

<p>1. Millä perusteella ja mihin tarkoitukseen keräämme tietoja?</p>	<p>Kymenlaakson hyvinvointialue osallistuu kansalliseen asiakaspalautepilottiin terveydenhuollon asiakaskokemuksen osalta. Pilotoinnin tavoitteena on määritellä kansalliseen asiakaspalautteen (Aspa) yhtenäistämiseen liittyvät eri tekijät. Yksi pilotoinnin alatavoitteista on rakentaa yhtenäinen asiakaspalautteen seuranta- ja raportointijärjestelmä ja mahdollistaa tämän myötä aspa-tiedon alueiden välinen vertailtavuus ja Aspa-tietojen yhdistäminen muihin kansallisiin tietoihin. Eri vaiheiden pilotoinnit toteutetaan yhdessä DigiFinlandin (DF), Kymenlaakson ja Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen 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. 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>Ensimmäiset, marraskuussa 2023 kerätyt kyselyvastaukset toimitettiin pilotin käyttöön kertaluontoisesti tammikuussa 2024. Tässä datalähetyksessä ei siirretty kyselyn yhteydessä saatua sanallista anonymisoimatonta palautetta. Aspa-datan rikastamisen yhteydessä tuli selville tiettyjä datan poimintaan liittyviä epätarkkuuksia, joten päätettiin kerätä vielä toinen erä asiakaskokemusdataa, jonka poiminta tapahtuu tarkempien poimintaehtojen mukaisesti.</p> <p>Tämä toinen keruu ajoittui vuoden 2024 viikoille 12-16. Tämä siirrettävä data anonymisoitiin ennen DF-altaalle siirtoa. Siirron ajankohta oli huhti-toukokuun vaihde.</p> <p>Terveydenhuollon datan lisäksi on suunnitteilla siirtää myös rajattu määrä sosiaalipalvelusta Asumispalvelujen ja Sosiaalihuollon asiakasohjauksen asiakaspalautedataa pilotoinnin käyttöön. Myös tämä data anonymisoidaan ennen siirtoa. Sosiaalipalveluiden asiakkaita informoidaan käytössä olevista asiakastytyväisyyskyselyistä ja he vastaavat kyselyyn vapaaehtoisesti ja tietoisesti.</p>
<p>2. Millaisia tietoja saamme ja keräämme?</p>	<p>Asiakaspalautetta kerätään 18 vuotta täyttäneiltä. Tekstiviestien lähettämisessä sovelletaan sähköisen asioinnin ohjeistusta, jonka mukaan käyttäjän palvelussa ylläpitämiä ja hyväksymiä yhteystietoja voidaan suostumuksen perusteella käyttää Kymenlaakson hyvinvointialueen ja käyttäjän välisen asiakassuhteen ylläpitämiseen sekä palautteen keräämiseen.</p> <p>Tekstiviesti- ja sähköpostikanavissa tapahtuvassa mittauksissa, asiakkaalla on mahdollisuus kieltää asiakaspalautteviestin lähettäminen. Kielto tulee 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. Vapaan tekstipalautteen anonymisoinnissa poistetaan mm. etu- ja sukunimet, henkilötunnukset, sähköpostit, puhelinnumerot, postiositteet, GPS-osoitteet, IP-osoitteet ja kaikki numeroarvot.</p> <p>Asiakaskokemusmittauksissa palautejärjestelmään siirtyvät seuraavat asiakkaan/potilaan tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none">- asiakkaan/potilaan tunnistenumero- asiakkaan puhelinnumero- suorituspaikka, jossa asiakas on käynyt <p>Palautejärjestelmästä tieto siirtyy tietoaltaalle. KSTieto hakee datan kyselyjärjestelmästä API-rajapintaa käyttäen SFTP palvelimelle. Tietoallas puolestaan hakee datan SFTP palvelimelta tietoaltaalla. Liikenne SFTP palvelimen ja tietoaltaan välillä kulkee sisäverkon osoitteilla. Puhelinnumero poistetaan altaalle siirron yhteydessä.</p> <p>Organisaation käyttöön tuleva sekä avoimen palautteen että suosittelemiin perustuvan kyselyn raportointi tehdään tällä hetkellä kyselyjärjestelmässä. Suosittelemiin (numeraalinen tieto) tehtävä raportointi tehdään myös tietoaltaalla.</p>
<p>3. Kuinka kauan tietoja säilytetään?</p>	<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 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>Tietoaltaassa rakennettavaan raporttiin ei käytetä tunnisteellista henkilötietoa. Sanallinen palaute käsitellään tunnisteettomaksi altaalla, tarvittaessa varmistus tehdään myös DigiFinlandin altaalla.</p> <p>DigiFinlandin tietoaltaalla teknisesti tunnisteettomaksi käsitelty dataa säilytetään korkeintaan vuoden 2024 loppuun.</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 tietosuojasetusta. 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>Henkilötietojen käsittelijät sopimuksen perusteella: Vertailutietoa käsitellään DigiFinlandin Tietajohtaja.fi -palvelussa. KSTieto, TietoEvry ja datasta raporttisisällön myötä THL.</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 tietosuojasetuksessa (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>
<p>8. Keneltä voit kysyä lisätietoja?</p>	<p>Lisätietoja antavat: Asiakaskokemuspäällikkö puh. 040 621 7074, johtajaylilääkäri ja sosiaalipalvelujohtaja, joille kyselyt voi laittaa kirjaamo@kymenhva.fi kautta.</p>