

1. Rekisterinpitäjä

Nimi: Viola -väkivallasta vapaaksi ry, Ensi- ja turvakotien liitto ry:n kautta
Osoite: Tarkk'ampujankuja 1, 50100 Mikkeli
Puh: 015 365 330 (ma-pe 9–14)
yhteydenotot@violary.fi

2. Rekisteriasioiden yhteyshenkilö

Nimi: Katja Kasper, toiminnanjohtaja
katja.kasper(at)violary.fi
puh.: 050 500 4770

3. Tietosuojavastaava

Nimi: Riikka Paavilainen, talous- ja hallintoassistentti
riikka.paavilainen(at)violary.fi

4. Rekisterin nimi

Lähisuhde- ja väkivaltatyön avopalvelun asiakasrekisteri / Sofia CRM asiakkuudenhallintajärjestelmä

Tämä tietosuojaseloste koskee Viola -väkivallasta vapaaksi ry:n lähisuhdeväkivallan avopalvelua, Tukikeskus Varjoa sekä Turvallisille raiteille ja Taloudellinen väkivalta tutuksi-hankkeen asiakastyöskentelyä.

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste

Lähisuhde- ja väkivaltatyön avopalvelun asiakastyöskentelyn toteuttaminen ja henkilötietojen käsittely asiakkaan suostumuksella.

Kävijätietoja käytetään työn suunnittelussa ja sen toteuttamisessa. Lisäksi asiakkuudenhallintajärjestelmään tallennettavia tietoja hyödynnetään toiminnan tilastoinnissa, arvioinnissa, valvonnassa, johtamisessa ja kehittämisessä samoin kuin mahdollisiin lausuntopyyntöihin vastaamisessa, seurantasoitoissa ja luvanvaraisten tutkimus- ja opinnäytetöiden tietolähteenä (jälkimmäinen harkitaan aina tapauskohtaisesti ja hallitus myöntää tutkimusluvut). Perusteena henkilötietojen käsittelylle on lähisuhde- ja perheväkivallasta aiheutuva tuen tarve, työskentelyyn liittyvä asiakassuhde, asiakkaan suostumus tai toimintaa ohjaava lainsäädäntö, mm.

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Lastensuojelulaki (417/2007) , Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- Tietosuojalaki (5.12.2018 /1050)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR)

Lähisuhdeväkivaltatyön avopalveluissa yhdistykselle suunnatuilla avustuksilla toteutettavassa työssä on mahdollisuus asioida myös anonymisti. Anonymi käynti on mahdollinen kävijän pyynnöstä tai

työntekijän tarjotessa mahdollisuutta. Anonymistia käynnistä ei jälkikäteen ole saatavissa mitään asiakastietoja, kuten käyntitietoja tai lausuntoja, koska kirjatut tiedot eivät ole henkilötavissa.

Palvelutuottajan maksusitoumuksella asioivan henkilön asiakkuutta koskevat tiedot siirtyvät sitoumuksen antaneelle taholle asiakkuuden päätyttyä turvasähköpostin välityksellä. Yksilöidyt henkilö- ja käyntitiedot poistetaan Violan asiakasrekisteristä arkistoimalla asiakkuus.

6. Rekisterin tietosisältö

- Kävijän henkilötiedot: nimi, syntymäaika, sukupuoli, kotikunta, yhteystiedot ja mahdollinen osoitteen turvakielto, perhesuhteet, koulutus, toimeentulo/työvoimaan kuuluminen
- Käynteihin liittyvät tiedot: äidinkieli ja asiointikieli, kansalaisuus, tulkin käyttö
- Käyntien toteuttamiseen liittyvät asiakastiedot: mistä saanut tietoa palvelusta, tuen tarve ja työskentelyn sisältö
- Lähisuhdeväkivallan osalta: rooli väkivaltatilanteessa, suhde väkivallan toiseen osapuoleen, väkivallan muoto, kuinka pitkään asiakkaan kokemaa väkivaltaa on jatkunut, lapsen asema väkivaltatilanteessa, onko rikosilmoitus tehty, liittyykö päihteiden käyttö väkivaltatilanteeseen, lastensuojelukontakti.
- Työskentelyyn liittyvät muistiinpanot ja asiakaskontaktit (myös puhelut), yhteistyötahot, asiakkaan suostumuksella lähisuhdeväkivallan kartoituslomakkeet
- Viranomaisten pyytämät asiakirjat: lausunnot ja yhteenvedot sekä niihin liittyvät pyynnöt, asiakirjapyynnöt
- Rekisterin tarkastuspyynnöt
- Työntekijän paperisessa kalenterissa olevat ajanvaraustiedot

Anonyymissä asiointissa kävijän tietoihin kirjataan sukupuoli ja syntymävuosi, joiden avulla voidaan tilastoida ja seurata kävijöitä sekä asiakkaan luvalla pyytää tilastoituvaa hyvinvoinnin kokemustietoa Vaikuttavuus esiin-mittarin avulla. Käyntien muistiinpanot ja muut kirjaukset eivät yksilöidy, eikä niitä ole jälkikäteen käytettävissä ja saatavissa.

