



Göteborgs
Stad

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin för hantering av skyddade personuppgifter

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:
Förvaltningsdirektör ÄVO

Gäller för:
Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Diarienummer:
Ej aktuell

Datum och paragraf för beslutet:
[Text]

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
Tillsvidare

Senast reviderad:
Ej aktuell

Dokumentansvarig:
Verksamhetsutvecklare inom respektive avdelning samt SAS och DSK

Bilagor:

[Bilagor]

Innehåll

Inledning	6
Syftet med denna rutin	6
Vem omfattas av rutinen	6
Det här ska du läsa	6
Koppling till andra styrande dokument	7
Stödjande dokument	8
Rutin	8
1. Skyddade personuppgifter	8
1.1 Vad är skyddad folkbokföring?	8
1.2 Vad är sekretessmarkering?	9
1.3 Lokalt skydd vid en akut situation	9
2. Behörighet	11
2.1 Behörigheter att hantera ärenden med skyddade personuppgifter ..	11
2.2 Behörighetsbeställning	12
2.3 Uppdateringar i Treserva	12
2.4 Person som har skyddade personuppgifter som inte haft ärende tidigare	12
2.5 LVS (Lokalt Verksamhetsstöd) Myndighet	13
3. Kommunikation	13
3.1 Skicka brev till person med skyddade personuppgifter	13
3.2 Skicka brev digitalt	14
3.3 Telefon	14
3.4 Internpost	14
3.5 Fax	14
3.6 SAMSA	15
3.7 Ingen rätt till anonymitet	15

3.8	Att begära in uppgifter	15
3.9	Att lämna ut uppgifter	15
4.	Internkontroll och avvikelser	16
4.1.	Egenkontroll av behörigheter och loggar	16
4.2	Avvikelser	16
5.	Myndighet	17
5.1	Ta emot ansökan/anmälan/kännedom på annat sätt samt aktualisering	17
5.2	Ej inleda ärende	17
5.3	Riskbedöma	17
5.4	Ta emot ansökan/anmälan samt aktualisera i Treserva.....	17
5.5	Öppna utredning, personakt samt förvaring.....	17
5.6	Individutskott	18
5.7	Fatta beslut	18
5.8	Överklagat beslut	18
5.9	Formulera och skicka uppdrag hemtjänst	18
5.10	Vård- och omsorgsboende, korttid och avlösning	18
5.11	Planera och genomföra planeringsmöte	19
5.12	Uppföljning	19
5.13	Avsluta insats och ärende samt överlämna ärende till annan myndighet	19
6.	Boendesamordningen (BoSam)	20
6.1	Vård- och omsorgsboende och korttid	20
6.2	Avlösning	21
7.	Vård- och omsorgsboende, korttid och avlösning.....	22
7.1	Behörighet till skyddade personuppgifter	22
7.2	Förbereda genomförande	22
7.3	Påbörja genomförande	23
7.4	Samverkan och samtal om hyresgäst/gäst med skyddade personuppgifter	23
7.5	Dokumentation	23
7.6	Beställningar	24
7.7	Avslut av ärende	24
8.	Hemtjänst	25
8.1	Behörighet avdelning hemtjänst	25
8.2	Starta ärendet	25

8.3	Verksamhetssystem för planering – Welfare	25
8.4	Nycklar	26
8.5	Trygghetslarm	26
8.6	Dokumentation	26
8.7	Genomförandeplaner/larmplaner	26
8.8	Underleverantörer	26
8.9	Privata medel	26
8.10	Avslut av ärende	27
9.	Trygghetsjouren	28
9.1	Starta ärendet (uppdrag)	28
9.2	Beställning av behörighet	28
9.3	Hantering av uppdrag och installation	28
9.4	Larmmottagningen	29
9.5	Avslut och arkivering av trygghetslarm	29
9.6	Handläggning under kvällar, nätter och helger (jourtid)	29
10.	Avgiftshandläggning	32

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med rutinen är beskriva hur Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO) ska arbeta för att hantera skyddade personuppgifter på ett säkert sätt.

Vem omfattas av rutinen

Rutinen gäller tills vidare för medarbetare inom Myndighet, Vård- och omsorgsboende, Korttid och Avlösning, Hemtjänst, Trygghetsjouren, Avgiftshandläggning.

Det här ska du läsa

Läs kapitel 1–4 först. De gäller alla.

- Kapitel 1 – Skyddade personuppgifter
- Kapitel 2 – Behörigheter
- Kapitel 3 – Kommunikation
- Kapitel 4 – Interkontroll och avvikelser

Gå sedan till kapitlet som gäller din verksamhet.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument	Koppling till denna rutin
Tystnadsplikt och sekretess	Dokumentet innehåller information om tystnadsplikt och sekretess inom de fyra socialförvaltningarna, Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO) och Förvaltningen för funktionsstöd (FFS).
Riktlinje för skyddade personuppgifter inom kommunal hälso- och sjukvård	Riktlinjen beskriver hur skyddade personuppgifter behandlas inom kommunal hälso- och sjukvård.
Rutin för ärenden från FFS med skyddade personuppgifter som ska ha insatser inom Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen	Rutinen beskriver hur ärenden med skyddade personuppgifter inom FFS och som ska ha insatser utförda inom ÄVO ska hanteras.
Registrering av personer med skyddad identitet i Welfare.	Rutinen finns i datorhjälpens samlingsguide och talar om hur du registrera och planerar insatser för personer med skyddade personuppgifter i planeringsverktyget Welfare.
Rutin för loggranskning i Treserva	Rutinen beskriver hur Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen arbetar med loggranskningar. Det görs för att säkerställa att användare inte läser, ändrar eller tar bort uppgifter som de inte har rätt att hantera.
Göteborgs stads rutin för samverkan med och för individen	Rutinen beskriver samverkan med och för individen mellan region och kommun samt inom Göteborgs stads verksamheter, inklusive privata utförare hemtjänst samt daglig verksamhet.
Folkbokföringslagen (1991:481)	Folkbokföringslagen reglerar folkbokföringen i Sverige. I 16 § framgår vad som gäller för att personuppgifter ska kunna skyddas i folkbokföringen.
Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)	Lagen definierar vad som utgör allmänna handlingar och hur de ska hanteras av myndigheter. Vissa allmänna handlingar omfattas av sekretess för att skydda känsliga uppgifter. För mer information se 21 kap. 3 §, 21 kap. 3 a §, 22 kap. 1 - 3 §, 26 kap. 1 §.

Stödjande dokument

Checklista vid ärenden med skyddade personuppgifter

Blankett för daganteckning för person med skyddade personuppgifter

Blankett för avvikelshantering

Kunskapsportalen för Microsoft 365 – Om kryptering av e-post

Meddelandeblad 1/2024 Socialstyrelsen - Information om behörighetsstyrning

Meddelandeblad 1/2019 Socialstyrelsen - Om skyddade personuppgifter

Skatteverket - Vägledning för hantering av skyddade personuppgifter

Rutin

Kapitel 1, 2, 3 och 4 är gemensamma för alla verksamheter.

