

Tietosuojaseloste

Luona Kotona -palvelut

Päivitetty 27.4.2022

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Käsitteet	3
2.1 Henkilötieto	3
2.2 Arkaluontoinen tieto	4
2.3 Henkilötietojen käsittely	4
2.4 Rekisterinpitäjä	4
2.5 Asiakastiedot	4
3. Rekisterin nimi	4
4. Rekisterinpitäjä	4
5. Rekisterin vastuu- ja yhteyshenkilöt	5
6. Rekisterin tietosisältö	5
7. Rekisterin käyttötarkoitus	5
7.1 Keskeinen lainsäädäntö	6
8. Vastuu rekisteriin talletetuista tiedoista	6
9. Säännönmukaiset tietolähteet	6
10. Kenelle luovutamme henkilötietojesi	6
11. Rekisterin suojauksen periaatteet	7
11.1 Sähköinen rekisteri	7
11.2 Manuaalinen rekisteri	7
12. Rekisteröidyn oikeudet henkilötietoihin	7
12.1 Tarkastusoikeus	7
12.2 Oikeus vaatia tiedon oikaisua tai poistoa	8
12.3 Oikeus tulla unohdetuksi tai vastustaa tietojen käsittelyä	8
12.4 Oikeus peruuttaa suostumus	8
12.5 Valitusoikeus	8
13 Tietojen säilyttäminen, arkistointi ja hävittäminen	8

1 Johdanto

Meille Luonassa on tärkeää, että voit luottaa meidän käsittelevän henkilötietojasi huolellisesti, läpinäkyvästi ja yksityisyyden suojastasi huolehtien. Noudatamme henkilötietojasi käsitellessämme tarkoin yleistä tietosuojasetusta (GDPR) ja muuta tietosuojalainsäädäntöä, ja pyrimme aina toimimaan hyvien tietosuojakäytäntöjen mukaisesti.

Luona on osa Bravedo-konsernia.

Tämä tietosuojaseloste kuvaa miten keräämme, käsittelemme ja suojaamme asiakkaidemme ja yhteistyöverkostomme henkilötietoja kaikessa toiminnassamme.

Luona Oy kerää asiakkaalta niitä henkilötietoja ja sosiaalihuollon tietoja, jotka ovat tarpeen asiakassuhteen palvelun toteuttamiseksi sekä palveluntuottajaverkoston ylläpitämiseksi. Asiakastiedot kerätään pääsääntöisesti asiakkaalta itseltään, asiakkaan läheiseltä tai palveluntuottajaryitykseltä asiakassuhteemme aikana.

Tietojen kerääminen perustuu Terveystietolakiin 1326/2010 tai Sosiaalihoitolakiin 1301/1014. Kerättävät asiakastiedot luokitellaan arkaluonteiseksi tiedoksi ja niiden käsittelyssä noudatetaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021. Tietojen keräämiseen ei tarvita asiakkaan nimenomaista suostumusta, mutta tietojen luovutukseen tarvitaan erillinen suostumus.

Tässä tietosuojaselosteessa on kuvattu Luona Oy:n toimintaperiaatteet ja käytänteet yhtiön toiminnassa kerättävien ja käytettävien henkilötietojen osalta. Lisäksi tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan ne toimintatavat, joilla voit vaikuttaa henkilötietojesi käsittelyyn.

Tätä tietosuojaselostetta voidaan päivittää koska tahansa ilman etukäteistä ilmoitusta. Muutokset astuvat voimaan heti, kun muutettu tietosuojaseloste on päivitetty. Kulloinkin voimassa oleva tietosuojaseloste on pyydettäessä nähtävillä Luona Oy:n Kotona-palveluiden työntekijöiltä sekä Ikääntyneiden palveluneuvonnan verkkosivulla osoitteessa

<https://ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi/>.

2 Käsitteet

henkilötieto, arkaluontoinen tieto, henkilötietojen käsittely, rekisterinpitäjä, potilastiedot

2.1 Henkilötieto

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan henkilöön eli rekisteröityyn liittyviä tietoja.

Tunnistettavissa olevana pidetään luonnollista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen perusteella. Tällaisia tietoja ovat mm.

- nimi

- henkilötunnus
- sijaintitieto
- verkkotunnistetieto

2.2 Arkaluontoinen tieto

Arkaluonteisilla henkilötiedoilla tarkoitetaan sellaisia henkilötietoja, joista ilmenee rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys, geneettisiä ja biometrisiä tietoja tai luonnollisen henkilön terveyttä tai seksuaalista käyttäytymistä tai suuntautumista koskevia tietoja.

2.3 Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelyä on kaikki toimenpiteet, jotka kohdistetaan henkilötietoihin tai henkilötietoja sisältäviin tietojoukkoihin. Henkilötietojen käsittelyä on sen kerääminen, tallentaminen, säilyttäminen, muokkaaminen tai poistaminen.

2.4 Rekisterinpitäjä

Henkilötietorekisteristä vastaa rekisterinpitäjä, joka voi olla luonnollinen henkilö, yhdistys, laitos tai säätiö. Rekisterinpitäjä on juridisessa vastuussa rekisteristä, määrää rekisterin käytöstä sekä on taho, jonka käyttöä varten rekisteri on luotu.

2.5 Asiakastiedot

Asiakastiedoilla tarkoitetaan asiakkaan palvelujen järjestämisessä ja toteuttamisessa käytettäviä, laadittuja tai saapuneita asiakirjoja, jotka sisältävät asiakkaan toimintakykyä, sosiaaliturvaa ja palveluntarvetta koskevia tai muita henkilökohtaisia tietoja.

3 Rekisterin nimi

- Palveluhaku, WordPress. Rekisteri sisältää palveluntuottajan verkkosivullamme olevalla lomakkeella yrityksestään antamat tiedot.
- Palvelutarpeen arviointiin ohjaus, salasanasuojattu Word Microsoft Word 365-ympäristössä.
- Tilaaaja-asiakkaan pyytämä tiedonkeruu, salasanasuojattu Microsoft Word 365-ympäristössä
- Palaute-excel, Microsoft Word 365-ympäristössä
- Power BI

4 Rekisterin pitäjä

Luona Oy

Mannerheimintie 113

00280 Helsinki

Vaihde: 020 198 344

Fax: 020 144 1140

5 Rekisterin vastuu- ja yhteyshenkilöt

Luona Oy, Palvelupäällikkö Merja Pekkanen, merja.pekkanen@luona.fi 040 5488 195.

Luonan tietosuojavastaava: tietosuoja@luona.fi

Asiakkaiden tiedusteluihin vastaa ensisijaisesti Merja Pekkanen, merja.pekkanen@luona.fi

6 Rekisterin tietosisältö

Rekisterit sisältävät asiakkaiden palvelutarpeeseen liittyviä tietoja sekä puhelutietoja. Rekisterit koostuvat puhelinjärjestelmässämme olevista puhelutiedoista (erillinen tietosuojaseloste), palveluntuottajahaun tiedoista sekä tilaaja-asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ohjattavien asiakkaiden tiedoista.

Rekistereihin kerätään tiedot tapauskohtaisesti:

Asiakkaat, jotka ohjataan tilaaja-asiakkaan (Päijät-Sote ja Heinolan kaupunki) palvelutarpeen arviointiin:

- Henkilötiedot (nimi, henkilötunnus, osoite, kotikunta, sukupuoli, puhelinnumero)
- Asiakkaan läheisen nimi ja puhelinnumero, jos hän on palvelutarpeen kartoituksen pyytäjä tai jos asiakas toivoo otettavan häneen yhteyden ajan sopimiseksi.
- Palvelutarpeeseen liittyvät tiedot
- Ylläolevat tiedot poistetaan tilaajaorganisaation asiakasohjauksen kuitattua tiedot vastaanotetuksi tilaaja-asiakkaan järjestelmässä 1-2 arkipäivän kuluessa.

Palveluntuottajat

- Yrityksen verkkolomakkeella <https://ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi/palveluntuottajille/> antamat tiedot palvelutoiminnastaan Ikääntyneiden palveluneuvonnan verkkosivulla olevaan palveluhakuun ja vuosittain julkaistavaan Ikäihmisten palveluoppaaseen <https://ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi/palveluhaku/> siirrettäväksi.

7 Rekisterin käyttötarkoitus

Asiakkaiden ja palveluntuottajayritysten tietoja kerätään oikeutetun edun perustella.

Ikääntyneiden palveluneuvontaan yhteydenottavien asiakkaiden henkilötietoja käytetään asiakkaan luvalla tilaaja-asiakasorganisaation palvelutarpeen arviointiin ohjaamiseen.

Anonymisoitua tietoa käytetään palvelua koskevien raporttien kokoamiseen, laskutukseen, toimintamme vaikutusten arviointiin sekä tilastointitarkoituksiin.

