



Varsinais-Suomen hyvinvointialueen menettely tietopyyntöjen vireillepanossa

KANTELU

Kanteli on 8.2.2023 ja 9.2.2023 saapuneissa oikeuskanslerille osoittamissaan kanteluissa arvostellut Varsinais-Suomen hyvinvointialueen menettelyä. Kanteli on arvostellut asiakirjapyyntönsä sekä tiedusteluunsa ja tietopyyntönsä saamiaan vastauksia.

Asiakirjapyyntöön vastaaminen (OKV/292/10/2023)

Kanteli on pyytänyt hyvinvointialueen kirjaamoon 7.2.2023 toimittamassaan sähköpostiviestissä lähettämään itselleen sähköisesti kuitin, jonka hän on täsmentänyt koskemaan yksilöimänsä yrityksen työntekijän yöpymistä hotellissa Helsingissä 30.–31.1.2023 välisenä yönä. Pyyntönsä kanteli on todennut hyvinvointialueen ostaneen hänelle vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua kyseiseltä yritykseltä. Lisäksi hän on kertonut, että työntekijä maksoi hotellin ensin itse ja kulu korvattiin työntekijälle. Viesti on otsikoitu julkisuuslain mukaiseksi tietopyynnöksi.

Kanteli oli saanut hyvinvointialueen asiakirjahallinnon asiakaspalvelusta 8.2.2023 vastauksena sähköpostiviestin, jonka mukaan hyvinvointialueelta voi tilata asiakirjakopioita vapaamuotoisella tietopyynnöllä suomi.fi-asointipalvelun kautta. Vaihtoehtoisesti asiakirjakopioita voi tilata lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjallisella pyynnöllä. Viestin mukaan hyvinvointialue tarvitsee joko allekirjoitetun kirjallisen tietopyynnön tai suomi.fi-asointipalvelun kautta tehdyn tietopyynnön, jotta pyydetyt tiedot voidaan toimittaa. Viestin liitteinä on ollut ohje suomi.fi-viestin

käyttöön sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjapyyntö -lomake. Viestissä on kehoitettu toimittamaan lomake allekirjoitettuna hyvinvointialueen kirjaamoon joko postitse tai henkilökohtaisesti. Viestissä on myös mainittu, ettei asiakirjahallinnon (tai kirjaamon) sähköpostiosoite ole suojattu yhteys, minkä vuoksi tietopyynnön palauttamista kyseisen sähköpostin kautta ei suositella.

Kantelija pyytää oikeuskansleria tutkimaan, rikkoiko hyvinvointialue lakia vaatiessaan, että hän tekee pyyntönsä allekirjoitettuna ja kieltäytyessään käsittelemästä hänen pyyntöään, jonka hän on tehnyt samasta sähköpostiosoitteesta (gmail.com), johon hyvinvointialueen vammaispalvelujen viranhaltija on lähettänyt hänelle viestejä viimeksi tammi-helmikuussa 2023. Kantelijan mukaan kyseessä on ollut julkiseen asiakirjaan kohdistuva tietopyyntö.

Vastaaminen tiedusteluun ja luovutettuja terveystietoja koskeva tietopyyntö (OKV/298/10/2023)

Kantelun 9.2.2023 mukaan kantelija huomasi OmaKanta-verkkopalvelussa, että hänen terveystietojaan oli luovutettu 9.2.2023 Varsinais-Suomen hyvinvointialueelta aluehallintovirastolle. Kantelija on lähettänyt tuolloin tiedusteluksi ja tietopyynnöksi otsikoimansa sähköpostiviestin Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kirjaamoon (Tyks). Viestissä hän on tiedustellut, millä perusteella tiedot on luovutettu. Samalla kantelija on pyytänyt lähettämään aluehallintoviraston pyynnön ja luovutetut terveystiedot hänelle suojatulla sähköpostilla tai suomi.fi-palvelun kautta. Sähköpostiviesti on sisältänyt kuvakaappauksen OmaKanta-verkkopalvelun näkymästä, josta on ilmennyt tietojen luovutusta koskevat yksilöintitiedot.

