



Vård- och omsorgsförvaltningen Marknads- och kommunikationsavdelningen

Vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer för sociala medier

Sociala medier är en del av vår vardag och vi använder dem för att dela med oss av vardagen, utbyta tankar och för att interagera online. Det är ett sätt att kommunicera med våra målgrupper och i detta finns det regler och riktlinjer som du behöver känna till och följa.

Sociala medier är tillsammans med andra medier en del i vår kommunikation. Det gäller att vi tänker till så att vi använder rätt kanal för det vi vill förmedla. För oss på vård- och omsorgsförvaltningen är det vanligast att vi använder Instagram i syfte att dela med oss av det vi gör i våra verksamheter. De allra flesta konton är privata och kan enbart ses av följare som fått ett godkännande.

Att starta ett verksamhetskonto

De enheter som vill starta ett konto i en sociala medie-kanal behöver ansöka om det hos marknads- och kommunikationsavdelningen. Det är enhetschefen som ansöker genom att mejla till vofkommunikation@helsingborg.se. Enhetschefen är ansvarig för kontot, men själva innehållet kan skapas av en eller flera medarbetare.

Företrädare för Helsingborgs stad

När du som medarbetare postar inlägg på vård- och omsorgsförvaltningens sociala medier är du en företrädare både för förvaltningen och för hela Helsingborgs stad. Precis som i all annan kommunikation ska inlägg på sociala medier ske med respekt för den enskilde personen, oavsett om det är en kund eller en medarbetare. Innan du lägger ut en bild eller skriver om någon, ska du ta för vana att fråga hen om det är okej. Alla som är med på bild ska ha en påskriven samtyckesblankett som du hittar på intranätssidan om sociala medier. Detta gäller dock inte personal. Där räcker det med att fråga om hen vill vara med på bild.

Lagar och regler

Det finns flera lagar som reglerar vad vi får och inte får berätta om våra kunder eller våra verksamheter. Lagarna gäller både när du arbetar och när du är ledig.

Offentlighets- och sekretesslagen

Inom vård och omsorg är det viktigt att vi följer sekretesslagstiftningen och att vi respekterar den tystnadsplikt vi har om information kring våra kunder. Du får inte lägga ut personlig information om kunder eller medarbetare. Skulle någon

kommentar innehålla personuppgifter eller liknande ska dessa först dokumenteras genom en skärmdump och sedan tas bort. Ta alltid kontakt med kommunikationsavdelningen i fall du behöver hantera besvärande kommentarer. Offentlighetslagen betyder att vi behöver diarieföra vår aktivitet på sociala medier. Varje år tar vi skärmdumpar på alla konton som är kopplade till vård- och omsorgsförvaltningen och skickar in det till vår registrator sedan lägger dem i förvaltningens diarium.

Skyddad identitet

I dag lever en del människor av olika orsaker under skyddad identitet. Därför måste vi alltid ha någons tillstånd att publicera en bild på dem. Annars kan vi röja personens identitet och utsätta den för fara.

Dataskyddsförordningen (GDPR)

Dataskyddsförordningen (GDPR) skyddar människor mot att deras personliga integritet kränks när personuppgifter behandlas. Lagen gäller till exempel personuppgifter på webbplatser och sociala medier. Personuppgifter kan vara namn, personnummer, adress och andra saker som gör att du kan identifiera den du skriver om. Tar du ett foto där man kan se vem bilden föreställer är det en personuppgift. Då gäller dataskyddsförordningens bestämmelser och du behöver då ett skriftligt samtycke från den du vill fotografera. Du hittar blanketten för samtycke på vår intranätssida om sociala medier.

Upphovsrätt

Upphovsrätten är lagstadgad. Den som skapar en bild eller en text är också den som äger den. Det innebär att du inte kan kopiera bilder, musik eller texter från andra utan tillåtelse. Det gäller också musik som spelas i bakgrunden i en lokal som du filmar i. De flesta sociala medier har idag ett musikbibliotek med musik som är fri att använda.

Vad händer om jag bryter mot dessa riktlinjer?

Brott mot lagarna ovan kan få rättsliga efterföljder. Det är straffbart att skriva kränkande saker om andra i sociala medier. De allra grövsta kränkningarna som till exempel att hota någon till livet kan ge fängelsestraff. Den som råkat illa ut kan också ha rätt till skadestånd från den som skrivit det kränkande. Om man röjer uppgifter som omfattas av sekretesskydd gör man sig skyldig till dels en kränkning av den enskilde och dels ett brott mot lagen. Publicerar du upphovsrättsskyddat material riskerar du att få ditt konto avstängt. Allvarliga brott mot lagarna och reglerna kan även leda till arbetsrättsliga åtgärder där den som gjort sig skyldig kan förlora sin anställning.