|  |  |
| --- | --- |
|  | **Rutin för hantering av post i Region Jämtland Härjedalen – traditionell post, e-post, sms, fax och röstbrevlådor** |
|  | **Version: 3** |
|  | **Beslutsinstans: Regionstabschef** |
|  |  |



**ÄNDRINGSFÖRTECKNING**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Datum** | **Ändring** | **Beslutat av** |
|  | 2015-04-24 | Nyutgåva | Mikael Ferm |
|  | 2016-06-10 | Reviderad | Mikael Ferm |
|  | 2020-11-26 | Reviderad | Mikael Ferm |

**ÄNDRINGSFÖRTECKNING**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Datum** | **Ändring** | **Beslutat av** |
|  | 2015-04-24 | Nyutgåva | Mikael Ferm |
|  | 2016-06-10 | Reviderad | Mikael Ferm |
|  | 2020-11-26 | Reviderad | Mikael Ferm |

**innehållsförteckning**

1 POSTHANTERING 5

2 Traditionell post 5

3 E-post – personliga tjänstebrevlådor och funktionsbrevlådor 5

3.1 Personliga tjänstebrevlådor 5

3.2 E-post - sekretess 6

3.3 Risker med E-post 6

3.4 Myndighetsbrevlåda och funktionsbrevlådor 6

4 Fax 7

5 Sms-meddelanden 7

6 Röstbrevlådor (mobiler och i vanlig telefon) 8

7 Öppning och sortering av inkommande och utgående post 8

7.1 Personligt adresserad post 8

7.2 Bedömning av brevinnehåll 8

7.3 Diarieföring 9

7.3.1 Allmänt 9

7.3.2 Vad ska diarieföras? 10

8 Skicka post till någon med skyddad identitet 10

# POSTHANTERING

Huvudregeln är att handlingar hos Region Jämtland Härjedalen är allmänna och offentliga. För att kunna uppfylla det kravet är det viktigt att hålla handlingarna ordnade så att de lätt kan hittas. Det innebär också att alla medarbetare har ett ansvar att se till att den inkommande och utgående posten hanteras rätt.

1. All post inklusive e-post öppnas alla vardagar
2. Handlingar som innehåller sekretess ska diarieföras (undantag för patienthandlingar som hör till journal)
3. Handlingar som kräver ett svar eller ett beslut från myndigheten ska diarieföras
4. Handlingar som hör ihop med ett pågående ärende ska diarieföras
5. Handlingar som är starten på ett ärende ska diarieföras
6. Handlingar som innehåller patientuppgifter och som hör till vård och behandling hanteras enligt gällande rutiner för patienthandlingar

# Traditionell post

Traditionell post inkommer via postleverantör och sorteras hos Post- och bud (vaktmästeriet) innan det går vidare ut till alla enheter i regionen, bland annat via slingbilen. Post kan också komma in direkt till Region Jämtland Härjedalen genom att någon lämnar ett brev till en regionanställd eller förtroendevald. Post som är märkt *Region Jämtland Härjedalen* eller har en titel till exempel regiondirektör, enhetschef eller liknande överst ska öppnas av regionens registrator på samordningskansliet.

**Ansvar:**Post- och bud, alla anställda inom Region Jämtland Härjedalen och regionens förtroendevalda. Varje enhet ansvarar för att det finns en intern rutin för hantering av enhetens post.

# E-post – personliga tjänstebrevlådor och funktionsbrevlådor

E-postmeddelanden (med undantag för privata meddelanden) utgör allmänna handlingar. Den ska hanteras och bedömas utifrån sitt innehåll. Region Jämtland Härjedalen använder sig av Outlook för all e-post. All information som skickas med e-post, eller är lagrad i enskilda medarbetares eller gemensamma brevlådor ska hanteras enligt samma offentlighets-, sekretess- och arkivregler som traditionell post.

## Personliga tjänstebrevlådor

Alla regionanställda som har en e-brevlåda har ansvar för att e-post blir hanterad enligt gällande regelverk. Det som ska diarieföras skickas vidare till berörd nämnds funktionsbrevlåda.

Personer som har en tjänst som innebär hantering av allmänna handlingar ska vid frånvaro längre än en arbetsdag aktivera funktionen ”automatisk vidaresändning” för extern e-post, så att den vidaresänds till någon utvald kollega eller funktionsbrevlåda. För intern e-post räcker det med ”autosvar” och det bör stå ett meddelande om hur länge man är borta och vem som ansvarar för ens arbetsuppgifter och tar hand om ens e-post.

**Ansvar:** Alla regionanställda.

## E-post - sekretess

Handlingar med sekretessinnehåll får inte e-postas. Inkommen e-post som innehåller sekretess ska istället skrivas ut och skickas i ett igenklistrat kuvert med internpost. Handlingar innehållande sekretess som ska diarieföras skickas till berörd nämnds diarium.

**Ansvar:** Alla regionanställda och alla förtroendevalda.

## Risker med E-post

E-post för med sig fyra risker - nätfiske/phishing (bedrägeri), skadlig kod/virus, spam/oönskad e-post (skräppost) eller att någon läser e-posten utan lov. För att undvika detta har regionen filter som hindrar att dessa typer av skador når in i regionens e-postmiljö. Men vid användandet av PC t ex en bärbar dator kan ändå dessa skador komma in via nätverket.

Upptäcks e-brev av typen Phishing eller spam eller att man misstänker att e-brevet innehåller ett virus så går de att skicka vidare till brevlådan ”***spam”*** i Outlook så kan filtren uppdateras och hela tiden göras finmaskigare.

## Myndighetsbrevlåda och funktionsbrevlådor

Region Jämtland Härjedalen har en officiell e-postadress som är ***region@regionjh.se.*** Den brevlådan bevakas flera gånger per dag av en registrator på samordningskansliet. De enheter/funktioner som använder sig av funktionsbrevlådor för kommunikation med allmänheten ska se till att brevlådan öppnas varje vardag och att posten hanteras enligt gällande regelverk.

För varje funktionsbrevlåda ska någon ha huvudansvaret så att det alltid finns någon som öppnar och tar hand om innehållet, detta gäller även vid semester och sjukdom. Alla enheter bör upprätta lokala rutiner för hur detta ska hanteras på alla enheter/funktioner som använder sig av funktionsbrevlådor.

**Ansvar:** Registratorer och brevlådeansvariga.

# Fax

Telenätet räknas som ett öppet nät. Faxar använder telenätet för sin kommunikation. Därför gäller bestämmelserna om öppna nät också överföring av patientuppgifter med hjälp av fax. Det innebär att det kan vara svårt att överföra uppgifter via fax på ett sätt som uppfyller föreskrifternas krav på säkerhet. Den vårdgivare som använder fax för sådana överföringar måste förvissa sig om att ingen obehörig kan nå patientuppgifterna.

När man skickar ett fax eller tar emot ett fax får mottagaren en kopia av handlingen. Originalet finns hos avsändaren. Om mottagaren behöver originalet skickas det i så fall som brev.  
Avsändaren får inget bevis på att meddelandet nått mottagaren. Rapporten över skickade faxmeddelanden räcker inte som bevis på att meddelandet nått mottagaren. Därför är det inte möjligt att via fax skicka handlingar som kräver mottagningsbevis, t.ex. uppsägningar av hyresavtal.

1. Fax som används för sekretessbelagd information skall vara placerad så att obehöriga inte kan få tillgång till översänd information.
2. Obevakad fax ska vara inlåst.
3. Regelbundna kontroller ska göras av inmatade kortnummer och namn.

