ASIAKKAAN TIETOJEN KÄSITTELY

Tietosuojaseloste asiakas- ja potilastiedoista

Tässä selosteessa kerromme, miten Saivon Oy käsittelee sosiaali- ja terveyspalveluissa tarvittavia henkilötietoja.

Versio 1.3 | Päivitetty 30.10.2026

1. Rekisterinpitäjä ja yhteystiedot

Rekisterinpitäjä: Saivon Oy

Y-tunnus: 3016600-1

Postiosoite: Syvänsalmenkatu 10 A 39, 02260 Espoo

Puhelin: 040 217 4750

Yleinen sähköposti: info@saivon.fi

Verkkosivusto: www.saivon.fi

Voit ottaa yhteyttä Meri-Tuuli Saarelaiseen tietosuoja- ja rekisteröidyn oikeuksia koskevissa asioissa (meri-tuuli.saarelainen@saivon.fi). Asiakas- tai potilasasiakirjan sisältöä tai korjaamista koskevissa asioissa ota yhteyttä Sonja Kukkoon (sonja.kukko@saivon.fi). Älä lähetä arkaluonteisia tietoja tavallisella sähköpostilla. Sovimme tarvittaessa turvallisen toimitustavan.

Saivon Oy on rekisterinpitäjä itse tuottamissaan sosiaali- ja terveyspalveluissa syntyville asiakas- ja potilastiedoille. Jos Saivon tuottaa palvelua toisen palvelunantajan lukuun tai toimii yhteisrekisterinpitäjänä, vastuut määräytyvät sopimuksen ja lain perusteella. Kerromme asiakkaalle rooleista ja vastuista erikseen.

2. Selosteen soveltamisala

Tämä seloste koskee henkilötietoja, joita Saivon käsittelee tuottaessaan sosiaali- ja terveyspalveluja täysi-ikäisille asiakkaille. Se kattaa tiedot riippumatta siitä, käsitelläänkö niitä Ajas-järjestelmässä, Kanta-palveluissa tai turvallisessa viestinnässä vai ovatko ne tilapäisesti paperilla.

Tämä seloste ei koske verkkosivuston teknisiä tietoja, ennen asiakkuutta tehtyjä yleisiä yhteydenottoja, rekrytointia eikä mahdollista suoramarkkinointia. Verkkosivuston teknisistä tiedoista ja yleisistä yhteydenotoista kerrotaan erillisessä verkkosivujen tietosuojakuvauksessa.

3. Rekisterit ja niiden suhde

Saivon käsittelee terveydenhuollon potilasasiakirjoja ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja erillisissä rekistereissä. Yhteinen seloste ei yhdistä niitä. Tiedon luonne ja käyttötarkoitus ratkaisevat, mihin rekisteriin se kuuluu.

4. Mihin henkilötietoja käytetään?

Saivon käsittelee henkilötietoja seuraaviin tarkoituksiin:

- asiakkuuden ja asiakkaan henkilöllisyyden hallinta
- palvelutarpeen arviointi sekä palvelun suunnittelu, toteuttaminen, seuranta ja päättäminen
- asiakkaan hoidon, toimintakyvyn, turvallisuuden ja palvelujen jatkuvuuden varmistaminen
- sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä asiakkaan asioiden yhteensovittaminen asiakkaan kanssa sovitussa laajuudessa
- ajanvaraus, yhteydenpito, sopimusten hallinta, laskutus ja kirjanpito
- asiakkaan antamien valtuutusten, suostumusten, luovutuslupien ja kieltojen toteuttaminen
- lakisääteinen kirjaaminen, Kanta-palveluihin tallentaminen sekä tietojen käytön ja luovutusten valvonta
- palvelujen laadun, turvallisuuden ja tietosuojan omavalvonta, seuranta ja kehittäminen sekä mahdollisten vaatimusten käsittely

5. Käsittelyn oikeusperusteet

Käsittelyn oikeusperuste määräytyy sen mukaan, mihin tietoja käytetään. Henkilötietoja käsitellään asiakkaan kanssa tehtävän sopimuksen täytäntöönpanemiseksi ja Saivonia koskevien lakisääteisten velvoitteiden hoitamiseksi. Käytämme oikeutettua etua vain rajatuissa tilanteissa, kuten tietoturvan varmistamisessa ja oikeusvaateiden käsittelyssä. Tietojen luovuttaminen asiakkaan läheiselle tai muulle ulkopuoliselle edellyttää asiakkaan suostumusta tai valtuutusta, ellei laissa säädetä muusta perusteesta.

