



ASIAKKAIDEN 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 palveluita itse maksaville yksityisasiakkaille.

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

1. Palvelusetelien ja ostopalvelusetelien asiakkaat

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 tietosuoja-asetuksen 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 sovituista käytännöistä on saataville asiakkaan palvelusetelin tai maksusitoumukseen myöntäneeltä kunnalta ja hyvinvointialueelta (esim. hyvinvointialueen verkkosivuilta tai palvelusta päättävältä viranomaiselta).

Jos olet palvelusetelin tai ostopalvelun asiakas ja sinulla on kysyttävää siitä, miten kunnat tai hyvinvointialueet käsittelevät henkilötietojasi tai haluat käyttää oikeuksiasi näihin tietoihin liittyen, sinun on otettava yhteyttä kyseiseen kuntaan tai hyvinvointialueeseen, joka toimii palveluidenjärjestäjänä.

2. Itse maksavat asiakkaat

Aarre Avustajat voi tuottaa myös henkilökohtaisen avun palveluita itse maksavalle asiakkaalle, jolloin Aarre Avustajat toimii rekisterinpitäjänä tämän tietosuojaselosteen mukaisesti.

Aarre Avustajat voi muokata ja päivittää tämän tietosuojaselosteen mukaisia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä käytäntöjä. Muutokset astuvat voimaan välittömästi, kun tietosuojaselosta julkaistaan, joten suosittelemme tutustumaan ja tarkistamaan ajantasaisen tietosuojaselosteen verkkosivuiltamme säännöllisesti. Mikäli tietosuojaselosteeseen tulee olennaisia muutoksia, ilmoitamme niistä erillisesti.

Rekisterinpitäjän yhteystiedot

Aarre Avustajat Oy (y-tunnus: 2969310-3) osoitteessa Pitkämäenkatu 13, 20250 Turku.



Pyydämme olemaan yhteydessä tietosuojavastaavaamme (tietosuojavastaava@aarreavustajat.fi), mikäli sinulla on kysyttävää tietosuojaselosteeseen liittyen tai haluat käyttää kohdassa 10 kuvattuja oikeuksiasi.

3. Käsiteltävät henkilötiedot

Aarre Avustajat käsittelee seuraavia asiakkaiden ja tilannekohtaisesti heidän valtuutettujen, 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: laskutustiedot, 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).

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: 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, WhatsApp (vain asiakkaan toimesta, yleistä viestintää)), suostumukset ja suostumuksen peruutukset.

Reklamaatioon ja vahinkokorvauksiin liittyvät tiedot: asiakkaan nimi, yhteystiedot, viestit, reklamaatiot, vahinkokorvaukseen liittyvät ilmoitukset, tilinumero (rahan palautuksia varten), tilanteeseen liittyvien kolmansien osapuolten yhteyshenkilöiden nimi ja yhteystiedot (esim. asiakkaan vakuutusyhtiö, taloyhtiö), asiakkaan juristi tai muun avustajan nimi ja yhteystiedot.



Asiakaspalvelun ja palvelun kehittäminen ja laadun parantaminen: asiakkaan nimi, yhteystiedot, asiakastytyväisyyskyselyt ja palautteet sekä palvelun käyntitiedot.

Ilmoitukset viranomaiselle: asiakkaan nimi, yhteystiedot, henkilötunnus, perustelut ilmoitukselle (tilanteen kuvauksen yhteydessä voi ilmentyä terveystietoa).

Tilastointi: asiakkaan nimi, yhteystiedot, palvelun toteutumisen tilastot (esim. käynnit)

4. Henkilötietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus

a) Henkilötietoja käsitellään Aarre Avustajien asiakassuhteen hallinnan ja tarjoamien palveluiden yhteydessä seuraavissa käyttötarkoituksissa ja perusteilla:

- Palvelun suunnittelu, toteutus, koordinointi, seuranta ja hallinta kokonaisuudessaan.
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen palvelutilaussopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa asiakas on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi asiakkaan pyynnöstä.
- Arkaluonteiset tiedot, joista Aarre Avustajien tulee olla tietoisia palvelun toteuttamiseksi ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseksi.
 - Henkilötiedon käsittely perustuu asiakkaan nimenomaiseen suostumukseen.
- Asiakkaan valtuutettujen, edunvalvojien, sosiaalityöntekijöiden ja omaisten henkilötietojen ylläpito ja hallinta
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen Aarre Avustajien oikeutettujen etujen toteuttamiseksi: asiakkaan valtuutettujen, edunvalvojien, sosiaalityöntekijöiden ja omaisten todentaminen.
- Palveluun liittyvä yhteydenpito asiakkaaseen
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen palvelutilaussopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa asiakas on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi asiakkaan pyynnöstä
- Palveluun liittyvä yhteydenpito asiakkaan valtuuttamaan henkilöön
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen Aarre Avustajien oikeutettujen etujen toteuttamiseksi: ottaa yhteyttä ja kohdistaa viestintä oikealle asiakkaan valtuuttamalle henkilölle.
- Palvelun laskutus ja taloushallinto.
 - Henkilötiedon käsittely perustuu palvelutilaussopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa asiakas on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi asiakkaan pyynnöstä.



- Tilastointi ja palvelun raportointi.
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen Aarre Avustajien oikeutettujen etujen toteuttamiseksi: koosteiden tekeminen eri käynnistä asiakkaiden luona.
- Ilmoitusvelvollisuus viranomaisille koskien epäkohtia tai uhkia asiakkaalle
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen Aarre Avustajien lakisääteisten velvoitteen noudattamiseksi.
- Yhtiön ja sen työntekijöiden oikeusturvasta huolehtiminen
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen Aarre Avustajien lakisääteisten velvoitteen noudattamiseksi.
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen Aarre Avustajien oikeutettujen etujen toteuttamiseksi: liiketoiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

b) Henkilötietoja käsitellään Aarre Avustajien asiakaspalvelun hoitamiseen seuraavissa käyttötarkoituksissa ja perusteilla:

- Reklamaatioiden ja vahinkokorvausten käsittely.
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen palvelutilaus sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa asiakas on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi asiakkaan pyynnöstä.
- Asiakaspalvelun ja henkilökohtaisen avun palvelun kehittäminen ja laadun parantaminen.
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen Aarre Avustajien oikeutettujen etujen toteuttamiseksi: tunnistaa kehityskohteet asiakaspalvelussa ja henkilökohtaisen avun palvelussa.
- Muut yhteydenotot kuin reklamaatiot asiakkaan toimesta verkkolomakkeen, sähköpostin, puhelimen tai sosiaalisen median kautta.
 - Henkilötiedon käsittely perustuu asiakkaan suostumukseen, kun asiakas ottaa meihin yhteyttä eri kanavia pitkin.

c) Henkilötietoja käsitellään Aarre Avustajien kirjanpidon hoitamiseen seuraavissa käyttötarkoituksissa ja perusteilla:

- Kirjanpitoaineiston ja tositteiden käsittely
 - Henkilötiedon käsittely on tarpeen Aarre Avustajien lakisääteisten velvoitteiden noudattamiseksi.



5. Säännölliset tietolähteet

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

6. 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.

Henkilötietojen luovutukset

Luovutamme henkilötietojasi toisille rekisterinpitäjille seuraavien tehtävien toteuttamiseksi:

- Vakuutusyhtiöille vakuutusten käsittelyä varten.
- Viranomaisille lakisääteisiä ilmoituksia varten.