Kantelija oli saanut viestiinsä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asiakirjahallinnon asiakaspalvelusta vastauksena sähköpostiviestin, jonka mukaan tietopyynnön voi lähettää vapaamuotoisena viestinä suomi.fi-asiointipalvelun kautta. Vaihtoehtoisesti tietopyynnön voi tehdä vapaamuotoisella kirjallisella pyynnöllä. Viestin mukaan hyvinvointialue tarvitsee joko allekirjoitetun kirjallisen tietopyynnön tai suomi.fi-asiointipalvelun kautta tehdyn tietopyynnön, jotta asia voidaan saattaa käsittelyyn. Viestin liitteinä on ollut ohje suomi.fi-viestin käyttöön. Viestissä on kehoitettu toimittamaan tietopyyntö allekirjoitettuna hyvinvointialueen kirjaamoon joko postitse tai henkilökohtaisesti. Viestissä on myös mainittu, ettei asiakirjahallinnon (tai kirjaamon) sähköpostiosoite ole suojattu yhteys, minkä vuoksi tietopyynnön palauttamista kyseisen sähköpostin kautta ei suositella.

Kantelija pyytää oikeuskansleria tutkimaan, rikkoiko hyvinvointialue lakia, kun hänen tietopyyntönsä jätettiin käsittelemättä. Kantelijan mukaan hyvinvointialueella on varma tieto siitä, että sähköpostiosoite (gmail.com), josta hän on tehnyt tiedustelun ja tietopyynnön, kuuluu hänelle. Kantelijan mukaan todisteena tästä on hänen lukuisat aiemmat asiointinsa. Myös viestin sisältö on ollut sellainen, ettei sen sisältämää tietoa voi olla kenelläkään muulla kuin hänellä. Vastaus

ei voisi myöskään päätyä väärin käsiin, jos se lähetettäisiin hänelle pyydetyllä tavalla eli esimerkiksi suomi.fi-palveluun.

SELVITYS

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asianhallintapäällikkö on 30.6.2023 antanut asiasta hyvinvointialueelta pyytämäni selvityksen.

VASTINE

Kantelija on antanut asiassa vastineensa 3.9.2023 ja lisävastineen 4.9.2023 hyvinvointialueen antamasta selvityksestä. Kantelijan mukaan hyvinvointialue ei ole edelleenkään toimittanut hänelle niitä tietoja, joita hänen kantelunsa koskee.

RATKAISU

Oikeusohjeita

Oikeus tietoon

Perustuslain 12 §:n 2 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja 21 §:n 1 momentin mukaan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa.

Tietojen luovuttamisessa noudatettavasta menettelystä säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999, julkisuuslaki).

Julkisuuslain 1 §:n 1 momentin mukaan viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei erikseen toisin säädetä.

Julkisuuslain 3 §:n mukaan tiedonsaantioikeuksien ja viranomaisten velvollisuuksien tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä, muodostaa vapaasti mielipiteensä sekä vaikuttaa julkisen vallan käyttöön ja valvoa oikeuksiaan ja etujaan.

Julkisuuslain 13 §:n 1 momentin mukaan pyyntö saada tieto viranomaisen asiakirjan sisällöstä on yksilöitävä riittävästi siten, että viranomainen voi selvittää, mitä asiakirjaa pyyntö koskee. Tiedon pyytäjää on diaarin ja muiden hakemistojen avulla avustettava yksilöimään asiakirja, josta hän haluaa tiedon. Tiedon pyytäjän ei tarvitse selvittää henkilöllisyyttään eikä perustella pyyntöään, ellei tämä ole tarpeen viranomaiselle säädetyn harkintavallan käyttämiseksi tai sen

selvittämiseksi, onko pyytäjällä oikeus saada tieto asiakirjan sisällöstä. Saman pykälän 2 momentin mukaan pyydettyäessä saada tieto salassa pidettävästä asiakirjasta taikka viranomaisen henkilökirjastista tai muusta asiakirjasta, josta tieto voidaan luovuttaa vain tietyin edellytyksin, tiedon pyytäjän on, jollei erikseen toisin säädetä, ilmoitettava tietojen käyttötarkoitus sekä muut tietojen luovuttamisen edellytysten selvittämiseksi tarpeelliset seikat.

