

Tietosuojaseloste

Digitaalinen vastaanottopalvelu – DigiVOK

Tiedostoon tehtyt muutokset	Päivämäärä	Laatija	Hyväksyjä
Tietosuojaseloste laadittu	29.11.2023	Jaana Viljakainen	Mari Saari
Poistettu vastuuhenkilön tiedot	10.6.2025	Karita Kangasmaa	Mari Saari

1. Johdanto

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Luona Oy:n digitaalinen vastaanottopalvelu DigiVOKissa. Selosteessa kerrotaan myös, mitä oikeuksia rekisteröidyillä henkilöillä on ja miten oikeuksia voi käyttää.

Tämä tietosuojaseloste soveltuu ainoastaan digitaalisissa vastaanottopalveluissa tehtävään henkilötietojen käsittelyyn. Muissa vastaanottopalveluissa tehtävästä henkilötietojen käsittelystä kerrotaan Luonan vastaanottopalvelujen tietosuojaselosteessa.

Luona tarjoaa vastaanottokeskusten asiakkaille digitaalisia neuvontapalveluita Flowmedik Oy:n tarjoaman eKonsultaatio-alustan avulla. Digitaaliset neuvontapalvelut on tarkoitettu Luonan asiakkaina oleville turvapaikanhakijoille ja tilapäistä suojelua saavilla henkilöille. Digitaalinen palvelupolku mahdollistaa asiakkaan yleisen neuvonnan livechatin kautta ja videovastaanottojen järjestämisen.

Tietosuojaselostetta päivitetään säännöllisesti. Ajankohtainen versio löytyy aina osoitteesta www.luona.fi/tietosuojaselosteet.

2. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaavan yhteystiedot

Rekisterinpitäjä ja vastuuhenkilö
Luona Oy
Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki

Tietosuojavastaava
Lauri Huhtanen, lauri.huhtanen@bravedo.fi tai tietosuoja@luona.fi

3. Käsittelyn tarkoitukset, tietotyypit, soveltuvat oikeusperusteet ja säilytysajat

Vastaanottopalveluiden tarjoaminen perustuu lakiin (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 17.6.2011/746). Luona Oy käsittelee asiakkaan henkilötietoja lakisääteisen velvoitteen perusteella.

Kerättyjä henkilötietoja säilytetään vain niin kauan kuin tietoja voidaan pitää tarpeellisina niiden tässä tietosuojaselosteessa kuvatun käyttötarkoituksen kannalta. Luona Oy määrittelee tietojen poistoajat ja poistamiskäytännöt sekä huolehtii vanhentuneiden ja tarpeettomien tietojen poistamisesta.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on;

Tietojen käsittelyn tarkoitus	Tietotyypit	Soveltuva oikeusperuste	Säilytysaika
Digitaalisen palvelupolun toteuttaminen	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, vastaanottoyksikkö	Oikeutettu etu	1 kk palvelutapahtumasta
Asiakasyhteydenpito: palveluihin ohjaaminen	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, vastaanottoyksikkö	Oikeutettu etu	1 kk palvelutapahtumasta
Asiantuntija-avun tarjoaminen	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, vastaanottoyksikkö	Oikeutettu etu	1 kk palvelutapahtumasta
Videovastaanoton ja ajanvarauksen järjestäminen	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, vastaanottoyksikkö	Oikeutettu etu	1 kk palvelutapahtumasta
Neuvonnan ja ohjauksen tarjoaminen Palvelun ja hoidon ohjaaminen ja organisointi.	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, vastaanottoyksikkö	Oikeutettu etu	1 kk palvelutapahtumasta
Asiakkaan tunnistaminen ja yksilöinti	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, lähiosoite, ID-numero, syntymäaika, henkilötunnus, vastaanottoyksikkö	Oikeutettu etu	1 kk palvelutapahtumasta
Asiakaspalautteen ja asiakas tyytyväisyyssietojen kerääminen ja käsittely	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, vastaanottoyksikkö	Oikeutettu etu	1 kk palvelutapahtumasta

4. Tietojen lähde

Henkilötiedot kerätään pääsääntöisesti suoraan rekisteröidyltä asiakkaalta/käyttäjältä kirjautumisen yhteydessä. Asiakas syöttää palveluun ilmoittuessaan nimensä, puhelinnumerosa, sähköpostiosoitteensa ja vastaanottoyksikkönsä. Ajanvarauksen yhteydessä voidaan kerätä asiakkaan henkilötietoja maahanmuuttoviraston ylläpitämästä ulkomaalaisrekisteristä (UMAREK.) tai potilastietojärjestelmä Mediatrista.

