

<p>1. <b>Millä perusteella ja mihin tarkoitukseen keräämme tietoja?</b></p>	<p>Kymenlaakson hyvinvointialue osallistuu kansalliseen asiakaspalautepilottiin terveydenhuollon asiakaskokemuksen osalta. Ensimmäisen vaiheen pilotti toteutetaan yhdessä DigiFinlandin, Kymenlaakson hyvinvointialueen, Soiten sekä THL:n kanssa. Kansallisessa pilotissa on tavoitteena kehittää yhtenäiset mittarit ja toimintamallit palautteen keruuseen tiedon poimintaan kansalliseen tietovarantoon joko alueella käytössä olevasta keruujärjestelmästä tai tietoaalta.</p> <p>Asiakaspalautteen keruun avulla on tarkoituksena arvioida palvelun laatua ja vertailla sitä eri hyvinvointialueiden välillä. Kyselypalautteista syntyvä data siirretään tunnistettomana kansallisen hankkeen toimijalle, DigiFinlandille, joka mallintaa THL:n vaatimusten mukaisesti datan siirtoon ja vertailukäyttöön liittyviä tekijöitä. Datasta ei voi yksittäistä vastaajaa tunnistaa.</p> <p>Kyselyvastaukset toimitetaan pilotin käyttöön kertaluontoisesti. Pilotin käyttöön vastauksia kerätään tarvittava määrä loppuvuoden 2023 aikana.</p>
<p>2. <b>Millaisia tietoja saamme ja keräämme?</b></p>	<p>Asiakaspalautetta kerätään 18- vuotta täyttäneiltä. Tekstiviesti- ja sähköpostikanavissa tapahtuvassa mittauksissa, asiakkaalla on mahdollisuus kieltää viestin lähettäminen. Kielto on hyvä kertoa sen palveluyksikön henkilökunnalle, jossa asiakas asioi.</p> <p>Asiakaskokemuskyselyistä saamme numeraalista tietoa (asteikolla 0-10), suositteleeko asiakas käyttinsä perusteella saamaansa palvelua.</p> <p>Mittauksista käytämme myös THL:n suosittelemia väittämiä, viisiportaisella vastaustavalla; täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä. Väittämiin voi jättää vastaamatta.</p> <p>Samassa yhteydessä on mahdollisuus kerätä sanallista palautetta, mikäli asiakas sellaista antaa. Sanalliseen palautteeseen ei tule kirjata tunnistettua tietoa. Mikäli palaute sellaista sisältää, poistetaan se teknisesti ennen lähetystä ja vastaanottaja varmistaa myös teknisesti osaltaan, ettei sanallisessa palautteessa ole tunnistettua tietoa.</p> <p>Asiakaskokemusmittauksissa palautejärjestelmään siirtyvät seuraavat asiakkaan/potilaan tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- asiakkaan/potilaan tunnistenumero</li><li>- asiakkaan puhelinnumero</li><li>- suorituspaiikka, jossa asiakas on käynyt</li></ul> <p>Palautejärjestelmästä tieto siirtyy tietoaaltaalle. KSTieto hakee datan kyselyjärjestelmästä API-rajapintaa käyttäen SFTP palvelimelle. Tietoaallas puolestaan hakee datan SFTP palvelimelta tietoaaltaalla. Liikenne SFTP palvelimen ja tietoaaltaan välillä kulkee sisäverkon osoitteilla. Puhelinnumero poistetaan altaalle siirron yhteydessä.</p> <p>Organisaation käyttöön tuleva sekä avoimen palautteen että suosittelemun perustuvan kyselyn raportointi tehdään tällä hetkellä kyselyjärjestelmässä.</p>

