


Rutin för Hantering av omsorgstagare med skyddade personuppgifter	Godkänd av Förvaltningschef Ewa Ekman	Senast ändrad 2022-05-04	
	Kvalitetssäkrad av Socialt ansvarig samordnare, Medicinskt ansvarig sjuksköterska, Medicinskt ansvarig rehabilitering, Kommunjurist		
Gäller för Omsorgsförvaltningen och Ekonomikontoret, privata utförare inom äldreomsorg och omsorg funktionsnedsättning	Dokumentansvarig Socialt ansvarig samordnare	Beslutad datum 2022-01-11	
Deltagande avdelningar i framtagandet Uppdrag och uppföljning, Myndighetsavdelningen, Omsorg Funktionsnedsättning, Äldreomsorg Hemvård, Utvecklingsavdelningen		Ersätter datum 2022-01-11	
Information kring versionsändringar: 2022-05-04 – bilaga 3 skapad			

Rutin för hantering av omsorgstagare med skyddade personuppgifter

Innehåll

Rutin för hantering av omsorgstagare med skyddade personuppgifter	1
1. Syfte	3
2. Inledning.....	3
3. Olika typer av skyddade personuppgifter	3
3.1. Sekretessmarkering.....	3
3.2. Markering för skyddad folkbokföring (tidigare kvarskrivning).....	4
3.3. Fingerade personuppgifter	4
4. Omsorgsförvaltningens hantering av omsorgstagare med skyddade personuppgifter	5
4.1. Intern sekretess	5
4.2. Kontakt med personer som har skyddade personuppgifter.....	6
4.2.2 Användning av tolk	7
4.3. Kontakt med andra myndigheter, regionens hälso- och sjukvård etc.....	7
4.4. Rutin för handläggning av ärenden enligt SoL, LSS och HSL där den sökande/patienten har skyddade personuppgifter.....	8

4.4.1 Dokumentation under handläggningen där omsorgstagaren/patienten har skyddade personuppgifter	9
4.4.2 Checklista handläggning SoL/LSS/HSL.....	9
4.4.3 Överlämning av ärende till utförare	10
4.5. Rutin för utförare av ärenden där omsorgstagaren har skyddade personuppgifter	10
4.5.1. Checklista utförare SoL/LSS/HSL.....	11
4.6. När en person får skyddade personuppgifter under pågående handläggning eller verkställighet.....	12
4.7. Hantering av avgifter för omsorgstagare med skyddade personuppgifter ...	12
4.8. Uppföljning av loggar	13
4.9. Hantering av handlingar	13
4.10. Om det blir fel.....	13
5. Funktioner inom förvaltningen som kan vara till stöd vid hanteringen av omsorgstagare med skyddade personuppgifter	13
Referenslista	15
Bilaga 1 – Procapita.....	16

1. Syfte

Syftet med rutinen är att säkerställa en korrekt, trygg och rättssäker hantering av omsorgstagare med skyddade personuppgifter inom samtliga delar av Omsorgsförvaltningens verksamhetsområde. Rutinen behandlar inte frågor som rör anställda med skyddade personuppgifter.

2. Inledning

Skyddade personuppgifter, eller skyddad identitet som det också kallas, är Skatteverkets samlingsbegrepp för de olika skyddsåtgärderna skyddad folkbokföring, sekretessmarkering och fingerade personuppgifter inom folkbokföringen.¹

I folkbokföringen registreras en mängd uppgifter om en person, t.ex. personnummer, namn, bostadsadress och familjemedlemmar. Huvudregeln är att samtliga uppgifter som registreras i folkbokföringen är offentliga. Om det kan antas att en person skadas² av att en uppgift lämnas ut kan Skatteverket skydda personuppgifterna, antingen genom att registrera en sekretessmarkering eller genom att registrera en markering för skyddad folkbokföring. Fingerade personuppgifter handläggs av Rikspolisstyrelsen och innebär inte någon särskild hantering från omsorgsförvaltningens sida, se beskrivning under rubrik *Fingerade personuppgifter* nedan.³

Det är den enskilde som upplever sig ha ett behov av skyddade personuppgifter som måste ansöka om detta hos Skatteverket.⁴ Någon form av intyg som stöder behovet av en sekretessmarkering ska finnas med som underlag för bedömningen.⁵

3. Olika typer av skyddade personuppgifter

Det finns tre olika nivåer av skyddade personuppgifter:

- Sekretessmarkering
- Skyddad folkbokföring
- Fingerade personuppgifter

3.1. Sekretessmarkering

En sekretessmarkering registreras av Skatteverket i folkbokföringsdatabasen om det av särskild anledning kan antas att någon skulle lida men av att uppgifter om personen lämnas ut (22 kapitlet 1 § Offentlighets- och sekretesslagen, OSL). En sekretessmarkering är en administrativ åtgärd och är enbart en varningssignal om att det finns ett behov av att göra en noggrann skadeprövning när någon begär att få ut en sekretessmarkerad uppgift. Det framgår inte av själva markeringen vilken uppgift om personen som kan vara skyddsvärd, det kan vara namn, adress, uppgifter om anhöriga eller

¹ Skatteverket (1) 2021

² Att en person riskerar att skadas innebär att personen riskerar att utsättas för förföljelser, allvarliga trakasserier eller annat brott.

³ Skatteverket (1) 2021

⁴ Skatteverket (2) 2021

⁵ Skatteverket (3) 2021

juridiskt kön. En sekretessmarkering innebär inte att den eller de skyddade uppgifterna har en absolut sekretess. Vid en begäran om utlämnande av uppgift eller handling ska varje myndighet själv göra en menprövning/skadeprövning för att komma fram till om begärd uppgift eller handling kan lämnas ut eller inte.⁶

Sekretessmarkering i våra verksamhetssystem se Bilagor

3.2. Markering för skyddad folkbokföring (tidigare kvarskrivning)

Skyddad folkbokföring är en högre grad av skydd än sekretessmarkering och hotbilden ska vara mycket stark för att en person ska kunna beviljas skyddad folkbokföring enligt 16 § folkbokföringslagen (FOL). När någon beviljas en markering för skyddad folkbokföring registreras detta i folkbokföringsdatabasen och personen blir då folkbokförd på en annan ort än där hen egentligen är bosatt. Någon särskild bostadsadress registreras inte i folkbokföringsdatabasen utan endast en särskild postadress. Den särskilda postadressen är en boxadress som går till ett skattekontor.⁷

Sekretessen för en person med skyddad folkbokföring är mycket stark och personuppgifter ska därför hanteras mycket noggrant och normalt sett inte lämnas ut.⁸

Skatteverket kan besluta om att den skyddade folkbokföringen ska upphöra att gälla om det finns särskilda skäl för det, exempelvis om den skyddade personen aktivt förhindrar att skyddet ger effekt.⁹

3.3. Fingerade personuppgifter

Personer som är utsatta för särskilt allvarlig brottslighet och hotas till liv, hälsa eller frihet kan få fingerade personuppgifter. Det innebär att personen får helt nya identitetsuppgifter, t.ex. nytt namn, personnummer och livshistoria. För den som får fingerade personuppgifter tas den gamla identiteten bort i folkbokföringsregistret och den enskilde måste flytta till en ny ort och påbörja ett helt nytt liv.¹⁰ Skyddet används endast i undantagsfall, som en sista utväg när andra, mindre omfattande åtgärder har prövats och inte visat sig ha önskad effekt.¹¹

Det är polisen som handlägger och beslutar om fingerade personuppgifter.¹²

För Omsorgsförvaltningens del krävs ingen särskild hantering av personer med fingerad identitet, då det med hänsyn till ovanstående inte framgår av systemet att identiteten är skyddsvärd.

⁶ Skatteverket (1) 2021

⁷ Skatteverket (1) 2021

⁸ Skatteverket (1) 2021

⁹ Skatteverket (2) 2021

¹⁰ Polisen, 2020

¹¹ Polisen, 2020

¹² Polisen, 2020

4. Omsorgsförvaltningens hantering av omsorgstagare med skyddade personuppgifter

Avdelningschef/omsorgschef ansvarar för att rutinen följs på respektive avdelning och att medarbetare har den kunskap de behöver för att kunna utföra sitt arbete i enlighet med rutinen. Avdelningschef/omsorgschef på respektive avdelning bör överväga och ta ställning till huruvida det är möjligt att koncentrera hanteringen av ärenden där omsorgstagaren har skyddade personuppgifter till ett fåtal medarbetare.

Personuppgifter, inklusive markering för skyddad folkbokföring och sekretessmarkering, aviseras från Skatteverket till andra myndigheter (se avsnitt 4.2.1). Mottagande myndighet är skyldig att ha manuella rutiner för att hantera gällande sekretessbestämmelser, sedan väljer myndigheten vilket som är det lämpligaste sättet att hantera skyddade personuppgifter i sina system. Av förarbetena till bestämmelserna om skydd för hotade och förföljda personer (prop. 2017/18:145) framgår det att skyddade personuppgifter ska hanteras med mycket stor försiktighet. Det är en angelägen uppgift för samhället att öka tryggheten och ge skydd åt de personer som lever i rädsla på grund av att de riskerar att utsättas för brott.¹³

Det är inte möjligt att vara anonym när man ansöker om och erhåller stöd från omsorgsförvaltningen, inte heller när en person har skyddade personuppgifter. Dessa ärenden ska däremot hanteras mycket aktsamt och på ett sådant sätt att det inte innebär en ökad risk för den enskilde. All hantering ska präglas av ett säkerhetstänk, såväl under handlägningsprocesserna som vid verkställandet av beslutade insatser.

Det är viktigt att personakten (såväl fysisk som digital) innehåller uppdaterade uppgifter om huruvida den enskilde har skyddade personuppgifter¹⁴.

För dokumentation av de instruktioner som gäller för den enskildes hantering av skyddade uppgifter ska specifika sökord användas i journalsystemen. Se Bilaga 1 och 3.

