



ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY TIETOSUOJASELOSTE

Tämä on ! Aarre Avustajat Oy:n (y-tunnus: 2969310-3, jäljempänä "Aarre Avustajat") asiakastietojen käsittelyyn ja hallintaan liittyvien käytäntöjen ja toimintatapojen tietosuojaseloste Aarre Avustajien tuottaessa sosiaalihuollon palveluita kunnan tai hyvinvointialueen lukuun tai yksityisasiakkaille.

Aarre Avustajat noudattaa henkilötietojen käsittelyn osalta tietosuojalain ja EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR), kansallisen tietosuojalain (1050/2018) ja sosiaali- ja terveydenhuollon henkilötietojen käsittelyä koskevaa erityissääntelyä. Erityissääntely sisältää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 812/2000, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 159/2007 ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 254/2015. Laadittu 01.06.2019. Viimeisin muutos 1.5.2023.

1. Rekisterinpitäjä ja käsittelijä

Aarre Avustajat toimii sosiaalipalveluiden palveluntarjoajana useiden kuntien ja hyvinvointialueiden puolesta ja lukuun tarjotessaan palveluitaan palvelusetelien tai ostopalveluiden kautta oleville asiakkaille. Palveluidenjärjestäjänä toimii asiakkaan palvelusta päättävä kunta ja hyvinvointialue. Tarjotessaan näitä palveluita toimii Aarre Avustajat tietosuojasetuksen mukaisesti asiakkaiden henkilötietojen käsittelijänä, kun taas kunta ja hyvinvointialue on henkilötietojen rekisterinpitäjä. Aarre Avustajat käsittelee asiakkaiden henkilötietoja useiden kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa sovittujen tietosuojasopimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Tietoa kyseisistä sopimuksista ja sovitusta käytännöstä on saataville asiakkaan palvelusetelin tai maksusitoumukseen myöntäneeltä kunnalta ja hyvinvointialueelta (esim. hyvinvointialueen verkkosivuilta tai palvelusta päättävältä viranomaiselta). Aarre Avustajat voi tuottaa myös henkilökohtaisen avun palveluita itse maksavalle asiakkaalle, jolloin Aarre Avustajat toimii rekisterinpitäjänä tämän selosteen mukaisesti.

Aarre Avustajat voi muokata ja päivittää tämän tietosuojaselosteen mukaisia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä käytäntöjä yksipuolisesti muutoin kuin huomattavin muutoksin. Muutokset astuvat voimaan välittömästi, kun tietosuojaselosta julkaistaan, joten suosittelemme tutustumaan ja tarkistamaan ajantasaisen tietosuojaselosteen verkkosivuiltamme säännöllisesti.

Henkilötietojen käsittelijän yhteystiedot

! Aarre Avustajat Oy (y-tunnus: 2969310-3) osoitteessa Nuppulantie 35, 20320 Turku. Pyydämme olemaan yhteydessä tietosuojavastaavaamme Petteri Luoma-Nirvaan (petteri@aarreavustajat.fi, 040 128 7056), mikäli sinulla on kysyttävää tietosuojaselosteeseen liittyen.

2. Käsiteltävät henkilötiedot



Aarre Avustajat käsittelee seuraavia asiakkaiden ja tilannekohtaisesti heidän omaisten tai laillisten edustajiensa henkilötietoja:

Henkilön perustiedot: nimi, syntymäaika, ikä, osoite, asuinalue, puhelinnumero, sähköpostiosoite, henkilötunnus, sukupuoli, äidinkieli ja muu mahdollinen kielitaito, laillisen edustajan tai omaisen yhteystiedot sekä suhde asiakkaaseen.

Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä ja käytössä olevat muut palvelut, mikäli Aarre Avustajien tulee olla näistä tietoisia palvelun toteuttamiseksi ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseksi: sosiaalityöntekijän yhteystiedot, asiakkaan käytössä olevat palvelut sekä niihin liittyvät tarpeelliset yhteystiedot (esim. palvelutalon, kotihoidon, avustajan tai omaishoitajan yhteystiedot).

Asiakkaalta, edustajalta tai omaiselta saadut palvelun toteutukseen liittyvät tiedot sekä toiveet itsemääräämisoikeuden ja asianmukaisen palvelun toteuttamiseksi: palvelusetelin tai maksusitoumuksen tiedot sisältäen tuntimäärät ja sisältörajaukset, palvelun sisältöön ja toteutukseen liittyvät tiedot sekä toiveet, käytännöt ja aikaisemmat kokemukset, asiakkaan mielenkiinnon kohteet, muut palvelun toteutuksen kannalta oleelliset käytännön tiedot, asiakas- ja omaispalautteet, mahdolliset suostumukset ja kiellot (esim. henkilötietoihin liittyen).

Palvelunjärjestäjältä (kunnat ja hyvinvointialueet) saadut palveluntoteutukseen liittyvät tiedot asianmukaisen palvelun toteuttamiseksi: palvelusetelin tai maksusitoumuksen tiedot sisältäen tuntimäärät ja sisältörajaukset.

Arkaluonteiset tiedot, joista Aarre Avustajien tulee olla tietoisia palvelun toteuttamiseksi ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseksi: tiedot asiakkaan käyttämisestä sekä palvelun toteutuksessa käytettävistä apuvälineistä, sairauksista, allergioista, yliherkkyyksistä, lääkityksestä ja vammoista sekä miten nämä voivat vaikuttaa ja miten nämä tulee ottaa huomioon palvelun toteutuksessa.

Laskutus-, palvelukäynti- ja tuntitiedot: palvelusetelien ja maksusitoumuksien mukaiset laskutustiedot, palvelukäyntien yksilöidyt tuntikirjaukset ja tapauskohtaisesti palvelukäynteihin liittyvät kirjaukset.

Palveluntoteutuksessa syntyvä viestintä/kommunikointi: asiakkaan, omaisen, edustajan tai sosiaalityöntekijän kanssa tapahtuvan kommunikoinnin sisältö ja näiden kautta saatavaa palvelun toteutuksen kannalta oleellinen tieto, joka muodostuu palveluntoteutuksen myötä asiakastietoihin (esim. sähköposti- tai tekstiviestikeskustelut).

3. Henkilötietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus sekä säännölliset tietolähteet

Aarre Avustajat käsittelee sosiaalihuollon palvelunjärjestäjän (kunta ja hyvinvointialue) lukuun henkilötietoja vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palveluiden tuottamiseksi asiakkailleen. Aarre Avustajilla on oikeus käsitellä asiakkaan arkaluonteisia terveydentilaan tai vammaisuuteen liittyviä ja hänelle myönnettyyn palveluun liittyviä välttämättömiä henkilötietoja. Käsittely perustuu aina palvelunjärjestäjän toimeksiantoon esim. palvelusetelituotannon tai ostopalvelun kautta tai itsemaksavan asiakkaan palvelutilaukseen.



Henkilötietoja voidaan käsitellä Aarre Avustajien tarjoamien palveluiden yhteydessä seuraavissa käyttötarkoituksissa: palvelun toteuttaminen, tuottaminen, suunnittelu, seuranta, tilastointi, laskutus, taloushallinto ja raportointi, palveluiden ja niihin liittyvien tietojärjestelmien ja ohjelmien ylläpito, tarkastaminen ja kehittäminen, sosiaalihuoltopalvelusta annettujen säädösten ja määräysten toteuttaminen, lakisääteisten velvoitteiden toteuttaminen, erilaisiin asiakaspalveluun liittyvät toimenpiteet, viestintä, yhteydenottojen hallinta, palautteiden, reklamaatioiden ja vahinkoasioiden käsittely, yhtiön ja sen työntekijöiden oikeusturvasta huolehtiminen ja muut lainmukaiset henkilötietojen käyttötarkoitukset.

Emme käytä automaattista päätöksentekoa tai profilointia rekisteritietojen perusteella.

Asiakastiedot saadaan lähtökohtaisesti asiakkaalta itseltään suullisesti tai kirjallisesti palvelusuhteen aikana tai ennen sen alkamista. Asiakastietoja voidaan myös saada palvelunjärjestävältä kunnalta ja hyvinvointialueelta sekä asiakkaan luvalla hänen omaisiltaan, edustajilta tai palvelun kannalta oleelliselta kolmannelta osapuolelta kuten esimerkiksi palvelutalon henkilökunnalta.

4. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvat ja tietojen siirto sekä luovutukset

Henkilötietoja voidaan luovuttaa tai siirtää yhteistyökumppaneillemme ja alihankkijoillemme, jotka voivat käsitellä henkilötietoja vain tämän tietosuojaselosteen mukaisesti tarkoituksiin lainsäädännön mukaisesti, tietoturvallisesti ja asianmukaisin toimin. Henkilötietoja ei kuitenkaan luovuteta kuin tarkoin valituille yhteistyötahoille osana tavanmukaisia liiketoimia esim. taloushallintopalveluiden, tuntisuunnittelupalveluiden, tilintarkastuspalveluiden, rekrytointipalveluiden, vakuutuspalveluiden, viestintäpalveluiden, tietojensäilytyspalveluiden, tietoturva- ja suojapalvelujen sekä asiakirjanhallinta-, toimisto-, ryhmätyö- ja sähköpostipalveluiden yhteistyökumppaneille. Osana palveluiden tuottamista toimitetaan palvelunjärjestävälle kunnalle ja hyvinvointialueelle säännönmukaisesti laskutuksen ja palvelun toteutuksen mukaiset tiedot asiakaskohtaisesti palvelunjärjestäjän tietosuojakäytäntöjen mukaisesti.

