



## Asiakaspalautteen tietosuojaseloste

Tietosuojalaki (1050/2018)

### 1. Rekisterinpitäjä

Lapin sairaanhoitopiiri  
PL 8041, 96101 Rovaniemi  
Käyntiosoite: Ounasrinteentie 22  
Puhelin (vaihde) 016 328 111

### 2. Rekisteriasioista vastaava henkilö ja yhteyshenkilö

Johtajaylilääkäri Jukka Mattila, [jukka.mattila@lshp.fi](mailto:jukka.mattila@lshp.fi)

### 3. Rekisterin nimi

Asiakaspalauterekisteri

### Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus (rekisterin käyttötarkoitus)

Asiakaspalautteen antaja voi antaa yhteystietonsa asian jatkokäsittelyä varten.

### 4. Rekisterin tietosisältö

Asiakaspalautte, asiakaspalautteen antajan nimi ja yhteystiedot.

### 5. Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakaspalautteen antaja kirjaa yhteystietonsa (nimi, puhelinnumero, sähkö-postiosoite ja postinumero) halutessaan sähköiseen järjestelmään tai paperilomakkeella. Yhteystiedot siirretään paperilomakkeelta sähköiseen asiakaspalauttejärjestelmään henkilökunnan toimesta.

### 6. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Asiakaspalautteessa olevat mahdolliset yhteystiedot ovat vain palautteen käsittelijän tiedossa. Palautteista havaituista tietoturvaloukkausepäilyistä tehdään aina HaiPro-vaaratapahtumailmoitus. Vaaratapahtumailmoitus tehdään ilman palautteen antajan yhteystietoja ja ilmoituksen tekee asiakaspalautteita käsittelevä henkilö. HaiPro-ilmoitus käsitellään Lapin sairaanhoitopiirin ohjeistuksen mukaisesti.



## 7. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Asiakaspalauterekisterin tietoja ei siirretä Lapin sairaanhoitopiirin ulkopuolelle.

## 8. Rekisterin suojauksen periaatteet

### Manuaalinen aineisto

Asiakaspalautejärjestelmässä olevia tietoja käsitteleviä henkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu palvelusuhteen päättymisenkin jälkeen. Paperilla saapuva palaute kirjataan sähköiseen järjestelmään ja palaute hävitetään tietosuojaohjeistusten mukaisesti sähköiseen järjestelmään kirjaamisen jälkeen.

### Sähköisessä muodossa oleva aineisto

Sähköiseen järjestelmään kirjatun palautteen antajan yhteystiedot ovat salassa pidettäviä tietoja. Henkilöille annetaan käyttöoikeudet palautteiden käsittelyyn työtehtävien mukaisesti. Kaikki sähköistä asiakaspalauterekisteriä käyttävät saavat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Rekisteriin jää käytöstä lokitiedot.

Jokainen rekisteriä käyttävä sitoutuu noudattamaan Lapin sairaanhoitopiirin tietoturvallisuuspolitiikan periaatteita. Henkilöstöä velvoittaa määräys ATK-työskentelyn tietosuojaohjeet Lapin sairaanhoitopiirissä (2011). Kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus kolmen vuoden välein.

## 9. Henkilörekisterissä olevien tietojen säilytys ja hävittäminen

Tarvittaessa asiakaspalautteenantaja voi tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Lisäksi palautteen antaja voi tarkistaa miten hänen palautteensa käsittely etenee.

## 10. Tiedon korjaaminen ja tiedon korjaamisen toteuttaminen

Palautteen antaja voi pyytää palautteensa muutosta, poistamista tai yhteystietojensa poistamista rekisteristä ("oikeus tulla unohdetuksi"). Palautteen muutos- tai poistamistilanteessa alkuperäinen palaute poistetaan palautetta käsittelevän henkilön toimesta ja palautteen antaja voi tehdä uuden palautteen.

Rekisterin tietoja voidaan muuttaa, täydentää tai poistaa palautteen antajan kirjallisesta pyynnöstä.

Kirjallinen korjauspyyntö tulee osoittaa rekisterin pitäjälle.

Jollei rekisterinpitäjä hyväksy vaatimusta tiedon korjaamisesta, rekisterinpitäjän edustajan on annettava asiasta kirjallinen todistus perusteineen. Asianomainen voi saattaa epäämisen tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi.