

# Rutiner for dokumentbehandling i saksbehandlingssystemet for foretakene i Helse Vest

 HELSE FØRDE

 SJUKEHUSAPOTEKA VEST

 HELSE BERGEN

HELSE  VEST

 HELSE FONNA

 HELSE STAVANGER

 HELSE VEST IKT

## Revisjonshistorie

Revisjon nr.	Revisjonsdato	Endringer	Revidert av
1.0	30.01.2014		Prosjektgruppen
1.1	18.02.2014		Prosjektgruppen
1.2	25.02.2014	Korrigeringer etter ledermøte i RHF	Prosjektgruppen
1.3	26.03.2014	Korrigeringer etter ledermøte i RHF	Linn Jonassen
1.4	17.09.2014	Korrigeringer etter møte med systemeier	Linn Jonassen
1.5	14.11.2014	Korrigeringer etter høringsrunde hos HF-ene	Linn Jonassen
1.6	27.09.2018	Korrigeringer etter innspill fra arbeidsgruppe	Linn Jonassen
1.7	08.10.2018	Korrigeringer etter innspill fra SG	Linn Jonassen

## INNHOOLD

<b>1</b>	<b>INNLEDNING</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>HVA ER SAKSBEHANDLING?</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>JOURNALFØRING OG ARKIVVERDIGE DOKUMENTER</b> .....	<b>6</b>
3.1	BEGREPER KNYTTET TIL SAK- OG ARKIVSYSTEM .....	6
3.2	FORHOLDET MELLOM SAKARKIV OG PASIENTJOURNAL .....	6
3.3	DOKUMENTER SOM SKAL JOURNALFØRES - LISTEN ER IKKE UTTØMMENDE .....	7
3.4	DOKUMENTER SOM IKKE SKAL JOURNALFØRES – LISTEN ER IKKE UTTØMMENDE .....	8
3.5	DETTE SKAL OGSÅ TAS VARE PÅ I PAPIRFORMAT.....	8
3.6	VEDLEGG SOM IKKE SKANNES INN I ELEMENTS .....	8
<b>4</b>	<b>DOKUMENTFLYT</b> .....	<b>9</b>
4.1	ROLLER I ELEMENTS OG ANSVARFORDELING.....	9
4.2	INNKOMMET POST TIL FORETAKET .....	10
4.3	SAKSBEHANDLING.....	12
4.4	UTGÅENDE POST FRA HELSEFORETAKENE .....	15
<b>5</b>	<b>TILGANGSBESKYTTELSE OG SKJERMING</b> .....	<b>16</b>
5.1	TILGANGSSTYRING .....	16
5.2	TILGANGSGRUPPER .....	17
5.3	TILGANGSKODER OG HJEMLER .....	17
5.4	SKJERMING.....	18
<b>6</b>	<b>UNNTATT OFFENTLIGHET OG OFFENTLIG POSTJOURNAL</b> .....	<b>21</b>
6.1	RUTINE FOR INNSYNSBEJÆRING .....	21
<b>7</b>	<b>SIKKERHETSLOVEN</b> .....	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>LOVVERK</b> .....	<b>21</b>
<b>9</b>	<b>ORD OG BEGREPER</b> .....	<b>22</b>
<b>10</b>	<b>INTERNE RUTINER M.M.</b> .....	<b>23</b>

## 1 INNLEDNING

Dokumentet gir en oversikt over de rutiner og regler som gjelder dokumentbehandling for helseforetakene i Helse Vest. Med helseforetakene menes det regionale helseforetaket, helseforetakene og Helse Vest IKT. Formålet med dokumentet er å sikre at det innarbeides felles og standardiserte saksbehandlings- og dokumentbehandlingsrutiner som er i samsvar med gjeldende lover og forskrifter.

Det er et overordnet mål at dokumentflyten skal skje hurtigst mulig. Rutinene skal videre sikre at saksbehandlingen blir tilstrekkelig dokumentert og arkivert, uten unødvendig dobbeltarkivering. Dokumentet beskriver rutinene for saksbehandling/dokumentbehandling, og tar utgangspunkt i et dokument fra det kommer inn til postmottaket, blir registrert, blir oversendt til saksbehandler, sendes mellom ulike saksbehandlere og leder, og hvordan det ekspederes til mottaker, ved bruk av elektronisk digital forsendelse.

I Helse Vest brukes det elektroniske saksbehandlings-/og arkivsystemet Elements, heretter kalt «Elements».

Det er utarbeidet et overordnet e-læringskurs. Kurset er obligatorisk for alle som saksbehandler og er tilgjengelig i læringsportalen. Videre finnes det også elektroniske jobbstøttekurs for rollene leder/saksfordeler, saksbehandler, arkivarer og utvalgssekretær.

Ansvar for revidering av rutinedokumentet og brukerveiledningene ligger hos Helse Vest RHF – via regionalt arkivforum. Regionalt arkivforum ledes av arkivansvarlig i det regionale helseforetaket og består av arkivledere i alle helseforetak og Helse Vest IKT.

---

## 2 HVA ER SAKSBEHANDLING?

Med **saksbehandling** menes i denne sammenheng alt arbeid knyttet til det å motta og/eller produsere informasjon som ledd i den virksomhet helseforetakene utøver.

Arkivforskriften stiller krav om arkivering av alle dokumenter som etter offentlighetsloven regnes som saksdokumenter for virksomheten, og er gjenstand for saksbehandling, eller har verdi som dokumentasjon. *Dette gjelder både dokumenter som virksomheten sender og mottar, men også interne dokumenter.* **Arkivverdighet** er uavhengig av hvordan et dokument kommer inn til foretaket. Det er innholdet i informasjonen som er sendt, mottatt, delt eller på annet vis formidlet, som er avgjørende for om innholdet skal arkiveres.

Hvis dokumentene både er gjenstand for saksbehandling og har dokumentasjonsverdi skal de også **journalføres**. *Journalføring er en systematisk og fortløpende loggføring av opplysninger om innkommende og utgående dokumenter, samt interne dokumenter som inngår i saksbehandlingen.*

Dokumenter som ikke er arkivverdige skal ikke journalføres. Ikke-arkivverdige dokumenter er verken gjenstand for saksbehandling eller har verdi som dokumentasjon, og de har gjerne en tidsbegrenset interesse.

I Helse Vest er det innført **elektronisk saksbehandling** og **elektronisk arkiv**. Dette innebærer at saksbehandlingen skal skje elektronisk, både av leder, saksbehandler og arkivar.

Dokumentavdelingene arkiverer ikke papir, med unntak av dokumenter nevnt under pkt.

3.4. Skannet versjon av papir er å anse som originaldokument.

I Helse Vest er alle helseforetakene å regne som egne juridiske enheter og er derfor definert som egne arkivskapere. En arkivskaper er en organisatorisk enhet eller en person som skaper arkiv som ledd i sin virksomhet. Det betyr at korrespondanse mellom helseforetakene er å oppfatte som ekstern korrespondanse. Hvert helseforetak har sitt eget elektroniske arkiv for lagring og gjenfinning av alle arkivverdige dokumenter.

## 3 JOURNALFØRING OG ARKIVVERDIGE DOKUMENTER

### 3.1 Begreper knyttet til sak- og arkivsystem

#### Sak

Består av journalposter/dokumenter som blir produsert i forbindelse med en spesifikk saksbehandling, f. eks. en klagesak. Saken får et unikt saksnummer som alle tilhørende journalposter knyttes til. Det registreres også metadata (saksopplysninger).

#### Journalpost

Er en forsendelse som inneholder ett eller flere dokumenter som inngår i en saksbehandling eller har verdi som dokumentasjon, f.eks. et brev med vedlegg. Metadata fra brevet (hoveddokumentet), som f. eks. avsender/mottaker og dokumentdato, registreres og knyttes opp mot en *sak*.

#### Dokument

Defineres som «En logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesing, lytting, fremvisning eller overføring». Et dokumenter kan altså romme tekst, tegning, grafikk, fotografier, video, tale osv. Et dokument er alltid knyttet til en *journalpost*, enten som et hoveddokument eller et vedlegg

#### Arkivdeler og ordningsprinsipp

Et arkiv er delt opp i arkivdeler som angir logisk eller fysisk arkivering av saker. I Helse Vest er det arkivdeler for *administrative saker* (sakarkiv) og for *personalmapper* (personalarkiv). Hver arkivdel er ordnet etter ett og samme ordningsprinsipp (klassering).

Oversikt over Klassering/ordningsprinsipp for helseforetak finner du i sak- og arkivsystemet. Oversikten skal også være tilgjengelig på intranettsiden til foretakene.

Arkivdel	Ordningsprinsipp (klassering)	Ordningsverdi (arkivkode)
Administrative saker (sakarkiv)	Arkivnøkkel for helseforetak	Funksjonsbasert
Personalmapper (objektarkiv)	Fødselsnummer (objekt)	F.nr

### 3.2 Forholdet mellom sakarkiv og pasientjournal

Det kan noen ganger oppleves uklart om et dokument hører hjemme i sakarkivet eller i pasientjournalen. Helse- og omsorgsdepartementet og Kultur og kirkedepartementet definerer i et brev av 15.01.2007 stilet til offentlige organer forholdet mellom virksomhetens journalføringsplikt etter arkivloven og helsepersonells dokumentasjonsplikt etter helsepersonelloven og pasientjournalforskriften på denne måten:

«Som utgangspunkt skal alle utgående og inngående dokumenter til virksomheten journalføres og arkiveres i sakarkivet. Dette gjelder også dokumenter som omhandler den helsehjelpen pasienten har mottatt, men der formålet med dokumentet ikke er å dokumentere helsehjelpen, for eksempel:

- brev om pasienter til/fra offentlige helsemyndigheter, for eksempel Statens helsetilsyn eller Norsk pasientskadeerstatning

- brev til/fra forsikringsselskaper i forbindelse med skadeserstatningssaker
- brev til/fra pasienter, når de ikke er direkte knyttet til den helsehjelpen vedkommende får eller skal få.

Alle dokumenter av denne typen skal journalføres og arkiveres i sakarkivet i samsvar med arkivforskriftens bestemmelser.».

### 3.3 Dokumenter som skal registreres i Elements - listen er ikke uttømmende

Eksempler på dokumenttyper som skal registreres i Elements.

Dokumenttyper/områder	Eksempler
Avtaler	Samarbeidsavtaler, leverandøravtaler
Bankgarantier	
Blogg (egenprodusert i regi av foretaket)	
Forhandlingssaker	Protokoller mellom arbeidsgiver og fagforening
Henvendelser fra det offentlige	Gjelder også dokumentasjon i Altinn
Henvendelser fra private	
Høringsuttalelser	
Interne notater	Som er ledd i en <b>saksbehandling</b> , herunder faglige uttalelser, interne bestillinger/beslutninger/forslag
Klager/tvist	Krever skriftlig svar/avgjørelse
Korrespondanse mellom helseforetakene og RHF-et	
Møteinnkalling inkl. sakene	Innkallinger til og referater fra ledermøter og andre administrative møter (inkludert vedlegg)
Nyhetsbrev (egenprodusert)	
Organisasjons-/administrative saker	
Pasientskadeerstatningssaker (NPE)	
Personalsaker	Dokumenter knyttet til ansettelsesforholdet, den ansattes avtale, oppfølging NAV
Pressemeldinger	
Prinsipielle uttalelser/vedtak	
Prosjekt	<p>Prosjektdirektiv, møtereferat, sluttrapport og øvrige dokumenter og korrespondanse som har verdi som dokumentasjon journalføres fortløpende.</p> <p>Ved prosjektstart skal prosjektleder opprette ny sak for prosjektet og legge merknad med URL-adresse til Sharepointsiden på saksnivå.</p> <p>Ved regionale prosjekt skal prosjektdokumentasjonen arkiveres hos Helse Vest RHF.</p> <p>Ved lokale prosjekter skal prosjektdokumentasjonen arkiveres hos det enkelte helseforetak.</p>
Rapporter	Årsrapport, prosjektrapport m.m. utarbeidet av eget foretak
Rapportering til Helse- og omsorgsdepartementet (HOD)	Årlig melding, tertialrapport, månedsrapportering m.m

