1. Rekisterin nimi

Etelä-Savon hyvinvointialueen asiakaspuheluiden tallennus

2. Rekisterinpitäjä

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

3. Rekisterin vastuuhenkilö

Etelä-Savon hyvinvointialue,
Johtajaylilääkäri / sosiaali- ja integraatiojohtaja / pelastusjohtaja
(vastuuhenkilö määräytyy puhelun sisällön mukaisesti)

4. Rekisteriasioita käsittelevä henkilö

Palveluesihenkilö ja Asiantuntija (hoidon tarpeen arviointi)
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 peruste

Asiakaspuhelutallenteiden avulla kehitetään asiakaspalvelun ja Eloisan toimintamallien laatua. Puheluiden tallentaminen auttaa todentamaan puhelimitse tapahtuneen asioinnin. Tallenteita hyödynnetään asiakaspalvelun laadun tarkkailuun ja kehittämiseen sekä uhka- ja häirintätilanteiden ehkäisemiseksi. Lisäksi tallenteita voidaan käyttää palvelutapahtuman, oikeusturvan, ja turvallisuuden varmentamiseksi.

Terveyspalveluiden puhelutallenteiden käsittelyssä käytetään tekoälyä asiakaspalvelun laadun kehittämisessä. Ennen tekoälyanalyysiä tallenteista on poistettu tunnistettavat henkilötiedot ja

tekoäly tuottaa yleisen tason raportointia. Analyysi ei mahdollista tarkastelua yksittäisen henkilön tasolla.

Jos puheluissa käsitellään asiakas- tai potilastietoa, keskeiset tiedot kirjataan potilas- tai asiakasrekisteriin. Tallenteet eivät ole osa asiakas- tai potilasrekisteriä.

Rekisterinpitäjän henkilötietojen käsittely perustuu lakisääteisten tehtävien toteuttamiseen liittyvään asiakaspalveluun. Hyvinvointialueella on velvollisuus järjestää laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja. Palvelun laadun arviointi, seuranta ja kehittäminen kuuluvat lakisääteiseen tehtävään. (EU 2016/679, art. 6, kohta 1c)

Henkilötietojen käsittelyä koskeva pääasiallinen lainsäädäntö:
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedon käsittelystä (703/2023)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)

7. Rekisterin tietosisältö

Rekisteröityjä ovat puhelinpalveluiden työntekijät ja puhelinpalveluihin soittavat asiakkaat / potilaat.

Asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmä sisältää äänitallenteen asiakaspalveluhenkilön ja asiakkaan välisestä puhelinkeskustelusta sekä tallenteen tunnistetiedot, alla tarkentava luettelo:
- puhelun alku- ja loppuaika ja kesto (päivämäärä ja kellonaika)
- puhelinkeskustelun sisältö
- asiakkaan puhelinnumero, mikäli numero ei ole salainen
- asiointitietoja (esim. asiakkaan valikkovalinta)
- muita teknisiä tietoja (esim. tietokantaviite)
- toimihenkilön raportoima jälkikäsittelyvalinta
- puhelinnumero, johon asiakas on soittanut

8. Rekisterin säännönmukaiset lähteet

Tietosisältö rekisteriin syntyy asiakkaan ja puheluun vastanneen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen ammattilaisen keskustelusta. Lisäksi tallenne sisältää puhelun tekniset tiedot.

9. Asiakastietojen luovuttaminen

Tallenteiden luovuttamisesta päättää rekisterin vastuuhenkilö. Puhelutietoja voidaan käyttää sisäisen selvityksen materiaalina. Jos kysymys on sisäisestä selvityksestä, tietoja luovutetaan esihenkilölle tai hänen nimeämälle henkilölle.

Puhelutietoja voidaan harkinnanvaraisesti luovuttaa poliisille esitutkintamateriaaliksi, kun kysymyksessä on rikostutkinta tai sen epäily.

10. Rekisterin käyttö ja suojaaminen

Puhelutallenteita kuuntelevat ja tarkastelevat vain rekisteriasioita käsittelevät ammattilaiset heille kuuluvien työtehtävien perusteella (esim. esihenkilöt).

Puhelutallenteisiin on tarvittaessa pääsy myös sopimuksenmukaisella palveluntuottajalla. Palveluntuottajan kanssa on sovittu henkilötiedon käsittelystä erillisellä sopimuksella.

Puhelutallenteet säilytetään 12 kk tai tarpeen mukaan.

11. Profilointi, tekoälyn käyttö ja automaattinen päätöksenteko

Hyvinvointialueella käytetään tekoälyä lakisääteisten terveyspalveluiden järjestämisen tukijärjestelmänä.

Puheluiden tallentamisen yhteydessä tekoälyä käytetään palvelun ja toimintojen laadun kehittämisessä, kuten esim. seurantamittareiden luomisessa asiakasohjauksen ja organisaation omien toimintamallien kehittämiseksi. Tekoälykäsittely ja sen tuottama puheluanalyysi tuotetaan yleisellä tasolla, se ei sisällä tunnistettava henkilötietoja eikä sitä käytetä yksittäisen asiakkaan palvelun järjestämiseksi.

12. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Lähtökohtaisesti tietojen siirtoa EU:n/ETA-alueen ulkopuolelle ei toteuteta. Jos tiedonsiirtoa tapahtuu, niin siirto toteutetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen siirtoperusteiden mukaisesti.

13. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyn informointi

- Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella.
- Henkilökunnan informoinnin toteutetaan perehdytyksen yhteydessä ja tietosuojaselosteella. Lisäksi asia on käsitelty yhteistyötoimikunnassa,

Tietosuojaseloste on Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan internet-sivustolla (www.etelasavonha.fi).

Tarkastusoikeus

- Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat rekisteritiedot tallennusten säilytysaika huomioon ottaen. Tarkastusoikeus toteutetaan viivytyksettä ja sitä ei voida evätä.
- Tarkastusoikeuden toteuttaminen:
  Tarkastuspyyntölomake on saatavissa kaikista Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan internet-sivustolla (www.etelasavonha.fi). Kirjallisena tehty tarkastuspyyntö osoitetaan kirjaamo@etelasavonha.fi.
- Tarkastusoikeuden käyttäminen on asiakkaalle maksutonta kerran vuodessa

Oikeus valittaa

- Tietojensa käsittelyyn tyytymättömän toivotaan ottavan yhteyttä Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisaan asian selvittämiseksi ja tilanteen korjaamiseksi. Yhteystiedot löytyvät tämän tietosuojaselosteen sivulta 1.
- 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