Yttrande över remiss om anmälan till JO på grund av röjda patientuppgifter via appen TikTok

(JO Dnr 1196-2021)

Ärendebeskrivning

En sjuksköterska vid en vårdcentral som drivs av Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) filmade sin arbetsplats och kollega för att lägga upp filmen på den populära applikation TikTok. I filmen som sköterskan lagt upp kunde man se en patienters personuppgifter och anledning varför dessa sökt kontakt med vården.

Händelsen har fått medial uppmärksamhet i radio och press.

En medborgare som vänt sig till Justitieombudsmannen, har synpunkter på att det inträffade och har begärt en förklaring.

Utredning

I svaret från verksamhetschefen för berörd vårdcentral konstateras att filmen är borttagen. En anmälan om personuppgiftsincident har gjorts till Integritetskyddsmyndigheten (IMY) som är tillsynsmyndigheten. Vidare konstateras att sköterskan brustit i omdöme, röjt patientuppgifter och agerat i strid mot flera av sjukvårdsområdets riktlinjer. Disciplinära åtgärder har vidtagits.

Rättsläget

Enligt 25 kap 1 § råder sekretess inom hälso- och sjukvården för uppgift om en enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men.

Förvaltningens motivering till förslaget

Stockholms läns sjukvårdsområde har gällande riktlinjer/övergripande anvisningar som rör användande av sociala medier. I riktlinjen framkommer att alla medarbetare inom SLSO är skyldiga att följa lagstiftningen om sekretess. Med sekretess menas förbud att röja sekretessbelagd uppgift, muntligt, skriftligt eller på annat sätt (så kallad tystnadsplikt). Alla nyanställda får dessutom underteckna en sekretesserinran där sjukvårdsområdet påminner om varje anställds skyldighet att inte röja patientuppgifter. Tystnadsplikten gäller även i sociala medier. Slutligen gäller generellt foto-och filmförbud i sjukvårds-områdets lokaler.

Det är mycket beklagligt att patientuppgifter har röjts på detta sätt. Det är dock SLSO:s uppfattning att det inträffade inte kan lastas på vårdcentralens ledning då tydliga riktlinjer är framtagna och verksamhetschefen agerade omgående när det blev känt att patientuppgifter röjts på ovan beskrivet sätt.

Förslag till beslut
Nämnden för Stockholms läns sjukvårdsområde föreslås besluta

att avge yttrande till JO i enlighet med beslutsunderlag inklusive yttrande från berörd verksamhetschef och sända beslutsunderlag och protokollsutdrag för kännedom till svarande enhet, samt

att förklara paragrafen omedelbart justerad.

Mikael Ohrling
Sjukvårdsdirektör

Bilagor
Yttrande från verksamhetschefen för Huddinge vårdcentral
Anmälan om personuppgiftsincident
Riktlinje om sociala medier (RIK-01549)
Riktlinje om filminspelning, ljudupptagning och fotografering (RIK-01960).

Huddinge vårdcentral
REGION STOCKHOLM

Begäran om yttrande från JO Dnr:1196-2021

Den 8 februari publicerades en "Tik tok"-film upp av en sjuksköterska på Huddinge vårdcentral. I filmen som lades upp ses en kölista på inkommande telefonsamtal till vårdcentralen. Denna även innehåller personnummer och sökorsak.

Sjuksköterskan filmar en kollega som arbetar framför dataskärmen och noterar inte att personnummer och sökorsak syns på den publicerade filmen.

Jeanette Skantz-Holmberg verksamhetschef på Huddinge vårdcentral fick samma dag kännedom av detta efter att invånare mailat om att filmen var publicerad på "Tik tok". Felet åtgärdades direkt och den finns inte längre kvar på plattformen.

Sjuksköterskans agerande strider även mot arbetsgivarens riktlinjer om sociala medier (RIK-01549) samt filminspelning, ljudupptagning och fotografering (RIK-01960).

Sjuksköterskan brustit i sitt omdöme och även gällande sekretesslagen.

Händelsen har lett till en för sjuksköterskan disciplinpåföljd i form av skriftig varning.

Den 10/2 gjordes en anmälan av personuppgiftincident av Jeanette Skantz-Holmberg till dataskyddsombudet på Stockholms läns sjukvårdsområde samt till Integritetsskyddsmyndigheten enligt gällande rutin.

Huddinge 2021-05-06

Jeanette Skantz-Holmberg

Verksamhetschef Huddinge vårdcentral

Integritetsskydds myndigheten

Anmälan av personuppgiftsincident

Här anmäler du en personuppgiftsincident till Integritetsskyddsmyndigheten. Fält med asterisk (*) är obligatoriska. Det är möjligt att lämna in kompletterande uppgifter i efterhand, men det är viktigt att Integritetsskyddsmyndigheten får in informationen så fort som möjligt.

När du är klar klicka på skicka och invänta bekräftelse på att vi mottagit anmälan. Därefter kan du ladda ner en kopia av er anmälan.

