

Saksbehandling i Helgelandssykehuset

Generelle prinsipper og retningslinjer



Innhold

Innledning.....	s. 2
Hva er en saksbehandler og hva er saksbehandling?.....	s. 2
Hva er et sak/arkivsystem?.....	s. 3
Hvilke dokumenter er arkivverdige?.....	s. 3
Hva skal hvor?.....	s. 4
Dokumentfangst.....	s. 5
Åpenhets- og delingskultur.....	s. 5
Gi dokumentene meningsbærende titler.....	s. 6
Å skrive et brev.....	s. 6
Bruk de gjeldende brevmalene.....	s. 7
God forvaltningsskikk.....	s. 8
Saksbehandler kan være inhabil.....	s. 8
Veiledningsplikt.....	s. 9
Saksbehandlingstid.....	s. 9
Samtale med saksbehandler.....	s. 9
Taushetsplikt.....	s. 9
Vedtak.....	s. 10
Klage på vedtak.....	s. 11
Rett til innsyn i dokumenter i offentlig virksomhet.....	s. 11
Digitalt førstevalg.....	s. 13
Fullelektronisk saksbehandling.....	s. 13
Dere må lage egne rutiner.....	s. 14
Oppsummering.....	s. 14
Kilder.....	s. 15



NOTAT

Innledning

Dette dokumentet beskriver generelle prinsipper og retningslinjer for saksbehandling i Helgelandssykehuset. Prinsippene/retningslinjene er i stor grad utarbeidet med utgangspunkt i lovverk som er av sentral betydning for saksbehandlingen i offentlig forvaltning. De tre viktigste lovene i den sammenhengen er forvaltningsloven, offentlighetsloven og arkivloven. Forvaltningsloven lovfester og bygger ut prinsipper for betryggende saksbehandling. Offentlighetsloven fastsetter at forvaltningens saksdokumenter er offentlige dersom det ikke i medhold av lov ikke er gjort unntak for denne hovedregelen. Arkivloven lovfester at arkivverdige dokumenter skal bli tatt vare på og gjort tilgjengelige for ettertiden. Da Helgelandssykehuset er et offentlig foretak skal vi følge lovverk utformet for den offentlige forvaltning.

Dette dokumentet vil i tillegg beskrive det praktiske rundt prosessen saksbehandling; blant annet hvordan skrive et brev, og hvilke dokumenter som skal lagres i sak/arkivsystemet. Sak/arkivsystemet er Helgelandssykehusets administrative arkiv, i motsetning til DIPS som er foretakets fagarkiv. Det administrative arkivet skal inneholde dokumenter som omfatter driften av selve foretaket, alt fra personalmapper til avtaler, møtereferat, pasientklagesaker og oppdragsdokumentet fra Helse Nord RHF. Dokumentet vil ha fokus på det administrative arkivet, men de generelle prinsippene for saksbehandling gjelder også for saksbehandlingen som foregår i DIPS.

Målet er at saksbehandling ikke lenger skal være et abstrakt begrep, men heller noe konkret og håndfast som ansatte ved Helgelandssykehuset har et forhold til.

Målgruppen for dette dokumentet er alle som saksbehandler på vegne av Helgelandssykehuset HF.

Hva er en saksbehandler og hva er saksbehandling?

Enkelte kan være av den oppfatning at de ikke er saksbehandlere, og dermed kanskje tenker at dette dokumentet ikke angår dem. I sak/arkivsystemet blir rollen saksbehandler tildelt til de som skal lese, behandle, besvare og sende ut henvendelser på vegne av Helgelandssykehuset.

Ansatte som er tildelt en slik rolle i systemet er da per definisjon saksbehandler i denne konteksten. Enkelte ansatte blir tildelt denne rollen i sak/arkivsystemet i kraft av deres stilling ved Helgelandssykehuset. Er du avdelingsleder, vil du ha tilgang til personalmappene til alle i din avdeling. Da blir din jobb blant annet å behandle eventuelle inngående dokumenter som legges i personalmappene.

En saksbehandler er en person som behandler innkomne saker eller saker som foretaket selv tar opp. Saksbehandleren arbeider innenfor visse rammebetingelser. Rammebetingelser vil si faktorer som setter grenser for handlefriheten for et foretak for eksempel lover, forskrifter og instruksjer.

Saksbehandling er:

- Alt arbeid som er nødvendig for å bringe en sak frem til en avgjørelse (vedtak).
- Systematisk metode for å kartlegge og løse aktuelle problemer.
- Saksbehandling omfatter hele prosessen fra analyse av problemet til et forslag til vedtak, som er basert på innsamling og bearbeiding av informasjon, og vurdering av alternativer.
- Gjøre utredninger og vurderinger av saker, notater, søknader og lignende.
- Ta avgjørelser om saker skal godkjennes eller ikke.

Hva er et sak/arkivsystem?

Et offentlig foretak jfr. arkivforskriften §2-6 plikter å journalføre alle inn- og utgående saksdokumenter som er gjenstand for saksbehandling og har verdi som dokumentasjon i et godkjent sak/arkivsystem. Som offentlig foretak er vi pliktige å arkivere vår administrative korrespondanse i et sak/arkivsystem som bygger på Noark 5-standarden. Noark er en forkortelse for Norsk arkivstandard. Formålet med standarden er å legge et grunnlag for sikring av foretakets elektroniske arkiv for samtid og fremtid. Standarden er utformet med tanke på at den enkelte organisasjon skal kunne på en effektiv og smidig måte ivareta organisasjonens arkivverdige dokumenter. En av mange fordeler med et godkjent sak/arkivsystem er at dokumenter som inneholder sensitive opplysninger kan tilgangsstyres slik at bare de med tjenstlig behov får tilgang til å lese de.

Hvilke dokumenter er arkivverdige?

At et dokument er arkivverdig vil si at dokumentet har *verdi som dokumentasjon* eller er *gjenstand for saksbehandling*. Dokumenter som legger føringer/bindinger for foretaket journalføres. Interne notat som har verdi for saksbehandlingen skal også journalføres. Denne beskrivelsen er ganske vag, så vi må spesifisere nærmere hva dette innebærer.

Helgelandssykehuset HF plikter som offentlig foretak å sikre arkiv slik at dette blir tatt vare på og gjort tilgjengelig for ettertiden. (Arkivforskriften §1-1)

Man kan begrunne behov for arkivering ut fra to kriterier:

- 1. Dokumentet er gjenstand for saksbehandling**
- 2. Dokumentet har verdi som dokumentasjon**

Hvis kun ett av kriteriene er oppfylt er det arkiveringsplikt.

Organinterne dokumenter er eksempler på dokumenter som skal arkiveres, men som ikke trenger å vises på offentlig postjournal (Da bruker vi **Notat X eller Notat N**).

- Møtereferat, rutiner og retningslinjer, planer og rapporter.
 - Hvis disse sendes til andre organisasjoner skal det registreres som utgående.

Arkivbegrensning (arkiveres ikke)

Hvis dokumentet ikke har verdi som dokumentasjon og ikke er gjenstand for saksbehandling, skal det ikke arkiveres.

- Trykksaker, rundskriv og andre mangfoldiggjort og allment tilgjengelig materiale.

Unntak: Hvis det er vår organisasjon som har utarbeidet dette materialet, skal et eksemplar bevares, samt de nødvendige forarbeid.

Er svaret ja på et (eller flere) av spørsmålene så skal det arkiveres i sak/arkivsystemet:

Helgelandssykehuset HF	JA
1. Er dokumentet sendt Helgelandssykehuset for at vi skal fatte vedtak eller beslutning i en sak?	
2. Inneholder dokumentet opplysninger som dokumenterer Helgelandssykehusets handlinger?	
3. Inneholder dokumentet informasjon som kan gjenbrukes i andre saker?	
4. Er dokumentet viktig for at Helgelandssykehuset skal kunne dokumentere vedtak og tiltak for all ettertid?	
5. Er dokumentet viktig for at å vise offentligheten Helgelandssykehusets planer og virksomhet?	
6. Er dokumentet viktig for at forvaltningens historie kan skrives i fremtiden?	
7. Er dokumentet viktig for å forstå saken?	
8. Er dokumentet viktig for å forstå beslutningsgrunnlaget?	
9. Har dokumentet (stor) dokumentasjonsverdi?	

Alle som saksbehandler på vegne av Helgelandssykehuset har et ansvar for å sørge for at arkivverdig post havner i sak/arkivsystemet. Det er ikke nok at dokumentasjonen ligger i Outlook, i filstrukturen på den enkeltes PC eller i papirform i permer, hyller eller på skrivebordet. Denne dokumentasjonen er ikke personlig, alt tilhører Helgelandssykehuset, og all dokumentasjon skal samles på et sted for lettere gjenfinning. Slik viktig informasjon kan ikke bare være tilgjengelig for enkeltpersoner. Da blir foretaket mest sannsynlig ute av stand til å gjøre rede for hva som har funnet sted i en spesifikk sak dersom den ene personen som innehar dokumentasjonen ikke er tilgjengelig.

Husk: Ved en eventuell organisasjonsendring eller avslutning av Helgelandssykehuset HF vil arkivet være det eneste som er igjen av organisasjonen.