Henkilötietojen siirrot

Siirrämme henkilötietojasi käsittelijöille seuraavien tehtävien toteuttamiseksi:

- Taloushallintopalvelut
- Tuntisuunnittelupalvelut
- Laskutus ja tilintarkastuspalvelut
- Viestintäpalvelut
- Tietojensäilytyspalvelut
- Tietoturva- ja suoja- ja suoja- ja suoja-
- Asiakirjanhallinta ja allekirjoituspalvelut
- Toimisto-ohjelmistojen, ryhmätyö- ja sähköpostipalvelut
- Asiakashallintajärjestelmät ja pilvipalvelut
- Varmuuskopiopalvelut
- Puhelinliittymät ja vaihdepalvelut
- Analytiikkatyökalut

Kaikki käytössä olevat palvelimet sijaitsevat EU/ETA-alueella, joten henkilötietoja ei säännönmukaisesti siirretä tai luovuteta EU- ja ETA-alueen ulkopuolelle. Henkilötietoja voi poikkeustilanteissa siirtyä Yhdysvaltoihin kuten teknisten vikojen selvittämiseksi tai teknisen tuen tarjoamiseksi käyttäessämme yhdysvaltalaisia pilvipalveluntarjoajia noudattaen voimassa olevaa lainsäädäntöä. Edellä mainituissa henkilötietojen siirrot perustuvat Euroopan komission antamaan Yhdysvaltojen riittävyyspäätökseen koskien EU:n ja Yhdysvaltojen välistä tietosuojakehystä. Emme koskaan myy henkilötietojasi.



7. Tietojen säilytysaika

Asiakassuhteen hallintaa varten henkilötietoja säilytetään 10+1 vuotta asiakassuhteen päättymisen jälkeen.

Asiakaspalvelun hoitamista varten henkilötietoja säilytetään seuraavasti:

- Vahinkokorvauksen käsittelyyn tai reklamaatioihin liittyvät tiedot säilytetään enintään 10+1 vuotta asian käsittelyn, asiakassuhteen tai sopimussuhteen päättymisestä.
- Verkkolomakkeet poistetaan 2 vuoden välein.
- Asiakastytyväisyyskyselyissä olevat yksilöivät tiedot poistetaan 3 vuoden välein.
- Potentiaalisten asiakkaiden tiedot poistetaan säännöllisesti 2 vuoden välein yhteistyön päättymisestä, mikäli asiakassuhdetta ei synny näiden vuosien aikana. Jos henkilöstä kuitenkin tulee asiakas, tiedot käsitellään asiakashallintaa varten ja säilytetään näiden tarkoitusten mukaisesti.

Kirjanpitoaineistoa ja tositteita säilytetään 10+2 vuotta tilikauden päättymisestä.

8. 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 tiedon 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.

9. 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 käyttäjänsopimukseen 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.



10. Rekisteröidyn oikeudet

Asiakkaalla on useita henkilötietojen käsittelyyn liittyviä oikeuksia. Huomioi kuitenkin, että kaikki oikeudet eivät ole kaikissa tilanteissa käytettävissä. Käytettävissä olevat oikeudet riippuvat muun muassa käsittelyn oikeusperusteesta.

Aarre Avustajilla on oikeus kieltäytyä pyynnöstä, mikäli henkilötiedot ovat tarpeelliset palvelun toteutuksen kannalta tai pyynnöstä kieltäytymiselle on jokin muu perusteltu syy.

Oikeuksien käyttäminen on yleensä aina ilmaista. Jos asiakas kuitenkin tekee pyyntöjä jatkuvasti tai pyyntö voidaan muuten pitää perusteettomina tai kohtuuttomina, saattaa Aarre Avustajat kieltäytyä pyynnön toteuttamisesta tai periä asiakkaalta kohtuullisen käsittelymaksun. Tällaisessa tilanteessa Aarre Avustajat ilmoittavat maksullisuudesta asiakkaalle kuitenkin aina etukäteen.

Alta löytyy tarkempi kuvaus siitä, millaisia oikeuksia asiakkaalla on ja miten niitä voi käyttää.

Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Emme tee automaattista päätöksentekoa tai profilointia rekisteritietojen perusteella.

