

Sähköisen ystävälityksen tietosuoja

Ohjeet ja materiaalit

Sisällysluettelo

1. Tietosuojaohjeita ystävälittäjille.....	3
1.1 Tietosuojakäytänteiden perusteet.....	3
1.2 Oma Punainen Risti -järjestelmän kautta välitykseen kirjautuva vapaaehtoinen	4
1.3 Järjestelmään välittäjän toimesta syötettävä vapaaehtoinen	4
1.4 Järjestelmään syötettävä asiakas	5
1.5 Tietojen muokkaaminen.....	6
1.6 Välitysryhmänvetäjän vastuut tietosuojaan liittyen	6
2. Ystävälityksen tietosuojaprosessit.....	7
2.1 Koulutus.....	7
2.2 Pääsy ystävävapaaehtoisten ja ystävääsiakkaiden henkilötietoihin.....	7
2.3 Tietojen säilyttäminen.....	8
3. Selosteet.....	9
3.1 Tietosuojaseloste - Vapaaehtoiset (12.2.2018)	9
3.2 Tietosuojaseloste – Ystävätoiminnan asiakkaat (5.7.2023)	14
3.3 Selkokielineen rekisteriseloste – asiakkaat (5.7.2023)	17

1. Tietosuojaohjeita ystävälittäjille

1.1 Tietosuojakäytänteiden perusteet

Ystävälittäjillä on tehtäviensä puitteissa mahdollisuus katsella ja käsitellä oman ystävälityksen ystävävapaaehtoisten sekä asiakasystävien henkilötietoja. Tiedot itsessään ovat turvassa sähköisessä rekisterissä, mutta tietojen oikeasta käytöstä tulee huolehtia.

Välittäjän kannalta on tärkeää ymmärtää, että aivan kaikki henkilöön liittyvä tieto on henkilötietoa. Sosiaaliturvatunnus, sairaudet, lempiruoka tai vaikkapa juhannussuunnitelmat ovat kaikki henkilötietoa ja niiden osalta tulee noudattaa henkilötietolakia.

Keskeisimmät laista nousevat seikat ovat seuraavat:

- **Varmista, että henkilö jonka tietoja kirjaat tietää mihin ja miksi tietoja kerätään.** Ystävälittäjän tulee varmistaa, että asiakas ymmärtää hänen tietojensa tallentuvan rekisteriin.
- **Tallenna vain tieto, joka on ajan tasalla ja merkityksellistä – mitään turhaa tietoa ei saa taltioida ”varmuudeksi”.** Asiakkaasta on syytä tallentaa vain ne tiedot, jotka ovat ystävälityksen kannalta tarpeellisia. Erityisesti terveyteen- ja toimintakykyyn liittyvää tietoa pitää kerätä harkiten.
- **Varmista, että henkilötiedot säilytetään tietoturvallisesti – älä päästä ulkopuolisia tietokoneellesi.** Huolehdi siitä, että Oma Punainen Risti -kirjautumistunnukset ovat vain omassa tiedossasi. Älä käytä kirjastojen tai muita yleisessä käytössä olevia koneita välitystyössä.
- **Älä jaa välitykseen liittyviä henkilötietoja muille, kuin oman välityksesi välittäjille.** Älä myöskään juttele välitykseen liittyvistä asioista julkisesti.
- **Varmista, että henkilötietoja käytetään vain tietosuojaselosteessa määriteltyihin tarkoituksiin.** Tietosuojaseloste on tässä ohjeessa sekä Punaisen Ristin internetsivuilla.
- **Älä luovuta henkilötietoja kenellekään/mihinkään ulkopuolisille tahoille kysymättä kyseiseltä henkilöltä lupaa.** Ainoastaan henkeä tai terveyttä uhkaavissa hätätilanteissa voit antaa tietoja viranomaisille ilman henkilön lupaa.
- **Arkaluonteisten tietojen kirjaamiseen on aina saatava nimenomainen lupa.** Välityksen tapauksessa arkaluonteisia tietoja ovat lähinnä terveydentilaan ja toimintakykyyn

liittyvät asiat. Jos saat asiakkaaseen liittyvää arkaluonteista tietoa, esimerkiksi ystävävapaaehtoiselta, on sinun varmistettava, että tieto on oikeaa ja sen saa kirjata.

- **Muista, että vapaaehtoisella ja asiakkaalla on aina oikeus nähdä sekä tarvittaessa pyytää poistamaan kaikki hänestä kirjattu tieto.** Kirjaa kaikki tieto asiallisesti ja selkeästi. Jos havaitset väärää tai asiatonta tietoa, korjaa se.