Dokumenttyper/områder	Eksempler
Samarbeid med andre organisasjoner	
Strategiplaner	Alle regionale planer som er vedtatt

### 3.4 Dokumenter som ikke skal registreres – listen er ikke uttømmende

Eksempler på ulike dokumenter som **ikke** skal registreres i Elements.

Dokumenttyper/områder	Merknader
Bøker, tidsskrifter, aviser, brosjyrer, reklame	
Fakturaer	Sendes videre til lønn- og regnskaps avd.
Hotellbestillinger, reisebestillinger	Utføres gjennom G Travel
Eksterne invitasjoner til kurs, konferanse, seminar ol	Gjelder masseutsendelser uten navngitte mottaker
Materiell fra kurs og konferanser	
Ordrebekreftelser	Gjelder varebestillinger
Post til fagforeninger	Som ikke er ledd i saksbehandling eller har verdi som dokumentasjon
Reiseregninger	Sendes videre til lønn- og regnskaps avd.
Sykemeldinger	Sendes til personalavdeling
Timelister	Skal føres i minGAT

### 3.5 Dette skal også tas vare på i papirformat

I Helse Vest skal følgende dokumenter arkiveres i papirformat i tillegg til at de skannes inn i Elements. Deretter blir de arkivert hos Dokumentavdelingene:

- bankgarantier
- avtaler med leverandører

### 3.6 Vedlegg som ikke skannes inn i Elements

- Vedlegg som ikke har verdi som dokumentasjon eller et ledd i sakshandling.
- Vedlegg som på grunn av formatet ikke egner seg for skanning. Det påføres en merknad i journalposten om at vedlegget ikke er skannet men arkivert i vedleggsarkiv.



## 4 DOKUMENTFLYT

I dette kapitlet vil vi beskrive en generell arbeidsprosess for dokumentbehandling. Først blir rollene i Elements beskrevet, deretter beskrives selve dokumentflyten.

### 4.1 Roller i Elements og ansvarsfordeling

#### Arkivar

Det finnes to arkivarroller, én knyttet til foretakenes dokumentavdelinger og én knyttet til foretakenes klinikker og staber. Oppgavefordelingen mellom disse vil kunne variere fra foretak til foretak.

- **Arkivar ved dokumentavdelingene (AR1)** har ansvar for å:
  - registrere og skanne alle arkivverdige dokumenter som kommer inn til postmottaket
  - påføre tilgangskode dersom det er aktuelt, jf. pkt. 5.2
  - sette på ordningsverdi (arkivkode/fødselsnummer)
  - kvalitetssikre og journalføre utgående post
  - følge opp organisasjonens restanser
  - produsere offentlig postjournal
  - kvalitetssikre innholdet i saksbehandlingssystemet fortløpende
  - tilby kurs innen Elements
  
- **Arkivar på «klinikk»-nivå (AR2)** har ansvar for å:
  - kvalitetssikre registreringer utført av saksbehandlerne og ledere ihht interne rutiner
  - fordele posten i henhold til interne rutiner
  - være superbruker i forhold til saksbehandlere og ledere

#### Saksbehandler

Saksbehandlere har ansvar for å:

- produsere/lagre egenproduserte dokumenter i Elements
- følge opp og saksbehandle mottatte henvendelser i Elements
- sørge for at arkivverdige dokumenter som mottas direkte via e-post eller på annen måte blir registrert og lagret i Elements
- vurdere om egenproduserte dokumenter inneholder sensitiv informasjon og i så fall påføre tilgangskode dersom det er aktuelt, jf. pkt. 5.2.
- vurdere om dokumenter som mottas direkte via epost inneholder sensitiv informasjon og i så fall påføre tilgangskode dersom det er aktuelt, jf. pkt. 5.2.
- kvalitetssikre registrering av mottatt dokument
- ferdigstille saker som kan avsluttes

### Leder

Ledere har, i tillegg til det som er nevnt under «Saksbehandler», ansvar for å:

- fordele enhetens ufordelte post (kan delegeres til saksfordeler)
- følge opp ubesvarte henvendelser (post til saksbehandling) i egen enhet
- følge opp egne medarbeideres bruk av Elements
- godkjenne dokumenter

### Saksfordeler

Saksfordeler har ansvar for å:

- fordele post i aktuell avdeling

## 4.2 Innkommet post til foretaket

### 4.2.1 Innkommet post – Dokumentavdelingene (Avdeling eller medarbeidere som mottar post)

#### Sortering og åpning

- All papirbasert post mottas som hovedregel av Dokumentavdelingene
- Dokumenter som er arkiververdige skal skannes og registreres i Elements
- Dokumentavdelingene tar vare på papiroriginaler i minimum 1 måned, deretter makuleres de, med unntak av dokumenter nevnt i pkt. 3.4
- Vedlegg som ikke lar seg skanne skal sendes til saksbehandler
- Post som er åpnet, men som ikke skal journalføres i Elements, fordeles/sendes til saksbehandler
- Blader, aviser, reklame, regninger og annen dokumentasjon som ikke skal registreres, sorteres ut og fordeles
- Arkiververdige e-postmeldinger til helseforetakets **postmottak**, registreres i Elements
- Arkiverdig telefaks registreres i Elements
- Arkiververdige rekommanderte sendinger registreres i Elements

#### Feiladressert post

- Dokumentavdelingene omadresserer og returnerer feiladressert post til avsender eller Posten Norge.

