

1. Rekisterin nimi

Etelä-Savon hyvinvointialueen asiakaspuheluiden tallenteet

2. Rekisterinpitäjä

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

3. Rekisterin vastuhenkilö

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

4. Rekisteriasioita hoitavat henkilöt

Etelä-Savon hyvinvointialueen asianhallintapäällikkö
Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli
p. 015 411 4100
kirjaamo@etelasavoha.fi

5. Tietosuojavastaava

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

6. Rekisterin käyttötarkoitus ja henkilötietojen käsittelyn peruste

Asiakaspuhelutallenteiden avulla kehitetään asiakaspalvelun laatua.

Puhelintallenteita voidaan myös käyttää työntekijöiden henkilökohtaisen turvallisuuden varmistamiseksi, omaisuuden suojaamiseksi sekä turvallisuutta tai omaisuutta vaarantavien tilanteiden ennalta ehkäisemiseksi tai selvittämiseksi.

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

Henkilötiedon käsittelyperuste on yleinen etu ja julkinen valta.

Henkilötietojen käsittelyä koskeva pääasiallinen lainsäädäntö:

- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)

7. Rekisterin tietosisältö

Rekisteröityjä ovat puhelinpalveluiden työntekijät ja puhelinpalveluihin soittavat asiakkaat / potilaat.

Asiakspuheluiden 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 jälkikäsitteilyvalinta
- puhelinnumero, johon asiakas on soittanut

8. Rekisterin säännönmukaiset lähteet

Tietosisältö rekisteriin syntyy asiakkaan ja puheluun vastanneen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen ammattilaisen keskustelusta.

9. Asiakstietojen luovuttaminen

Tallenteiden luovuttamisesta päättää rekisterin vastuhenkilö.

Puhelutietoja voidaan käyttää sisäisen selvityksen materiaalina. Jos kysymys on sisäisestä selvityksestä, tietoja luovutetaan esihenkilölle.

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

Tietojen luovuttajana toimii puhelinjärjestelmistä vastaava tietojärjestelmäsuunnittelija.

10. Rekisterin käyttö ja suojaaminen

Puhelinpalvelujärjestelmää käyttävät asiakkaan puhelinyhteydenottoihin vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen ammattilaiset. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä.

Tarvittaessa tallenteita kuuntelevat ja tarkastelevat vain rekisterin vastuhenkilö ja rekisteriasioita käsittelevät ammattilaiset heille kuuluvien työtehtävien perusteella (esim. esihenkilöt).

Puhelutallenteet säilytetään 12 kk tai tarpeen mukaan.

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

Tietojen siirtoa EU:n/ETA-alueen ulkopuolelle ei toteuteta.

12. Rekisteröidyn informointi

Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella. Henkilökunnan informointi on suoritettu yhteistoimintamenettelyllä.

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

13. 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

14. Sisäiset rekisteritoiminnan ohjeet ja koulutus

Rekisterin käyttäjille on laadittu erilliset ohjeet ja koulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

15. 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 tietosuojaa-asetusta tai kansallisia tietosuojaa ohjaavia lakeja ja asetuksia.

Valvontaviranomaisen yhteystiedot ovat:

Tietosuojavaltuutetun toimisto
PL 800
00521 HELSINKI
Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki
Puh. 029 56 66700
Sähköposti: tietosuoj(at)om.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi