

INFORMATION VEDRØRENDE BEHANDLING AF DINE PERSONOPLYSNINGER

Sammendrag

1. Hvad er det her for nogle dokumenter
2. Hvilke personoplysninger behandler vi
3. Hvorfor behandler vi dine personoplysninger
4. Hvem har adgang til dine personoplysninger
5. Hvordan beskytter vi dine personoplysninger
6. Hvilke rettigheder har du til at påvirke, hvordan vi behandler dine personoplysninger
7. Hvem har ansvaret for dine personoplysninger
8. Hvor skal du henvende dig, hvis du har spørgsmål

Hvorfor modtager du dette dokument?

Attendo bekymrer sig om og prioriterer din ret til privatliv. Det er derfor en selvfølge for os altid at stræbe efter at beskytte dine personoplysninger på bedst mulig måde, samt at overholde gældende love om databeskyttelse.

Vi behandler personoplysninger af flere årsager. I dette dokument vil vi informere dig om, hvordan vi indsamler og anvender (behandler) dine personoplysninger. Vi vil også informere dig om, hvilke rettigheder du har, når vi behandler dine personoplysninger. Når vi skriver "du" mener vi dig som kunde, potentiel kunde, eller anden relevant person såsom pårørende, værge eller lignende.

Dette dokument gælder, når Attendo behandler dine personoplysninger som dataansvarlig. For de virksomheder, hvor Attendo agerer som databehandler for kommunen, henviser vi til kommunens privatlivspolitik.

Hvilke personoplysninger behandler vi?

Personoplysninger indhentes normalt direkte fra dig. Hvilken type af oplysninger, vi har brug for fra dig, afhænger helt af den type aftale, du har med os.

Personoplysninger, som du har stillet til rådighed for Attendo:

- **Kontaktoplysninger;** dit navn, adresse inklusive postadresse, og ved udenlandske adresser også hjemland. Eventuelt telefonnummer, e-mail og personnummer afhængigt af, hvilken type aftale, du har tegnet dig for.
- **Økonomiske oplysninger;** type af aftale, faktureringshistorik, betalingshistorik, bankkontooplysninger (fx ved betaling via PBS)
- **Særlige kategorier af personoplysninger;** fx helbredsoplysninger, hvis det er den type ydelser, du har aftale om.
- **Eventuelle kontaktoplysninger på pårørende;** navn, telefonnummer, eventuel adresse og e-



mailadresse.

Personoplysninger, som er stillet til rådighed for Attendo af tredjepart (udenforstående):

- Helbredsoplysninger fra hospitaler og sundhedsinstitutioner
- Din kommune/region/myndighed, der køber en tjeneste af os på dine vegne

Hvorfor behandler Attendo dine personoplysninger, og hvor længe lagres oplysningerne?

Potentielle kunder og deres pårørende

Hvis du ønsker at blive kunde hos Attendo, og hvis du kontakter Attendo som pårørende til en potentiel kunde, kan du sende en interesselikendegivelse til Attendo. Når du kontakter Attendo, behandler vi dine personoplysninger i henhold til nedenstående oplysninger. Personoplysningerne er nødvendige for at kunne kontakte dig vedrørende din interesselikendegivelse til Attendo (hvis du ikke giver disse oplysninger, vil vi ikke kontakte dig).

Hvorfor behandler Attendo dine personoplysninger?	Hvilke personoplysninger behandler Attendo?	Hvad er den lovlige baggrund for Attendos behandling af dine personoplysninger?	Hvor længe lagrer Attendo dine personoplysninger ?
For at kunne kontakte dig vedrørende din interesselikendegivelse som potentiel kunde eller pårørende til en potentiel kunde via Attendos hjemmeside (via en webformular), telefonopkald eller fysisk møde.	Navn, e-mailadresse, telefonnummer, virksomhed, du er interesseret i (plejehjem, hjemmepleje), kommune og eventuelle andre oplysninger relateret til din interesse (f.eks. dato for visning).	Vores legitime interesse i at kunne markedsføre vores tjenester.	Alle personoplysninger i webformularen slettes to gange om året. Andre personoplysninger slettes løbende.
<i>Modtagere af personoplysninger:</i> leverandør af webformularen og af vores IT-infrastruktur (f.eks. hostingpartnere, drift og vedligeholdelse).			

Kunde

Vi anvender dine personoplysninger til at opfylde juridiske forpligtelser og aftaleforpligtelser, samt for at give dig den rigtige pleje og omsorg på dine præmisser. Det indebærer, at vi gemmer dine oplysninger, så længe det er nødvendigt for at opfylde en aftale, og så længe det er nødvendigt i henhold til gældende minimumskrav til lagringsperiode i den relevante lovgivning på området. I de tilfælde, hvor vi beholder dine oplysninger til andre formål end at opfylde en aftale, fx i forbindelse med journalføring og bogføring, beholder vi kun oplysningerne, hvis det er nødvendigt og/eller påkrævet i forbindelse med det aktuelle formål i henhold til den respektive lovgivning eller andre bestemmelser. Afhængigt af, hvilken type aftale vi har med dig, vil dine personoplysninger blive behandlet af os på fx følgende måde:



Hvorfor behandler Attendo dine personoplysninger?	Hvilke personoplysninger behandler Attendo?	Hvad er den lovlige baggrund for Attendos behandling af dine personoplysninger?	Hvor længe lagrer Attendo dine personoplysninger?
For at give dig den rigtige pleje og omsorg og for at kunne opfylde kravene om journalføring og reglerne om videregivelse af oplysninger til andre myndigheder, sundhedspersoner eller private personer iht. sundhedslovens regler.	Navn, adresse, telefonnummer, boligsituation, personnummer, sundhedsoplysninger (såsom sundheds-/sygdomstilstande, medicin, indsatser og i nogle tilfælde oplysninger om årsagerne til, at du har en værge eller lignende).	Dine personoplysninger behandles på grundlag af dit samtykke eller for at kunne opfylde kontrakten mellem os og dig og for at gøre det muligt for os at opfylde vores juridiske forpligtelser.	Vi opbevarer dine personoplysninger, så længe vi har en juridisk forpligtelse til det: Vi opbevarer patientjournaler i 10 år efter sidste dataregistrering, og vi opbevarer journaler vedr. pleje i 5 år efter sidste dataregistrering.
<i>Modtagere af personoplysninger:</i> leverandør af vores IT-infrastruktur (f.eks. hostingpartnere, drift og vedligeholdelse) og evt. kundens kommune, hvis vi er forpligtet til at dokumentere i kommunens IT-system, eller kundens kommune eller myndighed, f.eks. Ældretilsynet, i tilfælde af tilsynssager eller sundhedsmyndigheder, hvis det er nødvendigt af hensyn til behandling, eller det i øvrigt sker iht. reglerne om videregivelse af oplysninger i sundhedslovens kapitel 9.			
For at fakturere de ydelser, du har truffet aftaler om.	Navn, adresse, faktura- og betalingshistorik. evt. bank- og betalingsoplysninger	For at opfylde aftaler.	Kundeoplysninger fjernes løbende, når du ikke længere benytter vores tjenester. Fakturaoplysninger lagres i henhold til bogføringsloven og slettes efter fem år.
<i>Modtagere af personoplysninger:</i> leverandør af vores IT-infrastruktur (f.eks. hostingpartnere, drift og vedligeholdelse).			
At kommunikere med dine pårørende og informere dem om din hverdag og skabe overblik og forståelse for organisationen gennem forskellige kanaler og systemer, såsom e-mail og appen Attendo Nære, hvis du og dine pårørende vælger det (ikke sundhedsoplysninger eller økonomiske oplysninger i Nære). At kommunikere med dine pårørende iht. reglerne i sundhedsloven for at sikre varetagelse af dine	Navn, adresse, telefonnummer, boligsituation, aktivitetsoplysninger samt fotos og videoer.	Dit samtykke. For at gøre det muligt for os at opfylde vores juridiske forpligtelser iht. sundhedslovens regler for at sikre varetagelse af dine interesser i en behandlingssituation, hvor du ikke er i stand til at varetage dine egne interesser, eller hvis dine pårørende får aktindsigt i din journal.	I den periode, hvor dit samtykke foreligger. Oplysningerne vil blive slettet i tilfælde af tilbagetrækning af samtykke eller når kundeforholdet ophører.



