



KGP  
13-09-10  
2010-39-0001

## Resume

af modtagne eksempler og kriterier for brugen af sms samt af fremkomne synspunkter vedrørende myndigheders kommunikation med borgerne via sms

---

### 1. Modtagne eksempler på beskeder

**Danske Regioner** har oplyst, at regionernes overordnede argument for at gøre brug af sms-påmindelser er, at servicen til borgerne skal øges, hvilket gennem sms-påmindelser kun kan gøres, hvis de afsendte sms-påmindelser er meningsfyldte for regionerne i almindelighed og den enkelte borger i særdeleshed.

Danske Regioner har anført, at en besked for at være meningsfyldt skal indeholde navn, oplysninger om hvor og hvornår patienten skal møde på hospitalet, og oplysninger om hvad patienten skal foretage sig i tilfælde af afbud.

**Region Hovedstaden** har i sin udtalelse til Datatilsynet skitseret fire typer af påmindelser (type 0, 1, 1.5 og 2), som regionen ønsker tilsynets vurdering af. Påmindelsestype 0 indeholder udelukkende generelle informationer, f.eks. "*Husk din aftale [dato/kl.] på [X] Hospital.*" Påmindelsestype 1 indeholder en generel angivelse af mødested uden specifik sundhedsfaglig reference, f.eks. "*Husk din aftale [dato/kl.] på [X] Hospital, [adresse], Børneafdelingen, indgang [Y].*" Påmindelsestype 1.5 indeholder en præcis angivelse af mødested uden direkte sundhedsfaglig reference, f.eks. "*Husk din aftale [dato/kl.] på [X] Hospital, [adresse], indgang [Y], og hvis du bliver forhindret, ring venligst afbud på tlf. [N].*" Påmindelsestype 2 indeholder en præcis angivelse af mødested med reference til et specifikt sundhedsfagligt område, f.eks. "*Husk din aftale [dato/kl.] på [X] Hospital, Diabetes Ambulatoriet, indgang [Y].*"

Region Hovedstaden har anført, at en præcis angivelse af fremmødested er nødvendig for at opfylde formålet med sms-påmindelsen (dvs. en påmindelse af type 1.5 eller type 2). Baggrunden herfor er de organisatoriske og geografiske forhold for regionens hospitaler. Flere hospitaler har i dag udefunktioner med fysiske afdelinger på andre hospitalers matrikler. Endvidere er det ikke ualmindeligt, at der i et længere undersøgelsesforløb skal foretages undersøgelser vidt forskellige steder på et hospitals område. Det er derfor af største betydning for borgerne, at mødestedet angives helt præcist i sms'en. Udeblivelser, der skyldes, at borgeren er gået forkert, er formodentlig hyppige.

**Region Midtjylland** har fremsendt en række eksempler på aftalepåmindelser, som forskellige afdelinger under regionen sender til regionens patienter. Disse eksempler indeholder alle en præcis

angivelse af mødested, idet der enten angives en adresse, navnet på den afdeling, hvor patienten skal møde, eller både adressen og navnet på afdelingen. Der refereres således i flere tilfælde til et specifikt sundhedsfagligt område. Herudover indeholder flere af eksemplerne patientens fornavn.

**Børne- og Ungdomspsykiatrisk Afdeling, Esbjerg**, har til Datatilsynet indsendt en anmeldelse af et projekt, hvor effekten af fremsendelse af påmindelser om at tage medicin via sms bl.a. skal undersøges. Børne- og Ungdomspsykiatrisk Afdeling, Esbjerg, har efter anmodning fra Datatilsynet fremsendt eksempler på indholdet af de sms-påmindelser, afdelingen ønsker at sende til de unge med psykiatriske lidelser.

