

<p><b>1. Millä perusteella ja mihin tarkoitukseen keräämme tietoja?</b></p>	<p>Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakaspalautteiden käsittely.</p> <p>Tietojen käsittelyperusteena on rekisteröidyn suostumus. Asiakkaalla on mahdollisuus estää viestin lähettäminen, kyselyn sisältyvän linkin kautta. Vaihtoehtoisesti asiakaspalautteita koskevien tekstiviestien lähettämiskiellon voi ilmoittaa sähköpostiosoitteeseen: <a href="mailto:asiakaskokemus@kymenhva.fi">asiakaskokemus@kymenhva.fi</a>.</p> <p>Asiakaspalauteratkaisuun annettuja tietoja käytetään Kymenlaakson hyvinvointialueella palveluiden laadun sekä asiakaskokemuksen seuranta ja johtamista varten, palveluiden asiakaslähtöisyyden ja palveluprosessien laadun kehittämiseen, palautteista nousevien ongelmien ratkaisemiseen sekä asiakaspalautteiden mittaustulosten viestintään, mm. palautteista koottujen tilastointi- ja yhteenvetotietojen avulla. Anonyymeja tilastotietoja voidaan julkaista hyvinvointialueen verkkosivuilla tai muissa hyvinvointialueen sovelluksissa. Hyvinvointialue voi hyödyntää asiakaspalautetta viestinnässään niin, että asiakkaat tai palautteessa mahdollisesti mainitut henkilöt eivät ole tunnistettavissa." Palautteiden tietoja voidaan hyödyntää anonymisoituna myös tieteelliseen tutkimuskäyttöön.</p> <p>Palautepalveluun, avoimen palautteenantoon tarkoitettuun kanavaan, asiakkaan halutessaan jättämää yhteystietoa hyödynnetään henkilökohtaiseen palautteeseen vastaamiseen.</p>
<p><b>2. Millaisia tietoja saamme ja keräämme?</b></p>	<p>Kymenlaakson hyvinvointialue kerää asiakaspalautetietoa eri tavoilla. Kysyttävän palautteen sisältö noudattaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) suositusta Kansallisen asiakaspalautteen sisältö ja rakenne.</p> <p>Asiainnin jälkeen asiakkaalle lähetetään tekstiviestillä kyselylinkki. Tekstiviestejä ei lähetetä alle 18-vuotiaille. Lisäksi hyvinvointialue kerää asiakaspalautetta myös palvelun yhteydessä toteutettavilla kyselyillä joko tablet-laiteella, paperilomakkeella tai QR-koodin avulla.</p> <p>Tekstiviesti palautteenkeruukanavana on käytössä useissa palveluissa, kuten terveysasemat, suun terveydenhuollon yksiköt, osa erikoissairaanhoidon poliklinikoista, mielenterveys- ja päihdepoliklinikat, avokuntoutusyksiköt ja sosiaalihuollon asiakasneuvonta. Kohteita lisätään tulevaisuudessa. Asiakaspalautteen keruusta informoidaan mm. yksiköissä esillä olevissa mainosjulisteissa ja infotauluilla.</p>