Muita yleisiä välityksen tietosuojakäytänteitä:

- Vapaaehtoiselle kerrotaan etukäteen asiakkaasta vain oleelliset tiedot. Nimen ja tarkkojen yhteystietojen kertominen on harvoin tarpeen ennen kuin vapaaehtoinen hyväksyy asiakkaan.
- Asiakkaalle ei kerrota välityksen toimesta vapaaehtoisen yhteystietoja. Vapaaehtoinen kertoo nämä itse halutessaan.
- Turha tieto poistetaan heti, eikä rekisteriin jätetä kortteja ”varalta”. Jos vapaaehtoinen tai asiakas ilmoittaa olevansa tauolla on tähän erikseen toiminto järjestelmässä.
- Välityksen rekisteri käydään läpi vähintään kerran vuodessa ja ne vapaaehtoiset ja asiakkaat, joihin ei ole ollut kontaktia yhdeksään kuukauteen, kontaktoidaan. Samalla hankkiudutaan eroon väärästä ja vanhasta tiedosta.
- Tieto pidetään järjestelmässä, ei paperilapuilla tai erillisillä tiedostoilla.
- Jos välittäjät käyvät keskenään keskustelua verkossa, tulee sen tapahtua tietoturvalisessä paikassa, kuten välityksen sisäisessä keskusteluryhmässä.

1.2 Oma Punainen Risti -järjestelmän kautta välitykseen kirjautuva vapaaehtoinen

- OMAssa ystävätietonsa täyttäneet vapaaehtoiset ovat jo antaneet suostumuksensa henkilötietojensa käyttöön, eikä heille tarvitse asiasta erikseen mainita.
- Välittäjän tulee kuitenkin muistaa vapaaehtoisen tietoihin muutoksia ja muistiinpanoja tehdessään tietosuojalain vaatimukset.

1.3 Järjestelmään välittäjän toimesta syötettävä vapaaehtoinen

- Välittäjä voi luoda vapaaehtoiselle ystäväkortin, mikäli vapaaehtoinen ei sitä jostain syystä voi tehdä itse. Tällöin välittäjä kirjaa järjestelmään vain vapaaehtoiselta itseltään suoraan saamansa tiedot. Vapaaehtoiseksi ei voi ilmoittaa toisen puolesta.
- Ennen tietojen syöttämistä käydään pääpiirteittäin läpi Punaisen Ristin vapaaehtoisten tietosuojaseloste:
 - Selitetään mihin kysytyt tiedot talletetaan ja miksi

- Kerrotaan mihin tietoja käytetään
 - Kerrotaan kuka tietoja käyttää ja pääsee näkemään
 - Kerrotaan rekisteriin liittyvät oikeudet
 - Kerrotaan missä seloste on nähtävillä ja tarvittaessa lähetetään kotiin (www.punainenristi.fi/tietosuoja)
- Jos halutaan kirjata terveydentilaan tai toimintakykyyn liittyviä tietoja, varmistetaan suostumus erikseen.

1.4 Järjestelmään syötettävä asiakas

- Aina kun mahdollista, pyritään saamaan tiedot suoraan asiakkaalta.
- Jos tiedot antaa joku muu kuin asiakas itse, varmistetaan ensin, että asiakas on tietoinen asiasta.
- Jos tiedot antaa joku muu kuin asiakas itse, vastuutetaan kyseinen henkilö informoimaan asiakasta tietosuojaselosteen pääseikoista.
- Ennen tietojen syöttämistä käydään pääpiirteittäin läpi Punaisen Ristin ystävätoiminnan asiakkaiden tietosuojaseloste:
 - Selitetään mihin kysytyt tiedot talletetaan ja miksi
 - Kerrotaan mihin tietoja käytetään
 - Kerrotaan kuka tietoja käyttää ja pääsee näkemään
 - Kerrotaan rekisteriin liittyvät oikeudet
 - Kerrotaan missä seloste on nähtävillä ja tarvittaessa lähetetään kotiin (www.punainenristi.fi/tietosuoja)
- Jos halutaan kirjata terveydentilaan tai toimintakykyyn liittyviä tietoja, varmistetaan suostumus erikseen. Jos tiedot antaa joku muu kuin asiakas itse, vastuutetaan kyseinen henkilö informoimaan asiakasta erikseen asiasta.
- Välittäjän on hyvä olla mukana ystäväparin ensimmäisellä tapaamisella, mikäli joku toinen henkilö on ottanut välitykseen yhteyttä asiakkaan puolesta. Ensimmäisellä tapaamisella voidaan vielä varmistaa, että asiakas ymmärtää tietojensa tallentamisen sekä haluaa sitoutua ystävätoimintaan. Välittäjän kannattaa hyödyntää ystäväparien sitoutumislomaketta ja pyytää siihen allekirjoitus sekä asiakkaalta että vapaaehtoiselta ystävältä.

1.5 Tietojen muokkaaminen

Myös asiakkaiden ja vapaaehtoisten tietoja muokatessa tai muistiinpanoja kirjatessa on muistettava noudattaa henkilötietolakia. Vapaaehtoiset ja asiakkaat ovat hyväksyneet, että heistä voidaan tehdä vapaaehtoistehtävään liittyviä muistiinpanoja järjestelmään. Jos muistiinpanoihin liittyy terveystietoja tai muita erityisen arkaluontoisia tietoja, on niiden kirjaamiseen pyydettävä erikseen lupa.

