

## **Asiakaskokemus systeemiseen tapaamiseen osallistuneelta**

Tietosuojaseloste: Asiakaskokemus systeemiseen tapaamiseen osallistuneelta

Tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) edellyttämät tiedot systeemisen työotteen asiakaskokemuksen toteutukseen liittyvien henkilötietojen käsittelystä.

### **1. Rekisterinpitäjä**

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

### **2. Rekisterin vastuhenkilö**

Sosiaalityön johtaja Soile Merilä

### **3. Rekisterin yhteyshenkilö**

Sosiaalityön johtajan tiimi

Kehittäjäsosiaalityöntekijä Assi Ailoranta (31.12.2025 saakka), [assi.ailoranta@varha.fi](mailto:assi.ailoranta@varha.fi), p. 050 325 6761

Kehittämispäällikkö Ville Santalahti, (1.1.2026 alkaen), [ville.santalahti@varha.fi](mailto:ville.santalahti@varha.fi); p. 050 559 0701

### **4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja oikeusperuste**

Kyselyn tarkoituksena on asiakaskokemuksen/-palautteen käsittely. Tarkoituksena on asiakaskokemuksen parantaminen ja systeemisen toimintamallin kehittäminen. Toissijainen tarkoitus on systeemisen toimintamallin tieteellinen tutkimus.

Tietojen keräämisen oikeusperuste perustuu ensisijaisesti Tietosuojalain (1050/2918) 4.1. § 2) kohdan mukaiseen tarpeeseen viranomaisen yleisen edun mukaisen tehtävän suorittamiseksi. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja sen ymmärtäminen varmistetaan kyselyn aluksi. Tietoja kerätään systeemisen toimintamallin kehittämiseksi ja sen tieteelliseksi tutkimiseksi.

### **5. Kuvaus käsiteltävistä henkilötiedoista**

Kerättäviä tietoja ovat asiakkaan kokemus ja muu palaute systeemiseen viikkokokoukseen osallistumisesta.

Kyselylomakkeessa ei kerätä yksilöiviä tunnistetietoja (nimi, sähköposti ym.).

Taustamuuttujina kysytään, onko henkilö itse palvelun asiakkaana vai onko hän asiakkaan vanhempi, muu huoltaja tai läheinen. Lisäksi kysytään, missä palvelussa (esim.

lapsiperheiden sosiaalipalvelut, työikäisten palvelut jne.) hän osallistui systeemiseen tapaamiseen.

Vastaajia ohjeistetaan olemaan kirjaamatta henkilötietoja vapaakenttiin. Mahdolliset vahingossa annetut henkilötiedot poistetaan viivytyksettä kyselyaineistosta.

## **6. Säännönmukaiset henkilötietojen lähteet**

Varhan sosiaalipalveluiden asiakkaat, jotka ovat osallistuneet systeemisen toimintamallin mukaisiin viikkokokouksiin ja haluavat täyttää palautekyselyn. Asiakkaan omatyöntekijä lähettää kyselylinkin Webropoliin asiakkaalle tekstiviestillä.

Tiedot saadaan suoraan vastaajalta Webropol-lomakkeella.

## **7. Henkilötietojen säännönmukaiset luovutukset**

Datassa ei kerätä yksilöivää tai suoraan tunnistettavaa henkilötietoa ja tästä syystä henkilötietotasosta tietosisältöä ei luovuteta missään vaiheessa.

Sähköiselle kyselylomakkeelle vastaajan tallentamia tietosisältöjä voidaan luovuttaa sosiaalityön systeemiseen toimintamalliin liittyvään tieteellisen tutkimuksen tai opinnäytetyön aineistoksi. Tietosisältöjä voidaan luovuttaa myös Varhan sisäiseen käyttöön systeemisen toimintamallin kehittämistyötä varten. Rekisterinpitäjä huolehtii siitä, että henkilötietoja ei luovuteta tietosisältöjen mukana eteenpäin eikä yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa lopullisista tutkimuksista, opinnäytetöistä tai kehittämistyön tuloksista.

## **8. Henkilötietojen siirto EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle**

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

## **9. Henkilötietojen säilytys**

Asiakaspalautteita ja niihin liittyviä tietoja säilytetään niin kauan kuin tiedot ovat tarpeen tutkimus-, kehittämis- tai raportointitarkoituksiin kuitenkin enintään 10 vuotta. Asiakirjojen säilytys toteutetaan tietosuojalainsäädännön (Tiedonhallintalain (906/2019) 21 §:n) ja Varhan asiakirjahallinnon ohjeistusten mukaisesti.

Säilytysajan perusteena ovat:

- tutkimus- ja kehittämistarpeet ja
- yhteenvetojen ja raporttien laatiminen.

Kun tietoja ei enää tarvita edellä mainittuihin tarkoituksiin, ne hävitetään tietoturvallisesti. Yhteenveto- ja raportointitiedot voidaan säilyttää pidempään, mutta yksittäiset palautteet poistetaan, kun niiden säilyttämiselle ei ole enää perustetta. Lomakevastauksia kerätessä vastaajia informoidaan käyttötarkoitus kehittämis- ja tutkimustyöhön ja tuodaan ilmi vastaamisen vapaaehtoisuus.

## **10. Henkilötietojen käsittely- ja suojausperiaatteet**

Tietojen suojauksessa noudatetaan Varhan tietosuojaja- ja tietoturvapoliittikkaa.

Rekisterin tietoja käsittelevät vain henkilöt, jotka työtehtäviensä vuoksi tietoja tarvitsevat. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelusuhteen päätyttyä.

Taustatiedot sisältävät epäsuoria tunnistetietoja eikä kysymykset mahdollista vastaajan suoraa tunnistamista. Raportoinnissa noudatetaan yhteenvetotasoista raportointia vähimmäisotoksen rajoja noudattaen siten, ettei yksittäisiä vastaajia pysty tunnistamaan.

Webropolin kahdennetut ISO27001-sertifioidut palvelimet sijaitsevat Suomessa. Lisätietoja Webropol-kyselypalvelujen tietoturvasta ja -suojasta löytyy yrityksen tietoturvakuvauksesta.

#### **11. Rekisteröidyn oikeudet ja niiden toteuttaminen** Ohjeistetaan

tarkemmin verkkosivulla: [Tietosuoja](#).

#### **12. Tietosuojavastaava**

Voit tarvittaessa olla yhteydessä myös tietosuojavastaavaamme: [tietosuojavastaava@varha.fi](mailto:tietosuojavastaava@varha.fi).

**Päiväys: 4.11.2025**