



TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMISTO

SÄHKÖPOSTIN KÄYTÖSTÄ SOSIAALIHUOLLOSSA

Päivitetty 15.09.2010

www.tietosuoja.fi

SÄHKÖPOSTIN KÄYTÖSTÄ SOSIAALIHUOLLOSSA

Tämän ohjeen tarkoituksena on antaa suosituksia sähköpostin käytöstä sosiaalihuollossa. Ohje koskee sekä sosiaalihuollon viranomaisia että yksityisiä sosiaalihuollon palvelujen järjestäjiä. Ohjetta on käsitelty tietosuojavaltuutetun toimiston yhteydessä kokoontuvassa sosiaalihuollon tietosuojan ohjausryhmässä Sohvissa.

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat salassa pidettäviä

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat salassa pidettäviä sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain 14-16 §:ien mukaisesti. Jo pelkästään asiakkaan nimi ja tieto siitä, että hän on sosiaalihuollon asiakas, ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa paljastaa sivullisille.

Sosiaalihuollon asiakastiedot kuuluvat myös eri sosiaalihuollon asiakasrekistereihin. Henkilötietolain 32 § edellyttää, että henkilötiedot ovat mm. riittävin teknisin ja organisatorisin toimin suojattava esimerkiksi asiattomalta pääsylvä tietoihin.

Sähköpostiin liittyvistä tietosuojangelmista

Sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden sosiaalihuollon järjestäjien ja toteuttajien käytössä on yleensä Internet - sähköposti. Salassa pidettävät tiedot eivät tällaisessa suojaamattomassa sähköpostissa ole suojattu sivullisilta. Ongelmana on myös se, ettei viestinnän toista osapuolta voida luotettavasti tunnistaa. Toinen henkilö saattaa lähettää viestin jonkun toisen henkilön nimissä. Myöskään varmuutta siitä, että viesti olisi tullut muuttumattomana perille, ei ole.

Organisaation sisäistä verkkoa, intranettiä, käytetään sosiaaliviranomaisen tai muun sosiaalihuollon järjestäjän tai toteuttajan sisäiseen viestintään ja se on suojattu siten, että kyseisen organisaation ulkopuoliset henkilöt eivät sinne pääse. Salassapito- ja suojaussäännökset kuitenkin edellyttävät, että myös organisaation sisällä asiakastietoihin voi olla pääsy vain sellaisilla työntekijöillä, jotka työtehtävissään niitä tarvitsevat. Tämän

vuoksi intranettia voidaan organisaation sisällä käyttää salassa pidettävien tietojen lähettämiseen, jos tiedot siinä on riittävästi salattu.

Työntekijöiden ja asiakkaiden opastaminen sähköpostin oikeaan käyttöön

Organisaation johdon tulee määritellä sähköpostin käyttöä koskevat periaatteet ja huolehtia siitä, että sekä asiakkaita että työntekijöitä opastetaan sähköpostin oikeaan käyttöön. Jos sosiaalihuollon järjestäjä ilmoittaa internetsivuillaan organisaationsa sähköposti-osoitteen, tulee tässä yhteydessä informoida myös siitä, mihin sähköpostia voidaan käyttää ja sen käyttöön liittyvistä tietoturvaongelmista. Tässä yhteydessä voidaan esim. kertoa, että kyse on avoimesta internet sähköpostista, jossa viestin lähettäjää ei voida tunnistaa eikä viestiä salata. Tämän vuoksi suojaamattoman sähköpostiyhteyden kautta voidaan kysyä yleistä neuvontaa esim. siitä, millä edellytyksillä ja miten jotain etuutta tai palvelua voi hakea. Tällaiseen yleiseen tiedusteluun sosiaalihuollon viranomaisen ja järjestäjä voi myös vastata sähköpostitse. Edellä mainituista syistä myöskään asiakkaan ei ole suositeltavaa lähettää Internet-sähköpostin kautta arkaluonteisia henkilötietoja.

Yleensä sähköpostitse tapahtuvat yhteydenotot on suositeltavaa ohjata nimenomaan organisaation sähköpostiosoitteeseen eikä yksittäisen työntekijän sähköpostiin.

Vaikka edellä mainittua opastusta olisikin, niin käytännössä sosiaalihuollon asiakkaat lähettävät kuitenkin oma-aloitteisesti sähköpostitse myös erilaisia asiansa käsittelyyn liittyviä hakemuksia, tiedusteluja, lisätietoja ja valituksia. Tällöin viranomaisen ja muun sosiaalihuollon järjestäjän tulee ne tulostaa ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakas saa esim. asiansa vireille sähköpostitse. Tarvittaessa lisätietoja voidaan kysyä häneltä esim. puhelimitse tai kirjeitse. Viranomaisen tulee myös merkitä asia vireille diaariin, jos asia on senlaatuinen. Sähköpostiviestien sisällöstä riippuen ne kuuluvat myös sosiaalihuollon asiakasrekistereihin.

Jos asiakas lähettää esimerkiksi aikavaruksen sähköpostilla, siihen tulee vastata puhelimitse tai kirjallisesti. Sama koskee myös muita tiedusteluja, joihin ei voida vastata yleisellä neuvolla paljastamatta asiakkaan nimeä tai muita asiakastietoja.

Viranomaisen tai muu sosiaalihuollon järjestäjä ei saa myöskään oma-aloitteisesti lähettää tavallisessa suojaamattomassa sähköpostissa asiakkaan nimeä tai muita sosiaalihuollon asiakkuuden paljastavia tietoja asiakkaalle itselleen tai muille tahoille.

Edellä esitetty koskee Internet - sähköpostia. Tilanne on kuitenkin toinen, mikäli käytössä olisi sähköposti, jossa on riittävän vahva salaus ja osapuolet voidaan tunnistaa. Tällöin voidaan lähettää myös salassa pidettäviä tietoja sähköpostilla. Mikäli sosiaalihuollon viranomaisen tai muu sosiaalihuollon järjestäjä tai toteuttaja tarjoaa itse esim. mahdollisuutta täyttää hakemuslomake ja palauttaa se sähköisesti, tulee yhteyden olla suojattu.

Lopussa on vielä asiakastietojen suojaamiseen ja salassapitoon liittyviä lainsäännöksiä sekä tiivistelmä tietosuojavaltuutetun sähköpostin käyttöä koskevasta lausunnosta ja eduskunnan oikeusasiamiehen samassa asiassa antamasta vastauksesta.

Lainsäädäntöä

Henkilötietolaki (523/1999)

32 § Tietojen suojaaminen

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä. Toimenpiteiden toteuttamisessa on otettava huomioon käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet, toimenpiteiden aiheuttamat kustannukset, käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä sekä käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta.

Sen, joka itsenäisenä elinkeinonharjoittajana toimii rekisterinpitäjän lukuun, on ennen tietojen käsittelyyn ryhtymistä annettava rekisterinpitäjälle asianmukaiset sitoumukset ja muutoin riittävät takeet henkilötietojen suojaamisesta 1 momentissa tarkoitetulla tavalla.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

14 § Asiakirjasalaisuus (1-2 mom.)

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä.

Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

15 § Vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto (1 mom.)

Sosiaalihuollon järjestäjä tai tuottaja taikka niiden palveluksessa oleva samoin kuin sosiaalihuollon luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutakaan sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun toiminta sosiaalihuollon järjestäjän tai tuottajan palveluksessa tai tehtävän hoitaminen niiden lukuun on päättynyt.

16 § Suostumus tietojen antamiseen

Salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään. Milloin asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, tietoja saa antaa hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Tietoja ei kuitenkaan saa antaa alaikäisen asiakkaan laillisen edustajan suostumuksella, jos edustajalla itsellään ei ole oikeutta tiedon saantiin 11 §:n 3 momentissa tarkoitetusta syystä.

TIIVISTELMÄ

423/49/2009, 20.04.2009

VIRANOMAINEN EI SAA ASIAKKAAN SUOSTUMUKSELLAKAAN LÄHETTÄÄ SALASSAPIDETTÄVIÄ ASIAKASTIETOJA SUOJAAMATTOMASSA SÄHKÖPOSTISSA

Näkövammaisten keskusliitto ry pyysi Helsingin sosiaalivirastoa lähettämään näkövammaisille heidän suostumuksellaan heitä koskevat viestit ja päätökset sähköpostitse, jolloin näkövammaiset pystyisivät lukemaan ne itse tietokoneeltaan.

Sosiaalivirasto kieltäytyi tietojen lähettämisestä sähköpostitse, koska jo pelkkä tieto sosiaalihuollon asiakkuudesta on salassapidettävä. Yleinen internet-sähköpostijärjestelmä on suojaamaton, eikä se mahdollista salassapidettävien tietojen lähettämistä.

Viranomaisella ei ole mahdollisuutta asioida sähköpostin välityksellä asiakkaan kanssa, vaikka siihen saataisiin asiakkaan nimenomainen suostumus. Sosiaaliviraston käytössä ei ole suojattua sähköpostiyhteyttä tai jotain muuta vahvaa tunnistamista hyväksikäyttävää tekniikkaa.

Keskusliitto kanteli asiasta eduskunnan oikeusasiamiehelle, joka pyysi asiasta tietosuojavaltuutetun lausunnon.