**Indenrigs- og Sundhedsministeriet** har oplyst, at sms-påmindelser i sundhedsvæsenet opfattes som en service til borgerne, der har til formål dels at minde om en behandlingstid, dels at begrænse udeblivelser fra en behandling uden afbud, der er omkostningstunge såvel fagligt som økonomisk.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har understreget, at det vil være af væsentlig betydning for sundhedsvæsenets funktion, at sundhedsmyndigheder og privatpraktiserende sundhedspersoner kan sende sms-påmindelser til borgerne, der som minimum indeholder oplysninger om aftaletidspunkt, adresse og mødested, samt om hvad patienten skal foretages sig i tilfælde af afbud, f.eks. med angivelse af telefonnummer. Indenrigs- og Sundhedsministeriet har således tilsluttet sig de synspunkter, som Region Hovedstaden har givet udtryk for.

**Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Danske Regioner og KL** har i en supplerende fælles udtalelse oplyst, at når sundhedsmyndighederne minder patienterne om deres aftaler, er det nødvendigt, at de angiver både tid, sted (f.eks. børnetandplejen, røntgenafdelingen, psykiatrisk afdeling) og adresse i sms-påmindelsen. Det er ministeriets, Danske Regioners og KL's opfattelse, at det ikke giver mening at sende en sms til patienten, uden at adressen på mødestedet indgår. Angivelse af sted er en serviceoplysning af væsentlig betydning for patienten, da flere forskellige funktioner inden for sundhedssektoren på både det kommunale og regionale område kan være samlet på samme adresse.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Danske Regioner og KL har endvidere – under henvisning til, at Region Hovedstaden i regionens forespørgsel til Datatilsynet vedrørende patientnotifikation angiver fire typer påmindelser: 0, 1, 1.5 og 2 – oplyst, at type 1.5 og 2 er eksempler på tekst med angivelse af tid, sted og adresse, der er nødvendige for en meningsfuld påmindelse til en patient.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Danske Regioner og KL har i deres fælles udtalelse refereret tre cases, som skal give et billede af, at patienter ofte har kontakt med en regions sygehushæsen på flere forskellige lokaliteter og derfor kan have stor gavn af sms-påmindelser med angivelse af både tid, sted og adresse.

**KL** har oplyst, at kommunerne i dag bruger sms til at minde borgerne om deres aftaler med kommunen, bl.a. til aftaler med ungevejleder, jobcenter og børnetandpleje.

Når kommunerne minder borgerne om deres aftaler, angiver de både tid, sted (f.eks. børnetandplejen) og adressen i sms'en. Det er kommunernes vurdering, at det ikke giver mening at sende en sms til borgeren, uden at adressen på borgerens mødested indgår. Mange, særligt svagere stillede, borgere har møder med kommunerne på flere forskellige lokationer, f.eks. jobcenter, borgerservice og socialforvaltning. Angivelse af stedet er desuden en serviceoplysning af væsentlig betydning.

ning for borgeren, idet der i mange kommuner er flere forskellige funktioner samlet på samme adresse.

KL har endvidere oplyst, at kommunerne også bruger sms til at hjemkalde biblioteksmateriale samt give besked om hjemkomsten af materialer. Her sender bibliotekerne titlen på det materiale, som borgeren skal aflevere henholdsvis hente. Da borgerne ofte låner flere bøger/materialer, giver det ikke mening ikke at angive titlen i en besked om hjemkomst eller i en hjemkaldelse.

KL har endelig oplyst, at kommunerne fremadrettet også gerne vil kunne sende servicemeddelelser til borgerne a la *"Vi har indsat [boligstøtte/pension/kontanthjælp] kr. 2.400,- på din konto. Mvh. Sorø Kommune."* KL har anført, at idet flere borgere modtager flere forskellige sociale ydelser, vil servicemeddelelsen ikke have stor værdi for borgeren uden angivelse af ydelsens art.

Datatilsynet deltog den 19. april 2010 i den workshop for 11 kommuner, der arbejder med sms som kommunikationskanal i forhold til borgerne, som er omtalt i KL's udtalelse. Enkelte kommuner fremkom under workshoppen med eksempler på, hvilke typer beskeder kommunen ønsker at kunne sende til sine borgere via sms. Det blev i den forbindelse oplyst, at kommunerne især har behov for at anvende sms-kommunikation til at komme i kontakt med kommunens socialt udsatte borgere, både fordi kommunen oftest har behov for at komme i kontakt med netop disse borgere, og fordi de oftest er sværest at komme i kontakt med. Herudover nævnte kommunerne, at man påtænker at sende påmindelser om at tage medicin, Antabus og lignende til disse borgere.

**Århus Kommune** har som supplement til eksemplerne fra KL oplyst, der på beskæftigelsesområdet, det sociale område, personaleområdet, jordforureningsområdet og børne- og ungeområdet i kommunen er ønsker om at sende servicemeddelelser til borgerne via sms.

Kommunen har oplyst, at Ungdomsvejledningen har brug for at anvende sms-tjenester til at give den unge en reminder om, at der er aftalt møde. Sociallægerne og Virksomhedskonsulenterne har udtrykt ønske om også at kunne anvende sms-tjenester til påmindelser om aftalt tid.

Herudover vil Socialforvaltningen gerne kunne benytte sms til at erindre borgerne om møder og aftaler på de sociale områder. Vedrørende sociale tilbud er der ønske om at anvende sms til at kommunikere med borgere på dag- og døgntilbud m.m. Der er også brug for sms til kommunikation med ledsagere og andre, der indgår i vikar- eller hjælperoller om opgaver, tid og sted m.m.

Kommunen har oplyst, at en personaleafdeling i Teknik og Miljø kunne tænke sig at bruge sms til at sende påmindelser om forestående omsorgssamtaler.

Kommunen har endvidere oplyst, at Teknik og Miljø overvejer at introducere en ny servicemulighed på jordforureningsområdet. Med henblik på at styrke samarbejdsrelationerne med f.eks. entreprenører, transportører og rådgivere har afdelingen i sinde at undersøge, hvorvidt disse aktører har interesse i, at afdelingen udvikler en e-mail/sms-service, der giver meddelelse om, at en aktuell tilladelse er ved at udløbe, eller at levering til jordtippen er ved at nå den ansøgte jordmængde. Herved får de mulighed for rettidigt at søge tilladelsen forlænget, hvis det er nødvendigt. Kommunen har oplyst, at den aktuelle e-mail/sms-service vil indeholde navn og adresse samt henvise til den givne tilladelse.

For så vidt angår børne- og ungeområdet har Århus Kommune oplyst, at Magistratsafdelingen for Børn og Unge har behov for at kunne bruge sms i de to systemer SkoleIntra og BørneIntra. Børn

og Unge finder, at det er af afgørende betydning for forældresamarbejdet, fraværsindsats og ikke mindst den generelle udnyttelse af afdelingens systemer, at de kan bruge mulighederne i sms-afsendelse. Børn og Unge har nævnt en række eksempler på meddelelser, som der er behov for at kunne sende via sms i de to systemer.

Et af eksemplerne i udtalelsen er, at der efter aftale med forældrene kan indgås en aftale om, at lærerteamet i klassen kan sende en sms til eleven og/eller forældrene om, at eleven ikke er mødt i skole den pågældende dag/om formiddagen. Teksten kan f.eks. være ”Camilla er ikke mødt i skole i dag”.

Et andet eksempel er, at afsendere af interne beskeder i Skole- og BørneIntra vælger at advisere modtageren om beskeden pr. sms. Dette kan dog kun lade sig gøre, såfremt modtageren har oprettet sit mobilnummer i SkoleIntra.

Det tredje eksempel er, at der kan udsendes en sms til medarbejdere med påmindelse om gårdvagt og til ”bagvagten”, hvis den vanlige gårdvagt er syg/fraværende.

Det fjerde eksempel er, at der hver morgen i forbindelse med vikardækning udsendes sms til vikarer om, at vedkommende ”bookes” til vikardækning. Teksten er f.eks. ”*Dansk i 8.b, da Hanne er syg*” eller ”... *da Tom er på kursus*” men kan også være en mere nøgtern besked om ”*Dansk, 4.c., lok. 586, kl. 9-9:45, Tranbjerg Skole*”.

Endelig har kommunen som eksempel anført, at der kan udsendes påmindelser om samtaler til forældrene, f.eks. ”*Forældresamtale, [sted, dato og klokkeslæt]*”.

**Thisted Kommune** har oplyst, at kommunen påtænker at anvende sms til at kontakte borgerne på forskellige områder. Kommunen har i forbindelse med ekspedition på diverse fagområder af og til brug for at komme i hurtig og nem kontakt med borgerne. Kommunen ønsker derfor at sende sms'er med eksempelvis følgende tekst til dens borgere: ”*Du bedes kontakte Borgerservice vedrørende [dit kørekort/boligstøtte/pension].*”

På biblioteksområdet ønsker Thisted Kommune at kunne udsende en sms, når bestilt materiale er klar til afhentning, når materiale ikke kan skaffes, og når materiale skal hjemkaldes. Kommunen ønsker bl.a., at der i hjemkaldelsesmeddelelsen skal fremgå oplysninger om eventuel bødestørrelse.

**Styrelsen for Bibliotek og Medier** har anført, at det ikke vil være hensigtsmæssigt, at en sms fra biblioteket ikke indeholder den for brugeren relevante information om, hvilket materiale der er hjemkommet eller bestilt, eller som lånetiden snart udløber for. Styrelsen har oplyst, at en hjemkomstmeddelelse eller en lånemeddelelse om, at lånetiden snart udløber for materialer, ikke er en obligatorisk meddelelse i henhold til bibliotekslovgivningen, men afsendes i brugerens interesse i henhold til en i bibliotekssektoren udviklet praksis.

Styrelsen for Bibliotek og Medier har vedrørende hjemkomstmeddelelser anført, at en række kommuner har problemer med mange uafhentede materialer, hvorfor det er afgørende, at en bruger umiddelbart ved sms-svar kan afbestille materialer, som brugeren ikke har behov for.

**ATP** har oplyst, at FerieKonto overvejer at indføre en sms-service, hvorefter lønmodtagerne bl.a. kan bestille saldooplysninger på en sms. FerieKonto ønsker at have mulighed for at sende løbende

saldooplysninger m.v. til tilmeldte lønmodtagere – også uden en konkret bestilling. FerieKonto ønsker desuden at have mulighed for at benytte sms til at sende erindringer om uhævede feriepenge m.v., dog uden saldooplysninger eller andre fortrolige oplysninger.

**IT- og Telestyrelsen** har anført, at det kan overvejes, hvorvidt der i et vist omfang bør åbnes op for, at sikkerhedsvejledningens krav om kryptering også på andre områder end i forhold til udsendelse af servicemeddelelser skal kunne fraviges i videre omfang, end det er tilfældet i dag, f.eks. i forhold til sager, hvor der træffes afgørelse. Styrelsen har således anført, at man kan forestille sig, at visse sagsbehandlingsskridt foretages med sms eller e-mail, uden at krypteringskravet skal iagttages. Dette kunne f.eks. dreje sig om partshøring og kontradiktion i mindre følsomme sager.

På den baggrund har IT- og Telestyrelsen foreslået, at Datatilsynet ved en eventuel tilpasning af tilsynets sikkerhedsvejledning åbner op for, at der inden for visse grænser kan ske fravigelse af kravet om kryptering på andre områder end udsendelse af servicemeddelelser.

## **2. Modtagne forslag til kriterier for brugen af sms**

**ATP** har oplyst, at systemet til bestilling af saldooplysninger indrettes således, at man ved enhver henvendelse, der medfører udlevering af oplysninger til den registrerede, i fornødent omfang sikrer sig, at det er den rette person, man udleverer oplysninger til. Dette tænkes sikret ved, at tilmelding til FerieKontos sms-service sker via internettet med anvendelse af digital signatur for at få adgang til at indtaste sit mobiltelefonnummer – og herefter ved anvendelse af cpr-nr. ved hver sms-bestilling af eksempelvis saldooplysninger. Herved sikres det, at når der bestilles saldooplysninger via sms, skal det fremsendte cpr-nr. matche afsendermobilnummer.

**Region Hovedstaden** har anført, at de etablerede arbejdsgange i forbindelse med borgerens samtykke til servicetilbuddet om påmindelse via sms giver en passende sikring af den kommende modtagers identitet og af telefonnummerets validitet. Det fremgår af det af regionen fremsendte materiale, at såfremt en besked ikke når frem til en patient, vil dette blive påført i de supplerende personoplysninger, således at telefonnummeret kan blive rettet næste gang patienten kommer.

Region Hovedstaden har oplyst, at regionens fremsendelse af beskeder vil ske via den fællesoffentlige NemSMS-løsning.

**Region Midtjylland** har oplyst, at regionen anvender en anden løsning end den fællesoffentlige NemSMS-løsning til fremsendelse af påmindelser. Løsningen kan frit bruges af de afdelinger i regionen, som bruger bookningsmodulet Book-Plan.

Region Midtjylland har videre oplyst, at mobiltelefonnumre bliver indhentet ved, at personalet i den pågældende afdeling spørger patienten, om en erindring ønskes fremsendt via sms. Patientens mobiltelefonnummer noteres herefter til brug for det specifikke forløb eller den specifikke aftale.

Region Midtjylland har videre oplyst, at patienten med sin oplysning af mobiltelefonnummeret giver mundtligt samtykke, og at samtykket alene udstrækkes til det konkrete forløb eller den specifikke aftale i den pågældende afdeling. Da patientens samtykke alene er afgivet til brug for det konkrete forløb eller den konkrete aftale i den omhandlede afdeling, anser regionen det for uforholdsmæssigt nødvendigt med en procedure til sikring af korrekt mobiltelefonnummer.

Region Midtjylland har endelig oplyst, at der ikke i regionen på nuværende tidspunkt er overvejelser om også, eller i stedet, at sende påmindelser via e-post.

**Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Danske Regioner og KL** har oplyst, at det forventes, at det offentlige sundhedsvæsen vil anvende den fællesoffentlige NemSMS-ordning til sms-påmindelser, herunder også de informationssikkerhedskrav der stilles. Det forventes endvidere, at sygehusvæsenet vil integrere den fællesoffentlige Nem SMS-ordning i sygehusenes interne it-systemer til booking m.v.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Danske Regioner og KL har endvidere oplyst, at patienten altid vil blive spurgt, således at der er mulighed for at sige ja eller nej til en sms-påmindelse i forbindelse med en aftale. Som udgangspunkt skal borgerne selv tilmelde sig sms-servicen via NemSMS på Borger.dk. Da mange patienter imidlertid ikke benytter computer eller har anskaffet en digital signatur, vil personalet på hospitalerne kunne tilbyde at tilmelde patienterne til NemSMS. Dette kræver, at patienten er til stede, kan legitimere sig og erklærer sig indforstået med tilmeldingen.

**KL** har oplyst, at der for at mindske risikoen for, at en sms kommer til uvedkommendes kendskab, f.eks. kan stilles krav om, at sms'en slettes på datoen for den aftale, sms'en vedrører. Det kunne på samme måde være et krav, at sms'er fra bibliotekerne om hjemkomst eller hjemkaldelse af angivne materialetitler skulle slettes efter en nærmere angiven periode.

**Århus Kommune** har oplyst, at kommunen forventer, at kommunens beskeder vil kunne fremsendes via den fællesoffentlige NemSMS-løsning. I forhold til den udsendelse af sms'er, der vil blive anvendt på f.eks. skole-, fritids-, ungdomsskole- og dagtilbudsområdet påtænker kommunen dog ikke at fremsende beskeder via NemSMS-løsningen, idet sms-udsendelse er en indbygget funktion i f.eks. systemer som SkoleIntra og BørneIntra, som anvendes på børne- og ungeområdet.

Århus Kommune har endvidere oplyst, at disse systemer er udviklet af UNI-C og Tabulex. På biblioteksområdet udsendes sms'er til borgerne via gateway hos Computopic, da denne løsning tilbyder tovejskommunikation.

Vedrørende ajourføring og validering af mobiltelefonnumre har Århus Kommune oplyst, at modtageren af sms'en selv indtaster sit mobiltelefonnummer eller oplyser det til personalet, og at registrering af mobiltelefonnumre kun kan ske, hvis borgeren er logget ind på systemet vha. brugernavn og kodeord. Brugere bliver hver 3. måned bedt om at verificere deres oplysninger. Gør de ikke det, vil deres adgang til systemet blive lukket, og deres eventuelle sms-accept vil blive deaktiveret.

Århus Kommune har endvidere oplyst, at det er frivilligt for den enkelte borger, om vedkommende modtager beskeder via sms. Brugeren kan til enhver tid henholdsvis aktivere og deaktivere registreringen om ønsket af at modtage sms'er. Der indhentes samtykke til anvendelse af sms ved at borgeren i forbindelse med registrering af mobiltelefonnummeret klikker "Ja tak" til at modtage sms'er.

Århus Kommune har endelig oplyst, at borgerne kan vælge at modtage beskederne via e-mail, enten som supplement eller alternativ til sms.

**Styrelsen for Bibliotek og Medier** har oplyst, at eftersom en lang række biblioteker for længst har etableret sms-løsninger, er der kun i meget begrænset omfang et incitament til at benytte

NemSMS, der også udelukker den vigtige funktion i en hjemkomstmeddelelse, at brugeren ved sms-svar kan afbestille materialer, som brugeren ikke længere har behov for. Styrelsen oplyser dog, at der er mulighed for, at bibliotekerne vil være interesseret i ajourføring af mobiltelefonnumre til sms i lokale registre fra NemSMS' mobiltelefonnummerregister.

**IT- og Telestyrelsen** har anført, at det efter styrelsens opfattelse ved vurderingen af, om sikkerhedsvejledningens krav om kryptering i forhold til udsendelse af servicemeddelelser som både sms og e-mail kan lempes, blandt andet bør overvejes, hvorvidt der skal stilles krav om,

- at modtagelse af servicemeddelelser, der sendes som sms eller som (ukrypteret) e-mail bør være tilbud til borgerne,
- at udsendelse af servicemeddelelser alene bør ske efter et aktivt tilvalg fra den pågældende borger,
- at borgerne i forbindelse med tilbud om at modtage servicemeddelelser som beskrevet ovenfor informeres om, at forsendelsen sker ukrypteret,
- at borgere ikke bør risikere at lide et retstab eller at blive pålagt byrder ved ikke at modtage servicemeddelelser,
- at borgerne til enhver tid på en nem måde skal kunne fravælge at modtage servicemeddelelser, som de tidligere har tilvalgt,
- at myndighederne løbende skal sikre, at registrerede telefonnumre og e-mail-adresser, som ligger til grund for afsendelse af servicemeddelelser, er korrekte,
- at myndighederne i øvrigt ved indsamling og registrering af telefonnumre og e-mail-adresser sikrer sig, at den pågældende borgere har legitimeret sig tilstrækkeligt, f.eks. ved personligt fremmøde eller ved anvendelse af digital signatur,
- at processen for afsendelse af servicemeddelelser i størst muligt omfang automatiseres, således at f.eks. beskedens indhold så vidt muligt autogeneres, og at valg af telefonnumre og e-mail-adresser ligeledes sker automatisk, og
- at det fortrolige indhold i servicemeddelelser begrænses mest muligt, idet der dog samtidig bør tages hensyn til, at teksten bliver tilstrækkelig informativ og serviceorienteret.

