

Marika Kinnunen

Eija Syrjänen

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTEN PALVELUIDEN
TUOTTAMISEEN LIITTYVÄT HENKILÖREKISTERIT,
KÄYTTÖLOKI JA TIETOSUOJA
Case Kirkkonummi

Liiketalouden koulutusohjelma

2013

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTEN PALVELUIDEN TUOTTAMISEEN
LIITTYVÄT HENKILÖREKISTERIT, KÄYTTÖLOKI JA TIETOSUOJA:
CASE KIRKKONUMMI

Kinnunen, Marika
Syrjänen, Eija
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Elokuu 2013
Ohjaaja: Moisio, Hanna
Sivumäärä: 63

Asiasanat: sosiaalihuoltolaki, henkilökisterit, käyttöloki, tietosuoja

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia yksinkertaiset ja helppokäyttöiset tietosuojaohjeet Kirkkonummen kunnan sosiaalipalveluiden työntekijöille. Työssä keskityttiin asiakkaiden tietosuojaan, ja siihen miten se toteutuu palveluprosesseissa.

Opinnäytetyö on tehty kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, johon aineistoa kerättiin tarkoituksenmukaisesti valitun henkilöstön haastatteluiden avulla. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Teemahaastatteluista saadun aineiston avulla karotettiin nykytilannetta tietosuojaan liittyvien asioiden osalta. Tämän aineiston keräämisen tavoitteena oli selvittää työntekijöiden tietous aiheesta, ja siitä miten he nykyisin neuvovat asiakkaita tietosuoja-asioissa.

Opinnäytetyön perusteella voitiin havaita, että selkeää ohjeistusta tarvitaan. Työn aikana myös ilmeni, että tietosuojaan liittyvien käsitteiden merkitys on monelle epäselvää, jonka vuoksi niiden sisältöä oli tarpeellista selittää teorian ja lainsäädännön avulla.

PERSON REGISTERS, USER LOG AND DATA PROTECTION, RELATING TO
THE PROVISION OF SERVICES ACCORDING TO THE SOCIAL WELFARE
ACT: CASE KIRKKONUMMI

Kinnunen, Marika
Syrjänen, Eija
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business and Administration
August 2013
Supervisor: Moisio, Hanna
Number of pages: 63

Keywords: Social Welfare Act, person registers, user log, data protection

The purpose of this thesis was to draw up simple and easy to use, data protection-instructions, for the social services employees of Kirkkonummi municipality. The thesis focused on the customer's data protection, and how it is realized in service processes.

This thesis was done as a qualitative study, in which the data were collected by using the appropriately selected staff interviews. The interviews were conducted as theme interviews. Based on this interviews material and the results, were analysed for the current situation of the data protection issues. The aim of this data collection was to determine the employees' knowledge of the subject, and how they advise their clients on data protection issues.

The research result could be observed, that a clear guidance is needed. During the work also showed, that many of the concepts and their meaning was unclear to many. Therefore, the contents were necessary to explain with the theory and legislation.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA	7
2.1	Aiemmat tutkimukset ja hankkeet	7
2.2	Tavoitteet ja teoreettinen viitekehys	9
3	TOIMINTAA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	12
4	SOSIAALIHUOLLON PALVELUT	16
4.1	Keskeiset käsitteet.....	16
4.2	Yleistä sosiaalihuollon palveluista.....	17
4.3	Asiakaspalvelu ja asiakastietojen dokumentointi	20
4.4	Valvonta, ohjaus ja neuvonta	23
5	TIETOSUOJA	25
5.1	Henkilötiedot ja henkilötietojen käsittelyn periaatteet	27
5.2	Henkilörekisterit ja rekisteriselosteet.....	29
5.3	Lokitiedot ja käyttöloki	32
6	CASE KIRKKONUMMI	34
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	37
8	TUTKIMUSTULOKSET	42
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO	54
	LÄHTEET	60

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Kirkkonummen perusturvan sosiaalipalveluiden yksikkö. Työmme sisältö keskittyy tietosuoja-asioihin asiakastietojen käsittelyssä sosiaalihuollon palveluissa. Tietosuoja-asioiden hallinta on välttämätöntä lähes jokaisessa ammatissa sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Erityisen keskeistä se on sosiaali- ja terveydenalalla toimivien työntekijöiden keskuudessa, jossa työskennellään arkaluonteisten ja luottamuksellisten tietojen parissa. Lainsäädännöllä on tämän työn kannalta merkittävä ja ohjaava rooli.

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat lainsäädäntöön perustuen salassa pidettäviä. Tämä merkitsee esimerkiksi sitä, että salassa pidettävien tietojen tutkiminen muusta kuin työtehtävään liittyvästä syystä on kiellettyä ja rangaistava teko. Salassapitovelvollisuus koskee kaikkia työntekijöitä, myös harjoittelijoita ja opiskelijoita. Velvoite jatkuu myös työsuhteen päättyessä, eikä asiakkaan mahdollinen kuolemakaan poista velvoitetta. Salassapitovelvoitteeseen sisältyy luottamuksellisten paperisten asiakirjojen ja muistilappujen asianmukainen suojaus ja käsittely. Työtehtävien kannalta tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että asiakastietojen käsittelyssä on noudatettava tarpeellisuusvaatimusta, huolellisuusvelvoitetta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa kaikissa työtehtävissä ja organisaation toiminnassa. (Andreasson, Koivisto & Ylipartanen 2013, 26, 30, 35.)

Opinnäytetyömme keskittyy sosiaalipalveluissa toimivien henkilöiden osaamisen kartoittamiseen ja kehittämiseen tietosuojaan liittyvissä asioissa. Toinen opinnäytetyön tekijöistä (Kinnunen) työskentelee Kirkkonummen perusturvan hallintosihteerinä, jäsenenä sosiaalipalveluiden johtoryhmässä sekä sosiaalipalveluiden tietosuojavastaavana. Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu ensisijaisesti henkilökunnan tukeminen, ohjeistus ja avustaminen tietosuoja-asioissa (Tietosuojavastaavan toimenkuva, tehtävät ja asema 2010, 2). Toisen tekijän (Syrjänen) osuus tässä opinnäytetyössä perustuu mielenkiintoon, ja tiedon syventämisen tarpeeseen tietosuojaan ja aihealueemme lainsäädäntöön liittyen. Edessä olevan ammatinvaihdon myötä, on julkinen sektori työllistäjänä yksi mahdollisuus, jolloin tietosuojaan liittyvän tiedon omaksuminen on keskeistä.

Opinnäytetyömme merkitys ja tavoite organisaation kannalta on tuoda haastatteluai-
neiston kautta esiin olennaiset tietosuojaan liittyvät ongelmat, ja luoda niiden pohjal-
ta selkeät tietosuojaan liittyvät toimintaohjeet henkilöstölle. Tämän opinnäytetyön on
tarkoitus myös antaa kokonaiskuva yleisesti tietosuojaan liittyvistä sellaisista keskei-
simmistä käsitteistä, jotka tulevat vastaan sosiaalihuollon palveluissa toimivien työ-
tehtävissä. Sosiaalihuollon toimintaa koskeva lainsäädäntö ohjaa merkittävästi työn
sisältöä, jolloin siltä lähtökohdalta myös opinnäytetyömme lopullinen nimi muodos-
tui.