Vertaisryhmätyöskentelyssä ei kirjata henkilötietoja. Työskentelystä kirjataan osallistujien ja tapaamisten lukumäärä, ei sisältöjä.

Rekisterin tietoja ylläpidetään sähköisessä SOFIA-asiakastietojärjestelmässä. Järjestelmän käytöstä tallentuu lokitiedot. Lisäksi rekisteriin kuuluvat asiakastyöhön liittyvät paperiset asiakirjat, mikäli sellaisia muodostuu työskentelyn aikana.

7. Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisteriin talletettavat tiedot kertyvät rekisterinpitäjän omassa toiminnassa ja asiakkaan itsensä ilmoittamista tiedoista. Henkilötiedot saadaan pääosin asiakkaalta itseltään ja tietojen antaminen perustuu asiakkaan suostumukseen. Lapsiasiakkaan osalta tietoja saadaan lapselta itseltään sekä hänen huoltajaltaan tai vanhemmaltaan. Tietoja täydennetään asiakkaan (lasten osalta huoltajan) suostumuksella muilta tahoilta saaduilla tiedoilla ja/tai lain säännökseen perustuen lastensuojelun viranomaiselta saaduilla tiedoilla. Asiakkaan suostumuksella tarvittaessa sosiaali- ja

terveyspalvelujen tuottajalta, muiden palveluiden tarjoajilta. Asiakkaalta pyydetään suullinen tai kirjallinen suostumus tietojen luovuttamiseen. Maksusitoumuksen antaneelta taholta tulosityy ja työskentelyn kannalta välttämättömät tiedot.

8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Asiakasrekisterissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Niitä ei luovuteta, ellei tietoa pyytävällä ole lakiin perustuvaa oikeutta tiedon saamiseen. Tietoja voidaan luovuttaa myös asiakkaan suostumuksella. Rekisterin käyttöoikeus on ainoastaan Viola ry:n lähisuhde- ja väkivaltatyön avopalvelun työntekijöillä, kehittämispäälliköllä ja toiminnanjohtajalla. Maksusitoumuksen luovuttaneella on oikeus tietoihin. Maksusitoumuksella sekä anonymisti asioineiden tietoja käytetään tilastoinnissa ja toiminnan raportoinnissa. Missään toiminnan raportoinnissa tai tilastoinnissa ei käytetä kävijöiden yksilöityjä henkilötietoja.

9. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

10. Rekisterin käyttö

Asiakastietorekisteriä käytetään asiakkaan kanssa tapahtuvan työskentelyn suunnittelemiseen kirjaamalla esim. alkutilanne, tavoitteet ja työskentelyn eteneminen. Lisäksi rekisteri saattaa sisältää työskentelyn aikana tehtyjä tehtäviä ja harjoitteita. Asiakaskirjaukset ovat myös tärkeitä kuvauksia asiakkaalle itselleen työskentelyn etenemisestä.

SOFIA-asiakastietojärjestelmän tietoja käytetään sekä yhdistyksessä että Ensi- ja turvakotien liitossa tilastointia, raportointia ja työmuodon kehittämistä varten. Käytön tarkoitus on toiminnan johtaminen ja kehittäminen, eivätkä kyseessä olevat tiedot sisällä tunnistetietoja. Edellä mainittuja tilastotietoja hyödynnetään myös toiminnan rahoittajalle eli STEA:lle (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) säännöllisesti toimitettavissa raporteissa.