Terveystietojen ja muiden erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien tietojen käsittely perustuu sosiaali- ja terveyspalvelun toteuttamiseen, yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 kohdan h alakohtaan, tietosuojalain 6 §:ään ja sovellettavaan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön. Palvelun toteuttamiseksi välttämättömien tietojen käsittely ei perustu asiakkaan yleiseen suostumukseen.

Käytämme suostumusta tai asiakkaan valtuutusta silloin, kun se on oikea peruste vapaaehtoiselle käsittelylle tai tietojen luovutukselle. Asiakas voi peruuttaa suostumuksensa tulevaa käsittelyä varten. Peruuttaminen ei vaikuta aiemmin tehtyyn lainmukaiseen käsittelyyn eikä poista tietoja, jotka laki velvoittaa säilyttämään.

6. Mitä tietoja käsittelemme?

Voimme käsitellä seuraavia tietoja palvelun sisällön ja asiakkaan tarpeen mukaan:

- **Perus- ja yhteystiedot:** nimi, henkilötunnus tai syntymäaika, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja asiointikieli.
- **Asiakkuus- ja sopimustiedot:** palvelun alkaminen ja päättyminen, palvelusuunnitelma, ajanvaraukset, käynnit, peruutukset, sopimukset ja palvelun maksaja.
- **Läheisiä ja edustajia koskevat tiedot:** asiakkaan nimeämät yhteyshenkilöt, laillinen edustaja, edunvalvoja, valtuutukset sekä asiakkaan ohjeet siitä, mitä tietoja läheiselle saa antaa.
- **Sosiaalihuollon asiakastiedot:** palveluntarve, elämäntilanne, toimintakyky, asuminen, arjen tuki, olemassa olevat palvelut, päätökset, tavoitteet ja palvelun toteutumista koskevat merkinnät.
- **Potilas- ja terveystiedot:** terveydentila, toimintakyky, hoidon tarve, lääkitystä koskevat tarpeelliset tiedot, mittaustulokset, hoito-ohjeet, sairaanhoitajan havainnot ja toteutetut toimenpiteet.
- **Asiakirjojen jäsentämisessä tarvittavat tiedot:** asiakkaan toimittamien päätösten, suunnitelmien, tutkimusten, hoitojen ja jatko-ohjeiden tarpeellinen sisältö sekä tieto käytetystä lähteestä.
- **Viestintä- ja asiointitiedot:** yhteydenotot, viestit, sovitut jatkotoimet, suostumukset, luovutusluvat, kiellot ja niiden muutokset.
- **Maksu- ja laskutustiedot:** laskutusosoite, laskujen ja maksujen tiedot sekä kirjanpidon edellyttämät tiedot. Terveystietoja ei sisällytetä laskulle tarpeettomasti.
- **Käyttö- ja luovutuslokit:** tiedot siitä, kuka on käsitellyt tai luovuttanut asiakastietoja, milloin ja millä perusteella.
- Turvallisuus- ja poikkeamatiedot: palvelun turvallisuuteen, vaaratapahtumiin, reklamaatioihin ja tietoturvapoikkeamiin liittyvät asian selvittämiseksi tarpeelliset tiedot. Omavalvonnan seurantatyökaluun kirjataan vain yleistasoisia, ei suoraan tai välillisesti asiakasta tunnistavia tietoja; asiakaskohtaiset tiedot kirjataan asianmukaiseen rekisteriin.

Palvelun arviointi ja turvallinen toteuttaminen edellyttävät asiakkaalta tarvittavien tietojen antamista. Jos tietoja ei saada, emme välttämättä pysty arvioimaan palvelun soveltuvuutta tai toteuttamaan sitä turvallisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö edellyttää myös tiettyjen asiakas- ja potilastietojen kirjaamista.

7. Mistä tiedot saadaan?

Saamme tietoja:

- asiakkaalta itseltään

- asiakkaan lailliselta edustajalta tai asiakkaan valtuuttamalta läheiseltä
- Saivonin työntekijän palvelun aikana tekemistä havainnoista, mittauksista ja kirjauksista
- asiakkaan toimittamista asiakirjoista ja asiakkaan luvalla tarkastettavista tiedoista
- Kanta-palveluista ja muilta sosiaali- tai terveydenhuollon palvelunantajilta vain silloin, kun tietojen saamiseen on soveltuvan lainsäädännön mukainen peruste sekä tarvittava lupa, suostumus tai muu oikeus.
- ajanvarauksen, maksamisen ja laskutuksen yhteydessä syntyvistä tiedoista

Kun saamme tietoja muualta kuin asiakkaalta itseltään, kerromme niiden käsittelystä tietosuoja-asetuksen edellyttämällä tavalla, ellei laissa säädetty poikkeus sovellu.

8. Asiakkaan mukanaan tuomat paperiasiakirjat

Otamme asiakkaan paperiasiakirjat haltuun vain, jos niiden läpikäynti kuuluu sovittuun palveluun. Säilytämme asiakirjat lukitussa tai muuten suojatussa paikassa, eikä niitä jätetä näkyville, kuljeteta suojaamattomasti tai hävitetä tavallisessa jätteessä. Asiakirjoja käsittelevät vain siihen nimetyt henkilöt. Palautamme alkuperäiset asiakirjat mahdollisimman pian. Paperikopioita emme säilytä. Jos asiakkaan pyynnöstä haltuumme jää poikkeuksellisesti kopio, sovimme ja dokumentoimme sen tarpeen, säilytysajan sekä palauttamisen tai tietoturvallisen hävittämisen. Jos asiakirjan tietoja tarvitaan palvelun toteuttamiseen tai lakisääteiseen kirjaamiseen, kirjaamme sähköiseen rekisteriin vain tarpeelliset tiedot ja merkitsemme niiden lähteen, kun sillä on asian ymmärtämisen kannalta merkitystä.

9. Tietojärjestelmät ja Kanta-palvelut

Terveydenhuollon potilasasiakirjoja käsitellään Ajas-järjestelmän terveydenhuollon osuudessa ja tallennetaan Kanta-palveluihin sovellettavien velvoitteiden ja käytössä olevan järjestelmäyhteyden mukaisesti. Ajas Oy toimittaa ja ylläpitää järjestelmää ja käsittelee tietoja Saivon Oy:n lukuun.

Sosiaalihuollon asiakastiedot käsitellään erillisessä asiakasrekisterissä. Ajas-järjestelmän sosiaalihuollon osuus otetaan käyttöön viipymättä, kun sosiaalihuollon palvelussa syntyy kirjaamistarve tai Saivon alkaa tuottaa nimettyjä sosiaalihuollon palveluja. Ennen kirjaamisen aloittamista varmistamme erillisen rekisterin, käyttöoikeudet, kirjaamiskäytännöt sekä sovellettavat Kanta-liittymis- ja tallennusvelvoitteet. Sosiaalihuollon tietoja ei kirjata potilasrekisteriin.

Omavalvonnan riskien ja poikkeamien seurantaan käytämme Google Workspaceen kuuluvaa työkalua. Sinne kirjataan vain laadun ja turvallisuuden seurannan kannalta tarpeellisia yleisiä tietoja, kuten tapahtuman luokka ja ajankohta, riskiarvio ja korjaavien toimien tilanne.

Työkaluun ei kirjata tietoja, joista asiakkaan voisi tunnistaa, kuten henkilötunnusta tai yhteystietoja. Sinne ei myöskään kirjata asiakas- tai potilasasiakirjoihin kuuluvaa terveystietoa. Seurantatyökalu ei ole asiakas- tai potilasrekisteri. Tapahtuman käsittelyssä tarvittavat asiakaskohtaiset tiedot kirjataan Ajas-järjestelmän asianmukaiseen asiakas- tai potilasrekisteriin.

Saivon Oy vastaa itse tuottamiensa palvelujen yhteydessä käsittelemiensä tietojen oikeellisuudesta ja rekisteröityjen pyyntöjen käsittelystä. Kanta-palveluihin tallennettujen asiakirjojen käsittelyssä noudatetaan sovellettavia sääntöjä. Asiakas näkee OmaKannassa ne häntä koskevat tiedot, jotka ovat siellä katseltavissa.

10. Tietojen luovutukset ja vastaanottajat

Asiakas- ja potilastiedot ovat salassa pidettäviä. Emme myy niitä. Luovutamme tietoja tai annamme niitä muiden käyttöön vain lainmukaisella perusteella ja siinä laajuudessa kuin se on tarpeen.

Mahdollisia vastaanottajia ovat:

- Kanta-palvelut ja Kansaneläkelaitos lain edellyttämissä tehtävissä
- toinen sosiaali- tai terveydenhuollon palvelunantaja, kun luovutukseen on asiakkaan luovutuslupa, suostumus tai muu laissa säädetty peruste
- asiakkaan läheinen, edustaja tai muu asiakkaan nimeämä henkilö asiakkaan ohjeen, valtuutuksen tai muun laillisen oikeuden mukaisesti
- viranomainen, vakuutusyhtiö tai muu taho silloin, kun luovuttaminen perustuu lakiin tai asiakkaan yksilöityyn valtuutukseen
- Ajas- ja muiden asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn käytettävien järjestelmien tarjoajat sekä muut Saivonin lukuun toimivat ylläpito-, laskutus- tai kirjanpitopalvelujen tuottajat, vain tehtävän kannalta välttämättömässä laajuudessa ja soveltuvin salassapito- ja tietosuojavelvoittein

Jos palvelun maksaa läheinen tai muu taho, maksaminen ei sellaisenaan anna maksajalle oikeutta asiakkaan sosiaali- tai terveystietoihin.

11. Tietojen siirrot Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Saivon pyrkii pitämään tässä selosteessa tarkoitetut asiakas- ja potilastiedot EU- ja ETA-alueella. Tarkistamme järjestelmä- ja tukipalvelujen käsittelyalueet palveluntarjoajakohtaisesti. Jos tietoja käsitellään tai siirretään ETA-alueen ulkopuolella, varmistamme ennen sitä tietosuoja-asetuksen mukaisen siirtoperusteen ja suojatoimet sekä päivitämme tämän selosteen.

12. Tietojen säilytysajat

Säilytämme henkilötietoja vain sen ajan, jonka käyttötarkoitus tai laki edellyttää. Säilytysaika määräytyy tietoryhmän mukaan:

- Potilasasiakirjat ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjat säilytetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain ja sen liitteen mukaisten säilytysaikojen mukaisesti. Lakisääteistä säilytysaikaa ei lyhennetä asiakkaan poistopyynnön perusteella.
- Kanta-palveluihin tallennettujen asiakirjojen teknisestä säilyttämisestä vastaa Kansaneläkelaitos lain mukaisesti.

- Ajanvaraus-, sopimus-, laskutus- ja kirjanpitotietoja säilytetään asiakkuuden ajan ja sen jälkeen vain niin kauan kuin sopimusvastuiden, kirjanpitolainsäädännön, saatavien tai oikeusvaateiden hoitaminen edellyttää.

Omavalvonnan seurantatyökalussa olevia yleisiä yhteenvetotietoja säilytetään sisäisen aikataulun mukaan niin kauan kuin niitä tarvitaan seurantaan, korjaavien toimien todentamiseen ja raportointiin. Säilytysajan päätyttyä poistamme tiedot tietoturvallisesti.

- Asiakkaan alkuperäiset paperiasiakirjat palautetaan mahdollisimman pian sovitun läpikäynnin jälkeen. Niille ei muodostu Saivonissa erillistä lakisääteistä säilytysaikaa, ellei asiakirja poikkeuksellisesti tule Saivonin oman rekisterin asiakirjaksi.
- Kun säilytysaika päättyy, tiedot poistetaan tai asiakirjat hävitetään tietoturvallisesti siten, etteivät sivulliset saa niistä tietoa.

13. Miten tiedot suojataan?

Saivon suojaa asiakas- ja potilastiedot niiden arkaluonteisuuden edellyttämällä tavalla. Keskeisiä suojatoimia ovat:

- salassapito- ja vaitiolovelvollisuus sekä kirjalliset ohjeet henkilötietojen käsittelyyn
- henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, tehtäväkohtaiset käyttöoikeudet ja vahva tunnistautuminen silloin, kun järjestelmä sitä edellyttää
- seurantatyökalun käyttö rajataan nimetyille käyttäjille henkilökohtaisilla tileillä; jaettuja tilejä ja julkisia jakolinkkejä ei käytetä, käyttöoikeudet tarkistetaan säännöllisesti ja monivaiheinen tunnistautuminen otetaan käyttöön
- tietojen käytön ja luovutusten lokitiedot sekä käytön valvonta
- laitteiden, yhteyksien, varmuuskopioiden ja järjestelmien tekninen suojaus
- henkilöstön perehdytys ja koulutus sekä käyttöoikeuksien poistaminen tehtävän päättyessä
- paperiasiakirjojen lukittu tai muu vastaava säilytys käsittelyn ajan ja turvallinen kuljetus
- tietojen minimointi ja arkaluonteisten tietojen lähettämisen välttäminen tavallisella sähköpostilla tai suojaamattomassa viestipalvelussa
- tietoturvapoikkeamien välitön arviointi, rajaaminen, dokumentointi ja tarvittavat ilmoitukset

14. Rekisteröidyn oikeudet

Asiakkaalla on tietosuoja-asetuksen ja sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädännön mukaiset oikeudet. Oikeuksien laajuus riippuu käsittelyn oikeusperusteesta ja siitä, onko kyse lakisääteisestä asiakas- tai potilasasiakirjasta.

