

Puhelintallennerekisteriseloste

1. Rekisterinpitäjä ja yhteystiedot	Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä Tikkamäentie 16, M-talo, 4. krs 80210 Joensuu Puhelinvaihde 013 3300
2. Rekisteriasioista vastaava henkilö ja/tai yhteyshenkilö ja yhteystiedot	Johanna Bjerregård Madsen henkilöstöjohtaja Tikkamäentie 16 M-talo, 4. krs 80210 Joensuu Puhelin 050 365 0804
3. Rekisteriin nimi	Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän puhelintallennerekisteri
4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus (rekisterin käyttötarkoitus)	<p>Asiakaspuhelutallenteiden avulla kehitetään puhelinasiakas-palvelun laatua, käsittäen eri osapuolten asiakaspalvelun varmistamisen ja kehittämisen.</p> <p>Puhelintallenteita voidaan myös käyttää työntekijöiden henkilökohtaisen turvallisuuden varmistamiseksi, omaisuuden suojaamiseksi sekä turvallisuutta tai omaisuutta vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi tai selvittämiseksi</p> <p>Jos puheluissa käsitellään asiakas- tai potilastietoa, ne tiedot kirjataan potilas tai asiakasrekisteriin. Nauhoitteet eivät ole osa asiakas- tai potilasrekisteriä.</p> <p>Henkilötietojen käsittelyä koskeva pääasiallinen lainsäädäntö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Euroopan Unionin yleinen tietosuojasetus (EU679/2016) - Tietosuojalaki 1050/2018 - Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) - Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)

<p>5. Rekisterin tietosisältö</p>	<p>Rekisteröityjä ovat puhelinpalveluiden työntekijät ja puhelinpalveluihin soittavat asiakkaat / potilaat.</p> <p>Asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmä sisältää äänitallenteen asiakaspalveluhenkilön ja asiakkaan välisestä puhelinkeskustelusta sekä tallenteen tunnistetiedot, alla tarkentava luettelo</p> <ul style="list-style-type: none"> - puhelun alku- ja loppuaika ja kesto (päivämäärä ja kellonaika) - puhelinkeskustelun sisältö - asiakkaan puhelinnumero, mikäli numero ei ole salainen - asiointitietoja (esim. asiakkaan valikkovalinta) - muita teknisiä tietoja (esim. tietokantaviite) - toimihenkilön raportoima jälkikäsitteilyvalinta - puhelinnumero, johon asiakas on soittanut
<p>6. Säännönmukaiset tietolähteet</p>	<p>Asiakaspuhelut. Ei ulkopuolisia säännönmukaisia tietolähteitä.</p>
<p>7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja luovutuksen perusteet</p>	<p>Puhelutietoja voidaan luovuttaa poliisille esitutkintamateriaaliksi. Puhelutietoja voidaan käyttää sisäisen tutkinnan materiaalina.</p> <p>Tietoja luovutetaan poliisille, kun kysymyksessä on rikostutkinta tai sen epäily. Jos kysymys on sisäisestä tutkimuksesta, tietoja luovutetaan esimiehelle. Tietojen luovuttajana toimii turvallisuuspäällikkö tai työsuojelupäällikkö.</p> <p>Ei säännönmukaisia tietojen luovutuksia tai tietojen siirtoja EU:n tai EU:n talousalueen ulkopuolelle.</p>
<p>8. Rekisterin suojauksen periaatteet</p>	<p>Sähköisesti tallennettu aineisto:</p> <p>Siun soten laitteistojen ja ohjelmistojen ylläpidosta huolehtii Meidän IT ja talous Oy (jäljempänä Meita), joka vastaa teknisestä tietoturvan toteutumisesta. Järjestelmä on puhelinoperaattori palvelimella.</p> <p>Järjestelmänvalvojana ja pääkäyttäjänä toimii Meita asiantuntija</p> <p>Siun soten henkilöstöjohtaja on rekisterin vastuuhenkilö ja hän on määritellyt rekisterin tietosisällön pääkäyttäjiksi turvallisuuspäällikön ja työsuojelupäällikön. He myös vastaavat tietojen luovutuksesta rekisteröidyille henkilöille.</p>

	Palvelukohtaiset kuunteluoikeudet ovat yksikön esimiehellä.
--	---

	<p>Tallenteita säilytetään kaksi (2) kuukautta puhelusta, sen jälkeen tallenne hävitetään.</p> <p>Nauhoitteet voidaan tallentaa erilliselle medialle luovutusta tai tutkintaa varten. Ennen kuuntelua tai tallennusta kuuntelija perustelee miksi kuuntelee tallennetta. Kuuntelusta tallentuu järjestelmään tieto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kuka on kuunnellut - Miksi on kuunnellut - Milloin on kuunnellut - Tallennettiin tieto ulkopuoliselle medialle - Millä perusteella tieto on poistettu <p>Jos tallenteita on luovutettu esitutkimamateriaaliksi, tallennetta säilytetään poliisin säilytysaikoja noudattaen.</p>
<p>9. Rekisteriin tallettavien informointi</p>	<p>Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella.</p> <p>Henkilökunnan informointi on suoritettu yhteistoimintamenettelyllä syyskuussa 2019 (YT-toimikunta kokous)</p>
<p>10. Rekisteröidyn oikeudet</p>	<p>Tietojen tarkastusoikeus (15 artikla) Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilötiedot. Tarkastus tapahtuu Siun soten tiloissa yhdessä pääkäyttäjän kanssa. Pääkäyttäjä voi luovuttaa myös tallenteen rekisteröidylle henkilölle.</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 henkilö-tietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalain-säädäntöä.</p> <p>Tarkastus- ja luovutuspyynnöt tulee osoittaa Siun soten pääkäyttäjille (turvallisuuspäällikkö, työsuojelupäällikkö), tietojen tarkastusoikeuden käyttämiseksi tai tiedon oikaisemiseksi tai tiedon poistamiseksi. Rekisteröidyn tulee osata määritellä ajankohta ja puhelinnumero, johon hän on soittanut tai mihin numeroon henkilökuntaan kuuluva on vastannut.</p> <p>Tarkastus tai luovutuspyyntö lähetetään Siun soten kirjaamoon.</p>