#### Personlig post

- Med personlig post menes brev hvor mottakers navn er angitt før foretakets navn. Personlig post blir stemplet og sendes uåpnet til saksbehandler. Personlig adressert post kan åpnes av Dokumentavdelingene dersom det er inngått en avtale om dette mellom Dokumentavdelingene og saksbehandler.

#### Returpost

- Returpost åpnes av Dokumentavdelingene for å finne ut hvem som er avsender og sendes så videre til riktig avsender internt. Konvolutten stemples og det påføres merknad på journalpost i Elements.

#### **Rekommandert post**

- Dersom rekommandert post ikke er personlig adressert, behandles den på samme måte som vanlig innkommet post. Rekommandert post som er personlig adressert sendes uåpnet direkte til mottaker.

#### **Fordeling**

- Dokumentavdelingene fordeler innkommen post i henhold til interne rutiner i foretaket.
- All post skal som hovedregel være ferdig registrert og viderefordelt innen ett virkedøgn.

### **4.2.2 Innkommet post - saksbehandler**

Saksbehandler får post via 3 kanaler:

1. Elektronisk i Elements (som skannede dokumenter eller e-post via postmottak).
  2. Elektronisk via e-postsystemet Outlook (i egen postboks).
  3. Telefaks, eller andre dokumenter sin ikke er kommet via postmottak
- Den enkelte saksbehandler har plikt til å vurdere om direkte mottatt post (e-post/papir) er å anse som arkivverdige dokumenter.
  - Dersom en saksbehandler mottar arkivverdig **e-post**, har saksbehandler selv ansvar for å registrere denne i Elements.
  - Dersom saksbehandler mottar arkivverdige **dokumenter i papir** skal disse sendes arkivet for skanning og registrering.
  - Saksbehandler har ansvar for straks å returnere/videresende post til Dokumentavdelingene/leder dersom det er feilsendt.

### **4.2.3 Innkommet post – leder**

Ledere har, i tillegg til det som er nevnt under «Saksbehandler», ansvar for enhetens ufordelte post:

- Leder har ansvar for at enhetens ufordelte post fordeles til saksbehandlere daglig.
- Dersom post er sendt til feil avdeling/enhet, må leder returnere posten til Dokumentavdelingene; gjerne med en merknad om hva som er riktig adressat.
- Leder kan, om ønskelig, delegere ovennevnte punkter.

### **4.2.4 Post til saksbehandling**

Post til saksbehandling er en skriftlig mottatt henvendelse som skal behandles og besvares/avskrives i Elements. Alle saksbehandlere og ledere har ansvar for daglig oppfølging av post til saksbehandling.

Post til saksbehandling kan behandles på to måter:

1. **Besvare** ved å utarbeide en skriftlig tilbakemelding på henvendelsen (brev/e-post/notat i Elements).
2. **Avskrive** (en «kvittering» for at den mottatte journalposten er ferdigbehandlet) uten å utarbeide et skriftlig svar.

Avskrivning kan gjøres på tre ulike måter:

- TO – tatt til orientering Dette alternativet brukes dersom innholdet i dokumentet som avskrives *ikke fører* til en handling.
- TE – tatt til etterretning Dette alternativet brukes når innholdet i dokumentet som avskrives *fører til* en handling.
- TLF – besvart pr telefon Dette alternativet brukes dersom den skriftlige henvendelsen besvares pr telefon. Essensen i telefonsamtalen skal dokumenteres i merknadsfeltet for journalposten.

#### 4.2.5 Saksbehandlingstid for helseforetakene

Det følger av forvaltningsloven at man skal «forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold». Dette er et utslag av kravet om god forvaltningsskikk som blant annet innebærer å gi grundig, rask og korrekt saksbehandling. Dersom foretaket vet at det ikke vil klare å svare på henvendelsen innen en måned, skal det så snart som mulig, og innen en måned, gi et foreløpig svar hvor det opplyses om antatt svartid.

### 4.3 Saksbehandling

#### 4.3.1 Opprettelse av sak og journalpost

I Helse Vest kan saksbehandler opprette både saker og journalposter i sak- og arkivsystemet. Alle dokumenter som saksbehandler mottar elektronisk i Elements er allerede registrert i en sak. Dersom saksbehandler skal utarbeide et nytt dokument, må dette enten registreres i en eksisterende sak eller så må det opprettes en ny sak.

Sakstitler og journalposttitler skal være korte, men konsise. Det er viktig å tenke på gjenfinnbarheten og at det skal være enkelt å søke opp saken både for saksbehandler selv og andre. Alle helseforetakene har utarbeidet skriveregler for Elements. Oversikten over skriveregler er tilgjengelige på intranettsiden til helseforetaket og i Elements.

#### 4.3.2 Dokumenttyper

Når man skal utarbeide et dokument kan ulike dokumenttyper velges. Dette avhenger blant annet av om mottaker av dokumentet er ekstern eller intern. Det er ulike Word-maler tilknyttet de forskjellige dokumenttypene. Oversikten nedenfor er ment som en veiledning.

**Du kan opprette følgende typer journalposter med tilhørende dokumenter:**

Type	Brukes når
I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inngående dokument</b> (brev, e-post, faks m.m.) fra en ekstern person/virksomhet</li> <li>• Dokument mottatt fra andre foretak i Helse Vest</li> </ul>
U	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Utgående dokument</b> (brev referat, faks, e-post m.m.) til en ekstern person/virksomhet</li> <li>• Dokument sendt til andre foretak i Helse Vest</li> </ul>
N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Internt notat</b> (e-post, referat, notat) sendes innad i eget foretak</li> <li>• Benyttes i de tilfeller hvor mottaker skal ha et oppfølgingsansvar («Post til behandling»)</li> </ul>
X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Internt notat uten oppfølging</b> (e-post, referat, møteinnkalling, notat) sendes innad i eget foretak</li> <li>• Benyttes i de tilfeller hvor mottaker <i>ikke</i> skal ha et oppfølgingsansvar</li> <li>• Benyttes i de tilfeller hvor hensikten kun er å informere</li> </ul>
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Saksframlegg</b> benyttes når man skriver sak til styremøte</li> </ul>
Y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke arkivverdige dokumenter (Dokumentpost i saken)</li> </ul>

### 4.3.3 Journalpoststater

En journalpost vil ha ulike stater i Elements, alt etter hvor i prosessen det er.

**Ulike stater en journalpost kan ha:**

Statuskode	Status	Betydning	Utfører
R	Reservert	dokumentet er under arbeid	arkivar/saksbehandler/leder
S	Registrert av saksbehandler	e-post som er importert fra Outlook til sak- og arkivsystemet	saksbehandler/leder
G	Til godkjenning	dokumentet er sendt til godkjenning til leder	saksbehandler
F	Ferdig	dokumentet er ferdig og klart for å bli ekspedert (sendt pr. post)	saksbehandler/leder
E	Ekspedert	e-post som er ekspedert/sendt fra sak- og arkivsystemet	saksbehandler/leder
M	Midlertidig journalført av Dokumentavdeling	midlertidig journalført av arkivet	arkivar
J	Journalført	dokumentet er journalført og blir automatisk konvertert til PDF/a	arkivar

**Under arbeid (status R)**

Dokumenteter som er under arbeid, har status R. Dette er dokumenter som ikke er ferdig eller klar for å bli sendt til godkjenning til leder.

### Ferdigstilte dokumenter (status F)

Dokumenter som er under arbeid (status R), **ferdigstilles** på følgende måter i Elements:

- saksbehandler ekspederer/sender brevet direkte ved hjelp av digital forsendelse, se punkt 4.4.
- saksbehandler sender brevet til godkjenning hos leder og ekspederer godkjent brev ved hjelp av elektronisk digital forsendelse, se punkt 4.4.

### Endelig journalføring (status J)

Dokumentavdelingene skal daglig ta et søk som henter opp alle journalposter som har status F, E og S for å kvalitetssikre og journalføre disse. Dokumentet blir da konvertert til PDF/a. Det kan ikke gjøres endringer i dokumenter i status J.

#### 4.3.4 Felles maler i Helse Vest

Alle malene i Elements har «bokmerker» som fletter inn metadata (informasjon om mottaker, saksnummer, dato) som blir registrert før selve brevet opprettes. Dette inkluderer også navnene til saksbehandler og leder.

For dokumenter som krever (elektronisk) godkjenning av leder, er det utarbeidet maler hvor navn og tittel på nærmeste leder automatisk blir flettet inn i brevet. Det er derfor viktig at rett mal blir valgt, avhengig av hvem som skal signere og hvilket ledd i organisasjonen rollen din hører til.

Elektronisk godkjenning utført av leder blir loggført i Elements og det vil fremgå i malen at leder har godkjent dokumentet elektronisk. Malene skal ha følgende bunntekst:

- **Dokumentet er elektronisk godkjent**
- **All elektronisk post sendes til [post\(mottak\)@helseforetak.no](mailto:post(mottak)@helseforetak.no)**

#### Standard maler tilhørende dokumenttype utgående dokument (U)

Brevmal utgående	utarbeides og godkjennes kun av saksbehandler
Brevmal parafering	utarbeides og paraferes av saksbehandler og godkjennes av nærmeste leder
Brevmal AD parafering nivå 2	utarbeides av saksbehandler, paraferes av direktør og godkjennes av administrerende direktør

#### 4.3.5 Vanlige ekspedering, elektronisk godkjenning av leder og ekspedering med parafering

---

Når saksbehandler (vanlig ekspedering) og leder (ekspedering med parafering) godkjenner en journalpost elektronisk i Elements, blir navnet automatisk flettet inn i dokumentet. Dette er «signaturen», og dokumentet signeres ikke med blekk.

### Vanlig ekspedering

Vanlig ekspedering (sending) benyttes for journalposter som ikke krever leders godkjenning. Vanlig ekspedering skjer ved at saksbehandler ferdigstiller og ekspederer dokumentet (endrer status fra R til F eller E).

Vanlig ekspedering benyttes for brev, notater og e-post som bærer preg av å være en ren ekspederingssak (eksempelvis bekreftelse på mottatt søknad, forespørsel om mer dokumentasjon, oversending til vurdering osv.) eller utsendelse av ulike standardbrev.

### Ekspedering med parafering

Å paraferer er å medunderskrive et dokument.

