

Tietosuojaseloste sosiaalipalvelut; neuvonta- ja ohjauspalvelut

1. Johdanto

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään neuvonta- ja ohjauspalveluissa. Selosteessa kerrotaan myös, mitä oikeuksia rekisteröidyillä henkilöillä on ja miten oikeuksia voi käyttää. Luona tuottaa palveluita hyvinvointialueiden kumppanina.

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

2. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaavan yhteystiedot

Rekisterinpitäjä ja vastuhenkilö

Luona Hoiva Oy
Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki

Essi Virtanen, johtaja, sosiaalipalvelut
essi.virtanen@luona.fi
050 478 7810

Tietosuojavastaava

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

Rekisterinpitäjänä voi toimia myös palvelun tilaaja, esim. hyvinvointialue. Tapauskohtaisesti oikeat yhteystiedot saa Luonan vastuhenkilöltä.

3. Käsittelyn tarkoitukset, tietotyypit, soveltuvat oikeusperusteet ja säilytysajat

Tietojen käsittelyn tarkoitus	Tietotyypit	Soveltuva oikeusperuste	Säilytysaika
Neuvonta ja ohjaus puhelimitse	Puhelinnumero, puhelun alku- ja loppuaika	Oikeutettu etu	3 kuukautta
Neuvonta ja ohjaus SMS-viestillä	Puhelinnumero	Oikeutettu etu	1 vuosi
Neuvonta ja ohjaus chatissa	Chat-viestissä mahdollisesti olevat henkilötiedot	Ks. hyvinvointialueesi tietosuojaseloste	
Yhteydenottolomakkeiden ja sähköpostin käsittely	Asiakkaan yhteystiedot ja mahdolliset muut tiedot	Ks. hyvinvointialueesi tietosuojaseloste	
Asiakastietojen hallinta	Asiakkaan nimi ja yhteystiedot	Oikeutettu etu	1 vrk
Asiakaskokemuksen seuraaminen	Asiakkaan palautelomakkeessa antamat yhteystiedot.	Oikeutettu etu	1 vuosi
Laitetorin laitteiden lainaus	Asiakkaan nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot	Oikeutettu etu	Laina-aika

4. Tietojen lähde

Henkilötiedot kerätään pääsääntöisesti suoraan rekisteröidyltä henkilöltä ja palvelun tilaajalta.

5. Luovutukset kolmansille osapuolille ja kansainväliset tietosiirrot

Palvelun toteutuksessa käytetään apuna ulkopuolisia palveluntarjoajia, jotka toimivat tietojen käsittelijöinä rekisterinpitäjän lukuun. Ulkopuolisia palveluntarjoajia käytetään esim. asiakaspalvelujärjestelmien hallinnassa.

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 tietosuoja@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.

Tietojen oikaisu

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus vaatia tietojensa oikaisua tai korjausta, jolloin täydennämme epätarkat tai virheelliset tiedot

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

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus pyytää henkilötietojen siirtoa järjestelmästä toiseen. Oikeus soveltuu silloin, kun henkilötiedot on kerätty suoraan rekisteröidyltä ja niiden käsittely on perustunut sopimukseen tai suostumukseen.

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.