

REKISTERISELOSTE

Muutoksen voima kotipalvelut

2322862-2

Asiakasrekisteri

Muutoksen voima kotipalvelut -yrityksen (myöhemmin: yritys) ja asiakkaiden välisiin sopimuksiin sovelletaan tätä tietosuojaliitettä, mikä ohittaa aiemmat henkilötietojen käsittelyä annetut tiedot ja ohjeet. Tämän tietosuojaselosteen tarkoituksena on osoittaa asiakkaille heidän tietojensa keräämistä, käsittelyä, käyttöä ja luovutusta yrityksen toiminnassa ja palveluissa. Kaikessa toiminnassa noudatetaan Tietosuojalainsäädäntöä (kansallinen ja EU). Yritys muutti nimeään 7.1.2019 Muutoksen voima kotipalvelut ja aputoiminimeksi Muutoksen voima. Aiempi nimi oli Tarja Ahonen : Muutoksen voima. Kaikki yrityksen kanssa tehdyt sopimukset ja palvelut ovat nimen muutoksesta huolimatta voimassa ja toiminnassa.

Asiakasrekisteriin tallennetaan mm:

- Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, laskutus- yms tiedot
- Asiakkaan huoltaja, omainen, laillinen edustaja tai muu asiakasta edustava taho /henkilö
- Tiedot käynneistä, kestosta, palautteet, huomiot.
- Tarpeelliset tiedot hyvän hoidon /hoivan /palvelun toteuttamiseksi
- Palveluntuottajan ja tarjoajan tiedot sekä oma- /vastuuhoitaja
- Muut palveluntarjoamiseen liittyvät oleelliset ja tärkeät tiedot

Asiakastietojen /-rekisterin käyttötarkoituksia:

- Palvelun tuottamiseen ja tarjoamiseen liittyvät oleellisten tietojen saaminen asiakkailta palvelun /hoivan /hoidon suunnitteluun, toteutukseen, arviointiin
- Mikäli kunta on rekisterinpitäjä, tulee asiakastiedot säilyttää erikseen ja luovuttaa asiakasuhteen päättymisen jälkeen takaisin kuntaan arkistoitavaksi.
- Sosiaalialan palvelujen tuottamiseen liittyvät velvollisuudet (esim. tilastointi)
- Palvelujen toiminnan laadun tarkkailu ja kehittäminen
- Palvelujen eettinen markkinointi ja tiedotus asiakkaan salliessa ja palvelun sallimissa rajoissa (ei esimerkiksi sosiaalihuollon asiakkaille)
- Muihin käyttötarkoituksiin asiakkaan suostumukseen perustuen

Yritys käyttää pääasiallisesti sähköisiä palveluja ja järjestelmiä asiakastietojen käsittelyyn. Yrityksellä on käytössään verkko-osoite www.muutoksenvoima.fi, verkkokauppa, sosiaalisessa mediassa: Palvelumuotoilu SOTE ja Muutoksen voima kotipalvelut Facebookissa ja @muutoksenvoima Twitterissä. Lisäksi yrityksellä käytössä sähköpostiosoitteita, puhelimia, tietokone ja pad. Näistä jokainen on suojattu erikseen salasanalla, joka on vain yrityksen käytössä. Kaikkia sähköisiä välineitä käytetään yrityksen tiedonvälityksessä, kuitenkin huomioiden ajankohtainen laki mm. asiakastietojen lähettämisestä. Yritys käyttää eri palveluntarjoajien pankki- ja kirjanpitoa palveluja, jotka sisältävät oston /palvelun tuottamisen/tarjoamisen kannalta oleellisia tietoja (esim. nimi, osoite, sähköposti, numero, asiakasnumero, ostot, käyntipäivät, jne). Näitä tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ja käytetään markkinointiin vain siihen luvan antaneille asiakkaille tai lakien mukaisesti (sos.työ). Yrityksellä on lisäksi käytössä tietoturvaltaan luotettavia järjestelmiä, jotka sisältävät palveluntuottamiseen, tarjoamiseen ja työn tekemiseen liittyviä tietoja asiakkaista, ostoista, käynneistä, palveluista ja työntekijöistä. Asiakkaista merkitään palvelun /työn /oston kannalta vain oleellisia tietoja, esim. nimi, yhteystiedot, tilaus /osto, toimitus- /käyntipäivämäärä +aika, kirjaamiseen ja palveluun liittyvät merkinnät (sos.työ). Yritys kuuluu lisäksi useampiin rekistereihin ja käyttää toiminnassaan useampia eri palveluntarjoajaa, mm. Tilajavastuu ja Parasta palvelua - järjestelmä. Tarkempia tietoja järjestelmistä ja toiminnoista saa yrittäjältä: muutoksenvoima@gmail.com

Asiakastietoja käsitellään myös manuaalisina, mm. sopimukset, käyntikuittaukset ja osa palveluun liittyvistä dokumenteista. Manuaalisia tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Asiakasrekisteriä ja asiakkaiden tietoja säilytetään lukkojen takana yrityksen tiloissa.

Asiakkaiden henkilötietoja käsitellään yrityksen henkilökunnan, alihankkijoiden tai muiden yrityksen toiminnalle olennaisten henkilöiden, kuten kirjanpitäjä, toimesta siinä määrin, kuin se on palveluntuottamisessa ja tarjonnassa oleellista. Riippuen palvelusta ja palvelun luonteesta, asiakkaasta tallennetaan tarpeellisia henkilötietoja, kuten nimi, henkilöturvautunnus, osoite, ovikoodi, puhelinnumero, sähköpostiosoite, sekä muita oleellisia tietoja hyvän palvelun takaamiseksi. Lisäksi sopimussuhteessa voidaan kerätä yrityksen tietoja kuten Y-tunnus, nimi, osoite ja muut yhteystiedot, yrityksen itse antamia tietoja sekä julkisista rekistereistä saatavia tietoja, joita hyvä

sopimussuhde sekä sosiaali- ja terveysalan palvelujen tuottaminen ja tarjoaminen edellyttävät. Nykyaikaisen tavan mukaisesti tietoja voidaan kerätä, käsitellä, käyttää ja luovuttaa erilaisissa sähköisissä palveluissa, esimerkiksi asiakaspalvelussa sähköpostista tai puhelinkeskustelusta ja muusta viestinnästä siten, että se täyttää sovellettavan lainsäädännön vaatimukset. Mahdollisista tietoturvaloukkaustilanteissa asiasta ilmoitetaan asiakkaille mahdollisimman pian sekä pitää kirjaa ko. tilanteista. Yritys täyttää tietosuojalainsäädännön vaatimukset tältä osin.

Yritys Muutoksen voima kotipalvelut (2322862-2) henkilöstöineen, yrityksen alihankkijat ja yhteistyökumppanit sekä muut yrityksen kanssa toimivat tahot ovat sitoutuneet eettiseen palveluntuottamiseen ja tarjoamiseen sekä salassapitovelvollisuuteen. Asiakkaan tietoja käsitellään palvelussa /hoidossa vain siinä laajuudessa kuin on aiheellista. Asiakkaalla tai tämän valtuuttamalla taholla on oikeus suorittaa auditointi tietosuojavelvoitteiden täyttymistä ja tietoturvan tasoa varten. Tämän tahon /henkilön tulee olla yrityksen hyväksymä. Asiakirjoihin merkitään, mikäli tietoja luovutetaan muualle: mitä tietoja luovutettu, milloin, kenelle ja millä perusteella. Yrityksellä on oikeus luovuttaa henkilötietoja sopimuksen ja lainsäädännön velvoittamissa ja sallimissa tilanteissa, esimerkiksi viranomaisille tai yrityksen tietojen tarkistamiseksi erilaisista palveluista (esim. Tilaajavastuu). Tietoja säilytetään henkilötietolain mukaisesti. Kun sopimus päättyy, poistetaan kohtuullisessa ajassa asiakkaasta /asiakasyrityksestä keräytyneet henkilötiedot, joita ei ole perusteltua säilyttää. Osa asiakastiedoista siirretään sopimuksen /lainsäädännön mukaisesti esimerkiksi kuntien omiin arkistointijärjestelmiin (mm. sosiaalihuoltotyönä annettu palvelu).