Lähtökohtana on, että henkilöön liittyvissä myöhemmissä kirjauksissakin käytetään tietolähteenä henkilöä itseään. Asiakkaat ovat kuitenkin tietosuojaselosteen hyväksyessään sitoutuneet siihen, että heistä voidaan kirjata tietoa myös vapaaehtoisen ilmoituksen pohjalta. Vapaaehtoiisiin liittyvät henkilötiedot tulisi sen sijaan aina varmistaa vapaaehtoiselta itseltään, eikä tehdä kirjauksia kuulopuheiden perusteella.

Mikäli tarve vaatii, voi myös vapaaehtoisesta kirjoittaa muistiinpanoihin vähemmän mairittelevia asioita, kuten esimerkiksi tietoja soveltumattomuudesta tiettyihin tehtäviin. Tällöinkin on luonnollisesti oltava varmuus siitä, että tieto pitää paikkansa. On myös muistettava, että henkilöllä on aina oikeus saada itsestään kirjoitetut tiedot nähtäville tai tiedot kokonaan poistetuksi. Välittäjän ei kuitenkaan tarvitse poistaa tietoja valikoiden, vaan tarvittaessa hän voi poistaa henkilön kokonaan välityksen käytöstä.

Muistiinpanoja kirjatessa välittäjien on merkittävä kuka ja milloin muistiinpanon on kirjannut.

1.6 Välitysryhmänvetäjän vastuut tietosuojaan liittyen

Välitysryhmän vetäjä antaa ja poistaa alueensa välittäjien välittäjäoikeudet. Ennen oikeuksien antamista hän pyrkii varmistumaan siitä, että vapaaehtoiset ovat luotettavia ja että he osaavat noudattaa hyviä tietosuojakäytänteitä. Hän myös valvoo, että hyvää tietosuojakäytäntöä noudatetaan käytännössä.

Rikkomuksia havaitessaan välitysryhmän vetäjä puuttuu niihin ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta piiritoimistoon. Erityistä huomiota on kiinnitettävä asiaan silloin, kun välittäjäksi ryhtyy henkilö, joka ei ole vielä ehtinyt käydä ystävävälittäjäkoulutusta.

Välitysryhmänvetäjä huolehtii myös tietosuojaan liittyvien asioiden tiedottamisesta välittäjille ja huolehtii että oman ystävävälityksen rekisteri käydään vuosittain läpi.

2. Ystävävälityksen tietosuojaprosessit

2.1 Koulutus

Uudet ystävävälittäjät pyritään kouluttamaan Punaisen Ristin ystävävälittäjäkoulutuksessa, jossa huomioidaan tietosuojaan liittyvät seikat. Mikäli koulutusta ei ole alueella heti saatavilla, voi välittäjä kuitenkin alkaa toimia tehtävässään työntekijän tai välitysryhmänvetäjän ohjeistamana ja valvomana. Välittäjä tutustuu tällöin ohjeistuksiin ja välitysryhmänvetäjä varmistaa, että tietotaso on riittävä. Välitysryhmän vetäjä voi antaa välittäjälle pääsyn rekisteriin vasta, kun hän on varmistanut tietosuojaosamisen olevan varsinaisessa koulutuksessa vaaditulla tasolla.

2.2 Pääsy ystävävapaaehtoisten ja ystäväasiakkaiden henkilötietoihin

Sähköisen ystävävälitysjärjestelmän kautta pääsee tarkastelemaan ja muokkaamaan Punaisen Ristin ystävävälitysrekisterin tietoja. Rekisteriin on tallennettu sekä vapaaehtoisten että asiakkaiden henkilötietoja, jotka on tarkoitettu vain ystävävälitystoiminnan käyttöön.

Ystävävälityksiä on Suomessa satoja, ja niiden käsittelemä henkilötietomäärä sekä alueellinen kattavuus vaihtelevat. Yhden välityksen käsiteltävänä on enimmillään tuhannen ihmisen henkilötiedot ja se toimii kymmenen osaston alueella.

Pääsyä ystävävälityksen henkilötietorekisteriin valvotaan ja hallinnoidaan kolmella tasolla.

- 1) Jokaiselle ystävävälitykselle on määritetty ystävävälitysryhmänvetäjä, joka voi antaa luotettavaksi katsomilleen koulutetuille vapaaehtoisille ystävävälittäjän oikeustason. Tämä oikeustaso oikeuttaa näkemään kyseisen ystävävälityksen henkilötiedot. Välitysryhmän vetäjä valvoo, että oikeudet ovat vain toiminnassa aktiivisesti mukana olevien välittäjien käytössä. Jos välittäjä lopettaa vapaaehtoistehtävässään, tulee ryhmänvetäjän poistaa henkilön välitysoikeus sähköisessä järjestelmässä.
- 2) Piirissä on määrätty tai määrätty työntekijät (yleensä sosiaalitoiminnan suunnittelija tai muu ystävätoiminnan vastaava), jotka voivat nähdä koko piirin alueella toimivien välitysten rekisterissä olevat henkilötiedot ja valvoa välitysten toimintaa. Kyseiset työntekijät antavat välitysryhmänvetäjille käyttöoikeudet ja tarvittaessa poistavat ne. Muilla piirin työntekijöillä, piirin OMA pääkäyttäjää lukuun ottamatta, ei ole pääsyä välityksen rekisteriin.
- 3) Välitysjärjestelmän pääkäyttäjinä toimivat keskustoimiston terveyden ja hyvinvoinnin yksikön päällikön määrittämät henkilöt. Heillä on mahdollisuus nähdä koko maan välitysrekisteri, sekä hallinnoida käyttöoikeuksia piirityöntekijöiden, välitysryhmänvetäjien ja välittäjien osalta.