Hva skal hvor?

Forholdet mellom foretakets journalføringsplikt etter arkivloven og helsepersonells dokumentasjonsplikt etter helsepersonelloven og pasientjournalforskriften kan oppleves uklart. Som utgangspunkt skal imidlertid alle utgående og inngående dokumenter til foretaket

journalføres og arkiveres i sak/arkivsystemet. 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 skadeerstatningssaker
- Brev til/fra pasienter, når de ikke er direkte knyttet til den helsehjelpen vedkommende får eller skal få

Alle dokumenter av denne typen skal altså journalføres og arkiveres i sak/arkivsystemet i samsvar med arkivforskriftens bestemmelser. Når dokumentene legges i sak/arkivsystemet, sikres det at dokumentene blir saksbehandlet og fulgt opp når det gjelder restanser. Hvis dokumentene derimot legges i pasientjournalen, sikres ikke den videre saksbehandling, i og med at pasientjournaler kun skal åpnes i forbindelse med ytelse av helsehjelp.

Helse Sør-Øst har utformet en rapport som heter «Hva skal hvor». Det er en regional anbefaling som gjennomgår prinsipper for, og eksempler på, pasientrelaterte dokumenter som hører hjemme i et sakarkiv. Helgelandssykehuset kan bruke dette dokumentet som et hjelpeverktøy for å skille mellom dokumentene som skal i DIPS og dokumentene som skal i sak/arkivsystemet.

Dokumentfangst

For å sikre autentisk dokumentasjon er det viktig å etablere løsninger for en best mulig dokumentfangst, dvs. at dokumentene som skal arkiveres blir identifisert, "fanget" og arkivert. I dette ligger at dokumentene blir tilknyttet metadata (registrert) og arkivert på en måte som sikrer at de kan finnes igjen i en uforandret form. Ved å sikre god dokumentfangst, ivaretas både Helgelandssykehusets behov for å etablere løsninger for god kunnskapsforvaltning og beslutningsstøtte, parters rettssikkerhet, offentlighet i forvaltningen og framtidige kulturelle og forskningsmessige behov.

Åpenhets- og delingskultur

Innad i Helgelandssykehuset skal det herske en åpenhets- og delingskultur. Det innebærer at relevant informasjon til enhver tid må være tilgjengelig både for ledere og medarbeidere. Det er en forutsetning for tilfredsstillende saksbehandling. Det er viktig å tenke at all informasjon og dokumentasjon som du mottar eller produserer i kraft av din stilling ved Helgelandssykehuset tilhører foretaket, og må derfor lagres et sted der det blir tilgjengelig for flere enn deg selv.

Arkivmaterialet er nødvendig for å kunne dokumentere utad hva foretaket har foretatt seg – dels for at foretaket skal kunne stå til ansvar for sine handlinger overfor samfunnet for øvrig; dels for at det enkelte foretak skal kunne dokumentere sine rettigheter og/eller forpliktelser overfor andre instanser eller personer.

Posten som kommer inn til foretaket via postmottaket blir lagt inn i sak/arkivsystemet av arkivtjenesten. Det er imidlertid mange henvendelser som blir sendt direkte til saksbehandler enten via e-post eller papirpost. I slike tilfeller er det saksbehandler selv som må sørge for at arkivverdig post blir lagt inn i sak/arkivsystemet. Saksbehandler kan enkelt importere inngående e-post i sak/arkivsystemet. **Husk at utgående e-post også må importeres.** Det er like viktig å arkivere de utgående e-postene for å få et helhetlig bilde av saksgangen. Vanlig papirpost kan sendes til arkivtjenesten for journalføring dersom saksbehandler ikke har tilgang til en skanner.

Det er viktig å tenke at alle har et ansvar for å lagre alle arkivverdige dokumenter på et og samme sted. Dette vil komme alle til gode, samtidig som Helgelandssykehuset gjør sine plikter som offentlig foretak.

Gi dokumentene meningsbærende titler

En viktig forutsetning for å kunne saksbehandle er, som tidligere nevnt, at all dokumentasjon som vedrører den aktuelle saken er lett tilgjengelig for saksbehandler, samlet på et sted. En viktig faktor er å gi dokumentene meningsbærende titler når de arkiveres, slik at man i ettertid enkelt kan søke opp det dokumentet man trenger. Tittelen man gir et dokument bør ikke etterlate noen tvil om hva det omhandler. Gi derfor dokumentet en klar og konsis tittel når du produserer/lagrer det i sak/arkivsystemet.

