

Håndtering av personopplysninger ved norske krisesentre



Krisesentersekretariatet
- en organisasjon for krisesentre i Norge

IKOMM

Innholdsfortegnelse

Bakgrunn	3
Dagens situasjon – dilemma og utfordringer	4
Forslag til tiltaksplan for videre arbeid	7

Bakgrunn

I januar 2010 trådte lov om kommunale krisesentertilbud i kraft, med dette fikk kommunene plikt til å sørge for et krisesenter tilbud til sine innbyggere.

Krisesentersekreteriatet har ved flere anledninger siden loven ble vedtatt belyst utfordringer knyttet til ivaretagelse av dokumentasjonsplikt ved norske krisesentre. Krisesentersekreteriatet har i en årrekke arbeidet for å klargjøre hvilke regler ansatte ved norske krisesentrene skal forholde seg for å ivareta brukernes rettigheter og oppfylle lovpålagte krav til dokumentasjon, inkludert sletting av opplysninger knyttet til opphold ved krisesentre. Krisesenterloven pålegger ikke krisesentrene journalplikt, men krav til helhetlig oppfølging av den enkelte bruker, samarbeid med øvrig tjenesteapparat, krav til internkontroll og krav til trusselvurderinger for enkeltbrukere gjør det nødvendig og hensiktsmessig å dokumentere tjenesteutøvelsen. Veileder til Krisesenterlova beskriver at personopplysningsloven og personopplysningsforskriften regulerer registrering og oppbevaring av personopplysninger likevel er det i praksis mye uklarer knyttet til håndtering av dokumentasjon ved krisesentrene.

De senere årene har flere av krisesentrene tatt i bruk elektroniske journalsystemer som et viktig verktøy i arbeidet med den enkelte bruker. Dette fører til enda større behov for klare retningslinjer for håndtering av personopplysninger.

Ulike lover som til dels er motstridende gjør håndtering dokumentasjon til et komplekst område som krever gjennomgang for å sikre at det er klart for alle involverte hvordan de registrertes rettigheter ivaretas på best mulig måte. Krisesentersekreteriatet ser behov for å utrede behov for egen forskrift eller veiledning knyttet til dokumentasjon ved norske krisesentre. Denne rapporten beskriver bakgrunnen og skisserer hvordan det kan jobbes videre for å løse utfordringene de norske krisesentrene står overfor mht håndtering av personopplysninger. Et viktig perspektiv i dette arbeidet er også å vurdere hvilke forberedelser som er nødvendig for å tilfredsstillende nye lovkrav som følge av GDPR (General Data Protection Regulation).

Om samarbeidet med Ikomm

Krisesentersekreteriatet og Ikomm har innledet samarbeid om rådgivning innen personvernområdet for blant annet å klargjøre utfordringer knyttet til håndtering av personopplysninger ved norske krisesentre.

Mål for oppdraget

- Klargjøring av virkeområde for relevante lover og forskrifter for ivaretagelse av dokumentasjons-, journal- og arkivplikt for norske krisesentre. Herunder utarbeide tiltaksplan for videre arbeid.
- Vurdering av eventuelle ytterligere tiltak som bør iverksettes før EUs personvernforordning trer i kraft mai 2018.

Om rapporten

Rådgiver hos Ikomm har gjennom dokumentstudier og dialog med ledelse og ansatte ved Krisesentersekreteriatet og Oslo Krisesenter vurdert krisesentrene forutsetninger for ivaretagelse av krav i lov og forskrift knyttet til håndtering av personopplysninger. Med bakgrunn i brev fra Datatilsynet av 16.6.17 har vi sett det som hensiktsmessig å involvere Datatilsynet i arbeidet, men vi har foreløpig ikke lyktes i å få Datatilsynet i tale for å drøfte problemstillingene. Derfor har vi ikke gått nærmere inn på problemstillingen knyttet til behov for forskrift eller veiledning.

Innholdet i denne rapportens eies av Krisesentersekreteriatet.

Dagens situasjon – dilemma og utfordringer

Nedenfor følger en klargjøring av dagens situasjon for krisesentrene knyttet til håndtering av personopplysninger for brukerne. Håndtering av personopplysninger for ansatte er ikke berørt i rapporten.

