



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Tietosuojaseloste: Asiakaspalautejärjestelmä

Päiväys: 23.1.2026

Versio: 1.2

Laatija: Jussi Salminen

Rekisteröidyn informointi, EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) 12-14 art.

1. Rekisterin nimi

Asiakaspalautejärjestelmä

2. Rekisterinpitäjä

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Osoite: Mariankatu 16 -20, 67200 Kokkola

Puhelinvaihe: 06 826 4111

3. Rekisterin vastuhenkilö

Kehittämispäällikkö, kirjaamo@soite.fi

4. Asiakaspalautejärjestelmän yhteyshenkilö

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö, kirjaamo@soite.fi

5. Organisaation tietosuojavastaava

Tietosuojavastaava, tietosuojavastaava@soite.fi

6. Tietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

Asiakaspalautteita ja palautteista koostuvaa asiakaskokemustietoa hyödynnetään palvelu- ja hoitoprosessien kehittämistyössä, hyvinvointialueen johtamisessa sekä kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa. Asiakaspalaute pyydetään antamaan nimettömänä ilman henkilön tunnistetietoja kuten

nimi, puhelinnumero, osoite, henkilötunnus, tai muuta henkilöä tai asiointitapahtumaa yksilöivää tietoa. Jos asiakas jättää henkilötietoa sisältävää palautetta palautelomakkeen avoimeen kenttään, tulevat nämä henkilötiedot käsiteltäviksi ja annettu palaute tallentuu rekisteriin. Palautteen antajaan ollaan yhteydessä, jos yhteydenottoa on toivottu ja yhteystiedot on kirjattu. Yhteystietojen merkitseminen on vapaaehtoista.

Henkilötietojen käsittely perustuu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan yleistä etua koskevan tehtävän ja rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi sekä perustuen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 29 §.

Rekisterin tietoja käsitellään palautteen antajan suostumukseen perustuen. Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa.

7. Rekisterin tietosisältö

Asiakaspalaute pyydetään antamaan nimettömänä ilman henkilön tunnistetietoja, jolloin henkilötietoja ei käsitellä. Jos palautteen antaja haluaa, että häneen ollaan yhteydessä hän voi antaa yhteystiedoiksi oman nimensä, puhelinnumerosa ja/tai sähköpostiosoitteen. Nimi- ja yhteystietojen merkitseminen on vapaaehtoista. Tietojen antamatta jättämisestä ei ole rekisteröidylle seurauksia, vaan asiakaspalautteen antaminen on täysin vapaaehtoista.

Lisäksi käsitellään palautteen sisältötietoja kuten asiakaspalaute, suosittelisiko palvelua, nimi (vapaaehtoinen), sähköposti (vapaaehtoinen) ja puhelinnumero (vapaaehtoinen).

Erietyiset henkilötiedot: Lomakkeella ei kysytä erityisiä henkilötietoja.

8. Henkilötietojen tietolähteet

Tiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään. Palautteen voi antaa joko palvelupisteissä sijaitseviin palautelaitteisiin tai internetsivuston lomakkeella sähköiseen palautejärjestelmään, paperisella palautelomakkeella tai suullisesti. Suullinen palaute kirjataan palautteen antajan suostumuksella palautelomakkeelle. Paperiselle palautelomakkeelle kirjatut palautteet viedään sähköiseen palautejärjestelmään ja paperiset lomakkeet hävitetään asianmukaisella tavalla.

9. Henkilötietojen luovuttaminen rekisteristä

Mikäli palautteessa on henkilötietoja, ne ovat vain palautteen käsittelijöiden tiedossa. Palautteen käsittelijöitä sitoo salassapito- ja vaitiolovelvoite. Mikäli asiakaspalaute koskee useita asioita tai yksiköitä, asiakaspalautteen käsittelijän tulee kerätä vastinetta varten tiedot Soitesta ja vain hän käsittelee palautteen antajan yhteystietoja.

10. Henkilötietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle kolmansiin maihin tai kansainvälisille järjestöille.

11. Rekisterin tietojen säilytysaika

Rekisterin tietoja säilytetään arkistonmuodostussuunnitelman mukaan. Tiedot säilytetään Soitessa käytössä olevassa järjestelmässä, johon on rajoitettu pääsy.

12. Rekisterin suojauksen periaatteet

Henkilötietoja käsitellään Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella käytössä olevassa asiakaspalautte- ja analysointijärjestelmässä. Tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietojen käsittelyssä noudatetaan Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosujoaohjeita. Asiakaspalautteiden käsittelyoikeus on asiakaspalautteista vastaavilla henkilöillä. Palautteiden käsittelijöillä on omat henkilökohtaiset tunnukset ohjelmaan. Henkilökunnan tietosuojalainsäädännön tuntemusta ylläpidetään säännöllisellä jatko- ja täydennyskoulutuksella.

Profilointi ja automaattinen päätöksenteko

Henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon.

13. Rekisteröidyn oikeudet (EU:n tietosuojasetus art. 15-18, 20-21, 77)

Kaikki rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät pyynnöt on toimitettava Soiten kirjaamoon:

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

tai kirjaamo@soite.fi.

Rekisteröidyn tietojen tarkastusoikeuteen ja tiedon oikaisemiseen liittyvät lomakkeet löytyvät Soiten verkkosivuilta Tietosuojasivulta.

Tietojen tarkastusoikeus

Rekisteröidyltä on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja. Rekisterinpitäjän on toimitettava jäljennös rekisteröityä koskevista henkilötiedoissa rekisteröidyn niitä pyytäessä.

Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava tällaisesta viivästyisestä syineen kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.

Oikeus tiedon oikaisemiseen

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Oikaisun lisäksi rekisteröidyllä on oikeus saada puutteelliset tietonsa täydennetyiksi.

Jos rekisterinpitäjä ei hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, hänen on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle.

Oikeus vaatia tietojen poistamista

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan häntä koskevat henkilötiedot edellyttäen, että jokin tietosuojasetuksen artiklan 17 momentin 1 edellytyksistä täyttyy. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole, jos esimerkiksi lakisääteisen veloitteen noudattaminen, yleistä etua koskevan tehtävän toteuttaminen tai julkisen vallan käyttäminen edellyttää tietojen käsittelyä.

Oikeus vaatia käsittelyn rajoittamista

Rekisteröidyllä on oikeus siihen, että rekisterinpitäjä rajoittaa henkilötietojen käsittelyä, jos kyseessä on yksi seuraavista:

- rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden
- käsittely on lainvastaista ja rekisteröity vastustaa poistamista ja vaatii sen sijaan käytön rajoittamista
- rekisteröity tarvitsee tietoja oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- rekisteröity on vastustanut henkilötietojensa käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä siirtämään rekisteröidyn tiedot toiseen tietojärjestelmään toiselle rekisterinpitäjälle. Oikeus siirtoon on vain tilanteessa, jossa käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja käsittely toteutetaan tietojärjestelmässä. Oikeutta siirtoon ei ole tilanteessa, jossa käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai julkisen vallan käyttämiseksi.

Rekisteröidyn valitusoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle:

Tietosuojavaltuutetun toimisto, Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki/PL 800, 00531 Helsinki

p. 029 566 6777