

Koncernkontoret



INSTRUKTION

Process 2.17.9 Hantera post och paket
Skapad av Andersson, Josefina
Godkänd av Andersson, Jörgen C.
Gäller för Alla

Godkänt datum 2024-09-03
Version 1.0
Ärendenummer
Gäller fr.o.m. 2024-09-03
Gäller t.o.m. 2025-09-03

Ta emot och skicka försändelser

Innehåll

1 Inledning	3
2 Ta emot försändelser	3
2.1 Personadresserade försändelser.....	3
2.2 Försändelser som öppnats av misstag	4
2.3 Försändelser med misstänkt innehåll	4
2.4 Ta emot handlingar med delgivningskvitto.....	4
3 Skicka försändelser	5
3.1 Skicka försändelser analogt/manuellt	5
3.1.1 Externa försändelser.....	5
3.1.2 Interna försändelser.....	7
3.2 Skicka försändelser digitalt.....	7
3.2.1 Externa försändelser.....	7
3.2.2 Interna försändelser.....	7
Bilaga 1 – Digitala lösningar lämpliga för utbyte av information som kan omfattas av sekretess.....	9
Bilaga 2 - Att skicka via fax.....	10

1 Inledning

I denna instruktion beskrivs hur du som anställd inom Region Skåne ska hantera försändelser (post/e-post/paket, sms m.m.) som inkommer till eller skickas från regionen oavsett format. Många av försändelserna är allmänna handlingar¹ och ska hanteras enligt särskilda regler. Mottagare av utgående försändelser kan vara andra myndigheter, patienter, press eller medborgare i sammanhang som inte är knutna till vårdprocesserna. Observera att Riktlinje för hantering av säkerhetsskyddsklassificerade handlingar gäller vid hantering av allmänna handlingar som rör säkerhetskänslig verksamhet och som därför omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

2 Ta emot försändelser

Allmänna handlingar som inkommer i form av fysisk post till Region Skåne ska ankomststämplas med dagens datum av de medarbetare som hanterar postöppning. Om handlingen ska registreras (diarieföras) skickas den till Diariet, i enlighet med instruktionen *Diarieföra allmänna handlingar*.²

Mottagare av krypterade filer från andra samhällsaktörer kontaktar Region Skånes signalskyddsorganisation via signalskydd@skane.se för vidare hantering.

Allmänna handlingar som inkommer elektroniskt med e-post eller sms samt eventuellt bilagda handlingar omfattas av, i stort sett, samma regler som gäller för papperspost. Mer information kring hantering av e-post går att läsa i instruktionen *Hantering av e-post*.³

2.1 Personadresserade försändelser

Försändelser där ett personnamn anges först (överst) i adressen anses vara personadresserad och får endast öppnas av den person som namngivits på kuvertet eller paketet.⁴ Det innebär att medarbetare som hanterar post inte får öppna personadresserad post, även om försändelsen är adresserad till myndighetens adress. Detta gäller både försändelser ställda till Region

¹ [PM Offentlighetsprincipen och allmänna handlingar](#)

² [Arkiv- och informationshantering - Vårdgivare Skåne \(skane.se\)](#)

³ [Arkiv- och informationshantering - Vårdgivare Skåne \(skane.se\)](#)

⁴ Se 4 kap. 8 § brottsbalken (1962:700)

Skånes medarbetare och förtroendevalda. Personadresserad post till förtroendevalda innefattar:

- partiadresserad post till förtroendevald,
- post till förtroendevald i egenskap av funktionär,
- medlem i ett politiskt parti,
- fackliga företrädare

Med förtroendevald jämställs politisk sekreterare.

Försändelsen ska ankomststämplas och därefter överlämnas eller skickas vidare oöppnad till namngiven handläggare för vidare hantering, så som exempelvis registrering (diarieföring).

Försändelser som personadresserats till medarbetare och som inte går att identifiera inom Region Skåne eller när namnet är oläsligt ska i första hand återsändas till avsändaren.

Om det finns behov av att upprätta fullmakter för postöppning ska detta hanteras lokalt.

2.2 Försändelser som öppnats av misstag

Öppnas en försändelse av misstag eller om en försändelse har öppnats men visat sig vara felställd ska den återförslutas och följande notering göras på brevet/paketet: Försändelsen av misstag öppnad [datum], [underskrift], [namnförtydligande], [titel och tjänsteställe]. Försändelsen ska sedan skickas vidare så att den når rätt mottagare.

2.3 Försändelser med misstänkt innehåll

Särskilda rutiner finns för hantering av försändelser med misstänkt skadligt/farligt innehåll. För papperspost finns mer information på sidan ”Post och Paket” ([Post och paket - Region Skånes intranät \(skane.se\)](#)). Information om den digitala motsvarigheten finns på sidan ”Skräppost och skadlig kod” ([Skräppost och skadlig kod - Region Skånes intranät \(skane.se\)](#)).

