

| | |
|---|--|
| 1. Rekisterin nimi | Puheluiden ja asiakasyhteydenottojen tallennusrekisteri |
| 2. Rekisterinpitäjä | Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä (Keusote) Sandelininkatu 1, PL 46 05800 Hyvinkää kirjaamo@keusote.fi |
| 3. Rekisteriasioista vastaava henkilö (rekisterinpitäjän edustaja) ja yhteyshenkilöt | Rekisteristä vastaava henkilö: Pirjo Laitinen-Parkkonen, kuntayhtymän johtaja, potilasrekisterin/hallinnollisten rekisterien vastuuhenkilö pirjo.laitinen-parkkonen@keusote.fi Tiina Salminen, palvelujohtaja, sosiaalihuollon asiakasrekisterin vastuuhenkilö tiina.salminen@keusote.fi Rekisterin yhteyshenkilöt (esimies): Vastaanotto/suunth: Miia Seistelä-Kyle Kuntoutus: Ilona Lahti Perheoikeudellinen yksikkö: Pirkko Hansen-Haug Äitiys- lasten- ja ehkäisyneuvola: Jenni Nissilä Mielenterveys- ja päihde/asumispalvelut: Pirjo Komulainen Laskutus/taloushallinto: Sanna Kaukua Perheneuvola: Kaisa Mannermaa Nuorisosasema: Kaisa Mannermaa Asiakasohjaus: Leena Säkjärvi |
| 4. Organisaation nimittämä tietosuojavastaava | Erja Heikkinen, tietosuojavastaava tietosuojavastaava@keusote.fi |
| 6. Automatisoitu päätöksenteko, ml. profilointi (EU-tietosuojaasetus artikla 22) | Tässä palvelussa ei käytetä automaattista päätöksentekoa tai tekoälyä |
| 7. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / rekisterin käyttötarkoitus | Henkilötietojen käsittelyn ja rekisterin käyttötarkoitus on: Puheluiden ja asiakasyhteydenottoon tarkoitettua puhelin järjestelmää käytetään yhteydenpitoon asiakkaan ja Keusoten välillä. Tavoitteena on mahdollistaa asiakas- ja potilassuhteen järjestäminen sosiaali- ja terveydenhuollon lakisäätelien palveluiden toteuttamisessa. Henkilötietojen käsittelyn peruste: EU-tietosuoja-asetus 6 artikla 1 c ja e kohta: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisäätelien velvoitteen noudattamiseksi ja rekisterinkäyttäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi. Puhelinpalvelujärjestelmään ei kirjata potilas- tai asiakastietoa. Järjestelmän kautta soitetaan ja vastaanotetaan puheluita asiakkailta ja kuunnellaan asiakkaiden jättämiä vastaajaviestejä. Puhelinpalvelujärjestelmään on liitetty myös Chat-palvelu. |



| | |
|--|---|
| | <p>Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella.</p> <p>Tarvittaessa nauhoitteiden kuuntelulla varmistetaan yhteydenoton ja palvelun toteutuminen tai työntekijän turvallisuus.</p> <p>Henkilötietojen käsittelyä koskeva pääasiallinen lainsäädäntö:</p> <ul style="list-style-type: none">• EU:n tietosuoja-asetus (2016/679)• Tietosuojalaki (2018/1050)• Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)• Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) |
| <p>8. Rekisterin tietosisältö (kuvaus rekisteröityjen ryhmistä ja henkilötietoryhmistä)</p> | <p>Tietosisältö:</p> <p>Henkilörekisteri koostuu Keusoten asiakkaista yhteydenottojen aikana kerätyistä tiedoista sekä puhelinjärjestelmää käyttävistä työntekijöistä.</p> <p>Henkilörekisteriin tallennetaan asiakkaan puhelinnumero (numero, josta on soitettu), tieto puheluun vastanneesta tai takaisinsoiton hoitaneesta asiakaspalvelijasta, puhelujono, johon on soitettu, kotikunta, soiton ajankohta ja puhelun kesto. Joissain tilanteissa asian yhteyteen kirjataan asiakkaan nimi, mikäli se on oleellista asiakkaan asian käsittelemiseksi ja hoitamiseksi eteenpäin. Henkilörekisteriin tallennetaan asiakkaan salainen numero, mikäli asiakas sen itse antaa. Salainen numero on käytössä vain siinä palvelussa, johon asiakas on ollut yhteydessä.</p> <p>Asiakaspuhelut tallennetaan seuraavissa hoidontarpeen arviointia tekevissä palveluissa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Koronahoitopuhelin• Koronarokotuspuhelin• Hoitajan ja lääkärin vastaanottojen puhelinpalvelu• Terveyspalveluiden hoitovastaavien puhelinpalvelu• Hammashoito, keskitetty ajanvaraus <p>Asiakkaan jättämä vastaajaviesti tallennetaan.</p> <p>Puhelutallenteiden ja vastaajaviestien tietosisältönä on asiakkaan itsensä ilmoittamat tiedot. Nämä tiedot voivat sisältää salassa pidettäviä, esimerkiksi asiakkaan terveyteen liittyviä tietoja. Chat-keskustelut on ohjeistettu käymään anonyymisti, eli asiakastietoa ei pitäisi syntyä. Keusoten henkilökunnan osalta on kerätty järjestelmän käyttäjien nimi ja työnantajan kautta saatu sähköpostiosoite.</p> |
| <p>9. Tietojen säilytysajat</p> | <p>Puhelutallenteita (puhelun aikana käyty keskustelu) säilytetään 6kk. Jos tallenteita on luovutettu esitutkimusmateriaaliksi, tallennetta säilytetään poliisin säilytysaikoja noudattaen/tutkinnan ajan.</p> <p>Muita tietoja, kuten puhelinnumero, vastaajaviesti säilytetään 2 vuotta.</p> <p>Keusoten henkilökunnan osalta järjestelmäoikeudet passivoidaan, kun henkilö ei enää tarvitse järjestelmää työssään.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>10. Säännönmukaiset tietolähteet</p> | <p>Henkilötietoa kertyy järjestelmään asiakkaan yhteydenotoista, joka voi olla puhelinsoitto, takaisinsoittopyyntö, chat-keskustelu tai asiakkaan jättämä vastaajaviesti.</p> |
| <p>11. Säännönmukaiset tietojen luovutukset</p> | <p>Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Tallenteiden tiedot luovutetaan ainoastaan pyydettyäessä puhelun asianosaiselle tai viranomaisille erityistilanteessa. Palvelukohtaiset kuunteluoikeudet ovat yksikön esimiehellä. Jokainen puhelunauhoite pyydetään kuunneltavaksi erikseen sovitun mukaisesti.</p> <p>Puhelutallenteet voidaan tallentaa erilliselle medialle luovutusta tai tutkintaa varten. Ennen kuuntelua tai tallennusta kuuntelija perustelee, miksi kuuntelee tallennetta. Kuuntelusta laaditaan käsittelymuistio, johon kirjataan tieto: kuuntelijasta, kuuntelun syistä ja ajankohdasta sekä tallennettiin tieto ulkopuoliselle medialle tai luovutettiin tieto (kenelle luovutettiin/millä perusteella ja mikä tieto luovutettiin).</p> |
| <p>12. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle</p> | <p>Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle.</p> |
| <p>13. Rekisterin ylläpitojärjestelmät ja suojausten periaatteet</p> | <p>A. Sähköinen aineisto Puhelujärjestelmän ja tiedostojen käyttöoikeudet perustuvat henkilökohtaisiin käyttöoikeuksiin ja niiden käyttöä valvotaan. Käyttöoikeudet myönnetään tehtäväkohtaisesti. Mikäli työntekijän tehtävä muuttuu, käyttöoikeudet poistetaan.</p> <p>Puhelujärjestelmän palvelimet sijaitsevat EU:n alueella.</p> <p>Anonyymit Chat-keskustelut tallentuvat Chat -järjestelmään. Palvelimet sijaitsevat EU:n alueella.</p> <p>Puhelutallenteet tallentuvat puhelun jälkeen Keusoten nauhoitepalvelimelle.</p> <p>Puhelinjärjestelmä tuottaa auditlokin (pääsynhallintaloki) ja tapahtumalokin. Käyttöliittymän kaikki käyttäjän tekemät toiminnot järjestelmässä lokitetaan.</p> <p>B. Manuaalinen aineisto Manuaalista aineistoa ovat mahdollisesti järjestelmästä tulostettavat raportit. Raporteilla käsitellään tietoja massana, ei asiakastasolla.</p> <p>Organisaatiossa työskentelevät ovat allekirjoittaneet tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen. Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokitietojen avulla tietosuojan lokipolitiikan mukaisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on nimetty seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.</p> <p>Keskeinen lainsäädäntö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 5-6 luku (621/1999) • Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä |

| | |
|---|---|
| | <p>tiedonhallinta tavasta 1-2 luku (1030/1999)</p> <ul style="list-style-type: none"> • EU:n tietosuoja-asetus (679/2016) • Tietosuojalaki (1050/2018) • Laki digitaalisten palveluiden tuottamisesta (306/2019) |
| <p>14. Tarkastusoikeus ja tarkastusoikeuden toteuttaminen (EU-tietosuoja-asetus artikla 12-15)</p> | <p>Tietojen tarkastusoikeus (15 artikla) Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Rekisterinpitäjän on toimitettava jäljennös pyydettyäessä käsiteltävistä henkilötiedoista.</p> <p>Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaika voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava rekisteröidylle tällaisesta mahdollisesta jatkamisesta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästymisen syyt.</p> <p>Jos rekisterinpitäjä ei toteuta toimenpiteitä rekisteröidyn pyynnön perusteella, rekisterinpitäjän on ilmoitettava viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta rekisteröidylle syyt siihen ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.</p> <p>Tarkemmat ohjeet rekisteröidyn oikeuksien toteuttamiseen löytyvät Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän (Keusote) internetsivulta osoitteesta: https://keski-uudenmaansote.fi-h.seravo.com/meilla-asiakkaana/tietosuoja/</p> |
| <p>15. Oikeus tiedon oikaisemiseen ja poistamiseen (EU-tietosuoja-asetus, artikla 16-17)</p> | <p>Puhelun tallennetta ei pysty muuttamaan tai oikaisemaan.</p> <p>Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole: 17 artikla kohta 3/b: lakisäateisen velvoitteen noudattaminen edellyttää tietojen käsittelyä tai jos käsittely tapahtuu yleistä etua koskevan tehtävän suorittamista tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämistä varten.</p> <p>Oikeus pyytää käsittelyn rajoittamista (tietosuoja-asetus art. 18) Rekisteröidyllä on oikeus siihen, että rekisterinpitäjä rajoittaa henkilötietojen käsittelyä, jos jokin 18 artiklan 1 kohdan a-d alakohdan edellytyksistä täyttyy.</p> <p>Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetus art. 21) Rekisteröidyllä on oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella milloin tahansa vastustaa mhäntä koskevien henkilötietojen käsittelyä, joka perustuu yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseen tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseen. Rekisterinpitäjä ei saa enää käsitellä henkilötietoja, paitsi jos rekisterinpitäjä voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy.</p> <p>Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen: potilasta koskevien henkilötietojen käsittely terveydenhuollon palveluissa perustuu lakisäateisten velvollisuuksien noudattamiseen. Tämän vuoksi potilaalla tai tämän laillisella edustajalla ei ole oikeutta siirtää tietoja järjestelmästä toiseen.</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>Tarkemmat ohjeet rekisteröidyn oikeuksien toteuttamiseen löytyvät Keski-Uudenmaan soten internetsivulta osoitteesta https://keski-uudenmaansote.fi-h.seravo.com/meilla-asiakkaana/tietosuoja/</p> |
| <p>16. Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (EU-tietosuoja-asetus, artikla 77)</p> | <p>Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (77 artikla) Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.</p> <p>Tietosuojavaltuutetun toimiston yhteystiedot ja verkkosivu Osoite: PL 800, 00520 Helsinki puh. 029 56 16670 http://www.tietosuoja.fi</p> |