Hälso- och sjukvårdsjournalen finns i flera olika journalsystem t.ex Appva, Pascal, SESAM och därför måste samtliga system där de skyddade uppgifterna kan vara aktuella beaktas i riskanalys och instruktionerna vara tydliga gällande alternativ hantering av de uppgifter som inte får uppges i respektive system.

4.1. Intern sekretess

Risken att skyddade personuppgifter lämnas ut, medvetet eller av misstag, ökar med antalet personer som har kännedom om uppgifterna. I nuvarande ärendehanteringssystem är det i dagsläget inte möjligt att begränsa exempelvis antalet handläggare som har tillgång till sekretessmarkerade uppgifter.

Det är viktigt att alla anställda som kommer i kontakt med omsorgstagare med skyddade personuppgifter är särskilt noggranna med den interna sekretessen, det vill säga att inte prata om omsorgstagaren med någon obehörig eller i något sammanhang där information kan komma

¹³ Skatteverket (1), 2021

¹⁴ Socialstyrelsen (1) 2014:5

obehörig till del. Informationen ska också kraftigt begränsas vid närvaro av praktikanter, vid handledning och liknande situationer.

Precis som för alla ärenden är det möjligt att via loggkontroll i systemet se vilka medarbetare som tagit del av uppgifterna, läs mer under avsnitt 4.8. Det är inte tillåtet att ta del av fler uppgifter i ärendehanteringssystemen än vad man behöver för att kunna utföra sitt arbete.

4.2. Kontakt med personer som har skyddade personuppgifter

Omsorgsförvaltningen kan kommunicera om och med enskilda med skyddade personuppgifter via en säker kommunikationskanal. Säkra kommunikationskanaler är brev, elektronisk kommunikation med hjälp av en elektronisk legitimation samt besök av den enskilde om hen har legitimerat sig.

I varje enskilt fall ska omsorgsförvaltningen komma överens med den enskilde om vilka kontaktvägar som ska användas. I vissa fall kan det exempelvis vara nödvändigt med någon form av kod, för att säkerställa att man pratar med rätt person vid ett telefonsamtal. Koden ska i så fall överenskommas vid ett personligt möte med den enskilde. Det är också viktigt att den enskilde medvetandegörs om riskerna med att kontakta omsorgsförvaltningen via e-post.

Kommunens kontaktcenter kan inte lägga in något ärende i Flexite för personer med skyddade personuppgifter, utan behöver nå den medarbetare som eftersöks manuellt.

4.2.1 Att skicka brev till en person med skyddade personuppgifter

Om ett brev ska skickas till en enskild med skyddade personuppgifter ska detta ske med hjälp av Skatteverkets förmedlingsuppdrag, om inget annat överenskommit med den enskilde. Postgången går till på följande sätt:

1. Lägg den post som ska förmedlas i ett kuvert.
2. Märk kuvertet med mottagarens personnummer.
3. Klistra igen kuvertet och skriv avsändaradress på baksidan av kuvertet (för att Skatteverket ska kunna skicka tillbaka post som inte kan förmedlas)
4. Lägg kuvertet i ett ytterkuvert och skriv Skatteverkets förmedlingsadress på det yttre kuvertet:

*Skatteverkets förmedlingsuppdrag
Box 2820
403 20 Göteborg*

Skatteverket kan ha meddelat en annan särskild förmedlingsadress till personer som har skyddad folkbokföring, som i sådana fall ska användas.¹⁵

Om man vill att brevet ska skickas rekommenderat till den enskilde ska ytterkuvertet skickas rekommenderat till Skatteverkets förmedlingsadress. Innerkuvertet med den enskildes personnummer ska även märkas med "personlig utlämning".¹⁶

¹⁵ Skatteverket (1), 2021

¹⁶ Skatteverket (1), 2021

Om det har överenskommit med den enskilde kan förvaltningen använda den adressuppgift som den enskilde lämnat.¹⁷ Tänk på att vid all skriftlig direktkontakt med den enskilde *inte* använda Växjö kommuns logga, adress, kontaktuppgifter eller dylikt på brev, kuvert och liknande, då det kan riskera att röja den enskildes vistelseort för obehöriga.

4.2.2. Användning av tolk

Vid behov av tolk ska telefontolk användas. Vid bokning av tolk ska omsorgsförvaltningens representant påtala för tolkförmedlingen att tolken som ska tjänstgöra inte får ha någon koppling till den ort den enskilde befinner sig i eller tidigare varit bosatt i. Inför samtalet med tolk ska handläggaren informera den enskilde om namn på tolken och den enskilde får godkänna att just den tolken används och inte har någon koppling till den enskildes situation. Inför samtalet ska det även finnas en överenskommelse mellan handläggare och den enskilde om att samtalet ska avbrytas vid behov om risker skulle upptäckas under samtalets gång.

Under samtalets gång ska handläggaren vara uppmärksam på att den enskildes personuppgifter inte avslöjas i samtalet, till exempel ska den enskildes namn eller namn på den enskildes anhöriga inte uttalas. Därtill ska även undvikas att tala om vilken ort handläggaren ringer ifrån.

4.3. Kontakt med andra förvaltningar, myndigheter, regionens hälso- och sjukvård etc.

Om en annan myndighet ringer och önskar information om en person som har skyddade personuppgifter ska den enskilde alltid kontaktas innan informationen lämnas ut. Kommunikation med andra myndigheter per telefon kan vara möjlig efter motringning.¹⁸ Motringning innebär att du ringer upp växeln där den som sökt dig arbetar och ber att få bli kopplad till aktuell tjänsteperson. Detta görs för att säkerställa att du talar med rätt person. Tänk på att inte heller bekräfta för den som ringer att omsorgstagaren finns i vår verksamhet, innan den enskilde själv har gett sitt godkännande.

E-post ska inte tillämpas, varken inom eller mellan myndigheter och organisationer. **Observera** att ingen kommunikation heller får ske via LifeCare meddelande.

Om Omsorgsförvaltningen behöver hämta uppgifter från en annan kommun (t.ex. vid ansökan om förhandsbesked inom LSS eller ansökningar från omsorgstagare bosatt i annan kommun inom SoL) ska även detta ske genom förmedlingsuppdrag, se avsnitt 4.2.1. Tänk på att aldrig använda brev med kommunens logga eller e-post, eftersom det kan röja den skyddade personens vistelseort. Vid kontakt med den sökandes hemkommun ska utredande handläggare inte uppge vilken kommun man ringer/skriver ifrån. Hemkommunen skickar sedan handlingarna via Skatteverkets förmedlingstjänst till den enskilde som sedan själv ombesörjer att utredande kommun får dessa till sig.

Vid behov av inhämtande av intyg eller andra underlag från exempelvis hälso- och sjukvården som är av betydelse för bedömning av ansökan ska detta alltid ske efter kontakt med den enskilde

¹⁷ Skatteverket (1), 2021

¹⁸ Skatteverket (1) 2021

omsorgstagaren. Inhämtandet kan ske på två sätt, lämpligt tillvägagångssätt bedöms i varje enskilt ärende.

1. Den sökande informeras om vilka handlingar som ansökan behöver kompletteras med och ansvarar själv för att dessa lämnas in utan att handläggaren tar några kontakter med andra professioner.
2. Den sökande namnger vilka personer som går bra att kontakta för att inhämta ytterligare underlag. Handläggaren ska inte kontakta någon annan än dessa namngivna personer utan att först stämna av med den enskilde. Tänk på att inte uppge vilken kommun du arbetar inom för att undvika att röja den enskildes vistelseort.

Om en person av någon anledning upptäcks tillhöra förvaltningen Arbete och välfärds målgrupp och överlämning av ärendet är aktuellt, ska den enskilde informeras innan någon kontakt med den andra förvaltningen tas. Den enskilde med skyddade personuppgifter måste godkänna bytet av handläggande/verkställande förvaltning för att en överföring ska vara möjlig. Överföringen av ärendet hanteras av enhetschef Myndighetsavdelningen som tar kontakten med motsvarande funktion på Arbete och välfärd.

4.4. Rutin för handläggning av ärenden enligt SoL, LSS och HSL där den sökande/patienten har skyddade personuppgifter

När en person kontaktar omsorgsförvaltningen för att ansöka om en insats har personen själv ett ansvar för att upplysa om att hen har skyddade personuppgifter och vilken grad av skydd som är aktuellt.¹⁹ Det kan också vara av betydelse för de som ska handlägga ansökan och utföra insatsen att veta vilken hotbild som föreligger i det enskilda ärendet.

Den som tar emot en ansökan från en person med skyddade personuppgifter kontrollerar i ärendehanteringssystemet att den sekretessmarkering som den sökande uppger att hen har finns inlagd i såväl digital som fysisk akt.²⁰

Vid hanteringen av en ansökan är det de namn som framgår av folkbokföringen som ska användas; det är alltså inte aktuellt för omsorgsförvaltningen att på egen hand fingera personuppgifter i systemen.

Handläggaren/legitimerad personal ansvarar för att informera sin närmaste chef om att ett ärende med skyddade personuppgifter är aktuellt. Detta för att chefen, vid berörd handläggares eventuella oplanerade frånvaro, känner till att ett sådant ärende är aktualiserat. Chefen ska dock inte informeras om mer uppgifter i ärendet än vad som är nödvändigt för att hen ska kunna utföra sitt arbete. Handläggaren/legitimerad personal träffar den enskilde och kommer överens om den fortsatta hanteringen av ärendet. Handläggarens/legitimerad personals närmaste chef ansvarar för att berörda informeras i enlighet med denna rutin.

¹⁹ Skatteverket (1), 2021

²⁰ Se bilaga 1 för beskrivning av hur det ska framgå i Procapita.