Julkisuuslain 22 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirja on pidettävä salassa, jos se on julkisuuslaissa tai muussa laissa säädetty salassa pidettäväksi tai jos viranomainen lain nojalla on määrännyt sen salassa pidettäväksi taikka jos se sisältää tietoja, joista on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus.

Asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta, henkilön terveydentilasta tai hänen saamastaan terveydenhuollon tai kuntoutuksen palvelusta ovat julkisuuslain 24 §:n 25 kohdan nojalla salassa pidettäviä.

Julkisuuslain 11 §:ssä säädetään asianosaisen oikeudesta tiedonsaantiin. Säännöksen mukaan sillä, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee, on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn ottamatta lukuun pykälän 2 momentissa mainittuja rajoituksia. Julkisuuslain 12 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada tieto hänestä itsestään viranomaisen asiakirjaan sisältyvistä tiedoista 11 §:ssä säädettyin rajoituksin, jollei laissa toisin säädetä.

Tietopyynnön käsittely

Julkisuuslain 14 §:n 1 momentissa lausutun pääsäännön mukaan viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on. Saman pykälän 4 momentin mukaan asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

Hallintolain (434/2003) 6 §:ssä säädettyjen hallinnon oikeusperiaatteiden mukaan viranomaisen toimien on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu hallintolain 7 §:n (368/2014) mukaan myös palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus. Pykälän mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain esitöiden mukaan sen 6 §:ssä mainittu suhteellisuusperiaate edellyttää, että viranomaisen mitoittaa toimensa alimmalle sellaiselle tasolle, jolla saadaan aikaan tarvittava vaikutus ([HE 72/2002 vp](#), s. 55). Hallintolain 7 §:n mukaisella asioinnilla tarkoitetaan säännöksen perusteluiden mukaan kaikkea julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvää palvelujen käyttöä. Säännös korostaa asiakasnäkökulmaa. Pykälän sisältämään palveluperiaatteeseen kuuluu, että julkisia palveluja järjestettäessä kiinnitetään huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. ([HE 72/2002 vp](#), s. 56–57)

Julkisuuslain 17 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on tämän lain mukaisia päätöksiä tehdessään ja muutoinkin tehtäviään hoitaessaan velvollinen huolehtimaan siitä, että tietojen saamista viranomaisen toiminnasta ei lain 1 ja 3 § huomioon ottaen rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta eikä enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeellista ja että tiedon pyytäjiä kohdellaan tasapuolisesti.

Tiedonsaanti terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä ja asiakkaan oikeus tarkistaa tietojensa käsittely

Kantelija on saanut tiedon häntä koskevien tietojen luovutuksesta Omakanta-verkkopalvelussa. Kantelija on tehnyt tämän jälkeen pyynnön saada tieto luovutuksen perusteesta.

Potilastietojen käsittelyyn ja niitä koskevaan rekisteröidyn oikeuksia koskevaan tarkastuspyyntöön sovelletaan Euroopan parlamentin ja neuvoston yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679 sekä potilastietojen käsittelyä koskevaa kansallista lainsäädäntöä.

Hyvinvointialue on tietosuojasetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Yleisen tietosuojasetuksen johdantokappaleen 63 mukaan rekisteröidyn tarkastusoikeuteen sisältyy rekisteröidyn oikeus saada pääsy omiin terveystietoihinsa, kuten terveystiedostoihin, joihin on koottu esimerkiksi diagnoosit, tutkimustulokset, hoitavien lääkäreiden arviot ja muut hoitoa tai muita toimenpiteitä koskevat tiedot.

Yleisen tietosuojasetuksen 15 artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja, ja jos näitä henkilötietoja käsitellään, oikeus saada tutustua henkilötietoihin sekä saada yleisen tietosuojasetuksen 15 artiklan 1 kohdassa tarkemmin luetellut muut tiedot henkilötietojen käsittelystä. EU:n yleisen tietosuojasetuksen 15 artiklan 3 kohdan mukaan rekisterinpitäjän on toimitettava jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Jos rekisteröity esittää pyynnön sähköisesti, tiedot on toimitettava yleisesti käytetyssä sähköisessä muodossa, paitsi jos rekisteröity toisin pyytää.

Asiakkaan tiedonsaantioikeudesta tietojensa käsittelyssä on säädetty 31.12.2023 saakka sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (784/2021, asiakastietolaki). Vastaava sääntely on 1.1.2024 alkaen voimaantulleessa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023).