- Hovedregelen er at alle dokumenter skal være godkjent før ekspedering (utsendelse).
- Leder må godkjenne den endelige versjonen av dokumentet og utfører godkjenning i Elements.
- Leder kan ved alminnelig delegasjon gi en saksbehandler tillatelse til å sende ut brev uten parafering
- Dokumentets innhold og saksbehandlers fullmakter avgjør om det dokumentet skal ekspederes med eller uten parafering

Alle utgående brev hvor saksbehandler paraferer for leder, skal være **elektronisk godkjent av leder, i Elements**. Dette gjelder dokumenter:

- med prinsipielt innhold
- som binder opp foretaket
- som har et kontroversielt innhold
- som krever avklaring

## 4.4 Utgående post fra helseforetakene

I Helse Vest er hovedregelen at brev skal ekspederes (sendes) elektronisk ved bruk av elektronisk digital forsendelse (EDF).

EDF er løsningen til DIFI (Direktoratet for forvaltning og IKT) og holder sikkerhetsnivå fire. Det innebærer at også sensitiv informasjon kan sendes sikkert med løsningen.

Privatpersoner blir søkt opp i Folkeregisteret og verifiseres ved hjelp av fødselsnummer. Virksomheter blir søkt opp i Enhetsregisteret og verifiseres ved hjelp av organisasjonsnummer.

Dersom mottaker ikke har digital postkasse, blir dokumentet automatisk skrevet ut, konvoluttert og sendt pr. post. Dette skjer ved automatisert prosess/maskiner.

## 5 TILGANGSBESKYTTELSE OG SKJERMING

I Helse Vest er alle dokumenter og saker i utgangspunktet offentlige og foretakene skal praktisere meroffentlighet. Det vises i denne sammenheng til offentleglova § 11 om merinnsyn:

«Når det er høve til å gjere unntak frå innsyn, skal organet likevel vurdere å gi heilt eller delvis innsyn. Organet bør gi innsyn dersom omsynet til offentleg innsyn veg tyngre enn behovet for unntak.»

Opplysninger som er taushetsbelagte skal alltid unntas offentlighet.

Skal man unnta opplysninger fra offentligheten, skal dette gjøres ved å påføre tilgangskode, lovhjemmel og evt. skjerming av tittel og avsender/mottaker. Ved tvil, kontakt Dokumentavdelingene.

### 5.1 Tilgangsstyring

For å ivareta personvernet og bestemmelsene i offentlighetsloven, benyttes tilgangskoder og nivåautorisasjoner for å begrense hva den enkelte bruker får lese og søke etter i Elements. På den måten hindrer systemet at alle brukere får tilgang til all informasjon.

Hvilke tilgangskoder og autorisasjoner den enkelte får, avhenger av hvilken rolle og hvilke oppgaver vedkommende skal utføre. Organisasjonsstrukturen i Elements blir hentet fra Orfu.

Den enkeltes leder kan evt. søke om utvidede tilganger via Samlepunktet, ved tjenstlig behov.

Roller i Elements:

Rolle	Kode
Arkivansvarlig/foretaksarkivar	AR1
Arkivpersonell/klinikkarkivar	AR2
Leder	LD
Saksbehandler	SB
Saksfordeler	SF
Utvalgssekretærer/Møtesekretær	MU

#### 5.1.1 Leserettigheter

Alle medarbeidere med en rolle i sak- og arkivsystemet vil ha lesetilgang til saker eller dokumenter som er offentlige (dvs. saker og dokumenter som ikke er påført en tilgangskode). Leserettighet er en brukers rettighet og mulighet til å lese informasjon på tvers av avdelinger i foretaket.



---

### 5.1.2 Skriverettigheter

Skriverettigheter er en brukers mulighet til å opprette/skrive/endre i saker, journalposter og dokumenter. Hovedregelen er at en saksbehandler kun kan skrive i egne dokumenter og avdelingens dokumenter, med mindre det opprettes en tilgangsgruppe.

## 5.2 Tilgangsgrupper

Tilgangsgrupper benyttes for å gi en gruppe brukere tilgang til saker og journalposter **på tvers av den administrative strukturen**. Eksempel på slike grupper kan være saksbehandlere som arbeider innenfor et felles saksområde som inneholder graderte saker og dokumenter, eller som skal ha registreringsrettigheter i samme saksmappe.

I utgangspunktet er det som regel bare saksbehandleren selv og vedkomnes leder som har skrive-tilgang til egne saker og tilhørende dokumenter. Denne tilgangen kan utvides ved å gi tilgang til en bestemt gruppe personer i organisasjonen. Slike tilgangsgrupper kan bestå av en eller flere saksbehandlere, gjerne på tvers av avdelinger. Dokumentavdelingene oppretter slike faste grupper. Som saksbehandler kan du opprette en ad-hoc gruppe knyttet til en sak eller en journalpost.

## 5.3 Tilgangskoder og hjemler

Tilgangskode i kombinasjon med hjemmel benyttes for å skjerme sensitiv informasjon for uberettiget innsyn. I Helse Vest brukes tilgangskodene:

- U – unntatt offentlighet for saker som inneholder sensitiv informasjon ihht offentlighetsloven

For strengere tilgangsstyring i enkelte type saker, benyttes disse tilgangskodene

- P - (P, P1, P2, P3) for saker knyttet til den ansattes personalmappe, se egen rutine
- PE - for pasienterstatningssaker
- MU - for styresaker
- IS – for intern skjerming
- LD – for ledermøtesaker
- V – for varslingssaker