Työn teoriaosassa käsittelemme sosiaalihuollon palveluihin ja tietosuojaan sisältyviä
asioita kirjallisuuden ja lainsäädännön pohjalta. Etsimme myös aiheeseen liittyvää
aiempaa aineistoa, joka tukee yleisemmälläkin tasolla työmme ajankohtaisuutta.
Opinnäytetyömme empiirinen osuus rakentuu henkilöstön teemahaastattelujen kautta
saadusta aineistosta, jota analysoimme ja pohdimme soveltaen lainsäädännön asetta-
mia vaatimuksia käytännön työtehtäviin. Opinnäytetyömme empiirinen osuus keskit-
tyy ensisijaisesti Kirkkonummen perusturvan sosiaalipalveluiden tulosalueeseen, tar-
kemmin aikuissosiaalityöhön ja lastensuojeluun. Työn rajausta perustuu näiden tu-
losyksiköiden saman asiakastietojärjestelmän käyttöön.

Opinnäytetyön lopullisena aikaansaannoksena ovat selkeät, sähköiset ja päivitettävät
toimintaohjeet, joissa on huomioitu lainsäädännön asettamat vaatimukset ja asiakkai-
den tietosuojan turvaaminen. Toimintaohjeita voivat hyödyntää työssään myös vam-
maispalveluiden työntekijät saman asiakastietojärjestelmän vuoksi. Ohjeet sisältävät
myös yleisohjeita, joita voidaan soveltaa kaikkiin sosiaalihuoltolain määrittelemiin
sosiaalipalveluihin. Työn rajaamiseen vaikutti osaltaan aikuissosiaalityön ja lasten-
suojelun työntekijöiden nimenomainen toive selkeästä ohjeistuksesta. Aikaisempi
kokemus on osoittanut, että muun muassa asiakirjojen luovutus- ja tarkastuspyynnöt
liittyvät enimmäkseen lastensuojeluun. Työ on lisäksi rajattu koskemaan henkilöstön
työtehtävissä eteen tulevia asiakkaiden tietosuojaan liittyviä tilanteita. Raportissa ei
näin ollen tarkastella laajempaan tietoturva-käsitteeseen liittyviä ohjelmistoja, tekni-
siä laitevaatimuksia tai muita ulkopuolisia tekijöitä.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

2.1 Aiemmat tutkimukset ja hankkeet

Aloitimme tämän työn toteuttamisen etsimällä aluksi joitakin sosiaaliaan ja etenkin tietosuojaan liittyviä aiempia hankkeita ja tutkimuksia. Mainitsemme tässä lyhyesti muutamia, joiden perusteella voimme todeta, että aihealuetta on tutkittu, mutta se on edelleen valtakunnallisestikin ajankohtainen. Aiemmin saadut tutkimustulokset myös tukevat laajasti henkilöstön ohjeistuksen tarvetta. Asiakaslähtöisten, yhdenvertaisten ja yhtenäisten palveluiden aikaansaaminen on tavoitteena koko maan laajuisesti, ja siinä merkittävässä asemassa on osaava henkilöstö.

Sosiaaliaa koskevassa Tikesos-tietoteknologiahankkeessa (2005–2011) tehtyjen selvitysten perusteella, on käynyt ilmi, että alalla toimivat työntekijät kaipaavat selkeitä ohjeita työnsä tueksi. Erityisesti ohjeita kaivataan asiakirjojen dokumentoinnin suhteen. Hankkeen tuloksena syntyi julkaisu, joka ohjaa asiakastietojen dokumentointia. (Laaksonen ym. 2011, 6.) Hanke kuului osana sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalian kehittämishankkeeseen. Hankkeessa muita osallisia olivat Suomen Kuntaliitto, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos sekä Itä-Suomen yliopisto ja -sosiaalian osaamiskeskus. Tämä hanke päättyi vuonna 2011, mutta kehittämistyö jatkuu edelleen Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen toimesta. (Sosiaaliportti [www-sivut 2013a](#).) Tikesos-hankkeen pääasiallinen tavoite oli valtakunnallisen asiakastietojärjestelmän rakentaminen ja sähköisten palveluiden kehittäminen. Tärkeä tavoite oli kuitenkin myös sosiaalihuollossa toimivien henkilöiden tietoturvan, tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvän osaamisen parantaminen. Uusi kehitteillä oleva asiakastietojärjestelmä on tarkoitus saada kokonaisuutena käyttöön vuoteen 2017 mennessä. Sen myötä kaikki asiakasdokumentit muuttuvat sähköisiksi ja tietosisällöltään yhtenäisiksi koko maan laajuisesti. Tämä asiakastietojärjestelmien uudistaminen edellyttää sosiaalihuollolta merkittävää panostamista etenkin tietosuoja-asioihin. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 160–162.)

Henkilöstön osaamisen merkitystä painottaa myös Sosiaali- ja terveysministeriön asettaman työryhmän loppuraportti (2012) sosiaalihuollon lainsäädännön uudistami-

sesta. Loppuraportissa todetaan, että sosiaalihuollossa on kuntarakennemuutosten, kuntaliitosten sekä yhteistoiminta-alueiden seurauksena tehty useita muutoksia, joiden toteutus on hidasta. Asiakkuuksien osalta on havaittu, että asiakaslähtöiset, osaatavat ja monipuolisemmat palvelut ovat vahvistumassa. Kuitenkin samalla palvelu on heikentynyt pirstaloitumalla ja etäännyttäen varsinaisista asiakaskohtaamisista. Sosiaalihuoltolain uudistamisen tavoitteista on raportissa mainittu muun muassa sosiaalihuollon yleislain aseman vahvistaminen, yhdenvertaisten palveluiden saatavuuden edistäminen ja asiakaslähtöisyyden vahvistaminen. Uudistuksen myötä sosiaalialan palveluiden laadun katsotaan parantuvan lisäten toiminnan avoimuutta, oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuuden toteutumista. Erityistä huomiota tullaan kiinnittämään henkilöstöön; sen määrään ja osaamiseen, mutta myös johtamiseen, toimitiloihin ja työvälineisiin. (STM raportti 2012, 79, 89, 98.)

Valtioneuvosto on puolestaan helmikuussa 2012 asettanut uuden KASTE-ohjelman (kansallinen kehittämisohjelma) ajalle 2012–2015. Samoin tämän ohjelman yhtenä tavoitteena on asiakaslähtöisten, luotettavien ja laadukkaiden palveluiden ja rakenteiden kehittäminen. Riittävän ja ammattitaitoisen henkilöstön merkitystä on myös tässä korostettu. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2013). KASTE-ohjelma on lakisääteinen sosiaali- ja terveysministeriön ohjauskeino, jolla kehitetään sosiaali- ja terveystaloutta (Korhonen & Merisalo 2008, 33).

Näiden pohjalta voimme todeta, että tietotekniikan lisääntyminen on tuonut paljon uusia haasteita työmenetelmien hallintaan. Kaikissa mainituissa hankkeissa ilmenee tietotekniikan ja sähköisten palveluiden yleistymisen laajalti sosiaalihuollon palveluissa. Tämä puolestaan merkitsee tarvetta kehittää henkilöstön riittävää osaamista, esimerkiksi juuri asiakkaiden tietosuojaan liittyvissä työtehtävissä. Hankkeiden kautta on kehitetty erilaisia julkaisuja ja oppaita työtehtävien helpottamiseksi, mutta ongelmana on usean ohjeistuksen erillisyys. Osittain ohjeistus on myös vaikeaselkoista ja lakitekstin värittämää. Kuitenkin kuntien palveluksessa olevilta työntekijöiltä odotetaan nykyisin tehokkuutta ja taloudellisuutta työtehtävien hoidossa. Tämä taas edellyttää henkilöstön kunnollista perehdyttämistä työtehtävien osalta. Sen lisäksi näiden tavoitteiden saavuttaminen vaatii jatkuvaa ohjeistusta sosiaalialan lainsäädäntöön ja tietosuoja-asioihin liittyen. Mikäli henkilöstön työaika kuluu useiden ohjeiden ja lakisääteiden lukemiseen, ei toiminta voi olla kovin tehokasta. Jos organisaatiossa te-

hokkuudelle on asetettu suurin painoarvo, saattaa uhkaksi muodostua monimutkaisten ohjeistuksien laiminlyönti, ja sen seurauksena asiakkaiden tietosuojan vaarantuminen.

2.2 Tavoitteet ja teoreettinen viitekehys

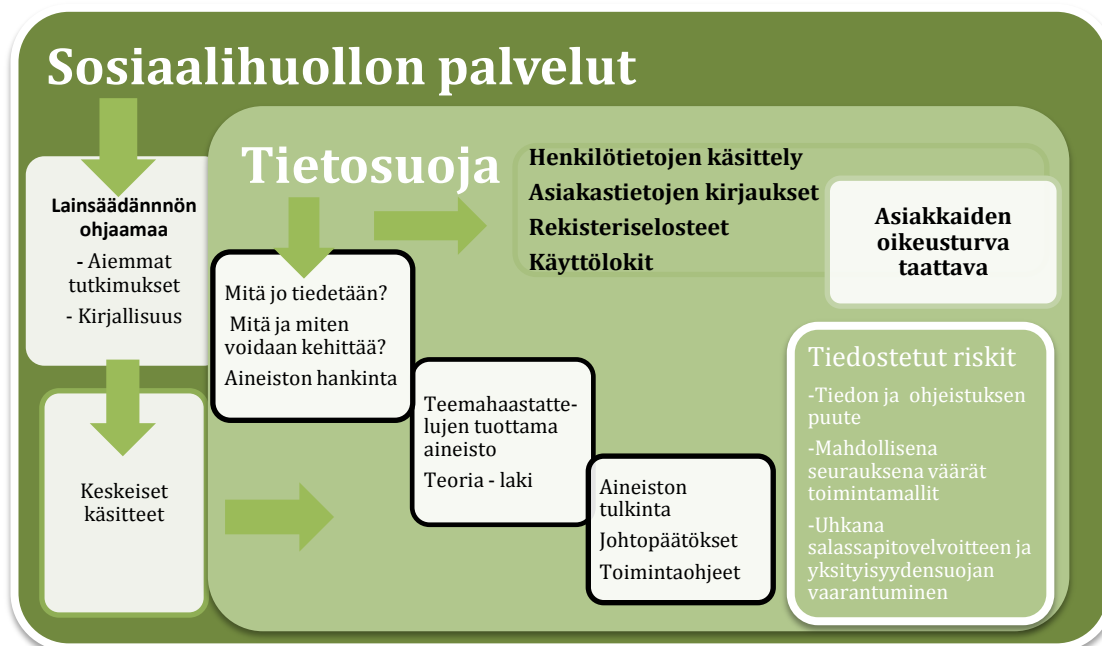
Opinnäytetyön taustalla on Kirkkonummen sosiaalipalveluiden henkilöstön toivoma ohjeistus asiakkaiden tietosuojan turvaamisesta työtehtävissä. Tämän työn avulla pyritään kartoittamaan tietoa siitä, mitä vaikeuksia koetaan tällä hetkellä olevan, mistä ne mahdollisesti johtuvat, sekä saamaan ilmenneisiin epäkohtiin vastauksia ja ratkaisuja. Työn taustaan liittyy todellinen työelämälähtöinen tarve, mutta myös kummankin opinnäytetyöntekijän oma kiinnostus ja tiedon kartuttaminen tietosuoja-asioiden osalta. Opinnäytetyömme ongelmana on selvittää organisaatiossa toimiville henkilöille tietosuojan, rekisteriselosteiden ja käyttölokien merkitys heidän työtehtävissään. Opinnäytetyöllä pyrimme etsimään vastauksia ja ratkaisuja seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä merkitsee käsitteenä tietosuoja ja miksi se on tärkeää?
- Mitä ovat rekisteriselosteet ja miksi niitä tehdään?
- Mitä tarkoittaa käyttöloki ja mikä on sen merkitys?
- Miten henkilötietoja pitää käsitellä ja mitä asiakastietoihin kirjataan?
- Miten asiakirjoja voidaan luovuttaa asiakkaille?

Työn tavoite on parantaa tietosuojakäytäntöä, ja ohjata oikeiden menetelmien käyttämiseen asiakastyössä. Pyrkimyksenä on näin turvata niin työntekijöiden kuin asiakkaiden oikeusturvan toteutuminen. Lisäksi tavoitteena on aikaansaada tietosuojaan liittyvät toimintaohjeet henkilöstölle. Henkilöstölle suunnatun ohjeistuksen osuus työstä ei ole julkinen, mutta tavoitteeksi sille on asetettu selkeys ja helppolukuisuus.

Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys rakentuu työn sisältöön liittyvien aiheiden ja pääkäsitteiden pohjalta. Teoreettisella viitekehyksellä tarkoitetaan tutkimusongelmien rajaamista sellaiseksi, että löydetään oikeanlainen tapa ja menetelmät, joilla saadaan riittävää tietoa asetettujen ongelmien ratkaisemiseksi (Kurkela n.d.). Viite-

kehiksemme (kuvio1) on tarkoitus antaa käsitys siitä, millaisia aihealueita käsittelemme sekä menetelmistä, joita aineiston hankinnassa käytämme.



Kuvio 1. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys.

Työ toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jossa pyritään teoriaa hyödyntämään aineistoon perehtymisessä ja empiirisessä osuudessa analysoinnin apuna. Teoriaosuudessa käsittelemme aluksi työn aihealueeseen liittyvää keskeistä lainsäädäntöä, ja määrittelemme sosiaalihuollon palveluiden keskeisimmät käsitteet. Seuraavaksi kerromme taustaa ja yleistietoa sosiaalihuollosta ja valvonnasta. Työn rajauksen puitteissa kuitenkin keskitymme aikuissosiaalityön toimeentulotuki- ja lastensuojelutyön asiakkaiden palvelutilanteisiin. Käymme lyhyesti läpi asiakaspalveluprosessia ja asiakastietojen kirjauksien joitakin yleisiä periaatteita. Tämän jälkeen kerromme tietosuojasta, henkilötietojen käsittelystä, henkilörekistereistä ja käyttölokeista. Teoriaa pyrimme hyödyntämään tutkimuksen käsitteiden selittämisessä. Selvitämme mitä tekijöitä liittyy tietosuojaan, ja mitä merkitystä on käyttölokeilla ja rekisteriselosteilla. Tutkimme henkilötietoihin ja niiden käsittelyyn liittyvää aineistoa ja lainsäädäntöä, perehdymme asiakastietojen kirjaukseen ja asiakirjojen luovuttamista koskevaan ohjeistukseen ja lainsäädäntöön.

Työn empiirisessä osuudessa on tarkoitus saada vastauksia asettamiimme tutkimusongelmiin. Empiiriseen osuuteen aineistoa hankitaan haastattelujen avulla. Niiden

avulla kartoitetaan kohderyhmänä olevan henkilöstön osaamisen ja toiminnan nykytilaa tietosuojaan liittyvissä asioissa, sekä yritetään saada lisätietoa mahdollisista ongelmista ja riskitekijöistä. Haastattelujen avulla pyritään näin saamaan olennaista tietoa tutkimusongelman analysointiin, päätelmiin ja tulkintaan (Kurkela n.d.).

