



## SUOMEN AVUSTAJAPALVELUT OY

### TIETOSUOJASELOSTE – ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

*Laadittu 14.06.2018. Viimeisin muutos 22.08.2024.*

Tässä tietosuojaselosteessa kerromme ! Suomen Avustajapalvelut Oy:n (jäljempänä ”Suomen Avustajapalvelut” tai ”me”) asiakastietojen käsittelyyn liittyvistä käytännöistä.

Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (”tietosuoja-asetus”), kansallista tietosuojalakia (1050/2018) sekä sote-alan henkilötietojen käsittelyä koskevaa erityissääntelyä (erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia (703/2023, jäljempänä ”asiakastietolaki”).

#### 1. REKISTERINPITÄJÄ JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELIJÄ

Suomen Avustajapalvelut tuottaa yksityisenä sosiaalipalvelujen tuottajana vammaispalvelulain (380/1987) 8 c §:ssä tarkoitettuja henkilökohtaisen avun palveluja hyvinvointialueiden lukuun. Palvelun järjestävä hyvinvointialue\* toimii rekisterinpitäjänä asiakastietoihin nähden. Suomen Avustajapalvelut puolestaan toimii tietosuoja-asetuksen mukaisena henkilötietojen käsittelijänä useiden rekisterinpitäjinä toimivien hyvinvointialueiden lukuun.

Hyvinvointialueiden henkilötietojen käsittelyä koskevista käytännöistä on saatavilla lisätietoa maksusitoumuksen tai palvelusetelin myöntäneen hyvinvointialueen verkkosivuilta tai ottamalla yhteyttä palvelun myöntäneeseen hyvinvointialueeseen. Lisää tietoa asiakkaanamme olevista hyvinvointialueista ja palvelun ehdoista saat verkkosivuiltamme osoitteesta

#### **Käsittelijän yhteystiedot:**

Yrityksen nimi: ! Suomen Avustajapalvelut Oy  
Y-tunnus: 2872955-7  
Osoite: Nuijamiestentie 3 B, 00400 Helsinki

Tietosuoja-asioissa pyydämme ottamaan ensisijaisesti yhteyttä organisaatiomme tietosuojavastaavaan:

Yhteystiedot:

Jerry Pasanen, toimitusjohtaja, tietosuojavastaava  
Sähköposti: jerry.pasanen@suomenavustajapalvelut.fi  
Puhelinnumero: 0400 392 899

(\* Helsingin kaupunki ja Ahvenanmaa voivat toimia myös palvelunjärjestäjinä, mutta ne eivät muodosta hyvinvointialuetta. Selkeyden vuoksi, jäljempänä viitattaessa hyvinvointialueisiin tarkoitetaan soveltuvin osin kuitenkin myös Helsinkiä ja Ahvenanmaata)

#### 2. KÄSITTELEMÄMME ASIAKASTIEDOT

Käsitlemme toiminnassamme seuraavia asiakkaidemme ja heidän laillisten edustajiensa taikka omaistensa henkilötietoja:



**Asiakkaan perustiedot:** nimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, ikä, sukupuoli, ammatti, äidinkieli ja muu kielitaito

**Lailliset edustajat ja omaiset:** huoltajan tai edunvalvojan nimi, yhteystiedot (mahdollisesti osoite, sähköposti, puhelinnumero), kelpoisuus, tiedonsaantioikeudet, suhde asiakkaaseen

**Palvelun toteuttamiseen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvät tiedot,** joita voivat olla soveltuvin osin esim. hyvinvointialueen myöntämä tuntimäärä ja sisältörajaukset, tarjottavan avun sisältöön liittyvät asiakkaan antamat tiedot, asiakkaan toiveet ja mielenkiinnon kohteet, asiakaspalautteet ja omaisten palautteet, hyvinvointialueilta saatavat tiedot (esim. myönnetyn palvelun sisältö ja rajaukset), asiakkaan mahdolliset suostumukset ja kiellot (esim. tietojen antamiseen liittyen)

**Asiakkaan käytössä olevat muut palvelut** (siltä osin kuin avustajan tulee näistä olla palvelun toteuttamiseksi ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseksi tietoinen): esim. kotipalvelu ja sairaanhoito, sekä avustajan/hoitajan yhteystiedot, sosiaalityöntekijän yhteystiedot

**Arkaluonteiset tiedot:** tieto asiakkaan vammasta tai sairaudesta ja siitä miten ne ilmenevät asiakkaan arjessa, allergiat ja yliherkkyydet, apuvälineet, lääkitys (siinä määrin kuin tarpeen palvelun toteuttamiseksi ja asiakkaan turvallisuudesta varmistumiseksi). Mikäli henkilökohtaiseen apuun on sovittu kuuluvan myös hoidollisia toimenpiteitä, käsittelemme myös hoidon toteuttamiseksi tarvittavia asiakkaan terveystietoja sekä kirjaamme tehdyt toimenpiteet asiakastietolain mukaisesti

**Tuntiraportointi ja laskutus:** asiakaskohtaisesti eriteltyt tuntikirjaukset – palvelun sisältöön liittyviä kirjauksia ei säännönmukaisesti tehdä, maksusitoumuksen/palvelusetelin numero ja asiakkaan henkilötunnus

Asiakkaan henkilötietoja käsitellään vain siinä laajuudessa, kun on kunkin asiakkaan tilanteessa tarpeen palvelun toteuttamiseksi, tai muiden kohdassa 4 eriteltyjen tarkoitusten toteuttamiseksi.

### 3. SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Saamme asiakastiedot pääasiassa asiakkaalta itseltään palvelusuhteen alkaessa. Tiedot kerätään asiakkaalta pääosin suullisesti. Asiakastietoja kirjataan myös tarpeen mukaan asiakkaan palvelujen käytön ja asioinnin yhteydessä.

Saamme asiakastietoja myös toimeksiantajana toimivalta hyvinvointialueelta. Näitä voivat olla esim. palveluntarpeeseen liittyvät tiedot tai päätös henkilökohtaisen avun myöntämisestä. myös hänen omaisiltaan tai edustajiltaan.

### 4. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PERUSTE JA TARKOITUKSET

Käsittelemme asiakkaan henkilötietoja vammaispalvelulain 8 c §:ssä tarkoitettujen henkilökohtaisen avun palvelujen tarjoamiseksi asiakkaillemme. Henkilötietojen käsittely perustuu asiakkaan oman hyvinvointialueen antamaan toimeksiantoon.

Suomen Avustajapalveluilla on sosiaalihuollon palvelunantajana oikeus käsitellä asiakkaan arkaluonteisia terveydentilaan tai vammaisuuteen liittyviä ja hänelle myönnettyyn palveluun liittyviä välttämättömiä henkilötietoja (tietosuojalaki 6 § 1 mom 5 kohta).

Asiakkaan henkilötietoja voidaan käsitellä tarjoamiemme palvelujen yhteydessä seuraavissa käyttötarkoituksissa:

- asiakassuhteen hoitaminen ja palvelun sisällön tuottaminen hyvinvointialueen päätöksen määrittämässä laajuudessa,

- asiakkaan yksilöinti ja tunnistaminen (tässä tarkoituksessa käsitellään myös asiakkaan henkilötunnusta tietosuojalain 29 § 1 momentin 1 ja 2 kohtien mukaisesti)
- asiakassuhteen aikainen viestintä,
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttaminen,
- asiakkaan hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtiminen,
- palvelun laadun varmistaminen ja palvelun kehittäminen (mm. asiakaspalautteen käsittely ja asiakastyytyvyyden kartoittaminen)
- asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittely
- asiakasvahinkoasioiden käsittely
- yhtiön tai yhtiön palveluksessa olevien henkilöiden oikeusturvasta huolehtiminen, kuten kanteisiin tai vaatimuksiin vastaaminen
- tuntiraportointi ja laskutus
- taloushallinnon tehtävät ja kirjanpito

## **5. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN OSALLISTUVAT TAHOT JA TIETOJEN SIIRTO EU:N TAI ETA:N ULKOPUOLELLE**

Käytämme ulkoistettua asiakastietojärjestelmää, jonka tuottaa Tuntinetti (Tustor International Oy, y-tunnus 1739527-2). Lisäksi hyödynnämme hallinnon tehtävissä, mukaan lukien asiakassuhteiden hallinnassa, pilvipohjaisia Microsoftin tuottamia asiakirjanhallinta- ja sähköpostipalveluja. Voimme käyttää ulkopuolisen palveluntarjoajan tuottamia sähköisiä palveluja myös asiakassuhteeseen liittyvän asiakasviestinnän toteuttamisessa (esim. ryhmätekstiviestien tai ryhmäsähköpostiviestien luomisessa ja lähettämisessä).

Asiakastietoja voidaan toimeksiantosuhteeseen perustuen jakaa toimeksiantajan eli palvelun tilanneen hyvinvointialueen palvelusta vastaavan toimielimen ja sen edustajien kanssa. Toimitamme hyvinvointialueille säännönmukaisesti laskutusta varten tarvittavat tiedot asiakaskohtaisesti raportoimistamme tunneista. Tämä tuntiraportointi ei sisällä sisällöllisiä kirjauksia annetusta palvelusta. Hyvinvointialueet käsittelevät henkilötietoja lain ja omien tietosuojakäytäntöjensä mukaisesti, joista saa lisätietoja kultakin hyvinvointialueelta.

Tietoja asiakassuhteesta voidaan asiakkaan suostumuksella tai lakiin perustuen antaa myös asiakkaan omaisille, lakisääteisille edustajille taikka asiakkaan kokonaishoitoon muutoin osallistuville tahoille (esim. sosiaalityöntekijä, kotihoito, ym.).

Asiakasvahinkotilanteessa vahinkoasian käsittelyä varten tarpeelliset tiedot voidaan luovuttaa vakuutusyhtiölle korvausasian käsittelyä varten.

Tietoja ei säännönmukaisesti siirretä tai luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## **6. ASIAKASTIETOJEN SÄILYTYSAJAT**

Asiakastietoja säilytetään säännönmukaisesti asiakassuhteen ajan, jonka jälkeen tiedot toimitetaan tarpeellisilta osin hyvinvointialueelle säilytettäväksi ja arkistoitavaksi, ellei hyvinvointialueen kanssa ole sovittu, että Suomen Avustajapalvelut arkistoi tiedot.

Suomen Avustajapalvelut säilyttää sen toiminnassa syntyneitä asiakastietoja 10 vuoden ajan asiakkaan viimeisestä asioinnista lukien. Asiakastietojen lokitietoja säilytetään kahdentoista vuoden ajan., jonka jälkeen ne toimitetaan hyvinvointialueille arkistoitavaksi.

## **7. ASIAKASTIETOJEN SUOJAUKSEN PERIAATTEET**

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Asiakastietojen käsittelyssä käytetään Valviran hyväksymiä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettuja



tietojärjestelmiä. Kun rekisteritietoja säilytetään Internet-palvelimilla, niiden laitteiston fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Suomen Avustajapalvelut huolehtii siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu. Asiakastietoa käsitteleviä henkilöitä koskee lakisääteinen ja sopimukseen perustuva salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Suomen Avustajapalvelut on sisäisesti määritellyt asiakastietoihin sovellettavat tietosuoja- ja tietoturvatoinenpiteet ja toteuttaa niitä asiakastietolain 77 §:n mukaisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

## **8. ASIAKKAN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN LIITTYVÄT OIKEUDET JA NIIDEN KÄYTTÄMINEN**

### **8.1 Asiakkaan oikeudet**

#### **Tietojen tarkistaminen ja oikaisu**

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tarkistaa tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tai vanhentuneen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Huomaattehan, ettei tietoja käsittelevällä organisaatiolla ole velvollisuutta antaa tai korjata tietoa, mitä sillä ei enää ole.

Asiakkaalla on myös oikeus pyynnöstä saada tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste (ns. lokitiedot).

#### **Oikeus peruuttaa suostumus**

Silloin kun henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen, asiakkaalla on milloin tahansa oikeus peruuttaa suostumuksensa. Käytännössä suostumuksen peruuttaminen koskee Suomen Avustajapalvelujen tarjoamien palvelujen yhteydessä ainoastaan asiakkaan antamaa lupaa keskustella asiakkaan asioista omaisen tai muun ulkopuolisen tahon kanssa sekä evästeiden avulla käsiteltäviä tietoja Suomen Avustajapalvelujen verkkosivuilla.

#### **Oikeus pyytää tiettyjen henkilötietojen poistoa**

Asiakkaalla on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamista rekisteristä tietyin rajoituksin. Hänellä on oikeus saada tiedot tarpeellisilta osin poistetuiksi erityisesti, mikäli henkilötiedot ovat käyneet niiden käyttötarkoitusten kannalta tarpeettomiksi, mikäli henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti tai mikäli henkilötiedot tulee poistaa jonkin lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi.

Suomen Avustajapalveluilla on kuitenkin oikeus kieltäytyä pyynnöstä, mikäli tiedot ovat tarpeen erityisesti palvelun toteuttamiseksi, rekisterinpitäjänä toimivan hyvinvointialueen tai Suomen Avustajapalvelujen lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi tai muusta perustellusta syystä.

#### **Muut oikeudet**

Asiakkaalla voi tietojen poistamisen sijaan olla oikeus saada henkilötietojensa käsittely rajoitetuksi tietosuoja-asetuksen 18 artiklan mukaisesti esimerkiksi tilanteessa, jossa tietoja ei enää tarvita palvelun toteuttamiseksi, mutta asiakas itse tarvitsee tiedot oikeudellisen vaateen laitimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.



## 8.2 Laillisen edustajan tiedonsaantioikeudet

Asiakkaan ohella myös hänen laillisella edustajallaan (esim. huoltaja tai edunvalvoja) on oikeus esittää tietopyyntöjä palveluntarjoajalle. Alaikäisellä asiakkaalla on oikeus kieltää antamasta itseään koskevia tietoja lailliselle edustajalleen, jollei se ole selvästi alaikäisen edun vastaista (sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki 11.3 §). Laillisen edustajan on esitettävä selvitys henkilöllisyydestään ja tiedonsaantioikeudestaan pyynnön esittämisen yhteydessä.

## 8.3 Pyyntöjen toteuttaminen

Pyydämme toimittamaan asiakastietoja koskevat tieto- ja oikaisupyynnot kirjallisesti tämän selosteen kohdassa 1 mainitulle tietosuojavastaavalle (postitse tai sähköpostitse).

Pyynnön esittäjän henkilöllisyys tarkastetaan ennen pyynnön toteuttamista.

Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa, lokitietoja koskevan tietopyynnön osalta kahden kuukauden kuluessa).

Pyyntöjen käsittely on asiakkaalle maksutonta. Ilmeisen perusteettomien ja kohtuuttomien pyyntöjen käsittelystä voidaan kuitenkin periä kohtuullinen maksu tai niiden toteuttamisesta voidaan kieltäytyä (tietosuoja-asetus 12 artikla 5 kohta).

## Pyynnön esittäminen hyvinvointialueelle

Asiakkaalla, hänen laillisella edustajallaan tai hänen omaisellaan on oikeus esittää tietopyyntö tai muu henkilötietojen käsittelyä koskeva pyyntö myös palvelun järjestämisestä vastaavalle hyvinvointialueelle. Myös Suomen Avustajapalveluilla on oikeus saattaa asiakkaan pyyntö hyvinvointialueen ratkaistavaksi.

## 8.4 Henkilötietojen käsittelyn valvonta

Mikäli asiakas on tyytymätön pyyntönsä käsittelyyn tai muuhun henkilötietojensa käsittelyyn liittyvään asiaan, hänellä on oikeus olla yhteydessä henkilötietojen käsittelyä valvovaan viranomaiseen eli tietosuojavaltuutetun toimistoon. Pyydämme kuitenkin ensisijaisesti olemaan yhteydessä tietosuojavastaavaamme tilanteen selvittämiseksi.

Tietosuojavaltuutetun toimiston ajantasaiset yhteystiedot ja ohjeet ovat saatavilla verkkosivulla: <https://tietosuoja.fi/>