**Følgende tilgangskoder og hjemler skal brukes i Helse Vest:**

Tilgangs-kode	Hjemmel	Forklaring
U	offl. § 12	<b>Unntak for resten av dokumentet</b> Når organet gjør unntak frå innsyn for delar av eit dokument, <b>kan</b> det også gjere unntak for resten av dokumentet dersom «delane aleine vil gi eit klart misvisande inntrykk av innhaldet, det vil vere urimeleg arbeidskrevjande for organet å skilje dei ut, eller dei unnatekne opplysningane utgjier den vesentlegaste delen av dokumentet».
U	offl. § 13 jf. fvl § 13.1	<b>Sensitiv informasjon</b> Taushetsbelagte opplysninger. «Opplysninger om noens personlege forhold», jf fvl § 13.1
U	offl. § 13 jf. fvl § 13.2	<b>Drifts- og forretningsforhold</b> Taushetsbelagte opplysninger. «Tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drift og forretningsforhold som vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde.», jf fvl § 13. 2
U	offl. § 14	<b>Organinterne dokumenter</b> «Eit organ kan gjere unntak frå innsyn for dokument som organet har utarbeidd for si eiga interne saksførebuing». <b>Unntak frå 1. ledd jf § 14. 2. ledd:</b> «dokument eller del av dokument som inneheld den endelege avgjerda til organet i ei sak, eller generelle retningslinjer for saksbehandlinga til organet».
U	offl. § 15	<b>Dokumenter innhentet for intern saksforberedelse</b> «Når det er nødvendig for å sikre forsvarlege interne avgjerdsprosessar, kan organet gjere unntak frå innsyn for dokument som organet har innhenta frå eit underordna organ til bruk i den interne saksførebuinga si».
U	offl. § 18	<b>Rettsaksdokument</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn for dokument som eit organ har utarbeidd eller motteke som part i ei rettsak for norsk domstol»
U	offl. § 22	<b>Visse budsjettsaker</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn for dokument som er utarbeidde av eit departement, og som gjeld statlege budsjettsaker. Det same gjeld for opplysningar om førebelse budsjettrammer fastsette av regjering eller departement i dokument frå underliggjande organ og etatar.....»
U/P	offl. § 23.1	<b>Økonomi-, lønns og personalforvaltning</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn for opplysningar når det er påkravd av omsyn til ei forsvarleg gjennomføring av økonomi-, lønns-, eller personalforvaltninga til organet.»
U/P	offl. § 23.3	<b>Forhandlingsposisjon</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn for tilbud og protokoll etter regelverk som er gitt i medhald av lov 16. juli 1999 nr. 69 om offentlege innkjøp, til valet av leverandør er gjort.»

Tilgangs-kode	Hjemmel	Forklaring
U	offl. § 24.2	<b>Anmeldelser og tips om lovbrudd fra private</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn for melding, tips eller liknande dokument om lovbrøt frå private. Andre dokument om lovbrøt, blant anna melding og tips frå offentlege organ, kan det gjerast unntak frå innsyn for inntil saka er avgjort».
P	offl. § 25	<b>Unntak for tilsetjingssaker, lønnsoppgåver m.m.</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn for dokument i sak og tilsetjing eller forfremjing i offentlig teneste». <b>Unntak frå 1. ledd jf 2. ledd:</b> Gjeld ikkje søkjarlister
P	offl. § 26.1	<b>Eksamen/konkurranse</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn for svar til eksamen eller liknande prøve og innleverte utkast til konkurranse eller liknande. Det same gjeld tilhøyrande oppgåver inntil vedkommande eksamen eller prøve er halden eller vedkommande konkurranse er lyst ut. Det kan dessutan gjerast unntak frå innsyn for karakterar og vitnemål frå utdanning».
	offl. § 26.2	<b>Pris/heidersteikn</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn.... inntil tildelinga er gjort».
	offl. § 26.4	<b>Forskingsidear og forskingsprosjekt</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn.... i saker som gjeld økonomisk stønad eller rådgjeving frå det offentlege i samband med forskingsprosjekt».
U	offl. § 26.5	<b>Fødselsnummer</b> «Det kan gjerast unntak frå innsyn for fødselsnummer og nummer med tilsvarende funksjon».
US	offl. § 5, 1 ledd	<b>Utsatt offentlighet</b> «Organet kan fastsetje at det i ei bestemt sak først skal vere innsyn frå eit seinare tidspunkt i saksførebuinga enn det som følgjer av §§ 3 og 4, såframt det er grunn til å tru at dei dokumenta som ligg føre, gir eit direkte misvisande bilete av saka, og at innsyn derfor kan skade klare samfunnsmessige eller private interesser.»
PE	offl. § 13 jf. fvl § 13.1	<b>Pasienterstatningsaker (NPE)</b> Taushetsbelagte opplysninger. Opplysninger om noens personlege forhold. NB! Offentligforskriften § 9 fjerde ledd gir hjemmel for å unnta hele dokumentet fra innsyn i enkeltsaker etter pasientskadeloven.
IS, LD	Ingen hjemmel	Skjerming kun for internt bruk, blir ikke unntatt fra offentlighet
V	offl. § 13 jf. fvl § 13	<b>Varslingssaker</b> Taushetsbelagte opplysninger. Opplysninger om noens personlege forhold

## 5.4 Skjerming

Sensitiv informasjon i saks- eller journalposttittel må aktivt skjermes/sladdes, slik at teksten ikke ligger åpent tilgjengelig i offentlig journal og for alle brukere i virksomheten.

Man skjerner ved å markere den delen av teksten som skal unntas offentlighet, f.eks.  
«Arbeidsforhold – Bernt Hansen».

## 6 UNNTATT OFFENTLIGHET OG OFFENTLIG POSTJOURNAL

Som offentlig virksomhet har vi plikt til å utarbeide en offentlig postjournal. Alle inn- og utgående dokumenter som har fått status J (journalført) i det elektroniske sak- og arkivsystemet danner grunnlag for våre offentlige postlister. Postlistene legges tilgjengelig for publikum og presse på helseforetakenes internettsider.

Alle kan be om innsyn i dokumentene våre. Det er ikke nødvendig å oppgi noen grunn for hvorfor innsyn ønskes.

