

TIETOSUOJASELOSTE JA ASIAKAS-/POTILASREKISTERISELOSTE KOTITORPPA

Rekisterinpitäjä: Kotitorppa 1825787-5

Yhteyshenkilö: Jaana Kinnunen p. 041 545 5874 jaana.kinnunen@kotitorppa.fi

Rekisterin nimi: Asiakasrekisteri Kotitorppa, joka on jaettuna kolmeen eri osa-alueeseen

- Asiakasrekisteri Hoivapalvelu Kotitorppa
- Asiakasrekisteri Ajatuskumppani
- Asiakasrekisteri KotiVetti ja Lemmikkiapu PetHelp

Rekistereiden tietoja käytetään yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa, laskutukseen ja palvelun tuottamiseen.

ASIAKASREKISTERI HOIVAPALVELU KOTITORPPA

Asiakkaita pidetään asiakasrekisteriä sekä sähköisesti että manuaalisesti. Sähköisessä muodossa pidetään yhteys- ja laskutustiedot eli nimi- ja osoitetiedot. Nämä tiedot säilytetään palveluntuottajan yksityisellä, salasanalla suojatulla tietokoneella tai tietoturvallisten ajanvaraus-/laskutusjärjestelmien tiedoissa. Manuaalisessa muodossa säilytetään edellisten lisäksi mm. hoivapalvelusopimukset, jotka on asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelusuunnittelun yhteydessä. Tiedot saadaan pääasiassa asiakkaalta tai tämän omaiselta itseltään.

Manuaaliset asiakasrekisteritiedot säilytetään mapissa palveluntuottajan toimistoissa lukitussa kaapissa. Manuaaliset tiedot säilytetään asiakassuhteen ajan ja 2-5 vuotta siitä eteenpäin mahdollista uusintailausta varten. Mikäli joukossa on terveystietoihin kuuluvia tietoja, kuten muistitesti tms., toimimme niiden säilytyksen suhteen niitä koskevan lain mukaisesti. Sopimus ja mahdolliset käyntikirjaukset toimivat laadukkaana palvelun tukena ja apuna asiakassuhteen ajan.

Asiakas voi olla yhteydessä palvelutarjoajaan puhelimitse, sähköpostitse tai esim. kotisivujemme yhteystietolomakkeiden kautta. Kotisivujemme tietoturvaa päivitetään säännöllisesti Webbihotellin tarjoajan Zonerin toimesta.

ASIAKASREKISTERI KOTIVETTI JA LEMMIKKIAPU PETHHELP

Asiakkaita eli lemmikeistä ja lemmikkien omistajista tai hallinnoijista, jotka palvelua tilaavat, pidetään asiakasrekisteriä sekä sähköisesti että manuaalisesti. Sähköisessä muodossa pidetään yhteys- ja laskutustiedot eli nimi- ja osoitetiedot. Nämä tiedot säilytetään palveluntuottajan yksityisellä, salasanalla suojatulla tietokoneella tai tietoturvallisten ajanvaraus-/laskutusjärjestelmien tiedoissa. Manuaalisessa muodossa säilytetään edellisten lisäksi mahdolliset sopimukset, ohjeet tms, jotka on asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelun tuottamiseksi. Manuaaliset asiakasrekisteritiedot säilytetään mapissa palveluntuottajan toimistoissa lukitussa kaapissa.

Lemmikkiapu PetHelp tiedot toimivat laadukkaana palvelun tukena ja apuna asiakassuhteen ajan. Tästä palvelusta ei synny arkistoitavia lemmikkien terveystietoja tms.

KotiVetti eläinlääkäripalvelussa lemmikin terveystietoja yms. toimenpidetietoja kirjataan Ajas-asiakastietojärjestelmään, joka on A-luokan turvallisuusluokiteltu asiakastietojärjestelmä. Tiedot toimivat lemmikin hoidon jatkuvuuden turvaamisena ja apuna asiakassuhteen ajan. Lemmikien tietoja säilytetään lain määrittämien ajan. Tiedot saadaan pääasiassa lemmikin palvelun ostajalta itseltään.

Asiakas voi olla yhteydessä palvelutarjoajaan puhelimitse, sähköpostitse, KotiVetti eläinlääkäripalvelussa Ajas-ajanvarausjärjestelmämme kautta tai esim. kotisivujemme yhteystietolomakkeiden kautta. Kotisivujemme tietoturva päivitetään säännöllisesti Webbihotellin tarjoajan Zonerin toimesta.

