Personvern

Lifetools AS garanterer at kommunikasjonssystemet KnowMe er satt opp og klargjort med maksimale sikkerhetstiltak i behandlingen av personopplysninger om brukeren. Personopplysningene behandles etter de, til enhver tid, gjeldende krav i norske lover og forskrifter for behandling av Personopplysninger, med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet. Dette omfatter også vårt system for internkontroll.

PERSONVERNERKLÆRING

Personvern er vår viktigste prioritet. Vi har en sårbar brukergruppe, og det er vårt ansvar å lage et system som forvalter brukernes personinformasjon på en sikker og forsvarlig måte. All innsamling og bruk av personopplysninger er underlagt norsk personlovgivning. Vi har laget en personvernerklæring som skal fortelle deg som nærperson hvordan vi behandler personinformasjon om deg og KnowMe-klienten (den som eier hjelpemiddelet), og hvilke rettigheter dere har.

1. Hvordan virker kommunikasjonsløsningen KnowMe?

Mange mennesker med kommunikasjonsvansker benytter alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK), enten i form av tegn, bilder, symboler eller gjenstander som representerer behovet. Det er opp til nærpersonene rundt ASK-klienten å sette seg inn i hvordan hun eller han kommuniserer for så å benytte dette alternative språket i samhandlingssituasjoner. Dette skaper et godt grunnlag for god kommunikasjon.

KnowMe er et digitalt kommunikasjonshjelpemiddel (ASK-hjelpemiddel). Hjelpemiddelet er basert på at nærpersonene i nettverket rundt KnowMe-klienten observerer, digitaliserer, systematiserer og kartlegger personens uttrykk, rutiner, aktiviteter og interesser inn i personens unike database/innholdsbank. Informasjonen blir deretter brukt i ulike kommunikasjon og samhandlingssituasjoner med personen for å sikre et optimalt kommunikasjonsmiljø. På denne måten sikrer KnowMe at rutiner, aktiviteter og interesser blir gjennomført riktig og at personen blir korrekt forstått på sine uttrykk.

Uttrykksforståelsen hos menneskene rundt personen vil øke på grunn av økt tilgjengelighet, raskere søk og raskere tolkninger og respons på uttrykkene. KnowMe sikrer også bedre overføringsflyt av verdifull kunnskap og erfaring mellom assistenter, fagfolk og foreldre, og at disse ikke går tapt. Dermed sikrer KnowMe personens fremtidige kommunikasjon.

KnowMe krever ikke at personen skal tilegne seg ferdigheter eller kunnskap for å kunne bruke systemet. Vi tar utgangspunkt i det han/hun kan fra før, og deres uttrykk. Dette gjør det lettere for de som har store kognitive utfordringer til å ivareta god kommunikasjon og samhandling.

2a. Hvilke personopplysninger samler vi inn om deg?

KnowMe har sikker pålogging i alle våre moduler; Observer, Creator og Companion. Dette krever at vi kan identifisere deg slik at vi kan verifisere din tilgang KnowMe-klienten sine personopplysninger i systemet. Vi er derfor avhengig å innhente fullt navn, epostadresse og telefonnummer som vi kan knytte opp til våre verifiseringsprosesser. Ved aktivering første gang vil du motta en link fra oss på denne epostadressen der vi verifiserer at du er du. Videre oppretter du et passord. Passordet er kryptert og vi har ikke tilgang innholdet i dette passordet. I denne prosessen er vi også avhengig å ha ditt fulle navn knyttet til din konto. Dette understreker identifikasjonen og verifiseringen mot systemet og dermed din tilgang og dine brukerrettigheter knyttet til din rolle. E-post-adressen og telefonnummeret ditt er ikke synlig for andre personer i nettverket, kun for ansatte i Lifetools AS.

Om du benytter deg av vår 2-trinns påloggingsprosess har vi behov for ditt mobiltelefonnummer slik at vi kan sende deg unike verifiseringskoder for pålogging på sms. Denne sms-tjenesten driftes av selskapet Twilio (www.twilio.com). Twilio lagrer din epostadresse og ditt telefonnummer slik at tjenesten skal fungere optimalt.

2b. Hvilke personopplysninger samler vi inn om KnowMe-klienten?