Oikeus saada pääsy henkilötietoihin ja oikeus oikaista tietoja

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä henkilötietoja Aarre Avustajat käsittelevät, tai saada varmistus siitä, Aarre Avustajat eivät käsittele asiakkaan henkilötietoja. Mikäli Aarre Avustajat käsittelemä henkilötieto on asiakkaan mielestä virheellisiä, epätarkkoja tai puutteellisia, asiakas voi tehdä pyynnön tietojen oikaisemisesta. Nämä oikeudet ovat aina käytettävissä riippumatta henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteesta.

Oikeus tietojen poistamiseen

Asiakkaalla on tietyissä tapauksissa oikeus saada henkilötieto poistetuksi. Aarre Avustajat myös poistavat asiakkaan henkilötiedot, jos henkilötietojen käsittely on perustunut suostumukseen ja asiakas peruuttaa suostumuksensa tai henkilötietojen käsittely on perustunut oikeutettuun etuun ja asiakas vastustaa henkilötietojen käsittelyä eikä käsittelylle ole muuta perustetta. Oikeus tietojen poistamiseen ei sovellu, jos esimerkiksi käsittely perustuu lakisääteiseen veloitteeseen tai yleiseen etuun.

Oikeus rajoittaa tietojesi käsittelyä

Asiakkaalla on tietyin edellytyksin oikeus vaatia käsittelyn väliaikaista rajoittamista. Väliaikainen rajoittaminen tarkoittaa, että Aarre Avustajat säilyttää henkilötiedot, mutta ei poista tai muulla tavoin käsittele niitä. Jos asiakas esimerkiksi tarvitsee henkilötietoja oikeudellisen vaateen laatimiseksi, asiakas voi vaatia henkilötiedon käsittelyn rajoittamista.

Oikeus vastustaa tietojen käsittelyä

Asiakkaalla on oikeus vastustaa erityiseen tilanteeseen liittyvällä perusteella milloin tahansa kaikkea sellaista henkilötietojen käsittelyä, joka perustuu oikeutettuun etuun. Tämän jälkeen Aarre Avustajat



eivät käsittele henkilötietoja, paitsi jos Aarre Avustajat voivat osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää asiakkaan edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Asiakas voit pyytää henkilötietojen siirtoa, jolloin Aarre Avustajat toimittaa henkilötiedot koneluettavassa muodossa, jotta asiakas voi säilyttää niitä itse tai siirtää ne toiselle rekisterinpitäjälle (esim. toiselle palveluntarjoajalle). Mikäli se on teknisesti mahdollista, Aarre Avustajat voivat myös siirtää asiakkaan henkilötiedot suoraan toiselle rekisterinpitäjälle asiakkaan pyynnöstä. Siirto-oikeus koskee vain tilanteita, joissa Aarre Avustajat käsittelee asiakkaan henkilötietoja suostumuksen tai sopimuksen perusteella ja koskee vain sellaisia tietoja, joita asiakas on itse toimittanut ja joiden käsittely suoritetaan automaattisesti.

Oikeus peruuttaa suostumus

Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus peruuttaa aiemmin antamansa suostumus tietojen käsittelylle lähettämällä sähköpostia rekisterin vastaavalle yhteyshenkilölle. Mikäli asiakas peruuttaa suostumuksensa, lopetetaan henkilötietojen käsittely siltä osin, kun se on perustunut suostumukseen. Käytännössä Aarre Avustajien tarjoaman palvelun osalta peruutus tarkoittaa aikaisempaa lupaa henkilötietojen välittämisestä asiakkaan omaiselle tai muulle ulkopuoliselle taholle.

Eriyistilanteissa esimerkiksi laki saattaa kuitenkin velvoittaa Aarre Avustajia edelleen säilyttämään joitain henkilötietoja, vaikka ne olisivat alun perin kerätty suostumuksen perusteella. Suostumuksen peruminen ei vaikuta sen henkilötietojen käsittelyn laillisuuteen, jota Aarre Avustajat on tehneet ennen suostumuksen perumista.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle henkilötietojen käsittelystä. Suomen valvontaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto: <http://www.tietosuoja.fi>.