

**ASIAA TIETOSUOJASTA 1/2007**  
**3.1.2007**

**SÄHKÖPOSTIN KÄYTÖSTÄ SOSIAALIHUOLLOSSA**

Tietosuojavaltuutetun toimiston tehtävänä on antaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa ohjausta ja neuvontaa. Tämä esite sisältää käyttöönnne tietosuojavaltuutetun yleisohjausta otsikkoasiassa. Tutustu myös muihin julkaisuihimme ja kotisivuumme Internetissä.

Henkilötietolaki on Sinua varten, käsitteletpä sitten henkilötietoja tai olet käsittelyn kohteena.



**TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMISTO**

**Albertinkatu 25 A**  
**Puhelinvaihde**  
**Neuvonta**  
**Neuvonta-aika**

**Telefax**  
**[www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)**

**00180 Helsinki**  
**010 36 66700**  
**0100 86205 ja 010 36 16670**  
**Ma-To klo 9 – 11 ja 13 – 15, Pe klo 9 – 12**  
**Operaattoreiden puhelumaksut, kts. kotisivumme**  
**010 36 66735**

## **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 on mm. riittävin teknisin ja organisatorisin toimin suojattava esimerkiksi asiattomalta pääsylvä tietoihin.

### **Sähköpostiin liittyvistä tietosuojongelmista**

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, intranettia, 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 aikavarauksen sähköpostilla, siihen tulee vastata puhelimella 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 viranomainen tai muu sosiaalihuollon järjestäjä tai toteuttaja tarjoaa itse esim. mahdollisuutta täyttää hakemuslomake ja palauttaa se sähköisesti, tulee yhteyden olla suojattu.

## **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.