifrån. Det framkom även att vårdadministratörer upplever att behandlare saknade kunskaper kring hanteringen då det dikteras exempelvis telefonnummer och hemort för patienter med skyddad identitet.<sup>1</sup>

### Offentlighets- och sekretesslagen

Denna lag trädde i kraft den 30 juni 2009 och ersatte sekretesslagen och var en ombearbetning av sekretesslagen vars syfte var att göra den mer lättförståelig och lättillämpad. Offentlighetsprincipen bygger på att medborgarna ska ha möjlighet att kontrollera och få insyn i maktutövningen från statens sida och för att säkerhetsställa effektiviteten i den offentliga förvaltningen, vilket är unikt för Sverige. Sekretesslagen innebär regleringar i hur myndigheter hanterar registrering, utlämnande och hantering av allmänna handlingar. Det finns även bestämmelser kring tystnadsplikt och hur man hanterar att lämna ut vissa handlingar. För sjukvården är huvudregeln i sekretesslagen att uppgifter som rör den enskilda patientens hälsotillstånd eller andra personliga uppgifter inte ska lämnas ut.<sup>2</sup> Till skillnad från hälso- och sjukvårdspersonal inom den offentliga sektorn omfattas inte personal verksamma hos privata vårdgivare utan där gäller istället bestämmelser om tystnadsplikt i patientsäkerhetslagen.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Anna Hedlund och Andreas Rydh. (2018). *Hanteringen av skyddad identitet inom vården*.

<sup>2</sup> [www.riksdagen.se](http://www.riksdagen.se). (u.å.). *Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)*.

<sup>3</sup> [Vardhandboken.se](http://vardhandboken.se). (2019). *Sekretess – översikt*.

## Folkbokföringslagen

I denna lag ska följande folkbokföras: adress, uppgifter om identitet, familj och andra förhållanden. Personen ska folkbokföras i den kommun som hen bor i och den fastighet som hen är skriven på. Det finns dock undantag i lagen som gör att om en person löper risk för att bli utsatt för förföljelse, brott eller andra trakasserier kan hen ansöka om att bli folkbokförd på annan ort än där hen är bosatt.<sup>4</sup>

## Skyddade personuppgifter

En person som är utsatt för hot kan i vissa fall få skyddade personuppgifter, vilket innebär att till exempel namnet och adressen skyddas i folkbokföringsregistret. Uppgifterna är i vanliga fall offentliga i det svenska folkbokföringsregistret. Det finns tre grader av skyddade personuppgifter.<sup>5</sup>

## Sekretessmarkering

Sekretessmarkering är den lägsta graden av skyddade personuppgifter och gör det svårare för andra personer att ta reda på dina uppgifter i folkbokföringsregistret, som omfattar alla dina personuppgifter. Ansökan görs hos Skatteverket för att få en sekretessmarkering och kriterierna är att det måste finnas en risk för personen att utsättas för brott, förföljelse eller allvarliga trakasserier.<sup>6</sup> Den fungerar som en varningssignal för myndigheter som hanterar personuppgifterna, men det råder dock inte något förbud mot att lämna ut uppgifterna. För att lämna ut uppgifterna krävs en sekretessprövning.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Skatteverket.se. (2020). *Folkbokföringslag (1991:48)*.

<sup>5</sup> Skatteverket.se. (u.å.). *Skyddade personuppgifter*.

<sup>6</sup> Skatteverket.se. (u.å.). *Skyddade personuppgifter*.

<sup>7</sup> Socialstyrelsen.se. (2019) *Skyddade personuppgifter – Ökat skydd för hotade och förföljda personer*.

## Skyddad folkbokföring

Skyddad folkbokföring, tidigare kallad kvarskrivning, ger ett starkare skydd än sekretessmarkeringen. Vid skyddad folkbokföring kan man antingen vara skriven i sin gamla kommun eller skriven i en kommun som man inte har någon anknytning till. De gamla adressuppgifterna tas bort och den nya adressen registreras inte i folkbokföringen och sprids därmed inte till andra myndigheter. Man får en boxadress till Skatteverket, men det framgår inte att det är Skatteverket som är mottagaren.<sup>8</sup> Skyddad folkbokföring ansöks hos Skatteverket.

## Fingerade personuppgifter

Om en person är utsatt för allvarlig brottslighet som gör att det finns risk för personens liv, hälsa eller frihet kan den personen ansöka om att få fingerade personuppgifter hos polisen. Skyddet används enbart i undantagsfall som en sista utväg efter att andra mindre omfattande åtgärder prövats. Om man får fingerade personuppgifter innebär det att personen måste flytta till en ny hemlig ort med nya identitetsuppgifter, det vill säga med ett nytt namn och ett nytt personnummer. Den gamla identiteten tas bort ur folkbokföringsregistret, även personnumret.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Socialstyrelsen. Se. (2019) *Skyddade personuppgifter och dokumentation*.

<sup>9</sup> Polisen.se. (u.å.). *Skyddade personuppgifter*.

## Syfte och frågeställningar

Syftet med vår undersökning är att undersöka om det har skett någon förändring i hanteringen av skyddade personuppgifter sedan 2018, samt att öka våra egna kunskaper för att kunna känna oss ännu säkrare i hanteringen av skyddade personuppgifter i vårt arbete som vårdadministratörer.

Våra frågeställningar är:

- Har rutinerna förbättrats kring hanteringen av skyddade personuppgifter?
- Hur fungerar journalföringen på patienter med skyddade personuppgifter?
- Varför kan man inte dölja vart remisserna kommer ifrån för patienter med skyddade personuppgifter?
- Finns det en osäkerhet kring hanteringen för personer med skyddade personuppgifter?

## Metod

Vi valde att vända oss till vårdadministratörer inom primärvården, öppenspsykiatri samt barn- och ungdomspsykiatri i Region Värmland och en klinik inom slutenvården på Centralsjukhuset i Karlstad och Karlskoga lasarett.

Vi valde att ta med de två klinikerna för att se hur de hanterar patienter med skyddade personuppgifter eftersom de skrivs in direkt vid ankomst, om det är någon skillnad i förfarandet. Vi gjorde en webbaserad enkät med elva stycken öppna frågor. (Se bilaga 1). Innan vi skickade ut vår enkät gjorde vi en pilotstudie på två av våra klasskamrater.

Inom primärvården vände vi oss till 24 stycken vårdcentraler inom region Värmland för att få en så bred bild som möjligt. Vi ringde till 18 verksamhetschefer på olika vårdcentraler inom Region Värmland och frågade om vi kunde skicka ut en enkät till deras vårdadministratörer att svara på. Det framkom när vi ringde till dem att ett fåtal av dem ansvarade för flera vårdcentraler. Vi informerade verksamhetscheferna om att enkäten gällde skyddade personuppgifter. Efter att vi ringt dem, mejlade vi ut vår enkät som de i sin tur vidarebefordrade till sina vårdadministratörer. På tre av vårdcentralerna hade vi personliga vårdadministratörskontakter som vi kontaktade direkt.



