

Rekisterin/palvelun nimi: ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄ (WEBROPOL)

Tiedonanto laadittu (9.2.2021):

1. Rekisterinpitäjä	Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (Siun sote) Tikkamäentie 16 80210 Joensuu puh. 013 3300 (vaihde)
2. Rekisterinpitäjä edustaja(t)	Heli Aalto M-talo 4.krs Tikkamäentie 16 80210 Joensuu puh. 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	Asiakaspalautejärjestelmässä ei kerätä arkaluontoisia tietoja, eikä erityisiä henkilötietoryhmiä. Asiakaspalautejärjestelmän keräämät tiedot ovat tarkoitettu asiakaskokemuksen seuranta ja johtamista varten. Palaute annetaan nimettömänä.
5. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste	Tietojen käsittelyn perusteena on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 a-kohta (rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä käyttötarkoitusta varten).
6. Rekisterin tietosisältö	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakaspalautejärjestelmään tallennettujen palautelomakkeiden sisältö - Asiakaspalautejärjestelmään ei kerätä henkilötietoja. Asiakkaan/Potilaan tunniste salataan suolatulla SHA2-512 tiivistefunktiolla - Asiakaspalautekysely sisältää taustatietoja: Asiakkaan-/potilaan perustiedoista: kotikunta, ikä Hallinnolliset tiedot: toimintayksikkö, tapahtuman alkupäivä ja alkuaika, tapahtuman tyyppiluokka (esim. puhelu tai käynti) - Asiakaspalautteiden tietosisällöstä kootaan tilastointi- ja yhteenvetotietoja sekä palautteita hyödynnetään Siun soten asiakaskokemuksen johtamisessa.
7. Säännönmukaiset tietolähteet	Asiakkaan/potilaan tallentamat palautteet verkkopalautejärjestelmään sekä käyntiin/asiointiin liittyvät taustatiedot asiakas- ja potilastietojärjestelmästä, lueteltu kohdassa 6.
8. Käsittelyssä käytettävät järjestelmät	Tietoja käsitellään Webropol- verkkopalautejärjestelmässä, joka on Webropol Oy:n tuottama.
9. Henkilötietojen suojauksen periaatteet	Webropol-ohjelmistoon nimetyt pää- ja vastuukäyttäjät voivat käsitellä tietoja vain heidän työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Nimetyillä henkilöillä on työtehtävien mukaisesti määritellyt käyttöoikeudet, heille on annettu järjestelmäkohtaisesti henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Tietoja käsittelevät työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito ja vaitiolovelvollisuus jatkuvat palvelussuhteen päätyttyä.

	Webropol-verkkopalautejärjestelmästä saadaan lokitiedot.
10. Automatisoitu päätöksenteko, mukaan lukien profilointi (EU:n tietosuoja-asetuksen artikla 22)	Automatisoituja päätöksiä ei tehdä.
11. Tietojen säännönmukaiset luovutukset	<p>Tietoja ei luovuteta Siun soten ulkopuolelle.</p> <p>Webropolin kautta muodostuneita tietoja luovutetaan organisaation sisällä palautetta koskevan yksikön esimiehille asiakaskokemuksen seuranta ja johtamista varten. Ne esimiehet, joilla ei ole järjestelmään liittyviä käyttöoikeuksia saavat automatisoidun raportin oman yksikkönsä/palvelualueen/toimialueen liittyvästä palautteesta.</p> <p>Tilastotietoja asiakkaiden antamasta numeerisesta palautteesta voidaan näyttää reaaliaikaisesti myös Siun sote ulkoisilla www-sivuilla.</p> <p>Tilastotietoja sekä avointa palautetta voidaan julkaista Siun soten intrassa, niin ettei tiedon antanutta henkilöä voida tunnistaa.</p>
12. Tietojen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle	Tietoja ei luovuteta. Tietoja ei siirretä ETA, EU-alueen ulkopuolelle. Webropolin palvelimet ovat Suomessa, Helsingissä Telia Inmics-Nebula Oy:n datakeskuksessa.
13. Henkilötietojen säilytysaika	Tietoja säilytetään Siun soten tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti. Palautteet hävitetään käyttötarkoituksen päätyttyä. Säilytysaika palautteilla on kaksi vuotta ja palautteiden yhteenvedoilla kuusi vuotta. Merkittävät yhteenvedot palautteista säilytetään pysyvästi.
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>Webropol-ohjelmistoon liittyen tiedon voi poistaa Webropolin pääkäyttäjätökaluilla, jossa on GDPR hakutoiminto ja kyselyjen siivoustoiminto. Myös yksittäisen kyselyn raportoinnissa voi poistaa henkilötietoja ottamalla yhteyden rekisterinpitäjän yhteyshenkilöön. Palautekyselyyn vastannut voi olla yhteydessä Siun soteen ja nimetty pääkäyttäjä tekee tietojen tarkastuksen GDPR-hakutyökalulla.</p>