

Retningslinje for brug af sociale medier i Region Midtjylland

Indledning	1
Definition af sociale medier	1
Hvem gælder retningslinjerne for?	1
Godkendelse og ansvar	2
Ansvarlige parter og roller	2
Oplysningspligt.....	3
Krav til indhold og sikkerhed	4
Etik og ordentlighed	4
Ingen åbne indbakker	5
Overhold ophavsret.....	5
Krav til sikkerhed og kodeord	6
Publicering af personoplysninger	7
Publicering af personoplysninger med samtykke	7
Publicering af personoplysninger uden samtykke	8
Publicering af personoplysninger om medarbejdere.....	8
Indhentning og opbevaring af samtykkeerklæring	9
Opbevaring af samtykkeerklæring.....	9
Håndtering af brud på persondatasikkerheden.....	9
Krav til optageudstyr og redigeringssoftware	11
Annoncering og markedsføring	12
Moderation af kommentarer og henvendelser.....	13
Håndtering af negative indlæg og krisekommunikation.....	14
Læs mere	14

Indledning

Sociale medier spiller en central rolle i Region Midtjyllands kommunikation med omverdenen, hvad enten det er med borgere, patienter, brugere, pårørende eller fremtidige kolleger.

Retningslinjerne i dette dokument er udformet som en vejledning til dig, som har ansvar for opgaver relateret til aktiviteter på virksomhedsaktiver (fx sider, profiler og grupper) på sociale medier, som repræsenterer Region Midtjylland. Det kan være en profil, der repræsenterer en hospitalsafdeling, et bosted eller et forskningsprojekt.

Ved at følge retningslinjerne sikrer du lovlig og ansvarlig brug af sociale medier.

Region Midtjylland har samtidig en række gode råd til din personlige brug af sociale medier. [Dem finder du her.](#)

Definition af sociale medier

Sociale medier refererer til onlineplatforme, der muliggør interaktion, deling af indhold og netværksdannelse.

Dette omfatter – men er ikke begrænset til – platforme som Facebook, X/Twitter, Instagram og LinkedIn.

Hvem gælder retningslinjerne for?

Retningslinjerne gælder på tværs af hele Region Midtjylland. Dette inkluderer koncern-niveauet, individuelle hospitaler, afdelinger, afsnit, bosteder og andre enheder i Region Midtjylland.

Godkendelse og ansvar

Hver enkelt enhed (fx individuelle hospitaler) bestemmer selv, hvilke muligheder, der er for at oprette virksomhedsaktiver på sociale medier.

Forud for oprettelse af virksomhedsaktiver på sociale medier skal den lokale ledelse eller dennes repræsentant kontakte den lokale kommunikationsafdeling.

Kommunikationsafdelingen hjælper med at sikre, at profilerne overholder retningslinjerne og giver mulighed for at drage fordel af yderligere rådgivning og vejledning.

Den lokale kommunikationsafdeling kan desuden bidrage til at sikre, at aktiviteter på de sociale medier er i overensstemmelse med organisationens overordnede kommunikationsstrategi og bidrager konstruktivt til den digitale tilstedeværelse.

Ansvarlige parter og roller

Ansvar for at sikre, at aktiviteter på sociale medier følger interne retningslinjer og lovgivning ligger altid hos den lokale ledelse. F.eks. har afdelingsledelsen ansvaret for de profiler, der drives i den pågældende afdeling.

Den lokale ledelse kan vælge at uddelegere specifikke opgaver til udvalgte medarbejdere, der får ansvar for aktiviteterne.

I denne sammenhæng kan følgende roller uddelegeres:

- **Rolle-administrator:** Personen har ansvar for at oprette relevante medarbejdere i den rolle, som de skal varetage på den enkelte side eller profil. På samme måde er det personens ansvar at fjerne rettigheder i tilfælde af jobskifte eller ændringer i ansvarsområder.

På visse sociale medier (fx Facebook) tildeles man rettigheder på forskellige niveauer. Fx som topadministrator, indholdsproducent og analytiker. Medarbejdere skal kun tildeles rettigheder på det niveau, som sikrer, at de kan løse de opgaver, som de har ansvar for.

- **Indholdsproducent:** Personen har ansvaret for at skabe relevant og professionelt indhold til sociale medier. Læs mere i afsnittet 'Krav til indhold og sikkerhed'.
- **Overvågning af kommentarspor:** For at sikre en konstruktiv og respektfuld dialog i kommentarspor skal der være en ansvarlig for moderering af kommentarer. Dette indebærer at reagere på henvendelser og moderere eventuel upassende adfærd. Læs mere i afsnittet 'Moderation af kommentarer og henvendelser'.

Disse roller kan varetages af én eller flere personer. Den lokale ledelse skal sikre, at de udpegede medarbejdere har den nødvendige viden og kompetencer til at udføre deres opgaver i overensstemmelse med retningslinjerne.

Oplysningspligt

Når man har virksomhedsaktiver på sociale medier, behandler man oplysninger om brugerne i et samarbejde med det pågældende sociale medier – man har et såkaldt fælles dataansvar.

Vi har pligt til at give brugerne en række informationer jf. databeskyttelsesforordningen. Vi skal bl.a. fortælle, hvilke oplysninger vi behandler, hvorfor vi behandler dem, og hvorfor vi har lov til at behandle dem. Vi skal give oplysningerne på eget initiativ, og gerne samtidig med at vi indsamler oplysningerne.

I Region Midtjylland opfylder vi vores oplysningspligt via en tekst på vores hjemmeside. På alle sociale medier, hvor det er teknisk muligt, skal der indsættes et link til oplysningerne på Region Midtjylland hjemmeside. Det kan fx ske via et fast link på virksomhedsaktivets Om-side.

[Find oplysningspligten her vedr. behandling af oplysninger på sociale medier.](#)

Krav til indhold og sikkerhed

Region Midtjylland er en organisation med det primære formål at behandle patienter, støtte udsatte borgere og løse opgaver indenfor Regional Udvikling. Det er afgørende, at vores tilstedeværelse på sociale medier understøtter og harmonerer med organisationens målsætninger.

På sociale medier kan enheder i Region Midtjylland vælge at kommunikere til omverdenen med flere formål – det kan fx være:

- **At give indblik i organisationen bag facaden:** Sociale medier giver mulighed for at give en nuanceret forståelse af, hvad der foregår bag kulisserne på fx hospitaler og give et indblik i demokratiet. Dette skaber en mere gennemsigtig organisation for omverdenen.
- **Vidensformidling:** Gennem sociale medier kan vi aktivt bidrage til formidling inden for fx sundhedsområdet til gavn for borgerne. Vi kan levere pålidelig information om forebyggelse og behandling af sygdomme, bekæmpe misinformation og bidrage til, at patienter og borgere ikke bliver overset i samfundsdebatten. Ved at fungere som en troværdig kilde kan vi oplyse og styrke samfundet med relevant og pålidelig information.
- **Forskningskommunikation:** Region Midtjylland er involveret i forskning og udvikling på mange områder. Sociale medier kan anvendes som et redskab til formidling og branding overfor fx borgere, fonde og fagfolk.
- **Rekruttering og fastholdelse af medarbejdere:** Region Midtjylland kan bruge sociale medier til employer branding og til at understøtte rekruttering og tilknytning af medarbejdere. Det kan blandt andet ske ved at fortælle om det daglige arbejdsliv, det kollegiale samarbejde og fællesskab, karrieremuligheder og lignende.
- **Styrkelse af partnerskaber og samarbejde:** Sociale medier giver Region Midtjylland mulighed for at skabe og vedligeholde partnerskaber med eksterne aktører som kommuner, private virksomheder, uddannelsesinstitutioner, osv. Gennem synliggørelse af fælles projekter og initiativer kan vi fremme samarbejde, erfaringsudveksling og innovation på tværs af sektorer, hvilket bidrager til bedre løsninger.

Når du laver opslag til sociale medier, der repræsenterer Region Midtjylland, er det vigtigt at sikre, at budskabet, formen og indholdet understøtter organisationens formål og værdier.

Her kan du med fordel kontakte din lokale kommunikationsafdeling for hjælp og sparring.

Etik og ordentlighed

Vores tilstedeværelse på sociale medier skal kendetegnes ved høj etik og ordentlighed. Vi kan sagtens være uformelle i vores kommunikation med omverdenen, men vi skal bestræbe os på høj troværdighed og respektere fortroligheden omkring vores patienters og medarbejders privatliv.

Væsentlige principper:

- **Øjenhøjde og professionalisme:** Selvom vores kommunikation på sociale medier er indbydende og tilgængelig bør vi stadig bevare en professionel tone og fremtræden. Vi skal lytte og engagere os i dialog med borgerne, samtidig med at vi opretholder en respektfuld og professionel fremtræden.
- **Overholdelse af tavshedspligten:** Som ansat er vi underlagt tavshedspligt, og vi må ikke videregive oplysninger af fortrolig karakter. Det vil sige, at vi bl.a. har tavshedspligt om forhold, der vedrører patienter, pårørende, kolleger og ledelse.
- **Beskyttelse af privatliv:** Vi opfordrer aldrig brugerne til at dele personoplysninger på sociale medier (fx i kommentarspor). Hverken om dem selv eller deres pårørende. Vi er altid opmærksom på ikke at offentliggøre billeder med personhenførbare data som CPR-nr. og navne, der står på skærme, journaler, patientarmbånd osv.

Hvis vi vurderer, at der er nærliggende risiko for, at borgere vil dele personoplysninger på et givet opslag, så overvejer vi, om det er relevant at skrive eksplicit i selve opslaget, at man ikke bør dele personoplysninger.

- **Troværdighed og nøjagtighed:** Vores indhold skal være præget af troværdighed og nøjagtighed. Det betyder, at vi bestræber os på at levere pålidelige oplysninger og undgå spredning af ukorrekte eller vildledende oplysninger.

Ved at følge ovenstående principper sikrer vi, at vores tilstedeværelse på sociale medier ikke kun er engagerende og uformel, men også har høj etik og professionalisme, der harmonerer med vores position som en ansvarlig organisation.

Ingen åbne indbakker

På visse sociale medier er der funktioner, hvor brugerne har mulighed for at sende private beskeder til virksomheder og organisationer. Åbne indbakker indebærer en risiko for, at borgere, patienter og pårørende skriver beskeder indeholdende personoplysninger.

For at minimere risikoen skal åbne indbakker deaktiveres på de medier, hvor det er teknisk muligt. Er det ikke muligt lukke beskedfunktionen, skal du være påpasselig med ikke at sagsbehandle evt. henvendelser, men derimod henvise til sikre kanaler som fx sikker mail eller telefon. Overvej altid om det er relevant at journalisere en given henvendelse.

Overhold ophavsret

Det vigtigt, at vi i Region Midtjylland overholder ophavsretten i vores kommunikation. Dette gælder bl.a. i forhold til at anvende musik, billeder og videoer.

Det betyder, at vi ikke bruger beskyttet musik eller billedmateriale, hvis vi ikke har de nødvendige rettigheder eller tilladelser. Vi sørger endvidere for at kreditere skabere af fx billed- og lydmateriale, hvor det er relevant.

Når man opretter virksomhedsaktiver på sociale medier, er det flere steder muligt at oprette det som eksempelvis en person-profil eller en virksomhedsprofil.

Personprofiler har ofte mulighed for at lave indhold med fx musik, som er beskyttet af ophavsret. Virksomhedsprofiler har ikke adgang til det samme mediebibliotek. Dette er en hjælp til at sikre, at organisationer som vores overholder ophavsretten.

Det er derfor vigtigt at oprette virksomhedsaktiver i overensstemmelse med retningslinjerne for det pågældende medie. Det betyder, at vi i Region Midtjylland altid opretter profiler som virksomhedsprofiler, hvor det er muligt.

Krav til sikkerhed og kodeord

Det er vigtigt med høj sikkerhed, så vi minimerer risikoen for, at andre misbruger vores virksomhedsaktiver på sociale medier.

Brug altid fler-faktorautentifikation på medier, hvor det er teknisk muligt. Flerfaktorautentifikation er et af de sikringstiltag, der er mest effektivt i forhold til at øge login-sikkerheden.

Hvis det ikke er muligt at benytte fler-faktorautentifikation skal kodeordet bestå af mindst 15 tegn.

Desuden skal du slå notifikationer om login fra nye enheder til. På den måde bliver du opmærksom, hvis andre får adgang til kontoen.

