

<b>1 Rekisterinpitäjä</b>	<b>Nimi:</b> Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä  <b>Osoite:</b> Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Stenbäckinkatu 9 PL 100, 00029 HUS
<b>2 Rekisterin vastuuhenkilöt</b>	rekisterin vastuuhenkilö: HUS:n johtajaylilääkäri  Potilasasiamiesrekisterin teknisestä ylläpidosta vastaa HUS:n kanssa tekemänsä käyttö- ja ylläpitosopimuksen perusteella Bisnode Oy (Analystica Oy 30.6.2018 asti) ja HUS Tietohallinto.
<b>3 Tietosuojavastaava</b>	Petri Hämäläinen kehittämispäällikkö postiosoite: PL 440 00029 HUS sähköposti: <a href="mailto:petri.hamalainen@hus.fi">petri.hamalainen@hus.fi</a>
<b>4 Yhteystiedot rekisteriä koskevissa asioissa</b>	<b>HYKS-SAIRAANHOITOALUE</b>  Potilasasiamies Carola Arjatsalo Potilasasiamies Maarit Korkeamäki Potilasasiamies Anita Karhu-Hämäläinen Potilasasiamies Sisko Vierimaa  Postitusosoite: PL 705, 00029 HUS Käyntiosoite: HYKS potilasasiamies, Biomedicum HELSINKI 2C, Tukholmankatu 8C, Helsinki Puhelin: (09) 4711  <b>HYVINKÄÄN SAIRAANHOITOALUE</b> Potilasasiamies Jaana Inkilä Posti- ja käyntiosoite: HUS potilasasiamies, Sairaalan­katu 1, 05850 HYVINKÄÄ Puhelin­vai­hde: (019) 45871  <b>LOHJAN SAIRAANHOITOALUE</b> Potilasasiamies Miia Stähle Posti- ja käyntiosoite: HUS potilasasiamies, Sairaalan­tie 8, 08200 LOHJA Puhelin­vai­hde: (019) 38011  <b>PORVOON SAIRAANHOITOALUE</b> Potilasasiamies Janine Tallberg Posti- ja käyntiosoite: HUS potilasasiamies, Sairaalan­tie 1, 06200 PORVOO Puhelin­vai­hde: (019) 54821
<b>5 Rekisterin nimi</b>	<b>HUS POTILASASIAMIESTEN ASIAKASTAPAUSTEN REKISTERI</b>
<b>6 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus</b>	Potilaalla tarkoitetaan tässä rekisteriselosteessa potilaslain (785/1992, 2 §) perusteella terveyden- tai sairaanhoitopalveluita käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä. Potilasasiamiehelle (potilaslain 11 §)