1. Skyddade personuppgifter

Den som är utsatt för hot kan i vissa fall få skyddade personuppgifter. Det innebär till exempel att namn och adress skyddas i folkbokföringsregistret. I vanliga fall är uppgifterna i det svenska folkbokföringsregistret offentliga. Det finns tre typer av skyddade personuppgifter, eller skyddad identitet som det också kallas:

- Skyddad folkbokföring enligt folkbokföringslagen
- Sekretessmarkering enligt offentlighets- och sekretesslagen
- Fingerade personuppgifter

Skyddad folkbokföring och sekretessmarkering hanteras av Skatteverket.

Fingerade personuppgifter hanteras av Polismyndigheten. Den här rutinen berör inte personer med fingerade personuppgifter. Har en person fått fingerade personuppgifter kommer det inte till ÄVOs kännedom. Om du får veta att en person har fingerade personuppgifter ska du behandla det som konfidentiell muntlig information, sprid inte vidare. Gör inga noteringar om det. Tala om för personen att hen inte behöver berätta att hen har fingerade personuppgifter.

1.1 Vad är skyddad folkbokföring?

Skyddad folkbokföring ger ett starkare skydd än sekretessmarkering. När en person har skyddad folkbokföring får hen vara folkbokförd i den gamla kommunen eller i en annan kommun som hen inte har haft någon anknytning till. De gamla adressuppgifterna tas bort

och den nya adressen registreras inte i folkbokföringen men hanteras manuellt av Skatteverket. Adressen sprids därmed aldrig till andra myndigheter. En boxadress registreras hos Skatteverket för brev och annan post till den enskilde.

Skatteverket skickar uppgifterna om skyddad folkbokföring till andra myndigheter och annan samhällsservice som den enskilde har kontakt med, till exempel sjukvården, Försäkringskassan och kommunen. Det betyder att de kan se om en person har skyddad folkbokföring och utföra skyddsåtgärder.

En myndighet övertar sekretessen om den får uppgifter från Skatteverket om en person som har skyddad folkbokföring enligt offentlighets- och sekretesslagen. Detta innebär att uppgifterna är sekretessbelagda även hos den mottagande myndigheten. Uppgifterna får därmed endast lämnas ut om det står klart att detta inte leder till men för den som uppgifterna rör eller någon närstående.

Bestämmelsen för hotade personer enligt offentlighets- och sekretesslagen omfattar dels uppgifter som direkt pekar ut var en person bor, dels uppgifter som indirekt eller tillsammans med andra uppgifter kan avslöja var en person med skyddad folkbokföring vistas.

1.2 Vad är sekretessmarkering?

En sekretessmarkering är den lägre graden av skyddade personuppgifter. En sekretessmarkering är en administrativ åtgärd som gör det svårare för andra att ta del av någons personuppgifter i folkbokföringsregistret. En sekretessmarkering fungerar som en varningssignal för Skatteverket och andra myndigheter att en prövning ska göras innan uppgifterna om personen lämnas ut. När Skatteverket skickar uppgifter ur folkbokföringsdatabasen till andra myndigheter följer uppgift om sekretessmarkering med. Myndigheten som tar emot sekretessmarkerade uppgifter ansvarar för att de fortsätter skyddas.

En sekretessmarkering hos Skatteverket utgör inte en slutlig prövning av sekretessfrågan. Den betyder att varje myndighet behöver pröva vissa begäran om utlämnanden utifrån de egna bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen. Vid bedömningen kan en myndighet komma fram till att uppgifterna ska lämnas ut. Inom socialtjänsten råder en starkare sekretess vilket innebär utgångspunkten att det är sekretess.

Det tar viss tid för Skatteverket att behandla en ansökan om sekretessmarkering. Om myndighetspersonalen får kännedom om sådana omständigheter som visar att hot riktats mot en enskild, bör sådana omständigheter kunna beaktas vid tillämpning av offentlighets- och sekretesslagen (för dessa frågor se vidare prop. 2005/06:161, Sekretessfrågor – skyddade adresser m.m., s. 55 f.).

1.3 Lokalt skydd vid en akut situation

- **Enhetschefen** på myndigheten beslutar om ett ärende ska ha lokalt skydd. Beslutet dokumenteras i journalen.

- **Lokalt skydd** används vid akuta situationer när en person ännu inte har fått skyddade personuppgifter via Skatteverket. Lokalt skydd gäller upp till tre månader och följs upp av enhetschef.
- **Behovet av lokalt skydd** kan lyftas till enhetschef av exempelvis socialsekreterare eller utförare.
- **LVS Treserva** med särskild behörighet att administrera sekretessmarkerade personer kan lägga ett lokalt skydd för ärenden i Treserva.
- **Vid beställning av lokalt skydd** ska orsak anges, och beställningen sker enligt punkt 2.2.
- **Mer information** om skyddade personuppgifter finns på Skatteverkets webbplats under "*Vägledning för offentliga aktörers hantering av skyddade personuppgifter*".

2. Behörighet

Myndighet och utförare har ett gemensamt ansvar för att den enskildes personuppgifter skyddas genom hela processen.

2.1 Behörigheter att hantera ärenden med skyddade personuppgifter

Vem administrerar behörigheterna?

Inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO), avdelning Myndighet finns lokala verksamhetsstöd (LVS) för Treserva som har särskild behörighet att administrera och tilldela åtkomst i systemet till ärenden med skyddade personuppgifter. LVS med denna typ av behörighet riskerar att bli utsatt för otillåten påverkan, vilket bör uppmärksammas vid tilldelning av den särskilda behörigheten.

Vem kan få behörighet?

För sekretessmarkerade personer syns enbart årtalet i personnumret för användare i Treserva som inte har fått en särskild personlig behörighet till ärendet. Om socialsekreterare försöker lägga till en person som har skyddade personuppgifter i aktualiseringen kommer meddelandet "Behörighet saknas" upp och personen kan inte läggas till.

LVS med den särskilda behörigheten tilldelar behörigheter inom ÄVO myndighet och även för utförarverksamheten inom den egna förvaltningen. För Trygghetsjouren och ärenden från Funktionsstöd finns en egen rutin.

Enhetschefens ansvar

Enhetschef på myndighet och utförarverksamheter ansvarar för att:

- utse medarbetare som är lämpliga att ha behörighet till personer med skyddade personuppgifter och som ska ha ansvar för ärendet.
- informera medarbetaren om att det finns risker för att bli utsatt för otillåten påverkan med den typen av behörighet.
- begränsa antal personer med sådan behörighet till ett minimum
 - på myndighet enhetschef, förste socialsekreterare samt ansvarig socialsekreterare.
 - inom utförarverksamhet enhetschef och den medarbetare som har ansvar att fördela uppdrag.
- informera LVS för Treserva om att behörighet ska tas bort, exempelvis vid långvarig frånvaro eller byte av handläggare.

2.2 Behörighetsbeställning

Enhetschef inom respektive enhet beställer behörigheter för utsedda medarbetare i ett meddelande i Treserva. Meddelandet skickas till sändlistan 'ÄVO Myndighet LVS admin sekretessbehörighet'.

Skriv ärendenummer samt stadsområde i ärenderaden. OBS! Skriv aldrig personnummer.

