



Juridisk information

2024-11-08

Patienter med skyddade personuppgifter och barn placerade i samhällsvård

Datum: 2024-11-08
Dokumentnamn: Patienter med skyddade personuppgifter och barn placerade i samhällsvård
Handläggare: Johanna Begby Thyselius, Koncernkontoret
E-post: johanna.begby.thyselius@vgregion.se

Innehållsförteckning

1 Inledning	4
2 Vad är skyddade personuppgifter?	5
3 Olika former av placering av barn	6
3.1 Vem samtycker till hälso- och sjukvård för ett placerat barn?	6
4 Vård	7
4.1 Bokningar och kallelser	7
4.2 Incheckning och väntrum	8
4.3 Legitimering	8
4.3.1 Barn och legitimering	9
4.3.2 Kontroll av vårdnadshavare	9
4.4 Försegling, blockering och spärrning av journalen	10
4.4.1 Försegla genast barnets journal	10
4.4.2 Mammor med skyddade personuppgifter som föder barn	11
4.4.3 Barn utan skyddade personuppgifter men behov av skydd ...	11
4.4.4 Brådskande behov av försegling	11
4.4.5 Om patienten vill låsa upp förseglad journal	12
4.5 Kom överens om hur kontakt ska ske	13
4.6 Journalföring	13
4.7 Nationell patientöversikt (NPÖ)	14
4.8 Hämta in uppgifter från andra vårdgivare	14
4.9 Behov av tolk	14
4.10 Samordnad individuell planering (SIP)	15

4.11 Läkemedelsförskrivning.....	15
4.12 Sjukresor	16
4.13 Remisser	16
4.14 Smittspårning	16
5 Säker kommunikation	17
5.1 E-post.....	17
5.2 Papperspost	18
5.3 Telefon	18
5.4 SMS-påminnelse.....	19
6 Utlämning av journalen.....	20
6.1 Patienten begär sin journal.....	20
6.2 Någon annan än patienten begär patientens journal.....	20
6.2.1 Utlämnande av barns journal	21
6.3 Utlämnanden till andra myndigheter	22
6.3.1 Motring	22
6.3.2 Finns den här personen på sjukhuset?	22
6.3.3 Orosanmälan till socialtjänsten.....	23
6.3.4 Papperspost till annan myndighet	24
6.4 Utlämnande till andra vårdgivare	24
7 Administration.....	25
7.1 Scanning.....	25
7.2 Loggranskning	25
7.3 Diarieföring.....	25
8 Vad gör vi om det blir fel?	26

1 Inledning

Idag lever ca 30 000 personer i Sverige med skyddade personuppgifter. Den vanligaste orsaken till att någon har skyddade personuppgifter är våld i nära relationer.¹

Det är viktigt att hantera patienter med skyddade personuppgifter extra säkert då det kan få omfattande konsekvenser för patienten och dess anhöriga om uppgifterna hamnar i orätta händer.

Syftet med detta stödjande dokument är att ge råd och stöd i hur vi bemöter och hanterar en patient med skyddade personuppgifter. Dokumentet innehåller även information om hur vi bemöter och hanterar barn som inte har skyddade personuppgifter men som är placerade i samhällsvård enligt socialtjänstlagen (SoL) eller lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU). Dokumentet kan läsas i sin helhet men kan också användas som ett ”uppslagsverk”.

I dokumentet finns **blåa rutor** som innehåller exempeltexter eller beskrivande scenarier. Dokumentet innehåller även **gröna rutor** i de delar som handlar om barn.

Dokumentet tar inte upp frågor om medarbetare med skyddade personuppgifter.

Dokumentet är övergripande och du behöver kontrollera om din förvaltning eller ditt verksamhetsområde har särskilda styrande eller stödjande dokument kring hanteringen av patienter med skyddade personuppgifter.

Se även den regionala riktlinjen [”Hantering när personer har skyddade personuppgifter från Skatteverket”](#) för mer information.

¹ Siffror från Skatteverket 15 januari 2024.

2 Vad är skyddade personuppgifter?

Skyddade personuppgifter är ett samlingsnamn på de skyddsåtgärder en person kan få om personen lever under någon form av riktad hotbild eller yrkesroller med känsliga uppdrag (exempelvis poliser och åklagare).

Det finns tre nivåer av skyddade personuppgifter:

- Sekretessmarkering
- Skyddad folkbokföring
- Fingerade personuppgifter

Sekretessmarkering

Sekretessmarkering är en lägre nivå av skyddade personuppgifter och gäller normalt sett i tre år. Uppgifter om en person med sekretessmarkering är som utgångspunkt offentliga och blir inte sekretessbelagd enbart på grund av sekretessmarkeringen. Sekretessmarkeringen har inte i sig någon självständig betydelse, det är i stället en varningssignal om behovet av att göra en noggrann menprövning när uppgifter om en person begärs ut.

Det framgår inte av själva sekretessmarkeringen vilken eller vilka uppgifter om personen som kan vara skyddsvärda. Myndigheten måste göra en noggrann menprövning för varje uppgift som efterfrågas och bedöma om det kan antas att den enskilde kan lida men om uppgiften lämnas ut.

Skyddad folkbokföring

Skyddad folkbokföring är den högsta nivån av skydd en person kan beviljas från Skatteverket. Skyddad folkbokföring kan bli aktuellt för någon som riskerar att utsättas för brott, förföljelse eller allvarliga trakasserier och gäller normalt sett tills vidare.

Om en person har skyddad folkbokföring framgår inte hens verkliga adress i folkbokföringsregistret. Personen folkbokförs i en annan kommun under rubriken ”På kommunen skriven”

Fingerade personuppgifter

Vid särskilt allvarliga hot kan polisens nationella operativa avdelning ge tillstånd till en person att använda annan identitet.

Eftersom personen har en ny identitet ska vi som arbetar i Västra Götalandsregionen inte känna till detta. Om vi ändå skulle få veta att personen har en ny identitet ska vi aldrig koppla ihop den nya identiteten med den gamla.

3 Olika former av placering av barn

Socialnämnderna i kommunerna har ett ansvar att verka för att barn och unga växer upp under trygga och goda förhållanden.

Om ett barn riskerar att utvecklas ogynnsamt kan socialnämnden besluta om frivillig placering enligt SoL eller tvångsplacering enligt LVU. Barnet kan då placeras på familjehem, hem för vård och boende (HVB) eller stödboende.

Vård² utanför hemmet enligt SoL är frivilligt. Om vård inte kan ges på frivillig väg, om samförstånd inte nås med vårdnadshavarna och i vissa fall den unge själv, kan förutsättningar finnas för att ge vård enligt LVU.

3.1 Vem samtycker till hälso- och sjukvård för ett placerat barn?

Om ett barn är placerat enligt SoL har vårdnadshavarna fortfarande bestämmanderätten över barnet i formell mening. Men genom föräldrarnas samtycke till placeringen överläter föräldrarna frågor som hör till den dagliga omsorgen för barnet till familjehemsföräldrar eller personal på olika former av boenden.³ I allmänhet ses besök på vårdcentral för exempelvis barnsjukdomar som daglig omsorg men en bedömning om hälso- och sjukvårdsbesök kan utgöra ”daglig omsorg” behöver göras i varje enskilt fall. I svårbedömda fall kan familjehemsföräldrar eller personal rådgöra med socialtjänsten.

Det innebär att det är vårdnadshavarna som ska samtycka till barnets vård om inte barnet bedöms som tillräckligt moget att själv samtycka till vård.

Om ett barn är placerat enligt LVU har socialnämnden tagit över bestämmanderätten över barnet och samtycker till barnets vård om inte barnet bedöms som tillräckligt moget att själv samtycka till vården.

Läs mer om barn och samtycke till vård i [Barn och vårdnadshavare i hälso- och sjukvården](#).

² Med vård avses den omsorg som vanligtvis utövas av vårdnadshavaren.

³ [Placerade barn och unga – handbok för socialtjänsten](#) s 224.

Samtycke till hälsundersökning av placerade barn

Vi ska erbjuda barn som ska placeras i samhällsvård en hälsundersökning

Det är vårdnadshavaren och/eller barnet som samtycker till om en hälsundersökning ska göras. När barnet kommer på ett kallat besök ses det som ett samtycke till hälsundersökningen

Läs mer om hälsundersökningar av placerade barn [här](#).

4 Vård

4.1 Bokningar och kallelser

Om vi ska boka/kalla en patient med skyddade personuppgifter, lägg till information i bokningen/kallelsen om hur patienten kan omboka och hur patienten kommer bli uppropad. Vi kan också bifoga uppgifter till kontaktperson/er på mottagningen, direkttelefonnummer och en kod patienten ska ange vid kontakt.

Exempel på formulering ombokning 1

Vid ombokning måste du komma hit till mottagningen och legitimera dig. Du kan också omboka din tid via 1177. Ingen ombokning kan ske via telefon.

Exempel på formulering ombokning 2

Vid ombokning kan du ringa din kontaktperson **N.N** på [**ange direktnummer till kontaktperson**]. Ange [**kod, exempelvis Trollslända**] vid samtal med din kontaktperson.

Exempel på formulering – nummer för uppropning

Du kommer ropas upp med nummer [**ange nummer**] i väntrummet.

Digitala kallelser

Det är ännu inte möjligt att skicka digitala kallelser till patienter med skyddade personuppgifter.⁴ Kallelser skickas manuellt via Skatteverkets förmedlingstjänst (se mer under ”papperspost”).

⁴ [Frågor och svar om digitala kallelser](#)

4.2 Incheckning och väntrum

Patienter med skyddade personuppgifter kan inte använda självincheckning. Incheckning/anmälan sker via receptionen.

För ingen diskussion om uppgifter med patienten eller medföljare i receptionen/väntrummet. Om behov finns att diskutera uppgifter med patient eller medföljare, gör det på en plats där personalen och patient kan prata ostört.

Ropa inte upp patientens fullständiga namn i väntrummet.

Det finns olika alternativ för hur patienten ska ropas upp:

- Om patienten fått ett nummer i kallelse, kommer hen ropas upp med det numret.
- Om patienten inte fått någon instruktion i kallelse, ska receptionen och patienten komma överens om ett namn eller nummer som ska användas för att ropa upp patienten. Det kan vara ett fiktivt namn eller patientens riktiga namn, en bedömning görs i det enskilda fallet.
- I stället för att ropa upp ett namn eller nummer kan vi fråga vem som ska besöka läkare X kl 13 eller undersköterska Y kl 14.30.

4.3 Legitimering

För att kunna garantera patientsäkerheten är det viktigt att varje patients identitet kan fastställas. Det gäller även patienter med skyddade personuppgifter. Patienter ska därför kunna legitimera sig även om de har skyddade personuppgifter.

Om patienten vägrar uppge personnummer/visa legitimation

Alla människor har rätt till akut bedömning och vård. Ingen kan nekas akut vård på grund av att hen saknar legitimation eller inte vill/kan uppge sin identitet.

Om en patient inte kan, och i vissa fall inte vill, styrka sin identitet och ändå ska få vård ska personen upplysas om att reservidentitet kommer att tilldelas och att journalföring kommer att ske med denna reservidentitet.

En reservidentitet kan medföra begränsningar i vården

OBS! detta gäller alltså akutvård!

4.3.1 Barn och legitimering

Vårdnadshavare eller medföljare till barn ska visa legitimation och vårdnadshavaren/medföljarens personnummer noteras i journalen.

OBS! kontrollera ALLTID vem som är barnets vårdnadshavare

Om ett barn är placerat enligt SoL eller LVU kan föräldern ändå vara vårdnadshavare. Det är dock inte föräldern som ska följa med barnet på vårdbesök utan medföljaren är exempelvis familjehemsföräldrar eller personal på HVB/SiS-boenden. Personal på HVB/SiS-boende behöver legitimera sig med tjänstekort. Familjehemsföräldrar behöver visa sin legitimation och socialtjänsten ska informera oss om vem som är familjehemsförälder.

4.3.2 Kontroll av vårdnadshavare

Det är **alltid viktigt att kontrollera vem som är barnets vårdnadshavare**. Vanligtvis kan detta göras i befolkningsregistret Västfolket men när ett barn har skyddade personuppgifter kan vi inte se vem som är barnets vårdnadshavare.

För att kontrollera vårdnadshavaren kan vi kontakta personuppgiftstjänsten på koncernstab digitalisering. De finns tillgängliga på vardagar.

- Skicka en e-post till personuppgiftstjanster@vgregion.se
- Ange kortfattat vad du vill ha hjälp med. OBS! ange INGA personuppgifter (alltså inga namn, personnummer eller liknande)
- Personuppgiftstjänster kommer att ringa upp dig och då kan du ange mer exakt vad du behöver hjälp med.

För barn och ungdomar som är placerade enligt SoL eller LVU behöver vi ta kontakt med socialtjänsten för att säkerställa vem som ska få kallelse och bjudas in till ett vårdmöte.

4.4 Försegling, blockering och spärrning av journalen

Vid möte med en patient med skyddade personuppgifter ska vi informera om möjligheten att:

- Spärra journalen – Uppgifterna kan spärras för medarbetare utanför den vårdenhet som spärran avser. Patienten kan exempelvis spärra vårdcentralsjournalen för alla medarbetare utanför den aktuella vårdcentralen.
 - Observera att en vårdnadshavare aldrig kan spärra ett barns journal.
- Försegla journalen på 1177 – patienten kan försegla sin journal på 1177, vilket innebär att patienten inte kan läsa sin journal via 1177. Övriga e-tjänster kan fortfarande användas.
- Blockera vårdnadshavares åtkomst – en eller båda vårdnadshavarna kan blockeras. Vårdnadshavaren kan inte agera ombud för barnet eller kan få tillgång till barnets konto.

OBS! Om en patient med skyddade personuppgifter har barn, ska vi snarast försegla barnets journal.

Läs mer om [spärrning av journal](#), [försegling och blockering för att skydda barns information](#) samt [Journal via nätet](#).

4.4.1 Försegla genast barnets journal

Om ett barn har skyddade personuppgifter ska vi **genast försegla barnets journal för båda vårdnadshavarna**. Det gäller även när ett barn bor med en vårdnadshavare med skyddade personuppgifter.

Försegling gäller från det datum det begärs och tills vidare. När behovet inte längre kvarstår är det verksamheten som skickar in begäran om att avbryta förseglingen eller blockeringen.

Läs mer om vårdnadshavares och barns åtkomst till barns journal via direktåtkomst [här](#).

4.4.2 Mammor med skyddade personuppgifter som föder barn

Om mamman är gift med den person som hon är skyddad från kan partnern via 1177 logga in med sitt personnummer och få tillgång till mamman och barnets vistelseort. Detta blir möjligt när vi gjort en födelseanmälan till Skatteverket.

Därför är det viktigt att barnets journal förseglas omedelbart.

4.4.3 Barn utan skyddade personuppgifter men behov av skydd

Om barnet riskerar att lida betydande men om vårdnadshavaren får tillgång att läsa i journalen via 1177, kan vi blockera journalen.

Blockering kan bland annat användas om det finns uppgifter om andra personer i patientjournalen som kan vara skyddade av sekretess eller om barnet är placerat enligt LVU

Efter en första bedömning samråder ansvarig hälso- och sjukvårdspersonal med verksamhetschefen/annan ansvarig chef. Verksamhetschefen/ansvarig chef bedömer och beviljar blockeringen. Fyll i [blanketten](#) som sedan signeras av hälso- och sjukvårdspersonalen samt verksamhetschef/ansvarig chef. Blanketten skickas sedan till den adress som finns angiven på blanketten.

4.4.4 Brådskande behov av försegling

Vid brådskande behov av försegling, ring koncernstab digitalisering 010-47 37 100 (knappval 5). Telefonnumret kan nå dygnet runt.

Under samtalet ska du ange:

- Ditt namn och VGR-ID
- E-postadress och telefonnummer
- Namn på ansvarig verksamhetschef
- Barnets namn och personnummer
- Från vilket datum förseglingen gäller

Efter samtalet ska vi skicka in en [blankett](#). Blanketten ska signeras för verkställighet och skickas till den adress som finns angiven på blanketten. Läs mer om brådskande behov av försegling [här](#).

Dokumentation vid blockering och försegling

Om vi blockerar eller förseglar barnets journal, ska detta dokumenteras i journalen. Det sker i särskild anteckning och anteckningen ska innehålla:

- Vad som avses (försegling/blockering)
- För vem eller vilka det gäller
- Under vilken period
- Vem som fattat beslutet

4.4.5 Om patienten vill låsa upp förseglad journal

Om patienten vill låsa upp en förseglad journal ska patienten ringa spärr- och loggservice (0774-44 10 10). Patienten får en blankett att fylla i som ska tas till närmaste vårdenhet. Patienten ska i mötet med hälso- och sjukvårdspersonal eller annan personal inom VGR redogöra för och intyga genom att underteckna begäran om upplåsning att inte tvång ligger bakom begäran

Hälso- och sjukvårdspersonal eller annan personal inom VGR styrker patientens identitet och undertecknar. Därefter ska den skickas till adress som finns angiven på blanketten för att utföras

Om vårdnadshavare vill låsa upp blockerad/förseglad journal

Om vårdnadshavare vill låsa upp en blockerad eller förseglad journal behöver barnets situation först kartläggas.

Om barnet är placerat enligt SoL eller LVU ska vi kontakta socialtjänsten för att ta reda på om det finns risk för att barnet far illa om vårdnadshavare får tillgång till 1177/journalen. Det gäller även om det har varit socialtjänsten som har begärt blockering/försegling för att enbart upplåsning ska ske på initiativ av hälso- och sjukvårdspersonal.

Särskild hänsyn ska tas till ungdomar som lever i hedersrelaterad kontext.

Vid frågor eller tveksamheter kan Barnskyddsteamet Västra Götaland konsulteras (barnskyddsteam@vgregion.se). Det kan även finnas lokala barnskyddsteam på din förvaltning.

4.5 Kom överens om hur kontakt ska ske

När vi träffar patienten är det lämpligt att diskutera hur kontakt ska ske.

Huvudregeln är att det inte ska finnas något telefonnummer till patienten i journalen. Det är dock möjligt att lägga in ett telefonnummer om patienten själv uttryckligen önskar det. Dokumentera överenskommelsen exempelvis genom att skriva "Enligt överenskommelse med patienten [dagens datum]".

Om det redan finns ett telefonnummer i journalen, kontrollera att telefonnumret fortfarande är aktuellt. Tänk på att kontrollera detta på ett säkert sätt, exempelvis vid ett fysiskt möte.

Informera patienten om ett lämpligt telefonnummer till verksamheten, dit patienten kan vända sig för att få besked om provsvar, inläggning m.m. Det kan vara direktnummer till en fast vårdkontakt eller annan medarbetare som är insatt i patientens situation.

Ett exempel på hur vi kan ha kontakt med patienten över telefon är att ha ett "kodord". Vid ett vårdmöte kommer vi och patienten överens om att hen kan ange ett särskilt ord eller fras för att vi ska kunna säkerställa att det är just patienten vi pratar med. Kodordet bör vara något som sticker ut eller vanligtvis inte har en plats i ett samtal med hälso- och sjukvården, till exempel "höstlöven faller", "Pippi Långstrump" eller "spettekaka". Vi kan också komma överens om en kontrollfråga som ska ställas där endast patienten skulle känna till svaret.

Eventuella kodord eller kontrollfrågor ska vara kända för den fasta vårdkontakten eller andra medarbetare som är insatta i patients situation.

4.6 Journalföring

Skyldigheten att föra journal gäller även vid vård av patienter med skyddade personuppgifter.

Vi bör dock fundera på vad journalanteckningarna innehåller. Generellt bör vi undvika att skriva om platser som där patienten bor/besöker/vistas. Om det skulle vara viktigt för vården av patienten att specificera en plats kan undantag göras, men huvudregeln är att inte skriva geografiska platser.

4.7 Nationell patientöversikt (NPÖ)

Om en patient har skyddade personuppgifter görs inte dennes uppgifter tillgängliga i NPÖ. Detta sker automatiskt i systemet.

4.8 Hämta in uppgifter från andra vårdgivare

Det kan i vissa fall vara olämpligt att vi hämtar in uppgifter från andra vårdgivare, eftersom det då framkommer var patienten befinner sig nu. Om uppgifter från andra vårdgivare är nödvändigt för patientens vård och behandling bör en dialog med patienten ske om hur högt skyddsbehov patienten har.

Om patienten har ett högt skyddsbehov kan patienten själv begära ut sina uppgifter hos den andra vårdgivaren och lämna dem till oss själv.