4.4.1 Dokumentation under handläggningen där omsorgstagaren/patienten har skyddade personuppgifter

Utredning och övrig dokumentation i ärendet i samband med handläggning enligt SoL/LSS/HSL skrivs enligt förvaltningens gängse rutiner. Det är dock viktigt att beakta vad man skriver i exempelvis journal och utredningsdokument och inte dokumentera mer än vad som krävs. Det är också viktigt att inte dokumentera något som skulle kunna avslöja var en person eller dennes anhöriga bor eller befinner sig, var personen eller dennes anhöriga arbetar eller liknande uppgifter som skulle kunna skada den enskilde om de läses av obehörig person.

Kontaktuppgifter som behövs för att ansökan ska kunna handläggas, t.ex. adress och portkod, telefonnummer, kontaktuppgifter till anhöriga etc. ska inte noteras på sedvanligt sätt i ärendehanteringssystemet, eftersom de då blir synliga för ett stort antal anställda. Respektive verksamhetsområde ansvarar för att säkerställa att hanteringen sker på ett säkert sätt. Om uppgifterna förvaras i pappersakt ska pappersakten förvaras på en säker plats, avskild från andra pappersakter, företrädesvis i ett låst arkivskåp dit endast ett fåtal berörda har tillgång. Det är önskvärt att det i efterhand är möjligt att kontrollera vilka som har tagit del av uppgifterna i pappersakten.

4.4.2 Checklista handläggning SoL/LSS/HSL

Använd följande checklista för avstämning innan och under handläggning av ett ärende där den enskilde har skyddade personuppgifter:

- Handläggare/legitimerad personal bör överväga om verkställande enhetschef bör närvara vid första mötet med den enskilde, t.ex. om handläggare är säker på att ansökan kommer att resultera i ett beviljande av insatser. Den enskilde ska dock alltid ge sitt samtycke innan kontakt med verkställande enhetschef tas.
- Vilken nivå av skydd har den enskilde och varför?²¹
- Hur vill hen bli kontaktad av personal från förvaltningen (handläggare, ev. HSL-personal, hemvårdspersonal etc.)? Om telefonledes, hur säkerställer vi att vi pratar med rätt person (t.ex. kodord)?
- Vill den enskilde att brev skickas direkt till hens adress eller via Skatteverket?
- Informera den enskilde om säkerhetsrisker med att skicka e-post till förvaltningen.
- Informera den enskilde om vikten av att hålla berörda uppdaterade kring eventuella ändringar av skydd eller hotbild.
- Informera den enskilde om vem hen kan kontakta ifall ansvarig handläggare exempelvis blir sjuk eller frånvarande av annan anledning.
- Om hen sökt insatser från flera delar av förvaltningen, t.ex. både SoL och HSL, ska samordning ske. Omsorgschef/avdelningschef ansvarar då för att kontakta MAS, MAR och/eller SAS som sammankallar berörda funktioner. Vid ett samordnande möte ska informationen om berörd omsorgstagare hållas på en anonymiserad nivå så långt det är möjligt.
- Tänk på vad du dokumenterar och var, se mer info under rubrik ovan.
- Informera den enskilde om hur dokumentation sker och hur informationen förvaras.

²¹ Observera att den enskilde själv avgör vilken information som hen vill delge avseende orsak till skydd.

- Om den enskilde ansöker om/har behov av trygghetslarm, överväg om det finns möjlighet att istället bevilja insats telefonservice för att minska antalet inblandade individer. Om den enskilde ändå vill ha trygghetslarm säkerställs att den enskilde förstått syftet med trygghetslarm kontra ett överfallslarm etc. Säkerställ också hen är införstådd med omsorgsförvaltningens svårighet att verkställa insatsen trygghetslarm utan att ett stort antal personer får kännedom om hens adressuppgifter samt att omsorgstagaren är medveten om hanteringen hos inblandade utförare, larmoperatör och larmsamordnare. Tänk på att vara noga med att dokumentera vilken information som lämnats till den enskilde och vilket beslut den enskilde har fattat. Beslutas om insatsen trygghetslarm ska så få uppgifter som möjligt lämnas ut till larmoperatören. Larmoperatören kan hantera ett larm under ett kodnamn och utan adress-/personuppgifter så länge de vet vilken hemtjänstgrupp de ska kontakta och att hemtjänstgruppen vet vilken person som kodnamnet avser.
- Om den enskilde ansöker om/har behov av tillsyn, överväg om det finns möjlighet att istället för digital tillsyn bevilja fysisk tillsyn för att minska antalet inblandade individer.

4.4.3 Överlämning av ärende till utförare

När handläggare fattat beslut om en insats enligt SoL eller LSS eskaleras ärendet till enhetschef Myndighetsavdelningen som tar direktkontakt per telefon med berörd omsorgschef/verksamhetschef privat utförare och informerar om beslutet och uppdraget. Tänk på att inte kommunicera via e-post eller fax och att inte heller skicka uppdraget i Procapita förrän omsorgschef/verksamhetschef privat utförare gett sitt godkännande och meddelat vilken enhet som uppdraget ska fördelas till. **Observera** att ingen kommunikation heller får ske via LifeCare meddelande.