Personuppgiftsansvarig

1. Organisationens namn *

Huddinge vårdcentral

2. Organisationsnummer

232100-0016

3. Organisationens postadress

Adress

Paradistorget 4

Postnummer *

14147

Ort *

Huddinge

Land

Sverige

4. Er organisations interna referensnummer

SLSO 2021-0387

Kontaktuppgifter för anmälan

5. Kontaktpersonens namn *

Jeanette Skantz-Holmberg

6. Kontaktpersonens roll

Annan roll

7. Kontaktpersonens e-post *

jeanette.skantz-holmberg@sll.se

8. Kontaktpersonens telefonnummer *

0704842737

Klicka på "Lägg till ny" om du vill lägga till ytterligare kontaktperson

9. Den adress ni önskar bli kontaktad på

Adress *

Paradistorget 4

Postnummer *

14147

Ort *

Huddinge

Land

Sverige

Incidenten

10. När inträffade incidenten?

Datum

2021-02-08

Klockslag

08:30

Eventuell kommentar

11. När upptäckte ni incidenten?

Datum

2021-02-08

Klockslag

16:39

Eventuell kommentar

12. Pågår incidenten fortfarande?

Nej

13. När upphörde incidenten?

Datum

2021-02-08

Klockslag

16:45

Eventuell kommentar

14. Om er anmälan kommer in senare än 72 timmar efter att ni upptäckte incidenten, beskriv varför.

15. Vad har hänt vid incidenten?

Obehörigt röjande: Övrigt

16. Kort beskrivning av incidenten

En sjuksköterska lägger ut en film på Tik tok (sociala media) Då en annan sjuksköterska sitter och jobbar i teleq. Utan att de tänker på att ett personnummer och besöksorsak syns på data skärmen i systemet teleq.

17. Hur upptäckte ni incidenten?

En utomstående eller registrerad informerade oss

18. Varför inträffade incidenten enligt er uppfattning?

Okänd orsak

Sjuksköterskan tänkte inte på konsekvensen då hon gjorde filmen. Ville bara göra en film

Ange kommentar vid val "Övrigt"

19. Inom vilken sektor inträffade incidenten?

Offentlig sektor

20. Inom vilket verksamhetsområde inträffade incidenten?

Hälso- och sjukvård

Ange kommentar vid val "Övrigt"

Biträden

21. Gäller incidenten en personuppgiftsbehandling som hanteras av anlitade personuppgiftsbiträden eller underbiträden?

Nej

22. Organisationens namn och organisationsnummer

Organisationens namn

Organisationsnummer

Klicka på "Lägg till ny" om du vill lägga till ytterligare biträde

Uppgifterna och de registrerade

23. Hur många registrerade har påverkats?

Exakt antal registrerade

1

Om ni inte känner till det exakta antalet kan ni uppskatta antalet genom att fylla i något av de angivna intervallen.

[Välj ett alternativ]

24. Hur många uppgifter om de registrerade har påverkats totalt?

Exakt antal uppgifter

Om ni inte känner till det exakta antalet kan ni uppskatta antalet genom att fylla i något av de angivna intervallen.

1 - 10

25. Vilka grupper tillhör de registrerade?

Markera alla alternativ som gäller.

- ☐ Anställda hos den personuppgiftsansvarige
- ☐ Användare av den personuppgiftsansvariges tjänster
- ☐ Kunder hos den personuppgiftsansvarige
- ☐ Prenumeranter
- ☐ Medlemmar, till exempel i en förening eller en kundklubb
- ☐ Militär, det vill säga anställda inom totalförsvaret
- ☑ Patienter
- ☐ Barn
- ☐ Skolelever i förskola, grundskola eller gymnasium
- ☐ Studerande i eftergymnasial utbildning
- ☐ Utsatta personer, till exempel personer som lever med skyddad identitet
- ☐ Övriga personer som enligt er bedömning drabbas särskilt hårt om personuppgifter sprids
- ☐ Kan inte ange för närvarande
- ☐ Övrigt:

Ange kommentar vid val "Övrigt"

26. Vilken sorts personuppgifter har incidenten drabbat?

Markera alla alternativ som gäller.

- ☐ Etniskt ursprung
- ☐ Politiska åsikter
- ☐ Religiös eller filosofisk övertygelse
- ☐ Medlemskap i fackförening
- ☐ Genetiska uppgifter
- ☐ Biometriska uppgifter
- ☐ Hälsa
- ☐ Sexualliv eller sexuell läggning
- ☐ Uppgift om brott
- ☑ Personnummer
- ☐ Ekonomisk eller finansiell information
- ☐ Officiella dokument
- ☐ Lokaliseringsuppgifter (till exempel GPS-position, ej adressuppgifter)
- ☐ Kommunikationsloggar
- ☐ Metadata om kommunikation
- ☐ Identifierande information (till exempel för- och efternamn)

- [ ] Kontaktinformation
- [ ] Okänd
- [x] Övrigt:

Vad individen sökt för

Ange kommentar vid val "Övrigt"

27. Var personuppgifterna krypterade?

Nej

Konsekvenser

28. Vad kan bli konsekvenserna av incidenten?

Markera alla alternativ som gäller.

- [ ] Den registrerade förlorar kontrollen över de egna personuppgifterna
- [ ] Begränsning av rättigheter
- [ ] Diskriminering
- [ ] Identitetsstöld eller bedrägeri
- [ ] Ekonomisk förlust
- [ ] Obehörigt hävande av pseudonymisering
- [ ] Skadat anseende
- [ ] Förlust av konfidentialitet när det gäller personuppgifter som omfattas av tystnadsplikt
- [ ] Annan ekonomisk eller social nackdel
- [x] Övrigt:

Individen känner sig kränkt och litar inte på sjukvården

Ange kommentar vid val "Övrigt"

29. Hur allvarlig bedömer ni att incidenten är?

4. Mycket allvarlig

30. Hur har ni agerat efter incidenten?

Datum

2021-02-08

Klockslag

17:00

Åtgärd

Pratat med berörda personer så att filmen togs bort direkt från sociala media.
Gjort en avvikelse
Varit i kontakt med individer som uppmärksammat filmen
Varit i kontakt med HR för fortsatt arbete om det som skett.

