

Användarvillkor för Droglänkens rådgivningstjänst

A-klinikstiftelsen ansvarar för Droglänkens rådgivningstjänst. Tjänsten tillhandahåller rådgivning om drogbruk och -beroende anonymt, konfidentiellt och avgiftsfritt. Frågor kan ställas om den egna situationen eller en närstående persons situation, i anknytning till arbete eller studier eller av allmänt intresse. Man strävar efter att i mån av möjlighet ge ett svar inom en vecka. Fortsatta frågor besvaras i regel av samma person som besvarat den första frågan.

De personer som svarar på frågorna är proffs inom missbrukararbetet och har social- eller hälsovårdsutbildning. Rådgivningen ger information och stöd då det gäller att minska eller upphöra med användningen av rusmedel eller inskränka de men för hälsan som rusmedlen ger upphov till. Vid behov ges råd om hur man söker sig till vårdtjänster. Rådgivningstjänsten ger ingen information som främjar rusmedelsanvändning, -tillverkning eller skador eller som kräver straffrättslig expertis. Rådgivningstjänsten ger inte heller svar på frågor som anknyter till studerandens lärdomsprov.

Det system som används i tjänsten döljer frågesändarens uppgifter. Personerna som sänder in frågor ska inte ange några personuppgifter eller uppgifter utifrån vilka de kan identifieras i de meddelanden som skickas till rådgivningstjänsten. För att underlätta arbetet i rådgivningstjänsten begärs bakgrundsuppgifter om frågesändarna. Det är frivilligt att uppge dessa uppgifter. De bakgrundsuppgifter som efterfrågas omfattar kön, ålder, bostadsort, utbildning, arbetssituation och civilstånd. Bakgrundsuppgifter som begärs i eKonsultaatio som riktas till social- och hälsovårdsproffs omfattar yrkesbeteckning, branschsektor och arbetsort. Frågeställaren kan inte identifieras utifrån bakgrundsuppgifterna. Bakgrundsuppgifterna kan användas som forskningsmaterial i undersökningar om olika typer av beroende. Dessutom kan frågorna som skickats till rådgivningstjänsten, inklusive svaren, publiceras i omarbetad form i Droglänkens spalt med vanliga frågor. I de ovan nämnda fallen behandlas materialet så att enskilda personer eller vårdställen inte kan identifieras.

Meddelandena som mottagits av rådgivningstjänsten läses av en anställd på Droglänken samt av rådgivningstjänstens svarspersoner. Förutom de ovan nämnda har A-klinikstiftelsens webbplanerare användarrätt till rådgivningstjänstens server. Samtliga anställda har tystnadsplikt.

Lämnande av e-postuppgifter till Droglänkens rådgivningstjänst

Om frågeställaren vill det, kan han eller hon lämna sin e-postadress till Droglänkens rådgivningstjänst för att få ett automatiskt e-postmeddelande. En kod för att läsa svaret och ett meddelande om att frågeställarens fråga har besvarats skickas per e-post. E-postmeddelandet kan inte sändas om kunden inte har angett sin e-postadress i frågeblanketten. Frågeställaren väljer själv om han eller hon vill lämna e-postadressen och ansvarar själv för datasäkerheten i sin e-post. Förutsättningen för att lämna e-postadressen är att användarvillkoren för Droglänkens rådgivningstjänst har godkänts.

E-postadressen sparas temporärt i tjänsteleverantörens databas och förvaras enbart fram till att det meddelande om att svaret har mottagits som genereras med stöd av automatisk databehandling har skickats till frågeställaren. Därefter raderas e-postadressen automatiskt

i databasen. Som standard har ingen tillgång till en e-postadress som lämnats av en frågeställare. Vid behov kan A-klinikstiftelsens webbplanerare söka en e-postadress i databasen. Databasen är skyddad med en användarkod och ett lösenord.

Insamlingen av e-postadresser (även temporär) resulterar i ett register över personuppgifter på vilket personuppgiftslagen (523/99) tillämpas. Den dataskyddsbeskrivning som krävs för personregistret kan läsas [här](#). Ett meddelande om upprätthållandet av registret som skapas med stöd av automatisk databehandling har i enlighet med 36 och 37 § i personuppgiftslagen lämnats till dataombudsmannens byrå.

Dessutom ska det i enlighet med 8 eller 14–20 § i personuppgiftslagen finnas en grund för behandlingen av personuppgifter. Orsaken till att en e-postadress lämnas till rådgivningstjänsten på Droglänken är att en kod som krävs för att läsa ett svar skickas till frågeställaren i samband med att en fråga sänds. Dessutom skickas ett meddelande per e-post om att svaret kommit fram. Dessa uppgifter sänds inte i samma e-postmeddelande. Då meddelandena mottas per e-post blir det lättare att använda rådgivningstjänsten och användarvänligheten förbättras. Det är helt frivilligt att lämna e-postuppgifterna, och det är heller inte en förutsättning för att använda rådgivningstjänsten. Om frågeställaren per e-post vill ha ett meddelande om att svaret har mottagits och en kod, måste han eller hon godkänna användarvillkoren. Då utgörs grunden för behandlingen av personuppgifter av frågeställarens frivilliga samtycke till att personuppgifterna behandlas.

Sparande och statistikföring av meddelandena

Droglänkens anställda upprätthåller rådgivningstjänsten. Meddelanden och svar som sänts till rådgivningstjänsten sparas i rådgivningstjänstens databas. Förutom kunden och upprätthållarna kan rådgivningstjänstens svars personer läsa meddelandehistoriken som sparats i databasen, vilket ger svars personerna bättre förutsättningar att svara på nya meddelanden som sänts av kunden.

Av de frågor som inkommit till rådgivningstjänsten skapar Droglänken kvantitativt statistikmaterial från vilket samtliga identifikationsuppgifter avlägsnats. De uppgifter som statistikförs omfattar antalet sända frågor samt frågetema, syftet med frågan, kön, ålder, bostadsort, utbildning, arbetssituation och civilstånd. Bakgrundsuppgifter som statistikförs i eKonsultaatio som riktas till social- och hälsovårdsproffs omfattar yrkesbeteckning, branschsektor och arbetsort. Dessutom produceras statistiska uppgifter om hur många svar som har lästs. Rådgivningstjänstens data förvaras i en skyddad databasserver som inga utomstående har tillgång till.

[Dataskyddsbeskrivning](#) för Droglänkens rådgivningstjänst.

Kontaktuppgifter:

paihdelinkki@a-klinikka.fi

A-klinikstiftelsen
Magistratsporten 2, 00240Helsingfors.
Växel: 09 6220 290.