

Personuppgiftspolicy

Du kan känna dig trygg med hur dina personuppgifter hanteras när du använder tjänsten *Ungdomsmottagningar Sthlms län*. Detta dokument förklarar hur Storsthlm samlar in och använder dina personuppgifter när du använder tjänsten.

Vi har försökt hålla detta dokument så tydligt och enkelt som möjligt, men förstår att det ändå kan finnas ord eller meningar som är lite svåra att förstå. Om du har några frågor eller om något känns oklart får du gärna höra av dig till oss.

Går det att använda tjänsten anonymt?

Ja, du kan använda tjänsten anonymt.

Du kan till exempel starta en chattkonversation utan att ha ett användarkonto i tjänsten. När du registrerar ett användarkonto kan du också använda ett påhittat användarnamn, istället för ditt riktiga namn.

Du kan känna dig trygg med att alla kuratorer som du skriver eller pratar med i tjänsten har tystnadsplikt och lyssnar utan att döma. Vi hoppas att du alltid ska känna att du kan prata öppet och fritt, men förstår också att det ibland är skönt att hålla sig anonym. Tänk i så fall på att inte använda ditt riktiga namn, telefonnummer eller andra uppgifter som kan identifiera dig i det du skriver eller säger.

När du chattar kan din konversation tas emot av kuratorer vid flera av länets ungdomsmottagningar som är med i tjänsten. Det betyder att det du skriver kan synas för mer än en mottagning innan någon av dem börjar svara dig. Alla kuratorer har tystnadsplikt. Också därför är det bra att inte skriva sådant som kan avslöja vem du är.

Vem ansvarar för dina personuppgifter?

Storsthlm ansvarar för tjänsten och behandlingen av dina personuppgifter fram tills att du kontakter en kurator i tjänsten. Vi ansvarar till exempel för dina uppgifter när du registrerar ditt användarkonto, loggar in eller får sms- eller mejlnotiser.

Du kan använda tjänsten för att boka tider, chatta eller ha videosamtal med kuratorer. När en kurator börjar svara dig tar den kommun där kuratorn jobbar över ansvaret för dina personuppgifter inom ramen för den kontakten. Till exempel ansvarar kommunen för hur dina personuppgifter används i samband med att din bokad tid avbokas eller ombokas, samt för det du skriver i en chattkonversation med kuratorn. Innan en kurator har börjat svara kan din chatt vara synlig för kuratorer vid flera av de mottagningar som deltar i tjänsten.

Detta dokument beskriver främst hur Storsthlm hanterar dina personuppgifter när du använder tjänsten. För mer information om hur just den kommun som du kontakter i tjänsten

hanterar dina personuppgifter, bör du istället läsa deras personuppgiftspolicy. Du kommer enklast åt den på länken som finns på kommunens mottagningssida i tjänsten.

Normalt sett behandlar kuratorn och kommunen bara dina personuppgifter för att kunna hantera din bokning och kontakten med dig i tjänsten. Det innebär till exempel att kommunen behandlar det du skriver eller berättar för kuratorn under kontakten för att kunna svara på dina frågor, följa upp samtalet och ge dig rätt stöd.

Hur kommer man i kontakt med oss?

Du får gärna höra av dig till oss på Storsthlm om du har frågor kring dina personuppgifter i tjänsten. Du hittar aktuella kontaktuppgifter till oss i tjänsten eller på storsthlm.se/kontakt/. Du kan också kontakta Storsthlms dataskyddsombud genom att mejla dataskyddsombud@storsthlm.se.

Om du har frågor kopplade till en bokning, ett ärende eller en kontakt med en kurator i tjänsten, är det bäst att du i första hand istället hör av dig direkt till den kommun som du haft kontakt med. Du hittar aktuella kontaktuppgifter på deras mottagningssida i tjänsten.

Vilka personuppgifter behandlas när du använder tjänsten och varför?

Du behöver lämna en del uppgifter för att kunna registrera ditt användarkonto och använda tjänsten. Du kommer kunna se i tjänsten om en uppgift är obligatorisk. Det är annars frivilligt att registrera eller lämna information i tjänsten.

