

# Riktlinjer för Facebook

Syftet med Demensförbundets, Demensfondens och lokalföreningarnas Facebook-sidor är att vara en kanal för att öka kunskap och medvetenhet om demenssjukdomar och de aktiviteter som genomförs av föreningarna, fonden och förbundet. Facebook skapar också utrymme för diskussion och möjlighet att fånga upp de frågor som engagerar medlemmarna, inte minst bland de som av olika skäl sällan deltar vid de fysiska mötena.

Våra primära målgrupper är personer med en demenssjukdom, anhöriga, personal och beslutsfattare inom hälso- och sjukvård och socialtjänsten samt politiker. Övriga målgrupper är allmänheten i stort och de med ett intresse för demenssjukdomar och vår verksamhet.

## Uppsikt och moderering

Administratörer av sidan publicerar och delar inlägg samt hanterar kommentarer löpande (läser, gillar, kommenterar, döljer). Den som ansvarar för sidan ska utse ersättare för den som har det dagliga ansvaret vid dennes frånvaro. Inlägg kommenteras från Facebook-sidans profil, inte från en privat profil.

Sidan bör dagligen hållas under uppsikt så att en diskussion kan hejdas innan den tappar kontrollen. Inlägg, kommentarer och dylikt som omfattas av sekretess, innehåller sådant som strider mot lag (exempelvis personuppgiftslagen (1998:204) eller lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor) eller på annat sätt är stötande, kränkande eller olämpligt ska så snart som möjligt tas bort.

Personer som initierar eller diskuterar ett enskilt ärende ska hänvisas till en mer lämplig kommunikationskanal.

Här är fem olika typer av kommentarer och förslag på hur man kan göra för att bemöta dem.

1. Relevanta och positiva kommentarer: Gilla och tacka artigt för beröm eller annat trevligt.
2. Relevanta frågor: Svara i kommentar eller direktmeddelande. Kontakta sakkunnig person om du är osäker på hur du ska svara. Hänvisa till mer information på vår egen webbplats eller annan vederhäftig webbplats med länk till aktuell webbsida.

3. Relevanta och negativa kommentarer: Tacka för kritiken och försök även att se om det går att ställa till rätta det som personen är missnöjd med. Finns en anledning till att något är på ett visst sätt kan du förklara det på ett ödmjukt sätt och berätta att vi tar till oss deras synpunkter. Erbjud eventuellt vidare kontakt med ansvarig person inom förbundet.

Ibland är det bra att vänta en dag med att svara, den som kommenterat kan ha varit uppretad i ögonblicket som kommentaren skrevs och ett direkt svar kan då ibland elda upp den som kommenterar ännu mer, därför är det bra att ta det lugnt och inte stressa i dessa situationer. Spara dina svar på kritiska kommentarer, då kan du enkelt gå tillbaka och se hur du svarat tidigare. På så sätt kan du säkerställa att vi håller en linje i vår kommunikation.

4. Otrevliga kommentarer: Berätta att vi inte anser att ett otrevligt språk hör hemma på vår sida. Såklart får man ha åsikter, men man ska uttrycka sig med respekt för andra. Hjälper det inte efter lite dialog, kommentera då i kommentarstråden att vi kommer att dölja, radera, blocka kommentaren med hänvisning till vår Facebook-policy.
5. Troll, spam och irrelevanta kommentarer: Dölj, radera eller blockera kommentaren. Det är ditt ansvar när en kommentar bryter mot lagar. Följande är till exempel inte tillåtet att publicera:

- Personangrepp
- Rasistiska inlägg
- Reklam för egna produkter och tjänster
- Politiska budskap
- Religiösa budskap

Behöver du hjälp med att hantera en Facebook-sida kan du gå till Facebooks hjälpcenter: <https://www.facebook.com/help> eller höra av dig till Demensförbundets kansli.