

Rekisterin/palvelun nimi: Asiakaspalautejärjestelmä

Tiedonanto laadittu (pvm): 3.12.2018

1. Rekisterinpitäjä	Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä (Siun sote) Tikkamäentie 16 80210 Joensuu puh. 013 3300 (vaihe)
2. Rekisterinpitäjä edustaja(t)	Heli Aalto M-talo 4.krs Tikkamäentie 16 80210 Joensuu p. 013 330 7908
3. Tietosuojavastaavat	tietosuoja-asiantuntija Mirja Vilpponen, p. 013 330 8269 tietosuoja-asiantuntija Maarit Riikonen, p. 013 330 8260 M-talo 3 krs. Tikkamäentie 16 80100 Joensuu
4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Asiakaspalautejärjestelmän keräämät henkilötiedot on tarkoitettu palauteviestien käsittelyä, vastaamista ja tilastointia varten. Palautteen antaminen nimettömänä on mahdollista. Nimettöminä annettuihin palautteisiin Siun sote ei vastaa, mutta palautteet käsitellään ja tallennetaan palautejärjestelmään.
5. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste	Tietojen käsittelyn perusteena on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 e-kohta (<i>käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi</i>)
6. Rekisterin tietosisältö	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakaspalautejärjestelmään tallennettujen palautelomakkeiden sisältötiedot - palautteiden antajien mahdolliset yhteystiedot - palautejärjestelmään kirjautuneiden käyttäjien tiedot - Asiakaspalautteiden tietosisällöstä kootaan tilastointi- ja yhteenvotietoja sekä palautteita hyödynnetään asiakaspalvelun ja muun Siun soten toiminnan kehittämisessä.
7. Säännönmukaiset tietolähteet	Asiakkaiden tallentamat palautteet verkkopalveluun ja käyttäjien tallentamat vastaukset palautteisiin
8. Käsittelyssä käytettävät järjestelmät	Tietoja käsitellään QPro Feedback –verkkopalautejärjestelmällä, joka on Awanic Oy:n tuottama.
9. Henkilötietojen suojauksen periaatteet	<p>Palautteiden henkilötietoja voivat käsitellä ja lukea vain ne Siun soten työntekijät, jotka on nimetty palautteiden käsittelijöiksi tai joille on myönnetty palautteiden lukuoikeus.</p> <p>Palvelu käyttää ns. cookie-toimintoa eli evästeitä. Eväste on pieni, käyttäjän tietokoneelle lähetettävä ja siellä säilytettävä tekstitiedosto, joka mahdollistaa internet-sivujen ylläpitäjän tunnistamaan usein sivulla vierailevat kävijät, helpottamaan kävijöiden kirjautumista sivuille sekä mahdollistamaan yhdistelmä tiedon laatimisen kävijöistä. Evästeet eivät vahingoita käyttäjien tietokoneita tai tiedostoja. Evästeiden käytön avulla voidaan tarjota asiakkaille kunkin yksilöityjen tarpeiden mukaisia tietoja ja palveluja. Mikäli sivuilla vieraileva käyttäjä ei halua</p>

	palvelun saavan edellä mainittuja tietoja evästeiden avulla, useimmat selainohjelmat mahdollistavat eväste –toiminnon poiskytkemisen.
10. Automatisoitu päätöksenteko, mukaan lukien profilointi (EU:n tietosuoja-asetuksen artikla 22)	Automatisoituja päätöksiä ei tehdä.
11. Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Henkilötietoja ei luovuteta Siun soten ulkopuolisille tahoille. Tietoja voidaan luovuttaa poikkeuksellisesti vain Siun soten toimeksiannosta tehtäviä tutkimuksia ja selvityksiä varten. Tekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus henkilö- ja yhteystietojen osalta eikä raporteissa julkaista henkilötietoja.
12. Tietojen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle	Ei luovuteta
13. Henkilötietojen säilytysaika	Tietoja säilytetään kunnes kohteena oleva asia on käsitelty ja tiedot eivät enää ole rekisterinpitäjän (tai palvelun käyttäjän) kannalta tarpeellisia
14. Rekisteröidyn oikeudet	<p>Tietojen tarkastusoikeus (15 artikla) Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilötiedot.</p> <p>Oikeus tiedon oikaisemiseen (16 artikla) tai poistamiseen (17 artikla) Rekisteröidyllä on oikeus pyytää tietojensa oikaisemista tai poistamista.</p> <p>Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (77 artikla) Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.</p> <p>Tarkemmat ohjeet rekisteröidyn oikeuksien toteuttamiseen löytyvät Siun soten internetsivulta osoitteesta http://www.siunsote.fi/asiakas-ja-potilastiedot</p>