För att registrera ditt användarkonto

Du registrerar ditt användarkonto med användarnamn och lösenord. Du får gärna använda ett påhittat användarnamn, istället för ditt riktiga namn. Du kan även registrera ditt mobilnummer och/eller din mejladress för att kunna få notiser (det är frivilligt). Du kan själv ändra dina profiluppgifter när som helst i tjänsten.

För att tillhandahålla dig tjänsten och dess funktioner

Dina profiluppgifter kommer att behandlas för att administrera ditt användarkonto och för att kunna tillhandahålla dig tjänsten och dess funktioner (dvs. för att kunna fullgöra användarvillkoren mellan oss).

När du använder tjänsten samlas enhetsinformation in från din dator eller mobila enhet, till exempel IP-adress, språk, typ av webbläsare, operativsystem och skärmapplösning. Denna information används för att säkerställa att tjänsten presenteras på bästa sätt för dig och din enhet.

För att skicka relevanta notiser till dig

Om du har registrerat ditt telefonnummer eller mejladress och aktiverat notiser, kommer ditt mobilnummer och/eller din mejladress användas för att skicka SMS- och/eller

mejlnotiser till dig, till exempel bokningsbekräftelser och andra meddelanden som rör dina ärenden i tjänsten. Du kan när som helst själv ändra dina notisinställningar i tjänsten.

För att hjälpa dig att använda tjänsten

Dina personuppgifter kan behöva användas för att undersöka, svara på och lösa klagomål och problem med tjänsten (t.ex. buggar). Det görs i så fall för att kunna tillhandahålla dig tjänsten.

För att skapa loggar

Tjänsten skapar loggar för att kunna följa hur ärenden hanteras, till exempel när en kurator har tagit emot eller lämnat över ett ärende. Loggarna behandlas för Storsthlm's och kommunernas skyldighet att skydda dina personuppgifter i tjänsten. En loggpost innehåller uppgifter om själva händelsen, till exempel tidpunkt och vilken mottagning som hanterat ärendet. Loggarna innehåller inte det du själv har skrivit i en chatt.

För att samla in feedback och för att förbättra tjänsten

Du kan på olika ställen i tjänsten bli tillfrågad att tycka till om din upplevelse av tjänsten, till exempel efter att du har avslutat ett besök. Du kan normalt sett lämna ett betyg (t.ex. på en betygsskala 1–5) och även lämna en kommentar med feedback i fritext. Det är helt frivilligt att lämna denna typ av betyg/feedback. Denna information är också tänkt att behandlas anonymt så undvik helst att inkludera några uppgifter som kan identifiera dig, till exempel ditt namn. Feedback behandlas för Storsthlm's intresse av att förbättra tjänsten för dig och andra användare.

Hur länge sparas dina personuppgifter i tjänsten?

Vi sparar olika typer av personuppgifter olika länge i tjänsten:

Profiluppgifter

Dina profiluppgifter är alla uppgifter som du kan se på sidan "Min profil" i tjänsten, till exempel ditt användarnamn. Dessa sparas i tjänsten så länge som du har kvar ditt användarkonto. Om du inte har loggat in i tjänsten på 365 dagar och inte heller har något pågående ärende i tjänsten, kommer ditt användarkonto automatiskt att raderas, tillsammans med dina profiluppgifter.

Ljud/video

Ljud/video-möten sker i realtid i tjänsten. Ingen data spelas in eller sparas efter mötet.

Chattmeddelanden och andra uppgifter

Chattmeddelanden och andra uppgifter (t.ex. formulärsvar eller filer) som du eller kuratorn har skickat i tjänsten raderas direkt när konversationen avslutas.

Loggar

Loggar sparas upp till 5 år efter att uppgiften registrerades i loggen. De innehåller inte det du själv har skrivit i en chatt.

Hur delas dina personuppgifter med andra?

Vi kommer ibland behöva dela dina personuppgifter med andra pålitliga personer och företag. Dina personuppgifter delas i så fall bara i den omfattning som är motiverad i sammanhanget. Till exempel kan dina personuppgifter komma att delas med:

Mottagningar som deltar i tjänsten

När du chattar kan det du skriver behöva delas mellan de av länets ungdomsmottagningar som deltar i tjänsten, så att en kurator kan ta emot och svara på din konversation.