Tietoja ei säännön mukaisesti siirretä tai luovuteta EU- ja ETA-alueen ulkopuolelle.

5. Tietojen säilytysaika

Henkilötiedot säilytetään asiakassuhteen ajan, sitä ennen sekä asiakassuhteen päättyessä niin kauan kuin palvelun toteutuksen, tarkistuksen ja dokumentoinnin kannalta on tarpeellista sekä miten lakisääteiset velvoitteet vaativat. Mikäli kunta tai hyvinvointialue pyytää tietoja asiakassuhteen jälkeen, toimitetaan ne kunnalle ja hyvinvointialueelle arkistoitavaksi.

6. Evästeiden (cookies) käyttö verkkosivuillamme

Käytämme verkkosivuillamme ns. cookie-toimintoa eli evästeitä. Eväste on pieni, käyttäjän tietokoneelle lähetettävä ja siellä säilytettävä tekstitiedosto, joka mahdollistaa internet-sivujen ylläpitäjän tunnistamaan usein sivuilla vierailevat kävijät, sekä mahdollistamaan yhdistelmä-



laatimisen kävijöistä. Tämän palautteen avulla pystymme jatkuvasti parantamaan sivujemme sisältöä. Evästeet eivät vahingoita käyttäjien tietokoneita tai tiedostoja. Käytämme niitä siten, että voimme tarjota asiakkaillemme kunkin yksilöityjen tarpeiden mukaisia tietoja ja palveluita. Mikäli sivuillamme vieraileva käyttäjä ei halua meidän saavan edellä mainittuja tietoja evästeiden avulla voi hän kieltää evästeet tai kytkeä evästetoiminnon pois omasta selainohjelmastaan. On kuitenkin hyvä ottaa huomioon se, että evästeet voivat olla tarpeellisia joidenkin ylläpitämiemme sivujen ja tarjoamiemme palveluiden asianmukaiselle toimimiselle.

7. Tietojen suojaamisen periaatteet

Tässä henkilötietorekisterissä olevien tietojen käsittelyssä tietoturvasta ja tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti ja tietoja käsittelevät vain niiden työntekijöiden tai kumppaneiden toimesta, joiden tehtävän kuvaan se kuuluu. Työntekijöitämme sitoo lakisääteinen, työsopimukseen sekä mahdolliseen erilliseen käyttäjäsovimukseen perustuva salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Arkaluonteisia asiakastietoja käsitellään pääsääntöisesti Valviran hyväksymässä sote-alan asiakastietojärjestelmässä. Tietojen suojaamisessa käytetään ainakin seuraavia tietoturva- ja tietosuojatoimia: tietoihin pääsyn rajaus, virus- ja muiden haittaohjelmien torjunta, asetettu vastuuhenkilö, ajantasaiset ja luotettaviksi toteamme ohjelmat ja järjestelmät ja säännölliset arviot henkilötietojen käsittelystä.

8. Asiakkaan ja rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja henkilötietorekisteriin on talletettu. Rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisten tai vanhentuneiden tietojen oikaisua, täydentämistä tai poistamista. Hänellä on myös oikeus rajoittaa tai vastustaa tietojensa käsittelyä laissa säädetyin perustein. Aarre Avustajilla on oikeus kieltäytyä pyynnöstä, mikäli se rikkoo palveluntuottajan velvollisuuksia esimerkiksi hyvinvointialuetta tai kuntaa kohtaan, tiedot ovat tarpeelliset palvelun toteutuksen kannalta tai pyynnöstä kieltäytymiselle on jokin muu perusteltu syy.

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa aiemmin antamansa suostumus tietojen käsittelylle lähettämällä sähköpostia rekisterin vastaavalle yhteyshenkilölle tai tehdä henkilötietojensa käsittelyyn liittyvistä seikoista valitus valvontaviranomaiselle. Käytännössä Aarre Avustajien tarjoaman palvelun osalta peruutus tarkoittaa aikaisempaa lupaa henkilötietojen välittämisestä asiakkaan omaiselle tai muulle ulkopuoliselle taholle.

Ostopalveluiden ja palvelusetelitoiminnan henkilötiedot ovat kunnan ja hyvinvointialueen tietoja, jonka seurauksena kaikki pyynnöt henkilötietoihin liittyen tulee toimittaa suoraan kunnalle ja hyvinvointialueelle. Aarre Avustajat toimii vain tietojen käsittelijänä. Kirjallinen tarkastuspyyntö tulee lähettää allekirjoitettuna rekisteriasioista vastaavalle henkilölle.