

1. REKISTERIN NIMI	PPSHP:n asiakaspuheluiden tallennusrekisteri
2. REKISTERINPITÄJÄ	Nimi PPSHP
	Käyntiosoite Kajaanintie 50
	Postiosoite 90029 OYS
	Puhelinvaihde 08 3152011
3. VASTUUHENKILÖ	Asiakaspalvelupäällikkö, Puhelinkeskus
4. YHTEYSHENKILÖ	Asiakaspalvelupäällikkö, marjo.lepisto@ppshp.fi
5. TIETOSUOJAVASTAAVA	PPSHP:n tietosuojavastaavat, tietosuoja@ppshp.fi 08-315 2011 (vaihde)
6. KÄSITTELYN TARKOITUKSET JA KÄSITTELYN OIKEUSPERUSTE	Henkilötietojen käsittely perustuu PPSHP:n lakisääteisten tehtävien toteuttamiseen liittyvään asiakaspalveluun, käsittelyn oikeusperuste on tietosuoja-asetuksen 6 art. 1. e) yleinen etu. Puhelut tallennetaan asiakaspalvelun laadun tarkkailun vuoksi uhka- ja häirintätilanteiden vähentämiseksi. Lisäksi tallenteita voidaan käyttää palvelutapahtuman, oikeusturvan, ja turvallisuuden varmentamiseksi. Puhelun alussa on tallenne, jossa soittajalle kerrotaan, että puhelu tallennetaan asiakaspalvelun laadun tarkkailun vuoksi.
7. TIETOSISÄLTÖ	Soittajan itsensä puhelun aikana antamat henkilötiedot, kuten nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, ajanvaraus- tai muut asiakas-/potilastiedot. PPSHP:n työntekijästä tallentuvat nimi- ja yksikkötiedot, jotka työntekijä kertoo soittajalle puhelun alussa. Lisäksi rekisteriin tallentuu soittajan numerotiedot, mikäli numeron näyttö on sallittu, sekä soiton ajankohta. Tallentaminen alkaa puheluun vastaamisesta ja päättyy puhelun päättymiseen.
8. TIETOLÄHTEET	Tietoihin tallentuu puhelun aikana käyty keskustelu soittajan ja PPSHP:n työntekijän välillä.
9. TIETOJEN KÄSITTELY JA SUOJAAMINEN	Tallenteet sijaitsevat PPSHP:n suojatulla palvelimella. Järjestelmä on suojattu käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Tallenteisiin pääsevät ainoastaan nimetyt henkilöt, jotka ylläpitävät puhelinkeskuksen asiakaspalvelussa käytettävää järjestelmää. Tietyissä tilanteissa tallenne tai käyttöoikeuksia järjestelmään voidaan antaa myös esimerkiksi PPSHP:n Turvallisuutoimistolle. Poikkeustilanteissa / järjestelmän vikatilanteissa operaattorin edustajalle voidaan sallia pääsy tallenteisiin.

<p>10. TIETOJEN VASTAANOTTAJAT TAI VASTAANOTTAJARYHMÄT</p>	<p>Tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille lain nojalla, jos puheluun liittyy uhkaus, rikos tai muu vaaratilanne joka kohdistuu sairaalaan, potilaisiin tai henkilökuntaan.</p>
<p>11. TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN JA SÄILYTYSAIKA</p>	<p>Tallennuksia säilytetään palvelimella yhden (1) kuukauden ajan, jonka jälkeen tallenteet tuhoutuvat automaattisesti.</p>
<p>12. TIETOJEN SIIRTO EU:N TAI ETA:N ULKOPUOLELLE</p>	<p>Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.</p>
<p>13. REKISTERÖIDYN OIKEUDET</p>	<p>Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisteröidyllä on saada pääsy tietoihinsa. Tarkastuspyyntö on tehtävä kirjallisesti PPSHP:n internet-sivuilta tulostettavalla henkilörekisteritietojen tarkastuspyyntö –lomakkeella. Tarkastuspyynnön voi tehdä myös vapaamuotoisesti ja siihen tulee liittää nimi- ja yhteystietojen lisäksi tarvittavia lisätietoja tarkastuksen toteuttamista varten (puhelun ajankohta, puhelinnumero) sekä allekirjoitus. Tarkastuspyynnöt lähetetään osoitteeseen PPSHP/Arkisto, PL 50, 90029 OYS. Pääsääntöisesti tallenteen kuuntelu tapahtuu PPSHP:n tiloissa sovittuna aikana. Rekisteröidyn henkilöllisyys varmennetaan ennen tallenteen kuuntelua.</p> <p>Muut oikeudet, kun käsittelyperusteena yleisen edun mukainen tehtävä: oikeus tietojen oikaisemiseen ja poistamiseen, oikeus käsittelyn rajoittamiseen ja vastustamiseen sekä oikeus olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi ilman lainmukaista perustetta. Joidenkin oikeuksien toteuttaminen vaatii tapauskohtaista harkintaa. Pyynnöt on tehtävä kirjallisesti yllä mainittuun osoitteeseen.</p> <p>Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy oikeuksien toteuttamisesta, rekisteröity saa asiasta kirjallisen päätöksen.</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuoja-valtuutetulle (Tietosuoja-valtuutetun toimisto, PL 800, 00521 Helsinki), jos hän katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n tietosuoja-asetusta.</p>
<p>14. SELOSTEEN LAATIMISAIKA</p>	<p>13.11.2020</p>