### 6.1 Rutine for innsynsbegjæring

Alle foretakene i Helse Vest skal ha utarbeidet rutine for behandling av innsynsbegjæring. Ansvar for vedlikehold, oppfølging og eventuelle endringer i rutinen ligger hos Dokumentavdelingene i foretakene. Oversikt over rutinen skal til enhver tid være tilgjengelige hos Dokumentavdelingene.

## 7 SIKKERHETSLOVEN

Dokumenter som faller inn under sikkerhetsloven med forskrifter, håndteres i egne rutiner.

## 8 LOVVERK

Det er flere lover som berører og regulerer dokumentbehandling og saksbehandling i offentlig sektor. Det er også viktig å ta i betraktning de skrevne og uskrevne regler som man legger i begrepet *god forvaltningsskikk*. Dette omfatter stikkord som likebehandling (presedens), fullstendig beslutningsgrunnlag, at henvendelser besvares innen rimelig tid.

Nedenfor er en oppstilling av noen sentrale lover:

### Helseforetaksloven

Lov av 14. juni 2001 nr. 41 om helseforetak m.m. slår i § 5 blant annet fast at foretakene regnes som offentlige organer etter arkivloven.

### Arkivloven med forskrifter

Lov av 4. desember 1992 nr. 126 om arkiv (arkivloven), samt forskrift av 11. desember 1998 nr. 1193 om offentlige arkiver (arkivforskriften). Arkivloven inneholder en del overordnede og grunnleggende bestemmelser om arkiv og spesielt om arkiv i offentlig forvaltning.

---

### **Forvaltningsloven med forskrifter**

Lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker. Gir generelle regler om saksbehandling, samt spesialiserte bestemmelser om taushetsplikt og partsoffentlighet.

Her skal særskilt nevnes:

**eForvaltningsforskriften** av 25. juni 2004. Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen.

### **Offentleglova**

Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd av 19. mai 2006 nr. 16 . Den har betydning for journalføring, offentlig journal, innsyn og skjerming av informasjon.

### **Personopplysningsloven**

Lov av 15. juni 2018 nr. 38 om behandling av personopplysninger.

Loven implementerer EUs personvernforordning som norsk rett og inneholder i tillegg utfyllende regler om behandling av personopplysninger i Norge.

## **9 ORD OG BEGREPER**

### **Arkivdel**

Arkivdel benyttes til å angi hvilken arkivserie en sak er arkivert i. Alle saker som er arkivert i en arkivdel, er ordnet etter et felles ordningsprinsipp. Eksempel: SAK, PERSONAL

### **Besvare post til saksbehandling**

Utføres enten ved at man besvarer det inngående dokumentet (I) eller notatet (N) med et utgående brev eller notat. Alternativt at man tar dokumentet/notatet til etterretning/orientering. Det vil si at man utfører en aktiv handling og dokumenterer i sak- og arkivsystemet hva som er gjort.

### **Dokument**

Dokument defineres som «en logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesing, lytting, fremvisning eller overføring».

### **Journalpost**

Journalpost benyttes til å betegne en registrering av ett eller flere dokumenter som inngår i en felles forsendelse/ekspedisjon. En journalpost kan bestå av et hoveddokument og flere vedlegg.

### **Klassering**

Klassering foretas ved at det registreres en eller flere ordningsverdier på en sak.

### **Løpenummer**

Alle journalposter som er opprettet i sak- og arkivsystemet får et unikt løpenummer som følger journalposten, selv om journalposten blir flyttet fra en sak til en annen.

## **NOARK**

Noark står for Norsk Arkivsystem. Elements er utviklet i henhold til kravspesifikasjonen Noark som Riksarkivet står bak. Noark-5 er den gjeldende standard for journalføring og arkivering i offentlige organer (statlige, fylkeskommunale og kommunale organer).

### **Ordningsprinsipp**

Ordningsprinsipp for ordning av saker innenfor en arkivdel kan for eksempel være klassering eller fødselsnummer. Ordningsprinsipp med tilhørende verdier kan også benyttes som søkebegrep for å lete frem saker som omhandler samme objekt eller emne.

### **Ordningsverdi**

De verdier som er tillatt benyttet innenfor et ordningsprinsipp. I Helse Vest brukes «Revidert klassering for helseforetak».

### **Originaldokument**

Et originaldokument er dokumentet i den form det ble laget og sendt. Dette vil ved bruk av ren elektronisk saksbehandling være det digitale eksemplaret, og ved bruk av fysisk underskrift være det signerte papireksemplaret.

### **Post til saksbehandling**

En restanse er en skriftlig mottatt henvendelse som ikke er behandlet/avskrevet. Henvendelsen kan være av typen I (inngående brev) og N (notat med oppfølging).

### **Saksbehandling**

Vurdering av informasjon knyttet til en intern eller ekstern problemstilling med sikte på at det skal fattes en beslutning eller et vedtak.

### **Sak**

Saksbegreper benyttes til å lenke registrerte dokumenter som logisk hører sammen til en felles identitet. I dette dokumentet brukes begrepene saksmappe og sak om hverandre. Den felles identiteten skal gi bedre oversikt og gjøre gjenfinningen enklere.

### **Saksnummer**

Alle saker/saksmapper som er opprettet i sak- og arkivsystemet får et unikt saksnummer.

## **10 INTERNE RUTINER M.M.**

På foretakenes intranettside skal følgende informasjon finnes:

- Interne rutiner for postfordeling
- Arbeidsbeskrivelse for foretaksarkivar og for klinikkarkivar
- Klassering (ordningsverdier)
- Skriveregler
- Lenker til relevant lovverk

Ansvaret for vedlikehold, oppfølging og eventuelle endringer ligger hos Dokumentavdelingene i foretakene.