Å skrive et brev

Å skrive et brev høres kanskje enkelt ut i seg selv, men en rekke momenter må tas i betraktning når man skriver på vegne av et offentlig foretak. På språkrådets nettsider står det en del om dette:

Før du skriver noe, må du vite hva du vil med det. Ha budskapet klart for deg, ellers blir det garantert uklart for mottakeren. Deretter tenk på mottakeren, hvem er det og hva gjelder det? Sett deg i den andres sted og skriv vennlig, tydelig og saklig nøytralt. Mottakeren skal ikke være i tvil om hva som ventes av ham eller henne. Først når dette er klart for deg, kan du begynne å konsentrere deg om oppsett, innhold og språk.

1. Oppsett

Et godt oppsett gjør at mottakeren raskt kan orientere seg i brevet.

- Gi brevet en informativ og dekkende hovedoverskrift slik at mottakeren umiddelbart forstår formålet med brevet.
- Lange brev kan innledes med et kort sammendrag der du forteller hvorfor brevet er sendt, hva som eventuelt er vedtatt, og hva mottakeren eventuelt skal eller kan gjøre. Siden kan du argumentere, begrunne og skrive mer utfyllende om saksforholdet.

- Lag en tydelig struktur og del teksten inn i avsnitt. Sett avsnittene etter hverandre i en klar, saklig sammenheng. Bruk underoverskrifter i lengre brev. Ideelt sett vil underoverskriften alene sammenfatte hovedtrekkene i brevet.
- Skal du informere om rettigheter, kan det lønne seg å bruke spørsmål-og-svaroppsett. Imperativformer og personlige pronomen er ikke farlige. De gjør det lettere å få frem hvem som skal gjøre hva. For eksempel: «Du har plikt til å...» eller «Det betyr at du...».

2. Innhold

- Kom raskt til saken. Skriv det viktigste først. Få med alt mottakeren trenger å vite, og stryk resten. Ikke sett inn mindre relevante eksempler og vurderinger. Korte brev er bra, selv om knapphet ikke er et mål i seg selv.
- Skriv en klar konklusjon, for eksempel om søknaden er innvilget eller avslått, hvis brevet er svar på en søknad. Konklusjonen kan gjerne stå først i brevet, enten i et sammendrag eller alene.
- Noen ganger må vi ha med opplysninger som ikke er like viktige for alle mottakere. Det kan være informasjon om klagemuligheter eller om aktuelle lovbestemmelser. Slikt bør stå helt til slutt. Det bør gå klart frem hvor mottakeren kan finne mer informasjon eller få hjelp.

3. Språk

- Et brev må selvsagt også ha korrekt språk. Pass på tegnsettingen – et tegn fra eller til kan endre meningen i teksten. Ikke stol på stavekontrollen, men les korrektur selv eller be en kollega om å gjøre det.
- Husk at det er ikke nok at språket er korrekt. Språket må også være klart. Da hindrer du misforståelser, og det offentlige sparer tid og penger på sikt.
- Del opp lange setninger. Server informasjonen i passe porsjoner. Bindeord som derfor, altså, dessuten, fordi, dermed og slik hjelper leseren å følge logikken i teksten.
- Forklar vanskelig innhold og viktige faguttrykk, begreper, prosesser og prosedyrer. Eventuelt kan du vise til en ordliste. Unngå å bruk abstrakte ord og uttrykk som vedrørende og nedenstående, for så vidt gjelder, beskaffenhet og beføyelse.
- Unngå også vage uttrykk som i forhold til (med mindre du mener å sammenlikne), knyttet opp mot og ikke minst moteord som fokus og sammensetninger med –messig.
- Spar på ordene:
 - På det nåværende tidspunkt = nå
 - I inneværende år = i år
 - Dette medfører ikke riktighet = dette er feil, dette stemmer ikke

Bruk de gjeldende brevmalene

Når du skriver et brev på vegne av Helgelandssykehuset er det viktig at du tar i bruk de nyeste brevmalene. Helgelandssykehuset har en grafisk profil vi skal følge, og bruk av gamle maler med feil logo, feil bunntekst osv. gir et uprofesjonelt inntrykk utad. Unngå derfor bruk av gamle

brevmaler du har lagret på eget område. Den enkleste måten å skrive et brev er å gjøre det direkte i sak/arkivsystemet. På den måten unngår du dobbeltarbeid ved å først skrive brevet i Word, for deretter å importere det inn i sak/arkivsystemet.

Dersom du må skrive brevet direkte i Word, finner du de gjeldene brevmalene under «Fil – Ny – Delt». **Dersom dokumentet er arkivverdig, må det legges i sak/arkivsystemet.**

God forvaltningsskikk

Når det snakkes om saksbehandling i offentlig forvaltning, nevnes ofte begrepet «god forvaltningsskikk», men hva innebærer dette egentlig? God forvaltningsskikk omfatter stikkord som likebehandling (presedens), fullstendig beslutningsgrunnlag og at henvendelser til forvaltningen krever svar innen rimelig tid. Vi tar utgangspunkt i forvaltningsloven for å forklare dette nærmere.

Forvaltningslovens formål å sikre den enkelte innbygger en trygg og grundig saksbehandling og likebehandling fra det offentliges side. Den gjelder offentlige instanser eller organer i stat og kommune og private instanser som har driftstøtte fra stat, fylke eller kommune.

Forvaltningsloven sier blant annet hvem som er inhabil til å behandle saker, og den har regler for saksbehandling, taushetsplikt, vedtak og ankemuligheter.

Loven er svært viktig for å sikre rettssikkerheten i Norge.

Saksbehandler kan være inhabil

Forvaltningsloven forutsetter at den offentlige tjenestemannen (saksbehandler) viser skjønn i spørsmål om habilitet. En offentlig tjenestemann kan være ugild til å tilrettelegge grunnlaget for en avgjørelse eller til å treffe avgjørelse i en forvaltningssak:

- Når han selv er part i saken
- Når han er i slekt eller svogerskap med en part i opp- eller nedstigende linje eller i sidelinje så nær som søsken
- Når han er eller har vært gift med eller er forlovet med eller er fosterfar, fostermor eller fosterbarn til en part
- Når han er verge eller fullmektig for en part i saken eller har vært verge eller fullmektig for en part etter at saken begynte
- Når han leder eller har ledende stilling i, eller er medlem av styret eller bedriftsforsamling for et samvirkeforetak eller en forening, sparebank eller stiftelse som er part i saken eller et selskap som er part i saken. Dette gjelder likevel ikke for person som utfører tjeneste eller arbeid for et selskap som er fullt ut offentlig eid og dette selskapet, alene eller sammen med andre tilsvarende selskaper eller det offentlige, fullt ut eier selskapet som er part i saken.

Er du i det minste tvil om du som saksbehandler er inhabil, må du undersøke dette før du starter å jobbe med saken.

Det står mer om å være ugild som saksbehandler i forvaltningsloven §6.

Veiledningsplikt

Videre sier forvaltningsloven noe om generelle regler for saksbehandlingen i offentlig forvaltning. Helgelandssykehuset har som offentlig foretak alminnelig veiledningsplikt. Det vil si at når vi behandler saker med en eller flere private parter, skal vi vurdere partenes behov for veiledning. Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses Helgelandssykehusets kapasitet til å påta seg en slik oppgave.

Dersom noen henvender seg til Helgelandssykehuset ved en feil, skal vi som mottar henvendelsen, om mulig vise vedkommende til rett foretak. Inneholder en henvendelse til Helgelandssykehuset feil, misforståelser, unøyaktigheter eller andre mangler som avsenderen bør rette, skal vi om nødvendig gi beskjed om dette. Helgelandssykehuset bør samtidig gi frist til å rette opp mangelen og eventuelt gi veiledning om hvordan dette kan gjøres.

Saksbehandlingstid

Helgelandssykehuset skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold.

Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal vi snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og om mulig opplyse om når svar kan ventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig.

I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt. **God forvaltningsskikk tilsier altså at vi skal besvare en henvendelse innen 4 uker.**

Samtale med saksbehandler

En sakspart som har saklig grunn for det, skal få mulighet til å prate personlig med saksbehandler eller en annen ved Helgelandssykehuset som har inngående kjennskap til saken. Dette gjelder også mindreårige saksparter som representeres av en verge. Om mulig, skal det skrives et referat fra dette møtet.

En sakspart har rett til å la seg bistå av en advokat eller fullmektig på alle trinn av saksbehandlingen.

Taushetsplikt

§13 i forvaltningsloven sier mye om taushetsplikt. Det viktigste å huske på i den forbindelse er at Helgelandssykehusets saksbehandlere plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det vi i forbindelse med vårt arbeid får vite om noens personlige forhold eller tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysninger angår.

Som personlige forhold regnes ikke fødested, fødselsdato og personnummer, statsborgerforhold, sivilstand, yrke, bopel og arbeidssted, med mindre slike opplysninger røper et klientforhold eller andre forhold som må anses som personlige. Taushetsplikten gjelder også etter at vedkommende har avsluttet tjenesten eller arbeidet. Han kan heller ikke bruke opplysninger som nevnt i denne paragraf i egen virksomhet eller i tjeneste eller arbeid for andre.

Følgende regnes som sensitive personopplysninger:

- Opplysninger om rasemessig eller etnisk opprinnelse
- Opplysninger om politisk oppfatning
- Opplysninger om religion
- Opplysninger om filosofisk overbevisning
- Opplysninger om fagforeningsmedlemskap
- Genetiske opplysninger
- Biometriske opplysninger med det formål å entydig identifisere noen
- Helseopplysninger
- Opplysninger om seksuelle forhold
- Opplysninger om seksuell legning
- Opplysninger om straffedommer
- Opplysninger om lovovertrедelser

§13 a til f gir inngående detaljert informasjon om begrensninger i taushetsplikten og opplysninger for bruk av forskning som saksbehandler må sette seg inn i dersom det skulle bli aktuelt under saksbehandlingens forløp.

Vedtak

Et enkeltvedtak skal være skriftlig. Vedtaket skal grunngis. Helgelandssykehuset skal gi begrunnelsen samtidig med at vedtaket treffes. I andre saker enn klagesaker kan forvaltningsorganet la være å gi samtidig begrunnelse dersom det innvilger en søknad og det ikke er grunn til å tro at noen part vil være misfornøyd med vedtaket. Det samme gjelder i saker om fordeling av tillatelser eller andre fordeler mellom flere parter. En part kan likevel kreve begrunnelse gitt etter at vedtaket er truffet. Krav om begrunnelse må framsettes i løpet

av klagefristen eller – om ingen klagefrist løper – senest 3 uker etter at parten mottok underretning om vedtaket.

I begrunnelsen skal vises til de regler vedtaket bygger på, med mindre parten kjenner reglene. I den utstrekning det er nødvendig for å sette parten i stand til å forstå vedtaket, skal begrunnelsen også gjengi innholdet av reglene eller den problemstilling vedtaket bygger på.

Helgelandssykehuset skal sørge for at partene underrettes om vedtaket så snart som mulig. Dersom en mindreårig over 15 år er part i saken og blir representert av verge, skal organet også underrette den mindreårige selv.

I underretningen skal videre gis opplysning om klageadgang, klagefrist, klageinstans og den nærmere fremgangsmåte ved klage, samt om retten til å se sakens dokumenter.

Klage på vedtak

I forvaltningsloven §28 - §36 står det inngående om hvilke steg som må gjennomgås dersom en part klager på et vedtak som er fattet av Helgelandssykehuset HF. Dette må saksbehandler sette seg inn i dersom dette skulle bli aktuelt.

Rett til innsyn i dokumenter i offentlig virksomhet

Formålet med offentlighetsloven er å legge til rette for at offentlig virksomhet er åpen og gjennomsiktig, for slik å styrke informasjons- og ytringsfriheten, den demokratiske deltagelsen, rettssikkerheten for den enkelte, tilliten til det offentlige og kontrollen fra allmenheten. Loven skal også legge til rette for viderebruk av offentlig informasjon.

Helgelandssykehuset HF er som offentlig foretak underlagt bestemmelsene i denne loven. Det innebærer at vi plikter å legge inn alle arkivverdige dokumenter i sak/arkivsystemet, ikke bare fordi vi skal dokumentere det vi foretar oss for internt bruk, men fordi innbyggerne skal kunne se hva vi har foretatt oss.

Hver uke legger arkivtjenesten, etter en grundig kontroll, ut et uttrekk fra sak/arkivsystemet av siste ukes postjournal på Helgelandssykehusets nettside. Postjournalen er en oversikt over inn- og utgående brev fra den siste uken. Der kan hvem som helst gå inn og se, og legge inn en begjæring om innsyn i et eller flere dokumenter. Saksdokument, journaler og lignende register for foretaket er åpne for innsyn dersom det ikke i medhold av lov ikke er gjort unntak for innsyn. Definisjonen på saksdokument er ifølge offentlighetsloven § 4 et dokument som er kommet til eller lagt fram for et organ, eller som organet selv har opprettet, og som gjelder ansvarsområdet eller virksomheten til organet. Et dokument er opprettet når det er sendt ut av organet. Dersom dette ikke skjer, skal dokumentet regnes som opprettet når det er ferdigstilt.

Når en begjæring om innsyn sendes til Helgelandssykehuset vil arkivtjenesten i samarbeid med saksbehandler vurdere om vi kan gi innsyn i den aktuelle informasjonen. Eventuelle avslag på innsyn må begrunnes med hjemmel i lov. Derfor er det viktig at saksbehandler, som kjenner innholdet i dokumentet bedre enn noen andre, tar stilling til om innholdet i brevene inneholder

sensitive opplysninger, og dermed må påføres en tilgangskode. Påføring av tilgangskode gjøres i det saksbehandler oppretter brevet i sak/arkivsystemet. Da vil tilgangskoden flettes inn i brevmalen, og mottaker blir gjort oppmerksom på at brevet inneholder sensitive opplysninger. Dersom du er usikker på om brevet inneholder sensitive opplysninger, eller er i tvil om hvilken tilgangskode som skal brukes, ta kontakt med arkivtjenesten som vil være behjelpelig med disse problemstillingene.

Følgende tilgangskoder er tilgjengelig i sak/arkivsystemet:

AK – Avtaler og kontrakter
D – Direktør
P – Personal
PA – Pasientsak
PD – Disiplinærsak
PS – Personal sensitiv
UO – Unntatt offentlighet
UT – Utsatt offentlighet
XX – Midlertidig sperret (ikke i bruk)

Vær oppmerksom på at noen av de ulike tilgangskodene er tilknyttet to eller flere lovhjemler. Sjekk at den lovhjemmelen som dukker opp som default når du velger tilgangskode faktisk er den gjeldende for innholdet i brevet. Du kan lett endre lovhjemmel ved å trykke på pilen ved lovhjemmelen. Da kommer alle tilgjengelige hjemler med forklaringstekst.

Innsynsbegjæringen skal besvares uten ugrunnet opphold og **senest innen 3 virkedager**. Er vi for sen å besvare innsynsbegjæringen, er det å anse som et avslag.

Avslag på innsynsbegjæring skal alltid begrunnes skriftlig med henvisning til lovhjemmel, hvilket ledd, bokstav eller nummer i loven eller hvilken forskrift. Avslaget skal inneholde opplysning om anledning til å klage, og at klagefristen er 3 uker.

Helgelandssykehuset skal praktisere merinnsyn. Dette betyr at når man med hjemmel i lov har mulighet til å unnta et dokument fra offentlighet, skal vi likevel vurdere å gi helt eller delvis innsyn. Helgelandssykehuset bør gi innsyn dersom hensynet til offentlig innsyn veier tyngre enn behovet for unntak. Eventuelle sensitive opplysninger sladdes dersom innsyn gis.

Når Helgelandssykehuset gjør unntak fra innsyn for deler av et dokument, kan det også gjøres unntak for resten av dokumentet dersom:

- gir et klart misvisende inntrykk av innholdet i brevet,
- det vil være urimelig arbeidskrevende å skille ut de delene av brevet som kan gis innsyn i, eller
- de unntatte opplysningene utgjør den vesentligste delen av dokumentet.

Digitalt førstevalg

Det skal være digitalt førstevalg i den offentlige forvaltning. Det er flere skriv/lover som sier mye om dette:

Regjeringens digitaliseringsprogram sier at digital kommunikasjon skal være hovedregelen for kommunikasjon med forvaltningen. Digitalisering vil både føre til et bedre og raskere møte med offentlig sektor for innbyggere og næringsliv, og bedre ressursbruk i offentlig sektor.

Digitaliseringsrundskrivet er utformet av kommunal- og moderniseringsdepartementet. Rundskrivet er en sammenstilling av pålegg og anbefalinger om digitalisering i offentlig sektor. Der står det blant annet at virksomheten skal bruke digital postkasse til innbyggere for utsending av post til innbyggere som har valgt digital postkasse, og som ikke har reservert seg. Kravet om bruk av digital postkasse til innbyggere gjelder alle tjenester hvor det sendes brev som har dokumentasjonsverdi for innbygger.

Sak/arkivsystemet gjør det etter hvert mulig å ekspedere brev elektronisk direkte til mottakers digitale postkasse. Selv om brevet inneholder sensitive opplysninger er digital ekspedering en sikker måte å sende brev på. Systemet er koblet opp mot folkeregisteret og enhetsregisteret, og der kan vi søke frem mottakere. Systemet er også koblet opp mot kontakt- og reservasjonsregisteret, så dersom mottaker ikke har digital postkasse vil brevet sendes ut via en printtjeneste.

eForvaltningsforskriften legger til rette for sikker og effektiv bruk av elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen. Forskriften skal fremme forutsigbarhet og fleksibilitet, samt legge til rette for samordning av sikre og hensiktsmessige tekniske løsninger, herunder e-signatur.

Fullelektronisk saksbehandling

De fleste kommuner og statlige virksomheter har i dag et fullelektronisk arkiv, men de har ikke en fullelektronisk saksbehandling. Helgelandssykehuset skal over til fullelektronisk saksbehandling i alle ledd.

For å få til en digital dialog må Helgelandssykehuset jobbe digitalt både i samhandling med innbyggere, bedrifter og andre helseforetak. Vi skal også ha en digital dialog internt i Helgelandssykehuset.

