

GDPR: Forbud mod sms'er tvinger socialpædagoger til at svigte udsatte

Socialt udsatte i hele landet låser sig inde og glemmer medicin som konsekvens af kommuners tolkning af GDPR, der ifølge en professor i socialpsykiatri er “voldsomt restriktive fortolkninger”

Af Sven Helms Skov og Tim Ramsland

En mand har låst sig inde i sin lejlighed i flere dage og er ikke til at komme i kontakt med. Hans socialpædagog forsøger igen og igen at ringe ham op og banker gentagne gange på hans dør, uden han åbner. Før kunne socialpædagogen komme igennem til ham med en sms, men den mulighed har kommunen taget væk. Kommunen har på baggrund af EU's nye persondataregler, GDPR, nemlig valgt at indskærpe, hvordan socialpædagoger må bruge sms.

Dette er ikke et enkeltstående tilfælde. Socialpædagoger i hele landet fortæller om lignende situationer, hvor udsatte personer med eksempelvis autisme eller skizofreni før var til at få fat på med sms, men i dag er i mere udsatte positioner og sværere at få fat i. Det er sket, fordi flere kommuner har indskærpet socialpædagogernes muligheder for at sende sms'er til borgerne som følge af GDPR.

Hvad er GDPR?

GDPR kaldes også for persondataforordningen og står for *General Data Protection Regulation*. Det er et sæt love, som EU indførte den 25. maj sidste år for at sikre, at følsomme oplysninger om blandt andet den enkelte borgers helbred er sikkert behandlet og ikke bliver delt unødigt.

Kilde: ec.europa.eu og Datatilsynet

Socialpædagogen har i en stikprøve blandt landets kommunale arbejdspladser med socialpædagoger ansat talt med 25 arbejdspladser,

hvor sms er eller har været et vigtigt værktøj i kontakten med socialt udsatte borgere.

En af de kommunale arbejdspladser, Socialpædagogen har talt med, ligger i Nyborg Kommune. Her har de nye regler om sms forringet socialpædagogernes mulighed for at nå udsatte børn og deres forældre.

- Nogle gange lader jeg helt være med at svare. Og nogle gange kan man få en lang sms med en masse bekymringer, hvor det eneste, man bare kan svare, er: 'Jeg kommer forbi mandag kl. 6', siger Sanne Markvardsen, der er socialpædagog i Nyborg Kommune.

Før GDPR trådte i kraft i kommunen, brugte Sanne Markvardsen sms'er til alt fra påmindelser om aftaler til at give støtte, hvis en borger havde det dårligt. På den måde kunne hun have kontakt med nogle af de personer, der havde det værst.

- Hvis jeg ringer, tager de ikke telefonen. Det kan være angstprovokerende for dem at tage en telefon, hvor der på sms er en distance i forhold til at skulle snakke med mig. Så kommunikationen er blevet sværere, siger Sanne Markvardsen.

Tæt på halvdelen har indskærpet

På 11 af de 25 kommunale arbejdspladser, Socialpædagogen har været i kontakt med, er socialpædagogers mulighed for at være i sms-kontakt med borgerne indskærpet så kraftigt, at socialpædagogerne føler, at det har forringet deres mulighed for at hjælpe personer med psykiske sygdomme eller misbrug.

Den indskærpede sms-kontakt har blandt andet betydet, at personer med angst eller paranoia er umulige at komme i kontakt med, og at personer med autisme eller skizofreni har låst sig inde i flere dage eller ikke er dukket op til lægeaftaler og dermed blevet sygere. Det beretter de socialpædagoger, som Socialpædagogen har talt med. "En af vores

borgere har sukkersyge, og det er gået ud over hans helbred, at vi slet ikke kunne sende sms'er om lægeaftaler", fortæller en socialpædagog.

FAKTA: Sådan har vi gjort

Vi har ringet til socialpædagoger på 25 kommunale arbejdspladser med socialpædagoger ansat, hvor sms er eller har været et vigtigt værktøj, fordelt på 25 kommuner. Arbejdspladserne er udvalgt ud fra et mål om at have talt med kommunale arbejdspladser i hver region for at have en så stor geografisk spredning som muligt. Vi har spurgt dem om følgende:

- *Hvordan brugte I sms-kontakt før GDPR?*
- *Hvordan må I bruge sms-kontakt nu?*
- *Forringer det jeres muligheder for at hjælpe borgerne?*

Af de 25 arbejdspladser svarede 11, at deres kommune har indskærpet brugen af sms så meget, at det går ud over socialpædagogernes mulighed for at hjælpe de udsatte borgere. På seks arbejdspladser er kommunens nye regler om sms ikke gået ud over socialpædagogernes mulighed for at udføre deres arbejde. De sidste otte arbejdspladser har slet ikke oplevet ændringer i, hvordan socialpædagogerne må benytte sms.