Följande uppgifter ska du skriva i meddelandet för att LVS Treserva ska kunna tilldela eller avsluta behörigheter:

- Ärendenumret till det skyddade ärendet.
- Vilken medarbetare som ska läggas till respektive tas bort som behörig i ärendet:
 - fullständigt namn
 - användarnamn till staden-konto
 - e-postadress
 - LVS återkopplar till beställarna att PIN-kod behöver skapas av användaren med hänvisning till guiden i datorhjälpen.
 - Period som behörigheten ska gälla (max ett år i taget)
 - Behörighet till lokalt skydd gäller (upp till tre månader) i avvaktan på beslut från Skatteverket. Vid beställning av lokalt skydd anges orsak.

2.3 Uppdateringar i Treserva

Uppgifterna i Treserva uppdateras dagligen med nya uppgifter från Skatteverkets folkbokföringsregister. Om socialsekreterare uppmärksammar att uppdateringen inte skett automatiskt i Treserva måste detta åtgärdas skyndsamt. Använd lathunden i datorhjälpen 'Uppdatera befolkningsuppgifter i Treserva med hjälp av Rikssök'. Om utförare uppmärksammar att skyddet har försvunnit ska kontakt tas med socialsekreteraren.

Vid behov kontakta lokalt verksamhetsstöd (LVS) för Treserva med särskild behörighet att administrera ärenden med skyddade personuppgifter.

Om skydd för personuppgifter inte längre behövs men det fortfarande finns kvar en sekretessmarkering, uppmanas den enskilde att kontakta Skatteverket för att ta bort den.

2.4 Person som har skyddade personuppgifter som inte haft ärende tidigare

Om personen inte har haft ärende tidigare behöver LVS Treserva med särskild behörighet att administrera sekretessmarkerade personer hjälpa till med aktualiseringen. Skicka en begäran i ett meddelande i Treserva till sändlistan 'ÄVO Myndighet LVS admin sekretessbehörighet' med följande aktualiseringsuppgifter:

1. Mottagande enhet
2. Mottagare
3. Befattning
4. Verksamhet (ÄO)

5. Personnummer och namn på den skyddade personen
6. Uppge vad aktualiseringen avser, exempelvis ansökan om en insats
7. Preliminär ärendetyp
8. Avser, anmälan eller ansökan
9. Mottaget datum
10. Ankomstsätt
11. Ankom ifrån. Vid anmälan eller om ansökan inkommer från annan än den enskilde ska du även uppge namn och eventuella kontaktuppgifter.

2.5 LVS (Lokalt Verksamhetsstöd) Myndighet

LVS för Treserva som administrerar behörigheter till ärenden med skyddade personuppgifter kan ta stöd av lathunden 'Behörighetsadministration för sekretesskyddade personer'. Den finns i datorhjälpen. För behörighet till ärenden från Förvaltningen för Funktionsstöd som ska utföras inom ÄVO finns en egen rutin som ska följas, se styrande dokument.

Innan behörighet ges ska följande kontroller göras:

- Kontrollera om andra redan har behörighet till ärendet och om någon ska tas bort.
- Undersök om ärendet hanteras i annan förvaltning – socialsekreterare utan särskild behörighet kan inte se skyddade personer i andra förvaltningar.
- Kontrollera om personen har kopplingar till andra i systemet, eftersom en skyddad person låser även de kopplade personer som inte har skydd.
- LVS med särskild behörighet skapar därefter en aktualisering i Treserva. För att den ska visas måste socialsekreterare logga ut och in igen. Personnumret visas inte fullt ut, och när socialsekreteraren klickar på aktualiseringen visas en säkerhetsruta som efterfrågar lösenord.

3. Kommunikation

Kommunikation med och om personer med skyddade personuppgifter ska alltid ske på ett säkert sätt. Kom överens med personen hur kontakterna ska se ut. Se checklistan.

3.1 Skicka brev till person med skyddade personuppgifter

En person som har skyddade personuppgifter får ofta sin post till en annan adress än där den bor, därför kan det ta längre tid innan den kommer fram. Skicka därför digitalt om du har möjlighet, eftersom det är ett säkrare alternativ. Brev till personer med skyddade personuppgifter skickar du till Skatteverkets förmedlingsuppdrag som i sin tur skickar brevet vidare. Gör så här för att skicka brev:

1. Lägg brevet i ett kuvert.
2. Klistra igen och skriv fullständigt personnummer på kuvertet.
3. Skriv din egen adress på baksidan.
4. Lägg kuvertet med personnumret i ett ytterkuvert adresserat till Skatteverket:

Adressen hittar du på Skatteverkets hemsida med sökordet "förmedlingsadress".

5. Skriv inget annat än Skatteverkets förmedlingsadress på det yttre kuvertet.
6. Skicka.

Skatteverket kan ha meddelat en annan särskild förmedlingsadress till en person som har skyddad folkbokföring. Använd i sådant fall den adressen.

3.2 Skicka brev digitalt

Mina meddelande

Socialsekreterare kan använda den digitala tjänsten 'Mina meddelanden' för att skicka alla typer av uppgifter, även skyddade personuppgifter, till de personer som har en digital brevlåda. När personer med skyddade personuppgifter inte har en digital brevlåda behöver socialsekreterare skicka brevet själv.

Utförare har inte tillgång till tjänsten 'Mina meddelanden'.

E-post

Du ska inte använda e-post för att skicka uppgifter inom eller mellan myndigheter när uppgifterna omfattas av sekretess. Det händer dock att myndigheter ändå behöver ta emot sekretessreglerade uppgifter via e-post, till exempel av personen själv. Myndigheten bör då försöka styra om kommunikationen till en säker kommunikationskanal, till exempel telefon. Om du ändå måste skicka e-post till personer med skyddade personuppgifter kan du endast göra det om den enskilde själv vill. Du har då ansvar att tala om att det finns risker med e-post. Du ska inte skriva några personuppgifter (namn, adress, boende och liknande) i ämnesraden eller i meddelandet och du ska kryptera e-postmeddelandet innan du skickar det enligt Göteborgs stads guider.

3.3 Telefon

Om en person ringer dig och vill ha uppgifter om den enskilde ska du aldrig lämna ut information utan att först inhämta samtycke från den enskilde samt kontrollera att den som ringer är den person/myndighet som den säger att den är. Be därför att få ringa tillbaka när du kontrollerat att du har samtycke och att numret går till den person/myndigheten som ringt.

3.4 Internpost

Du kan använda Internpost för att skicka fysisk post inom ÄVO. Om du vill skicka med Internpost ska du lägga handlingen i ett kuvert som läggs i internpostkuvertet. Bägge kuverten ska vara ordentligt stängda och tydligt adresserade. Undvik att skriva personuppgifter i handlingar som skickas med internpost.

3.5 Fax

Du ska inte använda fax för att skicka information till den enskilde. Om du behöver skicka information med fax till andra verksamheter ska du:

1. Ringa personen du ska faxa och tala om att du ska faxa.
2. Ringa upp igen efter att du har faxat och kontrollera att faxet har kommit fram.
3. Spara mottagningsbeviset om att faxet har skickats i den enskildes fysiska personakt.

3.6 SAMSA

IT-tjänsten SAMSA är ett verksamhetssystem för att kommunicera med regionala och lokala hälso- och sjukvårdsenheter. Personer som har skyddad identitet ska inte registreras i SAMSA. Planering och informationsutbyte ska i stället ske på telefon eller genom besök. Varje verksamhet dokumenterar sedan i sina egna verksamhetssystem utifrån sina rutiner för personer med skyddad identitet.

Om en person som redan är registrerad i SAMSA får skyddade personuppgifter ska socialsekreterare direkt be LVS för SAMSA skicka ett ärende till support.intraservice@intraservice.goteborg.se om att ta bort folkbokföringsadress, personliga kontakter samt spärra samtycken i SAMSA. Viktigt att skriva i ämnesraden att det gäller SAMSA och borttag av personuppgifter.

3.7 Ingen rätt till anonymitet

En person med skyddade personuppgifter är inte anonym i sin kontakt med socialtjänsten när det gäller sitt eget ärende.

3.8 Att begära in uppgifter

Om du behöver uppgifter från en annan verksamhet för en person med skyddade personuppgifter ska du enbart be om den information du behöver för att kunna utföra dina arbetsuppgifter.

I första hand ska du be om och få uppgifterna muntligt via telefon. Om du behöver begära in uppgifterna skriftligt ska du:

1. Lägg den skriftliga begäran i ett kuvert tillsammans med namnet på den som begär in uppgifterna och var uppgifterna ska skickas.
2. Skriv "SKYDDADE PERSONUPPGIFTER" på kuvertet tillsammans med namnet och adress till den person som ska ta emot begäran.
3. Skicka.

3.9 Att lämna ut uppgifter

I en akut situation, exempelvis om du behöver ringa ambulans eller polis, går det bra att lämna ut skyddade personuppgifter.

När en person eller verksamhet kontaktar dig för att få information eller uppgifter om en person med skyddade personuppgifter ska du kontrollera att du har stöd av lagen (22 kap. 2–3 §§ OSL) att lämna ut uppgifterna. Om uppgifterna inte kan lämnas ut ska ett avslag göras, se delegationsordningen.

Om uppgifterna kan lämnas ut:

- Uppmärksamma myndigheten eller person som ska ta emot uppgifterna att personen har skyddade personuppgifter.
- Ta bort uppgifter som talar om var personen befinner sig som bostadsadresser, arbetsgivare, namn på skolor och liknande. Det gäller även om du lämnar ut till den enskilde. Om du ska lämna ut personuppgifter utöver namn och personnummer ska du lämna dem muntligt via telefon.

4. Internkontroll och avvikelser

4.1. Egenkontroll av behörigheter och loggar

Enhetschef ansvarar för att regelbundet:

- kontrollera behörigheter till sekretessmarkerade personer utifrån den enskildes perspektiv och medarbetares.
- följa upp att regler och rutiner kring skyddade personuppgifter följs.
- Loggranska enligt ÄVOs rutin för loggranskning.

4.2 Avvikelser

Medarbetare med behörighet till ett skyddat ärende kan rapportera avvikelse på person med skyddade personuppgifter. De som inte har behörighet kan rapportera avvikelser under "ej person" i Treservas avvikelsemodul eller dokumentera på blanketten "Reservrapport för rapportering av avvikelser" så att den som har behörighet senare registrerar avvikelsen i verksamhetssystemet på personen. När avvikelsen har registrerats i verksamhetssystemet kan blanketten kastas i sekretessåtervinning.

5. Myndighet

Avsnittet gäller för myndighet vid handläggning av ärenden enligt Socialtjänstlagen.

Läs först kapitel 1–4 om 'Skyddade personuppgifter', 'Behörigheter', 'Kommunikation' och Internkontroll och avvikelser som är gemensamma för alla verksamheter.

5.1 Ta emot ansökan/anmälan/kännedom på annat sätt samt aktualisering

Socialsekreterare och utförare har ett ansvar att skydda den enskildes personuppgifter genom hela processen.

5.2 Ej inleda ärende

Förhandsbedömningar som inte leder till att utredning inleds, där det finns inkomna handlingar som ska sparas i original, ska personligen inlämnas till arkivet för säker förvaring. Kontakta arkivarie.

5.3 Riskbedöma

Socialsekreterare ska informera den enskilde om hur ärenden för personer med skyddade personuppgifter hanteras samt informera om eget ansvar. Fyll i checklistan tillsammans med den enskilde. Den finns som bilaga till den här rutinen.

Om den enskilde redan har ett ärende kan det komma ett meddelande i Treserva om att skyddade personuppgifter inte längre finns registrerade hos Skatteverket. Vid ett sådant meddelande ska socialsekreteraren ta kontakt med den enskilde och informera om detta. Om det framkommer att skydd fortfarande behövs ska den enskilde uppmanas att kontakta Skatteverket.

5.4 Ta emot ansökan/anmälan samt aktualisera i Treserva

Sekretessmarkerade personer blir låsta för alla användare i Treserva som inte har fått en särskild personlig behörighet till ärendet. Om handläggare försöker lägga till en person som har skyddade personuppgifter i aktualiseringen kommer meddelandet "Behörighet saknas" och personen kan inte läggas till. Om personen inte har haft ärende tidigare behöver lokalt verksamhetsstöd hjälpa till med aktualiseringen. Se kapitel 2.4.

5.5 Öppna utredning, personakt samt förvaring

Om utredning inleds, öppnar socialsekreteraren ett ärende i Treserva, eventuell med hjälp av LVS. Skapa alltid en fysisk akt med personkort och checklista. Denna ska förvaras skild från övriga akter i ett särskilt låsbart dokumentskåp i arkivet. Akten ska vara inlåst i arkivskåp dygnet runt med undantag för när det pågår ett aktivt arbete i den.

5.6 Individutskott

Om ärendet ska behandlas av individutskott måste alltid en särskild kontakt tas med nämndsekreterare för att klargöra att ärendet omfattas av skydd.

5.7 Fatta beslut

I verksamhetssystemet Treserva ska Matdistribution inte läggas in som separat insats i hemtjänstbeslut eftersom underleverantörer inte används för personer med skyddade personuppgifter.

5.8 Överklagat beslut

Om beslut överklagas är det viktigt att uppmärksamma domstolen på att den enskilde har skyddade personuppgifter. Socialsekreterare ansvarar för att informera domstolen om skyddet. Se avsnitt 3.9.

Kontrollera att det inte finns med uppgift om boendeadress eller andra kontaktuppgifter i sakupplysningar och yttranden till domstol.

5.9 Formulera och skicka uppdrag hemtjänst

Socialsekreterare ansvarar för att informera utförarverksamheten om att den enskilde har skyddade personuppgifter, hur hotbilden ser ut samt om de överenskommelser som gjorts med den enskilde enligt checklistan. Checklistan ska läggas in i uppdragsdokumentet. Informationsöverföring mellan myndighet och utförare ska ske via Treserva. Socialsekreteraren behöver förmedla ärendenumret till utföraren i ett meddelande i Treserva. Inga personuppgifter får förekomma i ämnesraden.

Socialsekreteraren meddelar avgiftshandläggare i Treserva:

- Vem ärendet gäller (För- och efternamn).
- Adress dit den enskildes post (fakturor/inkomstförfrågan) ska skickas.
- Att det gäller hemtjänst.
- Startdatum för hemtjänstinsatsen.
- Om personen har trygghetslarm och/eller matleverans.
- Beviljad tid, så att avgiften kan debiteras utifrån rätt nivå.
- Information om förändrad tid (för att avgiften ska kunna justeras).