	Suositteluun (numeraalinen tieto) tehtävä raportointi tehdään myös tietoaaltaalla.
<b>3. Kuinka kauan tietoja säilytetään?</b>	<p>Tietoja säilytetään hyvinvointialueen arkisto- ja tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti. Säilytysajat määritellään lakiperusteisesti huomioiden kulloinkin voimassa oleva lainsäädäntö.</p> <p>Avoimen palautteen sisältö ja mahdollinen yhteystieto säilyvät järjestelmässä maksimissaan 6 kuukauden ajan pilotointidatan osalta.</p> <p>Tekstiviestivastaamiseen liittyä asiakkaan puhelinnumero poistetaan vastaamisen ja palautteen käsittelyn jälkeen.</p> <p>Asiakkaan tiedot poistuvat kyselyjärjestelmästä riippuen vastaako hän kyselyyn vai ei. Mikäli asiakas ei vastaa hänelle lähetettyyn kyselyyn, hänen tietonsa poistuvat järjestelmästä 14 päivän kuluttua viestin lähetyksestä.</p> <p>Mikäli hän vastaa kyselyyn, siirtyy vastaus tietoineen palautteenhallintajärjestelmään. Tarpeen mukainen palautteen käsittely tapahtuu viimeistään 7 päivän kuluessa vastauksen annosta. Käsitellyn palautteen sekä ei käsiteltyä tarvitsevan palautteen sisällöt arkistoituvat. Asiakkaan tiedot poistetaan järjestelmästä 30 päivän kuluttua vastauksen/palautteen annosta.</p> <p>Tietoaaltaassa rakennettavaan raporttiin ei käytetä tunnistesteellista henkilötietoa. Sanallinen palaute käsitellään tunnisteteettomaksi altaalla, tarvittaessa varmistus tehdään myös DigiFinlandin altaalla.</p> <p>DigiFinlandin tietoaaltaalla teknisesti tunnisteteettomaksi käsitelty dataa säilytetään korkeintaan vuoden 2024 loppuun.</p>
<b>4. Millaisia oikeuksia sinulla rekisteröitynä on?</b>	<p>Rekisteröidyn eli sinun oikeuksistasi säädetään EU:n tietosuojasetuksessa sekä tietosuojalaissa.</p> <p>Rekisterinpitäjän on kyettävä vahvistamaan tietosuojaoikeuksiaan käyttävän henkilöllisyys. Jos rekisteröityä ei voida tunnistaa, hän ei voi käyttää oikeuttaan. Rekisteröity voi kuitenkin toimittaa lisätietoja tunnistamista varten. Rekisteröidyn oikeudet ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• oikeus saada informaatio henkilötietojen käsittelystä</li><li>• saada pääsy tietoihin</li><li>• oikaista tietoja</li><li>• rajoittaa tietojen käsittelyä</li><li>• siirtää tiedot järjestelmästä toiseen olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi ilman laillista perustetta</li><li>• oikeus tehdä valitus valvovalle viranomaiselle</li></ul> <p>Jos rekisteröity haluaa käyttää oikeuksiaan hän voi olla yhteydessä <a href="mailto:kirjaamo@kymenhva.fi">kirjaamo@kymenhva.fi</a></p> <p>Rekisteröidyillä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (Tietosuojavaltuutetun toimisto), jos katsoo, että henkilötietojen</p>

	<p>käsittelyssä on rikottu EU:n tietosuoja-asetusta. Tietosuojavaltuutetun yhteystiedot: Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki. Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki. Puh. 029 56 66700. Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi.</p> <p>Voit lukea tarkemmin oikeuksistasi <a href="https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-oikeudet">https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-oikeudet</a></p>
<b>5. Ketkä vastaanottavat tietojasi?</b>	<p>Henkilötietojen käsittelijät sopimuksen perusteella: Vertailutietoa käsitellään DigiFinlandin Tietojohdaja.fi -palvelussa. KSTieto, TietoEvry ja datasta raporttisisällön myötä THL.</p>
<b>6. Siirrämmekö tietoja EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle?</b>	<p>Pääsääntöisesti rekisteritietoja ei siirretä EU:n tai ETA alueen ulkopuolelle. Rekisteritietoja voidaan luovuttaa EU:n tai ETA alueen ulkopuolelle vain, jos vastaanottavan maan on komission päätöksellä katsottu varmistavan riittävän tietosuojan tason tai että siirto toteutetaan yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679) mainittuja asianmukaisia suojatoimia soveltaen (esim. vakiolausekkeet).</p>
<b>7. Miten suojaamme henkilötietoja?</b>	<p>Sopimukset laadittu henkilötietojenkäsittelijöiden kanssa asianmukaisesti ja henkilötietojen käsittelystä on sovittu erillisillä liitteillä.</p> <p>Pilotissa käytetään tunnisteetonta tietoa ja siirtokanavat ovat salattuja.</p> <p>Sähköisessä muodossa tiedot säilytetään Kymenlaakson hyvinvointialueen suojatussa verkossa, johon ulkopuolisten pääsy on tietoteknisesti estetty. Fyysisesti laitteet sijaitsevat tiloissa, joihin ulkopuoliset eivät pääse. Myös oman ylläpitohenkilöstön pääsy tiloihin on tarkasti rajoitettu.</p> <p>Ohjelmiston nimetyt pää- ja vastuukäyttäjien käyttöoikeudet on rajattu organisaation sisällä käyttäjäryhmittäin työtehtävien perusteella.</p> <p>Tietojen käyttö on mahdollista toimikortti/PIN-koodi -kirjautumisella tai käyttäjätunnus-salasanayhdistelmällä.</p> <p>Tietoja käsittelevät työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä. Webropol-verkkopalautejärjestelmästä saadaan lokitiedot.</p> <p>Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua valvotaan käyttölokietietojen avulla suunnitelmallisesti sekä tarvittaessa.</p>
<b>8. Keneltä voit kysyä lisätietoja?</b>	<p>Lisätietoja antavat: Asiakaskokemuspäällikkö puh. 040 621 7074, johtajaylilääkäri, jolle kyselyt voi laittaa <a href="mailto:kirjaamo@kymenhva.fi">kirjaamo@kymenhva.fi</a> kautta.</p>