

Tietosuojaseloste

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) **Roidu-asiakaspalautejärjestelmäkokonaisuus**

1. Rekisterinpitäjä

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

3. Rekisterin yhteyshenkilö

Asiakaskokemusasiantuntija Marjo Marjamäki, asiakaspalaute@varha.fi

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja oikeusperuste

Rekisterin käyttötarkoitus on Roidu-asiakaspalautejärjestelmän toteuttaminen. Palvelussa lähetetään, käsitellään ja tilastoidaan palautteita. Nettisivuilla ja palautelaitteilla toteutettuun palautepalveluun voi jättää palautteen antamisen yhteydessä palautteen antajan yhteystiedot. Yhteystietojen jättäminen on suostumus tietojen keräämiseen. Yhteystietojen jättäneet käyttäjät saavat sähköpostilla palautteisiin vastaukset omaan palautteeseensa liittyen. Tekstiviestillä toteutettavaan palautepalveluun jätetään palaute ilman yhteystietoja.

Varhan sisällä saapuneista palautteista raportoidaan kuukausittain tulosaluejohdolle, tulosryhmäjohdolle, palvelualueiden johdolle ja palveluyksiköiden johdolle sen mukaisesti mihin tulosalueeseen palaute kuuluu.

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) ohjaa hyvinvointialueita keräämään asiakaspalautetta, mikä perustuu annettuun palveluun ja voidaan kohdistaa tiettyyn palvelutapahtumaan. Palautetta kerätään asiakaskokemuksen tilan seuraamiseksi ja kehittämiseksi.

5. Kuvaus käsiteltävistä henkilötiedoista

Varhan nettisivuilla ja palautelaitteilla annetuissa palautteissa palautteita käsiteltäessä palautteen käsittelijä ja palautteeseen vastaaja saavat tietoonsa palautteenantajan jättämät tiedot:

Nimi

Sähköpostiosoite ja / tai puhelinnumero

Palautteen käsittelyyn liittyvä yhteydenpitotoive

Annetun palautteen tiedot

Palautteiden käsittelyvaiheet ja vastaukset

Edellä oleva tiedot vaihtelevat palautekohtaisesti.

Käsiteltävät tiedot ovat: käyntipaikka, käynnin ajankohta ja kellonaika sekä asiakkaan / potilaan puhelinnumero. Nämä tiedot välitetään palvelun toimittajalle Vitecsoftware Oy:lle. Muita tietoja ei välitetä.

Palautteenantajan vastauksissa ei kysytä hänen henkilötietojaan.

Palauteraportoinnissa Varsinais-Suomen hyvinvointialueella raportoidaan saapuneiden palautteiden määriä, NPS tietoja ja palautteenantajan jättämät avoimet palautetekstit. Nämä tiedot ovat käytettävissä hyvinvointialueen sisällä ja hyvinvointialueen viestinnässä.

6. Säännönmukaiset henkilötietojen lähteet

Palautteenantaja Varhan asiakas- ja potilastietojärjestelmissä

7. Henkilötietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja luovutetaan THL:lle raporteina, joista asiakas ei ole tunnistettavissa.

8. Henkilötietojen siirto EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle

Käsittelytoimeen ei liity henkilötietojen käsittelyä tai siirtoja EU/ETAn ulkopuolelle.

9. Henkilötietojen säilytys

Palautteet poistetaan viiden vuoden välein. Palautteissa mahdollisesti olevat henkilötiedot poistetaan vuosittain.

10. Henkilötietojen käsittely- ja suojausperiaatteet

Henkilötietoja käsitellään asiakaspalautteiden keräämiseen ja hyödyntämiseen siten, että käsittelyssä rekisterin henkilötiedot säilytetään luottamuksellisina. Tekstiviestillä kerättävä palaute annetaan nimettömänä, eikä palautteen antajalta pyydetä henkilötietoja osana palautekyselyä.

Kaikki palautteista saatavat tiedot ylläpidetään Roidu asiakaspalautejärjestelmässä, jossa ne on suojattu käyttövaltuuksin. Tietoihin pääsy on vain määrättyillä henkilöillä, joiden työtehtävät sitä edellyttävät ja heiltäkin vaaditaan kirjautumista järjestelmään.

Palauteaineisto hyödynnetään Varhan sisäisessä raportoinnissa ja ulkoisessa viestinnässä siten, ettei yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa. Henkilötietoja sisältäviä tietoja ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon tai profilointiin.

Tietojen antajalla on oikeus saada tarkistaa lähettämänsä itseään koskevat tiedot ja vaatia virheellisen tiedon oikaisua. Asiaa koskevat pyynnöt osoitetaan rekisterin yhteyshenkilölle.

11. Rekisteröidyn oikeudet ja niiden toteuttaminen

Ohjeistetaan tarkemmin verkkosivulla [Rekisteröitynä hyvinvointialueen ylläpitämässä henkilörekisterissä | Varha](#)

12. Tietosuojavastaava

Voit tarvittaessa olla yhteydessä myös tietosuojavastaavaamme: tietosuojavastaava@varha.fi

Päiväys: Turussa 10.6.2026