ASIAKASREKISTERI AJATUSKUMPPANI (terveyspalvelu yms)

Ajatuskumppani tuottaa sekä terveyspalveluja, kuten psykoterapiaa ja kuntoutusta että muita palveluja, kuten työnohjausta.

Henkilötietojen käsittely

Asiakkaista pidetään asiakasrekisteriä sekä sähköisesti että manuaalisesti.

Sähköisessä muodossa pidetään laskutusta varten yhteys- ja laskutustiedot (nimi, osoite, sähköposti ja puhelinnumero). Nämä tiedot säilytetään palveluntuottajan yksityisellä, salasanalla suojatulla tietokoneella ja tietoturvallisten ajanvaraus-/laskutusjärjestelmien tiedoissa. Rekisteriin kerätään vain palvelun tuottamiseen tarvittavat välttämättömät tiedot.

Manuaalisessa muodossa säilytetään edellisten lisäksi asiakkaan henkilötunnus, kuntoutus- ja psykoterapiaterapia- yms sopimukset, jotka on asiakkaan kanssa yhdessä laadittu sekä toiminnan yhteydessä syntyneet muut materiaalit ja asiakas-/potilaskirjaukset. Manuaaliset potilaskirjaukset tehdään ja säilytetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) mukaisesti.

Asiakas- / potilaskirjaukset toimivat laadukkaana palvelun apuna asiakassuhteen ajan sekä turvaavat hoidon jatkuvuutta ja tavoitteellisuutta. Siirrymme potilaskirjauksissa Kanta-järjestelmään mahdollisesti syksyllä 2026. Muutoksesta informoidaan erikseen. Tätä ennen syntyneet potilaskirjaukset säilyvät manuaalisina. Manuaaliset asiakas- ja potilastiedot säilytetään palveluntuottajan lukituissa tiloissa, lukitussa kaapissa.

Käytössämme on ajanvaraus- ja laskutusjärjestelmä Ajas, joka on sertifioitu A- luokan tietoturvan kattavaksi. Tätä kautta meille pystyy varaamaan aikoja Ajatuskumppanin palveluihin. Ajatuskumppanin psykoterapiapalveluihin voi hakeutua myös Minduu-ajanvarausjärjestelmän kautta, mikä on myös korkean tietoturvan omaava järjestelmä.

Asiakas voi olla yhteydessä palvelutarjoajaan puhelimitse, sähköpostitse, Ajas-ajanvarausjärjestelmän, Minduu-ajanvarausjärjestelmän tai esim. kotisivujemme yhteystietolomakkeiden kautta. Kotisivujemme tietoturva päivitetään säännöllisesti Webbihotellin tarjoajan Zonerin toimesta. Huomioithan kuitenkin, että et kirjoita kotisivujemme yhteydenottolomakkeelle tai sähköpostitse arkaluontoista tietoa. Ajanvarauksen yhteydessä keräämiämme asiakkaiden yhteystietoja käytetään asiakkaan yhteydenottoa ja palvelun tarjoamista varten.

Asiakas-/potilastietoja käsittelevät vain ne henkilöt, jotka tehtävänsä mukaisesti kuuluvat niitä käsitellä.

Mikäli Ajatuskumppanilla toimii alihankkijana muita yrittäjiä, huolehtivat he omalta osaltaan mahdollisista asiakasrekisteri- ja kirjaustiedoistaan.

Asiakas- ja potilasturvallisuus (terveyspalvelu):

Laadullisuus: Terveystuotteen tuottaja aina kyseiseen palveluun koulutuksen saaneet sote-alan ammattilaiset, osaava henkilöstö. Palveluiden keskiössä on aina asiakas/potilas ja palvelut toteutetaan turvallisesti ja asianmukaisesti.

Henkilöstö on sitoutunut palveluyksikön omavalvontaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Palvelun laatu pidetään korkeana mm. laadukkaalla ja osaavalla työllä, huolellisuudella, asiakaskeskeisyydellä, asiallisella kunnioittavalla kohtelulla ja kohtaamisella sekä vuorovaikutus- yms työtaidoilla. Laatu varmistetaan myös asiakkailta itseltään pyydettävillä asiakaspalautteilla. Asiakas voi antaa anonymisti palautetta palautelaatikkoon tapaamisten yhteydessä. Kerran vuodessa tehdään kattava palautekysely anonymisti kaikille (sen hetken) asiakkaille sähköisesti heille annettujen ohjeiden / viestien tai linkkien kautta. Palautetta kysytään myös tapaamisten yhteydessä suoraan keskustellen, jolloin voidaan havaittuihin muutostarpeisiin reagoida välittömästi.