Tapahtuma-aikaan voimassa olleen asiakastietolain 26 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada asiakastietojensa käsittelyyn liittyvien oikeuksiensa selvittämistä tai toteuttamista varten palvelunantajalta kirjallisesta pyynnöstä kohtuullisessa ajassa ja viimeistään kahden kuukauden kuluessa lokirekisterin perusteella maksutta tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste.

Saman pykälän 5 momentin mukaan, jos asiakas katsoo, että hänen asiakastietojaan on käytetty tai luovutettu ilman riittäviä perusteita, tietoja käyttäneen tai tietoja saaneen palvelunantajan on annettava asiakkaalle pyynnöstä selvitys tietojen käytön tai luovuttamisen perusteista sekä esitettävä perusteltu käsityksensä siitä, onko tietojen käyttö tai luovuttaminen ollut lain mukaista.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003, asiointilaki) 9 §:n 1 momentin mukaan vireillepanossa ja asian muussa käsittelyssä vaatimuksen kirjallisesta muodosta täyttää myös viranomaiselle toimitettu sähköinen asiakirja. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaiselle saapunutta sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Asiointilain 9 §:n 2 momentti vastaa hallintolain 22 §:n 2 momenttia.

Yleisen tietosuojasetuksen 11 artiklan 1 kohdan mukaan, jos tarkoitukset, joihin rekisterinpitäjä käsittelee henkilötietoja, eivät edellytä tai eivät enää edellytä, että rekisterinpitäjä tunnistaa rekisteröidyn, rekisterinpitäjällä ei ole velvollisuutta säilyttää, hankkia tai käsitellä lisätietoja rekisteröidyn tunnistamista varten, jos tämä olisi tarpeen vain tämän asetuksen noudattamiseksi. Saman artiklan 2 kohdan mukaan, jos tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa rekisterinpitäjä pystyy osoittamaan, ettei se pysty tunnistamaan rekisteröityä, rekisterinpitäjän on ilmoitettava asiasta rekisteröidylle, jos tämä on mahdollista. Tällaisissa tapauksissa 15–20 artiklaa ei sovelleta, paitsi jos rekisteröity näiden artikloiden mukaisia oikeuksiaan käyttääkseen antaa lisätietoja, joiden avulla hänet voidaan tunnistaa.

EU:n yleisen tietosuojasetuksen johdantokappaleen 64 mukaan rekisterinpitäjän on käytettävä kaikkia kohtuullisia keinoja tarkistaakseen sellaisen rekisteröidyn henkilöllisyyden, joka haluaa tutustua tietoihin. Tähän on kiinnitettävä erityistä huomiota verkkopalvelujen ja verkkotunnistietojen yhteydessä.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 12 artiklan 2 kohdan mukaan rekisterinpitäjän on myös helpotettava 15 artiklan mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 12 artiklan 6 kohdan mukaan, jos rekisterinpitäjällä on perusteltua syytä epäillä 15 artiklan mukaisen pyynnön tehneen luonnollisen henkilön henkilöllisyyttä, rekisterinpitäjä voi pyytää toimittamaan lisätiedot, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn henkilöllisyyden vahvistamiseksi, sanotun kuitenkin rajoittamatta 11 artiklan soveltamista.

Apulaistietosuojavaltuutetun 17.11.2022 antamassa ratkaisussa [dnro 3320/152/19](#) on ollut kyse sähköpostitse tehdystä tietopyynnöstä, jossa rekisterinpitäjä oli määrittelemänsä prosessin mukaisesti varmistanut sähköisessä asioinnissa pyyntöjen toteuttamiseksi tiedot pyytäneen henkilön henkilöllisyyden, jonka jälkeen pyynnön oli voinut tehdä rekisterinpitäjälle täyttämällä sähköisen potilasasiakirjapyynnön. Rekisteröity oli käyttänyt sairaanhoitopiirin sähköpostiosoitetta, jota käyttääkseen oli kirjaututtava varmennekortilla ja tunnusluvulla.