Definisjoner;

Personopplysning: Personopplysning er en opplysning eller vurdering som kan knyttes til deg som enkeltperson, slik som for eksempel navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, IP-adresse, bilnummer, bilder, fingeravtrykk, irismønster, hodeform (for ansiktsgjenkjenning) og fødselsnummer (både fødselsdato og personnummer) samt alle andre nedtegnelser i saks- og journalsystemer som kan knyttes til enkeltindivider.

Personvern; handler om retten til et privatliv og retten til å bestemme over egne personopplysninger. Personvern er en grunnleggende verdi i et demokratisk samfunn og er en rettighet nedfelt i menneskerettskonvensjonen og den norske grunnloven.

«Enhver har rett til respekt for sitt privatliv og familieliv, sitt hjem og sin korrespondanse.»

- EMK artikkel 8

Registret/bruker; Bruker benyttes om individer som benytter krisesentrenes tilbud. Registrert er det juridiske begrepet om det individet personopplysningene kan knyttes til.

Oversikt over aktuelle lover, forskrifter og styrende dokumenter med relevans for krisesentrene ifm håndtering av personopplysninger.

Krisesenterlova; vedtatt 2010. Gir norske kommuner lovmessig plikt for å sørge for krisesentertilbud for alle sine innbyggere og er styrende for drift av norske krisesentre. Taushetsplikten etter krisesenterlova §5 pålegger ansatte ved krisesentre utvidet taushetsplikt.

Barnevernlova; ansatte ved krisesentre er pålagt opplysningsplikt til barnevernet. Krisesentre samarbeider i mange saker tett med barnevernet og får ofte spørsmål fra barnevernet om dokumentasjon vedrørende barn som har bodd på sentrene.

Pasient- og brukerrettighetsloven; kommer til anvendelse for brukere av krisesentre som også mottar tjenester fra andre deler av det kommunale tjenesteapparatet.

Personopplysningsloven; Er førende for krisesentrenes behandling av personopplysninger. Personopplysningsloven med forskrifter gir bestemmelser knyttet til krisesentrenes håndtering av personopplysninger.

Arkivlov med forskrifter; Forskrift om utfyllende tekniske og arkivfaglige bestemmelser om behandling av offentlige arkiver. Kommer til anvendelse for kommunale krisesentre. Kommunenes pålegg om å følge

arkivlova – medfører at enkelte kriesenter blir pålagt å fjernarkivere dokumentasjon som iht konsesjon fra Datatilsynet skal slettes etter 2 år. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1999-12-01-1566>

§ 4-7. Forholdet til bestemmelser om sletting i annet lovverk; *Bestemmelser som er fastsatt i denne forskriften om arkivmateriale som skal bevares, gjelder selv om det er fastsatt regler om sletting av det samme materialet i eller i medhold av andre lover, jf. arkivloven § 9 c. Sletting skal kun skje i samsvar med arkivloven § 9 c.*

Forskrift om fysisk sikring; stiller krav til at trusselbildet knyttet til hver enkelt bruker skal kartlegges. Dokumentasjon og oppbevaring av disse opplysningene er ikke omtalt i forskriften.

Kartlagte utfordringer og dilemmaer

Det virker til å være flere perspektiv på dilemmaene knyttet til håndtering av personopplysninger ved norske kriesentre. På den ene siden har man lange tradisjoner og lang erfaring med at opplysninger knyttet til brukere av kriesentrene har behov for ekstra beskyttelse. På den annen side ser man i praksis at dagens konsesjon fra Datatilsynet medfører at opplysninger er slettet før de blir etterspurt som bevismateriale ved anmeldelse og eventuell rettsak.

Det er også uklarheter knyttet til virkeområder for dagens lover og forskrifter knyttet til dokumentasjon ved norske kriesentre. Kriesenterlova pålegger ansatte ved kriesentrene utvidet taushetsplikt samtidig som brukere av kriesentre ofte har behov for tjenester fra flere deler av det kommunale tjenesteapparatet. Forarbeidet til kriesenterlova påpeker viktigheten av at brukere får oppfylt retten til Individuell Plan. Dette gir nye utfordringer knyttet til ivaretagelse av den registrertes rett til å få slettet opplysninger om opphold i kriesenter etter 2 år. Hvilke opplysninger journalfører f.eks. NAV, barnevern og andre kommunale instanser når kriesenteret hjelper kvinnene med å oppsøke andre hjelpetjenester?

