

Gäller för: Ungdomsmottagningar

Giltig från: 2025-02-07

Innehållsansvar: Ellinor Frostholt, (susas5), Verksamhetsutvecklare

Giltig till: 2027-02-07

Godkänd av: Flera godkännare finns - se eftersättsblad

Digital kommunikation med patienter

Syfte

Syftet med rutinen är att säkerställa att digital kommunikation med patienter sker på ett säkert sätt och i enlighet med lagstiftningen.

Inledning

Det finns påtagliga säkerhetsrisker när information överförs via öppna elektroniska nätverk såsom sms och e-post. Det är svårt att veta vem som använder en telefon eller står bakom en uppgiven e-postadress. Om verksamheten skickar sms och e-post till patienter kan de svara och de svaren betraktas som inkommande allmänna handlingar som någon måste hantera.

Ansvar

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter ansvarar vårdgivaren för att verksamhetens rutiner säkerställer att patientuppgifter överförs så att ingen obehörig kan ta del av uppgifterna. Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten uppfyller Socialstyrelsens principer, och att digital kommunikation med patienter sker på ett säkert sätt. Varje medarbetare ansvarar för att hantera sin e-post och arbetsmobil i enlighet med denna rutin.

Godkända kommunikationsvägar

1177 vårdguidens e-tjänster – meddelandefunktion

Användandet av 1177 vårdguidens e-tjänster kräver att patientens identitet är säkerställd genom stark autentisering, e-legitimation. Därför är det ett godkänt och säkert sätt att kommunicera med patienter. Alla patienter ska informeras om möjligheten att registrera sig på 1177 vårdguiden och ange på vilket sätt de vill bli kontaktade. De ska också informeras om möjligheten att använda 1177 Vårdguiden för att ta kontakt med ungdomsmottagningen. Inkommande och utgående meddelanden som är av vikt för vård och behandling, ska journalföras.

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Sms från Outlook

Om patienten har samtyckt till sms-påminnelse och detta finns dokumenterat i patientjournalen kan sms-meddelande rörande avbokning/ombokning skickas via outlook. Endast sms-funktion utan svarsförmåga får användas. Sms-meddelandet får inte innehålla uppgifter om hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden. Se bilaga 1.

Sms-påminnelse från journalsystemet

Se rutiner för sms-påminnelser.

Chatt via plattform för digitala vårdmöten

I chatten är ungdomen inloggad med e-legitimation vilket möjliggör säker kommunikation

Ringa från arbetsmobil

Arbetsmobil får användas för att ringa till patienter under förutsättning att funktionen **dölj telefonnummer** är aktiverad. Tala aldrig in meddelande på patienters/anhörigas telefonsvarare, detta för att förhindra att obehörig kan ta del av information.

Icke godkända kommunikationsvägar

Sms från arbetsmobiler

Sms får inte skickas till patienter från arbetsmobiler eftersom vi då öppnar möjligheten för patienten att svara och därmed inleda dialog över öppet nät vilket inte är tillåtet.

E-post

Skicka

E-post får inte skickas till patienter. Genom att skicka e-post öppnar vi möjligheten för patienten att svara och därmed inleda dialog över öppet nät vilket inte är tillåtet.

Ta emot

När e-post från patienter inkommer till mottagningen, gör enligt följande:

- Svara utan historik
- Svara med följande standardtext: OBS! Sekretess kan inte garanteras vid kommunikation via e-post. Vi undanber oss därför e-post med privat information för att skydda din integritet. Kontakta oss gärna via 1177 eller telefon.
- Skriv ut meddelandet och scanna in det i patientjournalen.

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Relaterad information

[Journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården](#)

[Rutin Sms-påminnelse](#) – Regionhälsan

[Lokal rutin sms-påminnelse](#) – UM

Bilaga 1

Skicka sms från outlook

Skriv mobilnummer@sms.vgregion.se i ”Till-fältet”.

Använd något av nedanstående standardmeddelanden

”Hej, vi måste tyvärr avboka din planerade tid xx.xx.xx. kl.xx.xx. Du kommer att bli kontaktad per telefon för att få en ny tid. Vänliga hälsningar UM xx”

”Hej, vi måste tyvärr avboka din planerade tid xx.xx.xx. kl.xx.xx. Var god kontakta oss för att boka ny tid eller boka ny tid på www.vgregion.se/ungdomsmottagning. Vänliga hälsningar UM xx”

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Ungdomsmottagningar

Innehållsansvar: Ellinor Frostholt, (susas5),
Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Lena Stenfeldt, (lenst48), Områdeschef, Agneta
Lindkvist, (agnjo28), Områdeschef

Dokument-ID: RHS9921-2065389356-11

Version: 6.0

Giltig från: 2025-02-07

Giltig till: 2027-02-07