Apulaistietosuojavaltuutettu ei pitänyt edellä mainitussa päätöksessään rekisterinpitäjän määrittelemää ja käyttämää prosessia tiedot pyytäneen henkilön henkilöllisyyden varmistamisessa sähköisessä asioinnissa kohtuuttomana, kun rekisterinpitäjä oli pyrkinyt ohjeistamaan ja tukemaan rekisteröityä pyynnön tekemisessä ja mahdollistanut myös muita tapoja rekisteröidyn oikeuden käyttämiseksi.

Apulaistietosuojavaltuutettu katsoi kuitenkin, ettei rekisterinpitäjä ollut kyseisessä tapauksessa riittävästi helpottanut EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 15 artiklan mukaisen rekisteröidyn oikeuden käyttämistä 12 artiklan 2 kohdassa edellytetyllä tavalla ja 12 artiklan 6 kohta huomioon. Tietosuojavaltuutettu katsoi rekisterinpitäjän tulleen rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän edustajan välisten sähköpostiviestien perusteella tosiasiallisesti varmistuneeksi pyynnön tehneen rekisteröidyn henkilöllisyydestä. Rekisterinpitäjän olisi tullut tällöin toteuttaa rekisteröidyn pyyntö saada tutustua omiin tietoihinsa sen sijaan, että se edellytti tässä yksittäistapauksessa rekisteröidyltä vielä määrittelemänsä prosessin mukaista toimintatapaa henkilöllisyyden varmistamisen osalta.

Euroopan tietosuojaneuvosto on laatinut yksityiskohtaiset ohjeet tutustumisoikeuden sisällöstä ja toteuttamisesta (Guidelines on data subject rights – Right of access, 28.3.2023). Tämän ohjeen kohdan 52 mukaan rekisteröityjen ei ole tarpeen valita tiettyä viestintäkanavaa ottaessaan yhteyttä rekisterinpitäjään. Kohdan 53 mukaan tietopyyntö tulee ottaa käsiteltäväksi myös, vaikka rekisteröity käyttäisi muuta kuin rekisterinpitäjän suosittamaa viestintäkanavaa tietopyynnön tekemiseen, mikäli kyseessä on muu rekisterinpitäjän virallinen viestintäkanava.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen selvitys

Varsinais-Suomen hyvinvointialue on selvittänyt, että kantelijan tietopyynnöt on käsitelty asiakirjahallinnon asiakaspalvelussa hyvinvointialueen tietopyyntöjen käsittelystä tehtyjen sisäisten ohjeistusten mukaisesti.

Hyvinvointialue on selvittänyt, että asiakirjahallinnon asiakaspalvelu on tulkinut kuittia koskevan asiakirjapyyntönsä lukeutuvan salassapidettäviä sosiaalihuollon asiakirjoja koskevaan tietopyyntöksi.

Selvityksen mukaan hyvinvointialueen ohjeistuksessa asiakirjahallinnon asiakaspalvelulle tähdennetään sitä, että tietopyyntönsä tehneen asiakkaan henkilöllisyydestä tulee varmistua ja helpoimmin tämä tapahtuu allekirjoitetulla tietopyyntöllä tai asioimalla suomi.fi-viestipalvelun kautta. Asiakaspalvelun ohjeissa ohjataan asiakasta muuhun kuin sähköpostin käyttöön myös tietoturvasyistä. Asiaa on selvitetty sosiaali- ja vammaispalvelujen palvelujohtajan kanssa ja hän on pyytänyt asiakaspalvelua selvittämään lisätietoja pyyntönsä yksilöimiseksi. Asiakaspalvelu on lähettänyt asiakkaalle yleisohjeistuksen tietopyyntönsä tekemiseen, koska salaamatonta sähköpostiyhteyttä käytettäessä ei voida varmistua vastaanottajan henkilöllisyydestä ja sosiaalihuollon asiakkuutta ei saa paljastaa sähköpostiviestissä. Tämän takia asiakaspalvelun lähettämä viesti ei sisältänyt tarkempia juuri tähän tietopyyntöön liittyviä lisäkysymyksiä.

Selvityksen mukaan asiakaspalvelun lähettämistä viesteistä on voinut jäädä asiakkaalle se kuva, että tietopyyntöä ei oteta vastaan sähköpostitse. Asiakaspalvelusta asiakkaalle lähetettyjen sähköpostien jälkeen on jääty odottamaan asiakkaalta lisätietoja tietopyyntönsä yksilöimiseksi. Tietoja ei ole kieltäydytty antamasta asiakkaalle, eikä asiakirjapyyntöjä ole jätetty tutkimatta, vaan asiakasta on ohjattu sisäisen ohjeistuksen mukaiseen menettelyyn tietojen toimittamiseksi asiakkaan tietosuojaan turvaavalla tavalla. Asiakaspalvelu ei ole pystynyt välittämään tietopyyntöjä oikeille tahoille yksilöintitietojen puuttuessa. Ilman yksilöintitietoja on hallinnollisesti mahdotonta ja tietosuojan näkökulmasta riski selvittää sosiaalityöntekijä, joka kantelijan toivomalla tavalla voisi vahvistaa sähköpostiosoitteen perusteella kantelijan olevan oikeutettu tietojen saamiseen. Asiakirjahallinnon asiakaspalvelu ei osallistu tietopyyntönsä sisällölliseen käsittelyyn vaan sen tehtävänä on varmistaa, että tietopyyntönsä on asian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot ja lähettää sen jälkeen asia kirjaamoon, josta pyyntö välitetään käsittelemään oikealle taholle.

Hyvinvointialue on selvittänyt, että ohjeistuksen sanamuotoja on sittemmin muutettu niin, ettei tietopyyntönsä tekemiseksi tarvita allekirjoitusta tai suomi.fi-viestipalvelun käyttöä. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietoja koskevan tietopyyntönsä voi edelleen tehdä myös sähköpostilla, jolloin vastaus lähetetään asiakkaalle kirjattuna kirjeenä.

Arviointi ja johtopäätökset

Kantelijan aluehallintovirastolle luovutettuja potilastietoja koskevassa tietopyynnössä on ollut kyse yleisen tietosuoja-asetuksen 15 artiklan mukaisista henkilötiedoista. Vaikka potilastiedot ovat salassa pidettäviä ja hyvinvointialueella on ollut rekisterinpitäjänä velvollisuus tarkistaa tietopyynnön tehneen oikeus tietoihin, sillä on ollut samaan aikaan velvollisuus helpottaa rekisteröidyn tarkastusoikeutta ja velvollisuus ottaa myös kirjaamon sähköpostiosoitteeseen tehty tietopyyntö käsiteltäväkseen.

Kantelija on kuittia koskevassa tietopyynnössään tulkinnut kyseessä olevan julkinen asiakirja. Kantelija on yksilöinyt kuitenkin hänelle vammaispalvelua tuottaneen yrityksen nimellä ja hotelliyöpymisen ajankohdalla nimeämättä itse työntekijää. Hyvinvointialue on voinut näissä olosuhteissa näkemykseni mukaan arvioida, että tietopyynnön kohteena olevan työntekijän kuitenkin yksilöiminen edellyttäisi mahdollisesti myös kantelijan salassapidettäviin sosiaalihuollon asiakirjoihin tutustumista riippumatta kuitenkin asiakirjajulkisuudesta itsessään. Minulla ei ole tästä syystä syytä arvostella hyvinvointialueen asiakirjahallinnon asiakaspalvelun menettelyä siinä, että se on tulkinnut kuittia koskevan asiakirjapyyntönsä lukeutuvan salassapidettäviin sosiaalihuollon asiakirjoihin koskeviksi tietopyynnöksi. Pidän kuitenkin asiakirjojen julkisuutta paremmin toteuttavana menettelytapana sitä, että tietopyynnön kohteena olevaa asiakirjaa ei arvioida salassapidettäväksi varmuuden vuoksi, vaan ainoastaan siinä tilanteessa, että hyvinvointialue on ensin sisäisesti selvittänyt, että tietopyynnön käsittely edellyttää salassapidettävien asiakastietojen käsittelyä.

Tietosuojan näkökulmasta on selvää, ettei suojaamatonta sähköpostia tule käyttää salassa pidettävien tietojen viestimiseen. Toisaalta salaistakaan asiakirjaa koskevan potilas- ja asiakas-tietopyynnön esittämiseksi ei ole suhteellisuusperiaatteen mukaista asettaa muotovaatimuksia, jotka muodostavat käytännössä esteen tietopyynnön käsittelemiselle.

