

ANBEFALTE RUTINER FOR Å IVARETA PERSONVERN OG INFORMASJONSSIKKERHET I TRYGGEST

OM RUTINENE:

Rutinene fratar ikke kommunen ansvar for å vurdere at rutinene og de lokale praktiske løsningene kommunen velger å bruke rutinene inn i, er i henhold til gjeldene lov- og regelverk.

Rutinene en kommune velger å bruke, må gjøres kjent og tilgjengelig for den/de rutinene gjelder for. Lokale opplysninger, som telefonnummer, kan skrives inn i rutinene. Rutinene kan skrives ut enkeltvis som plakater og fungere som oppslag på aktuelt sted.

Kommunene er ansvarlige for å bruke siste versjon av rutinene.

INNHold

RUTINE FOR INFORMASJON OM TRYGGEST TIL ANSATTE OG INNBYGGERE	3
Informasjon om TryggEst til ansatte i relevante tjenester	3
Informasjon om TryggEst på kommunenes nettside	3
RUTINE FOR MOTTAK AV BEKYMRINGSMELDING TIL TRYGGEST I POSTMOTTAK	4
Mottak av bekymringsmelding til TryggEst per post i postmottak	4
Mottak av bekymringsmelding per e-post i postmottak	4
Mottak av bekymringsmelding per telefon til postmottak, resepsjon, servicesenter eller tilsvarende	5
RUTINE FOR MOTTAK AV BEKYMRINGSMELDING TIL TRYGGEST-TEAM ELLER KOORDINATOR	6
Mottak av bekymringsmelding per post	6
Mottak av bekymringsmelding per telefon	6
Mottak av bekymringsmelding per e-post	6
Utfylling av risikovurderingsskjema ved mottak av bekymringsmelding	7
Håndtering av risikovurderingsskjema ved anmeldelse av saken	7
Håndtering av risikovurderingsskjema dersom saken ikke anmeldes	7
RUTINE FOR INFORMASJONSUTVEKSLING MED RELEVANTE AKTØRER I TRYGGEST	8
Forutsetninger for informasjonsutveksling	8
Informasjonsutveksling i TryggEst-teamet	8
Informasjonsutveksling med andre instanser	8
Informasjonsutveksling med politiet	9
RUTINE FOR JOURNALFØRING AV TRYGGEST-SAKER	10

Rutine for informasjon om TryggEst til ansatte og innbyggere

TryggEst er et system for vern av risikoutsatte voksne. Alle som er bekymret for at en person over 18 år utsettes for vold, overgrep eller utnyttelse, kan melde fra om bekymringen til TryggEst. For mer informasjon, kontakt TryggEst-koordinator i din kommune eller bydel på tlf.

Informasjon om TryggEst til ansatte i relevante tjenester

- Ansatte i relevante tjenester skal få informasjon om hva TryggEst er, og når og hvordan TryggEst skal kontaktes
- Ansatte som får informasjon og/eller opplæring knyttet til TryggEst må samtidig informeres om at nødnummer 112 (politi) og 113 (ambulanse) fortsatt skal benyttes ved akutt fare for liv og helse, for å sikre at TryggEst ikke blir et forsinkende mellomledd
- Det bør legges til rette for at ansatte i relevante tjenester (også nyansatte) skal få kompetanse om vold og overgrep. Opplæringen bør innbefatte avdekking og håndtering av vold og overgrep

Informasjon om TryggEst på kommunenes nettside

- Det skal opplyses om at nødnummer 112 (politi) og 113 (ambulanse) fortsatt skal benyttes ved akutt fare for liv og helse, for å sikre at TryggEst ikke blir et forsinkende mellomledd
- Det skal ikke være mulig å lagre opplysninger i bekymringsmeldingsskjema som ligger på kommunens (eller andre) nettsider på en slik måte at de gjøres tilgjengelig for personer som ikke skal ha tilgang til disse
- Det skal opplyses om at utfylt bekymringsmeldingsskjema må slettes etter at dette er skrevet ut og sendt i post. Det vil si at utfylt skjema ikke skal lagres på melderens PC
- Om bekymringsmelding skal sendes i posten, skal melder gjøres oppmerksom på at skjemaet skal sendes i lukket og anonym konvolutt. Konvolutten skal merkes «TryggEst»
- I all informasjon om TryggEst skal det tydelig framgå at bekymringsmelding ikke skal sendes som e-post, SMS, MMS, ved bruk av sosiale medier eller tilsvarende
- På kommunens nettside skal adressen meldingen skal sendes til, komme tydelig fram. Det skal også opplyses om at konvolutten skal merkes «TryggEst, slik at konvolutten med bekymringsmeldingen ikke åpnes i kommunens postmottak

Rutine for mottak av bekymringsmelding til TryggEst i postmottak

TryggEst er et system for vern av risikoutsatte voksne. Alle som er bekymret for at en person over 18 år utsettes for vold, overgrep eller utnyttelse, kan melde fra om bekymringen til TryggEst. For mer informasjon, kontakt TryggEst-koordinator i din kommune eller bydel på tlf.

Mottak av bekymringsmelding til TryggEst per post i postmottak

- Konvolutter merket «TryggEst» skal ikke åpnes, skannes eller arkiveres i postmottaket
- Konvolutter merket «TryggEst» skal overleveres direkte og uåpnet fra postmottaket til TryggEst-koordinator (eller stedfortreder), f.eks. i egen mappe/omslag merket «TryggEst», låst posthulle eller ved andre egnede tiltak som sikrer trygg overlevering
- Dersom en bekymringsmelding likevel skannes eller arkiveres i postmottaket, skal denne umiddelbart slettes eller unntas offentlighet
- Post som ikke er korrekt merket med «TryggEst», men som likevel inneholder en bekymringsmelding til TryggEst, skal håndteres i henhold til ovennevnte punkter
- Rutinen gjelder for alle som håndterer inngående post til kommunen eller bydelen

Mottak av bekymringsmelding per e-post i postmottak

- Bekymringsmeldinger inneholder sensitive personopplysninger, og skal ikke sendes per e-post. Hvis en likevel mottar en bekymringsmelding per e-post, skal meldingen sendes på digital sikker måte til TryggEst-koordinator

Hvis dette ikke er mulig, skal meldingen fysisk skrives ut, og overleveres til TryggEst - koordinator som beskrevet over. E-posten skal deretter slettes

Mottak av bekymringsmelding per telefon til postmottak, resepsjon, servicesenter eller tilsvarende

- Dersom servicesenter/innbyggerportal tar imot henvendelser til TryggEst, skal disse videreformidles til TryggEst-koordinator på en måte som ivaretar personvern og informasjonssikkerhet i den aktuelle saken
- Bekymringsmeldinger inneholder sensitive personopplysninger, og skal ikke sendes per e-post
- Hvis en mottar en bekymringsmelding per telefon eller ved personlig fremmøte, skal meldingen sendes på digital sikker måte til TryggEst-koordinator. Hvis dette ikke er mulig, skal meldingen fysisk skrives ut, og overleveres til TryggEst -koordinator som beskrevet under. Meldingen skal deretter slettes fra PC
- Meldingen legges i konvolutt merket «TryggEst» og skal overleveres direkte og uåpnet fra resepsjon/servicesenter til TryggEst-koordinator (eller stedfortreder), f.eks. i egen mappe/omslag merket «TryggEst», låst posthulle eller ved andre egnede tiltak som sikrer trygg overlevering

Rutine for mottak av bekymringsmelding til TryggEst-team eller koordinator

TryggEst er et system for vern av risikoutsatte voksne. Alle som er bekymret for at en person over 18 år utsettes for vold, overgrep eller utnyttelse, kan melde fra om bekymringen til TryggEst. For mer informasjon, kontakt TryggEst-koordinator i din kommune eller bydel på tlf.

Mottak av bekymringsmelding per post

- TryggEst-team eller koordinator skal påse at det opprettes rutiner i postmottak som sikrer trygg overlevering av bekymringsmeldinger
- TryggEst-team eller koordinator skal påse at trygg overlevering av post fra postmottak er mulig, enten overleveringen skjer i egen mappe/omslag merket «TryggEst», låst posthulle eller ved andre egnede tiltak som sikrer trygg overlevering

Mottak av bekymringsmelding per telefon

- TryggEst-team eller koordinator skal påse at det opprettes rutiner i postmottak, servicesenter, resepsjon eller tilsvarende som sikrer at henvendelser til TryggEst per telefon viderefremmes til TryggEst-team eller koordinator på en måte som ivaretar personvern og informasjonssikkerhet i den aktuelle saken
- Ved mottak av bekymringsmelding per telefon til TryggEst-team eller koordinator, skal informasjon fra melder føres direkte inn i risikovurderingsskjemaets del 1 og 2
- Hvis informasjon midlertidig føres et annet sted enn i risikovurderingsskjemaet, skal den midlertidige informasjonen slettes/makuleres så snart informasjonen er overført til skjemaet

Mottak av bekymringsmelding per e-post

- Bekymringsmeldinger inneholder sensitive personopplysninger, og skal ikke sendes per e-post. Hvis TryggEst-team eller koordinator likevel mottar en bekymringsmelding per e-post, skal informasjonen i meldingen føres over i et risikovurderingsskjema. E-posten skal deretter slettes

Rutine for håndtering av risikovurderingsskjema i TryggEst

TryggEst er et system for vern av risikoutsatte voksne. Alle som er bekymret for at en person over 18 år utsettes for vold, overgrep eller utnyttelse, kan melde fra om bekymringen til TryggEst. For mer informasjon, kontakt TryggEst-koordinator i din kommune eller bydel på tlf.

Utfylling av risikovurderingsskjema ved mottak av bekymringsmelding

- Todelt skjema for risikovurdering skal benyttes, se https://www.bufdir.no/vold/TryggEst/Ressurser_for_TryggEst_teamene/Risikovurdering
- Risikovurderingsskjemaet kan diskuteres i møte med TryggEst-teamet, men skal ikke kopieres, skannes eller distribueres til teamet
- Ved behov for midlertidig oppbevaring av risikovurderingsskjemaet under behandlingen av saken, skal risikovurderingsskjemaet fysisk sikres (det vil si i låst arkiv)
- Saken følges deretter opp i henhold til handlingskortet for aktuelt risikonivå/sakstype

Håndtering av risikovurderingsskjema ved anmeldelse av saken

- Ved anmeldelse skal risikovurderingsskjemaet i sin helhet (del 1 og 2) overleveres til politiet som dokumentasjon
 - Del 1 kan da skannes av kommunen og legges som vedlegg i journal
 - Del 2 skal *ikke* skannes eller kopieres av kommunen. Informasjon som framgår av del 2 skal ikke nedtegnes, journalføres eller på annen måte oppbevares av kommunen etter at saken er overført til politiet

Håndtering av risikovurderingsskjema dersom saken ikke anmeldes

- Dersom saken ikke anmeldes og det likevel iverksettes tiltak, skal del 1 av risikovurderingsskjemaet journalføres i den utsattes pasientjournal
- Dersom det ikke iverksettes tiltak, skal del 1 av risikovurderingsskjemaet journalføres i kommunens journalsystem med begrenset tilgang, og unntas offentlighet
- Del 2 av risikovurderingsskjemaet skal makuleres uten unødig opphold

Rutine for informasjonsutveksling med relevante aktører i TryggEst

TryggEst er et system for vern av risikoutsatte voksne. Alle som er bekymret for at en person over 18 år utsettes for vold, overgrep eller utnyttelse, kan melde fra om bekymringen til TryggEst. For mer informasjon, kontakt TryggEst-kordinator i din kommune eller bydel på tlf.

Forutsetninger for informasjonsutveksling

- All informasjonsutveksling i TryggEst saker forutsetter enten:
 - Samtykke fra den utsatte
 - At avvergeplikten er vurdert
 - At det vurderes at personen ikke har samtykkekompetanse og det derfor velges å overprøve personens egne ønsker. Dette må begrunnes i en skriftlig rapport i journalsystemet til kommunen
- Hvis ingen av overnevnte punktene inntreffer, kan saken drøftes anonymisert

Informasjonsutveksling i TryggEst-teamet

- All informasjonsutveksling innad i TryggEst-teamet skal skje på en måte som ivaretar personvern og informasjonssikkerhet i den aktuelle saken
- Risikovurderingsskjemaet kan diskuteres i møte med TryggEst-teamet, men skal ikke kopieres, skannes eller distribueres i flere versjoner innad i teamet
- Sensitive opplysninger skal kun formidles muntlig (i møte eller per telefon), per post eller ved hjelp av sikker kryptert kommunikasjon

Informasjonsutveksling med andre instanser

- All informasjonsutveksling med andre instanser skal skje på en måte som ivaretar personvern og informasjonssikkerhet i den aktuelle saken
- Sensitive opplysninger skal kun formidles muntlig (i møte eller per telefon), per post eller på digital sikker måte

Informasjonsutveksling med politiet

- Dersom teamet er i tvil om hvorvidt saken bør anmeldes, kan politiet kontaktes for generelle anbefalinger. I en slik konsultasjon skal ikke en konkret enkeltsak nevnes
- Av prinsipielle grunner bør politiet og påtalemyndighetens representanter ikke delta dersom spørsmålet om anmeldelse skal inngis kommer opp i enkeltsaker, også om problemstillinger drøftes anonymt
- Hvis saken går til anmeldelse skal risikovurderingsskjemaet overleveres til politiet som dokumentasjon.
 - Se «*Rutine for håndtering av risikovurderingsskjema i TryggEst*» og «*Håndtering av risikovurderingsskjema ved anmeldelse av saken*».
 - TryggEst skal likevel bistå med oppfølging og ivaretagelse av den utsatte, og eventuelt utøver ved behov. Dette bør gjøres i samråd med politiet

Rutine for journalføring av TryggEst-saker

TryggEst er et system for vern av risikoutsatte voksne. Alle som er bekymret for at en person over 18 år utsettes for vold, overgrep eller utnyttelse, kan melde fra om bekymringen til TryggEst. For mer informasjon, kontakt TryggEst-koordinator i din kommune eller bydel på tlf.

- Dersom saken ikke anmeldes og det likevel iverksettes tiltak, skal del 1 av risikovurderingsskjemaet journalføres i den utsattes pasientjournal
- Dersom det ikke iverksettes tiltak, skal del 1 av risikovurderingsskjemaet journalføres i kommunens journalsystem med begrenset tilgang, og unntas offentlighet
- Del 2 av risikovurderingsskjemaet skal makuleres uten unødig opphold med mindre dette overleveres til politiet i henhold til «*Rutine for håndtering av risikovurderingsskjema i TryggEst*» og «*Håndtering av risikovurderingsskjema ved anmeldelse av saken*»
- Del 2 skal *ikke* skannes eller kopieres av kommunen. Informasjon som framgår av del 2 skal ikke nedtegnes, journalføres eller på annen måte oppbevares av kommunen etter anmeldelse av saken