

## Asiakaskokemustiedon siirron pilotti

### 1. Rekisterinpitäjä

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite  
Osoite: Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola  
Puhelinvaihe: (06) 826 4111

### 2. Rekisteristä vastaava

Johtajaylilääkäri

### 3. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Jussi Salminen, osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö  
jussi.salminen@soite.fi

### 4. Organisaation tietosuojavastaava

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

### 5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue osallistuu kansalliseen asiakaspalautepilottiin terveydenhuollon asiakaskokemuksen osalta. Ensimmäisen vaiheen pilotti toteutetaan yhdessä DigiFinlandin, Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen sekä THL:n kanssa. Kansallisen pilotin tavoitteena on kehittää yhtenäiset mittarit ja toimintamallit asiakaspalautteen keräämiseen ja tiedon poimintaan kansalliseen tietovarantoon. Soitessa aineisto poimitaan alueella käytössä olevasta palautejärjestelmästä (Roidu). Asiakaspalautteen keräämisen avulla on tarkoituksena arvioida palvelun laatua ja vertailla sitä eri hyvinvointialueiden välillä. Kyselypalautteista syntyvä data siirretään tunnistettomana kansallisen hankkeen toimijalle, DigiFinlandille, joka mallintaa THL:n vaatimusten mukaisesti datan siirtoon ja vertailukäyttöön liittyviä tekijöitä. Data ei sisällä tunnistettua henkilötietoa. Kyselyvastaukset toimitetaan pilotin käyttöön kertaluontoisesti. Pilotin käyttöön vastauksia kerätään tarvittava määrä kevään 2024 aikana.

### 6. Henkilötietojen käsittelyn lakiperuste

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus määräytyy yleisestä tietosuojasetuksesta (EU 2016/679) ilmenevän laillisuusperusteen mukaan

- Tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan alakohta a:** rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten
- Tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan alakohta b:** käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä

- Tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan alakohta c:** käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi
- Tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan alakohta d:** käsittely on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi
- Tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan alakohta e:** käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi
- Tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan alakohta f:** käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi

## 7. Rekisteröityjen ryhmät

Käsiteltävät henkilötiedot koskevat seuraavia rekisteröityjen ryhmiä:

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> asiakkaat/potilaat | <input type="checkbox"/> työntekijät  |
| <input type="checkbox"/> alaikäiset                    | <input checked="" type="checkbox"/> muu: hoitavan asiantuntijan ammattinimike |

## 8. Rekisterin tietosisältö

Käsiteltävät henkilötiedot koostuvat seuraavista henkilötiedoista:

### Perustiedot

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> nimi  | <input type="checkbox"/> osoite           |
| <input checked="" type="checkbox"/> puhelinnumero                          | <input type="checkbox"/> sähköpostiosoite |
| <input type="checkbox"/> syntymäaika                                       | <input checked="" type="checkbox"/> ikä   |
| <input type="checkbox"/> henkilötunnus                                     | <input type="checkbox"/> sukupuoli        |
| <input checked="" type="checkbox"/> järjestelmän henkilön yksilöivä tunnus | <input type="checkbox"/> ammattinimike    |
| <input type="checkbox"/> kuva  | <input type="checkbox"/> videokuva        |
| <input type="checkbox"/> äänite  | <input type="checkbox"/> sijaintitiedot   |
| <input type="checkbox"/> muu:  |   |

### Tietosuoja-asetuksen mukaiset erityiset henkilötietoryhmät

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> terveyteen liittyvät tiedot  | <input type="checkbox"/> rotu tai etninen alkuperä   |
| <input type="checkbox"/> uskonnollinen tai filosofinen vakaumus  | <input type="checkbox"/> rikostuomiot ja rikkomukset tai niihin liittyvät turvaamistoimet            |
| <input type="checkbox"/> geneettisten tai biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteiseksi tunnistamiseksi | <input type="checkbox"/> henkilön seksuaaliseen käyttäytymiseen tai suuntautumiseen liittyvät tiedot |
| <input type="checkbox"/> ammattiliiton jäsenyys  | <input type="checkbox"/> poliittiset mielipiteet   |

## 9. Rekisterin tietolähteet

Asiakaspalautetta kerätään 18- vuotta täyttäneiltä. Asiakaskokemuskyselyistä kerätään numeraalista tietoa (asteikolla 0-10), suositteleeko asiakas käyntinsä perusteella samaansa palvelua. Mittauksista käytetään myös THL:n suosittelemia väittämiä, viisiportaisella vastaustavalla; täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä. Väittämiin voi jättää vastaamatta. Samassa yhteydessä on mahdollisuus kerätä sanallista palautetta, mikäli asiakas sellaista antaa. Sanalliseen palautteeseen ei tule kirjata tunnisteellista tietoa. **Mikäli palaute sisältää avointa palautetietoa, poistetaan sanallinen palaute joko kokonaan tai tunnisteet anonymisoidaan teknisesti ennen lähetystä kolmannelle (nyt DigiFinland) osapuolelle. Myös vastaanottajan osaltaan varmistettava teknisesti, ettei sanallisessa palautteessa ole tunnisteellista tietoa.**

Asiakaspalautejärjestelmä saa herätteen asiakaspalautteen kysymiseen potilastietojärjestelmän tapahtumatietojen perusteella. Heräte siirtyy asiakaspalautejärjestelmän tuottajalle Lifecare - raportointikantaan tehdyn rajauksen perusteella. Asiakaspalautejärjestelmän tuottajalla (Roidu) on pääsy seuraaviin tietoihin:

- Puhelinnumero
- Ikä tai ikäluokka
- Asiointikieli tai äidinkieli
- Tapahtuman avain (tapahtuman yksilöivä numerosarja)
- Suorituspaikka/organisaatiotieto
- Tapahtuman päivämäärä
- Kontaktilaji
- Vastaanottolaji
- Käyntityyppi
- Erikoisala
- Toiminto
- Suorittajan ammatti

Dataa rajataan pilotissa tiettyihin palveluihin (avosairaanhoidon vastaanottopalvelut ja hammashuolto) ja pseudonimisoidaan raportointia varten.

