

## Pilotprojekt om överföring av information om kundupplevelser

### 1. Den personuppgiftsansvarige

Mellersta Österbottens vårdförskapsområde Soite  
Adress: Mariegatan 16-20, 67200 Karleby  
Växel: (06) 826 4111

### 2. Ansvarig för registret

Chefsöverläkaren

### 3. Kontaktperson i ärenden som gäller registret

Jussi Salminen, delaktighets- och kundrelationschef  
jussi.salminen@soite.fi

### 4. Den dataskyddsansvariga i organisationen

Satu Tikkanen, dataskyddsansvarig ([tietosuojavastaava@soite.fi](mailto:tietosuojavastaava@soite.fi))

### 5. Syftet med behandlingen av personuppgifter

Mellersta Österbottens vårdförskapsområde deltar i ett riksomfattande pilotprojekt om kundrespons i fråga om kundupplevelser inom hälso- och sjukvården. Pilotprojektets första fas genomförs i samarbete mellan DigiFinland, Mellersta Österbottens vårdförskapsområde och Institutet för hälsa och välfärd THL. Målet med det riksomfattande pilotprojektet är att utveckla enhetliga mätare och verksamhetsmodeller för insamling av kundrespons och för plockning av uppgifter till ett riksomfattande datalager. I Soite plockas materialet från det responssystem som är i bruk i området (Roidu). Meningen är att man med hjälp av insamling av kundrespons ska utvärdera servicens kvalitet och göra jämförelser mellan olika vårdförskapsområden. Den data som blir till utifrån den respons som fås genom enkät överförs i icke-identifierbar form till DigiFinland som ansvarar för det riksomfattande projektet. DigiFinland modellerar, i enlighet med THL:s instruktioner, faktorer som är relaterade till överföring av data och relaterade till att det görs jämförelser. Denna data innehåller inte identifierbara personuppgifter. Svar från enkät levereras en gång till pilotprojektet. Den nödvändiga mängden svar samlas för pilotprojektet under våren 2024.

### 6. Lagliga grunden för behandlingen av personuppgifter

Syftet med behandlingen av personuppgifter bestäms enligt laglig grund som framgår av den allmänna dataskyddsförordningen (EU 2016/679).

- Punkt 1 a i artikel 6 i dataskyddsförordningen:** den registrerade har lämnat sitt samtycke till att dennes personuppgifter behandlas för ett eller flera specifika ändamål

- Punkt 1 b i artikel 6 i dataskyddsförordningen:** behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket den registrerade är part eller för att vidta åtgärder på begäran av den registrerade innan ett sådant avtal ingås
- Punkt 1 c i artikel 6 i dataskyddsförordningen:** behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar den personuppgiftsansvarige
- Punkt 1 d i artikel 6 i dataskyddsförordningen:** behandlingen är nödvändig för att skydda intressen som är av grundläggande betydelse för den registrerade eller för en annan fysisk person
- Punkt 1 e i artikel 6 i dataskyddsförordningen:** Behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse eller som ett led i den personuppgiftsansvariges myndighetsutövning
- Punkt 1 f i artikel 6 i dataskyddsförordningen:** behandlingen är nödvändig för ändamål som rör den personuppgiftsansvariges eller en tredje parts berättigade intressen, om inte den registrerades intressen eller grundläggande rättigheter och friheter väger tyngre och kräver skydd av personuppgifter, särskilt när den registrerade är ett barn

## 7. Kategorier av registrerade

De personuppgifter som behandlas gäller följande kategorier av registrerade:

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> klienter/patienter | <input type="checkbox"/> arbetstagare  |
| <input type="checkbox"/> minderåriga                   | <input checked="" type="checkbox"/> annan: vårdande sakkunnigs yrkesbeteckning |

## 8. Informationsinnehållet i registret

De uppgifter som behandlas består av följande personuppgifter:

### Grundläggande uppgifter

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> namn  | <input type="checkbox"/> adress            |
| <input checked="" type="checkbox"/> telefonnummer                            | <input type="checkbox"/> e-postadress      |
| <input type="checkbox"/> födelsedatum  | <input checked="" type="checkbox"/> ålder  |
| <input type="checkbox"/> personbeteckning                                    | <input type="checkbox"/> kön               |
| <input checked="" type="checkbox"/> identifierande kod för person i systemet | <input type="checkbox"/> yrkesbeteckning   |
| <input type="checkbox"/> bild  | <input type="checkbox"/> videobild         |
| <input type="checkbox"/> ljudupptagning                                      | <input type="checkbox"/> lokaliseringsdata |
| <input type="checkbox"/> något annat:  |  |

### Särskilda kategorier av personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> uppgifter om hälsa   | <input type="checkbox"/> ras eller etniskt ursprung   |
| <input type="checkbox"/> religiös eller filosofisk övertygelse   | <input type="checkbox"/> fällande domar i brottmål samt överträdelser eller därmed sammanhängande säkerhetsåtgärder |
| <input type="checkbox"/> behandling av genetiska eller biometriska uppgifter för entydig identifiering av person | <input type="checkbox"/> information om en persons sexuella beteende eller läggning                                 |
| <input type="checkbox"/> medlemskap i fackförbund  | <input type="checkbox"/> politiska åsikter  |

## 9. Registrets informationskällor

Kundrespons samlas av personer som fyllt 18 år. Med enkäter om kundupplevelser samlas numerisk data (på skalan 0-10) om ifall kunden rekommenderar den service hen fått utifrån sitt besök. I mätningar används också påståenden som THL rekommenderar, på en skala med fem steg: helt av samma åsikt - helt av annan åsikt. Man kan låta bli att svara på påståenden. Det är möjligt att samtidigt samla in verbal respons, om kunden ger sådan. I verbal respons ska inte antecknas identifierbara uppgifter. **Om responsen innehåller öppna responsuppgifter, avlägsnas den verbala responsen antingen helt eller alternativt anonymiseras de identifierande uppgifterna tekniskt innan uppgifterna överförs till tredje part (i det här fallet DigiFinland). Mottagaren ska också för sin del försäkra sig tekniskt om att det inte finns identifierande uppgifter i den verbala responsen.**

Kundresponsystemet får en notifiering utifrån händelseuppgifter i patientdatasystemet om att det ska be om kundrespons. Notifieringen överförs till producenten av kundresponsystemet i enlighet med gränsdragningen som gjorts i Lifecares rapporteringsdatabas. Producenten av kundresponsystemet (Roidu) har tillgång till följande uppgifter:

- Telefonnummer
- Ålder eller åldersklass
- Kontaktspråk eller modersmål
- Nyckel för händelsen (en nummerserie med hjälp av vilken händelsen identifieras)
- Platsen för servicen/organisationsuppgift
- Datum för händelse
- Kontakttyp
- Mottagningstyp
- Besökstyp
- Specialitet
- Funktion
- Utförarens yrke

Uppgifterna begränsas till vissa tjänster (öppna sjukvårdens mottagningstjänster och tandvården) i pilotprojektet och pseudonymiseras för rapportering.

Efter att enkäten har genomförts överförs responsen som kopplats från kundresponsystemet till händelseuppgift till vårdsområdets datalager. Datalagret är beläget på vårdsområdets egna servrar. När data söks från kundresponsystemet utnyttjar man API-gränssnittet.

För DigiFinlands riksomfattande jämförelse lämnar man i uppgifterna eller kopplar man till uppgifterna från annat håll i patientdatasystemets rapporteringsdatabas:

### Kundresponsuppgifter:

- responsens innehåll
- identifikationskod för responsen
- tiden för när enkäten har skickats
- tiden för när enkäten har fyllts i

**Och till detta kopplas händelseuppgifter (om dessa finns tillgängliga):**

- vårdsområdets organisationsuppgifter och serviceklassificering
- serviceform/funktion
- unik identifikationskod för kund (obs. inte personbeteckning)
- servicebransch
- hur brådskande vården är
- orsaken till vården
- kontaktsätt
- händelsens specialitet
- händelsens sjukdomsklassifikation
- inledning av uträttande av ärende
- avslutande av uträttande av ärende