Klicka på "Lägg till ny" om du vill lägga till ytterligare åtgärd

Information till de registrerade

31. Har ni informerat de registrerade?

Nej

33. Kommer ni att informera de registrerade?

Vi har inte tagit ställning än

Komplettering/eventuell sekretess

36. Avser ni att komplettera er anmälan? Om ni ska komplettera anmälan så måste det ske skyndsamt

Nej

37. Om ni anser att viss information i er anmälan bör omfattas av sekretess, beskriv vilken information som enligt er bör vara sekretessbelagd och varför.

Region Stockholm

Stockholms läns sjukvårdsområde

RIKTLINJE

Dokumentnummer:
RIK-01549-v.8.0

Godkännare: Caroline Ekman
Upprättare: Marie Kristensson

Gäller från:
2020-01-17

Sociala medier - riktlinjer för SLSO

Stockholms läns sjukvårdsområde RIKTLINJE Dokumentnummer: RIK-01549-v.8.0

Godkännare: Caroline Ekman
Upprättare: Marie Kristensson

Gäller från: 2020-01-17

Sociala medier - riktlinjer för SLSO

Innehåll

1. Syfte *2*

2. Vad är sociala medier? *3*

3. Sociala medier och sekretess *3*
3.1 Medarbetares ansvar på sociala medier 3

4. Företagskonton *4*
4.1 Annonsering i sociala medier 4
4.2 Inofficiella sidor 4

5. SLSO i sociala medier *5*
5.1 LinkedIn 5
5.2 Twitter 5
5.3 YouTube 6

6. Förutsättningar *6*

7. Lagar och regler kring sociala medier *6*

8. Relaterat material *7*
8.1 Relaterade policydokument och riktlinjer – SLL:s intranät 7
8.2 Övriga relaterade dokument 7
8.3 Tillämpliga lagar: 7

Bilaga 1: Checklista för sociala medier *8*
1. Förutsättningar 8
2. Konsekvensanalys 8
3. Beslut 8
4. Rutin 8
5. Upprättande av konto 9
6. Ta del av användarvillkor 9
7. Hantera sociala medier 9

Bilaga 2: Risk- och konsekvensanalys för sociala medier – mall för SLSO *11*

Metod för analys *11*

Gör så här *12*
Exempel 12

1. Syfte

Syftet med riktlinjerna är att:

- Tydliggöra vilka lagar och regler som gäller vid användande av sociala medier inom Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO). Till grund för dessa ligger Region Stockholms riktlinjer.

- Fungera som stöd till verksamheter som planerar att starta konton i social medier.
- Säkerställa att vi inom SLSO förstår i vilket sammanhang vi hamnar i sociala medier.

2. Vad är sociala medier?

Sociala medier är ett samlingsnamn för internetbaserad kommunikation där användarna själva skapar innehållet och interagerar med varandra. Sociala medier uppmuntrar till dialog och interaktion, de fungerar inte för envägskommunikation.

Exempel på sociala medier är bloggar, forum, Facebook, Google+, Instagram, LinkedIn, Periscope, Snapchat, Twitter och YouTube.

Enskilda personer kan ofta välja om man vill vara offentlig, privat eller anonym i sociala medier, men det går inte att garantera anonymitet.

3. Sociala medier och sekretess

I sociala medier existerar ingen säker informationsöverföring. Allt är i viss mån tillgängligt för andra, även så kallade ”privata” meddelandefunktioner, chattrum och forum. Till exempel är en sluten grupp på Facebook tillgänglig inte bara för gruppens medlemmar, men även för alla som arbetar på Facebook.

I användarvillkoren för de flesta sociala medier ingår att allt som postas hos dem, övergår till att ägas av dem (se bilaga 1 punkt 6). En konsekvens av det är att man som användare inte kan säkerställa att olämplig information raderas helt. Även om informationen ”tas bort” innebär det att den endast är dold för besökare på sidan, men den finns kvar i det sociala mediets koder och loggar. Informationen kan också under en period fortfarande komma upp bland sökträffarna hos sökmotorer.

3.1 Medarbetares ansvar på sociala medier

Alla medarbetare inom SLSO är skyldiga att följa lagstiftningen om sekretess. Med sekretess menas förbud att röja sekretessbelagd uppgift, muntligt, skriftligt eller på annat sätt (så kallad tystnadsplikt).

Tystnadsplikten gäller även i sociala medier. Medarbetare inom SLSO som har egna konton i sociala medier får inte diskutera patienter där, inte ens om man undviker att nämna patienten vid namn. Förbudet gäller även i så kallade privata meddelande-funktioner och slutna grupper, forum eller chattrum.

Vid allmänna diskussioner om hälso- och sjukvård i sociala medier ska enskilda medarbetare aldrig ta rollen som talesperson för verksamheten. Däremot står det självklart var och en fritt att uttrycka sina åsikter som privatperson.

SLSO som arbetsgivare uppmuntrar till dialog kring arbetsmiljö och andra förhållanden på arbetsplatsen. Dock vill vi att våra medarbetare är lojala mot fattade beslut (se RIK-01959 Medarbetarskap – riktlinje för SLSO) och ser gärna att eventuell kritik framförs direkt till arbetsledare istället för via sociala medier.