	<p>potilas on asiakas, joka kertoo kokemustaan hoidosta olleessaan potilas.</p> <p>Asiakkaan avustaminen edellyttää joskus henkilötietojen käsittelyä. Peruslähtökohta henkilötietojen käsittelylle on</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• peruste henkilötietojen käyttöoikeudelle on potilasasiamiehen lakisääteinen tehtävä (Potilaslaki 11§). Potilasasiamies neuvoo, avustaa, tiedottaa ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.</li><li>• asiakkaan suostumus.</li><li>• lisäksi potilasasiamiestehtävässä on olemassa asiallinen yhteys henkilötietojen käyttöön ja käsittely on tarpeen yleistä etua koskevasta syystä.</li></ul> <p><b>Potilasasiamiesrekisterin käyttötarkoituksena on</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kerätä asiakaspalautetta potilaiden hoitoon liittyvistä kokemuksista HUS:n kehittämistyötä ja potilaan oikeuksien toteutumisen vuosikertomuksen ja kolmannesvuosittain asiakaspalauteraporttien laatimista varten.</li><li>• kerätä tietoa potilasasiamiesten neuvontatyön tueksi, jolloin aikaisemman neuvonnan sisällön voi selvittää HUS Potilasasiamiesten asiakastapausten rekisteristä.</li><li>• saman asiakkaan asian neuvonnan laadun ja jatkuvuuden turvaaminen potilasasiamiestyössä hoitopaikasta riippumatta HUS:ssa.</li><li>• toisen potilasasiamiehen aikaisempaa asiakastapausta saa katsoa silloin, kun työtehtävät sitä edellyttävät. Tällaisia tilanteita voi tulla työntekijän perehtyessä työhönsä tai potilasasiamiestoiminnan laadun valvomiseksi.</li><li>• käyttää asiakastapausta mahdollisesti myöhemmin ilmaantuvaa lakisääteistä tarvetta varten, esimerkiksi asiakkaan laatiman kantelun vastineen antamiseksi valvovalle viranomaiselle.</li><li>• käyttää anonymisti asiakaspalautetietoja opetus- ja tieteellisessä tutkimustoiminnassa.</li></ul>
<b>7 Henkilötietojen käsittelyn perusta</b>	<p>HUS Potilasasiamiesten asiakastapausten rekisterin pitämisen perusteina ovat seuraavat lait:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• laki potilaan asemasta ja oikeuksista 11 § (785/1992)</li><li>• EU tietosuoja-asetus 2016/679 9 artikla 2 kohta, a ja g</li><li>• erikoissairaanhoidolaki (1062/1989).</li></ul>
<b>8 Rekisterin tietosisältö</b>	<p>Tietosisältö jakaantuu seuraaviin kokonaisuuksiin:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• asiakkaan yhteystiedot potilasasiamiehen kuuleman perusteella: nimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, kieli</li><li>• potilaan yhteystiedot potilasasiamiehen kuuleman perusteella: nimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, kieli</li><li>• anonymisti asiakkaan yhteystiedot: nimenä esimerkiksi mies/ nainen/ nimetön</li><li>• taustamuuttujia: yhteydenottopäivä, yhteydenottaja, yhteydenottoa koskeva henkilö, yhteydenottotapa</li><li>• organisaatitieto, jota asiakastapaus koskee</li><li>• asiakastapausten sisällön kuvaus ja potilasasiamiehen ohjaus (sanallinen ja potilaslain mukainen luokittelu)</li><li>• muut yhteydenoton aiheet</li></ul>