Kuten hyvinvointialue on selvityksessään todennut, tietoja ei ole kieltäydytty antamasta asiakkaalle, eikä asiakirjapyyntöjä ole jätetty tutkimatta. Hyvinvointialue on selvityksessään ilmoittanut muuttaneensa lisäksi ohjeistuksensa sanamuotoja sittemmin niin, ettei tietopyynnön tekemiseksi tarvita allekirjoitusta tai suomi.fi-viestipalvelun käyttöä ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietoja koskevan tietopyynnön voi edelleen tehdä myös sähköpostilla, jolloin vastaus lähetetään asiakkaalle kirjattuna kirjeenä.

Edellä mainitusta huolimatta hyvinvointialueen kotisivuilla (varha.fi - tietoa-varhasta - asiakkaan hyvinvointialueella - asiakirja- ja tietopyynnot) ohjeistetaan tätä ratkaisua tehdessäni, että kaikki asiakirjapyyntöjä lähetetään kirjallisesti ja omakätisesti allekirjoitettuna hyvinvointialueen kirjaamoon, joka rekisteröi saapuneen tietopyynnön ja ohjaa tietopyynnön sen käsittelevälle ta-

holle. Vaihtoehtoisesti tietopyynnön voi tehdä sähköisellä lomakkeella hyvinvointialueen kirjaimon sähköisen asioinnin kautta. Kyseessä on suomi.fi -tunnistuspalvelu. Sivustolla on lisäksi todettu potilasasiakirjapyyntöjen osalta nimenomaisesti, ettei tietopyyntöä tule toimittaa sähköpostina.

Kantelussa kuvatussa hyvinvointialueen asiakaspalvelun menettelyssä on kyse hallintolain 8 §:n mukaisesta neuvonnasta. Hyvinvointialueen asiakaspalvelusta kantelijalle lähetetyssä vastausviestissä ei ole vahvistettu tietopyynnön vireilletuloa. Viestistä ei ilmene, miksi kantelijaa on ohjeistettu toimittamaan tiedot uudelleen sähköisen tunnistuspalvelun kautta tai paperisena asiakirjana. Viestistä ei myöskään ilmene, että ohjeistuksen tavoitteena olisi ollut kantelijan tietoturvan suojaaminen tai tietopyynnön käsittelemiseksi tarpeellinen tunnistaminen. Viestin sisältö ei lisäksi vastaa hyvinvointialueen selvityksessä mainittua, jonka mukaan sosiaali- ja vammaispalvelujen palvelujohtaja olisi pyytänyt asiakaspalvelua selvittämään lisätietoja pyynnön yksilöimiseksi. Edellä mainitun perusteella hyvinvointialueen kantelijalle asiansa hoitamiseen antama neuvonta on ollut puutteellista.

Hyvinvointialueella on ollut myös velvollisuus huolehtia siitä, että tietojen saamista viranomaisen toiminnasta ei rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta eikä enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeellista ja että tiedon pyytäjiä kohdellaan tasapuolisesti. Sillä on ollut lisäksi velvollisuus helpottaa rekisteröidyn oikeuden käyttämistä. Viitataan myös siihen, mitä apulaistietosuojavaltuutettu on lausunut edellä viitatussa ratkaisussaan ([dnro 3320/152/19](#)), jossa hän katsoi rekisterinpitäjän tulleen rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän edustajan välisten sähköpostiviestien perusteella tosiasiallisesti varmistuneeksi pyynnön tehneen rekisteröidyn henkilöllisyydestä. Apulaistietosuojavaltuutetun mukaan rekisterinpitäjän olisi tullut tällöin toteuttaa rekisteröidyn pyyntö saada tutustua omiin tietoihinsa sen sijaan, että se edellytti tässä yksittäistapauksessa rekisteröidyltä vielä määrittelemänsä prosessin mukaista toimintatapaa henkilöllisyyden varmistamiseksi. Tämä soveltuu myös kantelijan tapaukseen. Kantelijan henkilöllisyys on tullut jo hänen aiemman sähköpostiasiointinsa sekä ilmoittamiensa tietojen perusteella tietopyyntönsä sisältöihin nähden varmistetuksi.