När legitimerad personal beslutat om insats enligt HSL tas kontakt med avdelningschef för information om uppdraget.

Ibland kan ett samordnande möte med representanter från respektive verksamhetsgren vara aktuellt. Omsorgschef/avdelningschef/verksamhetschef privat utförare ansvarar då för att kontakta MAS, MAR och/eller SAS som sammankallar berörda funktioner. Vid ett samordnande möte ska informationen om berörd omsorgstagare hållas på en anonymiserad nivå så långt det är möjligt.

4.5. Rutin för utförare av ärenden där omsorgstagaren har skyddade personuppgifter

Omsorgschef/avdelningschef/verksamhetschef privat utförare beslutar i varje enskilt ärende hur detta ska hanteras med beaktande av omständigheterna för den enskilde omsorgstagaren. Vid behov av stöd gällande HSL-ärenden konsulteras medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) eller medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR). Vid behov av stöd med SoL/LSS-ärenden konsulteras socialt ansvarig samordnare (SAS). Ibland kan ett samordnande möte med representanter från respektive verksamhetsgren vara aktuellt. Omsorgschef/avdelningschef/verksamhetschef privat utförare ansvarar då för att kontakta MAS, MAR och/eller SAS som sammankallar berörda funktioner. Vid ett samordnande möte ska informationen om berörd omsorgstagare hållas på en anonymiserad nivå så långt det är möjligt.

Omsorgschef/avdelningschef/verksamhetschef privat utförare säkerställer i varje enskilt individärende att rutiner skapas för olika situationer där de skyddade personuppgifterna riskerar att röjas så att inga misstag görs. Generella rutiner i verksamheten måste alltid kombineras med individuella rutiner för skydd av personuppgifter. De individuella rutinerna måste alltid stämmas av med den enskilde omsorgstagaren.

Efter att beslut fattats avseende hur beslutet ska verkställas ska omsorgschef/avdelningschef/verksamhetschef privat utförare återkoppla detta till den som fattat beslut om insatsen/ordinationen.

4.5.1. Checklista utförare SoL/LSS/HSL

Som stöd vid planering av utförandet av insats kan följande checklista användas:

- Hur omfattande är ärendet? hur många personer/verksamheter måste vara inblandade i ärendet? Tänk på att begränsa antalet personer som behöver vara inblandade i ärendet så långt det är möjligt.
- Vilken grad av sekretesskydd har den enskilde? Varför har personen sekretesskydd (om den enskilde vill berätta)?
- Informera berörda om att omsorgstagaren har skyddad identitet och vad detta innebär. Samtliga berörda ska ha kännedom om att det är av yttersta vikt att säkerställa såväl inre som yttre sekretess. Berörda medarbetare ska informeras om anledningen till sekretess, om den enskilde ger sitt samtycke till detta.
- Om den enskilde sökt insatser från flera delar av förvaltningen, t.ex. både SoL och HSL, ska samordning ske. Omsorgschef/avdelningschef/verksamhetschef privat utförare ansvarar då för att kontakta MAS, MAR och/eller SAS som sammankallar berörda funktioner. Vid ett samordnande möte ska informationen om berörd omsorgstagare hållas på en anonymiserad nivå så långt det är möjligt.
- Tillfråga den enskilde hur den vill att personalen ska förhålla sig till hen och vilka rutiner som ska gälla.
- Finns behov av överfallslarm till personalen?
- Hur ska verkställigheten se ut? Hur omfattande insatser har den enskilde?
- Hur ska kommunikationen kring verkställigheten se ut? Hur informeras enhetschef? Hur ska enhetschef/verksamhetschef privat utförare kommunicera med handläggare? Hur ska ärendet hanteras i systemet för verkställigheten? Avgifter och resurser?
- Är det möjligt att hantera ärendet utanför datasystemen? Om pappersdokumentation används – klargör rutiner för hanteringen av exempelvis signeringslistor och dylikt.
- Genomför en risk- och konsekvensanalys för utförandet av insatsen/ordinationen, både utifrån personal- och omsorgstagarperspektiv. Vilka uppgifter om omsorgstagaren är särskilt skyddsvärda och vad får det för konsekvenser om dessa lämnas ut?
- Klargör vem och hur omsorgstagaren ska kontakta om hen vill förändra sina insatser eller utförandet av insatserna.
- Klargör med omsorgstagaren hur hen vill bli kontaktad.
- Uppgifter som behövs för att insatsen ska kunna utföras, t.ex. adress och portkod, telefonnummer, kontaktuppgifter till anhöriga etc. ska inte noteras på sedvanligt sätt i ärendehanteringssystemet, eftersom de då blir synliga för ett stort antal anställda.

Respektive enhet ansvarar för att säkerställa att hanteringen sker på ett säkert sätt. Om uppgifterna förvaras i pappersakt ska pappersakten förvaras på en säker plats, avskild från andra pappersakter, företrädesvis i ett låst arkivskåp dit endast ett fåtal berörda har tillgång. Det är önskvärt att det i efterhand är möjligt att kontrollera vilka som har tagit del av uppgifterna i pappersakten.

