



Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumista tukevan palvelun asiakasohje

Voimassa 1.1.2023 alkaen

Sisällysluettelo

1	Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu	2
2	Matkojen yhdistelykeskuksen toiminta	3
3	Liikkumista tukevan palvelun käyttö	3
4	Liikkumista tukevan palvelun omavastuuosuus	4
5	Asiakasprofiili.....	5
6	Matkan tilaaminen.....	6
6.1	Matkan tilaaminen puhelimitse	6
6.2	Matkan tilaaminen tekstiviestillä	6
6.3	Matkan tilaaminen sähköpostilla	7
6.4	Tilauksissa huomioitavaa	8
7	Erillisoikeudet	8
7.1	Saattajaoikeus	8
7.2	Asiointiaika.....	8
7.3	Porrasveto	9
7.4	Tuttutaksioikeus	9
8	Muutoksista ilmoittaminen	9
9	Palautteen antaminen.....	9
10	Tietosuoja	10
11	Neuvonta ja ohjaus.....	10
	Liite 1. Waltti-vyöhykkeet 7.6.2021 alkaen.....	11
	Liite 2.Waltti-hinnasto	12
	Liite 3. Matkalippujen hinnat Waltti-alueiden ulkopuolella	14
	Liite 4. TIETOSUOJASELOSTE: SOSIAALIHUOLLON ASIAKASREKISTERI	15

1 Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu

Teille on myönnetty sosiaalihuoltolain perusteella liikkumista tukeva palvelu. Alla on asiakasnumero, jota tarvitsette matkojen tilaamiseen. **Säilyttäkää asiakasnumero huolellisesti, esimerkiksi tallentamalla se kännykkään.**

Asiakasnumeronne on _____.

Lue saamasi viranhaltijapäätös huolellisesti. Palvelupäätöksestä näet myönnettyjen matkojen määrän, päätöksen voimassaoloajan sekä matkustusalueen. Päätökseen on myös merkitty mahdolliset erillisoikeudet, kuten oikeus asiointiaikaan tai oikeus saattajaan.

Asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon päätöksenteossa, mutta Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella - Siun sotella ei ole velvollisuutta järjestää liikkumista tukevaa palvelua asiakkaan itsensä toivomalla tavalla.

Siun soten alueella asuvat sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumista tukevan palvelun asiakkaat tilaavat matkansa Matkojen yhdistelykeskuksen (MYK) kautta. MYK:ssa yhdistellään samaan suuntaan samanaikaisesti kulkevien asiakkaiden matkoja, eli samassa kuljetuspalveluautossa voi lisäksi matkustaa muitakin asiakkaita.

MYK välittää tilaukset Siun soten sopimusautoilijoille. Yhteydenotot rekisteröityvät järjestelmään. Tämä mahdollistaa tilaukseen liittyvien ongelmien selvittämisen jälkikäteen.

Siun sote korvaa ainoastaan tämän ohjeen mukaisesti tilatut matkat.

2 Matkojen yhdistelykeskuksen toiminta

MYK palvelee arkipäivisin klo 6.40–17.00. Muuna aikana puhelunne ohjautuu Taksikeskukseen.

MYK:sta välitetään tilausta ja asiakasprofiilia vastaava kuljetuspalvelumatka. MYK:n aukioloaikana voi tilata tiedossa olevat, myös iltaisin ja viikonloppuisin tapahtuvat kuljetuspalvelumatkat. Säännöllisesti toistuvia matkoja voi tilata kerralla enintään 30 vuorokaudeksi eteenpäin esimerkiksi viikoittain toistuvaa harrastusta varten. Jäljellä olevien matkojen määrän voi kysyä MYK:sta tilauksen yhteydessä.

Kuljetuspalvelumatkan tilaaminen MYK:sta maksaa lankaliittymästä soitettaessa normaalin paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta soitettaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puhelun hinnan. Tekstiviestin hinta määräytyy puhelinoperaattorikohtaisesti.

Taksiliikenteen ruuhka-ajat vaikuttavat kaikkien taksipalveluita tarvitsevien asiakkaiden kyytitilauksiin. Tästä johtuen voi olla tilanteita, ettei autoja ei ole saatavissa. Näissä tapauksissa MYK voi ehdottaa uutta kuljetuksen hoitamiseen sopivaa aikaa.