Vi mejlade ut enkäten och de i sin tur vidarebefordrade den till sina kollegor. En av vårdcentralerna fick vi inte tag på trots flera försök. Innan vi kontaktade kliniken på Centralsjukhuset mejlade vi Marielle Jalal och skickade frågorna till henne för godkännande. Vi ringde till klinikens verksamhetschef på Karlskoga lasarett som i sin tur vidarebefordrade enkäten till sina vårdadministratörer. Inom öppenpsykiatri ringde vi verksamhetschefen och frågade om vi kunde skicka ut vår enkät till hennes vårdadministratörer. På barn- och ungdomspsykiatri hade vi en personlig vårdadministratörskontakt som vi mejlade till och hon i sin tur skickade detta vidare till sina vårdadministratörskollegor.

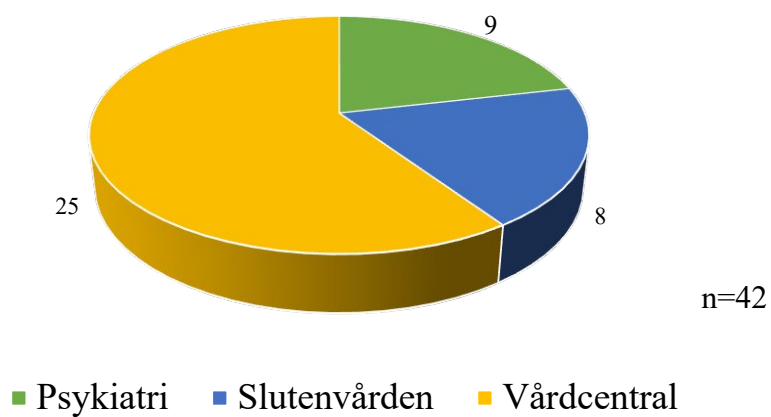
Vi var tydliga i vår enkät vilket slutdatum som gällde. Enkäten låg öppen från och med 19 februari 2020 till och med 9 april 2020, för att få en lång svarstid med så många svar som möjligt. Vi erhöll 42 svar på vår enkät.

Vi kontaktade även verksamhetsutvecklaren på Cosmicsupport Gunilla Häggstad för att få svar på våra frågor, men även för att få svar på om det blivit några förbättringar när det gäller skyddade personuppgifter sedan 2018. (se bilaga 2). Vi mejlade till henne och bokade en tid. Innan besöket mejlade vi våra frågor och därefter genomförde vi en intervju med Gunilla på Region-It. Intervjun tog en timme och vi antecknade svaren samt att hon redan hade besvarat våra frågor skriftligt.

## Resultat

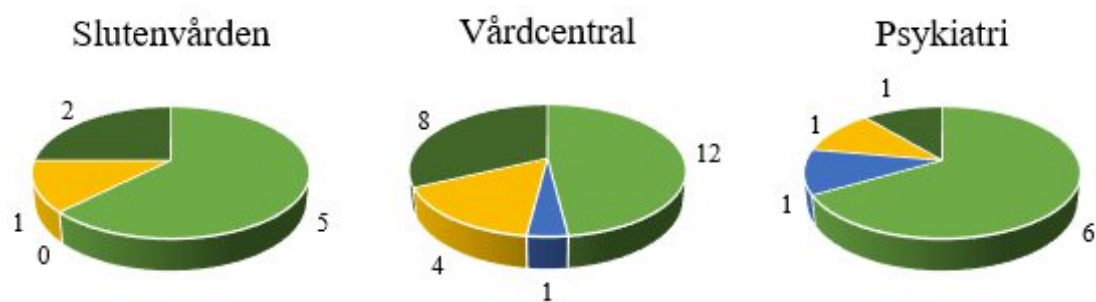
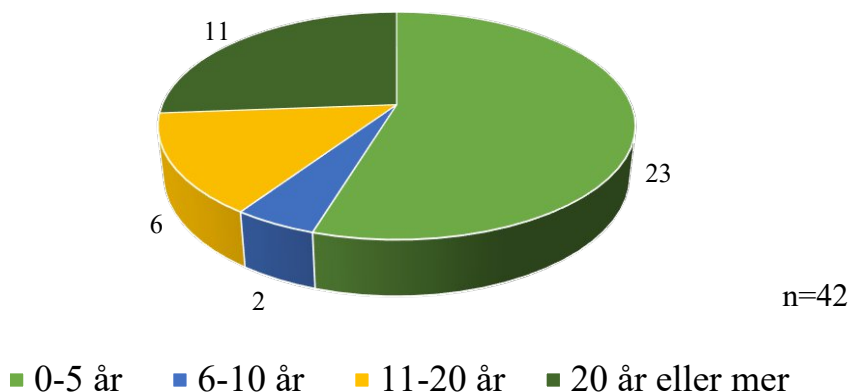
### Undersökningsgruppens sammansättning

Vilket område arbetar du inom?



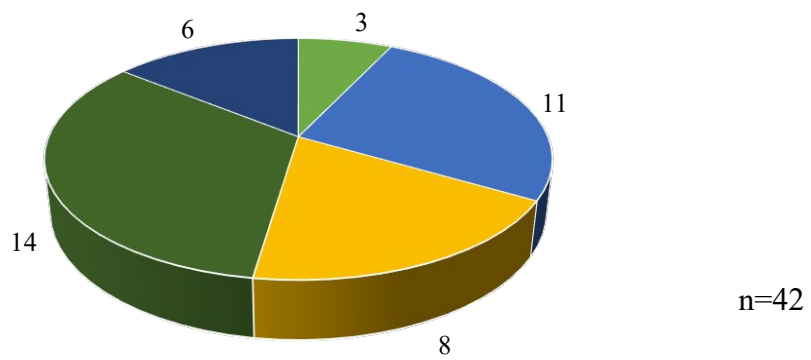
Av totalt 42 vårdadministratörer som svarar på enkäten arbetar 25 av dem på vårdcentral, 9 av dem arbetar inom psykiatri och 8 arbetar inom slutenvården.

