

Vold og trusler - digital vold - råd og oppfølging

Gjelder for: Hele SiV
Dokumenttype: Retningslinje
Sist endret: 30.10.2023

1. HENSIKT

Når en ansatt opplever seg omtalt usant og/eller ufordelaktig i sosiale medier, som for eksempel i en blogg eller andre sosiale/brukergenererte fora, vil sykehuset bistå den ansatte gitt at omtalen har sitt grunnlag i arbeidsplassen eller arbeidsutførelsen. Det er et mål at ansatte i slike situasjoner skal oppleve seg ivaretatt.

Denne retningslinjen gir råd om hva ansatte som opplever seg «hengt ut» i sosiale medier/blogg, kan gjøre i slike situasjoner. Retningslinjen avklarer også hva som må tåles. Omtale i massemedia er regulert i medienes Vær varsomplakat, mens sosiale medier kun reguleres av norsk lov.

Avklaring av alvorlighetsgrad og arbeidsgivers posisjon vil kunne være bestemmende for hvilke tiltak arbeidsgiver kan/vil ta del i. Det kan være tilfeller der arbeidsgiver og arbeidstaker ikke har sammenfallende interesser i en sak.

2. ANSVAR

Ansatte og ledere med personalansvar

3. FREMGANGSMÅTE

Ytringsfriheten står sterkt i Norge, og pasienter/pårørende og andre kan i stor utstrekning kritisere den helsehjelpen som er gitt. Dette gjelder spesielt kritikk av sykehuset. Involvert helsepersonell må også tåle kritikk.

Hvorvidt en ytring er lovlig vil være en totalvurdering av hensynet til ytringsfriheten opp mot hensynet til den enkeltes personvern. Dette vil være en vurdering som må gjøres i den enkelte sak.

Helsepersonell må i stor grad tåle at andre publiserer følgende i offentlig rom:

- Påstander om feilbehandling og forhold knyttet til dette som oppleves krenkende (konkret vurdering i det enkelte tilfelle)
- Navn
- Adresse
- Helsepersonellnummer
- Stilling
- Arbeidsgiver

Det finnes ikke noe lovverk som forbyr å hente og sammenstille informasjon som er offentlig tilgjengelig, om en enkeltperson – såfremt dette gjøres til privat bruk. I det en sammenstilling er publisert, som i en blogg eller på Facebook, vil det rammes av personopplysningsloven, og en vurdering må gjøres av ytringsfrihet vs personvern.

Den som er utsatt for ærekrenkelser kan kreve erstatning/oppreisning etter skadeerstatningsloven § 3-6a. Et slikt erstatningskrav vil i ytterste konsekvens kreve sivilrettslig søksmål etter tvisteloven.

Særlige krenkende ytringer er straffbart, det være seg rasistiske ytringer, hatefulle ytringer pga religion, livssyn eller legning. Offentliggjøring av personlige forhold som for eksempel alkoholvaner er en straffbar krenkelse av privatlivets fred.

Å fremsette trusler er straffbart uansett hvordan trusselen fremstilles. Det er heller ikke lov å publisere video eller person bilder av helsepersonell uten samtykke.

Hva kan gjøres?

Å opptre slik at en eventuell konflikt dempes og ikke eskaleres er en stor fordel. Tiltak og handlinger bør derfor vurderes ut fra en slik tilnærming. Det anbefales at medarbeideren gjør dette sammen med nærmeste leder, eventuelt med støtte fra Kommunikasjonsavdelingen (som kan ha erfaring fra lignende situasjoner). HR-avdelingen, andre fagpersoner, Sykehuspartner, HMS og jurist kan trekkes inn ved behov. En slik vurdering avklarer hvem som gjør hva i den videre prosess.

Vær rask

Vær raskt ute og søk å etablere en dialog med den som har skrevet ytringen, for eksempel den pasient/pårørende som har en vond opplevelse på sykehuset. Avklar måten dialogen skal skje på med din nærmeste leder.

Overfor blogger/forfatter av ytringen

Vurder å be om at den som har skrevet saken sletter påstandene. Det er en fordel om dette gjøres raskt, for å unngå at situasjonen eskaleres og at krenkende eller usanne ytringer sanker mange kommentarer og deles i flere sosiale medier.

Dersom ikke dette etterkommes kan man be om å få publisere et korrigerende svar/kommentar. En blogg styres av den som har den, og vedkommende er ikke forpliktet til å fjerne krenkende utsagn eller til å inkludere korrigerende kommentarer/innlegg. Den som har publisert ytringene er likevel ansvarlig for innholdet uavhengig om den er/ikke er i henhold til regelverket. Slik kontakt bør forsøkes først.

Be om bistand fra slettmeg.no

Norsk senter for informasjonssikring har opprettet en tjeneste med god kompetanse om mulige tiltak og rettigheter for de som opplever seg misbrukt i sosiale medier. Kontaktinformasjon og gode råd finner du her: www.slettmeg.no

Kontakt eier av bloggnettstedet

De bloggnettstedene som er vert for blogger har ofte et sett retningslinjer for hva de tillater bloggere på sitt nettsted. Det er krevende å få noe slettet denne veien, men det er verdt å forsøke. Den som eier nettstedet bloggen ligger på, vil også kunne bli ansvarlig (medvirkeransvar) for det andre publiserer på sin blogg.

Vurder politianmeldelse

Dersom ytringene som fremkommer er slik at det trues med- eller oppfordres til ulovlige handlinger som for eksempel vold, bør politiet kontaktes. Sammen med politiet kan man vurdere om saken bør anmeldes og om de har andre råd. For å få en sikkerhetsvurdering må en sak formelt anmeldes. Se prosedyren [Håndtering av mulige straffbare forhold mot SiV og/eller arbeidstaker](#)[Håndtering av mulige straffbare forhold mot SiV og/eller arbeidstaker](#)

Andre tiltak som kan vurderes

- Avdelingsmøte for å redegjøre åpent for saken og de tiltak som treffes
- Behov for kollegial følgehjelp til og fra jobb i en periode
- Vurdere behov for kontakt med bedriftshelsetjenesten
- Vurdere kontakt med media for å kaste et bredere lys over saken

Kontakt

For råd og bistand, kontakt Kommunikasjonsavdelingen. Kommunikasjonsavdelingen kan kontaktes på medievaktens telefon: 952 01 111 eller informasjon@siv.no.

4. INTERNE REFERANSER

[1.1.12.1](#)

[Håndtering av mulige straffbare forhold mot SiV og/eller arbeidstaker](#)

[1.1.12.2](#)

[Anmeldelse - mal](#)