1. Rekisterin nimi

Etelä-Savon hyvinvointialueen asiakaspalautteiden asiakasrekisteri

2. Rekisterinpitäjä

Etelä-Savon hyvinvointialue
Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli
p. 015 411 4100
kirjaamo@etelasavonha.fi

3. Rekisterin vastuuhenkilö

Etelä-Savon hyvinvointialue, johtajaylilääkäri
Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli
p. 015 411 4100

4. Rekisteriasioita käsittelevä henkilö

Etelä-Savon hyvinvointialue
Analyytikko
Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli
p. 015 411 4100

5. Tietosuojavastaava

Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli
p. 015 411 4100
tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

6. Rekisterin käyttötarkoitus ja henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Asiakaspalautejärjestelmässä olevien henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakaspalautteiden kerääminen, tallentaminen, analysointi, raportointi ja tutkimuskäyttö. Tutkimuskäyttöön tulee tutkijan saada erillinen tutkimuslupa rekisterinpitäjältä.

Tarkoituksena on myös hyvinvointialueen asukkaiden osallisuuden, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttaminen asiakaspalautteen keräämisen muodossa.

Asiakaspalautetietoa hyödynnetään:

- toiminnan suunnittelussa, tilastoinnissa, seurannassa ja arvioinnissa
- laadun tarkkailuissa
- tiedolla johtamisessa
- tutkimuskäytössä.

Käsittelyperuste on yleinen etu ja julkinen valta sekä rekisterinpitäjän lakisääteinen tehtävä (GDPR, art. 6, kohdat c ja e).

Keskeinen lainsäädäntö:
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, §29)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679)
- Tietosuojalaki (1050/2018)

7. Rekisterin tietosisältö (käsiteltävät henkilötiedot)

Etelä-Savon hyvinvointialueella asiakaspalautetta kerätään **tekstiviestitse, nettisivuilla olevien palautelinkkien kautta, digitaalisten palvelujen käytön yhteydessä sekä tarvittaessa myös paperilomakkeilla.**

Asiakaspalaute pyydetään antamaan anonyymisti, ilman henkilön tunnistetietoja, kuten nimi, puhelinnumero, osoite, henkilötunnus, tai muu henkilöä tai asiointitapahtumaa yksilöivä tieto. Jos asiakas jättää henkilötietoa sisältävää palautetta palautelomakkeen avoimeen kenttää, tulevat nämä henkilötiedot käsiteltäviksi ja annettu palaute tallentuu rekisteriin.

a) Tekstiviestillä kerättävä asiakaspalaute

Tekstiviestitse lähetettävien asiakastyytyväisyyskyselyiden mahdollistamiseksi sopimuksenmukainen raportointijärjestelmän palveluntuottaja poimii Etelä-Savon hyvinvointialueen potilastietojärjestelmästä tiettyjen yksiköiden asiakaskäynneistä mm. seuraavat tiedot: asiakkaan ikä, puhelinnumero sekä asiointi- ja kotipaikkakunta, vastaanoton ajanvaraustiedot ja hyvinvointialueen työntekijän ammattiryhmä sekä toissijaisena henkilötietona tapahtumatieto (ts. ei ole suoraa henkilötietoa).

Edellä mainittu palveluntuottaja toimittaa nämä tiedot sopimuksenmukaiselle asiakaspalautejärjestelmän toimittajalle, jonka ylläpitämässä ja hallinnoimassa asiakaspalautejärjestelmässä tapahtuu asiakaspalauteviestin lähettäminen, tiedon käsittely (mm. tarvittaessa tiedon anonymisointi) sekä tilastointi. Yllä mainittujen tietojen lisäksi asiakkaan vastatessa palautteeseen, jää tästä tiedosta päivämäärä ja kellonaika.

Lupa asiakaspalautekyselyn lähettämiselle perustuu asiakas- ja potilastietojärjestelmässä asiakkaan antamaan lupaan muistutusten lähettämisestä tekstiviestitse. Asiakkaan saadessa asiakaspalautekyselyyn liittyvän tekstiviestin, hänellä on mahdollisuus tehdä ilmoitus, että hän ei enää jatkossa halua näitä asiakaspalautekyselyjä, jolloin hänen numeronsa kohdalle laitetaan tältä osin esto.

b) Etelä-Savon hyvinvointialueen nettisivuilla olevat palautelinkit

Palvelujen käyttäjillä ja alueen asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta Etelä-Savon hyvinvointialueelle nettisivuilla olevien palautelinkkien kautta. Sivustolla on mahdollisuus antaa avointa palautetta, kertoa tyytyväisyydestä Eloisan palveluihin sekä tyytyväisyydestä osastohoitojaksoon.

Mikäli asiakas antaa **avointa palautetta**, ja hän haluaa, että häneen otetaan yhteyttä palautteeseen liittyen, on hänen jätettävä nimensä ja omat yhteystietonsa. Yhteystietojen jättäminen on suostumus tunnistettavien henkilötietojen keräämiseen. Yhteystietonsa jättäneet asiakkaat saavat vastaukset palautteisiinsa joko sähköpostilla tai puhelimitse.

Kansallisessa hoitotyön potilaspalaute -kyselyssä kysytään, onko kyselyyn vastaaja potilas itse, hänen läheinen tai potilaan muu edustaja, ja onko vastaaja 18-vuotias vai nuorempi. Kyselyn lopussa asiakkaalla on mahdollisuus antaa myös avointa palautetta. Jos asiakas kirjoittaa avoimen palautteen tekstikenttään myös omia yhteystietojaan, niin silloin nämä tiedot tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään.

8. Rekisterin säännönmukaiset tietolähteet

Rekisteritiedon pääasialliset tietolähteet:

- lähdejärjestelmästä (potilastietojärjestelmä) ajanvaraukseen liittyvät tiedot
- asiakas tai hänen edustajansa (palautteiden kautta)

9. Asiakastietojen luovuttaminen

Tunnistettavaa henkilötietoja ei luovuteta Etelä-Savon hyvinvointialueen ulkopuolelle. Henkilötunnisteetonta raportointitietoa luovutetaan Terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselle ja kansalliselle hoitotyön vertaiskehittämisen verkostolle (HUS).

10. Rekisterin käyttö ja suojaaminen

Henkilötietoja käsittelevät vain Etelä-Savon hyvinvointialueen työntekijät, joiden työtehtäviin liittyy palvelun laadun tarkkailu ja asiakastyytyväisyyden analysointi.

Käsittelijöinä toimivat sopimuksenmukaiset palveluntuottajat.

Henkilötietoja käsitellään Etelä-Savon hyvinvointialueella käytössä olevissa asiakaspalaute- ja analysointijärjestelmissä. Asiakaspalautteen keruu- ja analysointijärjestelmien palveluntarjoajat ovat sitoutuneet suojaamaan sovelluksissa ylläpidettävät henkilötiedot tietosuojan ja tietoturvan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi asiakaspalautetta käsitellään hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohjeistusten mukaisesti.

11. Tietojen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietoja ei lähtökohtaisesti siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle. Mutta, jos siirtoa tapahtuu, niin se toteutetaan tietosuojalainsäädännön mukaisesti, jolloin siirtoperusteena on Data Privacy Framework.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

12. Tietojen säilytysaika

Tietoja säilytetään niin kauan, kun on tarpeen rekisterin käyttötarkoituksen kannalta, kuitenkin enintään kaksi vuotta. Paperilomakkeet tuhotaan heti tallentamisen jälkeen.

13. Rekisteröidyn informointi

Tietosuojaseloste on nähtävillä internet-sivustolta (www.etelasavonha.fi).

14. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on seuraavat oikeudet:

- oikeus saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä (tietosuojaseloste)
- oikeus saada tutustua tietoihin
- oikeus oikaista tietoja
- oikeus tiedon poistamiseen
- oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä
- oikeus olla johtumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi ilman lainmukaista perustetta (tämä voidaan mahdollistaa lainsäädännöllä, jossa vahvistetaan asianmukaiset toimenpiteet rekisteröityjen oikeuksien ja vapauksien sekä oikeutettujen etujen suojaamiseksi)

Tietopyynnöt ja tiedon korjausvaatimukset voi toteuttaa hyvinvointialueen hallinnon sähköisillä/paperisilla asiointilomakkeilla, jotka ovat saatavilla hyvinvointialueen internet-sivustolta (www.etelasavonha.fi). Lomake toimitetaan Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon.

15. Oikeus valittaa

Tietojensa käsittelystä voi kysyä asioinnin yhteydessä siltä henkilöltä ja siitä yksiköstä, jonka asiakkaana on.

Myös rekisterin yhteyshenkilöiltä (s.1 kohta 4) ja tietosuojavastaavalta (s. 1 kohta 5) saa tietoa omista oikeuksistaan ja niiden käyttämisestä. Tietojensa käsittelyyn tyytymättömän toivotaan ottavan yhteyttä Etelä-Savon hyvinvointialueeseen asian selvittämiseksi ja tilanteen korjaamiseksi.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos hän epäilee, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta tai kansallisia tietosuojaa ohjaavia lakeja ja asetuksia.

Valvontaviranomaisen yhteystiedot ovat:
Tietosuojavaltuutetun toimisto
PL 800
00531 HELSINKI
Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki
Puh. 029 56 66700

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi