

<p>1. Millä perusteella ja mihin tarkoitukseen keräämme tietoja?</p>	<p>Kymenlaakson hyvinvointialueella haluamme antaa asiakkaillemme asiantuntevaa ja asiakaslähtöistä palvelua. On tärkeää, että saamme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palveluista palautetta, jotta saamme ymmärryksen siitä, missä olemme onnistuneet ja missä meidän tulee kehittää toimintaamme.</p> <p>Palautteen antoon suosittelemme ensisijaisesti Palautepalvelua. Sen kautta voit antaa kiitosta, kritiikkiä tai kehittämisehdotuksia hyvinvointialueen toiminnasta. Palautetta voit antaa omasta tai läheisesi palvelusta. Palautteita käsittelevät palautteen kohteena olevaan palveluun nimetyt palautteenkäsittelijät ja -lukijat.</p>
<p>2. Millaisia tietoja saamme ja keräämme?</p>	<p>Palautteista saamme asiakkailta tietoja, joilla voimme kehittää hyvinvointialueen palveluita sekä toimintaa. Palautteen antaja valitsee ensin palautteen kohteen ja kirjoittaa tämän jälkeen avoimeen tekstikenttään kirjallisen palautteen. Palautteen antaja valitsee lomakkeelta halutessaan palautteen tyyppin (Kiitos, kehitysehdotus, kritiikki) sekä sen, koskeeko palaute omaa asiointia vai asiointia toisen puolesta.</p> <p>Palautteen antaja voi pyytää halutessaan yhteydenottoa palautteeseensa liittyen ja jättää sähköpostitietonsa yhteydenottoa varten. Asiakkaalle lähetetään vastaus Webropolin kautta, osoitteesta palautepalvelu@kymenhva.fi.</p>
<p>3. Kuinka kauan tietoja säilytetään?</p>	<p>Mikäli palautteenantaja haluaa vastauksen palautteeseensa, jättää hän sähköpostitietonsa palautelomakkeelle. Sähköpostitieto siirtyy palautteenhallintajärjestelmään. Palautteeseen pyritään vastaamaan 10 päivän sisällä sen saapumisesta.</p> <p>Palautetietoja säilytetään niin kauan, kun on tarpeen rekisterin käyttötarkoituksen kannalta, kuitenkin enintään kaksi vuotta.</p>
<p>4. Millaisia oikeuksia sinulla rekisteröitynä on?</p>	<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

1.7.2024

	<ul style="list-style-type: none">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?	Palautteenhallintapalvelun tuottaja Webropol ylläpitotehtävissä. Hyvinvointialueen nimeämällä, sen omilla pääkäyttäjillä on myös ongelmatilanteissa pääsy järjestelmään.
6. Siirrämmekö tietoja EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle?	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. Huomioidaan USA:n toimijoiden osalta Euroopan komission päätös tietosuojan riittävydestä (10.7.2023) (Adequacy decision for the EU-US Data Privacy Framework)
7. Miten suojaamme henkilötietoja?	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. Ohjelmiston nimetyt pää- ja vastuukäyttäjien käyttöoikeudet on rajattu organisaation sisällä käyttäjäryhmittäin työtehtävien perusteella. Tietojen käyttö on mahdollista toimikortti/PIN-koodi -kirjautumisella tai käyttäjätunnus-salasanayhdistelmällä.
8. Keneltä voit kysyä lisätietoja?	Asiakaskokemuspäällikkö, 040 6217074