### Hur många år har du arbetat som vårdadministratör?

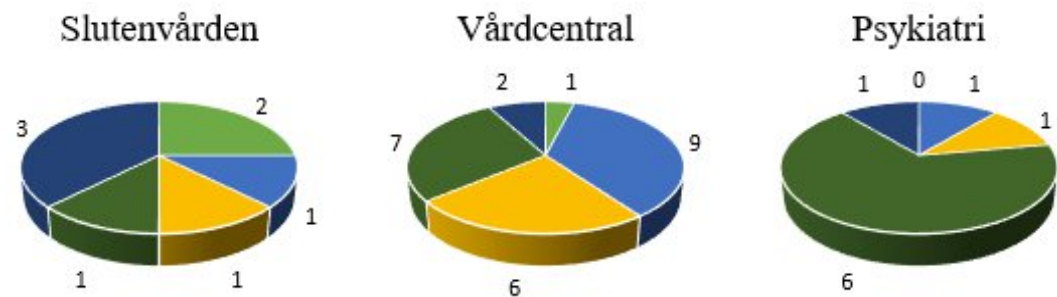


Översta diagrammet visar hur många år de svarande har arbetat som vårdadministratörer där merparten arbetat mellan 0-5 år. Diagrammen under visar fördelningen mellan de olika verksamheterna. Inom slutenvården och psykiatrin har de flesta av de svarande arbetat mindre än 5 år. På vårdcentralerna har nästan hälften av de svarande arbetat mindre än 5 år, däremot är det mer än hälften som arbetat mer än 5 år. Nästan en tredjedel av de svarande på vårdcentralerna har arbetat mer än 20 år.

### Vilket år är du född?



■ 1950-talet ■ 1960-talet ■ 1970-talet ■ 1980-talet ■ 1990-talet

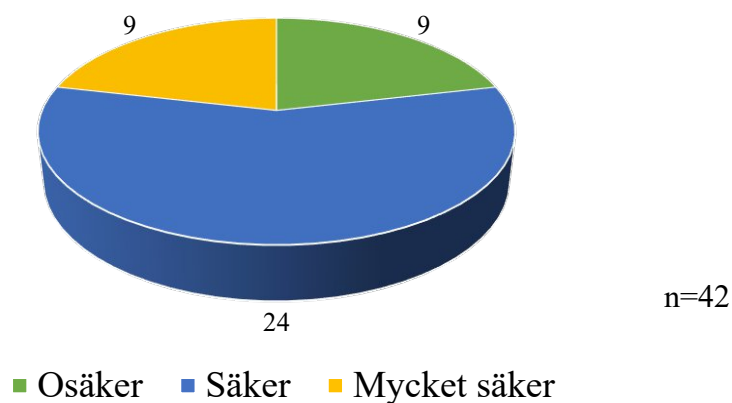


Översta diagrammet visar vilket årtionde de svarande är födda. En tredjedel är födda på 80-talet och cirka en fjärdedel är födda på 90-talet. Nedersta diagrammen visar fördelningen mellan de olika verksamheterna där det framkommer att inom psykiatrin är det övervägande 80-talister som arbetar. Ingen inom psykiatrin av de svarande är födda på 50-talet.

På vårdcentralerna är det ganska jämn spridning mellan 70-90-talister. Nästan hälften av de som arbetar inom slutenvården är födda på 90-talet och en fjärdedel är födda på 50-talet.

## Kännedom om skyddade personuppgifter

Hur säker känner du dig när det gäller rutinerna för skyddade personuppgifter?



Alla svarande känner till rutinerna kring skyddade personuppgifter.

När det gäller hur säkra vårdadministratörerna känner sig kring rutinerna om skyddade personuppgifter är det 9 vårdadministratörer som känner sig mycket säkra och 24 vårdadministratörer som känner sig säkra. Av de svarande känner sig 9 osäkra. Det är 33 av de svarande som känner sig säkra eller mycket säkra.

De 2 svarande inom slutenvården som känner sig osäkra har endast arbetat 1-3 år. På vårdcentralerna är det 5 vårdadministratörer som känner sig osäkra och 3 av dem har arbetat mindre än 4 år och 2 av dem har arbetat 8 år respektive 18 år. Inom psykiatri är det 2 vårdadministratörer som uppger att de är osäkra, de har arbetat 1 år respektive 15 år. Två tredjedelar av de som känner sig osäkra har arbetat mindre än 4 år.

## Rutiner vid skyddade personuppgifter

De rutiner som används av de flesta svaranden ute i verksamheterna vad gäller skyddade personuppgifter är regionens dokument i Vida, det förekommer också egengjorda lokala rutiner, instruktioner och checklistor. En av de svarande uttrycker att det förekommer egengjorda rutiner som inte är patientsäkra, men de ska ses över. En annan svarande skriver att de patienterna inte förekommer så ofta och rutinerna i Vida är svåra att hitta. En tredje svarande uttrycker följande: ”Konstigt nog verkar vi inte ens ha några rutiner och inte som jag eller de andra verkar känna till i alla fall som det är bestämt att vi ska rätta oss efter.”

En verksamhet uppger att de utbildar personalen inom verksamheten i hur de ska hantera patienter med skyddade personuppgifter.

## Bokning samma dag av patienter med skyddade personuppgifter

Vid bokning av patienter som ringer för att få en tid samma dag framkommer det att det endast görs en notering eller spärr i tidboken, där bokningen sker i efterhand när patienten har gått. Flera svarande skriver ut kallelser i Worddokument som inte sparas och ges till berörd vårdgivare och reception, vilket kallas för en falsk kallelse. Det framkommer också att vårdadministratörerna inom slutenvården inte har hand om tidsbokningen.

Några vårdadministratörer beskriver att sparade handlingar som telefonnummer förvaras i ett låst rum som endast några har tillgång till, eller i en pärm i ett låst skåp. En vårdadministratör förklarar att brev och kallelser skickas till förmedlingsuppdrag i Göteborg i särskilt uppmärkta kuvert. En av de svarande uppger att dokument som skannas avkodas med information som kan röja patientens plats.

En av vårdadministratörerna uppger att när man bokar in en patient med skyddade personuppgifter samma dag, skriver man namn och personnummer men inte adress. En annan av de svarande ger följande svar: ”De få gånger det har hänt så har sköterskan bokat som vanligt men då vårdadministratör har upptäckt det har bokningen tagits bort. Vårdgivaren har meddelats att patienten med skyddad-id kommer och när den har haft sitt besök bokas patienten in i tidboken.”

## Upprop i väntrum

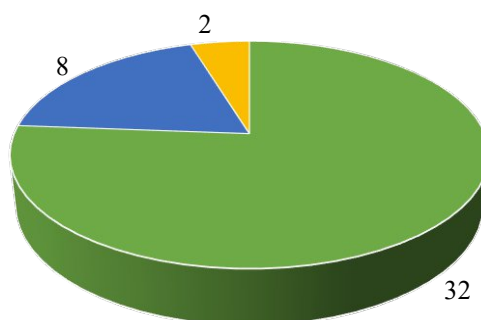
Här uppger de flesta av de svarande att de inte vet hur det går till eftersom de inte har patientkontakt. Någon svarar att man ska vara diskret oavsett vilken patient som ropas upp. Enligt svarande inom slutenvården ska de enligt rutin tillfråga patienten om hur de vill tilltalas och det ska noteras i journalen. En av de svarande inom slutenvården anger att patienter med skyddade personuppgifter tilldelas ett rum direkt för att slippa sitta i väntrummet. Det framkommer flera olika sätt som patienter ropas upp på, där flera nämner att det görs upp i receptionen med patienten. Om inte något namn gjorts upp ropas patientens första sex siffror i personnumret upp. Annars är det oftast förnamn som används. Det förekommer också att vårdpersonalen har gjort upp innan med patienten vilket namn som ska ropas upp. En av de svarande anger att det har ett förutbestämt namn som är könsneutralt som används vid upprop i väntrummet.