Faxa patienthandlingar se **”Rutin för faxhantering”**

**Ansvar:**

Alla medarbetare

1. Den som sänder ett medicinskt meddelande via fax har ansvar för att sändning och mottagning sker enligt gällande rutin.

Enhetschef ansvarar för att:

1. En intern rutin finns så att fax tas om hand dagligen
2. Utarbeta en lokal instruktion som anslås nära faxen så att den som faxar vet hur faxen ska hanteras.
3. Faxens placering, funktion och kortnummer följer regelverket.

# Sms-meddelanden

Vården får inte ha patientkontakt via sms i annat fall än att enheten har följt det regelverk som finns för sms-påminnelser till patient. Meddelanden som kommer in till Region Jämtland Härjedalen via sms räknas som en inkommen handling. Sms bedöms enligt samma principer som övriga handlingar. Ett sms kan dokumenteras genom att skrivas av meddelandet som en tjänsteanteckning. Förutom själva meddelandet ska det också innehålla uppgift om vem meddelandet kommer ifrån och när det mottogs.

**Ansvar:** Alla regionanställda som använder sms-funktioner ansvarar för att den läses alla vardagar och att innehållet hanteras enligt gällande regelverk.

# Röstbrevlådor (mobiler och i vanlig telefon)

Meddelanden som kommer in till Region Jämtland Härjedalen via röstbrevlådor räknas som en inkommen handling. Röstbrevlådemeddelande bedöms enligt samma principer som övriga handlingar. I det fall ett meddelande behöver diarieföras så kan det vara svårt att få in det elektroniskt till något av regionens system. Det går att lösa med att skriva av det som en tjänsteanteckning som förutom själva meddelandet också ska innehålla uppgift om vem meddelandet kommer ifrån och när det mottogs.

**Ansvar:** Alla regionanställda.

# Öppning och sortering av inkommande och utgående post

Post som kommer in till Region Jämtland Härjedalen måste öppnas dagligen. Det går inte att skjuta upp tidpunkten för när en handling ska anses inkommen genom att dröja med att öppna posten. Post kan komma till regionen via reguljär postgång, fax, e-post eller lämnas personligt till en tjänsteman eller politiker. Brev räknas som inkomna den dag de finns tillgängliga för myndigheten.

## Personligt adresserad post

Detta är post som är riktad till en namngiven person och där namnet står först i adressfältet.

Även direktadresserad post kan röra regionens verksamhet. Sådan post ska öppnas snarast, även under semester eller annan frånvaro. Vid frånvaro ska en kollega få skriftlig eller muntlig fullmakt att öppna den. Står det däremot Region Jämtland Härjedalen, enhet eller titel **före**någons personnamn då ska det öppnas vid post­sorteringen.

**Ansvar:** Varje anställd som får personlig post ansvarar för att det hanteras enligt gällande regelverk.

## Bedömning av brevinnehåll

Efter öppning ska brevens innehåll bedömas innan den fortsatta hanteringen. Bedömningen görs av alla som öppnar någon form av post.

**Frågor som är bra att ställa sig när innehållet ska bedömas är:**

1. Vad handlar brevet om?
   1. patient
   2. ekonomi
   3. personal
   4. klagomål
   5. överenskommelse/avtal
   6. enkät
   7. remiss (ej patient)
2. Något från en annan myndighet?
3. Hör det ihop med något pågående ärende?
4. Krävs beslut eller svar från regionens sida?
5. Är det reklam eller liknande?
6. Skulle det vara bra att kunna hitta igen brevet under en lång tid?
7. Ställer brevet krav som innebär en betydande arbetsinsats från regionens sida?
8. Har innehållet en viktig betydelse för regionen som myndighet?

Om det utifrån liknande frågor kan konstateras att innehållet är viktigt då är det ganska troligt att det ska diarieföras. Men om det är uppenbart att handlingen är av liten betydelse för myndighetens verksamhet, då behöver den varken registreras eller hållas ordnad, den kan också gallras så fort den inte längre behövs, t ex reklam eller frågor som är ”enkla” att besvara.