	<p>Tekstiviestinä tehtävässä asiakaspalautteen kyselylinkin lähettämisessä ja palautteiden vastaanotossa käsitellään seuraavia palautteen antajan henkilötietoja: asiakkaan puhelinnumero, suorituspaikka (palveluyksikkö, jossa asiakas on käynyt), tapahtuman päivämäärä, asiakkaan äidinkieli sekä AV-avaintieto (kytkee taustatietona käynnin palvelu- tapahtumaan).</p> <p>Asiakaspalautteen käsittelyä edeltävänä toimenpiteenä avoimen palautteen sisältö anonymisoidaan, jolloin siitä poistetaan mahdolliset etu- ja sukunimet, henkilötunnukset, sähköpostiosoitteet, puhelinnumerot, postiosoitteet ja kaikki numerot. Anonymisoidun asiakaspalautteen analysoinnissa hyvinvointialue rikastaa palautteen sisältöä asiakaspalautteen palvelutapahtumaan liittyvillä taustatiedoilla tuottaakseen anonymiä vertailutietoa. Rikastamisessa käytettäviä tietoja voivat olla muun muassa annettuun palautteeseen liittyvä palveluaika, palvelua antanut ammattiryhmä, asiakkaan ikäluokka, yhteystapa, Aura-palveluluokka, erikoisala, palvelumuoto ja hoidon kiireellisyys. Rikastuksen yhteydessä käsiteltävästä asiakaspalautetiedosta asiakasta ei voida enää tunnistaa. Asiakaspalautteen rikastaminen toteutetaan hyvinvointialueen tietoaaltaalla ja sitä edeltävä anonymisointi palautejärjestelmässä.</p> <p>Tablet-laite ja QR-koodilla tapahtuvia kyselyjä toteutetaan palveluissa, joissa asiakkaalla ei ole mahdollista vastata puhelimen tekstiviestillä lähettävään kyselyyn. Näiden kyselyjen kohteena ovat pääsääntöisesti haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat, kuten ikääntyneet, lapset, maahanmuuttajat ja vammaiset. Tablet-laitteilla ja QR-koodilla toteutettavissa kyselyissä ei kerätä tai käsitellä mitään asiakkaan tunnistetietoja.</p>
<p><b>3. Kuinka kauan tietoja säilytetään?</b></p>	<p>Tietoja säilytetään hyvinvointialueen arkisto- ja tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti. Säilytysajat määritellään lakiperusteisesti huomioiden kulloinkin voimassa oleva lainsäädäntö.</p> <p>Tekstiviestivastaamiseen liittyä asiakkaan puhelinnumero poistetaan palautejärjestelmässä vastaamisen jälkeen. Asiakkaan tiedot poistuvat palautejärjestelmästä 40 päivän kuluttua vastauksen/palautteen annosta.</p> <p>Tietoaaltaalle siirtyvästä datasta rakennettavaan raporttiin ei käytetä tunnistusteellista henkilötietoa.</p>
<p><b>4. Millaisia oikeuksia sinulla</b></p>	<p>Rekisteröidyn eli sinun oikeuksistasi säädetään EU:n tietosuojasetuksessa sekä tietosuojalaisissa.</p>

<b>rekisteröitynä on?</b>	<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</li><li>• 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>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: <a href="https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-oikeudet">https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-oikeudet</a></p>
<b>5. Ketkä vastaanottavat tietojasi?</b>	Palautteenhallintapalvelun tuottaja WheelQ henkilötietojen käsittelijän roolissa sopimuksella sovitun sekä tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.
<b>6. Siirrämmekö tietoja EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle?</b>	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 tietosuojaasetuksessa (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).
<b>7. Miten suojaamme henkilötietoja?</b>	Sopimukset laadittu henkilötietojenkäsittelijöiden kanssa asianmukaisesti ja henkilötietojen käsittelystä on sovittu erillisillä liitteillä.

	<p>Tiedon siirtokanavat ovat salattuja ja tietoja käsitellään asiakkaaseen liittyvät tiedot minimoiden ja anonymisoiden.</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. WheelQ tarjoaa käyttäjän pääsyn lokitiedostoihin pyynnöstä.</p> <p>Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua valvotaan käyttölokitehtojen avulla suunnitelmallisesti sekä tarvittaessa.</p>
<p><b>8.</b> <b>Keneltä voit kysyä lisätietoja?</b></p>	<p>Lisätietoja antavat: asiakaskokemus@kymenhva.fi sekä Johtajaylilääkäri, Sosiaalipalvelujohtaja sekä Hallintojohtaja, joille kyselyt voi laittaa kirjaamo@kymenhva.fi kautta.</p>