## Information till nya vårdadministratörer

När det gäller klinikerna inom slutenvården, uppger 5 av 8 vårdadministratörer att de fick information om vilka rutiner som gäller vid hanteringen av skyddade personuppgifter när de började arbeta som vårdadministratör. Det var 3 vårdadministratörer som inte fick någon information. På vårdcentralerna var det 17 av 25 svarande som fick information och 8 svarande fick inte någon information när de började. Någon av de svarande meddelade att det finns i Vida och är upp till var och en att ta reda på. Inom psykiatrin får alla vårdadministratörer information om skyddade personuppgifter när de börjar.

## Rutindiskussion

Diskuterar vårdadministratörerna på din arbetsplats rutinerna gällande skyddande personuppgifter?



n=42

■ Ja ■ Nej ■ Vet ej

Det är 32 vårdadministratörer som svarar ja på frågan om diskussion sker kring patienter med skyddade personuppgifter, medan två vårdadministratörer inte vet om detta diskuteras på deras arbetsplats. Av de två vårdadministratörerna arbetar en på vårdcentral och en vårdadministratör inom slutenvården. På vårdcentralen är det sju vårdadministratörer som svarar att det inte diskuteras på deras arbetsplats och en vårdadministratör inom slutenvården.

Svarande uppger att diskussioner sker vid behov, de hjälps åt att följa gällande rutiner och diskussioner förs med kollegor när frågor dyker upp. Diskussioner sker också vid felaktiga bokningar som görs av vårdpersonal och givetvis åtgärdas felet. Om ny information finns tar de upp detta på APT och ibland har de utbildnings-APT. En vårdadministratör anger att på hans arbetsplats tar de upp ny information på vårdadministratörsmötena. Flera svarande beskriver att uppdatering av hanteringen sker vid behov. En annan vårdadministratör beskriver att de ser över om rutinerna har ändrats och om det är något de behöver ändra på. En av de svarande uppger att rutinerna behöver förbättras och göras mer patientsäkra. Diskussioner sker även på morgonmöten berättar en vårdadministratör.



## Rutiner och journalföring vid akutbesök

De svarande anger att bokningen sker efter besöket och några har inte akutbesök. Spärr görs i tidboken och diktatet ska skriva snarast. En del svarande anger att endast en notering görs, vårdkontakten skapas i efterhand och förfarandet är det samma som vid ett planerat besök. Vårdadministratörerna inom slutenvården tar inte emot patienter så de vet inte hur det går till, det är sjuksköterskorna som gör det. En del av de svarande uppger att patienterna inte kommer akut, det är en tidsbokad mottagning.

Rutinerna som uppges i vår enkät av vårdadministratörerna är ungefär de samma för de flesta men beskrivs på lite olika sätt och här nedan har vi sammanställt deras svar. Journalanteckningar vid akutbesök skrivs som vanligt men i efterhand. Några anger att det inte finns några särskilda rutiner vid journalföringen utan att det är samma tillvägagångssätt som vid andra journalanteckningar. Många anger att diktaten skrivs som vanligt men att man ska tänka på att inte skriva namn eller geografiska platser. Inom slutenvården svarar en vårdadministratör följande: ”Diktaten hamnar som låst längst ned i listan och vi behöver nödöppna för att skriva det.” Ligger diktatet som högprioritet skrivs det direkt, annars i turordning, vilket avgörs genom läkarens prioritering av diktatet. Akuta besök sätts i normala fall upp som högprioritet.

## Övriga synpunkter

En svarande: ”Jag önskar att systemet var uppbyggt så att man inte kunde boka patienter med skyddad Id i förväg, utan endast när tiden för det bokade besöket har passerat. Det kunde till exempel komma upp en varningsruta så att personal blev mer medveten och påmind att man måste tänka till lite extra kring dessa patienter”.

## Verksamhetsutvecklare på Cosmicsupport Gunilla Häggstad

Här nedan redovisar vi vad vår muntliga källa svarar, där vi erhåller svar på alla våra frågor. (Se bilaga 4).

Det går inte att dölja remissen i Cosmic enligt Gunilla. Det har inte setts som ett bekymmer eller hot då man inte vet när patienten är bokad. Det är patienten ansvar att söka vård utanför sin hemkommun. Det system som används för att nå ut med information är Vida som gäller för hela regionen. (Se bilaga 5). Om ny informationen finns skickas den ut varje tisdag i *Nytt om vårdsystem*. Den informationen kan man prenumerera på via Intranätet. Det finns inga speciella grupper dit uppdateringsrutinerna skickas. Större förändringar skickas ut via nyhetsbreven *Nytt om vårdsystem* samt *Chef*. Alla har ett eget ansvar att söka information i Vida där alla rutiner och instruktioner ligger.

Uppdateringarna när det gäller skyddade person-uppgifter sker vid behov eller vid förändringar hos Skatteverket. De kan inte kontrollera att vårdadministratörerna har mottagit och tagit del av informationen som skickas ut. Det är svårt att nå ut med information till alla yrkesroller. Ett stort ansvar ligger på verksamhetschefer att se till att personalen är uppdaterad och vet vart de kan hitta riktlinjer och rutiner samt att de också följer dessa. Som vårdadministratör kan man enklast ta del av informationen via dokumenthanteringssystemet Vida. Man kan även be verksamhetschefen beställa utbildning i Vida. Om inte svar finns i rutinen bör kontakt tas med informations-säkerhetssamordnare.

## Metoddiskussion

Vi valde att inte skicka ut någon påminnelse på grund av rådande situation som äger rum i landet med covid-19.

När det kommer till svarsdeltagandet tycker vi att det har varit bra och vi har fått in mycket bra och relevant information. Vårdadministratörerna har svarat utförligt och vi har fått in en stor mängd material att arbeta med.

Vi upplevde att det hade varit enklare med fler slutna frågor för att lättare kunna få fram ett resultat, framförallt på första frågan där vi erhöll fler svar än vi tänkt oss. Vi kände att vi skulle behövt begränsa vårt arbete mer genom färre antal enkätfrågor och rikta in dem mer mot våra frågeställningar. Vi upplevde i efterhand att underlaget i arbetet blev för stort. Vi ansåg så här i efterhand att våra enkätfrågor skulle varit likadana som i den som gjordes 2018, för att på så sätt få en tydligare och bättre bild över resultatet och därmed kunna göra en bättre jämförelse.

Det framkom i resultatet att i slutenvården har man ingen patientkontakt vilket resulterade till att några av våra frågeställningar inte blev relevanta.

Vid telefonsamtal med enhetscheferna skulle vi tagit reda på hur många vårdadministratörer som arbetade på varje vårdcentral. Då hade vi vetat hur stor andel det var som svarade på vår enkät och hur många det var som vi skickat ut till totalt.

## Resultatdiskussion

Det som framkommer i enkäterna är att de svarande till majoriteten är relativt nya inom yrket, de har arbetat mindre än fem år. Näst största delen av de svarande har arbetet mer än 20 år, vilket är samma resultat som föregående examensarbete 2018 visade.

Samtliga svarande på vår enkät känner till rutinerna kring skyddade personuppgifter och de flesta använder rutinen som finns i Vida. Det finns även egengjorda lokala rutiner på vissa enheter. I resultatet framkommer det att en av de svarande inte hade några rutiner alls som de känner till, vilket för oss känns mycket skrämmande. Vi hoppas att det kommer att ses över och åtgärdas snarast.

Angående förbättringar av rutinerna kring skyddade personuppgifter i Vida sker det uppdateringar vid behov eller vid förändringar hos Skatteverket. Större uppdateringar som sker går ut via *Nytt om vårdsystem*. I det senaste dokumentet som uppdaterades den 12 februari 2020 ser vi att tillägg i dokumentet har gjorts, vilket tyder på att det är ett levande dokument som är under ständig förändring. Vi anser att det här är en förbättring av rutinerna i Vida, men frågan kvarstår fortfarande huruvida denna rutin når ut till vårdadministratörerna eller inte.

När det kommer till jämförelsen av rutinerna hos vårdadministratörerna i examensarbetet 2018 fram tills idag är det svårt att svara på om det har förbättrats eftersom vi inte använt oss av samma enkätfrågor. De slutsatser vi ändå drar är att rutinerna i Vida har förändrats, men vi kan inte genom denna undersökning få fram om rutinerna ute i verksamheterna har förbättrats jämfört med 2018 års examensarbete.

När det gäller hur säker man känner sig på rutinerna kring skyddade personuppgifter är det ungefär samma resultat som vid tidigare arbete, att många av de svarande känner sig säkra eller mycket säkra. Jämfört med föregående arbete fick vi fler svarande som upplevde sig säkrare på rutinerna men resultaten var ganska snarlika.

De flesta som kände sig osäkra hade arbetat mindre än fem år, men det förekom även vårdadministratörer som arbetat längre som kände en osäkerhet. Även om resultatet

visar att fler känner sig säkrare nu än då, upplever vi att det fortfarande förekommer en osäkerhet kring hanteringen av patienter med skyddade personuppgifter. Vi skulle önska att den siffran var noll. Som det framkom i enkäten får inte alla nya vårdadministratörer information om rutinerna kring skyddade personuppgifter på sin arbetsplats, men inom psykiatri framkom det att alla nyanställda får denna information. Enligt verksamhetsutvecklare Gunilla Häggstad ligger ansvaret på den enskilda vårdadministratören att söka informationen, men det är upp till verksamhetscheferna att se till att personalen är uppdaterad och vet vart det kan hitta riktlinjer och rutiner, samt att dessa följs. För att undvika att man missar uppdateringar som sker om vårdsystemet kan man prenumerera på dessa via Intranätet.

I vår enkät uppgav en del vårdadministratörer att det är svårt att finna informationen om skyddade personuppgifter i Vida. Det tror vi kan vara en bidragande orsak till den osäkerhet som råder men det kan även bero på att man inom sitt yrke inte stött på detta så ofta och då uppleva en osäkerhet. Frågan är om osäkerheten beror på att det förekommer sällan eller beror den på att kunskapen är svår att finna och ta del av. Det vore intressant att bygga vidare på och få reda på vad det är specifikt som de känner sig osäkra på, när det kommer till de vårdadministratörer som svarade att de kände sig osäkra i enkäten.

En av de svarande hade som förslag att man inte skulle kunna boka patienter med skyddade personuppgifter i förväg utan bara när tiden har passerat. Hen önskade också att det kom upp en varningsruta för att göra personalen mer uppmärksam och påmind om att man ska tänka lite extra på dessa patienter. Ett bra förslag tycker vi men vi har fått det förklarat för oss av Gunilla Häggstad att varningsrutor kan dra ögonen till sig av obehöriga förbipasserande.

När det kommer till hur journalföringen fungerar framkommer det i vår enkät att vårdadministratörerna är bra insatta i hur de ska föra journal på patienter med skyddade personuppgifter. Det framkom i bakgrunden i examensarbetet från 2018 och även i vårt resultat att behandlare i sin diktering av misstag råkar uppges personuppgifter eller geografisk information om patienter med skyddade personuppgifter. Det är lätt hänt men ack så viktigt att det blir rätt. Även dessa yrkesgrupper behöver hålla dessa rutiner levande och aktuella för att undvika att sådana misstag görs.

Ett annat område som också hade varit intressant att undersöka vidare är utifrån ett behandlarperspektiv och deras kunskap inom detta område, vilket utfall skulle det komma att få?

I examensarbetet 2018 framkom det att ett av deras förbättringsförslag var att kunna skicka remisser helt anonymt. Vi tog med oss denna fråga till Gunilla Häggstad men fick till svar att det inte gick att göra. Det har inte setts som ett bekymmer eller hot eftersom man inte vet när patienten dyker upp på ett besök och det är patientens ansvar att välja en vårdinrättning som inte ligger i deras hemkommun.

Något som uppdagades som vi inte var medvetna om innan vi utförde denna enkät var att inom slutenvården hanterar inte vårdadministratörerna patienter i receptionen med skyddade personuppgifter. Det medförde att vi inte fick fram hur bokning av patienter med skyddade personuppgifter gick till inom vissa kliniker inom slutenvården.

## Förslag på åtgärder

Genom vårt examensarbete och de resultat som framkom för att minska den osäkerhet som råder har vi kommit fram till ett par förbättringsförslag. Det borde finnas en utarbetad gemensam rutin för hur informationen gällande skyddade personuppgifter sker inom regionen där alla vårdadministratörer får kontinuerlig information om vad som gäller inom detta område, för att på så vis känna en trygghet inom detta område. Ansvaret borde inte ligga på enskilda individer och enskilda verksamhetschefer utan borde vara förlagd på regionnivå. Om man hade haft en gemensam rutin, vet man att alla får samma information och förutsättningar. Denna rutin skulle till exempel innehålla vilken information som ges till nyanställda, det borde vara en stående punkt på APT och att det även skulle ingå utbildning i hur man söker i Vida.

Oavsett vad osäkerheten hos vårdadministratörerna beror på borde det vara en självklarhet att informationen hålls levande och tas upp kontinuerligt på exempelvis APT. På så sätt kan vårdadministratörerna hålla sig uppdaterade och känna en större säkerhet när de sedan kommer i kontakt med patienter med skyddade personuppgifter.

Som tidigare nämnts av en vårdadministratör som förbättringsförslag vore det bra med en spärr vid bokning i förväg av patienter med skyddade personuppgifter, så att det inte går att boka dem i förväg. På så sätt skulle bokningsmisstag kunna undvikas.

Ett annat förslag som redan förekommer på vissa arbetsplatser är utbildning av personal inom verksamheten i hur de ska hantera patienter med skyddade personuppgifter. Vi anser att det borde ske regelbundet på alla arbetsplatser eftersom det har framkommit att det råder brister inom detta område.

Nu har vårt examensarbete kommit till ända och vi avslutar det med ett passande citat:

”Det näst bästa efter att veta något är att veta hur man ska ta reda på det.”

(Samuel Johnson)

## Källförteckning

### Elektroniska källor

Polisen.se. (u.å.). *Skyddade personuppgifter*.

<https://polisen.se/utsatt-for-brott/hjalp-och-stod-fran-samhallet/skyddade-personuppgifter/>. Hämtad: 26 mars 2020.

Skatteverket.se. (2020). *Folkbokföringslag (1991:481)*.

<https://www4.skatteverket.se/rattsligvagledning/28831.html>. Hämtad: 26 mars 2020.

Skatteverket.se. (u.å.). *Skyddade personuppgifter*.

<https://skatteverket.se/privat/folkbokforing/skyddadepersonuppgifter.4.18e1b10334e8bc800017,11.html>. Hämtad: 26 mars 2020.

Riksdagen.se. (u.å.) *Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)*.

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/offentlighets--och-sekretesslag-2009400\\_sfs-2009-400](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/offentlighets--och-sekretesslag-2009400_sfs-2009-400), hämtad: 26 mars 2020.

Socialstyrelsen.se. (2019). *Skyddade personuppgifter och dokumentation*.

<https://div.socialstyrelsen.se/juridiskt-stod/skyddade-personuppgifter-och-dokumentation>. Hämtad: 26 mars 2020.

Socialstyrelsen.se. (2019). *Skyddade personuppgifter - Ökat skydd för hotade och förföljda personer*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/meddelandeblad/2019-1-11.pdf>. Hämtad: 26 mars 2020.

Vardhandboken.se. (2019). *Sekretess – Översikt*.

<https://www.varchandboken.se/arbetsatt-och-ansvar/ansvar-och-regelverk/sekretess/oversikt/>. Hämtad: 17 april 2020.



## Muntlig källa

Häggstad, Gunilla, verksamhetsutvecklare, Region Värmland, Karlstad, 2020-02-24.

## Skriftlig källa

Hedlund, Anna och Rydh, Andreas. *Hanteringen av skyddad identitet inom vården*, Kristinehamn 2018.

## Missivbrev till verksamhetschefer

Hej

Vi är två blivande vårdadministratörer som läser på yrkeshögskolan i Kristinehamn som under våra LIA-perioder upptäckt att det råder osäkerhet kring hanteringen om skyddade personuppgifter. Vi vill därför undersöka detta genom att bygga vidare på tidigare arbeten som gjorts. Vi vill även öka våra egna kunskaper inom detta område för att kunna känna en säkerhet när vi själva går ut i arbete. Vi vill även ta reda på om det blivit en förändring sedan arbetet som skrevs 2018.

Enkäten innehåller 11 frågor och tar ungefär 10-15 minuter att svara på, där era svar är anonyma. Enkäten heter skyddade personuppgifter och besvaras senast den enkäten senast 9 april 2020.

Vi vore tacksamma om ni tog er tid att svara på den. Har ni några frågor är ni välkomna att kontakta oss.

Klicka på följande länk för att komma till enkäten

<https://docs.google.com/forms/d/1k9SjqYaGF9R0Lv8WoMvMF8Z-Dqurvy2RAEqSqO7hZuo/edit>

Med vänliga hälsningar

## Enkätfrågor

1. Vilket område arbetar du inom?
2. Vilket år är du född?
3. Hur säker känner du dig när det gäller rutinerna för skyddade personuppgifter?
4. Känner du till rutinerna/riktlinjerna kring skyddade personuppgifter?
5. Vilka rutiner använder ni inom er verksamhet när det gäller skyddade personuppgifter?
6. Hur bokar ni en patient med skyddade personuppgifter som ringer och får en tid samma dag?
7. Hur går man tillväga på din arbetsplats vid upprop av patienter med skyddade personuppgifter?
8. Får nya vårdadministratörer information om rutiner kring skyddade personuppgifter?
- 9 a. Diskuterar vårdadministratörerna på din arbetsplats rutinerna gällande skyddade personuppgifter?
- 9 b. Om ja på ovanstående fråga hur diskuteras det på din arbetsplats?
- 10 a. Hur gör ni på er arbetsplats för de som har skyddade personuppgifter och söker akut?
- 10 b. Hur skriver ni en journalanteckning när det gäller patienter med skyddade personuppgifter som söker akut?
- 10 c. När skriver ni journalanteckningen för ovan akutbesök?
11. Övriga synpunkter?

## Mejl till verksamhetsutvecklare Gunilla Häggstad Cosmicsupport

Hej!

Vi är två blivande vårdadministratörer som läser på yrkeshögskolan i Kristinehamn. Vi har påbörjat vårt examensarbete om skyddade personuppgifter där vi vill öka våra egna kunskaper men också bygga vidare på tidigare arbeten för att se om någon förändring skett. Vi skulle gärna vilja träffa dig och ställa några frågor gällande skyddade personuppgifter. Vi vore mycket tacksamma om du hade möjlighet att delta. Mötet tar cirka 30 minuter och vi kommer skicka ut frågorna en vecka i förväg till dig.

Återkom gärna med några datum och tider som passar dig.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar

## Frågor gällande skyddade personuppgifter till Cosmicsupporten

- 1) Går det att dölja vart remissen kommer ifrån i Cosmic? Är det fysiskt möjligt?
- 2) Vilket system används för att nå ut med era nya rutiner och riktlinjer till vårdadministratörerna gällande skyddade personuppgifter?
- 3) Vart skickas uppdateringsrutinerna gällande skyddade personuppgifter?
- 4) Till vilka skickas uppdateringsrutinerna gällande skyddade personuppgifter?
- 5) I vilken form ges informationen gällande rutiner kring skyddade personuppgifter?
- 6) Hur ofta sker uppdateringarna gällande skyddade personuppgifter?
- 7) Får ni någon bekräftelse på att vårdadministratörerna har mottagit och läst rutinerna?
- 8) Hur kan jag som vårdadministratör enklast ta del av informationen rörande skyddade personuppgifter?
- 9) a. Är det svårt att nå ut med information till vårdadministratörerna rörande skyddade personuppgifter.  
  
b. Om ja: Vad beror det på? Har ni förslag på förbättringar?