Matkat, joissa on ehdoton perilläoloaika, esimerkiksi aika kampaajalle, on hyvä tilata matkapäivää edeltävänä päivänä, mutta viimeistään 1,5 h ennen lähtöaikaa. Asiakkaan tulee tilausta tehdessä ilmoittaa ehdottomasta perilläoloajasta. **Siun sote ei ole velvollinen korvaamaan puutteellisesta tilauksesta asiakkaalle aiheutuneita kuluja ja vahinkoja.** Ehdotonta perilläoloaikaa ei voi vaatia aiheettomasti esimerkiksi ostoksilla käyntiä varten.

Mikäli kyytinne ei ole saapunut 15 minuutin kuluessa sovitusta hakuajasta, ole välittömästi yhteydessä MYK:n numeroon 013 267 7000.

Kuljetuksen peruuntumisesta on ilmoitettava välittömästi MYK:n, mutta viimeistään 30 minuuttia ennen matkan alkua. Ilmoittaminen on tärkeää, ettei liikennöitsijää lähetetä turhaan. **Mikäli matkaa ei peruta viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi kuljetuspalvelumatka.**

Jos matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen alle 30 minuuttia ennen tilatun matkan alkua johtuu esimerkiksi terveydentilasta, tulee asiakkaan olla yhteydessä **Seniorineuvonta Ankkuriin** puh. 013 330 2890 tai päätöksen tehneeseen viranhaltijaan. Jos palvelupäätöksen tehnyt viranhaltija arvioi peruutuksen syyn olleen perusteltu, ei kuljetuspalvelumatkat kulu.

3 Liikkumista tukevan palvelun käyttö

Voit tehdä kuljetuspalvelumatkoja pääsääntöisesti oman asuinkuntasi alueella. Osa matkoista voi suuntautua toiseen kuntaan, esimerkiksi lähimpään asiointikeskukseen. **Hyväksytty matkustusalueesi on määritelty sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspäätöksessä,** sama tieto on myös MYK:n asiakasprofiilissa.

Kuljetuspalvelumatka on lähtöosoitteesta kohdeosoitteeseen tehtävä yhdensuuntainen matka. Paluu lähtöosoitteeseen on uusi kuljetuspalvelumatka. Matkat on tehtävä suorinta reittiä käyttäen. Yhdensuuntaisen matkan aikana sallitaan mahdollisuus lyhyeen pysähdykseen, esimerkiksi kirjeen jättäminen lähimpään postilaatikkoon. Pysähdys on sallittu ainoastaan silloin, kun se tapahtuu kuljetuspalvelumatkareitin varrella.

Asiakas maksaa kuljetuspalvelumatkasta omavastuuosuuden, joka määräytyy Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksen voimassa olevan lippu- ja maksujärjestelmän vaatimusten mukaisesti. Omavastuuosuudesta lisätietoja tämän ohjeen kohdassa 4.

Palvelupäätös on henkilökohtainen. Kuljettajan velvollisuus on tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys. Mikäli kuljetuspalveluja käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan Siun sotelle aiheutuneet kustannukset. Tahalliset palvelun väärinkäytöt annetaan viranomaisten tutkittavaksi.

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu henkilökuljetuksiin. Sitä ei voi käyttää muuttokuljetuksiin, eikä suurikokoisten esineiden, kuten kodinkoneiden kuljettamiseen. Asiakkaan on aina oltava mukana kuljetuspalvelumatkalla.

Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia matkoja ei saa käyttää terveydenhoidon-, sairaanhoidon-, tai kuntoutuksen matkoihin, joiden korvaus perustuu sairausvakuutuslakiin tai korvaus tulee vakuutusyhtiön kautta. Tällaisia ovat esimerkiksi

- Lääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit.
- Lääkinnällisen kuntoutuksen maksusitoumuksella hankittavien apuvälineiden noutaminen, korjaus tai sovitus apuvälineyksikössä tai jonkun palveluntuottajan luona, esimerkiksi Respectassa.

Kelan korvaamien terveydenhuoltomatkojen korvauksista tarkempia ohjeita saa Kelan toimistosta tai verkkosivuilta osoitteesta www.kela.fi/taksimatkat.

