



Retningslinjer for kommunikation via SMS med borgere

Kommunikation via SMS med borgere kan bruges til at give borgere påmindelser og kortere servicebeskeder. SMS-kommunikation bør ikke anvendes til sagsbehandling og indhold med følsomme/fortrolige oplysninger skal sendes via en sikker (krypteret) løsning, som f.eks. digital post.

Almindelige SMS-beskeder sendes ikke krypteret (sikkert), hvorfor risikoen for at uvedkommende overvåger, opsnapper, læser, kopiere eller ændre de sendte oplysninger er relativt høj.

Såfremt det er nødvendigt, at sende en SMS til en borger skal alle følsomme/fortrolige oplysninger skrives ud af SMS'en (Dataminimering), hvorefter der ikke er krav om sikker kommunikation.

Uagtet følsomme/fortrolige oplysninger skrives ud af beskeden bør SMS'er kun anvendes til påmindelser og kortere servicebeskeder og ikke til egentlig sagsbehandling, hvilket bl.a. skyldes at kommunen har notatpligt.

I nogle særlige tilfælde kan SMS'er med følsomt/fortroligt indhold accepteres som kommunikationsform grundet tungtvejende hensyn til borgeren f.eks. baseret på socialfaglige eller lægelige skøn, hvilket skal dokumenteres. Ved kommunikation med SMS skal der altid arbejdes aktivt med dataminimering.

Princippet om dataminimering jf. databeskyttelsesforordningen

Databeskyttelsesreglerne indeholder et grundlæggende princip om dataminimering, som alle medarbejdere er forpligtet til at overholde. Princippet slår fast, at behandling af personoplysninger skal begrænses til det, der er nødvendigt for at opfylde formålet. Det kan som udgangspunkt gøres ved at alle følsomme og fortrolige oplysninger skrives ud af SMS-teksten.

Eksempel på dataminimering:

- *Husk din aftale (dato/kl.) med Randers Kommune, (adresse). Evt. afbud på (tlf.nr/e-mailadresse).*
- *Vi har indsat 2.400 kr. på din konto. Mvh. Randers Kommune.*

I eksemplerne ovenfor fremgår ingen helbredsoplysninger/diagnoser, eller oplysninger om at borgeren for eksempel skal til samtale om sin kontanthjælp.

SMS-teksten må ikke komme med nogen nærmere angivelse af indgang/adresse, hvis den i sig selv afslører en så specifik afdeling, at der reelt er beskrevet en følsom/fortrolig oplysning.

I bilag 1 er indsat yderligere eksempler på, hvordan man som kommune kan dataminimere.

Journalisering

Af hensyn til journalisering og fortrolighed bør SMS'er generelt ikke benyttes til kommunikation i forbindelse med egentlige sagsbehandlingsskridt (fx indhentning af oplysninger til brug for en sag, partshøring, aktindsigt) dvs. oplysninger der vedrører en sag, der er eller skal oprettes i SBSYS- eller fagsystem.

Kommunen skal kunne dokumentere indhold og afsendelse af SMS. Samtidig må der ikke stilles åbne spørgsmål via SMS, da det kan opfordre borgerne til at give et svar der indeholder følsomme/fortrolige oplysninger.

Hvad gør jeg hvis jeg modtager en SMS med fortrolige og/eller følsomme oplysninger?

Hvis du modtager en SMS, der indeholder fortrolige/følsomme oplysninger, og du kan identificere afsenderen, så skal du ikke svare på SMSen, men i stedet sende dit svar til borgerens eller virksomhedens digitale postkasse (e-boks). Som en god service kan du vælge at indsætte teksten fra SMSen.

Hvis du ikke kan identificere afsenderen, så skal du fortrinsvist kontakte borgeren eller virksomheden telefonisk eller om nødvendigt svare på SMSen og skrive (indholdet tilpasses alt efter situationen):

"Jeg har modtaget en SMS fra dig, som jeg ikke kan svare på via SMS, da den indeholder fortrolige og/eller følsomme oplysninger. Jeg vil derfor bede dig om at sende oplysningerne igen i en sikker mail via borger.dk. "

"Jeg har modtaget en SMS fra dig, som jeg ikke kan svare på via SMS, idet kommunen ikke må lave egentlig sagsbehandling via SMS. Jeg vil derfor bede dig om at sende oplysningerne igen i en sikker mail via borger.dk. "

"Hvis du ønsker at søge om ydelser kan du via dette link (indsæt link) læse mere om, hvordan du kan gøre det via kommunens selvbetjeningsløsninger".

Modtages en SMS med fortrolige/følsomme oplysninger, er det vigtigt at modtageren sletter SMSen fra SMS-indbakken. Husk dog, at SMS'er godt kan være omfattet af journaliseringspligten

Udsatte borgere

Udsatte borgere har de samme datarettigheder som alle andre, men hensynet til databeskyttelse kan i en konkret sag veje mindre end hensynet til f.eks. den udsatte borgers liv og helbred. I nogle særlige tilfælde må kravene til databeskyttelse derfor vige for mere tungtvejende hensyn til borgeren, f.eks. baseret på socialfaglige eller lægelige skøn.

Er en sms til en borger eksempelvis den eneste måde at imødekomme en borgers rettigheder efter serviceloven, så skal der foretages en afvejning i forhold til databeskyttelsesreglerne.

Afvigelsen fra reglerne i databeskyttelseslovgivningen skal ske på baggrund af en konkret vurdering, og overvejelserne skal være dokumenteret. Skemaet i bilag 2 kan anvendes til dokumentation. Skemaet journaliseres på den pågældende borgeres sag.

Det er et krav, at man ikke kan komme i kontakt med borgeren på anden vis.

Uanset at man i den konkrete situation kan begrunde kommunikation med SMS, skal der fortsat tænkes i dataminimering.

Nedenstående eksempler kan bruges som ikke udtømmende inspiration til begrundelse for kommunikation via SMS med følsomt indhold:

- Kognitiv funktionsnedsættelse
- Mental udvikling
- Fysisk funktionsnedsættelse
- Nødvendig for personens vitale interesse

I bilag 3 er eksempler på, hvornår en individuel konkret vurdering kan begrunde kommunikation via SMS, samt dataminimering.

Samtykke

Ønsker kommunen at sende påmindelser eller kortere servicemeddelelser via alm. SMS skal der indhentes samtykke fra borgeren. Borgeren skal klart have sagt JA til, at der benyttes SMS. Ligeledes skal borgeren til enhver tid have mulighed for at trække samtykket tilbage.

Samtidig skal det sikres, at mobilnummeret tilhøre den rigtige borgere.

Kommunikationssystemer til SMS kommunikation i Randers Kommune

NemSMS

Systemet er egnet til envejskommunikation med borgere om for eksempel indkaldelse til aftaler. Systemet har indbygget telefonnummer validering, hvilket sikrer fremsendelse til korrekt modtager. Der er ikke tale om et sikkert system til kommunikation med følsomt/fortroligt indhold.

Computopic SMS Gateway (SMS kommunikation via Outlook)

Systemet muliggør fremsendelse af SMS'er via Outlook, hvilket understøtter korrekt journalisering. Der er ikke tale om et sikkert system til kommunikation med følsomt/fortroligt indhold.

Bilag 1: Eksempler på dataminimering

Spørgsmål: Mor skriver sms til skoleleder "Jeg oplever, at min søn, Emil, har svært ved at motivere sig til at lave lektier og tilegne sig ny viden, samtidig med, at han lukker sig mere og mere inde i sig selv og ikke længere har lyst til at komme i skole. Er der mulighed for at holde et møde om hvilken hjælp skole kan give Emil?"

Svar: Skoleleder sender følgende sms: "Tak for din henvendelse, du vil modtage svar i AULA snarest muligt. Venlig hilsen XX"

Spørgsmål: En pædagog oplever, at et barn er syg med høj feber og opkast. Pædagogen har forsøgt telefonisk kontakt til forældrene, men uden held. Der sendes derfor følgende sms: "Julie har 39,5 i feber og har kastet op flere gange i formiddag. I bedes hente hende hurtigst muligt".

Svar: Svaret kunne i stedet se således ud: "Vi har forsøgt at kontakte dig telefonisk. Dit barn er ikke helt på toppen, hvorfor du bedes kontakte os med henblik på at hente hende".