Yrityksen, sen henkilöstön, alihankkijoiden sekä sopimussuhteessa olevien yhteistyökumppaneiden tulee osallistua tarkastuksiin ja antaa asiakkaan pyynnöstä tiedot, jotka velvollisuuksien noudattamista varten on oleellista. Asiakas on vastuussa tarkastuksen kustannuksista täysin. Tarkastuksissa ilmenevät liiketoimet ja liikesalaisuudet ovat salassapidettävää. Auditointi voi alkaa aikaisintaan kalenterikuukauden päästä siitä, kun Muutoksen voima kotipalvelut -yritys on saanut ja ottanut vastaan (tieto kuitattu vastaanotetuksi) auditointia koskevan kirjallisen yhteydenoton.

Kaikkien yrityksen alihankkijoiden tulee osoittaa, että asiakastietojen käsittelyyn on olemassa ja käytössä riittävät toimenpiteet ja tekniset /sähköiset ratkaisut niin, että asiakastietojen käsittely vastaa sovellettavan lainsäädännön vaatimuksia.

Säännönmukaiset tietolähteet:

Pääsääntöisesti asiakkaat hakeutuvat itse palvelujen piiriin. Kuitenkin osa asiakkaista voi tulla esim. vammaispalvelujen kautta: osa tiedoista voi tulla viranomaisilta palveluostojen yhteydessä, muuten asiakkailta itseltään. Tietolähteinä pääosin: asiakas, huoltaja, omainen, edustava viranomainen, hoitohenkilökunta tai muu ammattihenkilö sekä palveluntuottamiseen ja tarjoamiseen käytettävissä olevat lähteet, kuten Kanta asiakkaan suostumuksella ja/tai viranomaisyhteistyön kautta.

Tietojen luovuttaminen, siirtäminen

Tietoja voidaan luovuttaa asiakkaan tai hänen edustajansa suostumuksella tai lainsäädännön mukaisesti.

Asiakkaan ostaessa palveluja palvelusetelillä tai sosiaali-/terveysviraston ostaessa palveluja, on tiedonvaihtoa sääntöjen ja lakien mukaisesti esimerkiksi tilaajan, palveluntuottajan, palveluntarjoajan sekä asiakkaan mahdollisen edunvalvojan tai muun vastaavan tahon välillä palveluntuottamiseen ja tarjoamiseen tai yrityksen pyörittämiseen (esim. kirjanpitäjä) liittyen. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kun asiakas solmii Muutoksen voima kotipalvelut -yrityksen kanssa, antaa hän /hänen perheensä luvan kerätä, käsitellä ja luovuttaa tietoja asianmukaisesti niille henkilöille ja tahoille, joilla on merkitystä asiakkaan palvelujen tuottamisessa ja tarjoamisessa; esimerkiksi yrityksen hoitohenkilöt ja vastaavat, asiakkaan palveluntarjoamiseen liittyvät alihankkijat, kirjanpitäjät (tietyin osin), ym. yrityksen toimintaan liittyvät oleelliset tahot.

Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle:

Ei siirretä.

Rekisterinpitäjä: Tarja Ahonen, 040-5940114, muutoksenvoima@gmail.com

Päivitetty 24.5.2018, Espoo.

Muutoksen voima kotipalvelut
Tarja Ahonen, toiminnanjohtaja
muutoksenvoima@gmail.com
040-5940114