11. Rekisterin suojauksen periaatteet

Järjestelmän tietoliikenne on salattua ja järjestelmään kirjaudutaan henkilökunnan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Oman työmuodon pääkäyttäjillä ja järjestelmän pääkäyttäjällä (kehittämispäällikkö) on oikeus nähdä muitakin kuin omien asiakkaiden tietoja. Eri työmuotojen työntekijät eivät voi nähdä lainkaan toistensa tietoja ja Ensi- ja turvakotien liitto ry ei pääse näkemään asiakkaan tietoja, vaan pelkät tilastot. Järjestelmä toimii palveluntarjoajan palvelimella ja varmuuskopiointi ja tietoturvapäivitykset on hoidettu asianmukaisesti. Järjestelmän toimittajan puolelta tietosuojaselosteet:

IT2018 EHK – erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä

IT2018 EOY – erityisehtoja ohjelmistojen ylläpitopalveluista

IT2018 ETP – erityisehtoja tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista (pilvipalvelu) ja

IT2018 YSE – yleiset sopimusehdot (löytyvät liitteinä tietosuoja -kansioista)

12. Tietojen säilytys, arkistointi ja hävittäminen

Asiakkuuden päättymisen merkitään asiakastietojärjestelmään, jolloin asiakkaan henkilötiedot poistuvat aktiivisesti käytössä olevasta asiakasrekisteristä. Tiedot löytyvät rekisteristä etsimällä päättäneitä asiakkuuksia.

Maksusitoumuksella asioivien asiakastiedot arkistoidaan. Kun asiakkaan tiedot arkistoidaan SOFIA-asiakastietojärjestelmässä, ei yhdistyksen työntekijöillä ole niihin enää pääsyä.

Asiakastietojärjestelmään jää käyttöön vain tilastotiedot, jotka eivät sisällä tunnistetietoja.

Paperiset ei-arkistoitavat asiakirjat laitetaan tietosuojaroskariin.

13. Tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja on tallennettu henkilötietorekisteriin. Henkilö voi esittää tarkastusoikeutta koskevan pyynnön henkilökohtaisesti tai kirjallisesti. Pynnön voi toimittaa Viola ry:lle sofia tietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pyydetty tiedot pyritään antamaan viivytyksettä ja pyydetessä kirjallisina turvasähköpostilla toimitettuna tai postitse.

Anonyymisti tai maksusitoumuksella asioineen asiakkaan tietoja ei voida jälkikäteen toimittaa, koska niistä ei löydy yksilöityjä henkilötietoja. Maksusitoumusasiakkaan tiedot löytyvät maksusitoumuksen luovuttajan asiakasrekisteristä.

Jos tarkastusoikeus evätään, annetaan asiakkaalle asiasta kirjallinen kieltäytymistodistus, josta ilmenee syyt tarkastusoikeuden epäämiseen sekä valitusoikeus. Asiakas voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Tarkastusoikeus on maksutonta kerran vuodessa.

14. Oikeus vaatia tietojen oikaisemista

Mikäli rekisterissä havaitaan virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut tieto, oikaisee työntekijä sen ilman aiheetonta viivytystä ja omasta aloitteestaan tai asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä. Mikäli todetaan, että rekisterissä on virheellinen, tarpeeton tai puutteellinen tieto, se voidaan korjata tai poistaa. Muutokset tehdään lähtökohtaisesti siten, että rekisteriin jää näkyviin tiedot tehdystä korjauksesta, tekijästä ja korjauspäivämäärästä ja alkuperäinen merkintä on jälkikäteen mahdollista tarvittaessa nähdä. Pyyntö toimitetaan omalle työntekijälle tai asiakkuuden päättymisen jälkeen rekisteriasioden yhteyshenkilölle. Mikäli asiakkaan vaatimusta tiedon korjaamisesta ei hyväksytä, asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen todistus, josta ilmenee syyt tarkastusoikeuden epäämiseen sekä valitusoikeus. Asiakas voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

15. Oikeus kieltää tietojen käyttö ja oikeus peruuttaa suostumus (kielto-oikeus)

Asiakasjärjestelmän tiedot ovat salassa pidettäviä. Niitä luovutetaan vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai lakisääteisellä perusteella. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa suostumus ilmaisemalla se työntekijälle. Asiakas ei voi kieltää sellaisia tietojen luovutuksia, jotka perustuvat suoraan lakiin.

16. Rekisteröidyn informointi

Työmuodon työntekijät vastaavat asiakkaidensa tietojen käsittelystä, tietojen oikeellisuudesta ja asiakkaan informoinnista. Tietosuojaseloste on nähtävillä yhdistyksen nettisivuilla www.violary.fi tai pyydettäessä kirjallisena.

17. Valitusoikeus

Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän katsoo, että hänen henkilötietojaan ei ole käsitelty soveltuvan tietosuojakäytännön mukaisesti.