2.4 Ta emot handlingar med delgivningskvitto

Tar du emot ett brev som innehåller ett delgivningskvitto som ska signeras ska handlingarna sändas till diariet@skane.se så att delgivningskvittot kan

signeras av enhetschef Diarium och handlingsoffentlighet i enlighet med Regionstyrelsen beslut § 8 2023, dnr 2020-POL000492.

3 Skicka försändelser

Försändelser med varierande innehåll skickas i mycket stor omfattning från regionen, både analogt och elektroniskt. För att göra detta på ett korrekt och rättssäkert sätt finns det några saker att tänka på.

3.1 Skicka försändelser analogt/manuellt

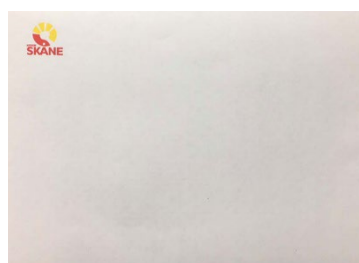
När försändelser skickas externt till privatpersoner ska adressen alltid kontrolleras mot befolkningsregistret. När försändelser skickas internt ska adressen kontrolleras mot Skånekatalogen.

3.1.1 Externa försändelser

1. När externa försändelser skickas ska endast kuvert från regionens standardutbud av kuvert användas. Vid frågor om kuvert, vänd er till Regionsservice. Används printtjänster ska beställaren av dessa printtjänster säkerställa att leverantörens kuvert är godkända i enlighet med regionens krav på kuvert.



Kuvert med fönster används då mottagaradressen finns på utskriften som ska skickas.



Kuvert utan fönster används för all kommunikation där det finns risk för att sekretessbelagd och känslig information kan synas i fönstret eller att mottagaradressen saknas på utskriften och därför behöver skrivas på kuvertet.

2. På kuvertet anges endast mottagare enligt exemplen här under. Var uppmärksam på om mottagaren är under 18 år.

Mottagare, 18 år eller äldre

För- och efternamn

Adress

Mottagare, under 18 år

Vårdnadshavarens för- och efternamn

Barnets för- och efternamn

Adress

3. Returadress hanteras av Regionservice i returflödet, därav ska inga returadresser påföras genom stämplat, etiketter eller skrivs för hand. Namn på vårdinrättningar eller motsvarande uppgift som på något sätt röjer uppgifter om hälsa får aldrig förekomma på kuverten då detta är en känslig personuppgift enligt artikel 9 i EU:s dataskyddsförordning. Uppgiften omfattas också av sekretess enligt 25 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).
4. När post skickas externt till andra organisationer och myndigheter ska organisations- eller myndighetsnamnet stå på översta raden. Eventuellt personnamn skrivs på följande rad och därefter adress.
5. Post med sekretessbelagd information ska skickas rekommenderat eller mot postförskott där brevet vid utlämnande kvitteras ut av mottagaren mot uppvisande av legitimation. Detta gäller även bärbart digitalt medium (till exempel USB eller extern hårddisk) om inte bärare eller innehåll är krypterat⁵. Information om vad som gäller när du skickar handlingar vid en begäran om allmän handling hittar du i instruktionen *Lämna ut allmänna handlingar*⁶.
6. Skatteverket ger service till myndigheter och andra organisationer som vill nå en skyddad person genom att vidarebefordra postförsändelser till denne. Se *Instruktion för hantering av skyddade personuppgifter*⁷ för detaljerad information om hur handläggningen ska gå till.

⁵ Informationsägaren kan besluta om undantag från att skicka informationen rekommenderat eller mot postförskott efter en avvägning mellan Region Skånes skyldighet att skydda informationen, informationens känslighet samt ekonomiska och praktiska omständigheter. Det är alltså en bedömning som görs, som vid en sekretessprövning, eftersom omständigheterna och uppgifterna i informationen kan skilja sig åt. Vid beslut om undantag är det viktigt att dokumentera det resonemang som förts och på vilka grunder undantaget görs. Det bör även dokumenteras vilka säkerhetsåtgärder som har vidtagits för att undvika att sekretessbelagda uppgifter kommer i orätta händer.

⁶ [Arkiv- och informationshantering - Vårdgivare Skåne \(skane.se\)](https://www.skane.se/arkiv-och-informationshantering-vardgivare-skane)

⁷ [Informationssäkerhet - Vårdgivare Skåne \(skane.se\)](https://www.skane.se/informationssakerhet-vardgivare-skane)

3.1.2 Interna försändelser

1. När post skickas internt inom regionen ska internpostkuvert (cirkulationspåsar) användas.
2. Om informationen som skickas innehåller sekretess ska den skickas i sekretesskuvert som inte går att se igenom och breven ska vara väl förslutna.
3. Mottagningsadressen ska kontrolleras mot Skånekatalogen
4. Avsändare ska alltid framgå.