5.10 Vård- och omsorgsboende, korttid och avlösning

- Socialsekreteraren kontaktar enhetschef på BoSam och informerar om ärendet via telefon. Enhetschef på BoSam återkopplar till socialsekreteraren vilken boendesekreterare som ska hantera ärendet.
- Socialsekreteraren kontaktar LVS myndighet som ger behörighet till berörd boendesekreterare.
- Socialsekreteraren mejlar personnumret i Treserva till boendesekreteraren.
- Boendesekreteraren skickar uppdraget och meddelar socialsekreteraren i Treserva.

- Socialsekreteraren återkallar uppdragsdokumentet, lägger in checklistan och skickar uppdaterad uppdragsdokumentet och meddelar utföraren om att uppdraget är uppdaterat med checklistan.
- Boendesekreterare skickar uppdraget för korttid eller avlösning första gången, vid förlängt beslut är det socialsekreteraren som skickar uppdrag och meddelar koordinator/uppdragsmottagare om att uppdraget är uppdaterat.

5.11 Planera och genomföra planeringsmöte

För att nya ärenden ska kunna verkställas bör ett planeringsmöte hållas. Ansvarig socialsekreterare kallar till planeringsmöte med den enskilde och de berörda utförarna.

Vid planeringsmötet ansvarar Socialsekreterare för att tillsammans med den enskilde och utföraren gå igenom checklistan för kartläggning av den enskildes behov av skydd.

Ansvarig utförare ansvarar för att vid planeringsmötet informera om hur skyddade personuppgifter hanteras och vilka konsekvenser det kan få att ha skyddade personuppgifter i utförarverksamheten.

5.12 Uppföljning

Ansvaret för regelbunden uppföljning och utvärdering av behov och målet med beslutade insatser som helhet ligger hos ansvarig socialsekreterare. Följ den överenskommelse som gjorts för hur kommunikationen mellan ansvarig utförare och socialsekreterare ska gå till vid säker överlämning av handlingar mellan enheterna.

Vid uppföljning ansvarar socialsekreterare för att med hjälp av checklistan följa upp behovet av skydd, vilket kan förändras över tid. Uppdaterad checklista ska skickas till utföraren i uppdragsdokumentet.

5.13 Avsluta insats och ärende samt överlämna ärende till annan myndighet

Ärenden som rör personer som har skyddade personuppgifter via Skatteverket ska även efter avslut hanteras som skyddat. Socialsekreterare avslutar insatsen (och om så är aktuellt även ärendet) i Treserva samt meddelar avgiftshandläggare. Meddela LVS med särskild behörighet att ärendet har avslutats, de tar då bort behörigheterna i ärendet.

Avslutade akter avseende personer med skyddade personuppgifter lämnas till arkivet för säker förvaring. Kontakta arkivarie.

Skyddet av personuppgifter upphör att gälla om personen avlider.

6. Boendesamordningen (BoSam)

Avsnittet gäller för Boendesamordningen (BoSam).

Läs först kapitel 1–4 om 'Skyddade personuppgifter', 'Behörigheter', 'Kommunikation' och Internkontroll och avvikelser som är gemensamma för alla verksamheter.

6.1 Vård- och omsorgsboende och korttid

- Socialsekreteraren kontaktar enhetschef på BoSam och informerar om ärendet via telefon. Enhetschefen återkopplar till socialsekreteraren vilken boendesekreterare som ska hantera ärendet. Socialsekreteraren kontaktar LVS myndighet som ger behörighet till berörd boendesekreterare. Socialsekreteraren mejlar personnumret i Treserva till boendesekreteraren.
- Berörd boendesekreterare på BoSam ansvarar för ärendet men vid frånvaro fattar enhetschef beslut om en annan kollega också ska ha behörighet.
- Boendesekreterare kan ha en rad i sitt Exceldokument för att "minnas" att den skyddade personen finns (helt oidentifierad), exempelvis vilka önskemål hen har. I byteslistan kan raden med namn och personnummer bestå av förslagsvis ärendenummer. Skriv bara önskemålet, inte var personen bor.
- Vid erbjudande av plats/lägenhet kommer boendesekreteraren överens med socialsekreteraren om vem av dem som ska lämna erbjudandet. Det ska framkomma med uppdaterad information från socialsekreteraren vem boendesekreteraren ska ringa och erbjuda plats/lägenhet.
- Boendesekreteraren eller socialsekreteraren mejlar inget i Outlook. Kontakt tas på telefon med enhetschef, uppdragsmottagare på boendet alternativt korttidskoordinator eller sjukhus för att informera om att personen är erbjuden plats/lägenhet samt vem de ska kontakta.
- Boendesekreterare skickar ärendenumret till enhetschef på boendet som därefter beställer behörighet i ett Treserva meddelande. Meddelandet skickas till sändlistan 'ÄVO Myndighet LVS admin sekretessbehörighet'.
- Om den enskilde tackar ja till erbjuden plats/lägenhet informeras berörd uppdragsmottagare och socialsekreteraren via telefonsamtal. Uppdraget skickas i Treserva av boendesekreterare. Berörd uppdragsmottagare informerar avgiftshandläggare.
- Privata utförare hämtar uppdraget på Härlanda park och följer egna rutiner för hantering av skyddade personuppgifter.
- Boendesekreterare upprättar hyreskontraktet för det privata boendet och informerar avgiftshandläggare i Treserva:
 - Vem ärendet gäller (För- och efternamn).
 - Att kontraktet är upprättat
 - Adress dit den enskildes post ska skickas.
 - Vilket privat boende det gäller.
 - Inflyttningsdatum.

- Boendesekreterare skickar uppdraget för korttid första gången, vid förlängt beslut är det socialsekreteraren som skickar uppdrag samt meddelar boendesekreteraren om att uppdraget är uppdaterad.
- Boendesekreteraren kontaktar den privata utföraren för att hämta uppdraget på Härlanda park.

6.2 Avlösning

- Vid avlösning ska namn inte finnas med i bokningssystemet. Boendesekreterare ska istället boka avlösningsplats utanför systemet. Koordinator kontaktas via telefon av boendesekreterare. Ej ärendekort. Koordinator skickar ärendenumret till enhetschef som därefter beställer behörighet i ett Treserva meddelande. Meddelandet skickas till sändlistan 'ÄVO Myndighet LVS admin sekretessbehörighet'.
- Boendesekreterare skickar uppdraget för avlösning första gången, vid förlängt beslut är det socialsekreteraren som skickar uppdrag.

7. Vård- och omsorgsboende, korttid och avlösning

Avsnittet gäller för kommunala vård- och omsorgsboenden, korttidsenheter och avlösningsplats vid utförandet av insatser enligt Socialtjänstlagen.

Läs först kapitel 1–4 om 'Skyddade personuppgifter', 'Behörigheter', 'Kommunikation' och Internkontroll och avvikelser som är gemensamma för alla verksamheter.

7.1 Behörighet till skyddade personuppgifter

I första hand är det ansvarig enhetschef/uppdragsmottagare som har behörighet till ärenden med skyddade personuppgifter i Treserva. Det innebär att övriga medarbetare och vikarier endast har behörighet att läsa avidentifierad utskriven dokumentation och handlingar om hyresgästen/gästen och föra daganteckningar för hand.

Det är enhetschefens ansvar att alla medarbetare vet vilka sekretessregler som gäller och att de följer dem.