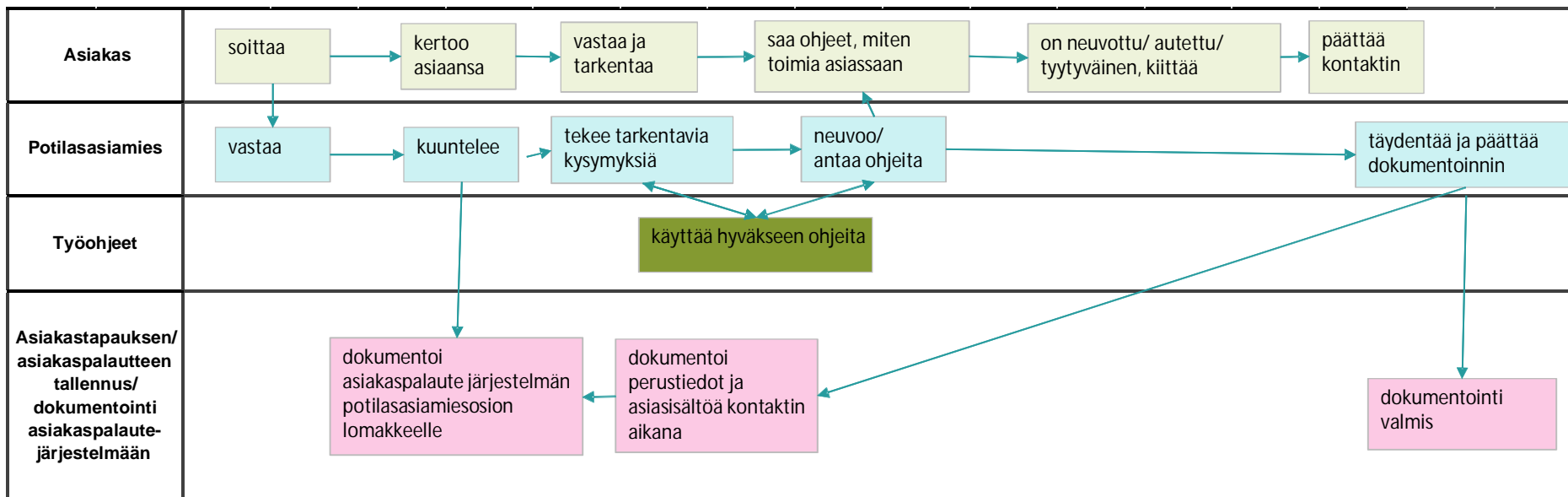
	<ul style="list-style-type: none"><li>• asiakkaan jatkotoimenpiteet ja toteutuneet toimenpiteet</li><li>• potilasasiamiehen toimenpiteet ja kirjallinen avustaminen</li></ul>
<b>9 Säännön mukaiset tietolähteet</b>	Tiedot saadaan asiakkaalta itseltään.
<b>10 Henkilötietojen vastaanottajaryhmät</b>	Asiakas Valvova viranomainen, joka pyytää asiakkaan laatimaan kanteluun vastinetta.
<b>11 Tietojen säännönmukaiset luovutukset</b>	Asianosainen (asiakas)
<b>12 Tietojen säilytysaika</b>	Kolme vuotta.
<b>13 Rekisteröidyn oikeudet</b>	<p>Asiakkaalla on seuraavat oikeudet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oikeus saada pääsy omiin henkilötietoihin 15 artikla, rekisteröity voi tehdä kirjallisen tietopyynnön omista tiedoistaan</li><li>• Oikeus tietojen oikaisemiseen (16 artikla), rekisteröity voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen</li><li>• Oikeus tietojen poistamiseen (17 artikla), rekisteröity voi vaatia rekisterin käyttötarkoituksen kannalta turhan tai väärän tiedon poistamista</li><li>• Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (18 artikla), rekisteröity voi tehdä vapaamuotoisen vaatimuksen, joka käsitellään aina tapauskohtaisesti</li><li>• Oikeus vastustaa käsittelyä (21 artikla), rekisteröity voi tehdä vapaamuotoisen vaatimuksen, joka käsitellään aina tapauskohtaisesti</li><li>• Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (20 artikla), rekisteröity voi tehdä vapaamuotoisen vaatimuksen, joka käsitellään aina tapauskohtaisesti</li></ul> <p>Edellä mainittuja oikeuksia koskevat hakemukset tai vaatimukset toimitetaan HUS keskuskirjaamoon:</p> <p>HUS Keskuskirjaamo PL 200, 00029 HUS keskuskirjaamo@hus.fi käyntiosoite Ruosilantie 16 B 1. krs, 00390 Helsinki</p> <p>Tietyissä tilanteissa rekisterinpitäjä voi perustellusta syystä kieltäytyä toteuttamasta rekisteröidyn vaatimuksia. Esim. tietojen poistovaatimukseen ei voida suostua, jos tietojen säilytysaika on lailla säädetty.</p>
<b>14 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle</b>	Ei siirretä muutoin kuin asiakkaan nimenomaisella suostumuksella.
<b>15 Rekisterin suojauksen periaatteet</b>	<p>Asiakastapaukset ovat aina salassa pidettäviä. Potilasasiamiesrekisteritiedot säilytetään ulkopuolisilta suojattuina ja niiden käyttöä valvotaan.</p> <p><b>A Tietoteknisesti käsiteltävät tiedot</b> Salassa pidettävät asiat ja asiakirjat on suojattu</p>

	<p>asiankäsittelyjärjestelmän roolipohjaisella käyttöoikeushallinnalla.</p> <p>Sähköisessä muodossa olevan rekisterin</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• käyttöön tarvitaan henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana</li><li>• rekisterin käyttöä valvotaan</li><li>• käyttöoikeudet myönnetään tehtäväkohtaisesti</li><li>• HUS:n ulkoista yhteyttä rekisteritietojen käyttöön ei ole,</li><li>• ylläpidosta on tehty erillinen käyttö- ja ylläpitosopimus,</li><li>• rekisteri ja käyttöä varten olevat laitteet säilytetään ulkopuolisilta suojattuina.</li><li>• Atk-laitteet sijaitsevat suojatuissa ja valvotuissa tiloissa</li></ul> <p><b>B Manuaalinen aineisto</b> Paperimuodossa oleva aineisto säilytetään lukituissa tiloissa, joihin on pääsy vain ko. asioita tai asiakirjoja käsittelevillä henkilöillä. Pyritään mahdollisimman vähäiseen manuaaliseen aineistoon.</p>
<p><b>16 Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle</b></p>	<p>Jokaisella rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, erityisesti siinä jäsenvaltiossa, jossa hänen vakinainen asuinpaikkansa tai työpaikkansa on taikka jossa väitetty rikkominen on tapahtunut, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU tietosuoja- asetusta, sanotun kuitenkaan rajoittamatta muita hallinnollisia muutoksenhakukeinoja tai oikeussuojakeinoja.</p> <p>Valvontaviranomaisen tiedot:</p> <p>Tietosuojavaltuutetun toimisto</p> <p>Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki Vaihde: 029 56 66700 Faksi: 029 56 66735 Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi</p>

HUS Potilasasiamiesten  
asiakastapausten rekisterin informointi  
24.5.2018

**Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset  
2016/679 (EU tietosuoja-asetus)**

Esimerkki prosessista: HYKS Potilasasiamiestoiminnan puhelinpalvelun tavoitetilasta asiakasneuvonnassa 03/2018.



Dokumentoitavia tietoja kontaktin (puhelin, sähköposti/kirje, käynti potilasasiamiehen luona, potilasasiamiehen käynti asiakkaan luona/ hoitotiimissä/ hoitoneuvottelussa) yhteydessä:

- asiointipäivä (yhteydenottopäivä)
- asiakas (potilas, muu henkilö, henkilökunta)
- kieli (Suomi, Ruotsi, Englanti, Muu kieli, Henkilökunta)
- yhteydenottoa koskeva henkilö (Asiakas/Mies, Asiakas/Nainen, Asiakas/Ei tietoa sukupuolesta, Asiakas/Alaikäinen, Terveystieteiden ammattihenkilö)
- yhteydenottotapa (Puhelin, Sähköposti/Kirje, Käynti potilasasiamiehen luona, Potilasasiamiehen käynti asiakkaan luona/ hoitotiimissä/ hoitoneuvottelussa)
  - asiakastiedot (yhteydenottajan ja asiakkaan nimi, osoite, puhelinnumero, sähköposti)
    - potilaan tiedot (nimi, osoite, puhelinnumero, sähköposti)
      - uusi/ entinen asiakas
  - organisaatiotieto (HUS:n organisaatiopuun lisäksi HUS-Kiinteistöt, perusterveydenhuolto ja sen tulosyksiköt HUS-alueella, muu organisaatio, muu terveydenhuollon organisaatio)
    - asiakastapausten sisällön kuvaus
      - potilasasiamiehen ohjaus
      - muut yhteydenoton aiheet
    - asiakkaan jatkotoimenpiteet ja toteutuneet toimenpiteet
    - potilasasiamiehen toimenpiteet ja kirjallinen avustaminen
    - asiakastapausten vaatavuus ajallisena kestona