Dokumenttyp Rutin	Ansvarig verksamhet Region-IT	Version 10	Antal sidor 5
Dokumentägare Linda Eriksson Förvaltningsledare Patientjournal	Fastställare Göran Karlström Objektägare Patientjournal	Giltig fr.o.m. 2020-02-12	Giltig t.o.m. 2022-02-11

## Patienter med skyddade personuppgifter i Cosmic

Gäller för: Hälso- och sjukvård

### Bakgrund

Rutinen är en komplettering till övergripande styrande dokument för hantering av personer med skyddade personuppgifter för att säkerställa att skyddade personuppgifter inte röjs vid besök i vården.

### Inledning

#### Skyddade personuppgifter

Skyddade personuppgifter är Skatteverkets samlingsrubrik för sekretessmarkering och skyddad folkbokföring inom folkbokföringen. Sekretessmarkering är Skatteverkets markering för särskild sekretessprövning. Det innebär ingen absolut sekretess för uppgifterna. Det framgår inte av markeringen vilken uppgift om personen som kan vara skyddsvärd. Skyddad folkbokföring innebär att den verkliga bostadsorten inte framgår av folkbokföringsregistret och rapporteras inte till regionen. Personen registreras som ”på församlingen skriven” och skattekontorets adress anges som en särskild postadress. All post går till skattekontoret som har den faktiska adressen manuellt förvarad och kan vidarebefordra posten. I Cosmic markeras båda dessa på samma sätt i patientlisten. För mer information se Skatteverkets webbsida angående skyddade personuppgifter

#### Skyddsvärda uppgifter

Eftersom personer med skyddade personuppgifter kan vara hotade eller förföljda, är det främst geografiska uppgifter som är skyddsvärda. Adress är i regel den uppgift som är mest skyddsvärd, men även andra uppgifter som kan ge information om var en person befinner sig, exempelvis förskola, skola, fritidsklubbar, socialförvaltning, vårdcentral och arbetsplats är ofta skyddsvärda. Uppgifter om en persons barn eller föräldrar kan också behöva skyddas.

## Hantering av skyddade personuppgifter i Cosmic

### Hur vet man att en patient har skyddade personuppgifter?

Cosmic hämtar personuppgifter från Skatteverket via ett folkbokföringssystem. För personer med sekretessmarkering tas alla uppgifter utom personnummer, namn och sekretesskod bort innan personposten läggs in i systemet. I patientlisten står det *Skyddade personuppgifter* med gul text samt att listen är randig. Personnumret söks fram som vanligt.

### Utlämnande av uppgifter

Uppllys inte med var och när patienten kan dyka upp. Geografiska uppgifter får inte anges, så heller inte anhörigas uppgifter. Ej heller några telefonnummer. Utlämnande av patientuppgifter avseende patienter med skyddade personuppgifter till andra vårdgivare, myndigheter, försäkringsbolag, privatpersoner etc. ska aldrig ske utan medgivande från

patienten. Undantag gäller när det finns en sekretessbrytande uppgiftsskyldighet till annan myndighet, som ibland kan vara fallet exempelvis gentemot socialtjänsten och polisen. Regionjuristerna bör rådfrågas i dessa situationer. Identifiering i receptionen vid utlämning av handlingar.

### Telefonsamtal

Telefonförfrågningar avseende patienter med skyddade personuppgifter ska hanteras med stor vaksamhet. Som huvudregel gällande alla patienter ska förfrågningar inte besvaras per telefon. Undantagsvis kan information lämnas ut, exempelvis till annan vårdpersonal, om man genom motringning eller på annat sätt kunnat säkerställa vem som frågar och patienten godkänt kontakten.

### Patientkortet

Om patienten har skyddade personuppgifter registrerat hos Skatteverket så framkommer det när personnumret söks fram i patientlisten i Cosmic, det är inget som registreras manuellt.

I patientkortet fliken medlemskap ska "Sekretess skyddad" läggas till. Detta anges endast första gången patienten är aktuell. I övrigt ska inga uppgifter registreras i patientkortet.

Fliken Övrig information, fast vårdkontakt får inte anges om den kan röja vistelseorten.

Fliken Närstående/patientbild. Inga uppgifter eller bilder får läggas till.

Fliken Familjesituation barn. Inga geografiska uppgifter får anges.

Fliken Reminders ska inte aktiveras för dessa patienter.

Fliken Vårdval, inga uppgifter registreras i vårdvalssystem för dessa patienter varför denna flik ska vara tom.

### Journaldokumentation och spärr

Patienten kan informeras om att beställa spärr av sin journal på önskad verksamhet, patienten ska då också informeras om konsekvenser av detta. Kontaktuppgifter som exempelvis telefonnummer, adress eller andra geografiska uppgifter som kan röja patientens vistelseort får inte anges i journaltext.

### Uppmärksamhetssignal (UMS)

Inga geografiska uppgifter får anges i fritextfält eller på annan plats.

### Brev till patienten

Det brev som ska förmedlas ska läggas i ett slutet kuvert. Kuvertet ska ha uppgift om avsändaradress så att Skatteverket kan returnera försändelsen om de inte kan nå mottagaren.

På kuvertet skrivs mottagarens personnummer och, om möjligt, mottagarens fullständiga namn. Kuvertet läggs sedan i ett ytterkuvert som sänds till postförmedlingsadress:

Skatteverket  
Förmedlingsuppdrag  
Box 2820  
403 20 Göteborg

### Planerade vårdåtgärder (väntelista)

För att kunna hantera patienter med skyddade personuppgifter på ett säkert sätt så ska de läggas upp i Planerade vårdåtgärder, alltså väntelistan. I den framgår inga geografiska hänvisningar och inget sådant får heller skrivas i fritextfält. I denna översikt framgår heller inte när patienten kommer att bli aktuell på verksamheten. Vid tidbokning från denna översikt måste administratören vara observant på att inte boka in dessa patienter i förväg.





**Bokning**

Dokumentera kommande besök på papper som förvaras inlåst på enheten. Brev skrivet utanför journalsystem kan skickas till patienten angående bokad tid. Tiden ska inte lämnas ut per telefon eftersom man inte kan säkerställa vem man pratar med. Använd aidentifierad tidsspärr i tidboken för att avsätta tid till avsedd resurs/personal när besöket planeras in för patienten. Patienter med skyddade personuppgifter bokas in i tidboken efter att besöket ägt rum. Väntetidsuppföljning kan även användas när man bokar i efterhand.

**Bokning från 1177 rådgivning**

Använd aidentifierad tidsspärr i tidboken för att avsätta tid till avsedd resurs/personal när besöket planeras in för patienten. Ange patientens personnummer med sex siffror och Skyddad som kommentar. Patienter med skyddade personuppgifter bokas inte in i tidboken före besöket utan efter att besöket ägt rum. Se avsnittet Bokning.

**Link**

Samverkan gällande utskrivningsplanering ska inte ske i Link, utan via telefon. Vid samordnad individuell plan används telefon för att kalla till ett möte men själva dokumentationen av den samordnad individuell planen (SIP) kan ske i Link. Dokumentationen får inte innehålla information som kan röja vistelseorten för den som har skyddade personuppgifter.

