



| | |
|---|--|
| 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> |
| 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, 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 käsittely. Asiakaspalauteratkaisuuun annettuja tietoja käytetään Keski-Suomen hyvinvointialueella laadun sekä asiakaskokemuksen seurantaan ja johtamista varten, mm. palautteista koottujen tilastointi- ja yhteenvetotietojen avulla. 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> |
| 6. Rekisterin tietosisältö ja henkilötietoryhmät | <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</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>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> |
| 7. Säännönmukaiset tietolähteet | <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 |
| 8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset | <p>Asiakaspalauterekisterin tietoja ei luovuteta rekisterin ulkopuolelle.</p> <p>Tietoja ei luovuteta suoramarkkinointiin.</p> |
| 9. Tietojen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle | <p>Tietoja ei siirretä säännönmukaisesti EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.</p> |
| 10. Rekisterin tietojen suojauksen periaatteet ja säilyttäminen | <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. - Asiakkaan pyytäessä yhteystiedot sisältävä palaute poistetaan rekisteristä. - Asiakkaan jättämät yhteystiedot poistetaan automaattisesti 6 kuukauden kuluttua palautteen jättämisestä. |
| 11. Rekisteröidyn oikeudet | <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: Tietosuoja-valtuutetun toimisto Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki Sähköposti: tietosuoja@om.fi Puhelinvaihe: 029 566 6700 Kirjaamo: 029 566 6768</p> |
| 12. Keskeiset käytettävät tietojärjestelmät | Roidu |