Tietosuojavaltuutetun lausunto

Rekisterinpitäjän on suojattava henkilötiedot mm. riittävin teknisin toimenpitein sivullisilta myös niitä sähköpostitse lähetettäessä. Rekisterinpitäjä ei voi poiketa tietojen

suojaamisvelvollisuudestaan rekisteröidyn suostumuksella. Tieto sosiaalihuollon asiakkuudesta on salassa pidettävä. Tietojen suojaamisvelvollisuudesta ja salassapitovelvollisuudesta seuraa, että sosiaaliviranomainen voi lähettää asiakkaalle viestejä sähköpostitse vain, mikäli sillä on käytössään sähköposti, jossa on riittävän vahva salaus ja osapuolet voidaan tunnistaa. Tavallisessa suojaamattomassa internet-sähköpostissa tiedot eivät ole suojattu sivullisilta. Sitä ei voida käyttää salassa pidettävien tietojen lähettämiseen siitäkään huolimatta, että siihen olisi asiakkaan suostumus.

Sähköistä asiointia viranomaistoiminnassa koskevan lain säännöksistä ilmenee, että sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä on tarkoitus käyttää tietoturvallisesti ja salassapitosäännösten ja henkilötietojen käsittelyä koskevia säännösten mukaisesti. Päätösten osalta kyseisessä laissa on erityinen säännös siitä, miten päätös tulee toimittaa asianosaisen suostumuksella sähköisesti tiedoksi. Viranomainen voi toimittaa asiakkaalle salassa pidettäviä päätöksiä sähköisesti edellä mainitussa laissa kuvatulla tavalla.

Tietosuojavaltuutettu pitää tärkeänä, että kehitetään ja otetaan käyttöön turvallisia sähköisen asioinnin tapoja, jolloin pystytään noudattamaan sekä tietojen salassapitovelvollisuutta että suojausvelvollisuutta. Tietosuojavaltuutettu viittasi myös eduskunnan käsiteltävänä olleisiin lakiesityksiin, joiden mukaan Valtiokonttori voi tarjota koko julkiselle hallinnolle sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalveluja (HE 48/2009vp) sekä vahvaa sähköistä tunnistamista ja sähköisiä allekirjoituksia koskevaa lakiesitykseen (HE 36/2009vp). Tietosuojavaltuutettu korosti lopuksi, että viranomaisten pitäisi osana tietoyhteiskuntakehitystä kehittää palvelujaan niin, että erityisryhmille tarkoitettuja palveluja voidaan kehittää asiakaslähtöisesti. Sähköpostin käytössä on enemmänkin kyse siitä, miten viranomainen voi tietosuoja ja tietoturva huomioon ottaen tuottaa kyseiset palvelut turvallisesti.

Sovellettavat säännökset

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 14 §

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) 26 §

Henkilötietolaki (523/1999) 32 §

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) 1 §, 2 §, 3 §, 5 §, 18 §, 19 §

EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIEHEN VASTAUS

(12.11.2009 704/4/08)

Eduskunnan oikeusasiamies oli samaa mieltä sosiaaliviraston ja tietosuojavaltuutetun kanssa siitä, että rekisterinpitäjä ei voi poiketa henkilötietojen suojaamisvelvollisuudestaan rekisteröidyn suostumuksella. Oikeusasiamies oli samaa mieltä myös siitä, että salassapitosäännökset ja henkilötietolain mukainen suojaamisvelvoite eivät mahdollista salassa pidettävien päätös- tai muiden tietojen lähettämistä tavallisessa suojaamattomassa Internet-sähköpostissa siitäkään huolimatta, että siihen olisi asiakkaan suostumus. Oikeusasiamies viittasi siihen, että kaupungin tietotekniikkastrategian mukaisesti asiakasasioinnin sähköisiä muotoja kehitetään ja sosiaaliviraston tavoitteena, on saada asia ratkaistuksi tulevien vuosien aikana. Eduskunnan oikeusasiamies piti tätä tärkeänä pyrkimyksenä sekä turvallisen ja tehokkaan tietohallinnon että perusoikeuksien turvaamiseksi.

Edellä mainittujen säännösten lisäksi oikeusasiamies viittasi vastauksessaan seuraaviin säännöksiin: Suomen perustuslain 21 § ja 22 §, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 6 §, Hallintolaki 7 §, 26 §, 44 §, 45 §, 46 §, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 24 § 1 mom 5 kohta, Henkilötietolaki 2 § 1 mom, Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 4 §.

Huom!

Valtionkonttoria koskevan lain 2 §:n muutos on tullut voimaan tietosuojavaltuutetun lausunnon antamisen jälkeen 20.05.2009 (317/2009) ja laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (617/2009) on tullut voimaan 01.09.2009.