När det gäller barn och ungdomar som är placerade enligt SoL eller LVU kan inte vårdnadshavare bistå med att begära ut barnets uppgifter hos annan vårdgivare. Vi kan då kontakta socialtjänsten och komma överens om hur uppgifterna kan hämtas in.

Hämta in uppgifter inför hälsoundersökning av placerade barn

Vi kan behöva hämta in uppgifter om barnet inför en hälsoundersökning. Det är vårdnadshavarna och/eller barnet som ska samtycka till att uppgifter hämtas in. För att vi ska kunna bedöma om barnet ensamt kan lämna samtycke, behöver vi göra en mognadsbedömning.⁵

4.9 Behov av tolk

Om patienten är i behov av tolk ska telefontolk bokas i stället för tolk på plats om det finns stark oro för att avslöja patientens identitet. Ange vilken verksamhet som behöver telefontolk och vilket språk men ange inga uppgifter som kan avslöja patientens identitet.

⁵ [HälsaSAMS – för hälso- och sjukvården 2023](#) s24f

4.10 Samordnad individuell planering (SIP)

För att en samordnad individuell planering ska genomföras behövs patientens samtycke. Om en patient med skyddade personuppgifter behöver SIP ska den inte handläggas i SAMSA eller Samvy. Om patient med skyddad identitet sedan tidigare finns registrerad i SAMSA eller Samvy, ska folkbokföringsadress och personliga kontakter skyndsamt tas bort samt samtycken spärras.⁶

Kontakt för vidare planering tas via telefon. Dokumentation sker i patientens journal. Undvik att ta med praktikanter, tillfällig personal eller likande till mötet. Fundera extra noga på vilka som verkligen behöver delta!

4.11 Läkemedelsförskrivning

Sedan 1 maj 2021 registreras även pappersrecept i den nationella läkemedelslistan om personnummer finns på receptet. Om det finns behov för patienten att inte finnas sökbar i elektroniska system hjälper det alltså inte att använda pappersrecept.

Rekommendationen är att använda e-recept med personnummer. Det finns dock situationer där det är motiverat med undantag och då ska e-recept med födelsedatum användas alternativt pappersrecept med födelsedatum.

Exempel på sådana situationer är:

- Personer som väntar och ännu inte fått sekretessmarkering eller skyddad folkbokföring
- Placerade barn som inte har skyddade personuppgifter
- Om hotet kommer inifrån hälso- och sjukvården
- Vid förskrivning av exempelvis preventivmedel till ungdomar som lever i socialt kontrollerande familjeformer.

Om det finns behov att skydda ett barn kan vi spärra en förskrivning av läkemedel. Då visas inte förskrivningen eller uttag för vårdnadshavare/ombud i Läkemedelskollen, på utskrifter från Nationella läkemedelslistan eller i apotekens e-handelssystem. Läs mer hos [eHälsomyndigheten](#).

⁶ [Rutin för in- och utskrivning från slutna hälso- och sjukvård samt IT-tjänsten SAMSA](#)

4.12 Sjukresor

Om patienten behöver sjukresetransport ska patienten i första hand resa enskilt. Resan bokas som vanlig sjukresa med personnummer.

Patienten behöver inte ange namn men bokningen efterfrågar ofta namn då det kan hända att föraren behöver ett namn för att kunna fråga efter patienten. Det räcker med ett förnamn eller ett fiktivt namn.

4.13 Remisser

Om patienten ska remitteras till vårdgivare utanför VGR (annan region eller en privat vårdgivare) ska pappersremiss skickas.

Ange det namn patienten vill bli uppropade med i remissanteckning.

När det finns barn och unga som är placerade behövs det stämmas av med socialtjänsten hur barnet ska bli kallat. Skriv även i remissen att det inte ska skickas en remissbekräftelse till vårdnadshavare om det är i det specifika fallet är olämplig.

4.14 Smittspårning

Vissa sjukdomar som lyder under smittskyddslagen är anmälningspliktiga och smittspårningspliktiga. Exempel på sådana sjukdomar är klamydia och gonorré. Smittspårning utförs i normalfallet av behandlande läkare eller delegerad smittspårare.

Om en patient med skyddade personuppgifter har en smittspårningspliktig sjukdom och riskerar att utsättas för våld vid smittspårning, kontakta Smittskydd Västra Götaland för rådgivning (smittskydd@vgregion.se). OBS! ange inga personuppgifter i e-postmeddelandet.

Exempel smittspårning

En patient har bekräftad klamydia (en anmälnings- och smittspårningspliktig sjukdom). Patientens skyddade personuppgifter på grund av hans våldsamma ex-partner. Patienten kan ha fått sjukdomen av sin tidigare partner men det finns risk att patienten utsätts för våld om vi kontaktar ex-partnern.

Du kontaktar Smittskydd VGR för rådgivning.

5 Säker kommunikation

Det är alltid viktigt att vi har en säker kommunikation med våra patienter. Det är dock extra viktigt när det gäller kommunikationen med patienter med skyddade personuppgifter.

Säkra kontaktvägar är i första hand brevkontakt, 1177 och kontaktuppgifter som patienten själv lämnat.

5.1 E-post

E-post ska aldrig användas vid kommunikation med patienter.

Detta gäller oavsett om patienten har skyddade personuppgifter eller inte.

E-post är inte tillräckligt säkert för att skicka patientuppgifter och det spelar ingen roll om patienten samtycker, vi ska inte använda e-post för att kommunicera med patienter.

Om patienten skickar e-post till oss ska vi svara i ett tomt e-post-meddelande och hänvisa patienten till andra kommunikationsvägar.

Exempel svar på e-post

Hej,

Vi har tagit emot din e-post.

Frågor som exempelvis receptförnyelse, provtagning, avbokning/bokning av besök med mera ska ske via [\[ange förvaltningen/verksamhetsområde/mottagning\]](#) hemsida eller 1177.se

Anledningen till att vi inte kommunicerar via e-post är flera men framför allt att det måste ske en säker identifiering.

[\[infoga länk till förvaltningens hemsida\]](#)

5.2 Papperspost

För att skicka papperspost till en person med skyddade personuppgifter ska Skatteverkets förmedlingsuppdrag användas. Informera patienten om att det blir ett par dagars fördröjning då det måste gå via Skatteverkets förmedlingsuppdrag.

Handlingen vi vill skicka läggs i ett kuvert med personnummer skrivet på kuvertets framsida. På baksidan anges avsändaradress. Detta kuvert läggs i ett annat kuvert adresserat till:

Skatteverket
Box 2820
403 20 GÖTEBORG

Skatteverket vidarebefordrar sen brevet till patienten.

5.3 Telefon

Om det är första gången som vi har telefonkontakt med en person med skyddade personuppgifter för att ställa en fråga, exempelvis om en remiss kommit, **ge aldrig svar över telefon.**

Om patienten ställer generella frågor om kontakt med hälso- och sjukvården när man har skyddade personuppgifter, informera om:

- Vid akuta ärenden – hänvisa till närmaste mottagning/akutmottagning
- För att komma överens om kommunikationssätt kan patienten komma till verksamheten, visa legitimation och en medarbetare kan svara på frågor. Patienter kan också lämna nödvändiga uppgifter.

Om vi kommit överens med patient om kodord

Om du är patientens fasta vårdkontakt eller är insatt i patientens situation kan du prata med patienten över telefon om hen anger ett överenskommet kodord eller kontrollfråga. Om du är osäker på om det verkligen är patienten som ringer, svara endast på generella frågor och hänvisa patienten till 1177 eller att besöka mottagningen.

Akut telefonkontakt och telefonnummer saknas

Om vi behöver komma i kontakt med patienten snabbt och inte har tillgång till ett telefonnummer finns det möjlighet att kontakta Skatteverkets skyddshandläggare. Skyddshandläggaren nås under kontorstider och kan hjälpa till i mån av tid.

OBSERVERA att detta endast ska göras i verkligt akuta situationer.

Kontakt med Skatteverket

Ring Skatteverkets skyddshandläggare på 010-573 55 00 (eller växeln 0771-567 567)

Berätta vad ditt ärende gäller och be handläggaren att kontakta patienten. Meddela vilket nummer du vill att patienten ska ringa tillbaka på. Det ska vara ett fast telefonnummer inom regionens växel så att handläggaren kan kontrollringa.

5.4 SMS-påminnelse

Patienter med skyddade personuppgifter kan erbjudas SMS-påminnelse. Det får bedömas ifrån i det enskilda fallet om det är lämpligt.

Vi bör noggrant överväga hur SMS-påminnelsen formuleras. Om möjligt bör vi undvika att skriva vart patienten ska utan endast informera om att hen har ett vårdbesök en viss tid.⁷

Exempel på formulering – Besök

Vi vill påminna om att du har en tid för vårdbesök *[datum och tid]*
Välkommen!

Exempel på formulering – Ombokning

Vi måste boka om tiden till ditt vårdbesök *[datum och tid]*. Din nya tid är *[datum och tid]*. Välkommen. Om tiden inte passar, hör av dig till din vårdgivare.

⁷ [Regional rutin för sms-påminnelser](#)

6 Utlämning av journalen

6.1 Patienten begär sin journal

Det finns ingen juridisk skillnad mellan patienter med skyddade personuppgifter och andra patienter när det gäller journalutlämning.

Patienten har i princip alltid rätt att ta del av sin egen journal. Om patienten har skyddade personuppgifter skickas dock journalen med Skatteverkets förmedlingstjänst.

6.2 Någon annan än patienten begär patientens journal

Vi ska alltid göra en menprövning när någon begär ut en journal. Om journalen som begärs ut rör en patient med skyddade personuppgifter blir det extra viktigt att inte avslöja om vi har den efterfrågade journalen eller ej.

Om någon annan än patient själv begär ut uppgifter om patienten är det viktigt att vara försiktig med hur vi uttrycker oss. Svar i stil med att vi "inte har några uppgifter om patienten", kan i sig leda till att det går att kartlägga var i regionen personen uppehåller sig. Se exempel på situation och svar i rutorna nedan.

Exempel på situation

En patient har skyddade personuppgifter på grund av att hens våldsamme ex-partner. Ex-partnern kontaktar alla regioner och begär ut uppgifter om patienten. I VGR meddelar SkaS, NU-sjukvården och SÄS att det inte finns några uppgifter om patienten. SU och Sjukhusen i väster svarar däremot att de inte kan lämna ut uppgifter på grund av sekretess enligt 25 kap 1 § OSL.

Ex-partnern kan då anta att patienten befinner sig inom Sjukhusen i väster och SU:s upptagningsområde. Ex-partnern kan då koncentrera sig på att eftersöka patienten i Göteborgsområdet.

I kammarrättens dom (mål nr 435-24) var det en vårdnadshavare som begärde ut sitt barns journal. Vårdnadshavaren angav att han inte begärde adresser eller kontaktuppgifter och om det skulle framgå av journalen, kan dessa maskas.

Regionen avslag vårdnadshavarens begäran. Regionen angav att barnet har en sekretessmarkering och vistas huvudsakligen hos den andra vårdnadshavaren, som i sin tur har skyddad folkbokföring. Region angav att den *kan därför inte svara på om den eftersökta handlingen finns hos regionen eller inte*, eftersom det skulle kunna medföra risk att den andra vårdnadshavaren skulle kunna utsättas för hot. Regionen menade även att det kan antas att barnet kommer att lida betydande men eftersom barnet huvudsakligen vistas hos den andra vårdnadshavaren.

Kammarrätten höll med om regionens resonemang. Lagens syfte är att ta tillvara barnets behov av skydd och moderns behov av skyddad folkbokföring. En person ska inte, genom att få tillgång till barnets journalinformation, indirekt också få del av information om modern, exempelvis hennes adress. En sådan situation skulle i värsta fall innebära betydande men för barnet om modern utsätts för hot eller våld i barnets närvaro.

Exempel svar när annan person begär journalen

Inom hälso- och sjukvården råder stark sekretess och uppgifter om enskilda patienter kan inte lämnas ut utan ett samtycke eller sekretessbrytande bestämmelser.

Observera att *[förvaltning]* varken bekräftar eller förnekar att de efterfrågade uppgifterna finns hos förvaltningen.

6.2.1 Utlämnande av barns journal

Om någon begär ut ett barns journal ska vi alltid kontrollera vem som är vårdnadshavare., det är inte alltid föräldern som är vårdnadshavaren. Detta gäller alltid vid ett utlämnande av barns journal men är särskilt viktigt när barnet har skyddade personuppgifter. Läs mer under ”kontroll av vårdnadshavare”

När vårdnadshavare begär ut sina barns journal behövs det en extra noggrann menprövning för att inte röja uppgifter om barnets vistelseort. Tänk att det kan vara att det finns föräldrar som försöker få information om var deras barn befinner sig i regionen/landet och genom att begära journaler försöker ta reda på mer information.

6.3 Utlämnanden till andra myndigheter

Vi är i vissa situationer skyldiga att bryta sekretessen, det gäller även om patienten har skyddade personuppgifter. I de fall vi har en uppgiftsskyldighet gentemot andra myndigheter ska vi informera myndigheten om att patienten har skyddade personuppgifter.

Nedan följer några situationer där vi är skyldiga att bryta sekretessen. Observera att det finns fler situationer där vi kan eller ska bryta sekretessen. Du kan läsa mer om möjligheter och skyldigheter att bryta sekretessen [här](#).

6.3.1 Motring

Om ni får ett samtal från någon som säger sig komma från en annan myndighet ska ni **alltid motringa**. Detta gäller även när patienter inte har skyddade personuppgifter.

- Tacka för samtalet och be om namn, titel och arbetsplats.
- Kontakta arbetsplatsens växel och be att få bli kopplad.
- När du blivit kopplad till personen kan du fråga vad ärendet gäller.

Exempel – Motringning

Du får ett samtal från polisen som vill ha ut uppgifter om en patient. Du tackar så mycket för samtalet och ber om namn, titel och arbetsplats. Personen säger att hon heter Anna Andersson, kriminalare och arbetar på polisen i Kungälv. Du ringer polisen Kungälvs växelnummer och ber att få bli kopplad till Anna Andersson, kriminalare.

6.3.2 Finns den här personen på sjukhuset?

Uppgift om att en patient befinner sig på sjukhuset eller på vårdcentralen ska som huvudregel aldrig lämnas ut om patienten har skyddade personuppgifter. Det finns dock undantag. Om polisen, åklagaren, domstol, säkerhetspolisen (SÄPO), Kronofogden eller Skatteverket begär uppgift om någon vistas på sjukvårdsinrättningen är vi skyldiga att lämna ut uppgiften.⁸ Detta gäller även om patienten har skyddade personuppgifter.

⁸ 6 kap 15 § patientsäkerhetslagen

Vid en sådan begäran ska vi svara ”ja” eller ”nej”. Den myndighet som begär uppgiften måste kunna ge någon grad av precision för att kunna identifiera vem som söks. Om personen som eftersöks inte kan namnges bör ett tillförlitligt signalement eller liknande anges för medarbetarna på sjukhuset.

OBS! om polisen eller någon annan myndighet ringer ska vi alltid motringa! Läs mer under 6.3.1 Motring.

6.3.3 Orosanmälan till socialtjänsten

Skyddade personuppgifter är inget hinder mot att göra en anmälan enligt 14 kap 1§ SoL.

Vi är skyldiga att anmäla om vi misstänker att ett barn far illa, det gäller även om barnet eller vårdnadshavaren har skyddade personuppgifter.

Ange i anmälan att vårdnadshavaren eller barnet har skyddade personuppgifter. Ange Skatteverkets förmedlingstjänst som adress.

Oftast vet vi inte vilken kommun barnet bor i. Orosanmälan kan då skickas till Skatteverket som förmedlar anmälan till rätt kommun.

- Lägg orosanmälan i ett slutet kuvert
- Skriv patientens personnummer på kuvertet och ange ”vidarebefordras till socialtjänst där patienten vistas”
- Lägg kuvertet i ytterligare ett kuvert och skicka till:
Förmedlingsuppdrag
Box 2820
40320 Göteborg

Om det är aktuellt med ett akut omhändertagande för att skydda barnet, var kvar med barnet till dess att personal från socialtjänsten kommer.

Om kontakt med socialtjänsten krävs på kvällar och helger, ring 112 och begär sociala jouren.

Vid behov är det möjligt att kontakta Skatteverket och fråga vilken kommun barnet befinner sig i. Ring 010-573 55 00 (vardagar mellan 09.00 -15.00). Skatteverket kommer vilja motringa innan de besvarar några frågor.

6.3.4 Papperspost till annan myndighet

Det är av yttersta vikt att vi är säkra på vem mottagaren är. Om handlingar ska skickas till en annan myndighet ska dessa skickas via papperspost till myndigheten. Gå in på myndighetens officiella hemsida och hitta postadressen. Om du ska skicka det till en särskild person på myndigheten, skriv personens namn under myndighetens namn (se exempel).

Exempel adressering myndighet

Polismyndigheten
Region Väst, Trollhättan
Att: förnamn efternamn
405 90 Göteborg

6.4 Utlämnande till andra vårdgivare

När utlämnande till annan vårdgivare, utanför VGR, sker ska vi säkerställa att inga identifierande uppgifter finns med förutom personnummer. Vi ska även tydligt informera om att patienten har skyddade personuppgifter. Maska namn men personnummer måste vara med!

Överlämning mellan barnavårdscentral och elevhälsa

Överföring av journal sker aldrig elektroniskt utan alltid i form av papperskopior. Kontakta mottagande skolsköterska för att komma överens om hur överlämning sker säkrast. Säkerställ som alltid att vårdnadshavare har lämnat medgivande. Uppgifter om vart journalen är skickad ska dokumenteras i journal.

Som huvudregel krävs det samtycke från båda vårdnadshavarna för att bryta sekretessen mellan barnavårdscentral (BVC) och elevhälsa/skola.

Om uppgifter om ett barn som har, eller vars föräldrar har, skyddade personuppgifter lämnas till elevhälsan så har skolan/elevhälsan skyldighet att respektera de skyddade personuppgifterna. Det kan gälla uppgifter om elevers och vårdnadshavares adresser och andra folkbokföringsuppgifter, likväl som e-post och telefonnummer. Sekretessen gäller både i skolan och hos den kommunala nämnd som ansvarar för skolan. För att sekretessen ska bli tillämplig krävs dock att personalen på något sätt har fått kännedom om att en sådan särskild anledning föreligger. Därför är det av oerhört stor vikt att BVC alltid underrättar elevhälsan/skolan om elevs eller vårdnadshavares skyddade personuppgifter då en journalhandling lämnas över.

7 Administration

7.1 Scanning

Dokument som rör patienter med skyddade personuppgifter prepareras som vanligt med personnummer.

Observera att övriga personuppgifter som namn, adress, telefonnummer eller e-postadress inte får förekomma på dokument som skickas för skanning.

7.2 Loggranskning

Det kan finnas anledning att göra extra loggranskningar⁹ för patienter med skyddade personuppgifter.

Verksamhetschef eller annan lämplig funktion genomför då en särskild loggranskning. Loggranskningen kan ske löpande under patientens vårdtid eller efter avslutad vårdkontakt. Hur ofta loggranskning ska ske beror på den specifika situationen. Om det finns ett hot inom VGR bör loggranskning ske oftare än om patienten har en sekretessmarkering för att skydda sin folkbokföringsadress.

7.3 Diarieföring

Om vi behöver diarieföra handlingar från eller om en person med skyddade personuppgifter ska dessa hanteras delvis analogt.

Pappershandlingar med information utöver personnummer och namn får inte skannas in i befintligt skick.

Digitala handlingar skrivs ut och förvaras i diarieakten. Maskera personuppgifter utöver namn och personnummer i den digitala handlingen innan registrering.

Ange sekretessgrund 21 kap 3§ OSL i diariet.

Läs mer om hur vi diarieför handlingar med skyddade personuppgifter [här](#).

⁹ [Journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården](#) s 52

8 Vad gör vi om det blir fel?

Om vi råkar röja/avslöja uppgifter om en person med skyddade personuppgifter för obehöriga bör vi kontakta personen och informera om vad som hänt.

Hur bråttom det är att kontakta personen beror på hur allvarlig röjningen är. För att bedöma allvarligheten i röjandet ska ni bland annat beakta vilka uppgifter som röjts, hur många som tagit del av uppgifterna och vem eller vilken myndighet som tagit del av uppgifterna.

Ett röjande av skyddade personuppgifter kan också utgöra en personuppgiftsincident. Rapportera händelsen i MedControl PRO.

Läs mer om personuppgiftsincidenter [här](#).