- Fundera över och diskutera med berörd omsorgstagare hur nyckelhantering ska utföras på ett tryggt och säkert sätt.
- Om hjälpmedel är aktuellt: fundera över och diskutera med berörd omsorgstagare hur hjälpmedelsadministrationen ska fungera på ett tryggt och säkert sätt. Fundera över om det är möjligt med manuell hantering.

4.6. När en person får skyddade personuppgifter under pågående handläggning eller verkställighet

Personer som har ett pågående ärende i omsorgens verksamheter och som får skyddade personuppgifter aviseras till omsorgsförvaltningen i en veckovis rapport som hanteras av delsystemsansvariga på Myndighetsavdelningen. Aviseringen som är aktuell benämns som *Aviseras ej: Annan postadress ändrad* alternativt *sekretessmarkerad*. Delsystemsansvarig kontrollerar aviseringen och om den beror på skyddade personuppgifter ansvarar delsystemsansvarig för att snarast kontakta berörd handläggares närmaste chef (enhetschef Myndighetsavdelningen). Enhetschef på Myndighetsavdelningen ansvarar sedan för att berörda informeras i enlighet med denna rutin.

4.7. Hantering av avgifter för omsorgstagare med skyddade personuppgifter

Avgiftshandläggare handlägger ärendet och beslutar om avgift enligt förvaltningens gängse rutiner. Vid kontakt med omsorgstagaren under handläggningens gång, se avsnitt 4.1-4.3.

4.7.1. Debitering av omsorgstagare med skyddsnivå sekretessmarkering

Avgiftshandläggare registrerar postmottagare i verksamhetssystemet med namnet "Sekretessmarkerad kund" och ett nummer, se bilaga 2.

Vid varje månads hantering av fakturor kontrollerar avgiftshandläggare vilka omsorgstagare som har skyddade personuppgifter. De omsorgstagare som är aktuella sedan tidigare har ett kundnummer. Avgiftshandläggare meddelar ekonomikontoret vilka kundnummer som har skyddade personuppgifter. Nya omsorgstagare har inget kundnummer. I dessa ärenden kontakter avgiftshandläggare ekonomikontoret per telefon och meddelar omsorgstagarens namn och personnummer och att hen har skyddade personuppgifter.

Ekonomikontoret ansvarar för att fakturor för omsorgstagare med skyddade personuppgifter med sekretessmarkering skrivs ut lokalt och skickas till omsorgstagaren via Skatteverkets förmedlingsuppdrag (se avsnitt 4.2.1 ovan).

Kravhantering såsom påminnelser kommer att skickas ut per brev, men då det inte står något namn utan sekretessmarkerad kund kommer de att skickas tillbaka till kommunen varefter avgiftshandläggare då skickar vidare påminnelsen till omsorgstagaren via Skatteverkets

förmedlingsuppdrag (se avsnitt 4.2.1 ovan). Avgiftshandläggaren ska i samband med detta även kontakta ekonomikontoret för förlängning av förfallodatum, då posthanteringen via förmedlingsuppdraget tar längre tid än ordinarie postgång.

Om ärendet går vidare till inkasso/kronofogde tar deras rutiner kring sekretess över.

4.7.2. Debitering av omsorgstagare med skyddsnivå skyddad folkbokföring

Då omsorgstagare med skyddad folkbokföring har en högre skyddsnivå än omsorgstagare med sekretessmarkering ska dessa omsorgstagare inte registreras i fakturasystemet. För dessa personer ska istället avgiften skickas ut med inbetalningskort månadsvis tillsammans med en sammanställning av hur fakturabeloppet räknats ut. Eftersom det inte skickas ut en faktura finns inte heller några möjligheter för kommunen att kravställa att avgiften betalas.

4.8. Uppföljning av loggar

För att säkerställa efterlevnad av rutin och följsamhet till intern sekretess utförs en riktad loggkontroll vid fyra tillfällen per år för omsorgstagare med skyddad identitet. Denna loggkontroll är separerad från ordinarie loggkontroll och utförs därmed manuellt och inte av den automatiserade tjänsten. Loggkontrollen genomförs av ansvarig chef och får ej delegeras. För hantering av ej godkända loggar, se omsorgsförvaltningens rutin för loggkontroller.

4.9. Hantering av handlingar

Vid begäran om utlämnande av handling eller uppgift i handling som rör en person med skyddade personuppgifter ska en sekretessprövning alltid göras, se förvaltningens rutin för hantering av allmänna handlingar. Tänk på att sekretess är huvudregeln för personer med skyddade personuppgifter. Tänk på att inte heller bekräfta för den som hör av sig att omsorgstagaren finns i vår verksamhet, innan den enskilde själv har gett sitt godkännande.

Vid arkivering ska förvaltningens gallrings- och dokumenthanteringsplan följas.