Bilag 2

Skema til brug for dokumentation af nødvendigheden af SMS kommunikation med borgere med følsomt/fortroligt indhold

Der bør ikke ske SMS-kommunikation med borgere, der indeholder fortrolige/følsomme oplysninger. Er det nødvendigt at kommunikere med borgere via sms skal man altid tænke i dataminimering (man bør kun skrive det der er absolut nødvendigt).

I nogle tilfælde kan der være tungtvejende hensyn til borgeren f.eks. baseret på socialfaglige eller lægelige skøn, der alligevel kan begrunde kommunikation via SMS også med følsomt/fortroligt indhold. Det skal ske på baggrund af en konkret vurdering, og overvejelserne skal være dokumenterede.

Nedenstående skema kan bruges til dokumentation og journaliseres på borgerens sag.

Udfylder (navn og afdeling):	
Dato:	
Navn på borger:	
Socialfaglig eller lægeligt skøn: Nedenstående eksempler kan bruges som ikke udtømmende inspiration til begrundelse for kommunikation via SMS med følsomt indhold. • Kognitiv funktionsnedsættelse • Mental udvikling • Fysisk funktionsnedsættelse • Nødvendig for personens vitale interesse	
Vurderingen er godkendt af nærmeste leder. Dato og navn på leder:	

Bilag 3

Eksempler hvor kommunikation kan ske via alm. SMS grundet en konkret vurdering

En ung borger med fysisk/psykisk udfordring og lav IQ, skal møde i retten med henblik på at modtage en dom for forskellige kriminelle handlinger (bl.a. kørt i bil uden kørekort). Den unge borgers forældre kan ikke magte forældrerollen. Den unge er i målgruppen for anden straf end fængselsstraf (f.eks. dom til anbringelse på botilbud efter serviceloven), hvorfor kommunen involveres for at finde et botilbud til den unge og i øvrigt hjælpe den unge med forsørgelse. Rådgiver på socialområdet vil, efter omstændighederne kunne kontakte den unge via almindelig SMS for at erindre den unge om at møde i Retten dagen efter, hvilket skyldes:

- Borger er fritaget fra digital post, jf. udfordringer ovenfor,
- Borger bor ikke et fast sted (flytter rundt i hele landet til familie og flygtige kærester), da ingen magter at have borgeren boende i længere tid,
- Nærmeste pårørende er selv udfordrede, og kan ikke hjælpe,
- Kommunens pligt til at handle/hjælpe, når borger har massive udfordringer. Det er centralt, at borgeren forstår vigtigheden af at skulle møde op, da manglende fremmøde kan have alvorlige konsekvenser for borgeren (afhentning af politi mv.).

SMS-tekst: Hej X. Husk at du skal møde i Retten i Randers i morgen kl. 10. Det er meget vigtigt, at du møder op. Jeg vil også være der i forhold til tilbud om hjælp til dig efterfølgende. Ring til mig, hvis du har spørgsmål, og ellers ses vi i morgen. Venlig hilsen XX

En borger sender en SMS (indeholdende følsomme/fortrolige oplysninger) til mestringsvejleder (kun borgere med nedsat psykisk eller fysisk evner eller alvorlige sociale problemer tildeles efter serviceloven en mestringsvejleder). Af beskeden fremgår det meget tydeligt, at borger har det psykisk dårligt og har selvmordstanker. Borger aflyser af den grund et planlagte møde med mestringsvejlederen senere samme dag. Hvis borgeren ikke kan kontaktes via telefon, vil det være i orden at sende en alm. SMS, hvilket skyldes følgende:

- En eventuel manglende tilbagemelding kan forværre situationen,
- Borgeren har presserende psykiske problemer,
- Der kan være fare for, at borger gør skade på sig selv.

SMS -tekst:

Hej X. jeg har modtaget din besked om, at du har det dårligt i dag og derfor ikke kan mødes. Jeg vil gerne høre mere om, hvordan du har det og aftale et nyt mødetidspunkt. Du må meget gerne ringe til mig, alternativt kan jeg kontakte dig? Med venlig hilsen XX