4 Liikkumista tukevan palvelun omavastuuosuus

JOJO-Walitti-alueella matkustavien asiakkaiden kuljetuspalvelun omavastuuosuus määräytyy matkustettavien vyöhykkeiden sekä määriteltyjen alennusaikojen mukaisesti. JOJO-Walitti-alueen ulkopuolella matkustavien asiakkaiden omavastuut peritään kilometriperusteisesti Pohjois-Savon ELY-keskuksen määrittämien taksojen mukaisesti.

Kuljettaja antaa asiakkaalle maksusta kuitin ja laskuttaa Siun sotea omavastuuosuuden ylittävältä osalta ja asiakas maksaa hänelle kuuluvan omavastuuosuuden suoraan kuljettajalle 30.4.2023 saakka.

1.5.2023 alkaen omavastuuosuuden perimiseen tulee muutos: Siun sote perii asiakkaalta liikkumisen tuen asiakasmaksun kuukausittain jälkikäteen asiakasmaksulain 734/1992 12 §:n mukaisesti. Kuljetuspalvelun asiakkaat ovat jatkossa oikeutettuja asiakasmaksulain 11 §:n mukaiseen maksujen alentamiseen ja perimättä jättämiseen.

Perittävät maksut:

- Asiakas maksaa omavastuuosan.
- Saattajalle kuljetus on ilmainen, mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus.
- Samassa taloudessa asuvat alle 17- vuotiaat lapset voivat kulkea asiakkaan tilaamassa kyydissä omavastuuosuudella.
- Samassa taloudessa asuvat alle 7-vuotiaat lapset matkustavat ilmaiseksi.
- Muut matkustajat maksavat osuutensa matkan loppuhinnasta.
- Tämän asiakasohjeen liitteenä ovat Waltti Vyöhykekartta (Liite 1), Waltti-alueen kertalippujen hinnat (Liite 2) sekä Ely-alueen kertalippujen hinnat Waltti-alueiden ulkopuolelle (Liite 4).

5 Asiakasprofiili

Jokaisesta kuljetuspalveluasiakkaasta luodaan MYK:n tietojärjestelmään asiakasprofiili. Palvelupäätöksen tehnyt viranhaltija toimittaa MYK:lle asiakkaan perustiedot, **asiakasprofiili ei sisällä terveystietoja**. Tietojen perusteella asiakasprofiiliin kirjataan seuraavat tiedot

- Asiakkaan henkilötiedot.
- Asiakkaan käytössä olevat liikkumisen apuvälineet.
- Tiedot asiakkaan avustamiseen, puheen tuottamiseen ja ymmärtämiseen liittyvistä tarpeista ja erityispiirteistä.
- Palvelupäätöksen voimassaoloaika.
- Myönnettyjen matkojen lukumäärä ja matkustusalue.
- Mahdolliset erillisoikeudet.

Asiakasprofiilin perustiedoista vain välttämättömät asiakkaan avustamiseen ja matkustamiseen liittyvät tiedot välitetään liikennöitsijälle.

6 Matkan tilaaminen

6.1 MATKAN TILAAMINEN PUHELIMITSE

Puhelimitse matkat tilataan numerosta **013 267 7000** viimeistään 1,5 tuntia ennen aiottua matkaa.

Kerro kyytiä tilatessasi

- Asiakasnumero ja nimi.
- Matkan tarkka lähtöosoite ja määränpään osoite, myös paikkakunta.
- Matkatyyppi: asiointi- ja virkistys, -työ, -tai opiskelumatka.
- Toivottu lähtöaika.
- Tarvittaessa ehdoton perillä oloaika esimerkiksi ajanvarauksen vuoksi.
- Mukana olevat apuvälineet.
- Muut mukana matkustavat henkilöt esimerkiksi saattaja.
- Mahdollisen paluukyydin tarve.
- Muut tarpeelliset tiedot kuten tarve pyörätuolin porrasvetoon.

Ilmoita tilatun matkan peruuntumisesta MYK:een välittömästi mutta viimeistään 30 minuuttia ennen sovitun matkan alkua.

6.2 MATKAN TILAAMINEN TEKSTIVIESTITILLÄ

Tekstiviestillä matkat tilataan numerosta **050 310 8587**.

Tekstiviestitilaukset on tehtävä arkisin 1,5 tuntia ennen aiottua matkaa, kuitenkin klo 15.30 mennessä. Aikaisen aamun kyydit tulee tilata edellisenä päivänä.

Kirjoita viestiin

- Asiakasnumero ja nimi.
- Matkan tarkka lähtöosoite ja määränpään osoite, myös paikkakunta.
- Toivottu lähtöaika.
- Tarvittaessa ehdoton perillä oloaika esimerkiksi ajanvarauksen vuoksi.
- Mukana olevat apuvälineet.
- Muut mukana matkustavat henkilöt esimerkiksi saattaja.
- Mahdollisen paluukyydin tarve.
- Muut tarpeelliset tiedot kuten tarve pyörätuolin porrasvetoon.

Esimerkkiviesti: Asiakasnumero, Ville Virtanen, lähtö Torikatu 1 Joensuu klo 15.00, kohde Opiskelijakatu 10 Joensuu, saattaja, rollaattori, paluu klo 17.00.

Saat tilausvahvistuksen tekstiviestillä, kun tilaustiedot on onnistuneesti kirjattu järjestelmään.

Ilmoita tilatun matkan peruuntumisesta MYK:een välittömästi mutta viimeistään 30 minuuttia ennen sovitun matkan alkua. MYK:n puhelinnumero on 013 267 7000.

6.3 MATKAN TILAAMINEN SÄHKÖPOSTILLA

Sähköpostilla matkat tilataan osoitteesta myk@polkkaoy.fi

Sähköpostitilaukset on tehtävä arkinen 1,5 tuntia ennen aiottua matkaa, kuitenkin klo 15.30 mennessä. Aikaisen aamun kyydit tulee tilata edellisenä päivänä.

Kirjoita viestiin

- Otsikoksi ”Tilaus”.
- Asiakasnumero ja nimi.
- Matkan tarkka lähtöosoite ja määränpään osoite, myös paikkakunta.
- Matkatyyppi: asiointi- ja virkistys, -työ, -tai opiskelumatka.
- Toivottu lähtöaika.
- Tarvittaessa ehdoton perillä oloaika esimerkiksi ajanvarauksen vuoksi.
- Mukana olevat apuvälineet.
- Muut mukana matkustavat henkilöt esimerkiksi saattaja.
- Mahdollisen paluukyydin tarve.
- Muut tarpeelliset tiedot kuten tarve pyörätuolin porrasvetoon.

Saat tilausvahvistuksen sähköpostiinne, kun tilaustiedot on onnistuneesti kirjattu järjestelmään.

Ilmoita tilatun matkan peruuntumisesta MYK:een välittömästi, mutta viimeistään 30 minuuttia ennen sovitun matkan alkua. MYK:n puhelinnumero on 013 267 7000.

6.4 TILAUSSISSA HUOMIOITAVAA

- Paari- ja porrasvetotilaukset on tehtävä viimeistään suunniteltua matkapäivää edeltävänä arkipäivänä klo 6.40–17.00.
- Ryhmätillaukset on tehtävä kaksi vuorokautta suunniteltua matkapäivää edeltävänä arkipäivänä klo 15.00 mennessä.

7 Erillisoikeudet

Erillisoikeuksia voidaan myöntää hakemuksen perusteella yksilöllistä harkintaa käyttäen. Hakemuksessa tulee esittää tarkat, yksilökohtaiset perustelut erillisoikeuden saamiseksi. Päätöksenteossa noudatetaan yhdenvertaisen kohtelun periaatetta. Erillisoikeudesta tulee aina olla viranhaltijanpäätös sekä tieto asiakasprofiilissa.

7.1 SAATTAJAOIKEUS

Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Mikäli teille on myönnetty saattajaoikeus, ei saattajan mukanaolosta tule erillisiä kustannuksia. Saattajanasi voi kuljetuspalvelumatkalla kulkea yksi henkilö, joka on kykenevä toimimaan saattajan tehtävässä. Saattaja tulee kyytiin samasta osoitteesta, josta te lähdette kuljetuspalvelumatkalle tai saattaja nousee matkaan matkustamanne reitin varrelta. Saattajan mukaantulosta tulee ilmoittaa MYK:een matkatilauksen yhteydessä.

7.2 ASIOINTIAIKA

Asiointiaika voidaan myöntää sellaisille kuljetuspalvelumatkoille, joilla tarvitsette toisen henkilön apua asioinnilla ja saattajaa ei ole mahdollista saada. Näissä tilanteissa taksinkuljettaja toimii saattajana. Jos tarvitsette asiointiaikaa, tulee siitä ilmoittaa matkatilauksen yhteydessä. MYK ilmoittaa asiointiajasta autoilijalle. Asiointiaikaa ei voi käyttää yhdensuuntaisella matkalla. Asiointiaikaa käyttäessänne teiltä kuluu kaksi matkaoikeutta. Asiointiaikana hyväksytään enintään 45 minuutin odotusaika.

7.3 PORRASVETO

Porrasveto tarkoittaa pyörätuolissa olevan asiakkaan avustamista portaissa käsivoimin. Jos asiakkaan turvallinen siirtäminen vaatii kahden työntekijän osallistumista porrasvetoon, toimenpiteen voi suorittaa niin sanotusti apumiesvoimin.

7.4 TUTTUTAKSIOIKEUS

Mikäli asiakkaalla on vammaan tai sairauteen perustuvia yksilöllisiä kuljetuspalveluun tai kyydin erityisjärjestelyihin liittyviä tarpeita, asiakkaalla on mahdollisuus hakea oikeutta käyttää haluamaansa liikennöitsijää eli tututaksia. Asiakkaan toivomukset, mielipide sekä yksilölliset tarpeet otetaan huomioon päätöksen teossa, mutta Siun sotella ei kuitenkaan ole velvollisuutta järjestää liikkumista tukevaa palvelua

asiakkaan toivomalla tavalla. Tuttutakseina voivat toimia vain Siun soten sopimusliikennöitsijät. Tuttutaksi tilataan Matkojen yhdistelykeskuksesta, jonne tieto tututaksioikeudesta on ilmoitettu.

8 Muutoksista ilmoittaminen

Mikäli olosuhteissa tapahtuu liikkumista tukevan palvelun myöntämiseen ja käyttämiseen vaikuttavia muutoksia, tulee asiakkaan tai asiakkaan asioita hoitavan henkilön ilmoittaa niistä Seniorineuvonta Ankkuriin tai päätöksen tehneelle viranhaltijalle. Ilmoitettavia asioita ovat esimerkiksi

- Terveydentilaan liittyvät muutokset.
- Osoitteen tai kotikunnan muutos.
- Uudet liikkumiseen vaikuttavat apuvälineet.
- Ajantasainen asiakasprofiili auttaa kuljetuspalvelun laadukkaassa toteuttamisessa.

9 Palautteen antaminen

Tilaus- tai matkustustapahtumaan liittyvää palautetta voi antaa ja lähettää seuraavilla tavoilla:

- Soittamalla Matkojen yhdistelykeskukseen numeroon 013 267 7000.
- Laittamalla sähköpostia osoitteeseen myk@polkkaoy.fi otsikolla ”Palaute”.
- Postitse osoitteeseen Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskus, Muuntamontie 6 b, 1. krs., 80100 Joensuu.

Palvelun laatua ja toimivuutta seurataan järjestelmän ja asiakaspalautteen perusteella. Palautetta kerätään myös asiakaskyselyillä.

10 Tietosuoja

Tietoja käsitellään MYK:ssa luottamuksellisesti. MYK noudattaa rekisterinpitäjänä tai henkilötietojen käsittelijänä voimassa olevia henkilötietolainsäädännön edellyttämiä velvoitteita. Tiedot lähetetään autolaitteisiin sähköisessä muodossa. Välityspalvelu on voimassa olevan henkilötietolainsäädännön vaatimusten mukainen ja ottaa erityisesti huomioon tietojärjestelmien oletusarvoisen ja sisäänrakennetun tietosuojan.

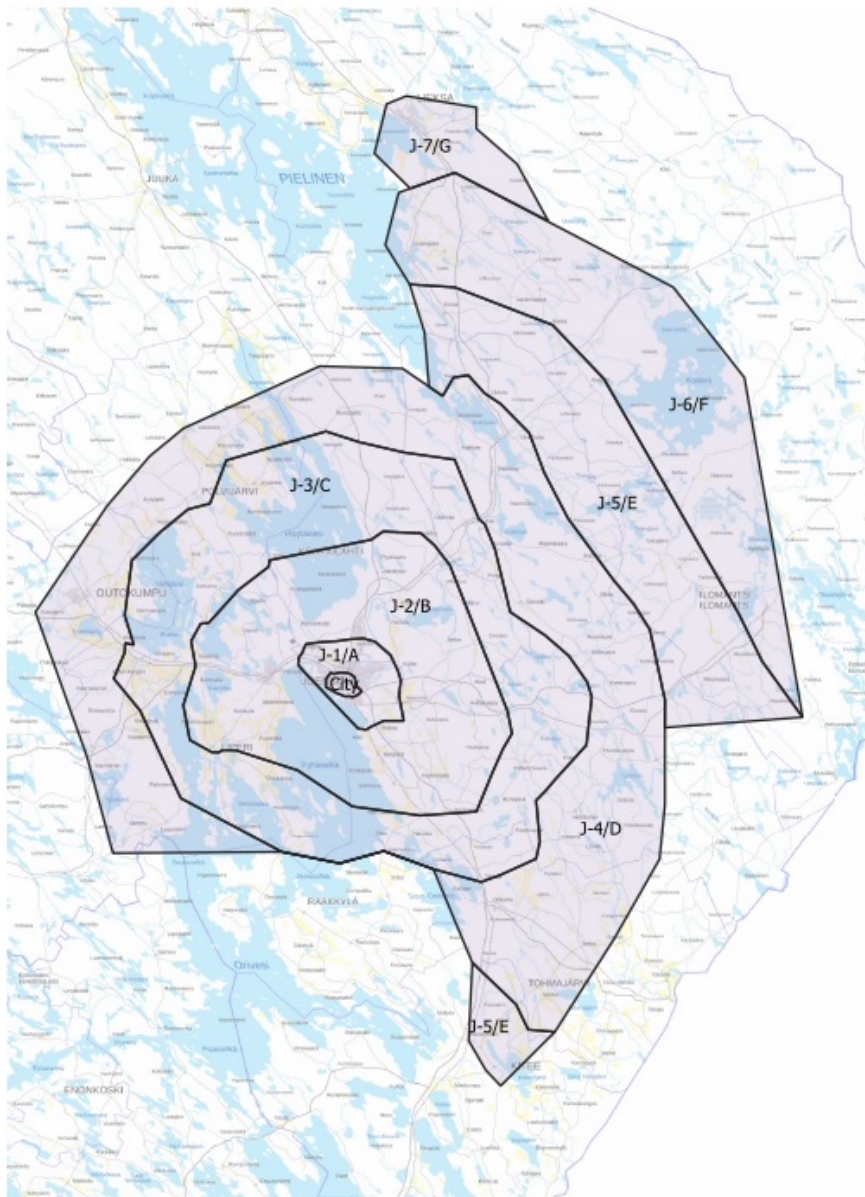
Käsiteltävien tietojen asianmukaisesta suojaamisesta huolehditaan, jotta voidaan varmistaa aineiston luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Siun sote luovuttaa toimeksiantokumppanille MYK:lle tietoja viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain 26 § 3 momentin nojalla. MYK on salassapitovelvollinen luovutetun tiedon osalta sosiaalihuollon asiakaslain 27 § 3 momentin mukaisesti.

11 Neuvonta ja ohjaus

Sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumista tukevia palveluja koskevissa asioissa neuvoa ja ohjausta saa Seniorineuvonta Ankkurista puhelinnumerosta 013 330 2890 arkisin klo 8–16.00.

Liite 1. Waltti-vyöhykkeet 7.6.2021 alkaen

Waltti-vyöhykkeet 7.6.2021 alkaen



Liite 2. Waltti-hinnasto

Ikäryhmät

Kerta- ja vuorokausiliput	Aikuinen	17 vuotta täyttänyt
	Lapsi	7–16 vuotta

Waltti-hinnasto

€, sis. alv.