### **3. Synspunkter vedrørende myndigheders kommunikation med borgerne via sms**

**Region Hovedstaden** har oplyst, at regionens tekniske løsning indebærer, at fortrolige og følsomme oplysninger i overvejende grad transmitteres i krypteret form fra regionens systemer og videre ud i telenettene til sms-modtageren, om end der ikke er tale om en end-to-end krypteret session. På denne baggrund mener regionen, at risikoen for, at følsomme oplysninger kommer uvedkommende i hænde, er lille, og at det er forsvarligt at afsende påmindelser af type 0, 1, 1.5 og 2 ved brug af sms.

**Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Danske Regioner og KL** har anført, at det er af vital betydning, at det offentlige sygehusvæsen, herunder praktiserende sundhedspersoner, kan anvende sms-påmindelser som led i kontakten med patienterne. Samlet set forventes det således, at den planlagte indførelse af sms-påmindelser i sundhedsvæsenet vil højne serviceniveauet over for patienterne, herunder ved at medvirke til kortere ventetider og bedre sammenhæng i patienternes behandlingsforløb. Sms-påmindelser vil også medføre økonomiske gevinster for såvel sygehusvæsenet som samfundet.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Danske Regioner og KL har endvidere anført, at brugen af NemSMS-påmindelser i sundhedsvæsenet har flere funktioner. Der er først og fremmest tale om en serviceordning over for den patient, som får en påmindelse om sin aftale og derfor med større

sandsynlighed kommer rettidigt til undersøgelse og behandling m.v. Dertil kommer, at NemSMS-påmindelser, ved at reducere udeblivelser, reducerer behovet for erstatningstider, der skaber forlænget og unødigt ventetid for efterfølgende patienter. Endeligt sikrer NemSMS-påmindelser, hvor disse reducerer udeblivelser, udnyttelsen af de afsatte ressourcer og begrænser den administrative byrde ved udeblivelser og deraf følgende bookning af erstatningstider.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Danske Regioner og KL har oplyst, at Rambøll Management i en analyse fra 2007 har estimeret, at såfremt indførelsen af sms-påmindelser kan reducere antallet af udeblivelser fra ambulante besøg med bare 15 %, vil sygehusene årligt kunne spare mellem 38 og 80 mio. kr.

**KL** har oplyst, at det af aftalen mellem regeringen og KL om kommunernes økonomi for 2010 fremgår, at kommunerne allerede i 2011 skal realisere potentialer via den nye Dokumentboks, som erstatter e-Boks, og den nye, fællesoffentlige sms-løsning, NemSMS. Forventningen er, at NemSMS skal bruges til at sende sms-påmindelser til borgernes mobiltelefon og således tilbyde borgerne et væsentligt serviceløft, der samtidig reducerer postforsendte breve og dermed giver besparelser. KL forventer, at NemSMS også kommer til at indgå i økonomiaftalen for 2011 samt bliver et krav i eDag4 i efteråret 2012. Brugen af sms er således en del af kommunernes økonomiske dagsorden, hvorfor KL oplever en stigende interesse i kommunerne for at bruge sms i dialogen med borgerne.

KL har oplyst, at det generelt er kommunernes opfattelse, at det er en stor barriere for at kunne bruge sms'er i dialogen med borgerne, at sms'erne efter Datatilsynets opfattelse ikke må indeholde fortrolige og følsomme oplysninger. Dette bremser kommunerne i lovligt at realisere de forventede besparelsepotentialer.

KL har endvidere anført, at hvis Datatilsynets holdning er udtryk for, at det er selve afsendelse/transmissionen af sms'en, der giver sikkerhedsmæssige problemer, er kommunerne uforstående over for, hvordan en sms adskiller sig fra en telefonopringning, idet telefonopkald gerne må anvendes til at aflevere både fortrolige og følsomme oplysninger.

**Styrelsen for Bibliotek og Medier** har anført, at såfremt Datatilsynet giver dispensation vedrørende bibliotekers brug af e-mail, må man tilsvarende give dispensation vedrørende brug af sms, hvortil styrelsen bemærker, at Datatilsynet i sin skrivelse af 15. april 2010 til Københavns Kommune ligestiller e-post og sms-meddelelser.