4. Företagskonton

SLSO-verksamheter vars huvudsakliga uppdrag är att bedriva vård får inte ha företagskonton i sociala medier. Detta då offentligt driven hälso- och sjukvård inte får kommunicera med patienter via sociala medier (enligt Dataskyddsförordningen och Offentlighets- och sekretesslagen). För privat driven hälso- och sjukvård gäller delvis andra regler.

Anledningen till förbudet är att det inte går att säkerställa sekretess i sociala medier. Det håller inte juridiskt att friskriva sig genom att hävda att allt som postas sker på den enskildes ansvar.

”*Facebook, Youtube, Instagram, Linkedin, Google Plus, Flickr, Pinterest och bloggar: Organisationen är ansvarig för personuppgifter som publiceras på organisationens profil. Ansvaret omfattar både personuppgifter som organisationen själv publicerar och personuppgifter som publiceras av andra, i till exempel en kommentar på profilen.*” (Källa: Datainspektionen, Personuppgifter i sociala medier – Myndigheter, företag och andra organisationers ansvar)

Istället ska digital kommunikation med patienter ske via 1177 Vårdguidens e-tjänster eller Region Stockholms vårdapp Alltid öppet. Följande kanaler ska användas för att sprida information om vårdutbud, öppettider med mera:

- Verksamhetens externa webbplats/er
- Verksamhetens sidor på 1177 Vårdguiden på nätet

Verksamheter som har ett annat huvudsakligt uppdrag än vård, till exempel forskning eller kunskapsspridning, kan under vissa förutsättningar få ha företagskonton i sociala medier. Läs mer under punkt 6.

4.1 Annonsering i sociala medier

Vårdverksamheter som önskar annonsera till exempel lediga tjänster i sociala medier får inte göra det som så kallat sponsrade inlägg eller som annonser i nyhetsflöde. Detta eftersom inlägget då blir möjligt att kommentera, vilket medför risk för sekretessbrott.

Istället ska digitala annonser som inte går att kommentera användas. De beställs via Nowa Kommunikation, som är Region Stockholms upphandlade leverantör för rekryteringsannonser.

Undantaget är det professionella nätverket LinkedIn, där SLSO:s centrala konto kan användas för riktad rekryteringsannonsering i nyhetsflöde. Publicering av annonser där beställs via Nowa Kommunikation, som är Region Stockholms upphandlade leverantör för rekryteringsannonser. Kontakta er verksamhets HR-konsult om ni vill veta mer.

4.2 Inofficiella sidor

Vissa sociala medier (till exempel Facebook) skapar automatiskt företagssidor när tillräckligt många användare har ”checkat in” på en plats. Sidan anges som inofficiell och vem som helst kan posta vad som helst på den.

Det är inte tillåtet för medarbetare inom SLSO att skriva på den typen av sidor i sin yrkesroll. Detta eftersom man då signalerar att sidan är officiell och att det går bra att kommunicera med vårdgivaren via den inofficiella sidan och via sociala medier i allmänhet.

Innehåller den inofficiella sidan inlägg som är felaktiga, kränkande eller strider mot lagen, bör inlägget anmälas. Detta görs av den medarbetare som upptäcker inlägget eller chefen för berörd enhet.

Hot som framförs på den här typen av sidor hanteras på samma sätt som hot som framförs i andra sammanhang (se RIK-1464 Våld och hot - riktlinje för SLSO). Den som utsätts för hot eller kränkning via sociala medier bör också anmäla inlägget till det sociala mediet i fråga. En sådan anmälan kan också göras av den berördes chef.

5. SLSO i sociala medier

Kommunikation i sociala medier ska alltid stödja verksamhetens uppdrag och bidra till ökat förtroende för oss. SLSO centralt har konton i de sociala medierna LinkedIn, Twitter och YouTube.

5.1 LinkedIn

LinkedIn är ett socialt medium för professionella nätverk, men används även för marknadsföring. Verksamheter inom SLSO får inte ha egna konton på LinkedIn, utan all kommunikation på LinkedIn sker via SLSO:s konto. Detta enligt direktiv från Stockholms läns landsting:

”Arbetsgivaren Stockholms läns landsting kommunicerar på LinkedIn genom koncernen Stockholms läns landsting och dess bolag. Därutöver har två av landstingets förvaltningar, Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) och Trafikförvaltningens egna sidor. Principen följer hur landstinget kommunicerar i övrigt.” (Källa: Katarina Persson Wiik, varumärkesansvarig, Regionstyrelsens förvaltning)

Målgrupper för SLSO:s LinkedIn-konto är främst potentiella medarbetare, men även beslutsfattare, forskare och annan profession inom hälso- och sjukvård.

Syfte för SLSO:s LinkedIn:

- Stärka vårt varumärke
- Skapa attraktionskraft
- Nå potentiella medarbetare och få dem att söka lediga tjänster hos oss

5.2 Twitter

Twitter är en mikroblogg som i Sverige mest används för nyheter och opinion. SLSO har ett Twitter-konto där vi publicerar inlägg enligt samma princip som publicering av nyheter på våra externa webbplatser. Målgrupper för SLSO:s Twitter-konto är främst beslutsfattare, opinionsbildare, forskare och media.