## 10. Utlämnande av uppgifter

Registeruppgifter överförs i regel inte utanför EU eller EES-området. Registeruppgifter kan lämnas ut utanför EU eller EES endast om det mottagande landet har enligt kommissionens beslut ansetts försäkra sig om en tillräcklig nivå av dataskydd eller om överföringen genomförs med tillämpande av de lämpliga skyddsåtgärderna som nämns i allmänna dataskyddsförordningen (2016/679) (till exempel standardbestämmelser).

## 11. Platsen för behandling av personuppgifter

Personuppgifter behandlas (inklusive också tillgång till personuppgifter och stödtjänster och kundbetjäning, platser för lagring av uppgifter) i följande länder eller områden:

- |                                     |   |                          |                                   |
|-------------------------------------|---|--------------------------|-----------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Finland   | <input type="checkbox"/> | Annan                             |
| <input type="checkbox"/>            | Europeiska unionens område eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet | <input type="checkbox"/> | Särskilda grunder för överföring: |

## 12. Principer för skydd av registret

Avtalen har utarbetats på korrekt sätt med personuppgiftsbiträden, och man har kommit överens om behandlingen av personuppgifter genom separata bilagor.

I pilotprojektet används icke-identifierbara uppgifter, och kanalerna för överföring är krypterade. Man har försökt minimera mängden uppgifter som finns tillgängliga och antalet personer som behandlar uppgifterna. Uppgifterna som överförts från kundresponssystemet till vårdsområdet finns på en server i områdets egen maskinhall.

## 13. Registrets livscykel

Uppgifterna lagras i enlighet med vårdsområdets arkiverings- ja informationsstyrningsplan. Lagringstiderna fastställs enligt lagen utifrån den aktuella, gällande lagstiftningen.

Det har överenskommit separat med producenten om avlägsnande av uppgifter från kundresponssystemet, dock så att uppgifterna alltid försvinner inom minst 30 dagar. Platsen för

behandling av personuppgifterna i kundresponssystemet finns i Googles molntjänst i Fredrikshamn i Finland. När det gäller DigiFinlands datapool lagras data som gjorts icke-identifierbar där högst till slutet av år 2024.

#### 14. En registrerads rättigheter

Det föreskrivs om den registrerades det vill säga dina rättigheter i EU:s dataskyddsförordning och i dataskyddslagen. Den personuppgiftsansvarige ska kunna försäkra sig om identiteten hos en person som använder sina dataskydds rättigheter. Om den registrerade inte kan identifieras, kan hen inte använda sin rättighet. Den registrerade kan dock ge tilläggsuppgifter för att göra identifiering möjlig.

Den registrerades rättigheter är rätten att:

- få information om behandlingen av personuppgifter
- få tillgång till uppgifter
- rätta uppgifter
- begränsa behandlingen av uppgifter
- överföra uppgifter från ett system till ett annat utan att bli föremål för automatiserat beslutsfattande utan laglig grund
- att anföra besvär hos tillsynsmyndigheten

Om den registrerade vill använda sina rättigheter, kan hen kontakta [kirjaamo@soite.fi](mailto:kirjaamo@soite.fi)

I vissa situationer kan den personuppgiftsansvariga av motiverat skäl vägra att genomföra en registrerads krav.

Den registrerade har rätt att anföra besvär hos tillsynsmyndigheten (Dataombudsmannens byrå) om hen anser att det har brutits mot EU:s dataskyddsförordning.

Dataombudsmannens

kontaktuppgifter: Besöksadress: Fågelviksgränden 4, 00530 Helsingfors.

Postadress: PB 800, 00531 Helsingfors. Tfn 029 56 66700. E-postadress:

[tietosuoja\(at\)om.fi](mailto:tietosuoja(at)om.fi)

Du kan läsa mera om dina rättigheter

<https://tietosuoja.fi/sv/den-registrerades-rattigheter>