

SUPPLERENDE retningslinje for informationssikkerhed og databeskyttelse:

Kommunikation

Indhold

1. Indledning.....	2
2. Personoplysninger i ekstern og intern kommunikation	3
3. Offentliggørelse af personoplysninger.....	4
3.1. Brug af billeder og video	4
3.2. Anonymisering af personoplysninger	6
4. Sociale medier	7
4.1. Anvendelse af kommentarspor	7
4.2. Chatfunktioner	7
4.3. Rekruttering til forskningsforsøg.....	7
4.4. Stillingsopslag.....	8
5. Andre kommunikationsformer.....	9
6. Værktøjskassen:.....	10

1. Indledning

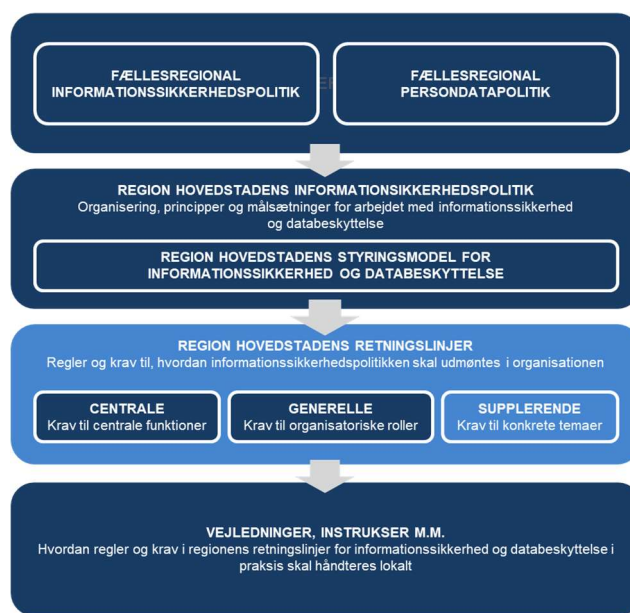
Nærværende retningslinje beskriver den overordnede anvendelse af personoplysninger i kommunikation i Region Hovedstaden (herefter "regionen").

Retningslinjen er en "supplerende retningslinje", som indgår i det samlede regelhierarki for informationssikkerhed og databeskyttelse i regionen (se figuren nedenfor).

Retningslinjen er et udtryk for koncernledelsens overordnede risikovurdering vedrørende håndtering af personoplysninger i relation til regionens kommunikationsarbejde, og afspejler med udgangspunkt i de databeskyttelsesretlige principper for behandling af personoplysninger følgende forhold:

- Håndtering af personoplysninger er en del af og i mange tilfælde en kritisk forudsætning for, at regionen kan udføre sine offentlige myndighedsopgaver
- Regionen i forhold til behandlingen af personoplysninger er underlagt en række forskellige lovområder, som fra hver deres perspektiv sikrer, at en offentlige myndighed varetager borgere og patienters (objektive) interesser.

Retningslinjen er målrettet medarbejdere og ledere, som indgår i regionens kommunikationsarbejde, herunder kommunikationsmedarbejdere og kommunikationschefer.



Regelhierarki for informationssikkerhed og databeskyttelse i Region Hovedstaden

Godkendelse og revision

Retningslinjen forvaltes af Sektion for Informationssikkerhed, som har ansvar for opfølgning og revision. Revision skal ske løbende og minimum én gang årligt med henblik på at sikre, at retningslinjen er i overensstemmelse med det aktuelle risikobillede og den aktuelle lovgivning på området samt afspejler koncernledelsens målsætninger for udvikling af informationssikkerheden i Region Hovedstaden.

Retningslinjen forvaltes i tæt samarbejde med det regionale koncerncenter, som har det faglige ansvar og kompetence på området, i dette tilfælde regionens Center It, Medico og Telefoni (CIMT) hvor det overordnede ansvar for fortolkning og udmøntning af databeskyttelseslovgivningen er forankret. Herudover inddrages regionens DPO-funktion også tæt i forvaltningen af retningslinjen.