Post som uppenbarligen inte behöver diarieföras, t.ex. inbjudningar, reklam och tidningar hanteras enligt enhetens interna postrutin. Post som är ställd till enheten eller till en på enheten namngiven person måste öppnas alla vardagar så att det som ska diarieföras så fort som möjligt skickas vidare till berörd nämnds diarium för registrering. Är det inget som ska diarieföras så bedömer någon på enheten innehållets fortsatta hantering.

Handlingar av tillfällig och ringa karaktär kan gallras omedelbart. Se ” Bevarande- och gallringsplan” för hjälp och stöd vid gallring, diarienummer RS/185/2016.

**Ansvar:** Varje enhetschef ansvarar för att det finns rutiner för postöppning och att all inkommen post på enheten blir hanterad enligt gällande regelverk.

## Diarieföring

### Allmänt

Det viktigaste syftet med diarieföring är, förutom att följa lagar, att hålla ordning på verksamhetens handlingar. Region Jämtland Härjedalen har ett ärendediarium som också är kopplat mot bland annat fullmäktige och styrelsens mötesadministration. På detta sätt skapas överblick som ger förståelse för vad som hänt i ett specifikt ärende, vad som är beslutat och vilka handlingar som är av betydelse för just det specifika ärendet. Det är viktigt att den som har ansvaret för ett ärende också ser till de handlingar som hör till ärendet verkligen blir diarieförda. Bristande diarieföring minskar på kort och lång sikt förståelsen av ett ärende.

**Lagkrav**

Diarieföringen/registreringen ska ske utan dröjsmål står det i Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400). Vilket innebär att handlingen ska diarieföras samma dag den kommer in eller upprättas.

**Undantag från kravet**

Handlingar som inte omfattas av sekretess behöver inte registreras om de hålls ordnade så att det utan svårighet kan fastställas om de har kommit in eller upprättats. Om det är uppenbart att en allmän handling är av liten betydelse för myndighetens verksamhet, behöver den varken registreras eller hållas ordnad.

### Vad ska diarieföras?

* Inkommande och upprättade handlingar som initierar eller ingår i ett ärende
* Handlingar med viktigt innehåll för myndigheten
* Handlingar som innehåller uppgifter som skyddas av sekretess

För **pappershandlingar** som inkommit till regionen och där diarieföring är aktuell så skickas originalhandlingen med internpost till berörd nämnds registrator.

**E-post** som ska diarieföras skickas vidare till berörd nämnds funktionsbrevlåda där nämndens registrator tar emot handlingar och ser till att de blir diarieförda.

# Skicka post till någon med skyddad identitet

Gör följande med den post som du vill att Skatteverkets postförmedlingsservice ska förmedla:

* Det brev som ska förmedlas ska läggas i ett **slutet kuvert**. Kuvertet ska ha uppgift om avsändaradress så att Skatteverket kan returnera försändelsen om de inte kan nå mottagaren.
* På kuvertet ska du skriva **mottagarens personnummer och, om möjligt, mottagarens fullständiga namn**.
* Du ska sedan lägga kuvertet i ett ytterkuvert som sänds till Skatteverkets postförmedlingsadress. Flera försändelser kan givetvis läggas i samma ytterkuvert.
* Posten kommer att förmedlas till mottagaren oavsett var mottagaren bor.

**Särskild rutin vid utbetalningsavier och rekommenderade brev**

Brevet eller avin ska adresseras direkt till mottagaren på följande vis:

Namnet på mottagaren (för- och efternamn)

000000-0000 (personnummer)

Skatteverkets förmedlingsadress

**Förmedlingsadress**

Post som ska förmedlas, sänds till Skatteverkets förmedlingsadress.

Skatteverket

Förmedlingsuppdrag

Box 2820

403 20 GÖTEBORG