Asiakkaille ei luoda käyttäjäprofiileja palveluun, vaan asiakas yksilöidään asioinnin yhteydessä ilmoittautumislomakkeen avulla. Videovastaanoton yhteydessä asiakas tunnistetaan ulkomaalaisrekisterin UMA-tunnuksen ja henkilön valokuvan avulla. Flowmedikin eKonsultaatio-alusta ei ole asiakas- tai potilastietojärjestelmä, eikä alustalle ole tarkoitus kirjata asiakkaan henkilötietoja. Asiakkaan tilanteeseen ja asiointiin liittyvät tiedot kirjataan Mediatriin tai ulkomaalaisrekisteriin.

Luona voi kerätä henkilötietoja myös muilta viranomaisilta, jos se on välttämätöntä palvelun tuottamiseksi.

5. Luovutukset kolmansille osapuolille ja kansainväliset tietosiirrot

Asiakkaan henkilötietoja voidaan luovuttaa kolmansille osapuolille myös ilman henkilön antamaa suostumusta, mikäli laki tai viranomaismääräys velvoittaa luovuttamaan tietoja.

Palvelun toteutuksessa käytetään apuna ulkopuolisia palveluntarjoajia, jotka toimivat tietojen käsittelijöinä rekisterinpitäjän lukuun. Osa käyttämistämme palveluntarjoajista käsittelee henkilötietoja tietyissä tapauksissa EU/ETA:n ulkopuolella. Henkilötietoja siirretään EU/ETA:n ulkopuolelle ainoastaan tietosuojalainsäädännön vaatimusten täyttyessä. Käyttämämme palveluntarjoajat ovat sopimuksellisesti sitoutuneet varmistamaan, että tietojen käsittelyssä noudatetaan hyvää tietosuojan tasoa.

6. Rekisteröityjen oikeudet

Oikeuksien käyttäminen

Rekisteröidyille henkilöille kuuluu monia oikeuksia, joiden avulla he voivat vaikuttaa henkilötietojensa käsittelyyn. Alla mainittuja oikeuksia voi käyttää lähettämällä asiaa koskevan pyynnön sähköpostitse osoitteeseen digivok@luona.fi.

Informointi

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus saada tietoa tekemästämme henkilötietojen käsittelystä läpinäkyvästi ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan perustiedot henkilötietojen käsittelystä. Jos jokin tietosuojaan liittyvä asia mietityttää, lisätietoja voi kysyä ottamalla meihin yhteyttä selosteen alussa mainittujen yhteystietojen mukaisesti.

Tietojen tarkastus

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus saada tieto siitä, mitä heitä koskevia henkilötietoja käsittelemme ja halutessaan saada jäljennös kyseisistä tiedoista. Rekisterinpitäjä toimittaa pyynnöstä jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista tai tiedon siitä, ettei rekisteröidyn tietoja käsitellä.

Tietojen oikaisu

Tietojen oikaisuoikeus ei sovellu digiVOKin palveluihin. Asiakas täyttää ilmoittautumislomakkeen jokaisen palvelutapahtuman aluksi. Ilmoittautumislomakkeen tietoja ei voida muokata jälkikäteen, mutta asiakas täyttää ilmoittautumislomakkeen uudestaan seuraavan palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelutapahtuman yhteydessä käytyjä chat-keskusteluja ei voida muokata jälkikäteen.

Käsittelyn rajoittaminen

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus vaatia henkilötietojen käsittelyn rajoitusta. Käsittelyn rajoitus tarkoittaa, että tiedot säilytetään, mutta niitä käsitellään muilla tavoin ainoastaan suostumuksen perusteella, oikeudellista vaatimusta varten, toisen henkilön oikeuksien suojaamiseksi tai tärkeää unionin tai jäsenvaltion yleistä etua koskevasta syystä. Käsittelyn rajoittaminen soveltuu esimerkiksi silloin, jos käsittelyn laillisuus on kiistetty. Tällöin tietojen käsittelyä rajoitetaan, kunnes käsittelyn laillisuus on varmistettu.

Käsittelyn vastustaminen

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä henkilökohtaiseen syyhyn vedoten, jos käsittelyn perusteena on oikeutettu etu, yleinen etu tai julkisen vallan käyttäminen. Tietojen käsittely lopetetaan, ellei käsittely ole tarpeen jonkin muun perustellun syyn takia.

Tietojen siirtäminen

Tietojen siirto-oikeus ei sovellu, sillä tietojen käsittelyn oikeusperusteena on lakisääteinen velvoite.

Tietojen poistaminen

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus saada kaikki henkilötietonsa poistetuksi eli tulla unohdetuksi. Oikeus soveltuu esimerkiksi silloin, jos käsittelyn perusteena ollut suostumus peruutetaan, eikä käsittelyyn sovellu mikään muu oikeusperuste.

Valituksen tekeminen

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelystä toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle. Suomessa tietosuojaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto. Rekisteröidyn henkilön henkilöllisyys vahvistetaan ennen oikeuksien toteuttamista pyynnön oikeellisuuden varmistamiseksi.