KnowMe har en supplerende funksjon i kommunikasjon og samhandling mellom nærpersonene og personen som eier hjelpemiddelet. Målet er å skape en trygge ramme i samhandlingen, gi økt inkludering og bedret livskvalitet for personen. Eieren av hjelpemiddelet har ingen eller svært begrensede språkferdigheter og ofte lav kognitiv forståelse. Det er derfor viktig at nærpersonene i nettverket rundt har så detaljerte opplysninger om personen som mulig for å kunne skape de mest optimale forholdene i kommunikasjons- og samhandlingssituasjonene. Derfor har Lifetools AS laget et system som kan behandle svært detaljert informasjon om brukerens kommunikative uttrykk og rutine-, aktivitets- og interessebeskrivelser. I tillegg gir vi nærpersonene nettverket mulighet å behandle opplysninger om brukerens livssituasjon, relasjoner, familiære og sosiale forhold, daglige hendelser (dagbok) og diagnosebeskrivelser. Under er en mer spesifisert liste av hvilke typer informasjon de nevnte kategoriene vil inneholde:

- Kommunikative uttrykk (adferds-, tolknings- og responsbeskrivelser)
- Rutinebeskrivelser (måltid, stell, sove/hvile, av-/påkledning, medisinering)
- Aktivitetsbeskrivelser (lek og aktivitet, lære, sanse, fysioterapi)
- Livssituasjon (personlig presentasjon, sosiale relasjoner, familiære forhold)
- Daglige hendelser mellom hjem/institusjoner (dagbok)
- Interessebeskrivelser (personlige preferanser)
- Diagnosebeskrivelser (beskrivelse av brukerens utfordringer og diagnoser som har betydning for god daglig samhandling og en totalforståelse fra nettverket rundt)

3a. Hvordan bruker vi dine personopplysninger?

Som beskrevet i punkt 2a så bruker vi dine personopplysninger til å gjøre en sikker verifisering av din identitet i systemet. Dette er nødvendig for at vi skal sikre deg og KnowMe-klientens personopplysninger i arbeidet med KnowMe.

3b. Hvordan bruker vi KnowMe-klientens personopplysninger?

KnowMe behandler personopplysninger for å skape et bedre kommunikasjonsmiljø rundt personen som eier hjelpemiddelet. Denne informasjonen skal brukes aktivt i samhandlingssituasjoner for å øke kvaliteten i kommunikasjonen. KnowMe er et dynamisk rammeverk som skreddersys den unike brukers behov. Uttrykkene, rutinene, aktivitetene, interessene og andre personlige beskrivelser legges inn av nærpersonene i flere prosesser; fra observasjon, digitalisering, kartlegging/analyse og publisering, for deretter å kunne bruke opplysningene aktivt sammen med personen i samspill. Det er 3-app systemet som legger grunnlaget for denne arbeidsflyten. Observer – for å samle, Creator for å bygge, administrere og publisere, og Companion for å bruke.

4a. Hvordan samler vi inn personopplysninger om deg?

Vi samler inn dine personopplysninger gjennom registreringsprosessen og aktiveringen av brukerkontoen. Dine personopplysninger kan også komme inn i våre systemer ved at en administrator i ditt nettverk inviterer deg inn i nettverket.

4b. Hvordan samler vi inn personopplysninger om KnowMe-klienten?

KnowMe er et digitalt, nettverksbasert kommunikasjonshjelpemiddel. Teknologien er basert på et digitalt rammeverk der hjelpemiddelet tilpasses og skreddersys den unike personens behov. Uttrykkene, rutinene, aktivitetene, interessene og beskrivende artikler digitaliseres, systematiseres, kartlegges, bygges og publiseres direkte inn i systemet. Digitaliseringen skjer i form av video, bilder, dokumenter eller tekst. Kartleggingen skjer i form av videoanalyse og betraktninger av disse mediene. Byggingen skjer i form av at man kombinerer bilder, video, tekst/beskrivelser (leses opp av talesynteser) og hypoteser inn i ulike «innholdspakker». Publiseringen skjer via lagring til sky og synkronisering til ipad.

Personopplysningene skal i all hovedsak innhentes, behandles og publiseres gjennom KnowMe sine tre moduler: Observer (app), Creator (nettbasert) og Companion (app).