Asiakas- / potilasturvallisuus varmistetaan paitsi henkilöstön ammattitaidolla, ympäristön puitteilla ja turvallisuudella, tietoturvalisillä yhteyksillä ja kirjausten tietoturvalisillä säilytyksellä. Toimitiloista on laadittu pelastussuunnitelmat ja henkilöstö on niihin perehtynyt.

Asiakastietojen luovutus:

Asiakas- / potilasrekisteritietoja ei luovuteta ulkopuolisille (ellei laki toisin määrää) eikä maan rajojen yli eikä niitä käytetä markkinointi- tms. tarkoitukseen ilman asiakkaan lupaa ja suostumusta.

Tietojen säilytys:

Potilaskirjaukset säilytetään kuten sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023) säädetään.

Muu terveyspalvelussa mahdollisesti syntynyt lisämateriaali ja ei-säilytettävä tieto tuhoetaan tietoturvalisesti palvelun päätyttyä, ellei asiasta ole asiakkaan / potilaan kanssa toisin sovittu.

Sähköisistä ajanvarausjärjestelmistämme yhteystiedot poistetaan viimeistään kahden vuoden kuluttua asiakkuuden päättymisestä.

Kirjanpidossa laskutustiedot säilytetään kirjanpitolain (1336/1997) mukaisesti vähintään seitsemän vuotta.

Asiakkaalle kerrotaan tietojen säilyttämisestä edellä mainituin tavoin ja palveluntuottajan vaihtolovelvollisuudesta sekä siitä, että tietoja ei luovuteta ulkopuolisille.

Asiakkaan / potilaan asema ja oikeudet

Asiakas hakeutuu itse palveluihin ja hoitoon. Tiedot saadaan pääasiassa asiakkaalta tai tämän omaiselta itseltään. Myös mm. Kela voi antaa maksupäätöksensä liitteenä tietoja asiakkaan/potilaan hoito- ja palvelutarpeesta asiakkaan itsensä luvalla.

Asiakas on palveluiden keskiössä, osallinen ja aktiivinen toimija. Hän osallistuu itse kaikkeen hoitonsa / palvelunsa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen.

Asiakkaalle annetaan tietoa häntä koskevan tiedon säilytyksestä ja oikeudesta tutustua niihin.

Mahdollinen yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan / potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan erillisten, esim. Kelan, ohjeiden mukaisesti asiakkaan luvalla ja asiakkaan tietäen.

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa rekisteriimme hänestä tallennetut tiedot henkilökohtaisella käynnillä tai kirjallisella pyynnöllä. Samoin hänellä on oikeus pyytää korjattavaksi rekisterissämme oleva virheellinen tieto tai peruuttaa antamansa suostumus tietojen luovuttamiseen tai rajata sitä.

Asiakkaalla on myös oikeus tutustua hänestä tehtyihin asiakas-/potilaskirjauksiin ja pyytää niihin oikaisua tarvittaessa.

Asiakkaalla / potilaalla, joka on tyytymätön saamaansa terveystalouteen, palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, on oikeus tehdä muistutus. Ensi sijassa muistutus tehdään Ajatuskumppanin toiminnasta vastaavalle, Jaana Kinnuselle. Muistutuksista laaditaan asiakkaalle vastine, jossa kerrotaan, miten asiaa lähdetään edistämään / korjaamaan / muuttamaan tms. Tämä käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi.

Saadut palautteet / muistutukset käsitellään asianmukaisesti sillä kokoonpanolla kuin asia kulloinkin koskee ja ilman turhia viiveitä (kuukauden sisällä). Palveluiden kehittämiseen osallistuu koko henkilöstö, jolloin samalla varmistetaan tarvittavan tiedon kulku kaikille asianosaisille.

Asiakkaan oikeusturvan toteuttamisessa auttaa potilasasiavastaava:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat tällä hetkellä **Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander** (ma ja to) sekä **Katri Tuomi-Andersson**.

p. [029 151 5838](tel:0291515838)

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi