



TIETOSUOJASELOSTE:

Informointi asiakaspalauterekisteristä

EU:n yleinen tietosuoja-asetus

Tietosuojalaki

Päivitetty: 6/2024

1. Rekisterinpitäjä	<p>Keski-Suomen hyvinvointialue Hoitajantie 1 40620 Jyväskylä Y-tunnus: 3221318–2</p> <p>Rekisterin vastuhenkilö: Asiantuntija Mari Rantamäki, asiakaspalautteet puh. 050 341 9614 asiakaskokemus@hyvaks.fi</p> <p>Riskienhallinta-asiantuntija Tuija Ahonen, vaaratapahtumailmoitukset puh. 050 311 8609</p>
2. Tietosuojavastaava	<p>Irma Latikka puh. 0400 147 217 tietosuoja@hyvaks.fi</p>
3. Rekisterin nimi	<p>Asiakaspalauterekisteri</p> <p>Asiakaspalauterekisteri muodostuu sellaisista Keski-Suomen hyvinvointialueella käsiteltävistä asiakaspalautetiedoista ja vaaratapahtumailmoituksista, joihin asiakas on tallentanut vapaaehtoisesti yhteystietonsa.</p>
4. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste ja lainmukaisuus	<p>Tietojen käsittelyperusteena on rekisteröidyn suostumus. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus jättää yhteystietonsa palautteeseen.</p>
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	<p>Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakaspalautteiden ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely. Asiakaspalauttejärjestelmiin annettuja tietoja käytetään Keski-Suomen hyvinvointialueella laadun sekä asiakaskokemuksen seuranta ja johtamista varten, mm. palautteista koottujen tilastointi- ja yhteenvetotietojen avulla. Asiakkaan tekemien vaaratapahtumailmoitusten tavoitteena on tukea asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistä. Anonyymeja tilastotietoja voidaan julkaista hyvinvointialueen verkkosivuilla tai muissa hyvinvointialueen sovelluksissa.</p> <p>Palautteiden tietoja voidaan hyödyntää anonymisoituna myös tieteelliseen tutkimuskäyttöön.</p> <p>Asiakkaan halutessaan jättämiä henkilötietoja (yhteystiedot) hyödynnetään palautteeseen vastaamiseen henkilökohtaisesti.</p>

<p>6. Rekisterin tietosisältö ja henkilötietoryhmät</p>	<p>Yhteydenottoon tarvitaan aina henkilö, joka ottaa yhteyttä. Palautteen voi antaa nimettömänä, jolloin henkilötietoja ei käsitellä. Muussa tapauksessa käsitellään seuraavia palautteen antajan antamia henkilötietoja: nimi, sähköposti, puhelinnumero.</p> <p>Lisäksi käsitellään palautelomakkeiden sisältötietoja, kuten palautteen antajan taustatiedot (asiakas, läheinen, muu), avoimen palautteen sisältö, palautelomakkeiden väittämätiedot sekä toimintayksikkö, johon asiakas on kohdentanut palautteensa.</p> <p>Palautteen sisällöstä riippuen, käsiteltäviin henkilötietoihin voi liittyä erityisiä henkilötietoryhmiä, kuten terveyteen liittyviä tietoja. Käsiteltävien henkilötietojen joukossa voi olla heikossa asemassa olevien henkilöiden tietoja, kuten ikääntyneet, lapset, maahanmuuttajat ja vammaiset.</p>
<p>7. Säännönmukaiset tietolähteet</p>	<p>Rekisteriin tallennetaan tietoja palvelujen käytön yhteydessä.</p> <ul style="list-style-type: none"> - palautteen antajan tai hänen edustajansa tallentamat tiedot - vastaajan tallentamat tiedot, mikäli palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa
<p>8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset</p>	<p>Asiakaspalauterekisterin tietoja ei luovuteta rekisterin ulkopuolelle.</p> <p>Tietoja ei luovuteta suoramarkkinointiin.</p>
<p>9. Tietojen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle</p>	<p>Tietoja ei siirretä säännönmukaisesti EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.</p>
<p>10. Rekisterin tietojen suojauksen periaatteet ja säilyttäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus ja he sitoutuvat salassapitoon sekä noudattamaan organisaation tietoturva- ja tietosuojaperiaatteita ohjeineen. - Palautteita käsittelevät vain ne henkilöt, joiden työtehtäviin palautteiden käsittely kuuluu. - Sähköiset tiedot suojataan käyttäjän henkilökohtaisten käyttöoikeuksin. - Tilat, laitteet ja tietoverkot, jossa palautteiden tietoja käsitellään, on määritelty arkaluonteisten tietojen käsittely-ympäristöiksi.
<p>11. Rekisteröidyn oikeudet</p>	<p>Rekisteröitynä on Keski-Suomen hyvinvointialueen palveluista palautetta antava henkilö tai hänen läheisensä tai muu henkilö, mikäli hän on jättänyt nimi- tai yhteystietonsa.</p>



	<p>Rekisteröidyn oikeuksista kerrotaan Keski-Suomen hyvinvointialueen Internet-sivuilla: Oikeudet rekisteröidyn roolissa (GDPR) Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuoja-asetusta ja sen mukaisia rekisteröidyn oikeuksia.</p> <p>Suomen valvontaviranomaisen yhteystiedot: Tietosuojavaltuutetun toimisto Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki Sähköposti: tietosuoja@om.fi Puhelinvaihte: 029 566 6700 Kirjaamo: 029 566 6768</p>
12. Keskeiset käytettävät tietojärjestelmät	Laatuportti ja Confidently