3.2 Skicka försändelser digitalt

När du som medarbetare ska skicka information digitalt, exempelvis via e-post och chattar, ska avsändare framgå och mottagaradress vara kontrollerad (till exempel att svar skickas till den som begärt det eller till rätt motpart i chatt/konversation på sociala medier). I din yrkesutövning får endast e-postadressen *@skane.se* användas, i enlighet med *Instruktion för tillämpning av riktlinjer för informationssäkerhet*⁸.

3.2.1 Externa försändelser

1. Digital information som ska skickas externt och som kan omfattas av sekretess eller innehålla känsliga personuppgifter ska pseudonymiseras, avidentifieras eller, om möjlighet finns, krypteras.
2. Informationen ska också skyddas mot insyn och endast vara läsbar för avsedd eller behörig mottagare.⁹

Fax får *endast* användas i undantagsfall vid *akuta* situationer och/eller om det inte finns någon annan metod för att skicka sekretessbelagda uppgifter, eftersom det inte finns några tekniska skyddsåtgärder motsvarande säker e-post eller kryptering för fax. Om patientinformation faxas ska den avidentifieras. För mer information om hur du skickar avidentifierad fax, se bilaga 2.

3.2.2 Interna försändelser

När du använder e-post internt ska säker e-post användas för att skydda information som kan vara sekretessbelagd eller innehålla känsliga personuppgifter. Mer information om säker e-post finns på sidan ”Säker e-post” [Säker e-post - Region Skånes intranät \(skane.se\)](#).

⁸ [Informationssäkerhet - Vårdgivare Skåne \(skane.se\)](#)

⁹ HSLF-FS 2016:40

Bilaga 1 – Digitala lösningar lämpliga för utbyte av information som kan omfattas av sekretess

Exempel på digitala lösningar vi har idag som är lämpliga att använda för utbyte av information som kan omfattas av sekretess. Kontrollera att den lösning du tänker använda från nedan lista fortfarande är aktuell:

- 1177 Vårdguidens e-tjänster är skapade för att på ett säkert sätt kunna kommunicera med patienter. Se vidare på sidan *Så skyddas och hanteras dina uppgifter när du är inloggad* (www.1177.se).
- Säker e-post är en säkerhetslösning inom Region Skåne som ska användas för att skicka e-post krypterat/insynsskyddat och där mottagaren säkert kan identifiera vem som är avsändaren. Även om det är säkert att skicka handlingen med säker e-post är det viktigt att man upprättar en rutin för radering av e-posten i sin Outlook så att inga handlingar som innehåller sekretessbelagda uppgifter eller känsliga personuppgifter blir liggande efter att de har hanterats. För mer information, se sidan "Säker e-post" (intranätet).
- Vid överföring via digitalt medium (till exempel USB eller extern hårddisk) ska informationsbäraren, om den inte skickas rekommenderat eller mot postförskott, vara krypterad. Informationsbäraren ska läggas i ett vadderat och förslutet innerkuvert, vilket sedan läggs i ett ytterkuvert där adressuppgifterna skrivs.
- 7zip kan användas för att skicka handlingar krypterat externt. Det finns instruktioner för både sändare och mottagare på intranätet.
- Digitala möten är en säker videomötestjänst som används för digitala möten med patienter, interna möten som handlar om patienter eller möten med andra myndigheter.

Exempel på digitala lösningar som *inte* är lämpliga för utbyte av information som kan omfattas av sekretess:

- Distansmötestjänster som exempelvis Teams och Zoom.
- Sociala medier.
- Samarbetsytor och forum som används ihop med externa parter.
- Dataöverföring till och från mobila enheter. SMS-påminnelser får dock skickas under särskilda förutsättningar, se vidare i instruktion för *SMS-påminnelser*. (vardgivare.skane.se)
- Oskyddad överföring via öppna nät såsom via e-post och fax.

Bilaga 2 - Att skicka via fax

Det finns inga tekniska säkerhetsåtgärder för fax. Du får därför bara använda fax i undantagsfall vid akuta situationer, eller om det inte finns någon säker metod du kan använda för att överföra informationen. Följ denna rutin för avidentifiering om du måste faxa känsliga eller sekretessbelagda uppgifter, till exempel om en patient:

1. Ha telefonkontakt med mottagaren för att försäkra dig om att faxnumret stämmer och att hen är på plats och kan ta emot uppgifterna.
2. Ta bort alla personuppgifter från handlingen, exempelvis allt som gör att man kan identifiera patienten.
3. Skriv försättsblad så att det tydligt framgår vem faxet kommer ifrån och vem det ska till.
4. Kontrollera att du skrivit in rätt faxnummer till mottagaren innan du skickar.
5. När faxet kommit fram stämmer du av med mottagaren att alla sidor kommit med, samt ger hen de uppgifter som avidentifierats.