



Psykiatri habilitering och hjälpmedel

INSTRUKTION

Process 2.11.4 Bedriva
informationssäkerhetsarbete

Skapad av Thern, Caroline

Godkänd av Reingsdahl, Mikael

Gäller för VO hjälpmedel samt förskrivare av
hjälpmedel

Godkänt datum 2024-03-15

Version 1.0

Gäller fr.o.m. 2024-03-15

Gäller t.o.m. 2025-03-15

Förskrivning och hantering av hjälpmedel vid skyddade personuppgifter

För medarbetare inom hjälpmedelsverksamheten och förskrivare av
hjälpmedel i systemen Sesam 2, Sesam LMN, Visma Websesam och
Websesam

Innehåll

| | |
|--|---|
| Förskrivning och hantering av hjälpmedel vid skyddade personuppgifter | 1 |
| 1 Syfte och omfattning | 3 |
| 2 Ansvar och roller..... | 3 |
| 3 Genomförande..... | 4 |
| 3.1 Sesam 2/Visma Websesam/Websesam | 4 |
| 3.1.1 Förskrivare | 4 |
| 3.1.2 Hjälpmedelskonsulent..... | 4 |
| 3.1.3 Tekniker | 5 |
| 3.1.4 Enhetssekreterare | 5 |
| 3.2 Sesam LMN | 6 |
| 3.2.1 Förskrivare | 6 |
| 3.2.2 Kundservice | 6 |
| 3.3 Förmedlingsuppdrag | 6 |
| 3.4 Support | 6 |
| 4 Relaterade dokument..... | 8 |

1 Syfte och omfattning

Patienter som lever med skyddade personuppgifter behöver hanteras på ett enhetligt och patientsäkert sätt vid förskrivning och hantering av hjälpmedel.

Instruktionen gäller för medarbetare inom hjälpmedelsverksamheten och förskrivare av hjälpmedel inom samtliga produktområden som förskrivs i samtliga Sesamsystem. Med Sesamsystem menas systemen Sesam 2, Visma Websesam, Websesam och Sesam LMN.

Status ”sekretessmarkering” och ”skyddad folkbokföring” visas i Sesamsystemen som ”skyddade personuppgifter” tillsammans med korrekt personnummer.

Förskrivning av speciallivsmedel till personer med skyddade personuppgifter sker via apotek. Se anvisningarna: [Hjälpmedelsanvisningar - speciallivsmedel och pump för enteral nutrition - Vårdgivare Skåne \(skane.se\)](#)

2 Ansvar och roller

- Systemägaren av Sesamsystemen ansvarar för att systemen hanterar skyddade personuppgifter på ett säkert sätt.
- Administrationsenheten ansvarar för administrativ support till förskrivare inom Sesam 2, Visma Websesam och Websesam i säkerställandet att patienten är korrekt upplagd i Sesamsystemen innan förskrivning kan påbörjas. Förskrivaren återkopplar till administrationsenheten om förhållanden för patienten förändras. All mejlkontakt sker via säker e-post.
- Kundenservice ansvarar för administrativ support till förskrivare inom Sesam LMN i säkerställandet att patienten är korrekt upplagd i Sesamsystemen innan förskrivning kan påbörjas. Förskrivaren återkopplar till kundservice om förhållanden för patienten förändras. All mejlkontakt sker via säker e-post. Kontakt med förskrivare utan tillgång till säker e-post sker per telefon. Kundenservice ansvarar även för att de felanmälningar som man tar emot hanteras enligt instruktion.
- Hjälpmedelsmottagningarna ansvarar för att hantering av utprovningssärenden samt reparations- och serviceärenden utförs enligt instruktion. Man ansvarar även för att posthantering administreras korrekt.

- Logistikenheten ansvarar för att utleveranser och returer av hjälpmedel sker enligt instruktion.

3 Genomförande

3.1 Sesam 2/Visma Websesam/Websesam

3.1.1 Förskrivare

Förskrivaren lägger sin förskrivning och/eller aktivitet precis som vanligt och enligt rutin i Visma Websesam/Websesam.

Rör behovet av skyddade uppgifter ”hot inom vården” (dvs om hotbilden kommer från någon som är anställd inom hälso- och sjukvården) krävs ett reservnummer. Beslut om och hantering av reservnummer sker i förskrivande verksamhet. Numret behöver förskrivaren meddela administrationsenheten.

Leverans av hjälpmedel görs alltid till den enhet förskrivaren är kopplad till i hjälpmedelssystemet. Om särskilt behov av annan leveransadress uppkommer gäller muntlig överenskommelse där förskrivare stämmer av med patient hur kontakt kan ske och förmedlar detta till hjälpmedelsverksamheten.

Vid behov av teknikerinsats förmedlar förskrivare till tekniker hur kontakt säkrast upprättas mellan tekniker och patient.

Vid retur av hjälpmedel skapas en hämtorder av förskrivare som sedan mejlar ordernumret till hjalpmedel.logistik@skane.se (med säker e-post) med information om att den rör patient med skyddade uppgifter och hur kontakt bäst upprättas.

3.1.2 Hjälpmedelskonsulent

Patienten ska som alltid legitimera sig i samband med besök på mottagning. [Rutin vid Identitetskontroll av patient \(skane.se\)](#)

Aktivitet, arbetsorder eller andra dokument kopplat till person med skyddade uppgifter ska aldrig skrivas ut på papper. Kopplingen mellan förskrivarens mottagningsadress och personnummer kan röja identitet. Så länge personuppgifterna ligger i systemet är de skyddade på ett sätt som de inte är om de skrivs ut.