Retningslinjen godkendes af koncernledelsen, jf. regionens styringsmodel for informationssikkerhed. Retningslinjen er senest godkendt d 11. december 2020.

2. Personoplysninger i ekstern og intern kommunikation

Region Hovedstaden har i mange sammenhænge behov for at kommunikere eksternt med borgere og patienter. God og relevant kommunikation sikrer, at regionen opfylder sine informationsforpligtelser i forhold til borgere, men er også med til at underbygge regionens rolle som en kompetent myndighed, borgere og patienter kan have tillid til. Disse forpligtelser opfyldes ofte gennem elektronisk kommunikation som. f.eks. regionens hjemmeside og forskellige sociale medier.

God kommunikation spiller også en rolle i forhold til regionens rolle som arbejdsgiver. Regionen har behov for i mange forskellige sammenhænge at informere egne medarbejdere om forhold, der har relevans for medarbejdernes opgaveløsning og ansættelse. Den primære kanal for denne kommunikation er regionens intranet, der i en organisation af regionens størrelse er fuldt ud sammenlignelig med kommunikation på internettet. Dermed er der ingen forskel på at offentliggøre personoplysninger på disse kanaler set ud fra en databeskyttelsesretlig synsvinkel.

Ud fra rammerne i regionens generelle retningslinjer for informationssikkerhed, fastsættes derfor nedenstående retningslinjer for anvendelse og offentliggørelse af personoplysninger på regionens websider og i regionens kommunikationsmateriale.

3. Offentliggørelse af personoplysninger

Det grundlæggende princip for anvendelsen af personoplysninger i regionens kommunikation er, at personoplysninger ikke kan offentliggøres uden, at der er fastlagt et klart grundlag og formål med offentliggørelsen. Dette gælder for alle typer af personoplysninger, både almindelige og følsomme, men det er væsentligt, at der tages særligt hensyn til helbredsoplysninger, race eller etnicitet, religiøs overbevisning, tilhørsforhold til fagforening og oplysninger om seksuelle forhold eller orientering, samt strafbare forhold.

Derudover skal den person, hvis oplysninger, der er tale om, oplyses om offentliggørelsen og herunder også formålet med offentliggørelsen. Dette gøres med brug af de produkter, som regionen stiller til rådighed, f.eks. samtykkeerklæringer, standardtekster om oplysningspligten og regionens persondatapolitik.

Regionen har fastsat regler for beskyttelse af oplysninger, der behandles i patient- og sagsbehandling i de generelle retningslinjer for informationssikkerhed for medarbejdere. Reglerne er fastsat for at beskytte oplysningerne mest muligt. Det er essentielt for regionens opgavevaretagelse, at borgere og patienter har tillid til, hvordan regionen beskytter deres oplysninger, så længe disse oplysninger er i regionens varetægt. Det er derfor også vigtigt, at personoplysninger, som regionen behandler, ikke offentliggøres udover, hvad der er tilladt i regionens retningslinjer.

Det er således ikke tilladt at:

- Offentliggøre/dele personoplysninger, der indgår direkte i patientbehandling eller anden sagsbehandling, herunder. Det er heller ikke tilladt at offentliggøre personoplysninger, der indgår direkte i patientbehandling eller anden sagsbehandling med anvendelse af samtykke, jf. regionens generelle retningslinje for informationssikkerhed og databeskyttelse - medarbejdere.

Såfremt personoplysninger er relevante i en kommunikationssammenhæng, skal disse oplysninger indhentes særskilt til brug for kommunikationsopgaven, således at patienten er fuldt oplyst om den nye anvendelse af oplysningerne. Dette gøres f.eks. ved at rette henvendelse til den pågældende borger eller patient.

3.1. Brug af billeder og video

Der findes ingen specifikke databeskyttelsesretlige regler om offentliggørelse af billeder og video, hvor de afbildede personer kan genkendes. Derfor er det som også ovenfor nævnt vigtigt, at grundlaget for offentliggørelsen er klarlagt.

Når grundlaget for behandlingen (offentliggørelsen) skal overvejes, skal billedets eller filmens karakter overvejes sammen med den situation, hvor billedet eller filmen er taget. Karakter og situation skal derefter sammenholdes med formålet med offentliggørelsen. Når formålet er fastsat, kan billedet eller videoen anvendes i regionens kommunikation under følgende rammer:

- **Mest mulig anvendelse af modelbilleder.** Ved anvendelsen af modelbilleder skal der ikke indhentes samtykke. Anvendelsen af billedet reguleres af den kontrakt, der er indgået om anvendelse af billedet, og billedet må derfor ikke anvendes ud over de betingelser, der er beskrevet i kontrakten. Det skal være tydeligt i den pågældende kontrakt, inden for hvilke rammer billederne skal anvendes.

DET SKAL DU GØRE:

- o Brug modelbilleder i de situationer, hvor det er muligt.

- Brug så vidt muligt modelbilleder til genrebilleder, opslag der anvendes gentagne gange (f.eks. stillingsopslag)?
 - Brug modelbilleder fra anerkendte billedbureauer.
- **Mindst mulig anvendelse af billeder af børn.** Børn nyder en særlig beskyttelse i forhold til anvendelsen af deres personoplysninger, og derfor skal det overvejes nøje, når der skal anvendes billeder af børn. Er det nødvendigt med billeder af børn, skal der være særlig opmærksomhed på, hvordan børnene og deres forældre/værger oplyses om anvendelsen. Der skal også være særlig opmærksomhed på, at billederne ikke anvendes ud over det formål, barnet og deres forældre/værger er oplyst om, og dermed f.eks. kun anvendes på intranettet, hvis det er det, der er givet samtykke til. Samtykket skal samtidig være formuleret på en måde, der er henvendt til barnet og som passer til den alder og modenhed barnet har. Det skal derfor være formuleret i et klart og tydeligt sprog, så især børn under 15 år kan forstå og overskue informationerne. Det skal dog bemærkes, at der skal indhentes samtykke fra forældrene, når det gælder børn under 15 år. For unge mellem 15 og 17 år skal det vurderes, om indehaveren af forældremyndigheden skal inddrages ved indhentelse af samtykke. Hvis der er tvivl om, hvorvidt barnet kan forstå informationerne, kan der ikke anvendes samtykke, og dermed kan billederne heller ikke anvendes.

DET SKAL DU GØRE:

- Undgå så vidt muligt at anvende billeder af børn
- Hvis det ikke kan undgås, anvend modelbilleder
- Hvis der ikke kan anvendes modelbilleder, brug i stedet billeder, hvor er givet samtykke, forbered anvendelsen af billedet på, at samtykket kan trækkes tilbage (f.eks. med mulighed for at erstatte billedet med et andet)

Hvis der ikke kan anvendes modelbilleder, og du ønsker at bruge et eksisterende billede, skal du undersøge i det oprindelige samtykke, om du kan bruge det til dit formål, eller om du skal indhente nyt samtykke.

- **Billeder fra arrangementer eller lignende situationer:** Særligt for denne type billeder gælder det, at der skal foretages en helhedsvurdering af den sammenhæng, billedet er taget i, og skal anvendes i efterfølgende, og om der er personer på billedet, som fremgår meget tydeligt på billedet, og derfor skal tages særligt hensyn til. Også ved anvendelsen af denne type billeder er det vigtigt, at formålet med anvendelsen fastlægges, inden de tages i brug.

DET SKAL DU GØRE

- Vær opmærksom på personers fremtræden, når du bestiller billeder til eller selv tager billeder ved arrangementer
- Vurdér om der er personer på billedet, som "træder særligt frem", og om der skal tages særligt hensyn til disse, f.eks. ved indhentelse af samtykke.

