

## **Verkkovinkkiksen neuvontapalvelun käyttöehdot**

Verkkovinkkiksen neuvontapalvelusta vastaa Salon kaupunki. Palvelu tarjoaa anonymisti, luottamuksella ja maksutta neuvontaa mielenterveys-, päihde- ja elämänhallinnallisiin pulmiin. Kysyä voi omasta tai läheisen tilanteesta, työn tai opiskelun takia tai yleisestä kiinnostuksesta. Vastaus pyritään antamaan viikon kuluessa kysymyksen esittämisestä.

Vastaajat ovat sosiaali- tai terveydenhuollon sekä nuorisotyön koulutuksen saaneita ammattilaisia. Neuvonta tarjoaa nuorelle tietoa ja tukea. Tarvittaessa nuori ohjataan asianmukaisten hoitopalvelujen piiriin. Neuvontapalveluista ei saa päihteiden käyttöä, valmistusta tai haittoja edistävää eikä rikosoikeudellista asiantuntemusta edellyttävää tietoa. Neuvontapalvelussa ei myöskään vastata opiskelijoiden opinnäytetöihin liittyviin kysymyksiin.

Palvelussa käytetty järjestelmä salaa kysymyksen lähettäjän tiedot. Kysyjien ei tule liittää neuvontapalvelun viesteihin mitään henkilötietoja tai tietoja, joista heidät voidaan tunnistaa. Neuvontapalvelun vastaajien työn helpottamiseksi kysymyksen jättäjiltä kysytään taustatietoja, joihin vastaaminen on vapaaehtoista. Kysytyjä taustatietoja ovat ikä, sukupuoli, kouluaste, asuminen, ammattiavun käyttö sekä kysyykö omasta vai jonkun muun puolesta. Taustatietoja voidaan käyttää tutkimusaineistona. Lisäksi neuvontapalveluun lähetettyjä kysymyksiä vastauksineen saatetaan julkaista muokattuna Verkkovinkkiksen usein kysytyjen kysymysten palstalla. Edellä mainituissa tapauksissa aineistoa käsitellään siten, ettei yksittäisiä ihmisiä tai hoitopaikkoja voida tunnistaa.

Neuvontapalveluun tulleet viestit lukevat Verkkovinkkiksen työntekijät sekä neuvontapalvelun vastaajat. Neuvontapalvelun palvelimen käyttöoikeus on edellä mainittujen lisäksi A-klinikkasäätiön web-suunnittelijalla. Kaikkia työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus.

### **Sähköpostin ilmoittaminen Verkkovinkkiksen neuvontapalveluun**

Verkkovinkkiksen neuvontapalvelussa kysyjällä on halutessaan mahdollisuus jättää sähköpostiosoite automaattista sähköposti-ilmoitusta varten. Sähköpostitse lähetetään henkilökohtainen tunnusluku vastauksen lukemiseen ja ilmoitus, kun kysyjän jättämään kysymykseen on vastattu. Sähköpostiin tulevaa ilmoitusta ei voida toimittaa, jos asiakas ei ole ilmoittanut kysymyslomakkeessa sähköpostiosoitettaan. Sähköpostiosoitteen jättäminen perustuu kysyjän omaan valintaan ja hän ottaa itse vastuun sähköpostinsa tietoturvasta. Sähköpostiosoitteen jättämisen edellytys on Verkkovinkkiksen neuvontapalvelun käyttöehtojen hyväksyminen.

Sähköpostiosoite tallentuu väliaikaisesti palveluntarjoajan tietokantaan ja sitä säilytetään vain siihen asti, että automaattisen tietojenkäsittelyn avulla toteutettava ilmoitus vastauksen saapumisesta on lähetetty kysyjälle. Tämän jälkeen sähköpostiosoite poistuu tietokannasta automaattisesti. Kysyjän jättämä sähköpostiosoite ei ole kenenkään nähtävillä. Tarvittaessa sähköpostiosoite ja

tunnusluku ovat A-klinikkasäätiön web-suunnittelijan haettavissa tietokannasta. Tietokanta on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

Sähköpostien keräämisestä (myös väliaikaisesta) muodostuu henkilökisteri, johon sovelletaan henkilötietolaki (523/99). Henkilökisterin yhteydessä vaadittava tietosuojaseloste on luettavissa [tästä](#). Automaattisen tietojenkäsittelyn avulla toteutettavan rekisterin ylläpidosta on tehty henkilötietolain 36 ja 37 § pykälien mukaisesti ilmoitus tietosuojavaltuutetun toimistoon.

Lisäksi henkilötietojen käsittelylle tulee olla henkilötietolain 8 tai 14-20 §:stä ilmenevä peruste. Verkkovinkkiksen neuvontapalvelussa sähköpostiosoitteen jättäminen perustuu siihen, että kysymyksen jättämisen yhteydessä kysyjälle lähetetään vastauksen lukemiseen vaadittava tunnusluku. Lisäksi sähköpostitse ilmoitetaan vastauksen saapumisesta. Tietoja ei lähetetä samassa sähköpostissa. Sähköposti-ilmoituksen vastaanottaminen helpottaa neuvontapalvelun käyttöä ja parantaa käyttäjäystävällisyyttä. Sähköpostin jättäminen on täysin vapaaehtoista, eikä sen antaminen ole neuvontapalvelun käyttämisen edellytys. Jos kysyjä haluaa saada sähköpostiinsa viestin vastauksen saapumisesta ja tunnusluvusta, on hänen kysyttävä käyttöehdot. Näin ollen peruste henkilötietojen käsittelylle on kysyjän vapaaehtoinen suostumus henkilötietojensa käsittelylle.

### **Viestien tallentaminen ja tilastointi**

Verkkovinkkiksen työntekijät ylläpitäjät neuvontapalvelua. Neuvontapalveluun lähetetyt viestit ja vastaukset tallentuvat neuvontapalvelun tietokantaan. Asiakkaan ja ylläpitäjien lisäksi neuvontapalvelun vastaajilla on mahdollisuus lukea tietokantaan tallentunut viestihistoria, jolloin vastaajilla on paremmat valmiudet vastata asiakkaan lähettämiin uusiin viesteihin.

Verkkovinkkis tuottaa neuvontapalveluun saapuneista kysymyksistä kvantitatiivista tilastollista aineistoa, josta on poistettu kaikki tunnistetiedot. Tilastoitavia tietoja ovat lähetettyjen kysymysten määrät, sekä kysymyksen aihe, kysymyksen tarkoitusperä. Lisäksi tilastoidaan kysyjän sukupuoli, ikä, asuinmuoto, kouluaste ja se kysyykö ensimmäistä kertaa ammattilaiselta. Tilastotietoa tuotetaan myös siitä, kuinka moni vastaus on luettu. Neuvontapalvelun dataa säilytetään suojatulla tietokantapalvelimella, johon ulkopuolisilla ei ole pääsyä.

Verkkovinkkiksen tietosuojaseloste:

[http://www.verkkovinkkis.fi/pdf/neuvontapalvelun\\_tietosuojaseloste.pdf](http://www.verkkovinkkis.fi/pdf/neuvontapalvelun_tietosuojaseloste.pdf)

Yhteystiedot:

verkkovinkkis@salo.fi

Salon kaupunki,

Sairaalantie 9, E-talo, 24130 Salon kaupunki