

Sähköisen ystävälityksen tietosuoja

Ohjeet ja materiaalit

Sisällys

1. Tietosuojaohteita ystävälittäjille	3
1.1 Tietosuojakäytänteiden perusteet	3
1.2 Oma Punainen Risti -järjestelmän kautta välitykseen kirjautuva vapaaehtoinen.....	5
1.3 Järjestelmään välittäjän toimesta syötettävä vapaaehtoinen.....	5
1.4 Järjestelmään syötettävä asiakas.....	6
1.5 Tietojen muokkaaminen	7
1.6 Välitysryhmänvetäjän vastuut tietosuojaan liittyen	7
2. Ystävävälityksen tietosuojaprosessit.....	8
2.1 Koulutus	8
2.2 Pääsy ystävävapaaehtoisten ja ystäväasiakkaiden henkilötietoihin.....	8
2.3 Tietojen säilyttäminen	9
3. Selosteet	11
3.1 Tietosuojaseloste – Vapaaehtoiset.....	11
3.2 Tietosuojaseloste – Ystävätoiminnan asiakkaat	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.3 Sekokielinen tietosuojaselosta – Ystävätoiminnan asiakkaat.....	11

1. Tietosuojaohjeita ystävälittäjille

1.1 Tietosuojakäytänteiden perusteet

Ystävälittäjät voivat tehtäviensä perusteella käsitellä oman toiminta-alueensa ystävävapaaehtoisten ja asiakasystävien henkilötietoja. Vaikka tiedot ovat turvallisesti tallennettuina sähköiseen rekisteriin, on jokaisen käyttäjän huolehdittava tietojen asianmukaisesta ja luottamuksellisesta käsittelystä. Rekisterin tietoja saa käyttää vain työtehtävien hoitamiseen liittyvään tarpeeseen. Tietoja ei saa tarkastella uteliaisuudesta tai ilman perusteltua työtehtävää. Myös henkilötietojen jakaminen välittäjien kesken on sallittua vain silloin, kun se on toiminnan kannalta välttämätöntä.

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 tietosuojalainsäädäntöä.

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 määriteltuihin 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:

- Ennen yhdistämispäätöstä vapaaehtoiselle kerrotaan ystävää pyytäneestä ainoastaan sellaisia **anonyymeja tietoja**, jotka ovat tarpeen tehtävän arvioimiseksi. Tässä vaiheessa ei anneta asiakkaan nimeä, yhteystietoja tai muita tunnistamisen mahdollistavia tietoja. Kun vapaaehtoinen ja ystävää pyytänyt on hyväksynyt ystäväsuhteen ja yhdistäminen on tehty, voidaan vapaaehtoiselle luovuttaa yhteydenpidon ja ystäväsuhteen toteuttamisen kannalta tarvittavat henkilötiedot.
- 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. Huomioi, että ihmisillä on oikeus saada nähtäville myös keskusteluissa hänestä tehdyt kirjaukset.

1.2 Oma Punainen Risti -järjestelmän kautta välitykseen kirjautuva vapaaehtoinen

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

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, varmistutaan 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.

1.5 Tietojen muokkaaminen

Myös asiakkaiden ja vapaaehtoisten tietoja muokatessa tai muistiinpanoja kirjatessa on muistettava noudattaa tietosuojalainsäädäntöä. 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.

On myös muistettava, että henkilöllä on aina oikeus saada itsestään kirjoitetut tiedot nähtäville tai tiedot kokonaan poistetuksi.

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

1.6 Välitysryhmänvetäjän vastuut tietosuojaan liittyen

Välitysryhmän vetäjä (vastuuvapaaehtoinen) 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 tietosuojaosaamisen 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.

Pääsyä ystävävälityksen henkilötietorekisteriin valvotaan ja hallinnoidaan kolmella tasolla.

- 1) Jokaiselle ystävävälitykselle on määritetty vastuuvapaaehtoinen (välitysryhmän vetäjä), 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 välitysryhmänvetäjän 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 hyvinvoinnin ja terveys 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 ystävyyssuhteessa tapahtuu muutoksia. Myös asiakkaille on annettu sama kehoitus. Kyseisissä tilanteissa välitys varmistaa myös toiselta osapuolelta asian tilan.

Toisinaan ystävyyssuhteet kuitenkin päättyvät ilman, että välitys saa asiasta tietoa. Tällöin on mahdollista, että välityksen rekistereissä on asiakas- ja vapaaehtoisetietoja henkilöistä, jotka eivät ole enää toiminnassa mukana. Jotta tarpeettomat tiedot saadaan poistettua, on vapaaehtoiset koulutettu olemaan vähintään kahdesti vuodessa yhteydessä välitykseen ja päivittämään ystävyyssuhteensa 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.

Jos ystävää pyytäneen tuen tarve edellyttää ammatillista apua tai ylittää vapaaehtoistoiminnan mahdollisuudet, kahdenvälistä ystäväsuhdetta ei käynnistetä. Ystävää pyytäneelle tarjotaan mahdollisuuksien mukaan ryhmätoimintaa – ystävävälityksessä laitetaan ruksi kohtaan ”suositellaan ryhmätoimintaan” ja/tai hänet ohjataan kohtaamispaikkaan tai muiden palveluiden piiriin. Mikäli vapaaehtoiselle tai ystävää pyytäneelle ei löydy minkäänlaista toimintaa, tiedot tulee poistaa ja henkilöille tulee ilmoittaa asiasta.

Myöskään vapaaehtoiseksi hakevaa henkilöä ei oteta mukaan kahdenkeskeiseen ystävätoimintaan, mikäli tehtävä ei syystä tai toisesta sovi hänelle. Tällöin vapaaehtoisen tiedoista poistetaan merkintä toimintamuodosta ”kahdenkeskeinen ystävä”, ja hänelle tarjotaan mahdollisuuksien mukaan muita vapaaehtoistoiminnan tehtäviä, kuten ryhmämuotoista toimintaa. Kirjauksiin tulee merkitä sovittu jatkosuunnitelma.

Vapaaehtoisten ja ystävää pyytäneiden henkilötietoja sekä muita tietoja säilytetään vain niin kauan kuin se on toiminnan järjestämisen kannalta tarpeellista. Henkilöitä ei jätetä odottamaan ilman selkeää jatkosuunnitelmaa. Mikäli osapuolelle ei löydy sopivaa toimintamuotoa tai osallistuminen ei muutoin toteudu, tiedot poistetaan välitysjärjestelmästä voimassa olevien käytäntöjen mukaisesti, ja asianomaiselle ilmoitetaan asiasta.

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

3. Selosteet

[3.1 Tietosuojaseloste – Vapaaehtoiset](#)

3.2 Tietosuojaseloste – Ystävätoiminnan asiakkaat

[Tietosuojaperiaatteet ja -käytännöt - Punainen Risti](#)

3.3 Selkokielineen tietosuojaselosta – Ystävätoiminnan asiakkaat

Punaisen Ristin ystävävälitys kerää ja ylläpitää toimintansa edellyttämää asiakasrekisteriä, joka sisältää henkilötietoja.

Tietoja tarvitaan etenkin sopivan ystävävapaaehtoisen tai muun asiakkaalle sopivan tukimuodon löytämiseksi ja ylläpitämiseksi, sekä yhteydenpitoon. 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 ja niitä käsittelevät vain ne vapaaehtoiset ja työntekijät, joilla on tehtäviensä puolesta oikeus siihen. Kerättäviä tietoja käytetään vain välitystoimintaan tai toiminnan kehittämiseen. Tarpeettomat tiedot poistetaan.

Tietojesi tarkastamiseksi tai muissa tietosuojakysymyksissä ole ensisijaisesti yhteydessä järjestön tietosuojavastaavaan.

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 (linkki yllä). Tietosuojaseloste on saatavilla ystävävälityksistä tai internetosoitteesta www.punainenristi.fi/tietosuoja