Kertalippu

Vyöhykkeet	Kertalippu	
	Aikuinen	Lapsi
City	2,00	1,00
A, B, C, D	3,80	2,00
E, F, G	4,60	2,30
2 vyöhykettä	5,00	2,50
3 vyöhykettä	7,00	3,50
4 vyöhykettä	9,00	4,50
5 vyöhykettä	12,00	6,00
6 vyöhykettä	14,00	7,00
7 vyöhykettä	17,00	8,50

Hilja-lippu: 2,00 € (vyöhykkeet City, A, B), 3,00 € (vyöhykkeet A–B), kerta- ja mobiililiput.
Käytössä klo 10–14 ja klo 18 jälkeen sekä lauantai- ja sunnuntailikenteessä.

Liite 3. Matkalippujen hinnat Waltti-alueiden ulkopuolella

Matka km	Aikuinen (17 v. ->) €	Lapsi (7–16.v) €
0–10	3,50	2,00
11–20	5,50	3,00
21–30	7,00	3,50
31–40	8,00	4,00
41–50	10,00	5,00
51–60	11,00	5,50
61–70	12,00	6,00
71–80	14,00	7,00
81–90	15,00	7,50
91–100	17,00	8,50
101–110	19,00	9,50
111–120	20,00	10,00
121–130	21,00	10,50
131–140	23,00	11,50
141–150	24,00	12,00
151–160	26,00	13,00
161–170	27,00	13,50
171–180	28,00	14,0

Liite 4 TIETOSUOJASELOSTE: SOSIAALIHUOLLON ASIAKASREKISTERI

Laadittu: 21.12.2022
päivitetty 21.12.2022

Tietosuojaseloste sisältää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) informointivelvoitteen edellyttämät tiedot. Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella:

www.siunsote.fi/henkilötietojen-kasittely

Rekisterinpitäjä

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu
puh. 013 3300 (vaihde)

Rekisterinpitäjän edustajat

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialuejohtaja Leena Korhonen
013 330 5768
leena.korhonen@siunsote.fi

Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset edustajat

lääkäiden palvelut, palvelujohtaja Marke Varis
013 330 7134
marke.varis@siunsote.fi

Lapsiperheiden palvelut ja perheoikeudelliset palvelut, palvelujohtaja Helena Majoinen
013 330 5242
helena.majoinen@siunsote.fi

Lastensuojelu, palvelujohtaja Erja Nevalainen
013 330 5450
erja.nevalainen@siunsote.fi

Päihdehuolto ja työikäisten palvelut, palvelujohtaja Tuuli Ollila

013 330 5827

tuuli.ollila@siunsote.fi

Vammaispalvelut, palvelujohtaja Tarja Hallikainen

013 330 5306

tarja.hallikainen@siunsote.fi

Tietosuojavastaavat

Siun soten tietosuoja-asiantuntijat

tietosuoja@siunsote.fi

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on sosiaalihuollon asiakkaan lakisääteisten palvelujen arviointi, suunnittelu, järjestäminen, toteutus, tilastointi ja raportointi kaikissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä:

- iäkkäiden palvelut
- lapsiperheiden palvelut
- lastensuojelu
- perheoikeudelliset palvelut
- päihdehuolto
- työikäisten palvelut
- vammaispalvelut.

Sosiaalihuollon asiakasrekisteriin kuuluvia henkilötietoja voidaan käyttää lisäksi hyvinvointialueen oman toiminnan suunnittelu-, kehittämis- ja tilastointitarkoituksiin.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittelyperusteena on rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen sekä yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen.

Henkilötietoja käsitellään sosiaalihuollon henkilötietojen käsittelyä ohjaavien lakien mukaisesti (mm. sosiaalihuoltolaki 1301/2014; laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä

784/2021; laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999; laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021).

Käsiteltävät henkilötiedot

Käsitellään sosiaalihuollon asiakkaan seuraavia henkilötietoja:

- Nimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- Sosiaalihuoltoon vireille tulleiden asioiden tiedot (sis. hakemukset, yhteydenotot ja ilmoitukset sekä niiden käsittelytiedot)
- Sosiaalihuollon tarvetta koskevat tiedot
- Palvelutarpeen arviointia koskevat tiedot
- Palvelujen suunnittelua koskevat tiedot
- Palvelujen järjestämistä koskevat tiedot (sis. päätökset, maksusitoumukset, lausunnot, lähetteet, virka-apupyynnöt)
- Palvelujen toteuttamista koskevat tiedot
- Asiakaskertomusmerkinnät sekä muut asiakasprosesseissa syntyvät asiakirjat
- Hallinnolliset ja asiakaslaskutukseen liittyvät tiedot sekä ajanvaraustiedot.

Lisäksi käsitellään asiakkaan perheen/läheisen/laillisen edustajan yhteystietoja.

Säännönmukaiset tietolähteet

Henkilötiedot saadaan seuraavista tietolähteistä:

- Asiakkaalta itseltään tai hänen lailliselta edustajaltaan
- Palvelujen käytön ja asioinnin yhteydessä
- Digi- ja väestötietoviraston väestötietojärjestelmästä
- Asiakkaan suostumuksella muilta hyvinvointialueilta tai viranomaisilta
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja toteuttavalta henkilöstöltä
- Muilta viranomaisilta tai kansalaisilta (mm. lastensuojeluilmoitus, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta)

Mikäli asiakkaan tietoja pyydetään ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta, määritellään tietojen hankkimiselle perusteet, joiden mukaan hyvinvointialueella on oikeus saada pyydetty tiedot. Tietojen saamisesta tehdään asianmukaiset merkinnät asiakastietojärjestelmään.

Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Tietoja voidaan luovuttaa seuraavasti:

- Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella tai luovutukseen oikeuttavan lain perusteella muille tahoille
- Esitetyn tietopyynnön perusteella asiakkaalle itselleen tai hänen lailliselle edustajalleen
- Esitetyn tietopyynnön tai virka-apupyynnön perusteella muille viranomaisille, joilla on lain perusteella oikeus tietoihin
- Tutkimus-, suunnittelu- ja tilastointitarkoituksiin valtakunnallisia rekisterejä ylläpitäville viranomaisille
- Viranomaisten myöntäminen tutkimuslupien mukaisesti tutkimustoimintaan

Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Automaattisen päätöksenteko ja profilointi

Henkilötietojen käsittelyssä ei suoriteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Henkilötietojen säilytysaika

Sosiaalihuollon asiakastietojen säilytysajat määräytyvät lakiin perustuen (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015; arkistolaki 831/1994).

Rekisteröityjen oikeudet

Oikeus saada tutustua tietoihin

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, käsittelee tämä häntä koskevia henkilötietoja. Jos rekisteröidyn tietoja käsitellään, rekisterinpitäjän on toimitettava hänelle jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Oikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein.

Oikeus oikaista tietoja

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee häntä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Rekisteröidyllä on myös oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä. Oikeus voidaan evätä rekisterinpitäjän arvioinnin perusteella.

Oikeus poistaa tiedot

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjä poistamaan itseään koskevat tiedot. Oikeutta tietojen poistamiseen ei ole silloin, kun tietoja käsitellään rekisterinpitäjän lakisääteisen tehtävän suorittamiseksi.

Rekisteröidyllä on oikeus perua antamansa suostumus henkilötietojen käsittelyyn ja tähän perustuen pyytää rekisterinpitäjää poistamaan itseään koskevat tiedot.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus saada rekisterinpitäjälle toimittamansa henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä halutessaan siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Oikeus vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä eli pyytää, ettei tietoja käsiteltäisi ollenkaan.

Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus pyytää rekisterinpitäjää rajoittamaan häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä.

Oikeus olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että häntä koskevat päätökset tekee ihminen.

Oikeus tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä ilmoitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli hän katsoo, että hänen tietosuojaoikeuksiaan on loukattu tai hän on havainnut epäkohdan henkilötietojen käsittelyssä.

Tietosuojavaltuutettu ei lähtökohtaisesti ota kantaa sellaisiin tapauksiin, joissa rekisterinpitäjään ei ole oltu itse yhteydessä. Lisätietoja saa tietosuojavaltuutetun toimistosta: www.tietosuoja.fi.