Ikääntyneiden palveluneuvontaan verkkolomakkeella tietonsa antavien palveluntuottajien tietoja käytetään yrityksen tietojen esille saattamiseen verkkosivumme palveluhaussa.

Palveluntuottajayritys vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

7.1 Keskeinen lainsäädäntö

Keskeinen lainsäädäntö, joka ohjaa terveystietojen keräämisessä, tallentamisessa, käsittelyssä ja säilyttämisessä:

- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/1014)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- GDPR, EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- Julkisuuslaki (621/1999)
- Arkistolaki (831/1994)
- Hallintolaki (434/2003)

8. Vastuu rekisteriin talletetuista tiedoista

Rekisterinpitäjä vastaa rekisteriin tallettamiensa tietojen virheettömyydestä sekä tallettamisen ja käytön laillisuudesta omien tehtäviensä hoidossa. Muutoin rekisterinpitäjän vastuuseen sovelletaan, mitä muualla laissa säädetään henkilötietojen suojasta.

9. Säännönmukaiset tietolähteet

Tietoja saadaan ja niitä ylläpidetään rekisteröidyn ja/ tai hänen edustajansa ilmoittamien tietojen perusteella. Tietoja voidaan saada myös omaiselta, viranomaisilta tai palvelun tilaajalta.

10 Kenelle luovutamme henkilötietojasi?

Käsitlemme tietojasi luottamuksellisesti. Asiakkaan potilastiedot ovat salassa pidettäviä (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 13§). Asiakastietoja luovutetaan vain voimassa olevan lainsäädännön määrittelemissä rajoissa. Asiakkaan potilastietoja luovutetaan ainoastaan:

Päijät-Soten ja Heinolan asiakasrekisterin osalta

- Päijät-Sote ja Heinolan kaupunki (myöhemmin Tilaaja) vastaa rekisterinpitäjänä kaikkiin niihin rekisteröityjen pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Luona ei itse vastaa näihin pyyntöihin, vaan ohjaa rekisteröityä oikeuksiensa käyttämisessä. (Kts. <https://www.phhyky.fi/fi/asiakkaalle/tietosuoja/>) Luona avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyynnöt voivat edellyttää Luonalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.

Omien rekisteriemme osalta (yllä)

- Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa nimenomaisella suostumuksella
- Yllä mainittujen säännösten sallimissa puitteissa viranomaiselle, viranomaisen toimeksiannosta sosiaalihuollon tehtäviä suorittavalle taholle, terveydenhuollon toimintayksikölle tai omaiselle välttämättömiä tietoja asiakkaan välittömän hoidon tai huollon turvaamiseksi, sen tarpeen selvittämiseksi tai muusta laissa perustellusta syystä.
- Muun lainsäädännön velvoittaessa tai oikeuttaessa poliisille, haastemiehelle, syyttäväviranomaiselle, tuomioistuimelle.

Tietoja luovutetaan tapauskohtaisesti asiakkaan suostumuksella tai nimenomaisen lain säännöksen perusteella. Silloin, kun tietojen luovutus edellyttää asiakkaan suostumusta, hänellä on oikeus milloin tahansa peruuttaa suostumus.

Tietoja ei luovuteta Euroopan Unionin eikä Euroopan Talousalueen ulkopuolelle.

11 Rekisterin suojauksen periaatteet

Meillä on asianmukaiset tekniset ja organisatoriset tietoturvakeinot turvaamassa henkilötietoja häviämislähteen, väärinkäytöltä tai muulta vastaavalta laittomalta pääsylvä. Tällaisia keinoja ovat muun muassa palomuurien, salaustekniikoiden ja turvallisten laitetilojen käyttö.

11.1 Sähköinen rekisteri

Tietojen käyttöoikeus on niillä rekisterinpitäjän palveluksessa olevilla henkilöillä, jotka tarvitsevat tietoja tehtävissään. Käyttöoikeudet määrittelee toimintayksikön esimies yksikön toiminnan ja lain edellyttämällä tavalla. Oikeudet päättyvät henkilön siirtyessä pois tehtävistä, joita varten hänelle on myönnetty käyttöoikeus. Järjestelmän käyttö edellyttää henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia ja salasanoja. Käyttäjiä sitoo vaitiolovelvollisuus työsuhteen aikana ja sen päättymisen jälkeen. Tietojärjestelmien käyttöä ja rekisteritietojen käsittelyä seurataan ja valvotaan lokitietojen avulla. Palvelimet, joihin rekisterin tietoja tallennetaan, sijaitsevat suojatuissa ja valvotuissa tiloissa. Tiloihin pääsy on rajoitettu ja valvottu.

