

<p>1. Millä perusteella ja mihin tarkoitukseen keräämme tietoja?</p>	<p>Asiakaskokemustiedon keruun tarkoituksena on arvioida palvelumme laatua, asiakkaan palvelukokemuksen jälkeen antaman palautteen pohjalta. Asiakaskokemus kuvaa millaisena palvelutoiminta näyttäytyy asiakkaalle. Järjestelmällinen asiakaskokemuksen mittaaminen ja tulosten sekä palautteen hyödyntäminen kytketään palveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämiseen. Saamme läpinäkyvyyttä hyvinvointialueemme palvelutuotannosta; tietoa palveluiden yhdenvertaisuudesta, saavutettavuudesta ja helppokäyttöisyydestä. Palautteella ja mittaustuloksilla vaikutetaan palveluprosessien laatuun.</p> <p>Keräämme tietoa lähettämällä asiakkaalle asioinnin jälkeen tekstiviestillä tai sähköpostilla kyselylinkin, johon toivomme asiakkaan vastaavan. Tekstiviestejä ei lähetetä alle 18 vuotiaille eikä puolesta asioinnin asiakkaille. Tekstiviestiin vastausaika on 14 vuorokautta.</p> <p>Tekstiviesti palautteenkeruukanavana on käytössä seuraavissa palveluissa: terveysasemat, suun terveydenhuollon yksiköt, äitiys- ja naistenpoliikklinikat, mielenterveys- ja päihdepoliikklinikat, avokuntoutusyksiköt, korva-, nenä- ja kurkkutautien poliikklinikat, kuulopoliikklinikat sekä kotisairaala- ja yksiköt.</p> <p>Asiakkaalla on mahdollisuus kieltää viestin lähettäminen. Kielto tulee kertoa sen palveluyksikön henkilökunnalle, jossa hän on asioinut tai vaihtoehtoisesti hyvinvointialueen asiakaskokemuspäällikölle, yhteystieto tämän dokumentin lopussa.</p> <p>Kehitämme tiedonkeruun ja tiedon hyödyntämisen prosessit yhtenäisiksi. Reaaliaikainen palautteen käsittely ja palautteista nousevien ongelmien ratkaiseminen ovat keskeisiä asiakaspalautteella johtamisen ja kehittämisen elementtejä.</p> <p>Asiakaskokemuksen mittaamisen monikanavaisuus mahdollistaa asiakkaalle valita miten ja missä kanavassa hän kertoo kokemuksestaan.</p> <p>Mittaustuloksien viestinnässä pyritään reaaliaikaisuuteen. Tekstiviestillä mitattavien palvelujen tuloksia voi katsoa www-sivujen Palaute ja Asiakaskokemus-osiossa: Tutustu palveluiden tuloksiin</p>
<p>2. Millaisia tietoja saamme ja keräämme?</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 käyntinsä 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 tunnisteellista tietoa. Mikäli palaute sellaista sisältää, poistetaan se teknisesti ennen lähetystä ja vastaanottaja varmistaa myös teknisesti osaltaan, ettei sanallisessa palautteessa ole tunnisteellista tietoa.</p> <p>Asiakaskokemusmittauksissa palautejärjestelmään siirtyvät seuraavat asiakkaan/potilaan tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none">- asiakkaan/potilaan tunnistenumero- asiakkaan puhelinnumero

	<p>- suorituspaikka, jossa asiakas on käynyt Palautejärjestelmästä tieto siirtyy tietoaaltaalle. KSTieto hakee datan kyselyjärjestelmästä API-rajapintaa käyttäen SFTP palvelimelle. Tietoallas puolestaan hakee datan SFTP palvelimelta tietoaaltaalla. Liikenne SFTP palvelimen ja tietoaaltaan välillä kulkee sisöverkon osoitteilla. Puhelinnumero poistetaan altaalle siirron yhteydessä.</p> <p>Organisaation käyttöön tuleva sekä avoimen palautteen että suositteluun perustuvan kyselyn raportointi tehdään tällä hetkellä kyselyjärjestelmässä. Suositteluun (numeraalinen tieto) tehtävä raportointi tehdään myös tietoaaltaalla.</p>
3. Kuinka kauan tietoja säilytetään?	<p>Tietoja säilytetään hyvinvointialueen arkisto- ja tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti. Säilytysajat määritellään lakiperusteisesti huomioiden kulloinkin voimassa oleva lainsäädäntö.</p> <p>Tekstiviestivastaamiseen liittyä asiakkaan puhelinnumero poistetaan vastaamisen ja palautteen käsittelyn jälkeen. 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 tietoiheen palautteenhallintajärjestelmään. Tarpeen mukainen palautteen käsittely tapahtuu viimeistään 7 päivän kuluessa vastauksen annosta. Käsitellyn palautteen sekä ei käsitellyä tarvitsevan palautteen sisällöt arkistoituvat. Asiakkaan tiedot poistetaan järjestelmästä 30 päivän kuluttua vastauksen/palautteen annosta.</p> <p>Tietoaaltaalle siirtyvästä datasta rakennettavaan raporttiin ei käytetä tunnistellista henkilötietoa.</p>
4. Millaisia oikeuksia sinulla rekisteröitynä on?	<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">• oikeus saada informaatio henkilötietojen käsittelystä• saada pääsy tietoihin• oikaista tietoja• rajoittaa tietojen käsittelyä• siirtää tiedot järjestelmästä toiseen olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi ilman laillista perustetta• oikeus tehdä valitus valvovalle viranomaiselle <p>Jos rekisteröity haluaa käyttää oikeuksiaan hän voi olla yhteydessä kirjaamo@kymenhva.fi</p>

	<p>Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (Tietosuojavaltuutetun toimisto), jos katsoo, että henkilötietojen 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 https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-oikeudet</p>
5. Ketkä vastaanottavat tietojasi?	<p>Palautteenhallintapalvelun tuottaja Webropol, henkilötietojen käsittelijän roolissa sopimuksella sovitun sekä tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.</p>
6. Siirrämmekö tietoja EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle?	<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). Huomioidaan USA:n toimijoiden osalta Euroopan komission päätös tietosuojan riittävydestä (10.7.2023) (Adequacy decision for the EU-US Data Privacy Framework).</p>
7. Miten suojaamme henkilötietoja?	<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 käyttölokitietojen avulla suunnitelmallisesti sekä tarvittaessa.</p>
8. Keneltä voit kysyä lisätietoja?	<p>Lisätietoja antavat: Asiakaskokemuspäällikkö puh. 040 621 7074, johtajaylilääkäri, jolle kyselyt voi laittaa kirjaamo@kymenhva.fi kautta.</p>