interesser i en behandlingssituation, hvor du ikke er i stand til at varetage dine egne interesser, eller hvis dine pårørende får aktindsigt i din journal.			
<i>Modtagere af personoplysninger:</i> Dine pårørende, leverandør af vores IT-infrastruktur (f.eks. hostingpartnere, drift og vedligeholdelse), leverandør af Attendo Nære, hvis det er relevant.			
Billeder til sociale medier, reklamer, m.m.	Billede, navn	Samtykke	Så længe dit samtykke foreligger
<i>Modtagere af personoplysninger:</i> leverandør af vores IT-infrastruktur (f.eks. hostingpartnere, drift og vedligeholdelse) og de relevante sociale medier			

Pårørende, værge eller lignende

Fra tid til anden har vi brug for at komme i kontakt med dig, som, afhængigt af kundens situation, er pårørende, værge eller lignende for Attendos kunde. Af denne grund behandler vi dine personoplysninger på følgende måder:

Hvorfor behandler Attendo dine personoplysninger?	Hvilke personoplysninger behandler Attendo?	Hvad er den lovlige baggrund for Attendos behandling af dine personoplysninger ?	Hvor længe lagrer Attendo dine personoplysninger ?
At kontakte dig i sager, der vedrører den person, du er pårørende til, værge for eller lignende.	Dit navn, adresse, herunder postadresse, telefonnummer, e-mail og oplysninger om din relation til vores kunde.	Vores legitime interesse i at kontakte dig vedrørende den person, du er pårørende til, værge for eller lignende, og holde dig informeret om generelle oplysninger, herunder aktiviteter, som vi tror, du kan være interesseret i.	Så længe den person, som du er pårørende til, værge for eller lignende, er kunde hos os, eller tidligere, hvis vi modtager oplysninger om, at vores kunde har en anden person som pårørende, værge for eller lignende. Vi vil dog ophøre med behandlingen tidligere, hvis du modsætter dig det.
<i>Modtagere af personoplysninger:</i> leverandør af vores IT-infrastruktur (f.eks. hostingpartnere, drift og vedligeholdelse).			
For at holde dig informeret om dagligdagen for den person, som du er pårørende til, værge for eller lignende.	Dit navn, adresse, herunder postadresse, telefonnummer, e-mail, oplysninger om dit forhold til vores kunde og andre personoplysninger, du	Vores legitime interesse i at kontakte dig vedrørende den person, du er pårørende til, værge for eller lignende. Dit samtykke til brugen af	Så længe den person, som du er pårørende til, værge for eller lignende, er kunde hos os, eller tidligere, hvis vi modtager



Hvis kunden og du vælger det, kan sådanne opdateringer ske ved hjælp af Attendos pårørendeapp, Attendo Nære.	deler med vores kunde.	Attendo Nære, hvis relevant.	oplysninger om, at vores kunde har en anden person som pårørende, værge for eller lignende. Så længe dit samtykke foreligger, og din pårørende bruger Attendo Nære.
<i>Modtagere af personoplysninger:</i> Din pårørende (Attendo-kunden) ved din deling af informationer i Attendo Nære, everandør af vores IT-infrastruktur (f.eks. hostingpartnere, drift og vedligeholdelse), leverandør af Attendo Nære, hvis det er relevant.			

Hvem har adgang til dine personoplysninger?

Inden for EU/EES

Vi deler dine personoplysninger med andre, hvis det er relevant, som fx virksomheder i Attendo-koncernen (først og fremmest i forbindelse med vores administration, der finder sted i vores Shared Service-virksomhed, samt hvor en af Attendos virksomheder indgår i en anden virksomhed), myndigheder, din kommune (hvor vi efter aftale journalfører og tilbagerapporterer i kommunens systemer, samt når vi fakturerer kommunen for dine ydelser), anden privat/kommunal plejevirksomhed (når vi overdrager vores aktiviteter), inkassovirksomheder (ved ubetalte fakturaer).