For at en fullelektronisk saksbehandling skal bli en suksess, må følgende punkter være på plass:

- Fordeling av post må skje digitalt – ikke papirbasert.
- Godkjenning (en eller flere ledere/saksbehandlere) av dokumenter utføres i sak/arkivsystemet.
- Digital forsendelse benyttes.
- Benytt «fungerer for» i sak/arkivsystemet. Det reduserer sårbarheten på avdeling. Ta kontakt med arkivtjenesten dersom en leder/saksbehandler skal være borte fra jobb en periode, så legger vi inn dette i systemet.
- Oppnevnt minst 2 saksfordelere på hver sykehusenhet for å sikre at dokumentene havner hos rett saksbehandler.

- Hver enkelt saksbehandler må inn i sak/arkivsystemet og sjekke sine restanser og de dokumentene de har fått til orientering. Det er din plikt som saksbehandler å holde deg orientert samt besvare eller avskrive eventuelle restanser som er lagt til deg. Å avskrive er viktig fordi det skiller dokumentene du har lest fra de som er ubehandlet (har restanse). Det skaper ryddighet, og sikrer en mer effektiv saksbehandling.
- Dersom du ser at et brev er fordelt feil til deg er det din plikt å omfordele til rett person, eventuelt sende det tilbake til arkiv som fordeler det videre.

Dere må lage egne rutiner

Det er nå beskrevet generelle prinsipper for saksbehandling i Helgelandssykehuset. Dersom disse blir fulgt, har vi kommet et godt stykke på vei. For at vi skal komme helt i mål er det viktig at det blir utformet rutiner for behandling av spesifikke saker som faller inn under hvert enkelt ansvarsområde. For eksempel tilsynssaker, klagesaker, samhandlingsavvik og så videre. Arkivtjenesten har ikke inngående kunnskaper om innholdet i sakene, og hvordan de skal behandles, det er det saksbehandlerne som har. Det er viktig at rutinene som blir laget gjelder for hele Helgelandssykehuset, det skal ikke være opp til hver enkelt enhet eller saksbehandler hvordan saken behandles. Vi må levere god kvalitet på saksbehandlingen, slik at vårt omdømme utad blir positivt. Husk også at rutinene må dokumenteres skriftlig og lagres i Docmap.

Oppsummering

Som offentlig foretak har vi mange plikter. Som dette dokumentet har belyst, er noen av disse pliktene at vi har orden på vår dokumenthåndtering og saksbehandling. Dette er viktige områder som vi ikke kan prioritere bort. Dersom vi ikke har orden på dette, kan det få konsekvenser for Helgelandssykehuset. Vi har et ansvar overfor de som henvender seg til oss; de skal ha tilbakemelding på sine henvendelser, og alt dette skal dokumenteres i sak/arkivsystemet. Vi har et ansvar overfor allmenheten for øvrig; det vi foretar oss skal enhver innbygger ha mulighet til å be om innsyn i. Vi har et formelt ansvar for å følge gjeldende lover og regler som er fastsatt for den offentlige forvaltning. Dette dokumentet skal hjelpe deg som saksbehandler å bli enda mer bevisst på hva som er dine oppgaver, og hvordan du skal utføre disse oppgavene. På den måten vil Helgelandssykehuset være i stand til å håndtere saksbehandling på en effektiv og profesjonell måte.

Jenny Nyberg
Arkivleder
Helgelandssykehuset HF

Kilder

Arkivloven: <https://lovdata.no/sok?q=arkivloven>

Arkivforskriften: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2017-12-15-2105?q=arkivforskriften>

Offentlighetsloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-05-19-16?q=offentlighetsloven>

Forvaltningsloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10?q=forvaltningsloven>

NOARK 5-standarden: <https://www.arkivverket.no/forvaltning-og-utvikling/noark-standarden/noark-5/noark5-standarden>

Språkrådet: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/skrivehjelp/teksttyper/Brev-som-virker/>

Regjeringens digitaliseringsprogram:

https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fad/kampanje/dan/regjeringensdigitaliseringsprogram/digit_prg.pdf

Digitaliseringsrundskrivet:

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digitaliseringsrundskrivet/id2569983/>

Brev til helseforetakene - Forholdet mellom lovbestemt taushetsplikt, helsepersonells dokumentasjonsplikt etter helselovgivningen og arkivlovens krav til behandling av dokumentasjon:

https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/hod/ret/2007/0001/ddd/pdfv/304062-taushetsplikt_ish_160107.pdf

Arkivhåndboken for offentlig forvaltning – Fonnes, Ivar

eForvaltningsforskriften: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2004-06-25-988?q=eforvaltning>

Personopplysningsloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38?q=personopplysning>

Datatilsynet: <https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/personopplysninger/>