



15.12.2023 ULKOINEN

Sospro-konsernin palautekanavan tietosuojaseloste

Rekisterinpitäjä ja rekisterin nimi

Sospro Oy:n ja sen tytäryhtiöiden (jäljempänä ”Sospro”) palautekanavan henkilötiedot

Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa ja tietosuojavastaava

Yhteyshenkilömme henkilötietoja ja tietopyyntöjä koskevissa asioissa on laatujohtaja Helena Nyman-Jokinen: helena.nyman-jokinen@sospro.fi

Sospro-konsernin tietosuojavastaavan yhteystieto: tietosuojavastaava@sospro.fi.

Henkilötietojen käsittelytarkoitus

Sospron palautekanava mahdollistaa asiakkaanamme olevien lasten ja nuorten läheisille ja yhteistyökumppaneillemme palautteen antamisen toiminnastamme. Palautekanavan avulla pystymme jatkuvasti kehittämään toimintaamme sekä parantamaan palvelumme laatua ja vaikuttavuutta.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on palautekanavaan tulleiden palautteiden käsittely. Käytämme henkilötietoja:

- Annetun palautteen takia tehtävien toimenpiteiden suorittamiseksi.
- Tarvittaessa ja palautteen antajan toiveesta yhteydenottamiseksi palautteen antajaan.

Palautteen voi antaa palautekanavaamme nimettömänä. Mikäli palautteen antaja antaa nimensä ja yhteystietonsa, käytetään niitä yllä oleviin tarkoituksiin.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittely perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta ja Sospron veloitteesta palveluntuottajana ottaa huomioon palvelujen omavalvontaa tehtäessä ja toimintaa kehitettäessä palaute asiakkailta (lapsilta ja nuorilta), heidän omaisiltaan ja läheisiltä sekä yhteistyökumppaneilta.

Käsiteltävät henkilötiedot

Seuraavanlaisia henkilötietoja voi kertyä palautteen antajasta ja palautteen sisällöstä:

- Ilmoittajan nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero (ilmoituksen voi tehdä myös nimettömästi).
 - Ilmoittaja päättää itse, jättääkö hän palautteen anonyymisti vai omalla nimellään ja yhteystiedoillaan. Jos henkilö tallentaa palautteen anonyymisti, hänestä ei kerry henkilötietoja, eikä palautetta ole mahdollista yhdistää palautteen antajaan. Jos henkilö tallentaa palautteen omalla nimellään ja yhteystiedoillaan, niin nämä henkilötiedot tallentuvat palautteen mukana.



SOSPRO

- Palautteen antajan antamat ja asiaan liittyvien henkilöiden nimet ja yhteystiedot.
- Palautteen antajan liitteeksi liittämät tiedostot, joista hän ei ole poistettu dokumentin metatietoja. Tällöin on mahdollista, että metatiedoista kävisi ilmi palautteen antajan tai jonkun muun tiedoston laatineen henkilön tiedot.
 - Jos metatiedoista käy ilmi tarkoituksella tai vahingossa henkilötietoja, niin ne ovat myös salassa pidettäviä.

Keräämme vain välttämättömiä henkilötietoja palautteen käsittelyä varten.

Henkilötietojen kerääminen ja käsittely

Henkilötietojen ensisijainen tietolähde on palautteen antaja. Lisäksi tiedot koostuvat palautteen käsittelyn edetessä, esimerkiksi asiaan liittyviä työntekijöitä kuultaessa.

Edellä kuvattuja henkilötietoja käsitellään Sospron lastensuojelupalvelujen toimintayksikössä, jonka toiminnasta palautteen antaja haluaa antaa palautetta. Ilmoituksen vastaanottaa ja sen käsittelystä vastaa palautteen kohteena olevan toimintayksikön lähiesihenkilö tai hänen esihenkilönsä.

Henkilötietojen luovutus

Luovutamme tietoja viranomaisille voimassa olevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esimerkiksi viranomaisten tietopyyntöihin vastattaessa.

Henkilötiedon siirrot kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle ja käytetyt suojatakeet

Tietoja ei siirretä kolmansiin maihin Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Henkilötietojen säilytysaika tai säilytysajan määrittämisen kriteerit

Poistamme palautekanavan kautta tulevat tiedot kahden vuoden kuluttua ilmoituksen saapumisesta, jollei niiden säilyttäminen ole välttämätöntä tässä tai muussa laissa säädettyjen oikeuksien tai velvoitteiden toteuttamista varten.

Poistamme ilman aiheetonta viivytystä henkilötiedot, joilla ei selvästi ole merkitystä palautteen käsittelyn kannalta.

Kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista

Käsitlemme henkilötietoja luottamuksellisesti. Palautteen käsittelijöitä sitoo salassapitovelvollisuus. Tarvittaessa toimintayksikön esihenkilöt voivat pyytää palautteen käsittelyyn tukea Sospro-konsernin hallinnon asiantuntijoilta. Myös heitä sitoo salassapitovelvollisuus.

Ainoastaan Sosprolla nimetyt käsittelijät, laatujohtaja Helena Nyman-Jokinen sekä laatu- ja kehitysasiantuntija Satu Silanto, ovat oikeutettuja pääsemään järjestelmässä sijaintiin, johon ilmoitukset kertyvät. Heillä on molemmilla henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Ainoastaan sen toimintayksikön esihenkilöt, joita palaute koskee, ovat oikeutettuja käsittelemään järjestelmän kautta annettuja palautteita.

Tietoverkko ja tietokone, joilla järjestelmää käytetään / henkilötietoja käsitellään, on suojattu salasanoin ja palomuurilla.



Järjestelmän toimittaja vastaa järjestelmän yleisestä tietoturvallisuudesta, ylläpidosta ja kehittämisestä. Järjestelmän toimittajaa sen käyttämiä alihankkijoita sitoo salassapitovelvollisuus.

Rekisteröidyn oikeudet

EU:n tietosuojasetuksen mukaisesti rekisteröidyllä on seuraavat oikeudet:

- Oikeus saada pääsy henkilötietoihin
- Oikeus tietojen oikaisemiseen
- Oikeus tietojen poistamiseen
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen
- Oikeus käsittelyn vastustamiseen
- Oikeus saada ilmoitus henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta
- Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle eli Tietosuojavaltuutetun toimistolle

Tulee huomioida, ettei kaikki rekisteröidyn oikeudet ole rajoittamattomia. Palautekanavassa rekisteröidyn oikeuksien käyttöä voidaan rajoittaa, jotta voidaan varmistaa muiden raportoidun palautteen kohteena olevien oikeuksien ja vapauksien suojaaminen.

Rekisteröityjen oikeuksia koskevat pyynnöt tulee lähettää sähköpostitse laatujohtaja Helena Nyman-Jokiselle.