11.2 Manuaalinen rekisteri

Mahdollinen manuaalinen henkilötieto / asiakastietoaineisto säilytetään lukituissa kaapeissa, joihin on pääsy vain asianosaisilla.

12. Rekisteröidyn oikeudet henkilötietoihin

12.1 Tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa häntä koskevat rekisterissä olevat tiedot.

Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti tai sähköisesti rekisterin yhteyshenkilölle tai esittää henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona.

Tarkastusoikeus voidaan evätä ainoastaan lain mukaisessa poikkeustapauksessa, esimerkiksi jos tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa asiakkaan terveydelle tai hoidolle. Jos vain osa rekisteröityä koskevista tiedoista on sellaisia, että ne jäävät tarkastusoikeuden ulkopuolelle, rekisteröidyllä on oikeus saada tietää muut hänestä talletetut tiedot.

Mikäli rekisterinpitäjä kieltäytyy tietojen antamisesta, kieltäytymisestä annetaan kirjallinen todistus. Todistuksessa mainitaan ne syyt, joiden vuoksi tarkastusoikeus on evätty. Tarkastusoikeuden epäämisen veroisena pidetään sitä, että rekisterinpitäjä ei ole kolmen kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä antanut kirjallista vastausta rekisteröidylle. Rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Rekisteröidyn henkilöllisyys tarkistetaan ennen tietojen antamista.

12.2 Oikeus vaatia tiedon korjaamista tai poistoa

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan, poistamaan tai täydentämään rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut tieto sen säilytyksen aikana. Palvelutarpeen kartoitukseen ohjattavien asiakkaiden tietoja säilytetään maksimissaan 1 arkipäivä. Tämän jälkeen tietojen muokkaamisesta vastaa tilaaja-asiakasorganisaation asiakasohjaus. (Ohje korjauspyyntöön yllä kohdassa 10.)
Palveluntuottajien antamia tietoja säilytetään, kunnes palveluntuottaja pyytää poistamaan tietonsa palveluhausta tai jos palveluntuottaja ei päivitä tietojaan vuosittaisen päivityspyynnön yhteydessä.

Rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

Rekisteröidyn on korjauspyyntöä esittäessään esitettävä tätä koskeva pyyntö henkilökohtaisesta ja todistettava samalla henkilöllisyytensä käytettävissä olevin keinoin. Pyyntö on tarpeen yksilöidä ja perustella, mitä tietoa vaaditaan korjattavaksi, mikä on rekisteröidyn mielestä oikea tieto ja millä tavoin korjaus pyydetään tekemään.

Korjauspyynnön epäämisestä rekisterinpitäjä antaa rekisteröidylle kirjallisen todistuksen, jossa mainitaan ne syyt joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty. Rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

12.3 Oikeus tulla unohdetuksi tai vastustaa tietojen käsittelyä

Rekisteröidyillä on tietyissä tapauksissa oikeus tulla unohdetuksi. Poistamme kaikki meidän sinusta keräämämme tiedot, jos henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten niitä alun perin kerättiin. Poistamme tiedot myös, jos henkilötietojen käsittely on perustunut suostumukseen ja peruutat suostumuksesi, tai jos vastustat henkilötietojen käsittelyä ellei käsittelylle ole muuta perustetta.

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä kokonaan. Tällöin emme tallenna mitään tietoja. Siinä tapauksessa emme voi ohjata palvelutarpeen kartoituspyyntöä edelleen tilaajaorganisaation asiakasohjaukseen.

12.4 Oikeus peruuttaa suostumus

Jos asiakas on antanut suostumuksen tietojen luovuttamiseen toiseen hoitoyksikköön, asiakas voi perua suostumuksen koska tahansa tai rajata kiellon siten, että se koskee johonkin toimintayksikköön, rekisteriin, vuodeosastojaksoon tai yksittäiseen käyntiin liittyviä tietoja

12.5 Valitusoikeus

Yllä mainittujen oikeuksien lisäksi sinulla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle henkilötietojesi käsittelystä.

13 Tietojen säilyttäminen, arkistointi ja hävittäminen

Palvelutarpeen kartoitukseen ohjattavien asiakkaiden tietoja säilytetään maksimissaan 1 arkipäivä.

Palveluntuottajien antamia tietoja säilytetään kunnes palveluntuottaja pyytää poistamaan tietonsa palveluhausta tai jos palveluntuottaja ei päivitä tietojaan vuosittaisen pyynnön yhteydessä.