Kommunernes indskærpende regler har også betydet, at flere socialpædagoger har følt sig nødsaget til at bryde loven, blandt andet ved at sende sms'er til nødlidende personer, som de over længere tid forgæves har forsøgt at nå med breve eller opkald. Andre socialpædagoger har bevidst trods reglerne ved at svare på selvmordstruedes nødråb på sms. "Jeg svarer fordi jeg er sat i verden for at hjælpe borgeren", siger en støtte- og kontaktperson, som Socialpædagogen har talt med.

For Heidi Bay, der er socialpædagog i Aalborg Kommune, har indskærpelserne haft konsekvenser for, hvordan hun kan udføre sit arbejde.

- *Sms-kontakt har været altafgørende for mig. Men nu må jeg slet ikke svare tilbage på borgernes sms'er, om at de har det dårligt, som jeg*

ellers kunne før. Hvis jeg ikke må have sms-kontakt med dem, er det temmelig meget op ad bakke, siger Heidi Bay.

Heidi Bay arbejder som støttekontaktperson med socialt udsatte grønlændere, der enten har et aktivt misbrug eller har haft et misbrug. I dag har hun stadig mulighed for at være i sms-kontakt med dem, men kontakten er begrænset. Hun kan eksempelvis minde en borger om en aftale klokken 10, men hun må ikke skrive, hvad aftalen handler om. Det betyder, at hun ikke længere føler, at hun kan udføre sit arbejde.

- Når man arbejder i det sociale, må der være en eller anden gradbøjning, siger hun.

Deres livslinje til verden

Elsebeth Stenager er professor i socialpsykiatri ved Syddansk Universitet og overlæge ved Psykiatrien i Region Syddanmark. Hun understreger, at sms'er især er et vigtigt værktøj i arbejdet med folk, der har lidelser som skizofreni og autisme.

- De er som en del af deres sygdomme voldsomt kontaktsvage, og de her mennesker har generelt rigtig mange vanskeligheder. Mange har svært ved at huske og har ikke den selvfølgelige struktur til tingene, siger Elsebeth Stenager.

Kommunerne fjerner derfor et vigtigt hjælpemiddel, hvis de indskærper muligheden for at sende sms'er for meget. Med sms'er kan socialpædagoger hjælpe denne gruppe af mennesker med at huske dagligdagens gøremål, som andre husker uden problemer. Det kan være, at de ofte glemmer at tage deres medicin eller skal have hjælp til at huske en aftale med banken.

- Det er et stort problem for dem, der har brug for, at man er meget opsøgende og erindrende i sin kontakt, hvis man ikke kan kontakte dem på sms, fordi det tit er deres livslinje til verden, siger Elsebeth Stenager.

Det er også i arbejdet med nogle af de mest udsatte borgere, at Trine Andersen, der er socialpædagog i Greve Kommune, har brugt sms'er. Hun arbejder med sindslidende, udviklingshæmmede og udviklingsforstyrrede personer.

- For mig har sms været et vigtigt værktøj i forhold til de borgere, der har det rigtig skidt. I dag har jeg ikke længere den samme følelse af at have kontakt med de borgere. Før kunne jeg have en føler ude hos en borger for at vide, hvordan det lige går i dag. Det kan jeg ikke længere, siger Trine Andersen.

Det kan ifølge Elsebeth Stenager forværre denne gruppes psykiske helbred, når de ikke længere kan modtage sms'er fra deres socialpædagoger.

- For nogle vil det betyde, at de ikke får den hjælp, de har brug for. Nogle får ikke den nødvendige medicin. Nogle kan blive rigtig dårlige og ligge inde bag ved lukkede døre, uden nogen opdager det, siger professoren i socialpsykiatri.