7.2 Förbereda genomförande

Enhetschef/uppdragsmottagare ansvarar för att:

- Ta emot och fördela ärendet i Treserva.
- Dokumentera i journalen att uppdraget är mottaget.
- Meddela socialsekreterare genom meddelandefunktion i Treserva att uppdraget är mottaget.
- Gå igenom uppdraget och checklistan för skyddade ärenden. Socialsekreteraren ska bifoga checklistan i uppdragsdokumentet.
- Vid upprättande av hyreskontrakt ansvarar enhetschef/uppdragsmottagare på vård- och omsorgsboendet för att upprätta kontraktet samt för att meddela avgiftshandläggare om att kontraktet är upprättat.
 - Enhetschef/uppdragsmottagare behöver även informera avgiftshandläggare om hyresgästens inkomstuppgifter.**OBS!** Avgiftshandläggare ska inte få behörighet till ärenden med skyddade personuppgifter.
- Upprätta en handlingsplan för utförandet av insatsen/ordinationen och vilka som ska ha behörighet till ärendet i Treserva.
 - Vilka uppgifter om hyresgäst/gäst är särskilt viktiga att skydda och vad får det för konsekvenser om de lämnas ut? Det kan vara en större risk att en hyresgäst/gäst med kognitiv svikt själv lämnar ut sina personuppgifter.
 - **OBS!** Kontakta socialsekreteraren om informationen i uppdraget eller checklistan är otydlig eller om det finns obesvarade frågor.
- Kontrollera att det är tydligt hur ärendet ska hanteras innan det verkställs.
- Planera för en god ankomst och utförandet av insatser.
- Skapa en fysisk ordinarie akt såsom personakt/SoL-pärm/omsorgspärm.

- Den fysiska ordinarie akten ska vara inlåst och endast tillgänglig för de som har behörighet i ärendet. Namnge akten "SKYDDADE PERSONUPPGIFTER". I akten förvaras handlingar såsom hyreskontrakt, överenskommelse privata medel, uppdrag, genomförandeplan, handlingsplan och checklistor.
- Skapa en fiktiv personakt/SoL-pärm/omsorgspärm som har personens fiktiva namn (om det finns en överenskommelse om det, se checklista). I akten förvaras handlingar såsom uppdrag, genomförandeplan, handlingsplan och checklistor. Den fiktiva akten ska vara inlåst och tillgänglig för övriga medarbetare och vikarier.

7.3 Påbörja genomförande

Enhetschef/uppdragsmottagare ansvarar för att:

- Stämma av checklistan "Checklista skyddade ärenden" tillsammans med hyresgäst/gäst. Informera hyresgäst/gäst om hur skyddade personuppgifter hanteras och vad det innebär att ha skyddade personuppgifter i utförarverksamheten.
 - Vid eventuell uppdatering av checklistan ska ansvarig socialsekreterare kontaktas och hyresgäst/gäst ska erbjudas en kopia till sin akt.
 - Vid akuta placeringar på helgen ska socialsekreteraren upprätta checklistan nästkommande vardag. Därefter får enhetschef/uppdragsmottagare stämma av checklistan tillsammans med hyresgäst/gäst enligt ovan.
- Upprätta genomförandeplan med hyresgäst/gäst som förvaras i en fysisk ordinarie akt såsom personakt/SoL-pärm/omsorgspärm. Akten förvaras inlåst.
- Skriva ut en kopia på genomförandeplanen som avidentifieras och förvaras i en fiktiv akt såsom personakt/SoL-pärm/omsorgspärm för medarbetarna. Akten förvaras inlåst.

7.4 Samverkan och samtal om hyresgäst/gäst med skyddade personuppgifter

För informationsöverföring mellan kommunal hälso-och sjukvård samt socialtjänst krävs alltid samtycke från hyresgästen/gästen.

I samtal om hyresgäst/gäst med skyddade personuppgifter, bör man så långt det är praktiskt möjligt, inte använda personens riktiga namn. Det kan till exempel vara vid ärendegenomgång och vissa typer av nätverks, team- eller samverkansmöten. Begränsa antalet närvarande när det är möjligt.

7.5 Dokumentation

Om hyresgästen/gästen kommit överens om ett fiktivt namn med sin socialsekreterare ska medarbetare alltid använda det fiktiva namnet vid tilltal.

- I den fiktiva akten (personakt/SoL-pärm/omsorgspärm) ska inte hyresgästens/gästens riktiga namn stå utan enbart det fiktiva namnet och avidentifierade personuppgifter.
- Det fiktiva namnet ska användas på mappar, scheman eller på postfack/brevlåda i entrén eller på/vid hyresgästens/gästens dörr.
- Medarbetare gör löpande daganteckningar på en dokumentationsblankett med det fiktiva namnet. Blanketten förvaras i den fiktiva akten så att alla medarbetare kan ta del av vad som hänt.

Enhetschef/uppdragsmottagare ansvarar för att:

- Sammanställa daganteckningar till journal regelbundet enligt rutin för social dokumentation.
 - Sammanställningen ska skrivas ut och förvaras i den fiktiva akten (personakt/SoL-pärm/omsorgspärm) så att medarbetarna kan läsa vad som hänt.
- Sammanställningar som är äldre än två månader kastas i sekretessåtervinningen.

7.6 Beställningar

Vid all kommunikation om eller med hyresgäst/gäst med skyddade personuppgifter ska ärendenumret eller det fiktiva namnet (om hyresgäst/gäst använder sig av det) användas där detta är möjligt. Detta gäller även vid kontakt med underleverantörer. Endast medarbetare med behörighet får ha kontakt med underleverantörer och hantering av nycklar eller koder till hyresgäster/gäster med skyddade personuppgifter och anpassas efter verksamhet.

Medarbetare med behörighet ska ha en dialog med berörd legitimerad hälso-och sjukvårdspersonal vid beställning av receptbelagda produkter.

7.7 Avslut av ärende

Ärenden som rör hyresgäster/gäster som har skyddade personuppgifter ska även efter avslut hanteras som skyddat.

Enhetschef/uppdragsmottagare ansvarar för att:

- Sammanställa daganteckningar, avsluta journal och ärendet i Treserva.
 - Utskrivna handlingar såsom hyreskontrakt, överenskommelse privata medel och checklista överlämnas till arkivpersonal eller enligt lokal rutin.
- Informera LVS Treserva om borttagning av alla behörigheter till ärendet i Treserva.

8. Hemtjänst

Avsnittet gäller för kommunal hemtjänst som utför insatser enligt Socialtjänstlagen.

Läs först kapitel 1–4 om 'Skyddade personuppgifter', 'Behörigheter', 'Kommunikation' och 'Internkontroll och avvikelser'. De är gemensamma för alla.

8.1 Behörighet avdelning hemtjänst

Inom avdelning hemtjänst kan enhetschef och planerare (administratör med inriktning planering) på den eller de enheter som utför insatser hos den enskilde få behörighet till ärenden med skyddade personuppgifter i Treserva. Ytterligare en-två personer kan vid behov få behörighet för att kunna täcka vid frånvaro. En bedömning får göras i det enskilda ärendet.

Hur du beställer behörighet kan du läsa i kapitel 2.

8.2 Starta ärendet

Nedan görs av medarbetare som har behörighet till ärendet i Treserva.