- **Video:** Du skal inden produktion eller anvendelse af videoklip til offentliggørelse, undersøge om det er muligt at anvende skuespillere eller på anden måde illustrere emnet. Hvis ikke det er muligt skal du overveje videoens formål og indhold samt vurdere, om du har behov for at indhente samtykke. Der vil ikke være behov for at anvende samtykke ved anvendelse af skuespillere. Se rammerne for indhentning af samtykke i senere afsnit.

DET SKAL DU GØRE

- Undersøg muligheden for at anvende skuespillere, hvor du har indgået en kontrakt eller aftale

- Hvis der er tale om patienter eller borgere skal du have samtykke
- **Billeder og video af ledelse/ansatte med udadvendte opgaver:** For medarbejdere og ledere, der som følge af deres job har udadvendte roller, betragtes det som en opfyldelse af deres ansættelsesforhold, at de kan blive afbilledet i forbindelse med varetagelsen af deres opgaver. Dermed skal de heller ikke give samtykke til offentliggørelse af billederne.
I forhold til video /streaming til medarbejdere af f.eks. cafemøder med ledelsen eller lign. skal der heller ikke indhentes samtykke. Det gælder også her, at det anses for at være en del af deres ansættelse, at de deltager i bl.a. videooptagelser og andre offentlige aktiviteter. Dermed skal de heller ikke give samtykke til offentliggørelse af video eller i forbindelse med streaming.
- **Samtykke.** Når der ikke er et specifikt lovgrundlag eller et kontraktuelt grundlag for behandlingen af billeder, skal der indhentes samtykke. Samtykket skal være formuleret på en sådan måde, at det er tydeligt for den registrerede, hvad billedet skal anvendes til. Dette gælder også for billeder anvendt i intern kommunikation på f.eks. intranet o.lign. Samtidig skal det være tydeligt for den, der anvender billedet, at personen på billedet har givet samtykke. Der skal i anvendelsen af billedet være taget højde for, at samtykket kan trækkes tilbage, og at oplysningerne dermed skal fjernes. Bemærk, at oplysninger, der er indhentet til patient- og borgersagsbehandling ikke må offentliggøres, jf. ovenfor.

DET SKAL DU GØRE:

- Brug billeder, der kræver samtykke, så lidt som muligt
- Bruger du eksisterende billeder, skal du læse samtykket og undersøge, om du kan bruge det til dit formål, eller om du skal indhente nyt samtykke
- Brug billeder fra regionens fælles løsning til billeder (Skyfish) med tilhørende instruks
- Forbered anvendelsen af billedet på, at samtykket kan trækkes tilbage (f.eks. mulighed for at erstatte billedet med et andet)

Formålet med offentliggørelsen skal formidles tydeligt til de personer, der er gengivet på billederne, enten i forbindelse med indhentelse af samtykke eller i forbindelse med indkøb af modelbilleder. Det skal fremgå så specifikt som muligt, hvordan regionen anvender billederne således, at den afbildede har mulighed for at gøre indsigelse og i øvrigt beskytte sine interesser i denne forbindelse.

3.2. Anonymisering af personoplysninger

Personoplysninger kan optræde i mange former, både umiddelbart genkendelige og nogle gange også i mindre genkendelig form. Det er vigtigt at være opmærksom på, at der f.eks. på identifikationspapirer som f.eks. sundhedskort og pas er maskinlæsbare oplysninger, som ikke er så anonyme, som man i første omgang forestiller sig. Derfor skal alle maskinlæsbare oplysninger som f.eks. strejkoder og QA-koder eller lignende, der kan indeholde personoplysninger skjules eller gøres ikke læsbare.

Det skal dermed sikres, at alle oplysninger, der ikke er givet et samtykke til at anvende, anonymiseres fuldstændigt uanset om oplysningerne fremgår på hjemmesider, i informationsmateriale, på plakater eller lign.

4. Sociale medier

Som ansat i regionen er det ikke tilladt at dele personoplysninger på sociale medier, når oplysningerne er indsamlet af regionen med henblik på at anvende dem i patientbehandling eller sagsbehandling. Det heller ikke tilladt at offentliggøre og dele disse personoplysninger på baggrund af et samtykke, jf. generel retningslinje for informationssikkerhed og databeskyttelse – medarbejdere. Jf. tidligere afsnit skal oplysningerne indhentes særskilt og med samtykkeerklæring, der tydeligt angiver at oplysningerne anvendes på sociale medier, hvor regionen ikke har mulighed for at kontrollere den efterfølgende deling og anvendelse af oplysningerne.

Derudover skal man altid overveje, hvordan man bruger sociale medier, så brugerne af den pågældende tjeneste ikke opfordres til anvendelse af personoplysninger i tilknytning til regionens sider, f.eks. i kommentarspor eller på tilhørende chats eller beskedtjenester, som f.eks. Messenger.

4.1. Anvendelse af kommentarspor

Som ansat i regionen er det ikke tilladt at anvende personoplysninger i en arbejdsmæssig sammenhæng i kommentarsporene på sociale medier. Kommunikation med borgere skal altid henvises til sikre kanaler, når der indgår især følsomme oplysninger. Hvis borgeren på eget initiativ påbegynder en dialog, der indeholder personoplysninger, skal vedkommende henvises til sikker kommunikation, f.eks. via regionens indgange til sikker post på regionens hjemmeside. Det kan f.eks. være med et standardsvar med henvisning til mulighed for dialog på sikre kanaler.

4.2. Chatfunktioner

Chatfunktioner på sociale medier må ikke anvendes til borgervendt kommunikation, der indeholder personoplysninger, da det ikke anses for at være en sikker kommunikationsvej. Det anbefales derfor, at der lukkes for anvendelsen af Messenger på de sites, der oprettes på Facebook, og lignende tjenester på Instagram, LinkedIn m.fl. Såfremt der ikke kan lukkes for chatfunktionen, skal der være en praksis for håndteringen af svar, såfremt borgere selv starter en dialog indeholdende personoplysninger. Det kan f.eks. være med et standardsvar med henvisning til mulighed for dialog på sikre kanaler.

4.3. Rekruttering til forskningsforsøg

Det er en balancegang at lave opslag, der opfordrer kommende deltagere i et forskningsforsøg til at tilmelde sig det pågældende forsøg samtidig med, at der ikke fremgår f.eks. helbredsoplysninger, der kan knyttes til de enkelte personer i kommentarsporet. Det er vigtigt, at der i opslagene opfordres til, at man ikke melder sig til forsøget i kommentarsporet, men at der henvises til en egentlig tilmeldingsprocedure f.eks. via regionens sikre postkasser – eller ved udsendelse af invitation via Digital Post.

Der må ikke opfordres til, at brugere skriver om/tagger hinanden omkring specifikke sygdomme/lidelser. Derfor er det også vigtigt, at ordlyden omkring forskningsforsøget er så neutralt som muligt, uden at det bliver meningsforstyrrende. Det er vigtigt, at egentlige sygdomme/lidelser ikke beskrives, men at det i stedet så vidt muligt er egenskaberne ved de ønskede forsøgspersoner, der er i fokus.

Brugere af sociale medier kan uden at ville det udstille oplysninger om sig selv ved at svare på opslag, der indeholder f.eks. diagnoser og derfor skal opslagene formuleres med mindst muligt indhold om helbredstilstand o.lign. Følgende eksempler viser en god og mindre god håndtering af opslag om forskningsforsøg:

Sådan skal du gøre: *"Hvis du er kvinde mellem 20-30 og løber 2-3 gange om ugen, kan du tilmelde dig et spændende forskningsforsøg lige her"*.

Sådan skal du ikke gøre: *"Hvis du er mand mellem 45-55 og har lidt af/lider af prostatakræft, så kan du tilmelde dig til et spændende forskningsforsøg lige her"*.

4.4. Stillingsopslag

Regionen anvender sociale medier som en del af rekrutteringen af nye medarbejdere. I stillingsopslagene vil der typisk være billeder, der repræsenterer regionen som arbejdsplads. Der må ikke anvendes andre billeder end modelbilleder, der er godkendt til brug i forbindelse med stillingsopslag, på de sociale medier.

Det er vigtigt, at der i opslagene på de sociale medier er dels henvisning til den korrekte ansøgningsprocedure i forhold til fremsendelse af oplysninger om ansøgeren, og at der ikke opfordres til yderligere kommunikation med og om ansøgeren via kommentarsporet. Der må dog godt fremgå kontaktoplysninger på medarbejdere, som kan kontaktes i forhold til den konkrete ansættelsesproces.

5. Andre kommunikationsformer

5.1. Digitale nyhedsbreve

Regionen udgiver digitale nyhedsbreve i forskellige situationer både internt og eksternt. Anvendelsen af personoplysninger følger de regler, de er beskrevet ovenfor i denne retningslinje, både hvad angår personoplysninger generelt og i forhold til anvendelse af billeder.

5.2. Trykte kommunikationsmaterialer

Regionen har brug for at kunne informere patienter og borgere, der ikke generelt eller i konkrete situationer har adgang til digitale kommunikationskanaler. Dette vil f.eks. være i form af pjecer, flyers eller lign., hvor der ofte vil fremgå billeder. Her gælder de samme regler for anvendelse af billeder, som på de digitale kanaler. Vær særligt opmærksom på , at du kan blive tvunget til at trække dit kommunikationsmateriale tilbage, hvis den afbildede person trækker sit samtykke tilbage. Se i øvrigt afsnit ovenfor vedr. brug af billeder. Der gælder også de samme regler for anvendelse af personoplysninger generelt, som beskrevet i denne retningslinje.

6. Værktøjskassen:

Værktøjer til billedanvendelse:

- Skabelon til en fotomodelkontrakt: <https://intranet.regionh.dk/regi/kommunikation/For-kommunikationskonsulenter/persondataforordningen-for-kommunikatoerer/Sider/Kontrakt-i-forbindelse-med-fotomodelarbejde.aspx>
- Vejledning til at indsætte samtykkenummer på billeder, videoer og lydfiler: <https://intranet.regionh.dk/regi/kommunikation/For-kommunikationskonsulenter/persondataforordningen-for-kommunikatoerer/Sider/Samtykkeerkl%C3%A6ring-Haandtering-af-billeder-videoer-lyd.aspx>

Værktøjer til samtykkeerklæringer:

- Skabeloner til samtykkeerklæringer for ledere, medarbejdere/ borgere og patienter: <https://intranet.regionh.dk/regi/kommunikation/For-kommunikationskonsulenter/persondataforordningen-for-kommunikatoerer/Sider/Samtykkeerkl%C3%A6ring-blanket-og-mailskabelon.aspx>

Værktøjer til arbejde med hjemmesider:

- Webpolitik: <https://intranet.regionh.dk/regi/kommunikation/webredaktoerportal/retningslinjer-for-webkommunikation/Saadan%20far%20du%20en%20hjemmeside/Sider/Saadan-faar-du-en-hjemmeside.aspx>
- Krav til behandling af cookies på intranettet: <https://intranet.regionh.dk/regi/kommunikation/webredaktoerportal/retningslinjer-for-webkommunikation/cookies-haandtering/Sider/default.aspx>
- Retningslinjer for Sharepointformularer: <https://intranet.regionh.dk/regi/kommunikation/webredaktoerportal/retningslinjer-for-webkommunikation/retningslinjer-sp-formularer/Sider/Retningslinjer-for-SharePoint-formularer.aspx?rhKeywords=formularer>