**IT- og Telestyrelsen** har bemærket, at styrelsen anser privatlivsbeskyttelsen, herunder fastholdelsen af et højt sikkerhedsniveau, som afgørende for en succesfuld udvikling af den digitale forvaltning i Danmark. Det er ligeledes afgørende, at eksisterende it-løsninger og udrulningen af nye initiativer til stadighed sikrer et sikkerhedsniveau, hvor borgernes tillid til forvaltningen opretholdes.

IT- og Telestyrelsen har oplyst, at det for så vidt angår afsendelse af servicemeddelelser som sms, er styrelsens opfattelse, at det i praksis ikke er muligt at kryptere sms'er i det fulde forløb mellem afsender og modtager. En fastholdelse af kravet om kryptering vil derfor have den konsekvens, at en række systemer og it-løsninger ikke kan anvendes som tiltænkt. Det må f.eks. forventes, at potentialet ved de fællesoffentlige løsninger NemSMS og Dokumentboks ikke fuldt ud vil kunne realiseres, og dermed indfries potentialet for eDag3-initiativet heller ikke.

IT- og Telestyrelsen har oplyst, at problemstillingen for så vidt angår afsendelse af servicemeddelelser som *e-mail* ikke er ganske tilsvarende, idet e-mails i langt højere grad vil kunne krypteres, end det er tilfældet med sms'er. Det er imidlertid IT- og Telestyrelsens vurdering, at mange borgere stadig oplever tekniske sikkerhedskrav som f.eks. kryptering som en barriere for kommunikationen med den offentlige sektor. Hertil kommer, at det ikke er muligt at modtage og sende krypterede e-mails fra en række mobile enheder. En fastholdelse af krypteringskravet – i forhold til servicemeddelelser – kan således medføre betydelige begrænsninger i den faktiske anvendelse af sådanne e-mail-løsninger.

IT- og Telestyrelsen har endvidere oplyst, at det er styrelsens vurdering, at en stor del af borgerne formentlig vil opfatte digitale servicemeddelelser som nyttige og serviceorienterede tilbud fra den offentlige sektor. Styrelsen har i den forbindelse bemærket, at der i den private sektor i vidt omfang sendes servicemeddelelser med fortrolige personoplysninger, f.eks. om læge- og tandlægebesøg.

IT- og Telestyrelsen har anført, at mange borgere formentlig vil opfatte servicemeddelelser med følsomt eller fortroligt indhold som relativt harmløse. Hvis offentlige myndigheder ikke har mulighed for at sende sådanne sms-meddelelser, vil dette af borgerne formentligt opleves som ganske utidssvarende.

IT- og Telestyrelsen har oplyst, at det er styrelsens vurdering, at risikoen for, at en sms opsnappes og læses af uvedkommende, er særdeles begrænset. Når en sms sendes mellem mobiltelefon og teleudbyderens net, er den krypteret, således at det er særdeles vanskeligt og kræver kostbart udstyr at aflytte radiokommunikationen. En sådan aflytning forudsætter endvidere en betydelig teknisk indsigt. Når sms'en befinder sig i teleudbyderens net, er det kun lovligt for medarbejdere hos teleudbyderen at aflæse indholdet efter forudgående indhentelse af en dommerkendelse. Al øvrig indgriben er ulovlig. Når en sms er nået frem til modtageren, kan denne sikre sig mod uønsket adgang til sms'en ved at sætte en adgangskode på telefonen.

IT- og Telestyrelsens har endvidere oplyst, at det er styrelsens opfattelse, at der er grundlag for at lempe sikkerhedsvejledningens krav om kryptering i forhold til udsendelse af servicemeddelelser som både sms og e-mail. Det er imidlertid IT- og Telestyrelsens opfattelse, at de samlede sikkerhedsforanstaltninger, der knytter sig til udsendelse af servicemeddelelser, til stadighed skal være udtryk for et højt sikkerhedsniveau. Der bør således være et øget fokus på en række andre (sikkerheds)foranstaltninger i forbindelse med udsendelse af servicemeddelelser.