Skift kodeord til sociale medier med fælleslogin (fx Instagram eller X) minimum hver 3. måned og efter evt. udlån af kontoen – fx i forbindelse med takeovers.

Publicering af personoplysninger

I Region Midtjylland værner vi om privatlivet for vores patienter og medarbejdere. Derfor er vi påpasselig med ikke at publicere personoplysninger på sociale medier uden gyldigt samtykke.

Personoplysninger er enhver oplysning, der vedrører en identificeret eller identificerbar enkeltperson. Forskellige oplysninger, der sammen kan føre til identifikation af en bestemt person, udgør også personoplysninger.

Det er som udgangspunkt ikke tilladt at bringe oplysninger (herunder billedmateriale) om patienter og beboere på sociale medier – også selvom, der er indhentet skriftligt samtykke.

Et samtykke skal altid være frivilligt, og en patient/beboer kan have svært ved at give et frivilligt samtykke, fordi personen er afhængig af fx sundhedsfaglig behandling fra hospitalet.

Derfor er der en række forhold, du skal inddrage i dine overvejelser, når du skal vurdere, om et samtykke fra en patient er gyldig eller ej:

- Er patienten i et behandlingsforløb, eller er det ophørt?
- Er borgeren i et afhængighedsforhold til regionen?

I forhold til tidligere patienter skal du være opmærksom på, at du, inden patienten udskrives, skal have indhentet samtykke til senere at kontakte patienten med henblik på eksempelvis optagelser. Det er ikke tilladt at tage billeder under indlæggelse og bede om samtykke til publicering efter udskrivelse.

Publicering af personoplysninger med samtykke

I visse tilfælde kan det være muligt at publicere personoplysninger, når der er indhentet skriftligt samtykke. Det inkluderer eksempelvis følgende situationer:

- Har patienten alene sporadisk kontakt (fx en årlig kontrol) med hospitalet, er der muligvis ikke samme afhængighedsforhold som hos en patient, der fx er indlagt. Derfor kan samtykke oftere bruges i denne sammenhæng. Du skal altid vurdere konkret, om patienten kan føle sig presset til at deltage.
- I visse situationer deltager borgeren ikke som patient, men har en anden rolle – fx som peer-medarbejder eller ambassadør for fx et patient- eller brugerråd. Her kan samtykke anvendes, selvom der er tale om nuværende patienter.
- Har borgeren uopfordret henvendt sig med ønske om at fortælle sin historie? I så fald kan skriftlig samtykke som udgangspunkt anvendes.

Hvis du når frem til, at samtykke kan bruges, er det vigtigt, at du dokumenterer dine overvejelser og sikrer et skriftligt samtykke. Du bør kort notere, hvorfor du har vurderet, at samtykke kan bruges i netop dette tilfælde.

Samtykket skal ske skriftligt. [Find Region Midtjyllands samtykkeerklæring på intranettet.](#)

Det er vigtigt, at både overvejelserne og samtykket gemmes et sikkert sted, så det nemt kan findes igen. Se afsnittet 'Indhentning og opbevaring af samtykkeerklæring'.

Opslag på sociale medier indeholdende personoplysninger skal slettes, når de har opnået deres virke eller efter senest 6 måneder.

Publicering af personoplysninger uden samtykke

Billeder, som indeholder almindelige personoplysninger, hvor personen ikke med rimelighed kan føle sig udstillet, udnyttet eller krænket, kan offentliggøres uden samtykke, hvis det efter en konkret vurdering er nødvendigt af hensyn til udførelsen af en opgave i samfundets interesse.

Det kan fx være billeder fra et rejsegilde, en indvielse eller et åbent hus-arrangement uden patienter, der synligt er patienter.

[Læs mere i denne guide til at håndtere billeder.](#)

Publicering af personoplysninger om medarbejdere

Det er vigtigt, at du indhenter samtykke, inden du publicerer oplysninger (herunder billedmateriale) om regionens medarbejdere på sociale medier.

Dette samtykke kan være skriftligt – men det er ikke altid et krav. Skriftligt samtykke kan være særlig relevant, hvis personoplysningerne skal bringes gentagende gange eller i forbindelse med en kampagne. Fx i forbindelse med en rekrutteringsindsats.

Det er vigtigt, at du overvejer den specifikke sammenhæng, hvor du vil bringe oplysningerne og vurdere, om det berettiger et skriftligt samtykke.

[Læs mere i denne guide til at håndtere billeder.](#)

Indhentning og opbevaring af samtykkeerklæring

Hvis du når frem til, at samtykke kan bruges, er det fortsat vigtigt at respektere privatlivet hos borgere, patienter, beboere, pårørende og medarbejdere. Det er derfor vigtigt, at vi nøje overvejer, hvordan vi anmoder om og behandler samtykke til publicering af personoplysninger – herunder billeder.

Væsentlige principper:

- **Etisk anmodning om samtykke:** Når vi indhenter samtykke til at bruge fx billedmateriale, skal vi gøre det på en etisk måde. Det betyder, at vi skal sikre at personen har tilstrækkeligt oplysninger til at træffe en informeret beslutning.
- **Bevidsthed om potentielt ulige vægtsmagtforhold:** Vi er opmærksom på, at der kan eksistere et ulige magtforhold mellem regionen/hospitalet/institutionen og patienten/beboeren. Er personen i et afhængighedsforhold, er det ikke muligt at indhente et gyldigt samtykke, hvis ikke personen selv har henvendt sig.
- **Dataminimering:** Vi praktiserer dataminimering ved kun at indsamle og dele den absolut nødvendige mængde af personoplysninger. Det betyder, at vi undlader at dele unødvendige detaljer. Fx bør du undlade at dele specifikke diagnoser, der ikke er væsentlig for historien.

Opbevaring af samtykkeerklæring

For at sikre korrekt dokumentation og sporbarhed skal alle samtykkeerklæringer journaliseres i Region Midtjyllands system til elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH).

Samtykkeerklæringer må ikke journaliseres på eksempelvis patients journal eller opbevares fysisk i skabe og skuffer.

Du kan kontakte din lokale kommunikationsafdeling for information om lokale arbejdsgange for korrekt journalisering.

[Læs mere i denne guide til at håndtere billeder.](#)

Håndtering af brud på persondatasikkerheden

Region Midtjylland er forpligtet til at anmelde brud på persondatasikkerheden til Datatilsynet, hvis vi ulovligt publicerer følsomme personoplysninger på fx patienter og beboere.

Det er Regionssekretariatet, som anmelder brud på persondatasikkerheden til Datatilsynet på vegne af Region Midtjylland. Brud på persondatasikkerheden skal altid anmeldes til Regionssekretariatet senest 48 timer efter kendskab til bruddet.

Ligeledes har vi en forpligtelse til uden unødigt forsinkelse at underrette de personer, som er berørt af bruddet.

[Du kan læse mere om håndtering af brud på persondatasikkerheden på Intranettet](#), hvor der også er en formular til rapportering af brud på persondatasikkerheden.

Har du spørgsmål, kan du kontakte din lokale persondatakonsulent eller Regionssekretariatet på regionssekretariatet.sikkerhedsbrud@rm.dk

Krav til optageudstyr og redigeringssoftware

For at sikre datasikkerhed er der følgende krav til optageudstyr og redigeringssoftware:

- **Brug kun RM-enheder:** Billeder indeholdende personoplysninger må kun tages med udstyr, som arbejdspladsen har udleveret til dette formål som fx et kamera eller en mobiltelefon. Privatejede enheder må ikke anvendes til at tage billeder relateret til arbejdet.
- **Redigering af billeder og video:** Billedmateriale, der indeholder personoplysninger, skal redigeres på sikre og godkendte lokale arbejdsstationer/enheder som eksempelvis computer, smartphone eller tablet udleveret af arbejdspladsen.
- 1. **Opbevaring:** Billeder med personoplysninger skal opbevares på regionens sikre servere og ikke på private enheder. Se retningslinjer for opbevaring af personoplysninger:

[Opbevaring af personoplysninger, regional retningslinje](#)

[M365 brugere - Opbevaring af personoplysninger, regional retningslinje](#)

- **Sletning efter passende tidsinterval:** Billeder og videoer skal slettes fra arkiver, når de ikke længere er nødvendige for det arbejdsrelaterede formål. Dette reducerer risikoen for uautoriseret adgang og misbrug.

