



Tietosuojaseloste Asiakaspalautejärjestelmä Roidu

Rekisterinpitäjä

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hietalahdenkatu 2-4
65130 Vaasa

Puhelinnumero 06 218 1111, sähköposti kirjaamo@ovph.fi

Rekisterin vastuu- ja yhteyshenkilöt

Roidu- asiakaspalautejärjestelmän teknisestä ylläpidosta vastaa Roidu Oy, Hatanpään valtatie 2 A, 33100 Tampere.

Vastuuhenkilöt

Asiakaspalvelupäällikkö Sari West

Puhelinnumero 0401628706, sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@ovph.fi

Laatujohtaja Mari Plukka

Puhelinnumero 040 668 2212, sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@ovph.fi

Yhteyshenkilö

Sari West

Puhelinnumero 040 1628706, sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@ovph.fi

Yksikkö

Laadun ja valvonnan yksikkö

Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaavat

Tuija Viitala, puhelinnumero 06 213 1840

Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@ovph.fi

Anne Korpi, puhelinnumero 040 183 2211

Ruutikellarintie 4, 65100 Vaasa

sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@ovph.fi

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Asiakaspalautejärjestelmä on tarkoitettu asiakaspalautteen keräämistä varten. Asiakaspalautteita käytetään toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Asiakaspalautejärjestelmään on tarkoitus antaa asiakaspalautetta anonyymisti, mutta palautteen antajalle on annettu mahdollisuus ilmoittaa yhteystietonsa, jos hän toivoo yhteydenottoa palautteeseensa liittyen. Yhteystiedot on merkittävä sille osoitettuun yhteystieto-kenttään.

Roidu-asiakaspalautejärjestelmään määritellään jokaiseen yksikköön palautteiden käsittelijät, joilla on katseluoikeus palautteisiin ja vastuu käsitellä palautteita. Lisäksi palautteiden katselu ja käsittelyoikeudet on annettu yksikön tulosalue- ja toimialajohtajalle. Roidu-järjestelmän pääkäyttäjillä on oikeudet kaikkien yksiköiden palautetietoihin.

Roidu-järjestelmä lähettää hyvinvointialueen johdolle kuukausiraportin kaikista organisaation palautteista. Näissä raporteissa tulostuu mukaan myös avoimet palautteet. Raporttien tarkoituksena on luoda johdolle kokonaiskuva organisaation asiakastytyväisyyden tilanteesta.



Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötiedon antaminen palautteen antajalle on vapaaehtoista, mutta jos palautteen antaja toivoo yhteydenottoa, tarvitaan yhteystieto, johon hän toivoo yhteydenoton tapahtuvan. Henkilötietojen käsittely perustuu lakiin; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §58.

Käsiteltävät henkilötiedot

Palautteen antajan kirjaamat yhteystiedot, esimerkiksi sähköpostiosoite, puhelinnumero, nimi. Jos palautteen antaja kirjaa avoimen palautteen kenttään yksityiskohtaisesti terveystietojaan tai hoidon tai palvelun kuvauksen, voi palveluyksiköllä olla mahdollista tunnistaa palautteen antaja. Avoimen palautteen kenttään kirjaamisessa palautteen antajaa ohjeistetaan: ”Älä kirjaa tähän henkilötietojasi. Asiakaspalautejärjestelmä ei ole tarkoitettu hoitoon tai palveluun liittyvien asioiden selvittelyyn, joten otathan aina yhteyttä mahdollisissa hoito- tai asiakassuhteeseen liittyvissä epäselvyyksissä suoraan hoitavaan yksikköön.”

Henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietoja säilytetään tiedonohjaussuunnitelman mukaan. Säilytysaika perustuu arkisto- ja erityislakeihin, sekä toiminnan tarpeeseen dokumentoida ja taata sekä viranomaisen että yksityisen henkilön ja yhteisön oikeusturva. Tiedot poistetaan, kun niiden käsittelylle ei ole enää laillista perustetta. Yhteystiedot poistetaan järjestelmästä kuuden kuukauden kuluttua saapumisesta.

Säännönmukaiset tietolähteet

Tiedot saadaan palautteen antajalta.

Henkilötietojen luovuttaminen

Henkilötietoja ei luovuteta hyvinvointialueen ulkopuolisille tahoille.

Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Tietoaineiston suojauksen periaatteet

Tietoaineiston tietoturvallisuus sekä henkilötietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys varmistetaan asianmukaisin teknisin ja organisatorisin toimenpitein.

a) **Manuaalinen tietoaineisto**

Manuaalisia aineistoja ei ole.

b) **Digitaalinen tietoaineisto**

Palautteeseen merkityjä yhteystietoja pääsee tarkastelemaan ainoastaan käsittelijäoikeuksien kautta. Käsittelijäoikeudet annetaan pääkäyttäjien toimesta.

Tietosuojaoikeutesi

Tarkastusoikeus, virheellinen tiedon korjaaminen ja/tai täydentäminen

Sinulla on oikeus saada tietää, käsittelemmekö sinua koskevia henkilötietoja ja saada jäljennös omista henkilötiedoistasi.

Sinulla on oikeus pyytää meitä oikaisemaan sinua koskevat virheelliset tiedot tai täydentämään niitä.

Tietojen poistaminen

Sinulla on tietyissä tilanteissa oikeus pyytää Pohjanmaan hyvinvointialuetta poistamaan sinua koskevat tiedot, jos jokin seuraavista täyttyy:

- Pohjanmaan hyvinvointialue ei enää tarvitse tietojasi alkuperäiseen tarkoitukseen.
- Peruutat antamasi suostumuksen, eikä tietojesi käsittelylle ole muuta laillista perustetta.
- Vastustat tietojesi käsittelyä, eikä käsittelylle ole perusteltua syytä.



- Tietojasi on käsitelty lainvastaisesti.
- Tietosi on poistettava lainsäädännön perusteella.

Tietojen rajoittaminen

Sinulla on oikeus pyytää henkilötietojesi käsittelyn rajoittamista tietyissä tilanteissa:

- Tiedot ovat mielestäsi virheellisiä.
- Tietojasi käsitellään lainvastaisesti, mutta et halua, että ne poistetaan kokonaan.
- Pohjanmaan hyvinvointialue ei enää tarvitse tietojasi alkuperäiseen tarkoitukseen, mutta sinä tarvitset niitä oikeusvaateen laatimiseen, esittämiseen tai puolustamiseen.
- Olet vastustanut tietojesi käsittelyä (pyytänyt, että niitä ei käsiteltäisi lainkaan), mutta lopullista päätöstä harkitaan vielä.

Tietojen siirtäminen

Sinulla on oikeus saada sinua koskevat henkilötiedot, jotka olet toimittanut Pohjanmaan hyvinvointialueelle, jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja tai pyytää niiden siirtämistä toiselle rekisterinpitäjälle.

Tietopyyntö

Voit esittää oikeuksiasi koskevan kirjallisen pyynnön postitse tai sähköpostilla. Yhteystiedot löytyvät kohdasta rekisterin vastuuhenkilö tai yhteyshenkilö. Huomioi, että arkaluonteisia henkilötietoja lähetettäessä tulee käyttää turvasähköpostia.

Tiedot ja toimenpiteet ovat rekisteröidylle maksuttomia, paitsi jos pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia ja erityisesti, jos niitä esitetään toistuvasti.

Ilmoitus tietosuojavaltuutetulle

Sinulla on oikeus tehdä ilmoitus tietosuojavaltuutetulle, jos katsot, että sinua koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Ota yhteyttä tietosuojavaltuutettuun vasta sitten, jos rekisterinpitäjä kieltäytyy pyynnöstäsi eikä kieltäytymiselle ole mielestäsi perusteita. Tietosuojavaltuutettu ei lähtökohtaisesti ota kantaa sellaisiin tapauksiin, joissa rekisterinpitäjään ei ole oltu itse yhteydessä.

Tutustu lisää: <https://tietosuoja.fi/tunne-oikeutesi>