Hvordan kan kriesentrene sikre at taushetsplikten ivaretas samtidig som helhetlig og individuelt tilpasset tilbud dokumenteres? Hvordan kan man være trygg på at opplysninger knyttet til brukeres opphold på kriesenter ikke «lever videre» i andre sakssystemer i kommunal helse- og omsorgstjeneste?

Å oppsøke kriesenter er også i dagens samfunn forbundet med skam og det er svært viktig at innbyggere som oppsøker kriesenter kan være trygge på at opplysningene om dem behandles på en måte som ivaretar personvernet. Samtidig jobbes det på fra flere hold for at skammen knyttet til vold i hjemmet løftes vekk fra offeret over til voldsutøver. I dette perspektivet kan man reflektere over om den strenge taushetsplikten og kravet til sletting av opplysninger underbygger at offeret fortsatt bærer skammen.

Forskrift om fysisk sikring stiller krav til kartlegging av behov for fysisk sikring knyttet til enkeltbrukere samt utarbeidelse av plan. Forskriften beskriver ikke hvordan denne kartleggingen og vurderingen skal dokumenteres. Det oppleves jevnlig utfordringer knyttet til enkeltbrukere som har en atferd som gjør det nødvendig å beskytte andre brukere og ansatte. Kan disse opplysningen oppbevares utover 2 år på bakgrunn av behovet for å forebygge skade mot andre?

Brukere ved kriesentrene har rettigheter etter flere lover knyttet til norsk helse- og velferdstjeneste. Dersom det faktisk at den voldsutsatte skal ha rettighet til å få slettet sine opplysninger vil dette være i strid med krav til dokumentasjon og arkivplikt i andre kommunale tjenestetilbud. Det er også tydelige dilemmaer knyttet til ivaretagelse av taushetsplikt/personvern vs. dokumentasjonsplikt/internkontroll sett opp imot krav til tverrfaglig samhandling.

Oslo Kriesenter løftet utfordringer knyttet til håndtering av personopplysninger om barn som har bodd på kriesenter. Med dagens konsesjon som krever sletting etter 2 år ser man utfordringer knyttet til barnets rettsikkerhet dersom det på et senere tidspunkt blir reist sak om voldsoffererstatning. Dette er utfordrende i

dag knyttet til voksne som oppsøker krisesentre, men vil i enda større grad bli utfordrende mht barn som vokser opp.

1 av 5 som oppsøker Oslo Krisesenter har tidligere brukt krisesenteret, dersom det har gått mer enn 2 år siden sist vil det med dagens regler ikke kunne gjenfinnes informasjon om brukeren dersom bruker kommer tilbake. Dette oppleves som problematisk både for brukere, ansatte og ledelse ved krisesentrene.

Nye krav ifm implementering av GDPR i ny norsk personopplysningslov

GDPR (General Data Protection Regulation) trer i kraft mai 2018. Pr september 2017 er Justisdepartementets forslag til implementering av GDPR i ny norsk personopplysningslov fortsatt på høring. Likevel kan man allerede nå fastslå at alle norske virksomheter får nye krav som følge av GDPR.

Kravet til å ha et velfungerende styringssystem for informasjonssikkerhet styrkes. For krisesentrene betyr dette blant annet at de må ha dokumentert oversikt på hvilke opplysninger de registrerer – både mht brukere og ansatte, hvem som har tilgang til opplysningene og hvordan de kan slettes – se figur nedenfor.

Styringssystem for informasjonssikkerhet

1. Styrende del

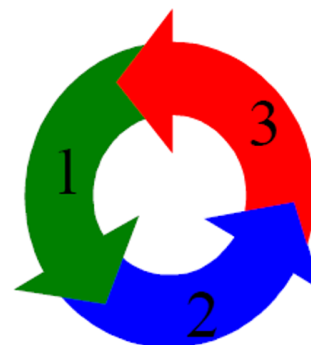
- a) Beskrivelse av ledelse og organisering av informasjonssikkerhet
- b) Beskrivelse av og oversikt over formålet med behandlingene
- c) Fastsettelse av sikkerhetsmål og -strategi
- d) Fastsettelse av nivå for akseptabel risiko

2. Gjennomførende del

- a) Prosedyrer
- b) Dokumentasjon av sikkerhetstiltak
- c) Opplæring

3. Kontrollerende del

- a) Risikovurdering
- b) Sikkerhetsrevisjon
- c) Avvikshåndtering
- d) Ledelsens gjennomgang



Alle virksomheter som håndterer sensitive personopplysninger får fra mai 2018 krav om å ha personvernombud/personvernrådsgiver. For krisesentrene kan dette enten ivaretas på flere måter, enten via kommunens personvernombud eller som et felles personvernombud for flere krisesentre.

Forslag til tiltaksplan for videre arbeid

Arbeidet med utfordringen Kriresentersekreteriatet adresserer har etter rådgivers vurdering reist flere viktige problemstillinger som det bør arbeides videre med. Utfordringene er komplekse og griper inn i flere lovverk og praksis i flere tjenesteområder. Vi mener det vil være hensiktsmessig å arbeide med disse utfordringene i et prosjekt som tar sikte på å sørge for at norske krisentre er i stand til å oppfylle alle krav til håndtering av personopplysninger etter ny personvernlovgivning (GDPR). Dette innebærer gjennomgang av strategier og rutiner, dagens praksis ved flere norske krisentre og utarbeidelse av felles info til brukere av krisentrene samt opplæring av ansatte og samarbeidspartnere.

Anbefalt tiltaksplan

Nr	Tiltak
1.	Kartlegge status for alle norske krisentre ift utfordringer beskrevet i denne rapporten.
2.	Utarbeide overordnet strategi for personvern og informasjonssikkerhet, herunder akseptabelt nivå for risiko og sikkerhetsmål. Beskrive ansvar og oppgaver for arbeidet med personvern og infosikkerhet. Felles mal for alle krisentre.
3.	Vurdere organisering av personvernombud og mandat for personvernombud ved krisentre.
4.	Utarbeide oversikt over alle behandlinger av personopplysninger, inkludert formål med behandlingene.
5.	Etablere rutine for gjennomgang av oversikt over alle behandlinger av personopplysninger
6.	Implementere personvern og informasjonssikkerhet som en integrert del av arbeidet med risikostyring og avviksbehandling.
7.	Gjennomføre risikovurdering knyttet til personvern og informasjonssikkerhet.
8.	Beskrive prinsipper for tilgangsstyring og autorisasjon til informasjonssystemene og til systemer hvor personopplysninger behandles, inkludert rutine for gjennomgang av tilganger.
9.	Etablere og oppdatere databehandleravtaler med leverandører.
10.	Etablere prosedyre for og veilede i gjennomføring ved ledelsens årlige gjennomgang.
11.	Utarbeide personvernerklæring.
12.	Utarbeide prosedyre for informasjon ved ansettelse og nye taushetserklæringer med fokus på ikt og sensitive personopplysninger.
13.	Forankre styringssystemet for informasjonssikkerhet i organisasjonen gjennom opplæringsaktiviteter

Utvalgte dokumenter benyttet som bakgrunnsmateriale for rapporten.

Verdidokument krisesentersekreteriatet: <http://www.krisesenter.com/wp-content/uploads/2016/06/Verdidokument.pdf>

Hjelperens rolle v/Krisesentersekreteriatet Oslo Krisesenter og: <http://www.oslokrisesenter.no/noop/file.php?id=21>

Veileder til krisesenterlova v/Bufdir; https://www.bufdir.no/global/nbbf/vold_overgrep/Veileder_til_krisesenterloven.pdf

Ot.prp. nr. 96 (2008–2009) Om lov om kommunale krisesentertilbud: <https://www.regjeringen.no/contentassets/otp20082009009>

Veileder for kommunen; internkontroll i kommunalt krisesentertilbud: https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/krisesenter/internkontroll_krisesentertilbud_web.pdf

Forskrift om fysisk sikring; <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2017-03-07-282>

I tillegg er tilsendt materiale fra Krisesentersekreteriatet og Oslo Krisesenter brukt som grunnlagsmateriale.