[Læs mere i denne guide til at håndtere billeder.](#)

Annoncering og markedsføring

Borgerne skal kunne have tillid til, at reklamer fremstår som reklamer. Skjult reklame er forbudt (uanset om man er en privat eller offentlig organisation), og ifølge markedsføringsloven skal det klart oplyses, hvis der er kommercielle interesser bag en omtale.

Det betyder eksempelvis, at et opslag på sociale medier tydeligt skal markeres som reklame, hvis der er indgået en aftale om omtale på sociale medier fx i forbindelse med et sponsorat eller en gave til en hospitalsafdeling eller lignende.

[Læs mere hos Forbrugerombudsmanden.](#)

Moderation af kommentarer og henvendelser

I Region Midtjylland tager vi ansvar for vores kommentarfelter på vores virksomhedsaktiver.

Det betyder, at vi modererer og vejleder i debatten, hvis tonen fx bliver injurierende, hadefuld, personlig, hård eller truende.

Du kan med fordel have retningslinjer for debatten på jeres virksomhedsaktiver. Den kan du bl.a. henvise til, hvis du får brug for at vejlede i debatten. Retningslinjen kan enten bo på det pågældende virksomhedsaktiv eller jeres hjemmeside.

Du kan med fordel tage udgangspunkt i denne skabelon og tilpasse efter behov:

Retningslinjer for debatten på sociale medier

Tak, fordi du er aktiv i debatten på [organisationens side/profil]. [Siden/profilen] skal være et godt sted at være, og vi inviterer til en åben og demokratisk debat.

Siden varetages og administreres af [organisationens/afdelingens navn]. Vi overvåger siden inden for normal arbejdstid og bestræber os på at svare alle spørgsmål.

Vi laver ikke sagsbehandling på sociale medier, og vi fraråder, at du opslår personlige og fortrolige oplysninger om fx din egen eller andres sygdomshistorik. Vi opfordrer til, at du i stedet anvender kontaktmulighederne på siden her [Link].

For at sikre den gode debat, har vi udarbejdet nogle retningslinjer for siden.

Sådan modererer vi debatten

Som udgangspunkt ønsker vi ikke at slette indlæg eller kommentarer på sociale medier, ligesom vi ønsker, at det ikke er nødvendigt at blokere brugere.

Vi forbeholder os dog retten til at give advarsler eller blokere en bruger, der gentagne gange overtræder vores retningslinjer.

Vi modererer debatten i følgende tilfælde:

Postet indhold skal være relevant i forhold til [organisationens/afdelingens] virke og må ikke bære præg af misinformation.

Vi betragter gentagne opslag med identisk indhold som spam og sletter derfor sådanne opslag.

Du må ikke anvende vores kanaler som distributionskanal for egen interesse som fx spørgeskemaer eller jobsøgning.

Deltag ikke i debatten under falsk profil.

Hold den gode tone. Indlæg, som er injurierende, hadefulde, racistiske, diskriminerende, krænkende eller truende, slettes, og gentagne overtrædelser medfører udelukkelse fra siden.

Vi ønsker ikke kritik af navngivne ansatte. Har du personspecifik kritik at fremsætte, lytter vi gerne, men vi beder vi om, at du anvender kontaktmulighederne på siden her [Link].

Vi henviser desuden til Facebooks tjenestevilkår og fællesskabsregler.

Undrer du dig?

Har du spørgsmål - også om hvordan vi moderer debatten – kan du kontakte os herinde eller via mail.

Vi reviderer løbende vores retningslinjer. Har du input til, hvordan vi kan videreudvikle dem, så skriv det til os på [mailadresse].

Håndtering af negative indlæg og krisekommunikation

Oplever du kritik, en dårlig sag eller en decideret krise på jeres sociale medier skal du kontakte din lokale ledelse. Overvej om det er relevant at kontakte jeres lokale kommunikationsafdeling. De er trænet i krisehåndtering og kan hjælpe dig med at vurdere sagens omfang, bistå med støtte, vejledning og hjælpe med at vurdere, hvem der evt. skal orienteres og inddrages.

Læs mere

- [FAQ om billeder og samtykke](#)
- [Guide til at håndtere billeder](#)
- [Gode råd til din personlige brug af sociale medier](#)