I samband med utprovning ska ansvarsblanketter för hjälpmedel inte skrivas under, således ej heller skannas in under ”hjälpmedel per mottagare”. Tydlig journalanteckning att man har givit informationen ersätter detta.

Om en avgift är kopplad till hjälpmedlet hanteras detta av administrationsenheten vilket sker per automatik.

3.1.3 Tekniker

Vid behov av insats hos patient med skyddade uppgifter (information inkommer via lagd aktivitet i Sesam 2) tar tekniker kontakt med förskrivare. Vem som är förskrivare alternativt vilken vårdenhet patienten tillhör återfinns i Sesam 2 i aktiviteten eller i kundorderinformationen under ”hjälpmedel per mottagare”. Förskrivare stämmer av med patient hur kontakt bäst sker och förmedlar därefter till tekniker.

Inkommer felanmälan till Kundenservice lämnar inringaren ett telefonnummer till den patient det berör varpå Kundenservice, via en aktivitet, vidarebefordrar detta till tekniker på berörd mottagning som tar kontakt.

Aktiviteter, arbetsorder eller andra dokument kopplat till person med skyddade uppgifter ska aldrig skrivas ut på papper. Kopplingen mellan förskrivarens mottagningsadress och personnummer kan röja identitet. Så länge personuppgifterna ligger i systemet är de skyddade på ett sätt som de inte är om de skrivs ut.

3.1.4 Enhetssekreterare

Patienten ska som alltid legitimera sig i samband med besök på mottagning. [Rutin vid Identitetskontroll av patient \(skane.se\)](https://www.skane.se/om-skane/regionens-organisation/regionens-organisation-och-ansvar/regionens-organisation-och-ansvar-2023-01-01/rutin-vid-identitetskontroll-av-patient)

Enligt Region Skånes riktlinjer för hur handlingar får skickas externt görs ingen skillnad mellan ”vanligt” sekretessbelagda handlingar och handlingar rörande personer med skyddad identitet, bägge är sekretessbelagda.

Använd inte fönsterkuvert och stämpla aldrig Region Skånes förtryckta kuvert med retur- eller avsändaradress.

Om kontakt via brev är aktuellt kan detta ske via Skatteverkets förmedlingsuppdrag. Se nedan under 3.3.

Om man i överköpsituationer (ex vid överköp 20 åring) behöver skriva ut dokument ur Sesam som ska vidarebefordras till annan huvudman är detta tillåtet.

3.2 Sesam LMN

3.2.1 Förskrivare

Förskrivaren lägger sin förskrivning precis som vanligt i Sesam LMN.

Leverans av hjälpmedel görs alltid till förskrivarens enhet. Förskrivaren ska anges som kontaktperson. Om patienten lägger en beställning i till exempel e-tjänster på 1177 ansvarar förskrivaren för att informera patienten hur leveransadress och kontaktuppgifter ska fyllas i.

Förskrivning av speciallivsmedel till personer med skyddade personuppgifter sker via apotek. Se anvisningarna: [Hjälpmedelsanvisningar - speciallivsmedel och pump för enteral nutrition - Vårdgivare Skåne \(skane.se\)](#)

3.2.2 Kundservice

Kundservice tar emot beställningar via telefon och säkerställer att beställningen har rätt leveransadress (förskrivande enhet) och kontaktperson (förskrivare), samt att inga andra uppgifter finns med.

3.3 Förmedlingsuppdrag

Om kontakt via brev är aktuellt kan detta ske via Skatteverkets förmedlingsuppdrag. [Skicka post till någon med skyddade personuppgifter – Skatteverkets förmedlingsuppdrag | Skatteverket](#)

Det brev som ska förmedlas ska läggas i ett innerkuvert med Region Skånes logotyp samt uppgift om avsändande förvaltning för att Skatteverket ska kunna returnera försändelsen om de inte kan nå mottagaren. Skriv personens personnummer (observera att det ej går att använda reservnummer) på innerkuvertet. Lägg kuvertet i ett ytterkuvert och skriv Skatteverkets förmedlingsadress på det yttre kuvertet:

Skatteverkets förmedlingsuppdrag, Box 2820, 403 20 Göteborg

Det går att skicka flera olika brev i samma ytterkuvert. Innerkuvert ska vara väl förslutet.

3.4 Support

- Vid frågor kring hanteringen i Sesam 2/VismaWebsesam/
Websesam: hjalpmedel@skane.se alt Kundservice 0770 - 11 11 00

- Vid frågor kring hanteringen i Sesam LMN:
hjalpmedelkundtjanst@skane.se alt Kundservice 0770 – 11 11 00.
- För kontakt med hjälpmedelskonsulent på hjälpmedelsmottagning (produktområde rörelse): Kundservice 0770 – 11 11 00

4 Relaterade dokument

| Dokumentnamn | Sökväg |
|--|---|
| Instruktion för hantering av skyddade personuppgifter (Region Skåne) | Instruktion för hantering av skyddade personuppgifter (skane.se) |
| Rutin vid identitetskontroll av patient | Rutin vid Identitetskontroll av patient (skane.se) |
| Skatteverket - Information skyddade personuppgifter | Information Skatteverket |
| Skatteverket - Skicka post till någon med skyddade uppgifter | Skicka post till någon med skyddade personuppgifter – Skatteverkets förmedlingsuppdrag Skatteverket |
| Hantering av handlingar (avsnitt 7) | Hantering av handlingar (skane.se) |