**Multimediaverktyget**

Vid användning av multimediaverktyget gällande dessa patienter ska vårdkontakten skapas när patienten finns på plats och bilden/ undersökningen ska utföras. Därefter kan bokningsunderlaget fyllas i och bildimporten/undersökningen kan genomföras.

**Fast vårdkontakt**

Vid registrering av fast vårdkontakt skrivs en administrativ anteckning i journalen med vårdkontakt (vårdhändelse utan patientkontakt). Fast vårdkontakt registreras inte i patientkortet på patienter med skyddade personuppgifter. Journalmallen fast vårdkontakt ska inte heller användas.

**Beställningar och svar**

Laborariebeställning skickas säkert elektroniskt inom Cosmic då man inte vet vilket datum patienten väljer att ta prover. Patienten kan välja valfritt laboratorium inom regionen för provtagning, provtagningsunderlag bör medtas.

**Läkemedel - Recept**

Recept skickas elektroniskt till receptbrevlådan på patienter med skyddade personuppgifter trots att de inte har någon angiven adress. Patienten kan gå till valfritt apotek.

**Kassahantering**

Registrering i kassan görs efter patientens besök.

**Remisshantering**

Vid inkommande remiss, registrera, bedöm och acceptera remissen. I bedömningstexten ska det framgå att patienten inte ska bokas i förväg. Remissvar ska också alltid utfärdas i enlighet med regionens övergripande remissregler.

Vid skicka remiss, knyt till vårdkontakt, remitterande enhet och remittent, mottagande enhet, remissmall och svarsmottagare. I bedömningstexten ska det framgå att patienten inte ska bokas i förväg.



### **Inneliggande patienter**

Ska hanteras som andra patienter, det vill säga ingen information lämnas via telefon. Journalföring sker på vårdtillfället som vanligt. I inskrivningsöversikten presenteras namn och personnummer för korrekt hantering i vården, inga kommentarer i fritextfält som kan röja patientens vistelseort.

### **Operationsanmälan**

Patienter som har skyddade personuppgifter är markerade i patientlisten i Cosmic, detta flaggas från Skatteverket. Vid en operationsanmälan ser man detta i Cosmic om patienten hämtas därifrån. När patienten hämtas upp i Provisio så slår Provisio mot folkbokföringssystemet och endast namn och personnummer hämtas, inga adressuppgifter. I översikter i Provisio presenteras personnummer och initialer.

### **Utskrift av journalkopia**

Patienter med skyddade personuppgifter har samma rätt att få ut en journalkopia som andra patienter. Inga uppgifter om att journal finns ska lämnas ut per telefon. Svaret ska vara att **om** det finns en journal hos verksamheten så kan en kopia skickas med brev till patienten via Skatteverket.

### **Inför skanning**

Restjournaler för skanning ska alltid kontrolleras att de inte innehåller geografiska uppgifter. Information om geografiska uppgifter ska maskeras/döljas av verksamheten innan dokument skickas till skanningscentralen. Originalen sparas på säker plats. Geografiska uppgifter som tillkom innan personuppgifter skyddats räknas inte som skyddsvärda och behöver inte maskeras. Sparade original ska regelbundet enligt rekommendation (en gång per år) kontrolleras av verksamheten för att se om patienten fortfarande har skyddade personuppgifter. Om patienten inte längre har skyddade personuppgifter skickas originalet till skanning. Om patienten däremot fortfarande har skyddade personuppgifter men det har gått tio år sedan restjournalen inkom till verksamheten så kan den gallras.

### **Sms-påminnelser**

Patienter med skyddade personuppgifter ska inte aktiveras för sms-påminnelse då besöken bokas i efterhand.

### **Sjukintyg – webcert**

Sjukintyg skrivs elektroniskt i Cosmic. Webcert lagrar inte information om namn eller adress på intyg utan endast personnummer, vilket är en ändring som skett för att möjliggöra hantering av patienter med skyddade personuppgifter.

### **Orosanmälan**

Om en orosanmälan, det vill säga en orosanmälan gällande barn eller anmälan avseende missbrukare enligt LVM ska anmälas till socialnämnd avseende patienter med skyddade personuppgifter går det då inte att se vilken socialnämnd som är aktuell eftersom adressuppgifter/ort inte presenteras i Cosmic. Anmälan kan i dessa fall skickas via Skatteverkets förmedlingsuppdrag (i slutet kuvert) med begäran om vidarebefordran till rätt socialtjänst. I brådskande fall kan man ringa Skatteverket för att höra om uppgift om ort kan lämnas ut.

### **Reservnummer och vårddatasammanslagning**

Patienter med skyddade personuppgifter ska journalföras på sitt personnummer då den randiga patientlisten uppmärksammar dessa patienter med texten Skyddade personuppgifter. Inga adressuppgifter förekommer i patientkortet och patientlisten. Reservnummer ska alltså inte användas.

Skulle patienten mot förmodan ändå fått ett reservnummer så ska en vårddatasammanslagning ske enligt rutin för detta. Dessa vårddatasammanslagningar ska tas om hand skyndsamt. All geografisk



information ska tas bort innan kopior skickas till patologen och röntgen, detta för att förhindra att uppgifterna kommer i fel händer. Originalen diarieförs.

**Loggkontroll**

Patienter med skyddade personuppgifter kan behöva kontrolleras extra noggrant vid loggkontroller, detta sker i så fall på verksamhetschefens begäran och utförs då av enheten Utveckling och användarstöd patientjournal (UAP).

**Utskrift av loggutdrag**

Vid beställning av loggutdrag via telefon där vi inte kan säkerställa personens identitet så ska ett standardsvar anges. Svaret ska vara att om det finns en loggrapport hos regionen så kommer vi att skicka den via Skatteverkets förmedlingsuppdrag, se kapitlet Brev. Vi ska alltså inte berätta att det finns. Som tillägg till brevet så skickas kontaktuppgifter så att mottagaren kan ställa frågor om innehållet. Skulle antalet sidor bli för stort så väljs ett mindre tidsspänn och en förklaring skickas med brevet.

**Listning på vårdcentral**

Patienter med skyddade personuppgifter ska inte listas på någon vårdcentral i vårdvalssystem.

**Akut kallelse**

Akut kallelse av patient kan ibland vara nödvändig. Då brev till förmedlingsuppdrag hos Skatteverket kan ta 8 - 10 dagar i handläggningstid så kan detta lösas i samarbete med patienten. Vid besök/provtagning kan patienten lämna ut sitt mobilnummer och lämna sitt godkännande att en tid får lämnas ut på detta nummer. Detta görs endast i undantagsfall och då med patientens godkännande och endast i akuta fall. All övrig korenspondens ska ske enligt kapitlet Brev till patienten. Telefonnumret får inte dokumenteras i Cosmic.

**Dokumentet är utarbetat av:** Linda Eriksson, Gunilla Häggstad, Monica Ask