Derudover videregiver vi oplysninger til tilsynsmyndigheder, sundhedsmyndigheder og andre, når det er nødvendigt for at leve op til reglerne om videregivelse af oplysninger iht. sundhedslovens kapitel 9.

Vi har indgået aftaler med udvalgte, betroede leverandører, og disse aftaler indbefatter bestemmelser vedrørende behandling af personoplysninger på vores vegne. Der kan fx være tale om leverandører af journalsystemer, virksomhedssystemer, VAN-tjenester (udskriver din faktura/udsender den som e-faktura), eller leverandører inden for udvikling, vedligeholdelse, drift og support af it-systemer og andre fysiske og juridiske personer i overensstemmelse med dine ønsker, f.eks. for at kunne booke eksterne tjenester som en frisør eller give en opdatering til din pårørende.

Uden for EU/EES

Som hovedregel behandler vi kun dine personoplysninger inden for EU/EØS. Hvis personoplysninger overføres uden for EU/EØS, skal en sådan overførsel ske i overensstemmelse med gældende lovgivning og kræver, at det pågældende land har et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, eller at der er en anden tilstrækkelig sikkerhedsforanstaltning, der betyder, at overførslen er lovlig.

Hvilke rettigheder har du til at påvirke, hvordan vi behandler dine personoplysninger?

Du har visse rettigheder med hensyn til behandlingen af dine personoplysninger, og de vil blive beskrevet i det følgende. For at stille spørgsmål om eller udøve dine rettigheder er du velkommen til at kontakte os via de kontaktoplysninger, som fremgår herunder.

Din begæring om udøvelse af dine nedenfor nævnte rettigheder vurderes fra sag til sag ud fra gældende omstændigheder. Vær opmærksom på, at vi også kan beholde og anvende dine oplysninger,



hvis det er nødvendigt for at opfylde juridiske forpligtelser, gøre et retskrav gældende eller for at gennemtvinge vores aftale.

1. Ret til adgang

Du har ret til at få en bekræftelse af, hvorvidt dine personoplysninger behandles, samt ret til at få adgang til oplysninger om, hvordan dine personoplysninger behandles. Det kan fx være formålet med behandlingen, og hvilke kategorier af personoplysninger behandlingen angår. Du har også ret til at få udleveret en kopi af de personoplysninger, som er under behandling.

2. Ret til rettelser

Du har ret til uden unødigt forsinkelse at få fejlagtige personoplysninger rettet, samt ved at stille yderligere personoplysninger til rådighed for os at få opdateret ufuldstændige personoplysninger (fx hvis du har skiftet adresse).

3. Ret til sletning (retten til at blive glemt)

Du har under visse forudsætninger ret til at anmode om at få dine personoplysninger slettet. Sådanne forudsætninger foreligger, hvis:

- personoplysningerne ikke længere er nødvendige til de formål, de er indsamlet eller behandles;
- du trækker det samtykke, som behandlingen er baseret på, tilbage, og der ikke findes noget andet juridisk grundlag for behandlingen;
- du gør indsigelser imod behandlingen, og der ikke foreligger berettigede årsager til, at Attendo kan fortsætte med behandlingen, som er mere tungtvejende end din ret til at kræve, at behandlingen standses;
- personoplysningerne er blevet behandlet på usaglig vis; eller
- personoplysningerne skal slettes for at opfylde en juridisk forpligtelse, som Attendo er omfattet af.

Hvis Attendo ikke har en forpligtelse til at lagre personoplysninger i overensstemmelse med gældende love og regler for databeskyttelse, vil Attendo slette dine oplysninger på din anmodning.

4. Ret til begrænsning af behandling

Du har under visse forudsætninger ret til at anmode om, at behandlingen af dine personoplysninger begrænses. Sådanne forudsætninger foreligger, hvis:

- du bestrider oplysningernes korrekthed (begrænsning gælder dog kun i et tidsrum, der giver os mulighed for at kontrollere dette);
- behandlingen er ulovlig, og du modsætter dig, at personoplysningerne slettes, og i stedet anmoder om en begrænsning af anvendelsen af oplysningerne;
- du behøver personoplysningerne for at håndhæve eller forsvare juridiske krav, selvom vi ikke længere behøver personoplysningerne til det angivne formål med behandlingen; eller
- hvis du har gjort indvendinger imod behandlingen, og vi ikke har gennemført en kontrol af, om vores behov for at behandle dine personoplysninger vejer tungere end din berettigede interesse i, at behandlingen af dine personoplysninger begrænses.

5. Ret til at gøre indsigelser imod behandling



Du kan når som helst gøre indsigelser imod behandling af personoplysninger, der baserer sig på en interesseafvejning. Dette gælder dog ikke, hvis vi kan fremvise uomtvisteligt berettigende grunde til behandlingen, der vejer tungere end dine interesser og grundlæggende rettigheder og friheder, eller hvis det sker med henblik på fastslåelse, udøvelse eller forsvar af juridiske krav.

Du har også ret til at gøre indvendinger imod, at dine personoplysninger behandles til markedsføringsformål. Hvis du gør indvendinger imod markedsføring, vil dine personoplysninger ikke længere blive behandlet til sådanne formål.

6. Ret til at tilbagekalde samtykke

Du kan når som helst tilbagekalde dit samtykke. Tilbagekaldelse af samtykke påvirker dog ikke lovligheden af behandlingen i tiden inden, samtykket blev tilbagekaldt (et tilbagekald af samtykke gælder altså ikke med tilbagevirkende kraft).

7. Ret til at indgive klager

Du kan klage over behandlingen af dine personoplysninger til Attendo på dataprotection@attendo.se. Attendo vil behandle din klage hurtigst muligt efter modtagelsen. Du har desuden ret til at klage til en relevant tilsynsmyndighed, såfremt det ikke påvirker andre administrative eller juridiske tiltag. Et sådant klagemål kan med fordel rettes til en myndighed i den medlemsstat inden for EU/EES, hvor du bor, hvor du arbejder, eller hvor en overtrædelse af gældende love og regler vedr. databeskyttelse påstås at være sket.

Den kompetente tilsynsmyndighed i Danmark er Datatilsynet.

8. Ret til dataportabilitet

Du har ret til under visse forudsætninger at få udtrukket de personoplysninger, som vedrører dig, og som du har overgivet til os, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, og du har ret til at overføre disse til en anden dataansvarlig (dataportabilitet). Retten til dataportabilitet foreligger, når:

- behandlingen er baseret på dit samtykke eller på en aftale; og
- behandlingen sker automatisk.

Du har ret til at få overført personoplysningerne direkte fra os til en anden dataansvarlig, hvor dette er teknisk muligt.

Hvem har ansvaret for dine personoplysninger?

Inden for Attendo-koncernen er det Attendo AB (publ), organisationsnummer 559026-7885, med adressen Box 715, 182 17 Danderyd, tlf.: 08-586 252 00, som er ansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger og/eller dennes datterselskaber, som du har en relation til (fx Attendo A/S, Attendo Danmark Omsorg A/S), som er dataansvarlig.

Spørgsmål eller kommentarer?

Hvis du vil kontakte os vedrørende dine personoplysninger, anbefaler vi, at du går ind på denne adresse: <https://www.attendo.dk/om-attendo/behandling-af-personlige-oplysninger/> og klikker på



”Begæring om udtræk eller ændring af personoplysninger”.

Du er også velkommen til at kontakte vores databeskyttelsesrådgiver via e-mail på dataprotection@attendo.se, hvis du har nogen spørgsmål eller kommentarer vedrørende, hvordan Attendo behandler dine personoplysninger.

Dette dokument blev vedtaget af Attendo AB den 22. maj 2018 og opdateret den 30. november 2023.