Observer (app)

Observasjoner i form av video, bilder og tekst/betraktninger danner grunnlaget for nye uttrykk, rutiner, aktiviteter og interesser, eller endringer i eksisterende av disse. Observer kan lagges inn på mobile enheter og brukes enten i, eller etter samhandling med brukeren. Observasjonene digitaliseres inn i Observer ved å bruke den mobile enhetens eget innebygget kamera/mikrofon.

Companion (app)

Bruk av innhold i kommunikasjons og samhandling. Data kan innhentes i denne modulen via «Min Dagbok». Dagbokrapporter består av tekst/betraktninger og bilder

Creator (nettbasert)

Kartlegging er systematiseringen og analysen av selve uttrykket, rutinen, aktiviteten eller interessen basert på observasjonsunderlaget som har kommet inn i KnowMe. I denne modulen produserer nærpersonene utrykkene, rutinene, aktivitetene, interessene og andre beskrivende artikler og publiserer disse ut i systemet for bruk i samhandling. I tillegg til opplysningene innhentet fra Observer kan administrator innhente ytterligere opplysninger fra:

- ved å importere fra annen kilde (din egen datamaskin eller skytjeneste)
- ved å importere fra ulike bildebibliotek knyttet til iOS eller Android systemer.
- ved å skrive inn tekst (talesyntese genereres automatisk på denne teksten via skyløsning)

5a. Hvem har tilgang til dine personopplysninger?

Det er kun deg selv og superadministratorer i Lifetools AS som har tilgang på dine personopplysninger. Dataene er beskyttet via brukernavn og passord på våre egne servere.

5b. Hvem har tilgang til KnowMe-klientens personopplysninger?

De detaljerte personopplysningene i KnowMe blir kun gjort tilgjengelige for verifiserte personer knyttet til nettverket rundt brukeren. Det er administrator i nettverket eller superadministrator i Lifetools AS som gir tilganger. Med nettverket menes fagfolk, ledsagere, assistenter, familie og venner. I KnowMe regulerer vi tilgangen til personene i nettverket på 5 ulike nivåer; Foreldre/verge, Administrator, Kommunikasjonspartner, Kommunikasjonspartner u/taushetsplikt og Gjest. Alle disse nivåene er tilgangsstyrt med personlige brukernavn og passordbeskyttelse. Se tilgangsmatrisen under.

Administrator og Foreldre/verge

Administrator i KnowMe er fagansvarlig for brukeren, og har derfor full systemtilgang. Med full systemtilgang kan administrator bygge KnowMe fra bunnen av med nye uttrykk, rutiner og aktiviteter og publisere disse ut i systemet. Dette arbeidet utføres i samarbeid med en kontrollgruppe rundt brukeren. Kontrollgruppen kan typisk bestå av

en sammensetning av ulike fagfolk (helsepersonell, pedagoger, assistenter) og nærpersoner (verge, foreldre, familie) rundt brukeren – personer som er tett på og danner et naturlig nettverk rundt brukeren. Utrykkene, rutinene og aktivitetene bygges, publiseres og evalueres i gruppen på bakgrunn av observasjoner som er gjort i nettverket rundt brukeren i samhandlingssituasjoner.

Observasjonene kommer inn i KnowMe via observasjonsmodulen i systemet. På denne måten vil administrator og kontroll-gruppen kvalitetssikre alle aktiviteter som skal publiseres ut i KnowMe.

Kommunikasjonspartner

Kommunikasjonspartner i KnowMe skal ha begrenset systemtilgang. Formålet med denne tilgangen er at systemet skal kun brukes i direkte samhandling med brukeren. Det betyr at ledsager har full tilgang til all informasjon i systemet, men uten redigerings-, publiserings- eller slettemuligheter. I samhandlingen har kommunikasjonspartner KnowMe tilgjengelig for å kunne raskt og effektiv søke/filtrere på uttrykk som oppstår i ulike situasjoner, og dermed få en tolkning og ønsket respons fra systemet på brukerens uttrykk. Ledsager kan handle riktig på denne responsinstruksen og dermed forstå brukeren i situasjonen.