Voldsomt restriktive fortolkninger

Hun fremhæver også, at de indskærpende regler kan få udsatte personer til at føle, at de er endnu en brik i det system, som mange af dem i forvejen har svært ved at overskue. Det kan have konsekvenser for deres tilknytning til de institutioner, der egentlig skal hjælpe dem.

Socialpædagogen fra Nyborg Kommune, Sanne Markvardsen, oplever det samme skæve forhold mellem socialt udsatte personer og det offentlige. Hun fortæller, at hendes borgere ikke køber præmissen med, kommunens tolkning af GDPR i virkeligheden er for deres eget bedste. De vil hellere selv have lov til at bestemme, hvilke samtaler de kan have med deres socialpædagog over sms.

- Alle vores borgere ryster på hovedet, når vi siger, at vi ikke bare lige kan skrive. De kan ikke forstå, hvorfor der er nogle, der skal bestemme

over, hvad de selv gerne vil bestemme, siger Sanne Markvardsen, socialpædagog i Nyborg Kommune.

Sanne Markvardsen og de andre socialpædagogers oplevelser giver et billede af en lov, som er sat i verden for at beskytte den enkelte borgers rettigheder i en digital verden, men som også er med til at gøre tilværelsen sværere for mange mennesker som følge af flere kommuners tolkning af loven. Ifølge Elsebeth Stenager viser det, at nogle kommuner har tolket alt for stramt, og at de i deres forsøg på at overholde GDPR risikerer at gøre mere skade end gavn.

- Set ud fra et menneskeligt perspektiv er det jo ikke fornuftigt. Og spørgsmålet er jo, hvem og hvad vi beskytter. Selvfølgelig er der en hel masse regler, der skal overholdes, men de skal på en eller anden måde også give mening. Jeg synes, det er en voldsomt restriktiv fortolkning, siger Elsebeth Stenager.

Kommunerne er i tvivl

For at følge reglerne og undgå store millionbøder har kommunerne selv skullet tolke GDPR og oversætte den til hverdagsprog. Det har især været en udfordring på det sociale område, hvor GDPR har skabt tvivl, da reglerne ikke forholder sig til konkrete teknologier som eksempelvis sms. I Vejle Kommune har det betydet, at kommunen har tolket mere forsigtigt end nødvendigt for ikke at træde forkert.

- Jeg tror, at vi tolker det strammere her i starten, end vi måske burde, for at være på den sikre side. Det skyldes både en bødestørrelse, men også fordi det er svært at vide, hvordan vi som kommuner skal agere i det her, siger Birthe Vorsum, der er social- og psykiatrichef i Vejle Kommune.

Socialpædagogerne i kommunen har især mærket den stramme tolkning, når det kommer til det opsøgende arbejde. Hvis de modtager en henvendelse om, at en person nok har brug for deres hjælp, forsøger socialpædagogerne i dag at skabe kontakt ved at skubbe et brev

gennem brevsprækken. Hvis ikke det lykkes, kan socialpædagogerne sende en sms om, at der ligger et brev og venter på dem. I sms'en må de dog ikke nævne, hvem de er, eller hvorfor de prøver at komme i kontakt med dem. Det er ikke altid lige effektivt.

- Jeg synes, det er ærgerligt for socialpædagogerne og borgerne. Jeg synes, det er ærgerligt, at vi bliver begrænset i at kunne bruge de elektroniske værktøjer, som vi kan benytte os af i hverdagen, for at borgerne kan få det nemmere. Det er ærgerligt, at vi ikke kan bruge det, der eksisterer, siger Birthe Vorsum.

Kommunernes Landsforening repræsenterer kommunerne og vejleder dem blandt andet i at overholde GDPR på det sociale område. I et skriftligt svar til Socialpædagogen har KL fortalt, at de hele tiden har fulgt Datatilsynets vejledninger, og at de derfor har vejledt kommunerne til ikke at undgå sms-kontakt med udsatte borgere. Til os har Datatilsynet dog forklaret, at kommunerne modsat KL's opfattelse har mulighed for at sende sms'er til borgere, hvis de ikke kan nå borgeren på anden vis, og hvis borgerens helbred forværres uden sms-kontakten.

Vi har forsøgt at få et mundtligt interview med KL for at spørge dem, hvorfor de opfatter Datatilsynets tolkning anderledes, end hvad Datatilsynet har fortalt os. KL har desværre afvist at svare på vores opfølgende spørgsmål.