- Skapa en ordinarie akt. Den ska förvaras åtskild från övriga akter, inlåst och endast tillgänglig för de som har behörighet i ärendet.
- Skapa en fiktiv akt med det fiktiva namnet (se checklista) för förvaring av daganteckningar, genomförandeplan med mera. Den förvaras tillsammans med övriga akter. Akten får endast innehålla fiktiva personuppgifter förutom adress.
- Gå igenom uppdrag och checklista från myndighet. Om det finns frågetecken ska du kontakta socialsekreteraren. Socialsekreteraren kan bjuda in till en gemensam planering. Ta initiativ till det om behov finns. Under hela genomförandet är det viktigt att följa de överenskommelser som gjorts med den enskilde, exempelvis hur kommunikationen ska gå till.
- Kontakta den enskilde och planera för utförandet av insatser. Berätta utifrån checklistan hur enheten hanterar den enskildes personuppgifter och vad det innebär att ha insatser från hemtjänsten, exempelvis att det kan komma olika personal och ungefär hur många. Stäm av det fiktiva namnet.
- Öppna en genomförandejournal så att de som har behörighet kan dokumentera och sammanställa daganteckningar.
- Fördela ärendet från det datum som insatsen börjar utföras.

8.3 Verksamhetssystem för planering – Welfare

I planeringsverktyget för hemtjänstinsatser (Welfare) skapas ett ärende manuellt med fiktivt personnummer, fiktivt namn och hemtjänstlokalens adress.

Se datorhjälpens samlingsguide för rutin och instruktioner: "Registrering av personer med skyddad identitet".

8.4 Nycklar

Den som har behörighet till ärendet, vanligen enhetschef eller planerare, förbereder kvittenser, tar emot/återlämnar nycklar och registrerar dem. Nyckelkvittensen förvaras i den ordinarie akten.

I nyckelskåpet registreras personen med det fiktiva namnet. Nyckelnumret skrivs in i Treserva och på den fiktiva personen som skapats i planeringsverktyget.

8.5 Trygghetslarm

Planeraren meddelar Trygghetsjouren via sändlistan i Treserva när nycklarna är hämtade. I meddelande ska enbart ärendenumret stå, det får inte stå några personuppgifter.

Om en person med skyddade personuppgifter larmar, ringer Trygghetsjouren den larmenheten som ska åtgärda larmet. Inga uppgifter skickas i larmappen.

8.6 Dokumentation

Medarbetare som har behörighet till ärende i Treserva, oftast enhetschef och planerare:

- Dokumenterar i journalen.
- Sammanställer daganteckningarna från dokumentationsblanketten i genomförandejournalen minst en gång per vecka.
- Markerar på blanketten när anteckningen är sammanställd.
- Ansvarar för att blanketter med anteckningar som är äldre än två månader kastas i sekretessåtervinningen.

Medarbetare som inte har behörighet i Treserva:

- Skriver sina daganteckningar på en dokumentationsblankett med det fiktiva namnet. Blanketten förvaras i den fiktiva akten i högst två månader.

8.7 Genomförandeplaner/larmplaner

- Upprätta genomförandeplanen manuellt och förvara i den fysiska akten.
- Skicka en kopia av genomförandeplanen till ansvarig socialsekreterare med sekretesshanterad Internpost, se avsnitt 3.4.
- Förvara en avidentifierad kopia med det fiktiva namnet i den fiktiva akten.

8.8 Underleverantörer

Inga serviceinsatser eller andra insatser ska utföras av underleverantörer när den enskilde har skyddade personuppgifter. Samtliga insatser utförs av hemtjänstens egen personal.

8.9 Privata medel

Eftersom underleverantör inte ska användas när en person har skyddade personuppgifter kan det bli aktuellt att hantera den enskildes pengar för att handla dagligvaror. När det är

aktuellt ska en planering göras med den enskilde utifrån rutinen 'Privata medel', se styrande dokument. På blanketter där personuppgifter framgår ska de fiktiva personuppgifterna anges om möjligt.

8.10 Avslut av ärende

Ärenden med skyddade personuppgifter avslutas av enhetschef och/eller planerare. Ärendet ska även efter avslut hanteras som skyddat.

- Sammanställ daganteckningarna i den fiktiva akten.
- Kasta sammanställda daganteckningar, avidentifierad genomförandeplan och den fiktiva akten i sekretessåtervinningen.
- Avsluta ärendet i Treserva enligt gällande rutiner.
- Skriv på den fysiska akten att det är ett ärende som har skyddade personuppgifter
- Kontakta arkivarie för att överlämna akten.
- Informera LVS Treserva om att ärendet avslutas och att alla behörigheter till ärendet ska tas bort.

I de fall personen har trygghetslarm som ska återlämnas är det planerare på Hemtjänst natt och larm som meddelar Trygghetsjouren via gemensam sändlista i Treserva när trygghetslarmet är återlämnat och ska avslutas.

I de fall en person med skyddade personuppgifter avlider upphör skyddet av personuppgifter.

9. Trygghetsjouren

Avsnittet gäller för Trygghetsjouren.

Läs först kapitel 1–4 om 'Skyddade personuppgifter', 'Behörigheter', 'Kommunikation' och 'Internkontroll och avvikelser'. De är gemensamma för alla.

9.1 Starta ärendet (uppdrag)

Trygghetsjouren tar emot uppdrag i Treserva från socialsekreterare om installation av trygghetslarm eller trygghetskamera. Uppdraget ska innehålla de uppgifter som behövs för att kunna hantera inkommande larm. Trygghetsjouren ska ta del av checklistan som tagits fram tillsammans med den enskilde. Under hela genomförandet är det viktigt att följa de överenskommelser som gjorts med den enskilde kring till exempel kommunikation och att följa de överenskommelser som gjorts med socialsekreterare kring hur kommunikationen mellan ansvarig utförare och socialsekreterare ska ske. Se checklista.

9.2 Beställning av behörighet

Den här delen gäller beställning av behörighet för ärenden från FFS och ÄVO med skyddade personuppgifter.

Enhetschef på Trygghetsjouren har delegerat ansvaret att beställa behörighet till uppdrag med skyddade personuppgifter till LVS på Trygghetsjouren.

1. Socialsekreterare skickar uppdraget till Trygghetsjouren och ett meddelande i Treserva till Trygghetsjourens gemensamma sändlista *Trygghetsjouren uppdragsmottagare* om att uppdraget är skickat samt ärendenummer. (Ärendenumret behövs för att Trygghetsjouren ska kunna beställa behörigheter)
2. LVS på Trygghetsjouren skickar ett ärende till support.intraservice@intraservice.goteborg.se och beställer behörighet genom att uppgi ärendenummer och vilka personer på Trygghetsjouren som ska ha tillgång till ärendet.
3. Intraservice tilldelar LVS på Trygghetsjouren behörighet till ärendet.

9.3 Hantering av uppdrag och installation

LVS på Trygghetsjouren skapar en händelse i Treserva med information om att uppdraget på installation är mottaget och att Trygghetsjouren väntar på besked från larmenheten om att nycklar är hämtade.

LVS på Trygghetsjouren ansvarar för att skriva in de uppgifter som behövs i larmmottagningssystemet för att larmoperatör ska kunna hantera larmet.