Den eneste påvirkningen ledsager har på informasjonen i systemet er gjennom observasjonsmodulen i KnowMe. Denne informasjonen sendes inn til administrator for gjennomgang og evaluering i kontrollgruppen. Observasjonene formidles i form av film, bilder, tekst eller andre dokumenter.

Kommunikasjonspartner u/taushetsplikt

Kommunikasjonspartner u/taushetsplikt i KnowMe skal ha samme tilgangsnivå i systemet som kommunikasjonspartner, men for denne gruppen legger vi inn begrensninger og funksjonalitet for å stenge av deler av systemet. Dette gjør vi for å begrense risikoen for spredning av sensitive personopplysninger. Dette er en gruppe som ikke er underlagt taushetsplikt eller internkontrollrutiner slik ledsager og administrator er (fagpersoner). Konkret så stenger vi av «Mine utfordringer»/diagnoser under «Dette er meg» modulen. Her vil det ligge sensitive personopplysninger. Administrator vil styre tilgangsnivået til uttrykk, rutiner og aktiviteter av sensitiv karakter før publisering i kartleggingsfasen.

Kommunikasjonspartner u/taushetsplikt skal kunne legge til observasjoner i systemets observasjonsmodul.

Gjest

Gjest tildeles de som ikke er knyttet til personen i det daglige livet, men som kanskje skal jobbe med henne eller han på sikt. Rollen er laget for å skape gode overganger mellom

de store livsarenaer. Denne brukerrollen har kun leserett i deler av systemet til ikke-sensitivt innhold: Brukerrollen kan kun lese i Creator.

Viktig! Vi fraråder opprettelse av fellesbrukere i systemet der nettverksmedlemmene deler brukernavn og passord. Dette øker risikoen for lekkasjer av personvernopplysninger og er dermed i strid med personopplysningsloven (GDPR).

Tilgangsmatrise:

Modul	Funksjoner	Administrator og Foreldre/verge	Kommunikasjonspartner	Kommunikasjonspartner u/taushetsplikt	Gjest
Creator	Uttrykk	*Lese/skrive/publisere/slette*	*Lese/skrive*	*Begrenset lese/skrive*	*Begrenset lese*
	Rutiner	*Lese/skrive/publisere/slette*	*Lese/skrive*	*Begrenset lese/skrive*	*Begrenset lese*
	Aktiviteter	*Lese/skrive/publisere/slette*	*Lese/skrive*	*Begrenset lese/skrive*	*Begrenset lese*
	Interesser	*Lese/skrive/publisere/slette*	*Lese/skrive*	*Begrenset lese/skrive*	*Begrenset lese*
	Bli Kjent med meg	*Lese/skrive/publisere/slette*	*Lese/skrive*	*Begrenset lese/skrive*	*Begrenset lese*
	Dagbok	*Lese/skrive/publisere/slette*	*Lese/skrive/publisere*	*Lese/skrive/publisere*	*Ingen tilgang*
Companion	Uttrykk	*Lese*	*Lese*	*Begrenset lese*	*Ingen tilgang*
	Rutiner	*Lese*	*Lese*	*Begrenset lese*	*Ingen tilgang*
	Aktiviteter	*Lese*	*Lese*	*Begrenset lese*	*Ingen tilgang*
	Interesser	*Lese*	*Lese*	*Begrenset lese*	*Ingen tilgang*
	Bli Kjent med meg	*Lese*	*Lese*	*Begrenset lese*	*Ingen tilgang*
	Dagbok	*Lese/skrive/publisere*	*Lese/skrive/publisere*	*Begrenset lese/skrive*	*Ingen tilgang*
Observer		*Lese/skrive/slette/sende*	*Lese/skrive/slette/sende*	*Lese/skrive/slette/sende*	*Ingen tilgang*

6. Hvordan sikrer vi KnowMe-klientens personopplysninger

Lifetools AS tar fullt ansvar for, til enhver tid, å drifte en maksimal sikker kommunikasjonsløsning (enhet/server/tynnklienter) som skal hindre lekkasjer av personopplysninger fra systemet. Alle nye KnowMe brukere må verifisere sin identitet gjennom en aktiveringsprosess der de oppretter et brukernavn (epost), passord og bekrefter sin identitet med 2-trinns pålogging via tekstmelding til privat telefon. Lifetools AS har videre lagt til rette for at brukere kan aktivere 2-faktor ved hver pålogging for å styrke sikkerheten ytterligere. Det er opp til administrator i nettverket å vurdere om dette sikkerhetstiltak for 2FA er nødvendig for pålogging. All datatrafikk mellom modulene i KnowMe og skytjenesten er ende til ende kryptert. Lifetools AS har databehandleravtale med leverandøren Amazon Web Service (AWS) med servere i Stockholm, Sverige for sikker lagring og prosessering av data. Kravet i GDPR-forordningen er at alle personopplysninger skal lagres og prosesseres innenfor EU.

I tillegg til sikkerhetstiltakene skal det tegnes en egen samtykkeerklæring mellom Lifetools AS og juridisk ansvarlig (foreldre/verge) for personen som eier hjelpemiddelet. Dette er for å sikre at juridisk ansvarlig samtykker til databehandlingen og at personen er informert om at behandlingen skjer iht. personopplysningsloven (GDPR). Samtykkeerklæringen utstedes av Lifetools AS og signeres elektronisk av Foreldre/verge ved førstegangs pålogging. Systemet kan ikke tas i bruk av andre brukere før den digitale signaturen er registret i systemet.

Lifetools AS har en egen databehandleravtale med Arbeids- og Velferdsetaten (Nav).

Enheten/talemaskinen

Lifetools AS setter opp og rigger hver enkelt enhet (ekstern administrasjon) før leveranse til eier/nettverket. Vi stenger av alle apper og funksjonalitet i iOS som ikke er direkte knyttet til den operasjonell bruk av KnowMe systemet. Deretter installerer vi tynnklientene Companion og Observer. Dette gjør vi gjennom å sette opp et «image» eller et fast oppsett for hvordan alle enheter skal leveres fra Lifetools AS. Denne distribusjonen skjer via Mobile Device Management og Apple Deployment Program.

I tillegg benytter vi oss av enhetens egne sikkerhetssystemer i iOS for å begrense uønsket tilgang. Dette gjøres ved at Lifetools AS oppretter et unikt 6-siffret passord for pålogging av enheten/iOS. Dette passordet utleveres mot en kontrakt ved overlevering til systemeier eller foreldre/verge.

Skytjenesten KnowMe Cloud

All publisert data til KnowMe/Companion synkroniseres og lagres lokalt på enheten (iPad). Disse dataene krypteres. Videre skal all annen data sikres i vår skyløsning, KnowMe-Cloud. Databasen i KnowMe er knyttet til en API på en ekstern server (AWS/databehandleravtale). Data fra KnowMe systemet synkroniseres kontinuerlig opp mot serveren.

Lifetools AS har full kontroll over serveren og alle aktiviteter på denne fra et eget grensesnitt. Her vil vi kunne registrere enheter, opprette tilganger eller slette tilganger mellom enheter og server om nødvendig. Alle personlige brukerkontoer med passord administreres av den unike brukeren. Denne brukeren er verifisert fra nettverkets administrator.

Lifetools AS har lagt opp funksjonalitet for «flåtestyring»/fjernstyring/MDM av enhetene, dvs. at vi kan åpne stenge tilgangen til tynnklienten KnowMe og kryptert data på enheten ved behov. Vi kan rett og slett gjøre enhetene helt ubrukelig for uvedkommende gjennom dette tiltaket.

Oppsummering sikkerhet

Gjennom enhetens eget sikkerhetssystem (iOS), fast oppsett av «image» med avstenging av all unødvendige apper/funksjonalitet, fjernstyring av tilganger til både server og tynnklienten (og kryptert data knyttet til denne) på den unike enheten, har Lifetools AS laget et sikkerhetsopplegg rundt enheten som gir maksimal sikkerhet ved tap/tyveri eller andre uønskede hendelser som kan gi økt risiko for lekkasjer av personopplysninger.

7. Kundeundersøkelser

Kundeundersøkelser er et viktig instrument i vårt arbeid med å lære og øke innsikten i tjenestene vi leverer og effektene av disse. Lifetools AS har et viktig sosialt samfunnsoppdrag som hele tiden krever at vi må måle effekten av arbeidet vi gjør, og på den måten kan vi forbedre tjenestene og skape mer verdi for den som eier systemet, og nettverket (brukerne).