4.10. Om det blir fel

Om du upptäcker att en skyddad uppgift har lämnats ut till obehörig, ska du snarast kontakta närmaste chef som tar ställning till vidare hantering och akuta åtgärder utifrån aktuell situation. Avvikelse ska skrivas och utredning enligt Lex Sarah kan bli aktuellt. Närmaste chef ansvarar för att berörd omsorgstagare informeras omgående om det inträffade. Närmaste chef ska även ta en kontakt med förvaltningens kontaktperson för GDPR.

5. Funktioner inom förvaltningen som kan vara till stöd vid hanteringen av omsorgstagare med skyddade personuppgifter

- Socialt ansvarig samordnare, SAS
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS
- Medicinskt ansvarig rehabilitering, MAR
- Förvaltningssekreterare

- Verksamhetsutvecklare IT
- Dokumentationshandledare

Referenslista

Skatteverket (1) Skatteverkets vägledning för hantering av skyddade personuppgifter i svensk förvaltning, 2021-10-19

<https://skatteverket.se/foretagochorganisationer/myndigheter/informationsutbytemellanmyndigheter/folkbokforingsekretessmarkeradepersonuppgifter.4.18e1b10334ebe8bc80002541.html>

Skatteverket (2) Rättslig vägledning, skyddad folkbokföring, 2021

<https://www4.skatteverket.se/rattsligvagledning/edition/2021.1/330545.html>

Skatteverket (3) Rättslig vägledning, sekretessmarkering, 2021

<https://www4.skatteverket.se/rattsligvagledning/edition/2021/330544.html>

Socialstyrelsen (1), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (2014:5) – Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/foreskrifter-och-allmanna-rad/2014-5-19.pdf>

Polisen, Skyddade personuppgifter, 2020

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

Bilaga 1 – Procapita

Procapita VoO - 330506-TF01 Data, Användningsområde: Sekretessmarkerad

Arkiv Redigera Verktyg Hjälp

Person 19 330506-TF01

Mina akter

- Personuppgifter
- SOL
 - Hemjänst 191001 - . Test1. Enhets
- LSS
- Aktualisering - beslutade ej inledda
- SFB

Så här markeras i Procapita att en person har skyddade personuppgifter

CE
CE-märkningen gäller endast HSL-delarna i Procapita

Mina sidor

Mina akter

Externa länkar

The screenshot displays the Procapita VoO interface for a person's record. The main content area is titled "Person" and contains several sections:

- Personuppgifter:** Includes fields for "Personnr" (19 330506-TF01), "Namn" (Data, Anna), "Adress" (Sekretessmarkering), "C/O", "Extra adress" (Sekretessmarkering), "Postadress" (000 00 SEKRETESSMARKERING), "Telefon 1" (0470-43586), "Telefon 2", "Telefon 3", "E-post 1", "E-post 2", and "Portkod". A checkbox "Ingen ändring vid avisering" is also present.
- Sekretess:** A section with three checkboxes: "Skyddad folkbokföring" (unchecked), "Sekretessmarkering" (checked), and "Skyddat telefonnummer" (unchecked). A yellow callout box points to this section with the text: "Om personen har skyddad folkbokföring är den övre rutan ikryssad".
- Folkbokföring:** Includes fields for "Adress", "C/O Adress", "Postadress", "Datum", "Län" (<ingen>), "Kommun" (<ingen>), and "Församling/distrikt".
- Civilstånd:** Includes "Datum" and "Dgift" (selected).
- Statistik:** Includes "Nyckelkod" (000000) and "Område" (<ingen>).
- Avregistrering:** Includes "Datum" and "Orsak" (<ingen>).

On the left side, there is a sidebar with "Mina akter" containing folders for "Personuppgifter", "SOL", "Hemtjänst 191001 - . Test 1. Enhets", "LSS", "Aktualisering - beslutade ej inledda", and "SFB".

At the bottom right, there is a "Uppdatering" button.

A yellow callout box on the right side of the form states: "Så här ser det ut i Procapita när en person har sekretessmarkering".

För dokumentation av hantering av t.ex skyddade adressuppgifter, telefonnummer eller uppgifter om närstående görs dokumentation under sökordet Observera.

Bilaga 2 – Så här registrerar avgiftshandläggare postmottagare i verksamhetssystemet

Person	Hushåll	Uppgifter person	Postmottagare	Samlingsfaktura	Ändra hushåll
--------	---------	------------------	---------------	-----------------	---------------

Visa fr o m 211101

Postmottagare

Fr o m 211001 T o m

Namn

Adress

Postadress

Land Landskod

Personnr målsman

Tel hem

Tel arbete

E-post

Ingen
 Post
 Bank

Typ av betalning
Clearingnr
Utbetalningskonto

Bilaga 3 – Cambio Cosmic

Så här markeras skyddad identitet i journalen i Cambio Cosmic:



För dokumentation av hantering av skyddade adressuppgifter, uppgifter om närstående eller tel.nr används sökordet Samtycke.

Cambio Cosmic LINK

LINK används inte för personer med skyddad identitet om inte överenskommelse har träffats mellan huvudmännen och samtycke finns från patient/omsorgstagare. LINK ersätts av kontakt via telefon och/eller säkra videomöten.