Koska julkisuuslaissa tai asiakastietolaissa ei ole säädetty siitä, miten asiakkaan tulee toimittaa asiaansa koskeva sähköinen viestinsä viranomaiselle, hyvinvointialue ei ole voinut kieltäytyä vastaanottamasta kantelijan sähköpostitse toimittamia vireillepanoviestejä.

Kun hallintolaissa tai asiakastietolaissa ei ole vireillepanoasiakirjan allekirjoitusvaatimusta, allekirjoituksen puuttuminen ei estä asian käsittelyä. Vaikka tietosuojasetuksen 12 artiklan 6 kohdan mukaan rekisterinpitäjä voi pyytää toimittamaan lisätietoja, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn henkilöllisyyden vahvistamiseksi, jos rekisterinpitäjällä on perusteltu syy epäillä pyynnön tehneen rekisteröidyn henkilöllisyyttä, etukäteen määritellyn toimintatavan edellyttäminen kategorisesti kaikissa tapauksissa ei ole suhteellisuusperiaatteen mukaista, mikäli tietopyynnön tekijän

oikeudesta tietoihin voidaan saavuttaa varmuus muulla tavoin. Hallinnon suhteellisuusperiaatteen mukaista ei ole, että henkilöllisyyden vahvistamista edellytetään ainoastaan hallinnon omia tarpeita arvioiden.

Hyvinvointialueen antaman selvityksen perusteella jää epäselväksi, millaista yksilöllistä ohjeistusta sosiaali- ja vammaispalvelujen palvelujohtaja on antanut asiakaspalvelijalle kyseisessä tapauksessa kantelijan tietopyyntöihin vastaamisessa, ja onko asiakaspalvelija vastannut kantelijan tiedusteluun saamansa ohjeistuksen mukaisesti. Hyvinvointialue on selvityksessään kuitenkin todennut, että kantelijan tietopyynnöt on käsitelty asiakirjahallinnon asiakaspalvelussa hyvinvointialueen tietopyyntöjen käsittelystä tehtyjen sisäisten ohjeistusten mukaisesti. Asiassa ei näin ollen ole selvitetty, että kantelijalle annettu puutteellinen neuvonta olisi johtunut asiakaspalvelijan laiminlyönnistä, vaan hyvinvointialueen tietopyyntöjen käsittelystä annettujen sisäisten ohjeiden puutteellisuudesta.

Hyvinvointialueen esittämä menettelytapa on tietoturvan ja asiakkaan tunnistamisen kannalta ymmärrettävä, eikä minulla ole syytä moittia hyvinvointialuetta siitä, että se on laatinut sisäisen ohjeistuksensa siten, että kantelijaa on ohjeistettu toimimaan tietoturvallisesti. Kyseinen toteutustapa on johtanut kuitenkin samalla siihen, ettei kantelijan asiaa ole ryhdytty lainkaan käsittelemään, koska tietopyynnön vireilletulotapa ei ole ollut hyvinvointialueen ohjeistuksessa edellytetyn mukainen. Asiakaspalvelua näin ohjeistaessaan hyvinvointialueen asiakaspalvelussa ei ole toimittu yleisen tietosuoja-asetuksen eikä asiakastietolain mukaisesti. Hyvinvointialueen ohjeistusta ei ole laadittu myöskään hallintolain 7 §:n mukaisen palveluperiaatteen mukaisesti.

Toimenpiteet

Kiinnitän Varsinais-Suomen hyvinvointialueen huomiota lain ja hyvän hallintotavan mukaiseen menettelyyn sähköpostilla vireille tulleiden tietopyyntöjen asianmukaisessa käsittelyssä ja siihen liittyvässä asiakaspalvelussa.

Kantelijan vastineen perusteella hän ei ole saanut pyytämiään tietoja myöskään tehtyään oikeuskanslerille kantelun.

Pyydän Varsinais-Suomen hyvinvointialuetta toimittamaan selvityksensä siitä, miten se on käsitellyt ja ratkaissut kantelijan 7.2.2023 ja 9.2.2023 tekemät tietopyynnöt. Pyydän toimittamaan myös hyvinvointialueen ajantasaisen asiakaspalvelua koskevan ohjeistuksen. Selvitykset pyydän toimittamaan viimeistään 5.4.2024.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Maija-Liisa Goebel