



## Specialområde Hjernesgade

# Kommunikation med pårørende, værger m.fl.



- sådan må vi kommunikere med dig på telefon, mail m.v.

Som pårørende, værge, ven, ledsager eller andet til borgere, der bor i en afdeling eller benytter et dagtilbud i Specialområde Hjernesgade, kan du have brug for at kontakte os om stort og småt.

Nedenfor kan du læse om, hvordan du kan kontakte specialområdets afdelinger, og hvordan vi må kommunikere med dig. Kontaktoplysninger kan findes via links i kolonnen til højre.

### Love og regler

Når vi kommunikerer med dig, er der en række love og regler, som vi skal overholde. Der er for eksempel persondataforordningen (GDPR) og regler om tavshedspligt og dokumentation.

Alle reglerne er med til at beskytte oplysninger om borgerne, men de betyder også, at vi er underlagt nogle begrænsninger i, hvordan vi må kommunikere med hinanden.

### Generelt om udlevering af oplysninger

Vi må som udgangspunkt kun videregive oplysninger om borgeren til dig, hvis borgeren har givet os lov til – altså givet sit samtykke til – at dele oplysningerne med dig.

### RELEVANTE LINKS

Kontakt Specialområde Hjernesgade:

[soh.rm.dk/kontakt](http://soh.rm.dk/kontakt)

Kontaktoplysninger til afdelinger:

[soh.rm.dk/afdelinger](http://soh.rm.dk/afdelinger)

Spørgsmål til denne vejledning kan

sendes til [soh@social.rm.dk](mailto:soh@social.rm.dk)

### Specialområde Hjernesgade

Engtoften 5A  
DK-8260 Viby J.  
Tlf.: 7847 7400  
[www.soh.rm.dk](http://www.soh.rm.dk)

## Telefon

Du er altid velkommen til at kontakte os telefonisk. Kontaktoplysninger fremgår blandt andet af hjemmesiden, eller du kan få udleveret relevante telefonnumre af afdelingens personale.

## SMS

Nogle afdelinger har mulighed for at modtage SMS. Du kan – efter aftale – sende korte beskeder, for eksempel at du gerne vil kontaktes, at du kommer på besøg eller lignende. Vær opmærksom på, at vi ikke må kommunikere tilbage, da vi ikke må sagsbehandle via SMS. Husk, at du aldrig må sende personoplysninger i en SMS.

## Brev

Du er meget velkommen til at sende et brev til vores afdelinger, ligesom vi også kan få brug for at sende et brev til dig.

## Mail og e-boks

Mail er en let løsning, når det handler om kommunikation. Desværre er sikkerheden lav, og vi kan derfor ikke opfordre til, at du kontakter os på mail. Hvis du gør det alligevel, vil vi bede dig om at sende en sikker mail direkte til vores hovedpostkasse. Det gør du via dette link, der fører dig til borger.dk: [Sikker mail til Specialområde Hjerneskade](#)<sup>1</sup>. Du vil modtage et eventuelt svar i din e-boks.

For at vi må sende en mail til dig, skal det ske som "Sikker mail". For at vi kan gøre det, har vi brug for dit CPR nr., og mailen vil blive sendt til din e-boks. Vi opbevarer dit CPR nr. sikkert i vores dokumentationssystem, og bruger og opbevarer det kun efter aftale med dig. Hvis vi ikke har dit CPR nr., eller hvis du ikke har e-boks, er vi i stedet nødt til at kontakte dig på anden vis – eventuelt via et brev.

Eneste undtagelse i forhold til mails er, at vi til tider sender invitationer til sociale arrangementer, nyhedsbreve og lignende ud på mail. Dette gør vi, da de ikke indeholder personoplysninger. Vi vil bede dig om ikke at besvare disse mails, men i stedet kontakte os på anden vis.

## Videomøder

Det kan blive aktuelt at invitere dig til at deltage i et videomøde. Hvis dette sker, vil du få et link til deltagelse af afdelingens personale eller ledelse. Regionens løsning til videomøder er krypteret, og oplysninger behandles dermed sikkert.

## Sociale medier

Du er velkommen til at kommentere de opslag, vi laver på sociale medier. Husk dog, at du aldrig bør dele personoplysninger. Vi kommunikerer ikke med dig på sociale medier.

---

<sup>1</sup> <https://post.borger.dk/?logon=borger&function=inbox&mailboxid=12332>