- **Oikeus saada tietoa käsittelystä:** Asiakkaalla on oikeus saada selkeä kuva siitä, mihin ja miten hänen tietojaan käytetään.
- **Oikeus tarkastaa tiedot:** Asiakas voi pyytää jäljennöksen Saivonin rekisterissä olevista itseään koskevista tiedoista.
- **Oikeus virheen oikaisuun:** Asiakas voi pyytää virheellisen tai puutteellisen tiedon korjaamista. Potilas- ja asiakasasiakirjojen korjaamisesta tehdään lain ja kirjaamissääntöjen mukainen merkintä.
- **Oikeus käsittelyn rajoittamiseen:** Asiakas voi tietyissä tilanteissa pyytää käsittelyn rajoittamista. Oikeutta voidaan rajoittaa laissa säädetyllä perusteella, esimerkiksi jos rajoittaminen voisi aiheuttaa vakavaa vaaraa terveydelle tai hoidolle.
- **Oikeus vastustaa käsittelyä:** Oikeus koskee tilanteita, joissa käsittely perustuu Saivonin oikeutettuun etuun. Se ei yleensä koske lakisääteistä asiakas- tai potilastietojen käsittelyä.
- **Oikeus tietojen poistamiseen:** Oikeus ei ole ehdoton. Saivon ei voi poistaa tietoja, joiden säilyttäminen on lakisääteinen velvollisuus tai muutoin tarpeen lainmukaisella perusteella.
- **Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen:** Oikeus soveltuu rajatusti tietoihin, joita käsitellään automaattisesti suostumuksen tai sopimuksen perusteella. Se ei syrjäytä sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteisiä tiedonhallintamenettelyjä.
- **Oikeus peruuttaa suostumus:** Kun käsittely perustuu suostumukseen, sen voi peruuttaa tulevaisuuden osalta milloin tahansa.
- **Oikeus saada tietoa käytöstä ja luovutuksista:** Asiakas voi pyytää asiakastietolain mukaisesti tietoa siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja ja millä perusteella.

Näin käytät oikeuksiasi

Voit tehdä pyynnön rekisteriasioiden yhteyshenkilölle. Saivon voi tarvittaessa pyytää sinua varmistamaan henkilöllisyytesi ennen tietojen luovuttamista tai muuttamista. Käsittelemme pyynnön ilman aiheetonta viivytystä ja tietosuoja-asetuksessa säädetyssä määräajassa.

Jos pyyntö koskee toisen palvelunantajan rekisteriin kuuluvaa tietoa, Saivon ohjaa asiakkaan oikean rekisterinpitäjän puoleen tai välittää pyynnön sovitun menettelyn mukaisesti.

15. Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Jos katsot, että henkilötietojasi on käsitelty tietosuojasääntelyn vastaisesti, voit ottaa ensin yhteyttä Saivoniin asian selvittämiseksi. Voit myös tehdä valituksen Tietosuojavaltuutetun toimistolle.

Tietosuojavaltuutetun toimisto: tietosuoja.fi

16. Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Saivon ei tee asiakasta koskevia päätöksiä yksinomaan automaattisen käsittelyn perusteella. Emme myöskään käytä profilointia suoramarkkinointiin.

17. Selosteen saatavuus ja päivittäminen

Pidämme selosteen saatavilla verkkosivustolla. Sen voi pyytää myös paperisena tai saavutettavana sähköisenä versiona. Kerromme asiakkaille olennaisista muutoksista. Päivitämme selosteen, jos palvelumme, järjestelmämme, tietojen vastaanottajat tai henkilötietojen käsittely muuttuvat.

18. Keskeinen sääntely

- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Sosiaali- ja terveydenhuoltoa sekä kirjanpitoa koskeva muu kulloinkin sovellettava lainsäädäntö

Kysyttävää omista tiedoistasi?
Tietosuoja- ja rekisteriasioissa ota yhteyttä Meri-Tuuli Saarelaiseen: meri-tuuli.saarelainen@saivon.fi. Asiakas- tai potilasasiakirjan sisältöä tai korjaamista koskevassa asiassa ota yhteyttä Sonja Kukkoon: sonja.kukko@saivon.fi. Älä lähetä terveystietoja tavallisella sähköpostilla. Sovimme kanssasi turvallisen tavan toimittaa arkaluonteiset tiedot.