Kyselyn suorittamisen jälkeen asiakaspalautejärjestelmästä tapahtumatietoon yhdistetty palaute siirtyy hyvinvointialueen tietovarastoon. Tietovarasto sijaitsee hyvinvointialueen omilla palvelimilla. Data haetaan asiakaspalautejärjestelmästä API-rajapintaa hyödyntäen.

DigiFinlandin kansallista vertailua varten dataan jätetään tai muualta potilastietojärjestelmän raportointitietokannasta dataan yhdistetään:

### Asiakaspalautetiedot:

- palautteen sisältö
- palautteen yksilöivä tunniste
- kyselyn lähetysaika
- kyselyn täyttöaika

**Johon yhdistettynä tapahtumatiedot (mikäli saatavissa):**

- hyvinvointialueen organisaatiotiedot ja palveluluokitus
- palvelumuoto/toiminto
- asiakkaan yksilöivä tunniste (huom. ei henkilötunnus)
- palveluala
- hoidon kiireellisyys
- hoitoon tulon syy
- yhteystapa
- tapahtuman erikoisala
- tapahtuman tautiluokitus
- asioinnin alku
- asioinnin loppu

## 10. Tietojen luovutus

Pääsääntöisesti rekisteritietoja ei siirretä EU:n tai ETA alueen ulkopuolelle. Rekisteritietoja voidaan luovuttaa EU:n tai ETA alueen ulkopuolelle vain, jos vastaanottavan maan on komission päätöksellä katsottu varmistavan riittävän tietosuojan tason tai että siirto toteutetaan yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679) mainittuja asianmukaisia suojatoimia soveltaen (esim. vakiolausekkeet).

## 11. Henkilötietojen käsittelyn sijainti

Henkilötietoja käsitellään (sisältäen myös pääsyn henkilötietoihin ja tuki- ja asiakaspalvelut, tietojen tallennuspaikat) seuraavissa maissa tai seuraavilla alueilla:

- Suomi
- Euroopan Unionin alue tai Euroopan tulosalue
- Muu
- Siirron erityiset perusteet:

## 12. Rekisterin suojauksen periaatteet

Sopimukset laadittu henkilötietojenkäsittelijöiden kanssa asianmukaisesti ja henkilötietojen käsittelystä on sovittu erillisillä liitteillä.

Pilotissa käytetään tunnisteetonta tietoa ja siirtokanavat ovat salattuja. Käytössä olevan tiedon ja sitä käsittelevien henkilöiden määrä on pyritty minimoimaan. Asiakaspalautejärjestelmästä hyvinvointialueelle siirtynyt tieto sijaitsee alueen omassa konesalissa olevalla palvelimella.

## 13. Rekisterin elinkaari

Tietoja säilytetään hyvinvointialueen arkisto- ja tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti. Säilytysajat määritellään lakiperusteisesti huomioiden kulloinkin voimassa oleva lainsäädäntö.

Asiakaspalautejärjestelmässä tietojen poistamisesta on sovittu tuottajan kanssa erikseen kuitenkin niin, että tiedot häviävät aina vähintään 30 pv:n kuluessa. Asiakaspalautejärjestelmän henkilötietojen käsittelypaikka on Google pilvipalvelussa Suomessa Haminassa. DigiFinlandin tietoaaltaalla teknisesti tunnisteettomaksi käsitelty dataa säilytetään korkeintaan vuoden 2024 loppuun.

---

## 14. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyn eli sinun oikeuksistasi säädetään EU:n tietosuojasetuksessa sekä tietosuojalaissa. Rekisterinpitäjän on kyettävä vahvistamaan tietosuojaoikeuksiaan käyttävän henkilöllisyys. Jos rekisteröityä ei voida tunnistaa, hän ei voi käyttää oikeuttaan. Rekisteröity voi kuitenkin toimittaa lisätietoja tunnistamista varten.

Rekisteröidyn oikeudet ovat:

- oikeus saada informaatio henkilötietojen käsittelystä
- saada pääsy tietoihin
- oikaista tietoja
- rajoittaa tietojen käsittelyä
- siirtää tiedot järjestelmästä toiseen olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi ilman laillista perustetta
- oikeus tehdä valitus valvovalle viranomaiselle

Jos rekisteröity haluaa käyttää oikeuksiaan hän voi olla yhteydessä [kirjaamo@soite.fi](mailto:kirjaamo@soite.fi)

Tietyissä tilanteissa rekisterinpitäjä voi perustellusta syystä kieltäytyä toteuttamasta rekisteröidyn vaatimuksia.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (Tietosuojavaltuutetun toimisto), jos katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä on rikottu EU:n tietosuojasetusta.

### Tietosuojavaltuutetun yhteystiedot:

Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki.

Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki. Puh. 029 56 66700.

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

Voit lukea tarkemmin oikeuksistasi:

<https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-oikeudet>