

Tietosuojaseloste

Norlandia Hoivan palvelut

Asiakkaat, potentiaaliset asiakkaat, läheiset, yhteyshenkilöt ja verkkopalvelujen käyttäjät

Versio	1.0 / 2026
Päivitetty	28.9.2026
Omistaja	Norlandia Hoiva
Hyväksyjä	Mira Ruusunen, liiketoimintajohtaja ja tietosuojavastaava

Tämä seloste korvaa aiemman Norlandia Care Yhdessä -yksiköiden tietosuojaselosteen. Seloste kuvaa henkilötietojen käsittelyä Norlandia Hoivan palveluissa. Palvelukohtainen rekisterinpitäjä määräytyy sen Norlandia-yhtiön mukaan, jonka kanssa asiakas- tai palvelusuhde on muodostettu, tai jonka yksikkö tuottaa palvelun.

Julkaisu ennen käyttöönottoa: varmista yhtiökohtainen rekisterinpitäjäluettelo, verkkosivujen todelliset eväste- ja analytiikkapalvelut sekä tietosuojavastaavan julkaistava yhteyskanava.

1. Selosteen soveltamisala

Tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan, miten Norlandia Hoivan palveluita tuottavat yhtiöt käsittelevät henkilötietoja asumispalveluissa. Seloste koskee asiakkaita ja asukkaita, palveluista kiinnostuneita henkilöitä, läheisiä ja laillisia edustajia, maksajia, yhteyshenkilöitä, vierailijoita, yhteistyökumppaneiden edustajia sekä verkkosivujen ja sähköisten asiointikanavien käyttäjiä.

Työntekijöiden ja työnhakijoiden henkilötietojen käsittelystä annetaan erilliset tietosuojatiedot. Kameravalvonnasta on olemassa erillinen toimipaikkakohtainen seloste.

2. Rekisterinpitäjä ja yhteystiedot

Rekisterinpitäjä on se Norlandia-konserniin kuuluva suomalainen yhtiö, joka tuottaa asiakkaalle palvelun, tekee asiakkaan kanssa sopimuksen tai määrittää henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjän tarkka nimi ja Y-tunnus ilmenevät palvelu- tai vuokrasopimuksesta, laskusta taikka palveluyksikön yhteystiedoista.

Postiosoite	Norlandia Hoiva, Linnoitustie 6, 02600 Espoo
Yleinen yhteydenotto	asiakaspalvelut@norlandia.com
Tietosuoja-asiat	tietosuoja@norlandiacare.com
Verkkosivusto	www.norlandiahoiva.fi

Tietosuojavastaava

Norlandia Hoivan tietosuojavastaava on Mira Ruusunen. Tietosuoja ja rekisteröidyn oikeuksia koskevat yhteydenotot pyydetään ensisijaisesti osoittamaan sähköpostiin tietosuoja@norlandiacare.com. Arkaluonteisia tietoja, kuten terveystietoja tai henkilötunnusta, ei tule lähettää tavallisella sähköpostilla.

3. Norlandian rooli hyvinvointialueen palveluissa

Kun hyvinvointialue tai muu palvelunjärjestäjä vastaa asiakas- tai potilastietojen rekisterinpidosta ja Norlandia tuottaa palvelua sen lukuun, Norlandia toimii näiden tietojen osalta henkilötietojen käsittelijänä ja noudattaa rekisterinpitäjän ohjeita, sopimuksia ja tietosuojainformaatiota. Itsemaksavissa palveluissa ja Norlandian omissa sopimus-, laskutus-, palaute-, viestintä- ja turvallisuustoiminnoissa Norlandian asianomainen yhtiö toimii rekisterinpitäjänä.

4. Käsittelyn tarkoitukset ja oikeusperusteet

Henkilötietoja käsitellään vain ennalta määriteltuihin, tarpeellisiin ja lainmukaisiin tarkoituksiin:

- palvelutarpeen selvittäminen, palvelun järjestäminen, suunnittelu, toteutus, seuranta ja arviointi
- asiakas-, hoito-, hoiva-, kuntoutus- ja lääkehoitotietojen kirjaaminen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen
- sopimusten, vuokrasuhteiden, maksujen, laskutuksen ja perinnän hoitaminen
- asiakas- ja omaisviestintä, yhteydenottoihin vastaaminen ja sähköinen asiointi
- palautteiden, muistutusten, reklamaatioiden, poikkeamien ja vaaratapahtumien käsittely
- palvelujen laadun, vaikuttavuuden, turvallisuuden, jatkuvuuden ja omavalvonnan kehittäminen
- lakisääteinen raportointi, valvonta, tarkastukset, tietopyynnöt ja viranomaisyhteistyö

- kiinteistöjen, lääkehuollon, henkilöiden ja omaisuuden turvallisuus sekä väärinkäytösten selvittäminen
- potentiaalisten asiakkaiden neuvonta, palveluista viestiminen ja soveltuvin osin markkinointi
- verkkosivujen toiminnan, käytettävyyden ja suostumukseen perustuvan analytiikan hallinta.

Käsittely perustuu tilanteesta riippuen sopimuksen tekemiseen tai täytäntöönpanoon, rekisterinpitäjän lakisääteiseen veloitteeseen, rekisteröidyn tai muun henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseen, sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevaan lainsäädäntöön, rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun tai rekisteröidyn suostumukseen. Erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja, kuten terveys- ja toimintakykytietoja, käsitellään vain silloin, kun käsittelylle on lisäksi tietosuojaa-asetuksen 9 artiklan mukainen peruste.

5. Käsiteltävät henkilötiedot

- perus- ja yhteystiedot: nimi, henkilötunnus tai syntymäaika, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, kieli ja asiointiin tarvittavat tunnistetiedot
- asiakkuus-, sopimus-, vuokraus-, maksu- ja laskutustiedot
- palvelutarpeeseen, toimintakykyyn, terveyteen, sosiaalihoitoon, hoitoon, hoivaan, kuntoutukseen, ravitsemukseen, lääkahoitoon ja turvallisuuteen liittyvät tarpeelliset tiedot
- palvelun toteuttamista, suunnittelua, seuranta, arviointia ja päätöksiä koskevat asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnät
- läheisten, edustajien, edunvalvojien, yhteyshenkilöiden ja maksajien tiedot sekä yhteydenpitoa koskevat tiedot
- palautteet, muistutukset, reklamaatiot, poikkeamat, vaaratapahtumat, valvonta- ja selvitystiedot
- suostumukset, kiellot, tahdonilmaisut ja rekisteröidyn oikeuksien käyttöön liittyvät tiedot
- lokitiedot, käyttöoikeus- ja tapahtumatiedot sekä tietoturvan valvontaan tarvittavat tiedot
- kameravalvonnan kuva- ja tapahtumatiedot toimipaikoissa, joissa tallentavaa kameravalvontaa käytetään
- verkkopalvelujen tekniset tiedot, kuten IP-osoite, selaimen ja laitteen tiedot, evästevalinnat ja sivuston käyttötiedot.

6. Henkilötietojen lähteet

Tietoja saadaan ensisijaisesti rekisteröidyltä itseltään. Tietoja voidaan saada myös hänen läheiseltään, lailliselta edustajaltaan tai edunvalvojaltaan, palvelunjärjestäjältä tai hyvinvointialueelta, terveyden- ja sosiaalihoollon ammattihenkilöiltä, viranomaisilta, aiemmilta palveluntuottajilta, maksajalta, yhteistyökumppaneilta sekä Norlandian palveluissa käytettävistä tietojärjestelmistä ja turvallisuusjärjestelmistä. Tietoja kerätään muualta vain lainsäädännön, sopimuksen, suostumuksen tai muun asianmukaisen perusteen nojalla.

7. Tietojärjestelmät ja käsittely-ympäristöt

Henkilötietoja käsitellään käyttötarkoituksen mukaan asiakas- ja potilastietojärjestelmissä, lääkeshoidon ja toimintakyvyn järjestelmissä, omaisviestinnän palveluissa, laskutus- ja taloushallinnon järjestelmissä, laadun- ja poikkeamienhallinnan palveluissa, sähköisen allekirjoituksen ratkaisussa, Microsoft 365:n SharePoint- ja Teams-ympäristössä sekä turvallisuus-, kulunvalvonta- ja kameravalvontajärjestelmissä. Käytössä oleva asiakastietojärjestelmä voi vaihdella palveluyksikön ja palvelunjärjestäjän vaatimusten mukaan.

8. Vastaanottajat ja tietojen luovutukset

Henkilötietoja käsittelevät vain ne Norlandian työntekijät ja lukuun toimivat palveluntarjoajat, joiden tehtävät sitä edellyttävät. Tietoja voidaan luovuttaa tai antaa saataville lainsäädännön, sopimuksen, rekisteröidyn suostumuksen tai muun lainmukaisen perusteen nojalla esimerkiksi seuraaville tahoille:

- palvelunjärjestäjät ja rekisterinpitäjät toimivat hyvinvointialueet
- sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja palveluntuottajat hoidon ja palvelun jatkuvuuden varmistamiseksi
- Kanta-palvelut ja muut lakisääteiset valtakunnalliset tietovarannot silloin, kun sovellettava lainsäädäntö tai käyttöönotto sitä edellyttää
- valvonta-, lupa-, pelastus-, poliisi-, vero-, vakuutus- ja muut viranomaiset toimivaltansa mukaisesti
- laskutuksen, perinnän, taloushallinnon, tietotekniikan, viestinnän, turvallisuuden, arkistoinnin ja juristien palvelujen toimittajat Norlandian lukuun
- läheinen tai laillinen edustaja lain, valtuutuksen, suostumuksen tai asiakkaan edun mukaisen muun perusteen nojalla.

Palveluntarjoajien kanssa sovitaan henkilötietojen käsittelystä tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla. Palveluntarjoajat eivät saa käyttää henkilötietoja omiin tarkoituksiinsa, ellei niillä ole siihen itsenäistä lainmukaista perustetta.

9. Siirrot Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Norlandia pyrkii käyttämään henkilötietojen käsittelyssä Euroopan talousalueella sijaitsevia palveluja. Jos palveluntarjoajan toimintaan liittyy henkilötietojen siirto ETA-alueen ulkopuolelle, siirto toteutetaan tietosuoja-asetuksen V luvun mukaisella siirtooperusteella, kuten Euroopan komission riittävyyspäätöksen tai vakiosopimuslausekkeiden perusteella, ja tarvittavin lisäsuojatoimin. Verkkosivujen analytiikka- ja markkinointievästeitä käytetään vain käyttäjän tekemien evästevalintojen mukaisesti. Ajantasaiset palvelut, evästeet ja niiden säilytysajat kuvataan verkkosivujen evästeasetuksissa.

10. Henkilötietojen säilytys

Henkilötietoja säilytetään vain niin kauan kuin käsittelyn tarkoitus, sopimus, lakisääteinen säilytysvelvollisuus, palvelunjärjestäjän ohje tai oikeusvaateen laatiminen, esittäminen tai puolustaminen edellyttää. Asiakas- ja potilasasiakirjojen säilytys määräytyy kulloinkin sovellettavan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön, viranomaismääräysten ja rekisterinpitäjän arkistonmuodostus- tai tiedonohjaussuunnitelman mukaan. Kirjanpito- ja sopimusaineisto säilytetään lakisääteisten määräaikaisten mukaisesti. Kun säilytysperuste päättyy, tiedot poistetaan tai anonymisoidaan hallitusti.

Kameravalvonnan tallenteiden säilytysaika määritellään toimipaikkakohtaisesti käyttötarkoituksen ja tarpeellisuuden mukaan. Tallenteita voidaan säilyttää tavanomaista pidempään yksittäisen tapahtuman, vahingon, rikosepäilyn tai oikeusvaateen selvittämiseksi.

11. Henkilötietojen suojaaminen

Norlandia suojaa henkilötietoja riskiin nähden asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä. Näitä ovat muun muassa tehtävä- ja rooliperusteiset käyttöoikeudet, henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, vahva tai monivaiheinen tunnistautuminen soveltuviin järjestelmissä, lokitus ja käytönvalvonta, salatut yhteydet ja suojatut viestintäkanavat, päätelaitteiden ja verkkojen suojaus, varmuuskopiointi, fyysinen kulunvalvonta, lukitut säilytystilat, tietoturallinen hävittäminen, henkilöstön salassapitovelvollisuus, perehdytys ja säännöllinen koulutus sekä tietoturvaopikkeamien dokumentoitu käsittely.

Käyttöoikeuksia myönnetään vain työtehtävän edellyttämässä laajuudessa, niitä tarkistetaan säännöllisesti ja ne poistetaan tehtävän tai työsuhteen päättyessä. Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset arvioidaan viipymättä ja ilmoitetaan tarvittaessa valvontaviranomaiselle, rekisterinpitäjälle ja rekisteröidyille sovellettavien sääntöjen mukaisesti.

12. Automatisoitu päätöksenteko ja profilointi

Norlandia Hoivan asiakas- ja hoivapalveluissa ei tehdä sellaisia yksinomaan automaattiseen käsittelyyn perustuvia päätöksiä, joilla olisi rekisteröityä koskevia oikeusvaikutuksia tai jotka vaikuttaisivat häneen vastaavalla tavalla merkittävästi. Verkkosivujen suostumukseen perustuvia käyttötietoja voidaan hyödyntää viestinnän ja markkinoinnin kohdentamiseen evästevalintojen mukaisesti.

13. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on tilanteesta ja käsittelyperusteesta riippuen oikeus:

- saada vahvistus siitä, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja, ja saada pääsy tietoihin
- pyytää virheellisten tai puutteellisten tietojen oikaisemista
- pyytää tietojen poistamista silloin, kun tietojen säilyttämiselle ei ole lakisääteistä tai muuta perustetta
- pyytää käsittelyn rajoittamista
- vastustaa oikeutettuun etuun perustuvaa käsittelyä sekä aina vastustaa suoramarkkinointia
- saada suostumukseen tai sopimukseen perustuvat, automaattisesti käsitellyt tiedot siirrettyä järjestelmästä toiseen soveltuvin osin
- peruuttaa suostumus milloin tahansa ilman, että peruutus vaikuttaa sitä edeltäneen käsittelyn lainmukaisuuteen
- saada tieto henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta silloin, kun siitä todennäköisesti aiheutuu korkea riski hänen oikeuksilleen ja vapauksilleen.

Tietojen poistamista, vastustamista tai siirtämistä koskeva oikeus ei ole ehdoton. Esimerkiksi lakisääteisesti säilytettäviä asiakas- ja potilastietoja ei voida poistaa pyynnöstä ennen säilytysajan päättymistä.

14. Oikeuksien käyttäminen

Oikeuksia koskeva pyyntö osoitetaan kohdassa 2 mainittuun tietosuojaan yhteysosoitteeseen tai palvelun rekisterinpitäjänä toimivalle hyvinvointialueelle. Jos Norlandia toimii hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelijänä, Norlandia ohjaa tai välittää pyynnön rekisterinpitäjälle tämän ohjeiden mukaisesti. Pynnön esittäjän henkilöllisyys varmistetaan asianmukaisella tavalla.

Pyyntöön vastataan ilman aiheetonta viivytystä ja lähtökohtaisesti kuukauden kuluessa. Määräaikaa voidaan tietosuoja-asetuksen sallimissa tilanteissa jatkaa kahdella kuukaudella, jolloin jatkamisesta ja sen syistä ilmoitetaan kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Ilmeisen perusteettomasta tai kohtuuttomasta toistuvasta pyynnöstä voidaan periä kohtuullinen maksu tai pyynnöstä voidaan kieltäytyä tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

15. Oikeus tehdä valitus

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistolle, jos hän katsoo, että hänen henkilötietojensa on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti. Ennen valituksen tekemistä suosittelemme ottamaan yhteyttä rekisterinpitäjään tai tietosuojavastaavaan asian selvittämiseksi. Lisätiedot ja asiointikanavat löytyvät osoitteesta www.tietosuoja.fi.

16. Evästeet ja verkkopalvelut

Välttämättömiä evästeitä ja muita teknisiä tunnisteita voidaan käyttää verkkopalvelun toiminnan, turvallisuuden ja käyttäjän tekemien valintojen toteuttamiseksi. Analytiikka- ja markkinointitunnisteita käytetään vain käyttäjän suostumuksen perusteella. Käyttäjä voi muuttaa tai peruuttaa evästevalintansa verkkosivun evästeasetuksissa. Tarkat tiedot käytössä olevista evästeistä, palveluntarjoajista, käyttötarkoituksista ja säilytysajoista annetaan evästeasetuksissa.

17. Selosteen muutokset

Norlandia voi päivittää tätä selostetta palvelujen, järjestelmien, käsittelytapojen tai lainsäädännön muuttuessa. Ajantasainen versio julkaistaan Norlandia Hoivan verkkosivuilla ja tarvittaessa palveluyksiköissä. Olennaisista muutoksista tiedotetaan tarkoituksenmukaisella tavalla.

18. Versionhallinta

Versio	Päivä	Muutos	Hyväksyjä
1.0	28.9.2026	Kokonaispäivitys: soveltamisala, rekisterinpitäjyys, asiakastietolaki, tietojärjestelmät, siirrot, turvallisuus, oikeudet ja evästeet.	Mira Ruusunen

Liite 1. Keskeinen sääntely ja ohjeistus

- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- Tietosuoja laki 1050/2018
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 soveltuvin osin
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Kirjanpitolaki 1336/1997
- Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeet rekisteröidyn informoinnista ja oikeuksien toteuttamisesta.