Trygghetsjouren bokar tid för installation när planeraren på larmenheten meddelat att de hämtat nycklar.

När trygghetslarmet eller trygghetskameran är installerad meddelar Trygghetsjourens LVS larmenhetens planerare via telefon.

LVS på Trygghetsjouren skapar en händelse i Treserva med information om att trygghetslarmet eller trygghetskamera är installerat.

9.4 Larmmottagningen

LVS på Trygghetsjouren informerar välfärdstekniker på Trygghetsjouren när en person med skyddade personuppgifter ska få trygghetslarm installerat. Välfärdstekniker lägger till en funktion i larmmottagningssystemet, vilket gör att larmoperatören vid ett larm kan se att det är en person med skyddade personuppgifter som larmar.

Vid inkommande larm till Trygghetsjourens larmmottagning från en person med skyddade personuppgifter visas en bild på skärmen som informerar larmoperatören om att larmet gäller en person med skyddade personuppgifter.

Larm från personer med skyddade personuppgifter, som ska åtgärdas av hemtjänst natt och larm eller hemtjänst får inte skicka ut via LarmAppen. De ska alltid ringas ut via telefon.

9.5 Avslut och arkivering av trygghetslarm

Planerare på hemtjänst natt och larm meddelar Trygghetsjouren via gemensam sändlista i Treserva när trygghetslarmet är återlämnat och ska avslutas. Välfärdstekniker på Trygghetsjouren ansvarar för att avsluta abonnemanget, radera larmkod och larmsändare från larmmottagningssystemet.

9.6 Handläggning under kvällar, nätter och helger (jourtid)

Trygghetsjouren kan under jourtid fatta beslut om hemtjänst, nattinsats, trygghetslarm (för personer med skyddade personuppgifter, ej via e-tjänst) samt korttidsplats för personer över 65 år.

För personer med skyddade personuppgifter kan Trygghetsjouren inte ta del av eventuell checklista i Treserva. Jourledare ska därför stämma av checklistans innehåll direkt med personen eller legal företrädare.

Korttidsplats - handläggning:

Jourledare på Trygghetsjouren kontaktar korttidsenheten och sjuksköterska på Hälso- och sjukvårdsenheten för att informera om:

- Att en person med skyddade personuppgifter kommer till korttiden.
- Orsak till placering
- Om personen är inskriven i Hälso- och sjukvården eller inte
- Eventuella kontaktuppgifter till närstående
- Övrig relevant information.

Dokumentation

Jourledare på Trygghetsjouren dokumenterar ärendet på papper.

Om personen finns i Treserva och har ett pågående *ÄO särskilt boende* och LVS på Trygghetsjouren har behörighet till ärendet:

- Jourledare lämnar informationen till LVS som dokumenterar i journal och meddelar myndighet via meddelandefunktionen i Treserva om att det finns en ny journalanteckning från Trygghetsjouren.
- Jourledare på Trygghetsjouren ringer socialsekreterare och Boendesamordningen (BOSAM) nästa vardag för muntlig överlämning av ärendet.

Om personen inte har ett pågående *ÄO särskilt boende* i Treserva:

- Jourledare på Trygghetsjouren ringer socialsekreterare och Boendesamordningen (BOSAM) nästa vardag för muntlig överlämning av ärendet.

Hemtjänst - handläggning:

Jourledare på Trygghetsjouren kontaktar hemtjänsten och informerar om:

- Att Trygghetsjouren har beviljat insatser för en person med skyddade personuppgifter.
- Orsak till insatserna
- Om personen är inskriven i Hälso- och sjukvården eller inte
- Eventuella kontaktuppgifter till närstående
- Övrig relevant information.

Dokumentation

Jourledare på Trygghetsjouren dokumenterar ärendet på papper.

Om personen finns i Treserva och har ett pågående *ÄO Hemtjänst* och LVS på Trygghetsjouren har behörighet till ärendet:

- Jourledare lämnar informationen till LVS som dokumenterar i journal och meddelar myndighet via meddelandefunktionen i Treserva om att det finns en ny journalanteckning från Trygghetsjouren.

Om personen inte har ett pågående *ÄO Hemtjänst* i Treserva:

- Jourledare på Trygghetsjouren ringer socialsekreterare nästkommande vardag för muntlig överlämning av ärendet.

Trygghetslarm - handläggning:

Följ steg 1–2 under avsnitt 9.6 först.

Jourledare på Trygghetsjouren kontaktar larmenheten och informerar om:

- Att larmenheten behöver hämta nycklar för att trygghetslarmet ska kunna installeras.
- Namn (det som står i porten/på dörren) och adress till den person som larmet ska installeras hos.

Jourledare på Trygghetsjouren dokumenterar ärendet på papper.

Om personen finns i Treserva och har ett pågående *ÄO Hemtjänst* ärende och LVS på Trygghetsjouren har behörighet till ärendet:

- Jourledare lämnar informationen till LVS som dokumenterar i journal och meddelar myndighet via meddelandefunktionen i Treserva om att det finns en ny journalanteckning från Trygghetsjouren.
- Jourledare på Trygghetsjouren ringer socialsekreterare nästa vardag för muntlig överlämning av ärendet.

Om personen inte har ett pågående *ÄO Hemtjänst* i Treserva:

- Jourledare på Trygghetsjouren ringer socialsekreterare nästa vardag för muntlig överlämning av ärendet.

När Trygghetsjourens anteckningar finns dokumenterade i Treserva ansvarar LVS på Trygghetsjouren för att anteckningarna kastas i sekretessåtervinningen.

10. Avgiftshandläggning

Avsnittet gäller för Avgiftshandläggare.

Läs först kapitel 1–4 om 'Skyddade personuppgifter', 'Behörigheter', 'Kommunikation' och 'Internkontroll och avvikelser'. De är gemensamma för alla.

En person med skyddade personuppgifter från folkbokföringen eller som har ett lokalt skydd ska inte förekomma i debiteringen i Treserva och ska inte läggas upp i något debiteringsområde. Det är viktigt att dessa personer inte går med i integrationsfilen i debiteringen på grund av att de tappar sekretesskyddet när de kommer till ekonomisystemet. Vid sekretesskyddade ärenden ska ekonomiavdelning skapa ett sekretesskundnummer i ekonomisystemet. För pågående ärenden som blir sekretesskyddat ska ekonomiavdelningen även rensa bort historiken från det tidigare kundnumret.

Avgiftshandläggarna måste varje månad gå igenom sina debiteringsområden för att se om det finns ärenden som har fått sekretesskydd. För att ta bort de personer som har fått sekretesskydd skickar LVS avgiftshandläggare ett ärende till supporten som får ta bort personen från debiteringsområdet och personnummer från kontraktsbilden under "internt".

Beslutsmeddelandet om avgiften är generell och inte kopplad till avgiftsberäkningen och därav kan uppgifterna läggas in manuellt. Avgiftsberäkning ska alltid göras i Treservas utbildningsmiljö (Treserva_Utb_Alpha) på en fiktiv person. Använd lathunden i datorhjälpen 'Avgiftshandläggning sekretesskyddade'.

Varje månad, så länge den sekretesskyddade personen har insats, måste en manuell faktura skapas i ekonomisystemet.

Hyreskontrakt på skyddade personer läggs upp av ansvariga på boendet. På privata boenden hanteras kontraktet av BoSam.