Personer som arbetar hos Storsthlm

Dina personuppgifter kan i undantagsfall behöva delas med personer som arbetar hos oss på Storsthlm, men bara om personen ifråga behöver tillgång till informationen för sitt arbete, till exempel om du kontaktar oss för att radera ditt användarkonto i tjänsten.

IT-leverantörer

Dina personuppgifter kan behöva delas med utvalda företag som hjälper Storsthlm att med olika typer av tjänster, till exempel leverantörer av IT. Dessa företag är så kallade personuppgiftsbiträden till Storsthlm och får därför bara behandla dina personuppgifter enligt instruktioner från oss. Till exempel utvecklas och tillhandahålls den digitala plattformen för tjänsten av Visiba Group AB.

Dina personuppgifter i tjänsten kommer bara att lagras inom EU/EES.

Dina rättigheter

Det är dina personuppgifter. Du har därför rätt att få information om och påverka hur dina personuppgifter behandlas av oss.

Här följer en kort sammanfattning av dina rättigheter:

Rätt att invända mot behandling

Du har rätt att invända mot att dina personuppgifter behandlas med stöd av intresseavvägning. Vi behöver i så fall antingen bevisa att det finns avgörande berättigade skäl för behandlingen, som väger tyngre än dina intressen, eller

sluta med behandlingen. Du kan alltid kontakta oss för att få mer information om den intresseavvägning som har gjorts.

Rätt att få tillgång till och flytta din data

Du kan när som helst begära en gratis kopia av dina personuppgifter och information om hur dessa har inhämtats, används, delas m.m. Du kan ibland även ha rätt att överföra dina personuppgifter till en annan personuppgiftsansvarig.

Rätt att radera uppgifter

Du har rätt att begära att dina personuppgifter raderas om dessa inte längre är nödvändiga för syftet som uppgifterna samlades in eller på annat sätt behandlas för, eller om det saknas laglig grund för att behandla uppgifterna. Du kan själv radera ditt användarkonto i tjänsten.

Rätt att rätta uppgifter

Du har rätt att få felaktiga eller icke-kompleta uppgifter om dig själv korrigerade. Du kan själv ändra dina profiluppgifter i tjänsten.

Rätt att återkalla ditt samtycke

Du har rätt att när som helst återkalla ett samtycke som du har lämnat till oss. Notera dock att det inte påverkar den behandling som utförts innan återkallelsen. Du kan själv ändra dina notisinställningar i tjänsten.

Rätt till begränsning

Du har rätt att begära att behandlingen av dina personuppgifter begränsas tills oriktiga uppgifter har rättats eller en invändning från dig har utretts.

Du kan själv ändra dina profiluppgifter, ändra dina notisinställningar och radera ditt användarkonto i tjänsten. Du kan även kontakta oss på Storsthlm eller Storsthlm's dataskyddsombud. Du hittar kontaktuppgifter längre upp i detta dokument.

Om din begäran gäller en bokning, ett ärende eller en kontakt med en kurator i tjänsten, är det bäst att du i första hand istället hör av dig direkt till den kommunen som du haft kontakt med. Du hittar kontaktuppgifter på deras mottagningssida i tjänsten.

Det kan finnas regler som ibland begränsar dina rättigheter.

Klagomål

Du får i första hand gärna höra av dig till oss på Storsthlm om du tycker att dina personuppgifter har hanterats fel på något sätt.

Du har också rätt att kontakta och klaga hos Integritetsskyddsmyndigheten (IMY). Du kan läsa mer om hur du gör detta på www.imy.se.

Uppdateringar i detta dokument

Detta dokument kan ibland behöva uppdateras, till exempel om funktioner ändras eller läggs till i tjänsten. Om några betydelsefulla ändringar görs kommer du att få information om detta i tjänsten, för att ge dig möjlighet att ta ställning till ändringen innan den börjar gälla.

Detta dokument uppdaterades senast den 2026-06-04.