

Asiakaspuheluiden tallentaminen

Yhteistyötoimikunta 13.05.2025

3158/00.01.02.02/2025

Valmistelija

Digijohtaja Jukka Mielonen puh. 0505493285

Eloisassa on useita työyksiköitä, joissa tallennetaan asiakaspuheluita. Puheluiden tallennusjärjestelmät ovat periytyneet Eloisan käynnistyessä sairaanhoitopiirien ja Pieksämäen kaupungin ajoilta. Asiakaspuhelutallenteiden avulla kehitetään asiakaspalvelun laatua. Puhelintallenteita voidaan myös käyttää työntekijöiden henkilökohtaisen oikeusturvan ja turvallisuuden varmistamiseksi, omaisuuden suojaamiseksi sekä turvallisuutta tai omaisuutta vaarantavien tilanteiden ennalta ehkäisemiseksi tai selvittämiseksi. Tallennusjärjestelmässä tallennuksia voi hakea esimerkiksi päivämäärän, soittajan numeron, kohdenumeron ja vastaaja-alanumeron mukaan. Haku- ja kuunteluoikeudet ovat joustavasti määriteltävissä. Tallenteita kuunnellaan vain välttämättömissä tilanteissa ja kuunteluoikeudet on määritelty ainoastaan rajatulle ammattilaisryhmälle työtehtävien mukaisesti. Jos puheluissa käsitellään asiakas- tai potilastietoa, keskeiset tiedot kirjataan potilas- tai asiakasrekisteriin. Tallenteet eivät ole osa asiakas- tai potilasrekisteriä, mutta niistä syntyy henkilökisteri. Puhelutallenteelle tallennettu ääni on henkilötieto, ja puhelun tallentaminen on henkilötietojen käsittelyä. Henkilötiedon käsittelyperuste on yleinen etu ja julkinen valta. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU, 2016/679) 5 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaan rekisterinpitäjän on käsiteltävä henkilötietoja lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Lisäksi artiklan 13 mukaan rekisteröityjä tulee informoida henkilötiedon käsittelystä. Puheluiden tallentamisen yhteydessä on asiakkaille tiedote puheluiden tallentamisesta. Lisäksi Eloisan kotisivuilta löytyy informointi-/tietosuojaseloste rekisteröityjen informoimiseksi. Edellä mainittujen informointimenettelyjen lisäksi henkilöstön informointi on toteutettava asianomaisissa puheluissa tallentavissa yksiköissä erikseen esihenkilön toimesta. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004, §21) sääntelee mm. työntekijöihin kohdistuvan kameravalvonnan, kulunvalvonnan ja muun teknisin menetelmin toteutetun valvonnan kuuluvan yhteistoimintalaissa

tarkoitettun vuoropuhelun piiriin. Asiakaspuheluiden tallentaminen tulee näin ollen käsitellä yhteistyötoimikunnassa ja saattaa myös sitä kautta henkilöstön tietoon. Asiaa ei ole käsitelty aiemmin Eloisan aikaan.

Esitys: Yhteistyötoimikunta merkitsee asian tiedoksi.

Päätös:

Tiedoksi Yhteistyötoimikunta