I løpet av lisensperioden ønsker vi derfor henvende oss til alle nettverksmedlemmene (brukerne) gjennom brukertilbakemeldinger for å innhente viktig innsikt og forståelse om effektene som oppstår. I kundeundersøkelser som krever utlevering av personopplysninger vil vi innhente et eget samtykke i forkant av undersøkelsen.

Eksempler på opplysninger for brukere; kompetanse, forståelse, organisering, eierskap. kjennskap

Eksempler på opplysninger om klienten; mestring, deltagelse, inkludering, livskvalitet

Alle spørreundersøkelsene er frivillige.

Kundeundersøkelsene vil gjennomføres ved oppstart av lisensperioden, 3-6 måneder etter oppstart og årlig. Personopplysningene i undersøkelsene slettes etter endt lisensperiode. Resultatene av undersøkelsene vil brukes internt av oss eller av våre samarbeidspartnere eller underleverandører. Vi kan også ha behov for å kontakte brukere i etterkant av lisensperioden.

8. Hvilke rettigheter har du som KnowMe-bruker?

Frivillig samtykke

Det er frivillig å samtykke. Du kan når som helst trekke dette samtykke tilbake. Erklæringen vil bli annullert. Dette gjør du ved å sende en skriftlig utmelding/oppsigelse som KnowMe-bruker til Lifetools AS, v/personvernombud, Bussedalen 3, 3616 KONGSBERG. Du kan også sende oss en epost til personvern@lifetools.no

Innsynsrett og sletting

Du har rett til innsyn i opplysninger som er lagret om deg, og kan kreve retting av feilaktige eller ufullstendige opplysninger. Du kan også begjære opplysninger slettet. Begjæring om sletting må meldes skriftlig til Lifetools AS, v/personvernombud, Bussedalen 3, 3616 KONGSBERG. Du kan også benytte personvern@lifetools.no

Du kan når som helst melde deg ut som KnowMe-bruker. Utmelding/oppsigelse må sendes skriftlig til Lifetools AS, v/personvernombud, Bussedalen 3, 3616 KONGSBERG. Alle personopplysninger som vi har registrert om deg som vil bli slettet. Slettingen vil bli foretatt så raskt det lar seg gjøre etter at Lifetools AS har mottatt skriftlig utmelding, og senest 3 uker etter at skriftlig utmelding er mottatt.

9. Hvordan få kjennskap til endringer i denne personvernerklæringen?

Vi kan ha behov for å oppdatere personvernerklæringen etter hvert som vår drift og våre tjenester utvikler seg, og vi oppfordrer deg derfor til jevnlig å sjekke siste versjon av denne personvernerklæringen på vårt nettsted. Ved større endringer vil vi også kunne forsøke å kontakte deg direkte gjennom tilgjengelige kanaler som eksempelvis gjennom e-post eller varsler på våre nettsteder og digitale tjenester.

10. Personopplysningsloven

Lifetools AS garanterer at kommunikasjonssystemet KnowMe er satt opp og klargjort med maksimale sikkerhetstiltak i behandlingen av personopplysninger om brukeren. Personopplysningene behandles etter de, til enhver tid, gjeldende krav i norske lover og forskrifter for behandling av personopplysninger, med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet. Dette omfatter også vårt system for internkontroll.

11. Hvordan kontakte oss?

Du kan nå oss på personvern@lifetools.no

Postadresse: Lifetools AS, Bussedalen 3, 3616 KONGSBERG

Telefon: +47 90299374

12. Samtykke

Personvernerklæringen: For å kunne aktivere din konto og ta i bruk kommunikasjonshjelpemiddelet KnowMe, så må du godkjenne denne personvernerklæringen. Det gjør du ved å akseptere linken som vi sender ut til deg ved aktivering og 1. gangs pålogging av hjelpemiddelet. Ditt samtykke lagres i våre databaser. Du kan til enhver tid lese innholdet i denne erklæringen her: https://creator.knowme.no/user/profile

Samtykkeerklæringen: Juridisk ansvarlig (foreldre/verge) for personen som eier av dette hjelpemiddelet må akseptere betingelsene i samtykkeerklæring før systemet kan tas i bruk. Samtykkeerklæringen signeres digitalt.