

Tietosuojaseloste: Roidu - Asiakaspalautejärjestelmä

Laadittu: 26.04.2024, päivitetty 25.3.2025

Tietosuojaseloste sisältää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) informointivelvoitteen edellyttämät tiedot. Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella:

www.siunsote.fi/henkilötietojen-kasittely

Rekisterinpitäjä

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu
puh. 013 3300 (vaihde)

Rekisterinpitäjän edustaja(t)

Hallintojohtaja Ilkka Naukkarinen
Puh. 013 330 4503
ilkka.naukkarinen@siunsote.fi

Yhteyshenkilö

Palveluasiantuntija Maria Barck-Sutinen
Puh. 013 330 1587
maria.barck-sutinen@siunsote.fi

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava

Siun soten tietosuojavastaava
tietosuoja@siunsote.fi

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakaspalauteiden kerääminen ja käsittely. Asiakaspalauteiden kerääminen toteutetaan tekstiviestillä lähetetyillä palautekyselyillä.

Palautekyselyssä avointa asiakaspalautetta pyydetään antamaan nimettömänä, jolloin asiakaspalauteiden käsittelyn yhteydessä ei käsitellä henkilötietoja. Jos palautteenantaja jättäisi henkilötietoa sisältävää palautetta palautelomakkeen avoimeen kenttään, tulevat nämä henkilötiedot käsiteltäviksi palautteen yhteydessä.

Asiakaspalautejärjestelmän tietoja käytetään Siun sotessa laadun sekä asiakaskokemuksen seurantaan ja johtamista varten mm. palautteista koottujen tilastointi- ja yhteenvedotietojen avulla.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Tietojen käsittelyperusteena on rekisteröidyn suostumus.

Käsiteltävät henkilötiedot

Tekstiviestillä lähetetyssä palautekyselyssä asiakaspalautejärjestelmään ei kerätä suoraan tunnistettavaa henkilötietoa. Asiakaspalautejärjestelmässä käsitellään asiakkaan puhelinnumeroa, numeroa käytetään asiakaspalautekyselyn lähettämiseen vastaanottajalle. Puhelinnumeroita säilytetään 30 vuorokautta, jonka jälkeen ne poistuvat automaattisesti.

Asiakaspalautekysely sisältää asiakkaan/potilaan taustatietoja:

- Asiakkaan/potilaan tunniste (henkilötiedot on käsitelty siten, ettei henkilötietoja voida enää yhdistää tiettyyn henkilöön ilman lisätietoja, pseudoanonymisoitu)
- Asiakkaan-/potilaan perustiedot: kotikunta, ikä
- Hallinnolliset tiedot: toimintayksikkö, tapahtuman alkupäivä ja aika, tapahtuman tyyppiluokka (esim. Puhelu tai käynti, palvelumuoto)
- Palautteen antoaika

Muissa kyselyissä palaute annetaan nimettömänä, jolloin henkilötietoja ei käsitellä.

Palaute annetaan nimettömänä. Palautelomakkeen sisältötietoja ovat yllä mainittujen taustatietojen lisäksi palautteen antajan Roidu-asiakaspalautejärjestelmään tallentama palautelomakkeen sisältö. Asiakaspalautekysely sisältää palautelomakkeen väittämätiedot, avoimen palautteen sekä toimintayksikön, jossa palautteen antaja on asioinut. Palautelomake voi sisältää palautteen antajan taustatiedot (lapsi/nuori, vanhempi/huoltaja, muu läheisverkoston edustaja).

Palautteen antajan jättäessä henkilötietoja sisältävää palautetta palautelomakkeen avoimen palautteen kenttään, käsitellään näitä henkilön itse antamia tietoja.

Avoimet palautteen käsitellään Siun sotessa sisäisesti, eikä niitä julkaista. Palautteista muodostuvaa tilastotietoa julkaistaan Siun soten verkkosivuilla.

Asiakaspalautejärjestelmää voidaan hyödyntää myös erilaisten asukaskyselyiden tekoon, jolloin palaute kysytään nimettömänä.

Säännönmukaiset tietolähteet

Tekstiviestillä lähetettävä palautteen osalta henkilötiedot saadaan seuraavista tietolähteistä:

- Asiakas- ja potilastietojärjestelmästä (Mediatri), josta saadaan palautteen antajan puhelinnumero (tekstiviestilupanumero), johon palauteviesti lähetetään. Jos henkilö ei ole antanut tekstiviestilupanumeroa, hänelle ei lähetetä tekstiviestejä/palauteviestejä. Palauteviestin taustatiedot (kts. yllä) tulevat asiakas- ja potilastietojärjestelmästä.
- Palautelomakkeen sisältötiedot saadaan palautetta antavilta henkilöiltä.

Muutoin asiakaspalaute pyydetään nimettömänä, mutta asiakas voi jättää henkilötietoja sisältävää palautetta palautelomakkeen avoimeen kenttään, jolloin henkilötiedot saadaan asiakkaalta itseltään.

Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Asiakaspalautteisiin liittyviä henkilötietoja ei luovuteta Siun soten ulkopuolelle.

Siun sote kuuluu hoitotyön kansalliseen vertaiskehittämisen verkostoon (HoiVerKe). Siun sote on tehnyt sopimuksen HoiVerKe:n kanssa sekä sitoutunut tuottamaan anonymia laatutietoa HoiVerKe:n yhteiseen materiaalivarantoon, joista koostetaan kansalliset keskiarvot. Siun sote toteuttaa Hoitotyön potilaspalautekyselyä ja huolehtii, että tuotetussa materiaalissa ei ole potilaan tai omaisten henkilötietoja tai yksilöiviä tietoja, joiden avulla yksittäinen vastaaja olisi tunnistettavissa ennen kuin kerätyt tiedot luovutetaan HoiVerKe:lle. Tiedot tallennetaan Helsingin kaupungin ja muun Uudenmaan hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveydenhuollon yhtymän (HUS) Tietohallinnon tarjoamaan HCP Anywhere -sovellukseen, jonka tietoturva on hyväksytty HoiVerKe-verkostossa. Kyseisen sovelluksen käyttöoikeuksia hallinnoi HUS. HoiVerKe:lle toimitetun materiaalin käyttö tutkimustarkoitukseen edellyttää aina kirjallista käyttö lupaa HoiVerKe-verkoston yhteyshenkilöiltä sekä erillistä tutkimuslupaa aineiston luovuttaneelta organisaatiolta/organisaatioilta tutkimuslupaprosessin mukaisesti.

Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Henkilötietojen käsittelyssä ei suoriteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Henkilötietojen säilytysaika

Asiakkaiden tunnistetiedot säilytetään 2 vuotta (henkilötiedot on käsitelty siten, ettei henkilötietoja voida enää yhdistää tiettyyn henkilöön ilman lisätietoja, pseudoanonymisoitu). Muut palautteiden tiedot säilytetään järjestelmässä 6 vuotta. Säilytysaika määräytyy Siun soten tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti.

Rekisteröityjen oikeudet

Oikeus saada tutustua tietoihin

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, käsittelee tämä häntä koskevia henkilötietoja. Jos rekisteröidyn tietoja käsitellään, rekisterinpitäjän on toimitettava hänelle jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Oikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein.

Oikeus oikaista tietoja

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee häntä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Rekisteröidyllä on myös oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä. Oikeus voidaan evätä rekisterinpitäjän arvioinnin perusteella.

Oikeus poistaa tiedot

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan itseään koskevat tiedot. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole silloin, kun tietoja käsitellään rekisterinpitäjän lakisääteisen tehtävän suorittamiseksi.

Rekisteröidyllä on oikeus perua antamansa suostumus henkilötietojen käsittelyyn ja tähän perustuen pyytää rekisterinpitäjää poistamaan itseään koskevat tiedot.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus saada rekisterinpitäjälle toimittamansa henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä halutessaan siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Oikeus vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä eli pyytää, ettei tietoja käsiteltäisi ollenkaan.

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus pyytää rekisterinpitäjää rajoittamaan häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä.

Oikeus olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että häntä koskevat päätökset tekee ihminen.

Oikeus tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä ilmoitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli hän katsoo, että hänen tietosuojaoikeuksiaan on loukattu tai hän on havainnut epäkohdan henkilötietojen käsittelyssä.

Tietosuojavaltuutettu ei lähtökohtaisesti ota kantaa sellaisiin tapauksiin, joissa rekisterinpitäjään ei ole oltu itse yhteydessä. Lisätietoja saa tietosuojavaltuutetun toimistosta: www.tietosuoja.fi.