

KOTIPALVELU EMPATIAN ASIAKASREKISTERIN TIETOSUOJASELOSTE

1. Rekisterinpitäjä

Kotipalvelu Empatia
Y-tunnus: 2596187-9
Postiosoite: Pähkinämäenkatu 4 I 53, 33840 Tampere
Puh. 0445311115
sähköposti: s.m.luoma@suomi24.fi
www.kotipalveluempatia.fi
(Löydät meidät myös facebookista)

2. Rekisteriasioista vastaava yhteyshenkilö

Sanna Luoma
puh. 0445311115
sähköposti: s.m.luoma@suomi24.fi

3. Rekisterin nimi

Kotipalvelu Empatian asiakasrekisteri

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Kerättäviä tietoja käytetään pääsääntöisesti asiakassuhteiden ylläpitoon ja hoitoon, asiakaspalautteen keräämiseen sekä palvelujen edellyttämien yhteydenottojen hoitamiseen, kuten myös ajankohtaisista asioista tiedottamiseen.

5. Rekisterin tietosisältö

Kotipalvelu Empatian asiakasrekisteri sisältää

- asiakkaan etunimi ja sukunimi
- henkilötunnus
- lähiosoite, postinumero ja postitoimipaikka
- työn suorittamispaikka, jos eri, kuin asiakkaan kotiosoite
- asiakkaan puhelinnumero ja/tai sähköpostiosoite
- omaisen yhteystiedot, jos asiakas haluaa sellaisen nimetä
- mahdolliset suostumus/kieltolomakkeet
- laskutuksen kannalta olennaiset tiedot
- asiakkuuden johdosta rekisteriin kirjattavat asiat, esim. kirjaaminen hoitotyön tai muiden sovittujen töiden toteutuksesta
- asiakassuhteen alkamis- ja päättymisajankohta
- mahdolliset asiakaspalautteet ja reklamaatiot, mielipidekyselyt
- tiedot yhteydenotoista (puhelut, sähköpostit, tekstiviestit ym.)
- laskutuksen seurantaan ja hoitoon liittyvät tiedot, kuten asiakaskohtaiset laskunumerot ja viitetiedot (varsinainen kirjanpito on ulkoistettu valtuutetulle tilitoimistolle)
- edellä yksilöityjen tietojen muutostiedot

6. Säännömukaiset tietolähteet

Tiedot saadaan pääasiassa asiakkaalta itseltään tai hänen edustajaltaan. Tietoja saadaan myös asiakassuhteen hoitamisen myötä sekä rekisteröidyn suostumuksella mahdollisilta muilta tahoilta, kuten hänen hoitoonsa tai palvelujensa toteuttamiseen osallistuvilta tahoilta.

7. Tietojen säännömukaiset luovutukset

Rekisteritietoja ei luovuteta ulkopuoliselle, ellei voimassaoleva lainsäädäntö siihen velvoita. Asiakasrekisterin tietoja ei käytetä markkinointia tai muuta vastaavaa toimintaa varten ilman rekisteröidyn nimenomaista suostumusta. Myös mahdollisille yhteistyökumppaneille tietoja luovutetaan vain asiakkaan suostumuksella.

8. Tietojen siirto EU:n ja ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei pääsääntöisesti siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, paitsi jos siihen on esim. henkilötietolain kannalta perusteet.

9. Rekisterin suojauksen periaatteet

Kotipalvelu Empatian asiakasrekisteriin kerätään pääasiassa manuaalista aineistoa. Asiakkailla on henkilökohtaiset kansiot, jotka sisältävät mm. palvelusopimukset ja joihin käsikirjoitetut raportit käynneistä ym. olennainen tieto kirjataan.

Manuaalinen, tulosteina oleva aineisto, säilytetään yrittäjän käytössä olevassa henkilökohtaisessa, lukitussa tilassa, johon ei ole pääsyä ulkopuolisilla.

Sähköistä aineistoa syntyy esim. osan asiakkaiden laskuista, jotka tehdään koneella asiakkaan tarvitessa tilisiirtolomakkeen laskuunsa ja jos asiakas toivoo ensisijaisena yhteydenottotapana sähköpostin käyttöä.

Mikäli tietoja tarvitsee lähettää sähköpostilla, käytetään suojattua sähköpostia. Asiakasta myös informoidaan, ettei arkaluonteisia tietoja kannata lähettää sähköpostilla.

Sähköinen aineisto on suojattu tarvittavin toimin, mm. palomurein ja käyttäjätunnuksin sekä salasanoin.

Käyttöoikeus sekä manuaalisiin että sähköisiin aineistoihin annetaan vain niille, jotka niitä tarvitsevat työn toteuttamiseen ja siinä laajuudessa, kuin on välttämätöntä.

Kaikkia tietoja käytäviä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Tiedot poistetaan asiakassuhteen päättymisen jälkeen tai lain vaatiman ajan, mikä taas vaihtelee mm. siitä, onko kyseessä esim. potilastietoja tai esim. kirjanpitoon liittyvää aineistoa.

10. Rekisteröidyn tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa hänestä Kotipalvelu Empatian asiakasrekisteriin tallennetut tiedot.

Tarkastuspyyntö tulee tehdä kirjallisena ja allekirjoitettuna. Pyyntö lähetetään postitse kohdassa 1.

mainittuun Kotipalvelu Empatian postiosoitteeseen, tai sähköpostiosoitteeseen. Pyyntöä täytyy pystyä todentamaan tietojen pyytäjän henkilöllisyys riittävän varmasti. Tiedot toimitetaan ilman turhia viivytyksiä kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää tietojensa poistamista, jos niiden säilyttämiselle ei ole laillista perustetta.

Asiakkaalla on oikeus poistaa tai muokata esim. aiemmin antamiensa suostumuksiaan ja kieltojaan.

Asiakkaalla on oikeus vaatia virheellisen tai puutteellisen tiedon korjaamista.

Asiakkaalla on oikeus siirtää tietonsa järjestelmästä toiseen, jos se on teknisesti mahdollista. Tätä oikeutta ei sovelleta lakisääteisissä rekistereissä.

Jos asiakas haluaa käyttää yllämainittuja oikeuksiaan, tulee hänen huomioida, että voimme kuitenkin säilyttää ja käyttää tietoja, jos se on tarpeen esim. riita-asioiden ratkaisujen tekemisessä tai siihen on lainsäädännön velvoite.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä valitus valvontaviranomaisille, jos hän kokee, että henkilötietojen käsittelyssä ei ole noudatettu asetusta.

11. Tietosuojaselosteen muutokset

Asiakkaan kannattaa tutustua tietosuojaselosteen sisältöön säännöllisesti. Esim. lainsäädäntö voi muuttua, jolloin tähän selosteeseen tehdään muutoksia. Myös rekisterinpitäjän toimintaa kehitetään ja sen myötä voi myös olla tarpeen tehdä muutoksia. Informoimme kuitenkin asiakasta aina, kun muutoksia tulee.