Syfte för SLSO:s Twitter:

- Stärka vårt varumärke
- Informera om framsteg inom våra verksamheter
- Skapa attraktionskraft

5.3 YouTube

YouTube är världens näst största sökmotor efter Google. Bland unga under 25 år i Sverige använder praktiskt taget alla YouTube, en stor majoritet av dem dagligen. (Källa: *Svenskarna och internet 2019*, iis.se)

SLSO har en YouTube-kanal där de många av våra filmer som riktar sig till allmänheten publiceras. Det gäller bland annat våra ”Jag gillar mitt jobb”-filmer, där medarbetare berättar varför de gillar att jobba inom SLSO. Målgrupper för SLSO:s YouTube-kanal är främst profession inom hälso- och sjukvård samt potentiella medarbetare.

Syfte för SLSO:s YouTube:

- Stärka vårt varumärke
- Skapa attraktionskraft
- Nå potentiella medarbetare och få dem att söka lediga tjänster hos oss
- Attrahera unga att utbilda sig och arbeta inom hälso- och sjukvård

6. Förutsättningar

Följande förutsättningar krävs för att verksamheter inom SLSO ska få ha företagskonton i sociala medier.

1. Den verksamhet eller enhet som är avsändare för kontot har inga patienter/brukare
2. Kontot används inte till att kommunicera med patienter/brukare eller deras närstående

Dessutom krävs:

- Uttalat syfte och mål med konto i det sociala mediet, som inte kan uppnås via andra befintliga kanaler
- Risk- och konsekvensanalys
- Resurser och kompetens

Läs mer i bilaga 1.

7. Lagar och regler kring sociala medier

Kommunikation i sociala medier styrs av samma lagar, regler, policyer och riktlinjer som all annan kommunikation inom landstinget, och ska följa SLSO:s värdegrund och riktlinjer för kommunikation.

Medarbetare inom SLSO som själva är aktiva på sociala medier omfattas av gällande lagar och ska alltid beakta vilka konsekvenser eventuella inlägg kan få. Det är viktigt att skilja på vad man säger som privatperson och som företrädare för organisationen samt att vara medveten om att detta kan vara svårt att skilja på i sociala medier.

På sociala medier eller webbplatser med kommentarsfunktion är det resultatenhets-/verksamhetschefens ansvar att säkerställa att det inte förekommer kommentarer och inlägg som till exempel innehåller:

- kränkande uppgifter eller förtal
- uppvigling eller hets mot folkgrupp
- barnpornografi
- rasistiska eller sexistiska yttranden

- våldsskildring
- brottslig verksamhet eller uppmaning till brott
- sekretessbelagda uppgifter
- upphovsrättsliga intrång

8. Relaterat material

8.1 Relaterade policydokument och riktlinjer – SLL:s intranät

- Medarbetarskap – riktlinje för SLSO (RIK-01959)
- Våld och hot - riktlinje för SLSO (RIK-01464)
- Riktlinjer för sociala medier, Stockholms läns landsting (sic.)
- Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting (sic.)
- Personalpolicy för Stockholms läns landsting (sic.)
- Informationssäkerhetspolicy för Stockholms läns landsting (sic.)
- Policy för innovation och digitalisering, Region Stockholm

8.2 Övriga relaterade dokument

- Tänk efter före – en lathund för dig som väljer sociala medier, Stockholms läns landsting (sic.)
- Sociala medier och handlingsoffentligheten, Sveriges Kommuner och Landsting
- Personuppgifter i sociala medier, Datainspektionen

8.3 Tillämpliga lagar:

- EU:s dataskyddsförordning, (EU) 2016/679 (GDPR), främst artikel 9
- Lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, främst 3 kap 5 §
- Lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor, SFS 1998:112, främst 4-5 §§
- Offentlighets- och sekretesslag, SFS 2009:400, främst 25 kap 1 §
- Patientsäkerhetslag, SFS 2010:659, främst 6 kap 4 § samt 12-16 §§
- Personuppgiftslag (PUL), SFS 1998:204, främst 5 a § samt 30-31 §§

Från 25 maj 2018 gäller EU:s nya dataskyddsförordning (GDPR), som bland annat ersätter den tidigare Personuppgiftslagen (PUL). Den nya dataskyddsförordningen ställer större krav på den som hanterar personuppgifter än den tidigare PUL.

Bilaga 1: Checklista för sociala medier

1. Förutsättningar

Följande förutsättningar krävs för att verksamheter eller enheter inom SLSO ska få ha företagskonton i sociala medier.

1. Den verksamhet eller enhet som är avsändare för kontot har inga patienter/brukare
2. Kontot används inte till att kommunicera med patienter/brukare eller deras närstående

Är båda dessa förutsättningar uppfyllda, läs vidare i checklistan.

2. Konsekvensanalys

En risk- och konsekvensanalys ska göras enligt SLSO:s riktlinjer. För exempel se bilaga 2.

3. Beslut

Resultatenhets-/verksamhetschefen ska alltid skriftligen besluta att ett konto för verksamheten öppnas. I beslutet ska tydligt framgå:

- Vilket/vilka sociala medier verksamheten önskar starta konto i.
- I vilket syfte de sociala medierna ska användas.
- Vilka målgrupper man vill nå via respektive socialt medium.

Beslutet ska vidimeras av SLSO:s kommunikationsdirektör i samråd med berörd verksamhetsområdeschef, se punkt 5 i den här bilagan.

4. Rutin

Lokal rutin ska upprättas som beskriver hur det löpande arbetet med verksamhetens sociala medier ska gå till och vem som ansvarar för det. Rutinen ska innehålla:

- Förteckning över vilka sociala medier som verksamheten använder.
- Inloggningsuppgifter till verksamhetens sociala medie-konton.
- Bemanning och avsatt tid.
- Identifierade risker (enligt risk- och konsekvensanalysen) och hantering av dessa, samt hur bevakning ska ske.
- Vilka medarbetare som har befogenhet att skriva/redigera i de aktuella sociala medierna.
- Vilka medarbetare som ansvarar för att hålla uppsikt över mediet för att ta bort kränkande uppgifter som till exempel hot, förtal eller brottsligt material.
- Hur man ska hantera eventuella brott mot sekretess, till exempel om en patient ändå tar kontakt via det sociala mediet.
- Hur eventuell avslutning av kontona ska gå till samt vem som ansvarar för det.

Ägare av rutinen är verksamhetens chef, som även ansvarar för att den följs.

5. Upprättande av konto

Ansökan om upprättande av konto skickas via e-post till SLSO Verksamhetsstöd Kommunikation, adress kommunikation.slso@sll.se . Risk- och konsekvensanalys, beslut och lokal rutin enligt ovan bifogas ansökan.

SLSO:s kommunikationsdirektör i samråd med berörd verksamhetsområdeschef godkänner eller avslår ansökan om upprättande av konto i sociala medier. I det fall ansökan godkänns är det Verksamhetsstöd Kommunikation som upprättar kontot och därefter delar ut behörighet att administrera det till utsedda medarbetare vid verksamheten.

Inloggningsuppgifter till samtliga verksamhetens sociala mediekonton ska vara kända av ansvarig chef och Verksamhetsstöd Kommunikation. Detta för att undvika problem när medarbetare som hanterar en verksamhets sociala medie-konton slutar sin anställning inom SLSO.

6. Ta del av användarvillkor

Vid användande av sociala medier är det viktigt att notera villkoren. Till exempel gäller följande för tjänster som Facebook, Instagram, Twitter och YouTube:

- Om något i det svenska avtalet skulle stå i konflikt med det engelska, så är det ofta de engelska avtalen som gäller. Vid eventuella tvister gäller amerikansk lagstiftning, inte svensk.
- Observera att policyer och regler kan ändras och att du som kontoinnehavare är skyldig att hålla dig uppdaterad om detta.
- När du publicerar material, till exempel bilder, överlåter du automatiskt äganderätten till det sociala medium du postar bilden i. Detta står i användarvillkoren och ger ägaren av det sociala mediet rätt att använda ditt material i marknadsföringssyfte.
- Däremot är det alltid innehavaren av kontot som är ansvarig för innehållet och hur det används. Flera sociala medier frånskriver sig allt ansvar för sina tjänster, till exempel Facebook.
- Innehavaren av kontot är också ansvarig för eventuella kommentarer som besökare postar på kontot. Det innebär att verksamhetschefen är ansvarig för eventuella lagbrott (till exempel hets mot folkgrupp) i meddelanden via sociala medier. Läs mer under ”Lagar och regler” i riktlinjen.

7. Hantera sociala medier

Även när förutsättningarna för en verksamhet att ha konto i sociala medier är uppfyllda, är det viktigt att kontot hanteras korrekt och med förnuft. Till exempel gäller samma regler för upphovsrätt på sociala medier som i andra digitala kanaler. Det innebär bland annat att man inte får posta en bild eller namn på en person utan dennes skriftliga samtycke.

Meddelanden som skickas till offentlig verksamhet via sociala medier är en allmän handling. Detta innebär att verksamheten behöver ha en rutin för att skyndsamt lämna ut sådana meddelanden om de begärs ut av någon.

Däremot är en taggning i sociala medier inte att betrakta som en allmän handling, så länge man inte svarar, gillar eller delar inlägget som innehåller taggen.

7.1 Värna om sekretessen

Av säkerhetsskäl ska möjligheten för besökare att posta inlägg på SLSO:s sociala medier begränsas i möjligaste mån. För vissa sociala medier (till exempel YouTube) går det att i säkerhetsinställningarna ange att alla kommentarer ska granskas innan publicering. För andra (till exempel Facebook) går det inte att hindra någon att kommentera ett inlägg eller skicka ett meddelande till kontot.

Olämpliga kommentarer och inlägg eller känsliga uppgifter ska alltid tas bort snarast möjligt. Det gäller både publika kommentarer och så kallade ”privata” meddelanden som skickas till kontot. Rutin för bevakning ska ingå i den lokala rutinen för sociala medier (se punkt 4 i denna bilaga).

7.2 Värna om medarbetarna

Hot som framförs via sociala medier ska hanteras på samma sätt som hot som framförs på annat sätt (se RIK-1464 Våld och hot - riktlinje för SLSO). Den som utsätts för hot eller kränkning via sociala medier bör också anmäla inlägget till det sociala mediet i fråga. En sådan anmälan kan också göras av den berördes chef.

Medarbetare som hanterar en verksamhets sociala medie-konton ska aldrig posta inlägg eller svara på kommentarer som sig själv, utan alltid från verksamhetens konto.

Bilaga 2: Risk- och konsekvensanalys för sociala medier – mall för SLSO

Verksamheter inom Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) som uppfyller förutsättningarna under punkt 6 i riktlinjen, och som överväger att skaffa konto i sociala medier ska göra en risk- och konsekvensanalys som underlag för beslutet. Analysen ska följa SLSO:s riktlinjer för riskhantering, riskanalys och konsekvensbedömning.