Lisäksi välitysjärjestelmän pääkäyttäjäoikeudet ovat koko Oma Punainen Risti -järjestelmän pääkäyttäjillä, jonka määrittää kotimaan linjan johtaja. Muilla keskustoimiston työntekijöillä ei ole pääsyä välitysjärjestelmän rekisteriin.

2.3 Tietojen säilyttäminen

Ystävävälityksen rekisteriin tallennetaan ainoastaan tietoja, joiden tiedetään olevan paikkaansa pitäviä ja tarpeellisia. Lähtökohtaisesti kaikki turhat tiedot poistetaan välittömästi.

Ystävävapaaehtoiset on koulutettu ilmoittamaan viipymättä välitykseen, mikäli ystävyysuhteessa tapahtuu muutoksia. Myös asiakkaille on annettu sama kehoitus. Kyseisissä tilanteissa välitys varmistaa myös toiselta osapuolelta asian tilan.

Toisinaan ystävyysuhteet kuitenkin päättyvät ilman, että välitys saa asiasta tietoa. Tällöin on mahdollista, että välityksen rekistereissä on asiakas- ja vapaaehtoistietoja henkilöistä, jotka eivät ole enää toiminnassa mukana. Jotta tarpeettomat tiedot saadaan poistettua, on vapaaehtoiset koulutettu olemaan vähintään kahdesti vuodessa yhteydessä välitykseen ja päivittämään ystävyysuhteensa tilanteen. Yhteydenoton saatuaan välittäjät kirjaavat yhteydenoton päivämäärän järjestelmään ja tekevät tarvittaessa muutoksia tietoihin. Vähintään kerran vuodessa välitys käy läpi koko rekisterinsä ja tarkistaa, että kaikkiin rekisterissä oleviin henkilöihin on oltu kontaktissa. Mikäli edellisestä kontaktista on yli yhdeksän kuukautta, ottaa välittäjä yhteyttä ystäväpariin ja varmistaa, että tiedot ovat ajan tasalla.

Yksittäisen välityksen osalta vastuu rekisterin läpikäynnistä on välitysryhmän vetäjällä. Piirin ystävävälityksen pääkäyttäjä tarkistaa vuosittain, että välitysryhmän vetäjät ovat muistaneet huolehtia rekisterin ajantasaisuudesta.

3. Selosteet

3.1 Tietosuojaseloste - Vapaaehtoiset (12.2.2018)

1 Rekisterin pitäjä	Suomen Punainen Risti (SPR)
	Tehtaankatu 1 A 00140 Helsinki
	Puhelin: 020 701 2000
2 Yhteystiedot henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa	Suomen Punainen Risti / Tietosuoja
	Tehtaankatu 1 A 00140 Helsinki
	Puhelin: 020 701 2000 tietosuoja@redcross.fi
3 Henkilötietojen ryhmä	Suomen Punainen Risti / Vapaaehtoiset
4 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on toteuttaa Punaisen Ristin vapaaehtoistoimintaa vapaaehtoisten kanssa. Tarvittavien henkilötietojen käsittely on välttämätön edellytys vapaaehtoistoiminnan suorittamiseksi. Henkilötietojen käsittelyn perusteena on joko vapaaehtoisuussuhde, vapaaehtoisen Punaiselle Ristille antama toimeksianto, Punaisen Ristin ja vapaaehtoisen välisistä sopimuksista sekä lainsäädännöstä johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen tai suostumus. Samoja käsittelyperiaatteita noudatetaan kaikkiin Punaisen Ristin vapaaehtoiisiin; Keskustoimiston, piirien, osastojen tai laitosten (Nuorten Turvatalot, Kontti, Veripalvelu, Vastaanottotoiminta) parissa toimiville. Vapaaehtoisrekisterin henkilötietojen käyttötarkoituksia ovat: • Vapaaehtoisen tunnistaminen ja käyttäjähallinta. Palvelujen tietoturvallisuuden, käyttöoikeuksien ja pääsyn hallinta. • Vapaaehtoisuuden ja muuhun asialliseen yhteyteen liittyvän suhteen hoito, seuranta, analysointi, tilastointi, kehittäminen, profilointi ja segmentointi. • Vapaaehtoisuuden tietojen ja yhteydenottohistorian hallinta. Tuki- ja neuvontapalvelujen järjestäminen vapaaehtoiselle sekä palvelutoimenpiteiden hallinta ja laadun varmistaminen. • Vapaaehtoistoiminnan hallinnointi, toiminnan laadun varmistaminen. • Vapaaehtoistoiminnan tapahtumien, koulutustilaisuuksien, palvelujen sekä maksujen hallinnointi ja toteuttaminen, mukaan lukien niiden analysointi, raportointi, kehittäminen ja personointi.

	• Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan seuranta, analysointi, kehittäminen ja tilastointi. • Vapaaehtoisviestintä Punaisen Ristin keskustoimiston, piirien, osastoiden ja laitosten toimesta • Markkinointi ja etämyynti, kuten suoramarkkinointi, digimarkkinointi, tuotemarkkinointi, lahjoituspyynnöt ja tapahtumakutsut. Markkina- tai mielipidetutkimukset. • Asiakaspuhelujen nauhoituksia käytetään palvelutapahtumien todentamiseksi, asiakkaiden ja Punaisen Ristin oikeusturvan varmistamiseksi, koulutustarkoituksiin, palvelun laadun kehittämiseksi sekä väärinkäytösten ehkäisemiseksi ja turvallisuussyistä. Henkilötietoja voidaan käsitellä soveltuvan lainsäädännön sallimin tavoin kolmansilla osapuolilla, mukaan lukien markkinointi, etämyynti ja markkina- sekä mielipidetutkimukset. Kolmannet osapuolet voivat olla mainostoimistoja, painotaloja tai vastaavia yhteistyökumppaneita, jotka tukevat rekisterin toiminta ajatusta ja joissa tietojen käyttötarkoitus ei ole yhteen sopimaton Punaisen Ristin käyttötarkoitusten kanssa. Punaisella Ristillä on tarvittavat sopimukset tällaisten kolmansien tahojen kanssa henkilötietojen käsittelyä varten. Vapaaehtoiseksi rekisteröityneiden henkilötietoja säilytetään kunnes ne pyydetään poistamaan.
5 Rekisterin tietosisältö	Vapaaehtoisista voidaan käsitellä seuraavia tietoja: • Yksilöintitiedot ○ Nimitiedot ○ Sukupuoli ○ Syntymäaika ○ Yhteystiedot: ▪ Osoite ▪ Puhelinnumero ▪ Sähköpostiosoite ○ Asiointikieli ○ Asiakasnumero ○ Henkilötunnus ○ Käyttäjätunnus ja salasana ○ Valokuvat, jotka on otettu vapaaehtoistoiminnasta • Vapaaehtoisuuteen liittyvät tiedot ○ Vapaaehtoisuuden alkaminen, päättyminen, tilat ja tasot ○ Avainvapaaehtoisten ja luottamushenkilöiden toimikaudet

	○ Myönnetty huomionosoitukset ○ Profilointi- ja kiinnostustiedot ○ Osallistuminen toimintaan ○ Osallistuminen koulutuksiin ○ Kampanja- ja yhteydenottotiedot ○ Merkintä rikosrekisterin tarkastuksesta lasten ja nuorten kanssa toimivilla • Palvelujen käyttötiedot ○ Luvat ja suostumukset ○ Suoramarkkinointi- ja tutkimuskiellot ○ Markkinoinnin kohdentamisessa käytettävät tunnisteet ○ Vapaaehtoisen ryhmittelytiedot sekä muut analytiikan avulla johdetut tiedot ○ Evästetiedot ○ Lokitiedot ○ Istuntotunnisteet ○ IP-osoitteet ○ Maksutapahtumat ja maksunvälitystiedot ○ Asiakaspuhelujen nauhoitukset ○ Asiakaspalaute Punainen Risti säilyttää vain järjestön toiminnan ja tietojen käyttötarkoitusten kannalta tarpeellisia tietoja, joiden käsittelylle on lailliset edellytykset. Käyttötarkoitukseensa tarpeettomaksi muuttuneet tiedot, vanhentuneet tiedot tai tiedot, joiden käsittelylle ei enää muutoin ole perustetta, anonymisoidaan tai hävitetään tietoturvasääntöjen mukaisesti.
6 Säännönmukaiset tietolähteet	Vapaaehtoista koskevia tietoja kerätään vapaaehtoisrekisteriin Punaisen Ristin eri kanavien kautta vapaaehtoiseksi liittyneiltä (digitaalinen liittyminen esimerkiksi verkkosivujen tai mobiili-aplikaatioiden kautta sekä paperilomakkeen täyttäminen) ja toimintaan osallistuneilta. Henkilöä koskevia tietoja vastaanotetaan ja päivitetään säännönmukaisesti • Vapaaehtoiselta itseltään ○ Verkkopalvelun kautta ○ Asiakaspalvelun yhteydessä ○ Palautuskortilla ○ Sähköpostilla ○ Tuotteiden ja palvelujen käytön yhteydessä ○ Vapaaehtoisen osallistuessa vapaaehtoistoimintaan, tuote- ja palvelukehitykseen, tutkimuksiin tai kyselyihin • Punaisen Ristin osaston, piirin, laitoksen tai keskustoimiston toimesta • Väestötietorekisterin henkilötietojen päivityspalvelun kautta • Puhelinyhtiöiden tai vastaavien julkisten rekisterien kautta

	Evästeet Punaisen Ristin sivuilla käytetään ns. cookie-toimintoa eli evästeitä. Eväste on pieni, käyttäjän tietokoneelle lähetettävä ja siellä säilytettävä tekstitiedosto, joka mahdollistaa, että internet-sivujen ylläpitäjä tunnistaa usein sivuilla vierailevat kävijät, helpottaa kävijöiden kirjautumista sivuille sekä mahdollistaa yhdistelmätiedon laatimisen kävijöistä. Näiden tietojen avulla Punainen Risti kykenee jatkuvasti parantamaan sivujen sisältöä. Evästeet eivät vahingoita käyttäjien tietokoneita tai tiedostoja. Niitä käytetään siihen tarkoitukseen, että Punainen Risti voi tarjota vapaaehtoisille kunkin yksilöityjen tarpeiden mukaisia tietoja ja palveluita. Mikäli Punaisen Ristin sivuilla vieraileva käyttäjä ei halua SPR:n saavan edellä mainittuja tietoja evästeiden avulla, evästeiden käytön voi kieltää selaimen asetuksista. Evästeet voivat kuitenkin olla tarpeellisia joidenkin Punaisen Ristin ylläpitämien sivujen ja tarjoamien palveluiden asianmukaiselle toimimiselle, joten Punainen Risti ei takaa kaikkien palvelujen toimivuutta, jos evästetoiminto on poistettu käytöstä.
7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Vapaaehtoisrekisterin henkilötietoja luovutetaan säännönmukaisesti vapaaehtoisuuteen liittyvän Punaisen Ristin osastojen, piirien, laitosten sekä keskustojen välillä. Rekisteröidyn henkilötietoja voidaan luovuttaa Punaisen Ristin markkinoinnin toteuttamiseen osallistuville yhteistyökumppaneille kohderyhmien muodostamiseksi markkinointiyhteistyökumppaneiden palveluissa. Viranomaisille tietoja luovutetaan lain edellyttämässä tapauksissa, kuten esimerkiksi väärinkäytösten selvittämisessä ja ehkäisyssä. Asiakastietoja voidaan luovuttaa markkina- tai mielipidetutkimuksia varten.
8 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Tietoja voidaan siirtää Euroopan unionin jäsenvaltioiden alueen tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen kannalta tarpeellisissa määrin, jolloin tietojen siirrossa noudatetaan Euroopan unionin yleisen tietosuojasäätelyn vaatimuksia. Tietoja voidaan siirtää esimerkiksi Komission hyväksymien mallilausekkeiden nojalla tai Yhdysvaltoihin vastaanottajille, jotka ovat sitoutuneet EU-US Privacy Shield -järjestelyyn. Tietoja siirretään seuraaviin Euroopan unionin / Euroopan talousalueen ulkopuolisiin maihin [Yhdysvallat].
9 Rekisterin suojauksen periaatteet	Fyysisessä muodossa käsiteltävät henkilötiedot: Fyysisessä muodossa käsiteltävää aineistoa säilytetään ja käsitellään valvotuissa tiloissa. Sähköinen aineisto: Tietoja käsitellään tietokannoissa, jotka ovat palomurein, salasanojen ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja. Verkkosivustoilla ja muissa palveluissa tietoja suojataan SSL-suojatulla yhteydellä ja muilla tarpeellisilla tavoilla. Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta nimetyt henkilöt.

	Henkilötietoja sisältävien järjestelmien käyttöön ovat oikeutettuja vain ne työntekijät ja vapaaehtoiset, joilla työnsä puolesta on oikeus käsitellä henkilötietoja. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään. Osastojen vastuuvapaaehtoiset käsittelevät vapaaehtoisten henkilötietoja tämän tietosuojaselosteen kanssa yhteensopivasti Punaisen Ristin ohjeistuksen mukaisesti.
10 Rekisteröidyn oikeudet	Rekisteröidyllä on oikeus: • Pyytää, että häntä koskevat tiedot korjataan tai poistetaan, ellei soveltuva tietosuojasääntely edellytä tietojen säilyttämistä • Pyytää jäljennös itseään koskevista henkilötiedoista • Pyytää tietojensa käsittelyn rajoittamista tai vastustaa tietojensa käsittelyä • Pyytää oikeutta siirtää tietonsa järjestelmästä toiseen siten kun soveltuvassa tietosuojalainsäädännössä on säädetty • Kieltää täysin tai osittain suoramarkkinointi- ja tutkimustarkoituksessa tehtävät yhteydenotot • Tehdä valitus tietosuojaviranomaiselle Vapaaehtoisella ei ole oikeutta kieltää vapaaehtoisvastuualuettaan koskevaa viestintää. Mikäli henkilötietojen käsittely on perustunut suostumukseen, rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa henkilötietojen käsittelyyn antamansa suostumus. Suostumuksen peruuttamisella ei ole vaikutusta ennen suostumuksen peruutusta suoritettuun henkilötietojen käsittelyyn. Tarkastus-, korjaus- ja kiello-oikeutta koskevat yhteydenotot tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena kohdassa 2 mainittuun sähköpostiosoitteeseen. Mikäli sähköpostiyhteydenotto ei ole mahdollinen, voidaan vaihtoehtoisesti yhteydenotto suorittaa kirjepostina, asiakaspalveluyhteydenottona tai henkilökohtaisena käyntinä Punaisen Ristin toimipisteessä. Punainen Risti toimittaa vastaukset rekisteröidyn Punaisella Ristillä tiedossa olevaan sähköpostiosoitteeseen. Poikkeustapauksessa vastaus voidaan toimittaa Punaisen Ristin tiedossa olevaan postiosoitteeseen.