Den här mallen är tänkt som en hjälp till dig som har fått i uppdrag att göra en sådan analys. Skulle analysen visa att det finns risker med konto i sociala medier, behöver du även göra en plan för hur de riskerna ska hanteras. Detta kan ingå i verksamhetens rutin för sociala medier (se bilaga 1 punkt 4).

Skulle analysen visa på betydande risker, bör verksamheten besluta avstå från att ha konton i sociala medier.

Metod för analys

Analysen utgår från *Riskhantering/riskanalys/konsekvensbedömning – riktlinjer för SLSO*. Den metod som här används för att analysera risker och konsekvenser är hämtade från den riktlinjen.

Riskerna har analyserats utifrån de konsekvenser de kan få för:

- Patientsäkerhet
- Arbetsmiljö
- Miljö
- Informationssäkerhet
- Följsamhet till lagar och andra krav

Riskerna har även viktats utifrån riktlinjens system utifrån:

- Allvarlighetsgrad
- Sannolikhet för inträffande

Allvarlighetsgrad	**Exempel på konsekvenser**
Katastrof (4)	• Dödsfall eller kvarstående betydande funktionsnedsättning för patient eller medarbetare • Självmord • Stor miljöskada • Irreparabel skada på informations- eller säkerhetssystem • Brott som kan få påföljden 1 års fängelse eller mer • Händelse som kan resultera i indragen legitimation
Betydande (3)	• Måttlig kvarstående fysisk eller psykisk funktionsnedsättning • Fysisk eller psykisk skada som innebär längre sjukfrånvaro • Förlängd vårdtid för tre eller fler patienter • Högre vårdnivå för tre eller fler patienter • Större miljösanering • Nedsatt kapacitet i informations- eller säkerhetssystem • Brott som kan få påföljden 1-12 månaders fängelse • Händelse som kan resultera i anmärkning från Patientnämnden,

	IVO eller Socialstyrelsen
Måttlig (2)	• Övergående fysisk eller psykisk funktionsnedsättning • Fysisk eller psykisk skada som innebär sjukfrånvaro i max 7 dagar • Förlängd vårdtid för en eller två patienter • Högre vårdnivå för en eller två patienter • Mindre skada på miljön • Mindre och övergående nedsatt kapacitet i informations- eller säkerhetssystem • Brott som kan få påföljden dagsböter • Händelse som kan resultera i anmälan till Patientnämnden, IVO eller Socialstyrelsen
Mindre (1)	• Obehag eller obetydlig fysisk eller psykisk skada • Ingen sjukfrånvaro • Obetydlig skada på miljön • Obetydlig påverkan på informations- eller säkerhetssystem • Händelse som bedöms inte är aktuell för anmälan till Patientnämnden, IVO eller Socialstyrelsen

Sannolikhet för inträffande	**Patientsäkerhet, arbetsmiljö**	**Miljö, informationssäkerhet, lagefterlevnad**
Mycket stor (4)	Kan inträffa dagligen	Kan inträffa flera gånger under 1 år
Stor (3)	Kan inträffa varje vecka	Kan inträffa någon gång under 1 till 2 år
Liten (2)	Kan inträffa varje månad	Kan inträffa någon gång under 2 till 5 år
Mycket liten (1)	Kan inträffa 1 gång/år	Kan inträffa någon gång under 5 till 30 år

Gör så här

Gör bedömning av allvarlighetsgrad för det som riskerar att inträffa. Gör sedan motsvarande bedömning av sannolikheten för hur ofta risken kan inträffa. Multiplicera de två värdena med varandra för att få fram riktvärdet.

Uppstår ett riktvärde mellan 8 och 16 innebär det en betydande (oacceptabel) risk.

Riktvärden	Katastrof (4)	Betydande (3)	Måttlig (2)	Mindre (1)
Mycket stor (4)	**16**	**12**	**8**	4
Stor (3)	**12**	**9**	6	3
Liten (2)	**8**	6	4	2
Mycket liten (1)	4	3	2	1

Exempel

Risk	**Allvarlig-hetsgrad**	**Sanno-likhet**	**Rikt-värde**
Patienter kommenterar inlägg med sitt fullständiga namn och/eller foto	3	4	**12**
Patienter använder meddelande- eller kommentarsfunktion för att söka akut hjälp	4	3	**12**
Närstående använder meddelande- eller kommentarsfunktion för att söka hjälp eller diskutera sin närståendes vård	3	4	**12**
Personer hotar medarbetare via meddelande- eller kommentarsfunktion	4	3	**12**

D nr/Ref nr
SLSO 15 - 508

Filminspelning, fotografering och ljudupptagning - riktlinje SLSO

Dokumentnamn	Regnr	Gäller fr.o.m
Filminspelning, fotografering och ljudupptagning - riktlinje SLSO	RIK-01960-v.3.0	2017-09-26
Ersätter tidigare dokument	**Upprättare**	**Godkänd/signatur**
	Jessica Fremnell	Caroline Ekman

Filminspelning, fotografering och ljudupptagning - riktlinje SLSO

Bakgrund

Ny teknik innebär nya möjligheter att enkelt spela in bild och ljud. Det finns ibland intresse från patienter, närstående och media att göra inspelningar. Se SLSO dokument: Medverkan i medieproduktioner - riktlinje för SLSO samt Press och media riktlinje för SLSO.(länkar nedan)
Om risk för integritetskränkning av patienter och problem i arbetsmiljön finns, kan SLSO ställa villkor för att bevilja tillträde till SLSOs lokaler.

Syfte

Dessa riktlinjer ska tillförsäkra patienterna ett skydd för patientsekretessen och patientens integritet. Som patient eller närstående ska man inte behöva riskera att synas i sammanhang som man inte själv valt att synas i. Riktlinjen ska även förebygga arbetsmiljöbrister som medför patientsäkerhetsrisker och skydda medarbetarnas integritet.

Fotografering och filmning

Generellt foto/filmförbud gäller i verksamhetens lokaler. Det finns ingen skyldighet för medarbetare att medverka i bild. Verksamhetschef kan i lokala rutiner/ordningsregler medge undantag från förbud att fotografera och filma under förutsättning att det inte finns risk för brott mot patientsekretess och att patienters integritet inte kränks. Om en patient ska medverka vid fotografering/filmning krävs ett samtycke som inte lämnar något tvivel om att patienten är fullt medveten om vad samtycket innebär.

Ljudupptagning

Ljudupptagningar kan ske under förutsättning att patientsekretess inte åsidosätts. Om patient och närstående önskar spela in samtal ska detta bemötas positivt. Inspelning förutsätter patientens medverkan i samtalet. Om det av patientsäkerhetsskäl finns motiv till att neka till inspelning ska verksamhetschef /ansvarig läkare (enligt lokal rutin) ta ställning till detta.

Länkar

http://insidan.slso.sll.se/Centralt-verksamhetsstod/Stod--service/Kommunikation/Kommunikation-A-O/Press-och-media/

http://dokumenta.slso.sll.se/Document/Document.aspx?DocumentNumber=1553
http://dokumenta.slso.sll.se/Document/Document.aspx?DocumentNumber=1436

Lagar

Tryckfrihetsförordningen (TF) – Reglerar bl a publicering i tryckta medier och rätten att ta del av handlingar.
Offentlighets- och sekretesslagen (OSL) – Reglerar när sekretess ska gälla.

Yttrandefrihetsgrundlagen (YGL) – Reglerar publicering i radio, TV och på webben.
Patientsäkerhetslag (2010:659)

JO RIKSDAGENS OMBUDSMÄN

REMISS

Datum 2021-03-01 | Dnr 1196-2021 | Sid 1 (2)

Region Stockholm
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
2021-03-02
Dnr HSN 2021-0540

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Region Stockholm
Box 6909
102 39 Stockholm

Begäran om yttrande

Hälso- och sjukvårdsnämnden i Region Stockholm uppmanas att yttra sig över vad som framförs i Alvar Haglinds anmälan till JO. Anmälan, handling 1, bifogas.

Vidare bör nämnden yttra sig om huruvida vårdgivaren har riktlinjer för hanteringen av arbetsrelaterade uppgifter i sociala medier.

Yttrandet ska innehålla en redogörelse för det inträffade och relevant lagstiftning. Av remissvaret ska också myndighetens bedömning av det inträffade framgå.

Berörd befattningshavare bör ges tillfälle att lämna synpunkter. Det ska framgå av remissvaret om så har skett. Det ska även framgå om berörd befattningshavare har fått del av myndighetens remissvar.

Övrigt att tänka på vid besvarande av remiss:
Uppgifter som är integritetskänsliga eller för vilka sekretess gäller bör inte redovisas i större utsträckning än som behövs för att besvara remissen. Om det finns dokumentation hos myndigheten som bedöms relevant för JO att ta del av men som inte bedöms lämplig att ta in i yttrandet, kan där upplysas om att ytterligare information finns och kan rekvireras vid behov. För information om de sekretessbestämmelser som gäller för JO, se http://www.jo.se/Om-JO/Regler-for-JO/Offentlighets--och-sekretesslagen-OSL/

Finns kännedom om att det anmälda förhållandet även har anmälts till annan myndighet bör detta anges.

Förkortningar som inte är allmänt kända bör förklaras.

Till remissvaret ska bifogas ett protokollsutdrag från det sammanträde vid vilket nämnden fattade beslut om yttrande till JO.

Senaste datum för svar är den 4 maj 2021.

Riksdagens ombudsmän
Box 16327
103 26 Stockholm
Besök: Västra Trädgårdsgatan 4 A

E-post: justitieombudsmannen@jo.se
Telefon: 08-786 51 00
Texttelefon: 020-600 600
Fax: 08-21 65 58

www.jo.se

Remissvaret önskas i två exemplar. Dessutom bör myndighetens yttrande och eventuella underyttranden, om det anses lämpligt, skickas via e-post, helst som Word-dokument, till JOkansli2@jo.se.

Dan Johansson
byråchef

Nathalie Stenmark
föredragande

Information om personuppgiftsbehandlingen hos JO finns på JO:s webbplats under http://www.jo.se/sv/Om-JO/Behandling-av-personuppgifter/

JO RIKSDAGENS OMBUDSMÄN

EFTERREMISS

Datum	Dnr	Sid
2021-03-03	1196-2021	1 (1)

Region Stockholm
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
2021 -03- 04
Dnr HSN 2021-0540

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Region Stockholm
Box 6909
102 39 Stockholm

JO:s tidigare översända begäran om yttrande

För kännedom översändes ett filmklipp (USB) som anmälaren har kompletterat ärendet med.

Enligt uppdrag

Arja Piironen
Sekreterare

Riksdagens ombudsmän
Box 16327
103 26 Stockholm
Besök: Västra Trädgårdsgatan 4 A

E-post: justitieombudsmannen@jo.se
Telefon: 08-786 51 00
Texttelefon: 020-600 600
Fax: 08-21 65 58

www.jo.se