3.2 Tietosuojaseloste – Ystävätoiminnan asiakkaat (5.7.2023)

1 Rekisterin pitäjä	Suomen Punainen Risti (SPR) Tehtaankatu 1 A 00140 Helsinki Puhelin: 020 701 2000
2 Yhteystiedot henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa	Suomen Punainen Risti / Tietosuoja Tehtaankatu 1 A 00140 Helsinki Puhelin: 020 701 2000 tietosuoja@redcross.fi
3 Henkilötietojen ryhmä	Suomen Punainen Risti / Ystävätoiminnan asiakkaat
4 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on toteuttaa Punaisen Ristin ystävätoimintaa. Tarvittavien henkilötietojen käsittely on välttämätön edellytys toiminnan toteuttamiseksi. Vapaaehtoisten ja asiakkaiden yhdistämiseksi, sekä suhteiden hallinnoimiseksi asiakkaiden henkilötietoja on käsiteltävä. Henkilötietojen käsittelyn perusteena on asiakkaan tai tämän valtuuttaman edustajan esittämä ystäväpyyntö tai muu tarve järjestön tarjoamalle toiminnalle. Ystävätoiminnan rekisterin henkilötietojen käyttötarkoituksia ovat: • Asiakkaiden tunnistaminen ja asiakkuuden hallinta. • Sopivan vapaaehtoisen ja tuen muodon etsiminen. • Asiakkuuksiin ja muuhun asialliseen yhteyteen liittyvän suhteen hoito, seuranta, analysointi, tilastointi, kehittäminen, profilointi ja segmentointi. • Asiakkaiden tietojen ja yhteydenottohistorian hallinta. Tuki- ja neuvontapalvelujen järjestäminen asiakkaille sekä palvelutoimenpiteiden hallinta ja laadun varmistaminen. • Viestintä Punaisen Ristin keskustoimiston, piirien, osastoiden ja laitosten toimesta asiakkaalle. • Laatu- ja mielipidetutkimukset. • Asiakaspuhelujen mahdollisia nauhoituksia käytetään palvelutapahtumien todentamiseksi, asiakkaiden ja Punaisen Ristin oikeusturvan varmistamiseksi, koulutustarkoituksiin, palvelun laadun kehittämiseksi sekä väärinkäytösten ehkäisemiseksi ja turvallisuussyistä. Asiakkaiden henkilötietoja säilytetään kunnes ne pyydetään poistamaan tai niiden käytyä tarpeettomiksi.

5 Rekisterin tietosisältö	Asiakkaista voidaan käsitellä seuraavia tietoja: • Nimitiedot • Sukupuoli • Syntymäaika • Yhteystiedot • Kielitaito • Sosiaaliset suhteet • Yhteyshenkilöiden yhteystiedot ja näiden suhde asiakkaaseen • Tapaamisiin liittyvät paikkaan ja aikaan liittyvät tiedot • Kiinnostuksen kohteet, koulutus ja ammatti • Toiveet vapaaehtoisystävää ja muuta tukea kohtaan • Asiakassuhteen muodostamisen ja ylläpitämisen kannalta tarpeelliset terveystiedot • Asiakkaan antamat muut tiedot, jotka hän kokee merkitykselliseksi oikeanlaisen tuen saamisen kannalta • Asiakkuuden kannalta oleelliset muistiinpanot • Tieto asiakkaan sopivuudesta yksilö tai ryhmätoimintaan, sekä tieto asiakkaan soveltuvuudesta toimintaan ylipäänsä Punainen Risti säilyttää vain välitystoiminnan ja tietojen käyttötarkoitusten kannalta tarpeellisia tietoja, joiden käsittelylle on lailliset edellytykset. Käyttötarkoitukseensa tarpeettomaksi muuttuneet tiedot, vanhentuneet tiedot tai tiedot, joiden käsittelylle ei enää muutoin ole perustetta, anonymisoidaan tai hävitetään tietoturvallisesti.
6 Säännönmukaiset tietolähteet	Ystävätoiminnan asiakkaita koskevia tietoja kerätään rekisteriin eri kanavien kautta. Tietoja vastaanotetaan ja päivitetään pääsääntöisesti • Asiakkaalta itseltään puhelimitse, postitse, sähköpostitse sekä sähköisillä lomakkeilla • Ystävävapaaehtoisen ilmoittamana • Ystävävälittäjien toimesta henkilökohtaisessa kontaktissa • Julkisten rekisterien kautta
7 Tietojen Säännönmukaiset luovutukset	Asiakasrekisterin henkilötietoja luovutetaan säännönmukaisesti kunkin alueen ystävävälittäjien käyttöön, ystävänvälityksistä vastaavien työntekijöiden käyttöön sekä työnohjaajien tai vastaavien luottamukselliseen käyttöön. Mahdolliselle ystävävapaaehtoiselle luovutetaan anonymiteettiä säilyttäen tietoja, joiden perusteella vapaaehtoinen voi arvioida, olisiko hän sopiva ystävä kyseiselle asiakkaalle. Viranomaisille tietoja luovutetaan lain edellyttämissä tapauksissa, kuten esimerkiksi väärinkäytösten selvittämisessä ja ehkäisyssä.

8 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle
9 Rekisterin suojauksen periaatteet	Fyysisessä muodossa käsiteltävät henkilötiedot: Fyysisessä muodossa käsiteltävää aineistoa säilytetään ja käsitellään valvotuissa tiloissa. Sähköinen aineisto: Tietoja käsitellään tietokannoissa, jotka ovat palomuuerein, salasanojin ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja. Verkkosivustoilla ja muissa palveluissa tietoja suojataan SSL-suojatulla yhteydellä ja muilla tarpeellisilla tavoilla. Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta nimetyt henkilöt. Henkilötietoja sisältävien järjestelmien käyttöön ovat oikeutettuja vain ne työntekijät ja vapaaehtoiset, joilla työnsä puolesta on oikeus käsitellä henkilötietoja. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään. Osastojen vastuuvapaaehtoiset käsittelevät vapaaehtoisten henkilötietoja tämän tietosuojaselosteen kanssa yhteensopivasti Punaisen Ristin ohjeistuksen mukaisesti.
10 Rekisteröidyn oikeudet	Rekisteröidyllä on oikeus: • Pyytää jäljennös itseään koskevista henkilötiedoista • Pyytää, että häntä koskevat tiedot korjataan tai poistetaan, ellei soveltuva tietosuojasääntely edellytä tietojen säilyttämistä • Pyytää tietojensa käsittelyn rajoittamista tai vastustaa tietojensa käsittelyä • Pyytää oikeutta siirtää tietonsa järjestelmästä toiseen siten kun soveltuvassa tietosuojalainsäädännössä on säädetty • Tehdä valitus tietosuojaviranomaiselle Tarkastus-, korjaus- ja kiello-oikeutta koskevat yhteydenotot tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena kohdassa 2 mainittuun sähköpostiosoitteeseen. Mikäli sähköpostiyhteydenotto ei ole mahdollinen, voidaan vaihtoehtoisesti yhteydenotto suorittaa kirjepostina, asiakaspalveluyhteydenottona tai henkilökohtaisena käyntinä Punaisen Ristin toimipisteessä. Punainen Risti toimittaa vastaukset rekisteröidyn Punaisella Ristillä tiedossa olevaan sähköpostiosoitteeseen. Poikkeustapauksessa vastaus voidaan toimittaa Punaisen Ristin tiedossa olevaan postiosoitteeseen.

3.3 Selkokielineen rekisteriseloste – asiakkaat (5.7.2023)

Selkokielineen rekisteriseloste Punaisen Ristin ystävätoiminnan asiakkaille

Punaisen Ristin ystävävälitys kerää ja ylläpitää toimintansa edellyttämää asiakasrekisteriä, joka sisältää henkilötietoja. Tietoja tarvitaan etenkin sopivan ystävävapaaehtoisien tai muun asiakkaalle sopivan tukimuodon löytämiseksi ja ylläpitämiseksi. Lisäksi tietoja voidaan käyttää toiminnan kehittämiseen. Ystävävälitys kunnioittaa toimintoihinsa osallistuvien ihmisten oikeutta yksityisyyteen. Asiakkailta taltioidaan ja käsitellään vain välityksen kannalta tarpeellisia henkilötietoja. Punaisen Ristin ystävävälitykseen toimitetuista tiedoista pidetään huolta eikä niitä anneta ulkopuoliseen käyttöön. Kerättäviä tietoja käytetään vain välitystoimintaan tai toiminnan kehittämiseen. Tarpeettomat tiedot poistetaan.

Tietojesi tarkastamiseksi tai muissa tietosuojakysymyksissä voit olla ensisijaisesti yhteydessä alueesi ystävävälitykseen tai tarvittaessa Punaisen Ristin tietosuojayhteyshenkilöön, jonka yhteystiedot ovat alla.

Suomen Punainen Risti / Tietosuoja

Tehtaankatu 1 A 00140 Helsinki

Puhelin: 020 701 2000

tietosuoja@redcross.fi

Tarkemmat tiedot ystävätoiminnan asiakkaiden tietosuojasta löytyvät Ystävätoiminnan asiakkaiden tietosuojaselosteesta (yllä). Tietosuojaseloste on saatavilla ystävävälityksistä tai internetosoitteesta www.punainenristi.fi/tietosuoja