Empiirisessä osuudessa tarkastelemme siis näitä asioita henkilöstön toiminnan näkökulmasta. Näin pyrimme saamaan oikeanlaisen perustan varsinaisten toimintaohjeiden laatimiseksi. Olisi tarpeetonta lähteä selvittämään toimintaohjeisiin sellaisia käsitteitä, jotka olisivat jo ennestään selviä kaikille, ja taas toisaalta, ilman haastatteluaineiston tuloksia voisimme päätyä liian pintapuolisiin ohjeisiin. Kummassakaan tapauksessa ohjeistuksen lopputuloksesta ei saavutettaisi tarkoituksenmukaisia tavoitteita. Henkilöstölle laaditun toimintaohjeen tulisi helpottaa käytännön työtä, ja samalla sen tulisi auttaa oikeudenmukaisen ja hyvää hallintotapaa noudattavan asiakaspalvelun toteutumista. Työn lopputuloksen tavoitteena on sekä henkilöstön että asiakkaiden saama hyöty. Johdolle on tärkeää työntekijöiden oikea ohjeistus, työntekijöille oikeat toimintatavat, ja asiakkaille merkittävää on lainmukainen, luotettava ja hyvä palvelu.

3 TOIMINTAA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Suomen perustuslain (731/1999) mukaan Suomen valtiosääntö määrää ihmisarvon loukkaamattomuudesta, yksilön oikeuksista ja yhteiskunnan oikeudenmukaisuudesta. Oikeusvaltioperiaatteen mukaisesti kaiken julkisen vallan käytön on perustuttava lakiin, ja sitä on noudatettava. Perustuslailla turvataan ihmisten oikeus yksityiselämän suojaan, oikeus riittäviin sosiaali- ja terveystalouteihin sekä välttämättömään toimeentuloon. (Suomen perustuslaki 731/1999, 1 §, 2 §, 10 §, 19 §.) Hallintolaissa (434/2003) puolestaan säädetään viranomaisen ja julkista hallintotehtävää hoitavan henkilön toiminnalle laadulliset perusteet sekä menettelylliset säännökset (Mäenpää 2008, 25). Hallintolaissa määritellään, että viranomaisen on kaikessa toiminnassaan noudatettava palveluperiaatetta, palvelun asianmukaisuusvelvoitetta ja neuvontavelvoitetta. Viranomaisen on myös käytettävä asiallista ja selkeää kieltä, sekä asioiden käsittelyssä hänen on noudatettava viivytyksetöntä menettelytapaa (Hallintolaki 434/2003, 7-9 §, 24 §.)

Sosiaalihuollon toimintaa säädellään menettelyllisten ohjeiden osalta hallintolain mukaisesti, jos muusta ei ole erikseen säädetty. Sosiaalioikeuden osalta noudatetaan pääasiallisesti hallintolain oikeusperiaatteita, kuten yhdenvertaisuus-, tarkoitussidonnaisuus-, objektiviteetti-, suhteellisuus- ja luottamuksensuojan periaatteita. Yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan kaikkia ihmisiä on kohdeltava samoin keskenään samanlaisissa tilanteissa. Tarkoitussidonnaisuus taas merkitsee viranomaisen toimivallan käytön rajoittamista ainoastaan lain mukaiseen ja hyväksyttävään tarkoitukseen. Objektiviteetti- ja suhteellisuusperiaatteet tarkoittavat puolueettomuutta asioiden käsittelyssä, ja suhteellisuusperiaatteen mukaan viranomainen saa käyttää toimivaltansa vain suhteutettuna toimien tarkoitukseen ja päämääriin. (Arajärvi 2011, 85–86.)

Kuntalaki (365/1995) on kunnan peruslaki, jonka pohjalta kunta organisoii oman hallintonsa, ja valtuusto päättää järjestämisen perusteista johtosäännöillä. Johtosäännöissä on määritelty organisaatio sekä toimielinten ja viranhaltijoiden toimivalta ja tehtävät. (Korhonen & Merisalo 2008, 75.) Kuntalain mukaisesti kunnan tulee edistää asukkaiden hyvinvointia ja alueensa kestävästä kehityksestä. Kuntalaissa myös sääde-

tään esimerkiksi aluehallintoviraston oikeudesta tutkia tehtyjen kanteluiden pohjalta, onko kunta toiminut lain mukaisesti. (Kuntalaki 365/1995, 1 §, 8 §.)

Sosiaalipalveluiden yleislakina on kuitenkin sosiaalihuoltolaki (710/1982). Tätä lakia sovelletaan sosiaalihuollon mukaisiin palveluihin, mutta vain niiltä osin, kuin muussa lainsäädännössä ei ole säädöksiä (Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 1§). Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista säädetään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Tämän lainsäädännön tarkoitus on turvata ja edistää asiakasläh- töisen, luottamuksellisen ja hyvän palvelun toteutumista. Laissa on määritelty asiak- kaaksi henkilö, joka hakee tai käyttää sosiaalihuollon palveluita. (Laki sosiaalihuol- lon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; 1 §, 3 §.) Kyseistä lakia voidaan pi- tää toisena sosiaalihuollon toimintaa ohjaavana yleislakina. Se sisältää säännöksiä liittyen asiakkaiden oikeuksiin ja velvoitteisiin, mutta myös säännöksiä liittyen salas- sapitoon ja salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen ja vaitiolovelvoitteeseen. Laissa on myös säännökset koskien viranomaisen tiedonsaantioikeutta ja oikeutta käyttää virka-apua. Samoin kyseisessä laissa säädetään asiakkaan oikeuksista muistu- tuksen tekoon, ja se velvoittaa myös kunnat nimeämään sosiaaliamiehen. Lakia sovelletaankin kaikessa viranomaisen järjestämässä sosiaalihuollon toiminnassa, jos ei muusta ole säädetty. Tällä lainsäädännöllä pyritään näin monin tavoin turvaamaan asiakkaan oikeuksia ja laadukkaan palvelun toteutumista. Laki sisältää tietosuojaa ja asiakastietojen käsittelyä koskevia menettelyllisiä säännöksiä, esimerkiksi alaikäisten osalta laki määrää, että myös heitä on kuultava. Näin se korostaa jokaisen yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja asiakkaan etua. Asiakkaille tämän lain mahdollistama muistutusmenettely tarjoaa yksinkertaisen ja nopean tavan tuoda epä- kohdat esille, ja saada ne menettelystä tai toiminnasta vastaavan tahon tietoon. (Ka- nanoja ym. 2011, 64–65, 409–410.) Laki painottaa sosiaalihuollon ja sen palveluiden hyvän hallinnon edellytyksiä, kuten viivytyksetöntä käsittelyä ja viranomaisen vel- voitetta perustella tekemänsä päätökset (Pahlman 2010, 24).

Näiden lisäksi yksi keskeisempiä sosiaalihuollon palveluiden järjestämiseen liittyviä lakeja on tietosuojaa koskeva henkilötietolaki (523/1999). Henkilötietolain tarkoitus on turvata perusoikeudet henkilötietojen ja yksityisyydensuojan osalta. Henkilötie- doilla tarkoitetaan kaikkia sellaisia henkilöä koskevia tietoja, jotka liittyvät hänen ominaisuuksiin tai elinolosuhteisiin, joista hänet tai hänen perheenjäsenensä voitai-

siin tunnistaa. Henkilötietojen käsittelyyn sisältyy kaikenlainen henkilötietojen kerääminen, tallentaminen, käyttäminen, luovuttaminen, muuttaminen, tuhoaminen ja muu tietojen käsittely. Henkilötietolain huolellisuusvelvoitteen mukaan henkilötietoja on käsiteltävä tunnollisesti, noudattaen hyvää tietojenkäsittelytapaa. Kaikkien käsiteltävien henkilötietojen käsittelyn pitää olla tarkoituksenmukaista, ja henkilötietojen virheettömyydestä on huolehdittava. (Henkilötietolaki 523/1999, 1 §, 3 §, 5 §, 9 §.) Henkilötietolain keskeisimpiä käsitteitä ovat henkilötiedot, henkilörekisterit sekä niiden käsittely, samoin eteen tulevat ilmaisut rekisterinpitäjä ja rekisteröity (Kuula 2011, 81). Näihin käsitteisiin palaamme tarkemmin opinnäytetyön luvussa viisi, jossa kerromme enemmän tietosuojasta.

Henkilötietolaissa säädetään viranomaisen oikeudesta käsitellä asiakkaiden henkilötietoja. Henkilötietoja on lain mukaisesti lupa käsitellä vain silloin, mikäli siihen on lain velvoittamat edellytykset. Henkilötunnuksen käsittelystä on vielä erilliset määräykset. Henkilötunnusta saa käsitellä niissä tapauksissa, joissa henkilö on yksiselitteisesti antanut suostumuksen, tai mikäli sen käsittelystä nimenomaisesti määrätään laissa. Sallittua sen käsittely on esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilön yksilöiminen on lakisääteisten tehtävien suorittamiseksi välttämätöntä. Luvallista käsittely on myös niissä tilanteissa, joissa rekisteröidyn tai rekisterinpitäjän oikeuksien tai velvoitteiden toteuttamisen kannalta se on välttämätöntä. (Henkilötietolaki 523/1999, 4 §, 13 §.) Henkilötietolaki luokitellaan yleislaiksi, joka täydentää erityislakeja, kuten sosiaalihuollon asiakaslakia. Tämä merkitsee sitä, että henkilötietolakia noudatetaan, jos erityislaeissa ei ole erikseen muusta säädetty. (Pahlman 2010, 22.)

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan siis lähtökohtaisesti peruslakina henkilötietolakia. Kun kyse on arkaluonteisten tietojen käsittelystä, vaaditaan erityistä huolellisuutta. Aiemmin mainittu laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sisältää enemmän määräyksiä asiakkaiden tietojen käsittelystä, eli säännökset siitä mitä tietoja asiakkaalla itsellään on oikeus saada, mihin ja miksi hänen tietojaan tarvitaan. (Laitinen & Pohjola 2010, 98–99.) Myös laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) määrää sääntöjä koskien tiedonsaantioikeuksia ja niihin liittyviä rajoituksia. Kuitenkin kyseisen lain päätarkoitus perustuu julkishallinnon tietojen avoimuuteen, kun taas sosiaalialan erityislainsäädännön lähtökohtana on tietojen salassapito. Näin julkisuusperiaatteella ei ole tässä yhteydessä kovin suurta merkitystä.

(Andreasson ym. 2013, 21.) Näiden edellä mainittujen lakisäädöksiensä lisäksi, niin sosiaalihuollon kuin muunkin julkisen hallinnon toimintaa ohjallaan myös muussa lainsäädännössä. Esimerkiksi arkistolaissa (831/1994) on säännöksiä koskien asiakirjojen laatimista ja säilyttämistä. Lain mukaan asiakirjoja on säilytettävä niin, että ne eivät vahingoitu, tai ole saatavilla asiattomaan käyttöön. Asiakirjat on myös hävitettävä sellaisella tavalla, että tietosuojan säilyminen on silloinkin turvattu. (Arkistolaki 831/1994, 12–13 §.) Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säättää sähköisten asiointipalvelujen järjestämisestä, sekä viranomaisten että asiakkaiden oikeuksista ja velvoitteista koskien tietoturvallisuuden säilymistä sähköisessä asioinnissa. Samoin laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) edistää asiakastietojen tehokasta ja tietoturvallista käsittelyä. Myös sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004) sisältää säännökset yksityisyyden ja luottamuksellisen viestin suojasta, tunnistamistietojen käsittelystä ja viestinnän tietoturvasta. Tämän opinnäytetyön sisällön kannalta ei ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista, lähteä käsittelemään yksityiskohtaisesti jokaista lakia erikseen. Tarkoituksemme on ensisijaisesti antaa työssämme jonkinlainen käsitys siitä, miten paljon lainsäädännön soveltamista ja tuntemista sosiaalihuollon alalla tarvitaan.

Suomen oikeusjärjestys (säännöt joiden mukaan tulee toimia) ohjaa näin monin tavoin kaikkea julkisen hallinnon toimintaa. Oikeudellinen sääntelyjärjestelmä asettaa vaatimuksia koskien hallinnollisia toimintoja ja julkisen vallan käyttöä. Perustuslait määräävät perusperiaatteet, mutta myös ihmisoikeudet kuuluvat hierarkiassa korkeimmalle tasolle. Suomen solmimiin useisiin kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin sisältyy kieltoja koskien syrjintää, ja säännöksiä koskien yksityisyyden suojan kunnioittamista. Osa EU-oikeudestakin on ylimmän tason oikeutta, mutta vain niissä tapauksissa, joissa kyseessä on EU-kytkentäinen asia. Muut lait ovat hierarkiassa vasta perustuslakien alapuolella. Velvoittavia oikeuslähteitä (oikeudellisesti sitovia) ovat siis laki, kansainväliset sopimukset ja yleisesti oikeudelliset säännöt ja periaatteet, ja näistä hierarkiassa ylimpänä on perustuslaki. Erityislakeja ja yleislakeja sovelletaan keskenään siten, että ristiriitaisissa tilanteissa erityislainsäädäntö syrjäyttää yleislainsäädännön. (Husa & Pohjolainen 2009, 1, 12, 16, 21, 133.) Yleislakien avulla sosiaalihuollossa turvataan kansalaisten riittävien palvelujen saanti, ja erityislainsäädännöllä taas kohdennetaan yksityiskohtaisemmin palveluja tietyille kohderyhmille (Lehmuskoski 2005, 17).

4 SOSIAALIHUOLLON PALVELUT

4.1 Keskeiset käsitteet

Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan sellaisia palveluita joilla pyritään parantamaan asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia, sekä ehkäisemään mahdollisten ongelmien syntymistä (Miettinen, Laaksonen, Röppänen & Mykkänen 2013, 14). **Asiakkaaksi** määritellään sellainen henkilö, joka käyttää sosiaalihuollon palveluita tai etuuksia, tai saa näissä asioissa neuvontaa. **Asiakkuudella** tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakas ja palveluntarjoaja ovat jollain tavalla vuorovaikutuksessa. **Asiakastietoa** syntyy silloin, kun jotain asiakkuuden perusteella syntyvää tietoa tallennetaan. **Asiakirja** on viranomaisen hallussa oleva tallenne, joka sisältää jotakin asiakkaaseen liittyvää tietoa. (Laaksonen ym. 2011, 14–15.) Asiakirja voi olla esimerkiksi päätös, lausunto, hakemus tai suunnitelma, mutta myös atk-tallenne, taulukko tai piirros (Pahlman 2010, 13). **Dokumentointi** merkitsee erilaisten asiakirjojen laadintaa ja palvelunaikaisten tapahtumien aikana syntyvien tietojen tallentamista. **Henkilötieto** tarkoittaa kaikenlaista tietoa, josta henkilö tai hänen läheisensä voitaisiin tunnistaa. **Henkilörekisteri** on puolestaan erityistä tarkoitusta varten kerätty kokoelma henkilötiedoista. (Laaksonen ym. 2011, 14.) **Rekisteröidyksi** kutsutaan henkilöä, jota henkilötieto koskee. **Lokitiedot** ovat tietojärjestelmien tallentamia tietoja niiden eri toimintojen käytöstä. (Andreasson ym. 2013, 15, 98.) Tässä lokitiedoilla tarkoitetaan tietojärjestelmiin tallentuvaa tietoa käyttäjien toiminnoista.

Yksityisyydensuojalla tarkoitetaan jokaisen ihmisen perustuslain takaamaa oikeutta suojata itseänsä, sekä pääsääntöisesti määrätä ja saada tietoja itseään koskevista asioista (Pahlman 2010, 20–21). **Tietosuojaa** taas merkitsee oikeutta päättää omien tietojensa oikeudenmukaisesta käsittelystä. Sen voidaan ajatella olevan ihmisen tiedollisen ”kotirauhan” ja yksityisyyden arvostamista. (Andreasson ym. 2013, 14.) Ne käytännön toimet, joilla tietosuojaa yritetään teknisin keinoin toteuttaa, ovat osa tietoturvaa (Pahlman 2010, 13). On huomattava, että sosiaalihuollon asiakkuus on jo sinällään salassapitovelvoitteen alainen, ei siis pelkästään asiakassuhteeseen sisältyvät muut tiedot. **Suostumuksella** tarkoitetaan henkilötietolain mukaista ja vapaaehtoisuuden perustuvaa henkilön antamaa lupaa käsitellä omia henkilötietojaan.

Tiedonsaantioikeus merkitsee tässä viranomaisen oikeutta saada sellaisia välttämättömiä tietoja, joiden saantioikeus perustuu lakiin. (Miettinen ym. 2013, 8, 14.)

4.2 Yleistä sosiaalihuollon palveluista

Jokaisella suomalaisella on lakiin perustuva oikeus tarpeen mukaisiin sosiaalihuollon palveluihin, etuuksiin ja tarvittaessa myös toimeentulotukeen (Korhonen & Merisalo 2008, 32). Kuten jo aiemmin ilmeni, sosiaalihuoltolaki (710/1982) on peruslaki koskien sosiaalihuoltoa. Laissa on säännöksiä palveluiden järjestämisvelvoitteesta sekä hallinnollisista ja menettelyllisistä asioista. Laki on kuitenkin vuosien aikana kokenut useita muutoksia. Sosiaalihuollon lainsäädännön keskeistä sisältöä ja tarkoitusta on nykyään vaikeaa ymmärtää, ja sitä ollaankin parhaillaan uudistamassa. (Kananaja ym. 2011, 57–58.) Nykyisessä sosiaalihuoltolaissa on määritelty sosiaalihuolto tarkoittamaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia ja sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä erilaisia toimintoja. Kaikkien näiden toimenpiteiden avulla halutaan parantaa yksityisten henkilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalista turvallisuutta, ja ylläpitää samalla heidän toimintakykyään. Pääasiallisesti sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu, ohjaus ja neuvonta on lain määräyksen annettu kuntien hoidettavaksi. (Arajärvi 2011, 301; sosiaalihuoltolaki 710/1982, 1 §, 13 §, 17 §.)

Sosiaalihuoltolaissa määritellään tarkemmin sosiaalipalvelut. Sosiaalipalveluihin sisältyy sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelut, asumispalvelut, laitoshuolto, perhehoito, vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta ja vammaisten henkilöiden työtoiminta ja toimenpiteet elatusavun vahvistamiseksi. Kunnan velvollisuutena on huolehtia myös useista muista lain velvoittamien tehtävien hoidosta, kuten lasten, nuorten ja kehitysvammaisten huollon ja tukitoimintojen perusteella järjestettävistä palveluista sekä useista muista tehtävistä. Erityislaeissa, kuten esimerkiksi lastensuojelulaissa, määritellään yksityiskohtaisemmin sosiaalihuollon palveluiden sisällöllisistä vaatimuksista. Suurin osa nykyisestä lainsäädännöstä kohdistuu kuntien ja niiden sosiaalityöntekijöiden vastuulle. Kunnan on huolehdittava, että henkilöstö osallistuu riittävään ja tarvittavaan täydennyskoulutukseen. (Kananaja ym. 2011, 59; 64; sosiaalihuoltolaki 710/1982, 17 §, 53 §.)

Yhteiskunnallisesti merkittävämpiä ongelmia sosiaalihuollon näkökulmasta tarkasteltuina ovat syrjäytymisriski, pitkittynyt työttömyys, toimeentulo-ongelmat, lapsiperheiden sosiaaliset vaikeudet ja mielenterveyteen ja päihteiden käyttöön liittyvät ongelmat. Näiden osalta sosiaalihuollon palveluilla on merkittävä rooli yhtenä osallisenä muiden toimijoiden kanssa. Toimeentulo-ongelmat kuormittavat edelleen huomattavasti sosiaalityötä, ja perheiden heikko taloudellinen tilanne vaikuttaa myös lasten ja nuorten mielenterveyteen kielteisesti. Näin siksi, että heikko taloudellinen tilanne ei mahdollista lasten ja nuorten osallistumista yhteiskunnan toimintaan täysipainoisesti, ja näin myös tarve lastensuojeluun on koko ajan ollut kasvussa. (STM raportti 2012, 72–73.)

Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan yleisesti kaikkea kunnallisissa sosiaalitoimistoissa tehtävää työtä, joka keskittyy aikuisiin. Sen keskeisin perusosa on toimeentulotukityö (Kananoja ym. 2011, 212). Toimeentulotuki on tarkoitettu viimesijaiseksi välttämättömän toimeentulon turvaamismuodoksi, ja sen myöntämisestä on säännökset toimeentulotukilaisissa (Korhonen & Merisalo 2008, 36). Menettelylliset säännökset toimeentulotukiasioiden osalta ovat lain kolmannessa luvussa. Toimeentulotukea myönnetään hakemuksesta yleensä henkilön pääasiallisen asuinpaikan mukaan. Kiireellisissä tapauksissa tästä voidaan poiketa. Toimeentulotuen myöntämisestä vastaa kunkin kunnan toimielin. Toimeentulotukiasioiden käsittely on kunnissa hoidettava nopeasti, vaarantamatta asiakkaiden välttämätöntä toimeentuloa tai huolenpitoa. Mikäli kyseessä on niin sanottu kiireelliseksi luokiteltu tapaus, on päätös ensisijaisesti tehtävä hakemuksen saapumispäivänä tai viimeistään seuraavan arkipäivän kuluessa. Muissakin tapauksissa päätös on tehtävä viivytyksettä. Tämä tarkoittaa sitä, että päätös on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä kun hakemus on saapunut. Myöntämisestä tehty päätös on toimeenpantava samoin viivytyksettä. Puutteellisten hakemusten osalta on asiakkaille lähetettävä riittävästi yksilöity pyyntö tietojen täydentämiseksi annetun määräajan kuluessa. Tämän osalta noudatetaan myös seitsemän päivän määräaika hakemuksen saapumisesta. Mikäli asiakkaalta saadaan suostumus päätöksen tekemiseen saatavilla olevien tietojen perusteella, voidaan silloin niinkin menetellä. Asiakkaan pyytäessä keskustelumahdollisuutta sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa, pätee samoin seitsemän päivän määräaika pyynnöstä alkaen. Tuen hakijalla on puolestaan lain mukainen velvollisuus ilmoittaa kaikki sellaiset

tiedot, joilla voisi olla vaikutusta tuen myöntämiseen. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 14-14a §, 17 §.)

Lastensuojelu oikeudelliselta kannalta merkitsee aina lapsen oman edun huomioimista. Lastensuojelun tarkoitus on turvata lapsen oikeudet turvalliseen kasvuympäristöön ja tasapainoiseen kehitykseen, vaikka vanhemmilla onkin ensisijainen vastuu. (Arajärvi 2011, 316–317.) Kuntien lastensuojelusta vastaavien toimielimien ja muiden viranomaisten on seurattava lasten ja nuorten hyvinvointia, puututtava mahdollisiin puutteisiin ja ongelmiin, sekä ehkäistävä myös niiden syntyä. Sosiaalityössä lastensuojelun työmuotoja ovat keskustelut, ohjaus ja neuvonta sekä avohuollon erilaiset tukipalvelut. (Korhonen & Merisalo 2008, 33–34.) Lastensuojelun asiakastyössä joudutaan vahvasti puuttumaan ihmisten yksityisyyteen huomioiden aina kuitenkin ensisijassa lapsen etu. Asiakastyö alkaa joko lapsen tai hänen perheensä yhteydenoton kautta, muun tahon tekemästä lastensuojeluilmoituksesta tai pyynnöstä mahdollisen tarpeen arvioimiseksi. (Kananaja ym. 2011, 176, 186.)

Lastensuojelulaissa (417/2007) määritellään lastensuojeluksi sekä lapsi-, että perhekohtainen lastensuojelu, joka toteutuu lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisellä, asiakassuunnitelmalla ja tukitoimilla. Lastensuojelua ovat myös kiireellinen sijoitus tai huostaanotto, samoin kuin niiden mahdollisesti aiheuttama sijais- ja jälkihuolto. Lastensuojelun osalta on kaikessa toiminnassa pyrittävä hienovaraisuuteen ja aina lapsen oman edun salliessa avohuollon tukitoimiin. Mikäli sijaishuolto kuitenkin katsotaan aiheelliseksi, on se järjestettävä viivyttämättä. Lapselle kuuluu kuitenkin oikeus myös omien tietojensa saantiin ja mielipiteen esittämiseen omasta lastensuojeluun liittyvästä asiasta. Tässä on kuitenkin huomioitava lapsen ikä ja kehitystaso. Lastensuojeluasioissa on lapselle nimettävä vastaava kelpoisuusvaatimukset täyttävä sosiaalityöntekijä, ja palveluiden järjestämistä vastuussa on pääsääntöisesti hänen oma kotikuntansa. Kunnilla on kuitenkin mahdollisuus päättää myös järjestelyistä toisin, mikäli sen katsotaan olevan lapsen edun mukainen menettely. (Lastensuojelulaki 417/2007, 3-5 §, 13b §, 16 §.)

Lapsen mielipide on huomioitava, ja se kirjataan pääpiirteittäin lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin, samoin kirjataan myös tapa, jolla mielipidettä on selvitetty. Kaksitoistavuotiaalla lapsella on oikeus tulla kuulluksi ja oikeus käyttää puhevaltaansa it-

seään koskevista asioissa. Vain tapauksissa, jossa kuuleminen voidaan katsoa lapselle haitalliseksi tai tarpeettomaksi, voidaan menettelystä luopua. Lastensuojeluasian osalta on lapselle tehtävä myös asiakassuunnitelma, jos kyseessä ei ole vain tilapäinen ohjaus. Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asian vireilletulosta alkaen kaikki lastensuojelutoimenpiteisiin ja niiden järjestämiseen vaikuttaneet seikat, samoin kuin niiden suunnittelun, toteutuksen sekä seurannan kannalta oleelliset tiedot. (Lastensuojelulaki 417/2007, 20–21 §, 30 §, 33 §.)

Tämän luvun tarkoitus opinnäytetyössämme oli antaa vielä esimerkin omainen kooste joistakin seikoista, joita sosiaalihuollon työtehtävien parissa toimivien tulee huomioida. Tavoitteemme tässä oli tuoda esille niitä erilaisia tekijöitä, joita lainsäädäntö asettaa esimerkiksi määräaikojen noudattamisen, tietojen dokumentoinnin ja menettelytapojen osalta. Lainsäädäntö edellyttää erityistä huolellisuutta ja tarkkuutta, mutta samalla kuitenkin viivytyksetöntä toimintaa. Tämä kaikki asettaa lisähaasteita asiakkaiden tietosuojan turvaamiselle.

4.3 Asiakaspalvelu ja asiakastietojen dokumentointi

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat tarkasti määriteltyjä sosiaalihuollossa. Asiakkaalle kuuluvat oikeudet koskevat tiedonsaantia, itsemääräämisoikeutta sekä tietosuojaa. Asiakkaalla on velvollisuus antaa itsestään käsiteltävän asian kannalta tarpeelliset tiedot, mutta myös oikeus saada itseään koskevia tietoja. (Korhonen & Merisalo 2008, 32.) Asiakaspalveluiden laadukas toteutus sosiaalipalveluissa vaatii panostusta ja pitkäaikaista sitoutumista koko henkilöstöltä. Perusedellytyksiä laadukkaiden palveluiden onnistumiselle ovat henkilöstön ammattitaito ja asiakkaiden oikeuksien kunnioittaminen. Muita vaikuttavia tekijöitä ovat johtaminen, kuntatason omat toimintaperiaatteet ja ohjeet, mutta myös käytettävissä olevat laitteet ja toimitilat. (STM raportti 2012, 57–58.)

Sosiaalihuollon työtehtävien haasteellisuutta lisää myös se, että samanaikaisesti kun asiakkaiden vaatimukset palveluiden ja tuen saatavuudesta kasvavat, niin myös yhteiskunnan ja arjen ongelmat ovat kasvussa ja muuttumassa yhä monimutkaisemmiksi. Tämä taas entisestään lisää painetta sosiaalihuollossa toimivien henkilöiden riittä-

vään koulutukseen ja perehdyttämiseen. Sosiaalihuoltolain lakiuudistuksen perusteissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja se onkin yksi keskeinen lainvalmistelun periaate. Asiakaslähtöisyydessä tulee korostua jokaisen asiakkaan ihmisarvo, ja palvelutoiminnan tulisi perustua vastavuoroiseen keskusteluun. (STM raportti 2012, 75, 102–103.) Kaikkien sosiaalityötä tekevien periaatteet lähtevät samoista tekijöistä, huolimatta siitä missä alan työtehtävissä toimitaan. Näitä ovat eettiset periaatteet, moraali ja arvot. Sosiaalityössä ne perustuvat jokaisen yksilön ihmisarvon samanlaisuuden ymmärtämisestä, oikeudenmukaisesta kohtelusta, vastuun ottamisesta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta. Nämä arvot edellyttävät jokaiselta sellaista työskentelyä, jossa asiakas uskaltaa luottaa siihen, että hänen oikeutensa yksityisyyteen on turvattu. (Kananaja ym. 2011, 128–130.) Henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on erillinen laki: sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettu laki (272/2005), ja sen tarkoituksena on edistää asiakkaiden oikeutta hyvään ja oikeudenmukaiseen palveluun ja kohteluun. Tämä pyritään varmistamaan henkilöstöltä edellytettävällä koulutuksella. Asiakkaallahan on oikeus muistutuksen tekoon, mikäli hän tuntee tullessa väärin tai huonosti kohdelluksi. Tällainen muistutus voidaan tehdä kyseisen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, jolloin hyvä käytäntö on, että kunta nimeää nämä vastuuhenkilöt, joille muistutukset toimitetaan. (Kananaja ym. 2011, 337, 413.)

Sosiaalihuollossa asiakirjojen tietojen kirjaamista säätelevät hallintolaki (434/2003), laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), henkilötietolaki (523/1999), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä lastensuojelulaki (417/2007). (Laaksonen ym. 2011, 6.) Sosiaalihuollossa erityisesti korostuu tietosuojan merkitys, ja siihen sisältyy salassapito sekä asianmukaisten kirjausten suorittaminen (Pahlman 2010, 11). Kirjaukset asiakastiedoista tehdään käytössä olevan asiakastietojärjestelmän ja mahdollisten kunnassa olevien ohjeistuksen ehdoilla. Mikäli kunnassa ei ole laadittu erillistä ohjeistusta asiakastietojen kirjaamisesta, on työntekijän ratkaistava itse se, mitä ja miten hän kirjaukset suorittaa. (Laaksonen ym. 2011, 6.) Tämä seikka asettaa sosiaalihuollon asiakkaat sekä henkilöstön kunnittain eriarvoiseen asemaan, koska henkilökisterit, käyttöoikeudet ja menettelytavat asiakastietojen käsittelytavoissa voivat olla poikkeavia toisistaan (Miettinen ym. 2013, 8).

Asiakassuhde perustuu aina luottamukseen virkailijan ja asiakkaan välillä, jolloin asiakkaan on pystyttävä uskomaan omien tietojensa asiaankuuluvaan ja huolelliseen käsittelyyn. Erehdyksen ja virheen jälkeen luottamuksen palauttaminen on usein hankalaa tai ainakin hidasta. (Andreasson ym. 2013, 20.) Kaiken sosiaalihuollossa tapahtuvan asiakastyön dokumentointi on työntekijöiden vastuulla, ja tämä menettely turvaa niin asiakkaiden kuin työntekijöiden oikeuksia. Kun koko prosessi on kirjattu asiakirjoihin, voidaan niihin tarvittaessa myöhemmin palata, ja näin myös tehtyjen ratkaisujen ja päätösten toimivuutta arvioida. Työntekijä joutuu kuitenkin arvioimaan, mitkä ovat sellaisia tietoja, jotka ovat kunkin asian ratkaisemisen kohdalla oleellisia. Hänen on siis oltava selvillä, mihin käyttötarkoitukseen hän tietoja kerää, ja mikä on se henkilörekisteri, johon tiedot tulee kirjata. Kasvokkain tapahtuvat vuorovaikutustilanteet pitää myös pystyä dokumentoimaan totuudenmukaisesti. (Laaksonen ym. 2011, 10–12.)

Lastensuojelun osalta dokumentointi eli asiakaskirjojen tekstien laadinta, on merkittävässä asemassa jokaisessa työvaiheessa. Sen tarkoitus on toimia työntekijää ohjauksessa roolissa lastensuojelulain mukaisissa työvaiheissa. Lain määräämät velvoitteet dokumentoinnin suhteen ovat pakollisia, jolloin työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus heti asian vireilletulosta lähtien. Mikäli viranhaltija on kirjoittanut väliaikaisiksi tarkoitettuja muistiinpanoja, tulee ne kirjoittaa puhtaaksi ja hävittää sen jälkeen. Jos näin ei toimita, muuttuvat ne virallisiksi asiakirjoiksi, jotka on arkistoitava. Tunnollinen dokumentointi on keskeistä niin asiakkaan kuin työntekijän kannalta. Dokumentoinnilla on useita tavoitteita, kuten esimerkiksi lapsen sekä hänen perheensä osallisuuden lisääminen, mielipiteiden ja lapsen oman äänen esille saaminen, sekä tietojen tallentaminen. Kun työntekijällä on käytettävissään asiakkaansa koko hänen menneisyyttään ja elämäntilannetta tarkasti kuvaava dokumentointi, on hänen helpompi hahmottaa asiakkaan tilannetta. Tämä taas helpottaa sosiaalityöntekijän työn hallintaa, ja antaa hyödyllistä tietoa asiakastyön kehittämisen kannalta. Erityisesti tärkeys korostuu lastensuojelutyössä. Myös johdolle dokumentointi antaa tietoa työn tulokellisuudesta, näin se on samalla työprosessien kehittämisväline. Samoin päätösten perustana sekä lastensuojelutyön laadun seurannassa tarvitaan asiantuntevaa dokumentoitua aineistoa. Laadun seurannalla tarkoitetaan tässä esimerkiksi lain vaatimien aikarajojen noudattamisen seuranta, tai lapsilähtöisyyden ja palveluprosessien

toteutumisen seuranta dokumentoidun aineiston pohjalta. (Sosiaaliportti www-sivut 2013b.)

4.4 Valvonta, ohjaus ja neuvonta

Sosiaalipalveluiden valvontaa Suomessa on kehitetty niin, että perusoikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutuminen on korkealla tasolla. Painopiste on ollut ennakoivassa toiminnassa, jolloin jälkikäteisen valvonnan tarvetta on pyritty vähentämään henkilökunnan laadukkaalla koulutuksella. Kuitenkin esimerkiksi toimeentulotuki ja lastensuojelu ovat sellaisia toimialueita, joissa myös henkilöstön ammatillinen osaaminen ja arviointi ovat merkittävässä roolissa. Näillä alueilla myös usein asiakkaan näkemykset ovat poikkeavia henkilöstön näkemysten kanssa. Tämän vuoksi valitukset ovat yleisempiä juuri näissä työtehtävissä. (Kananoja 2011, 403–404.)

Sosiaalihuoltolaissa määrätään tarkastustoiminnasta, jota aluehallintovirastot sekä Valvira (sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto) toteuttavat. Valvira on vastuussa valvonnasta valtakunnallisesti. Yleisestä valvonnasta, ohjauksesta ja suunnittelusta vastaa sosiaali- ja terveysministeri, kun taas aluehallintovirastot valvovat toimintaa alueittain. Kunnat ovat itse vastuussa lakisääteisesti niille määräytyistä sekä muista itselleen ottamista tehtävistä ja niiden toteuttamisesta erityislainsäädännön edellyttämällä tavalla. (STM raportti 2012, 56.) Sekä aluehallintovirastolla, että Valviralla on oikeus kunnallisen toimintayksikön toiminnan tarkastamiseen perustellusta syystä, joka voi olla kantelukirjoitus tai tiedotusvälineissä ilmi tulleet epäkohdat. Tarkastuksesta ei tarvitse ennalta ilmoittaa. (Kananoja ym. 2011, 406.) Mikäli tarkastuksissa huomataan jotakin puutteita, tai toiminta on lainvastaista, voi valvontaviranomainen antaa asiasta lievimmissä tapauksissa huomautuksen (STM raportti 2012, 56).

Aluehallintovirastojen tehtävänä on siis huolehtia alueittain sosiaalihuollon toiminnasta. He huolehtivat valvonnasta kentällä, selvittävät kantelutapauksia ja hoitavat tarkastuskäynnejä. Valvonta koskee kaikkia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja ja tehtäviä. Aluehallintovirastot huolehtivat kanteluista, jotka voivat liittyä viranhaltijan päätökseen tai palvelun ja kohtelun epäkohtiin. Sen tehtävänä on selvittää, onko esi-

merkiksi kunta toiminut asiassa lain edellyttämällä tavalla. Silloin kun kyseessä on laajemmat valtakunnallisesti ja periaatteellisesti merkitsevät asiat, hoitaa Valvira käsittelyn. Nämä Valviran ratkaisemat asia muodostavatkin ennakkoratkaisut, joiden mukaan aluehallintovirastot voivat toimia vastaavanlaisissa tulevissa tapauksissa. (Kananoja ym. 2011, 405, 417.)

Jokaisella kunnalla on myös oltava nimettynä sosiaaliasiamies, jonka tehtäviin kuuluvat asiakkaiden neuvonta, avustaminen ja opastus asiakaslakiin liittyvissä asioissa ja muistutusten laatimisessa. Sosiaaliasiamiehen tulee neuvoa asiakkaita heidän oikeuksistaan, ja hänen tulee myös seurata niiden toteutumista. Mikäli asiakas kokee tulleensa huonosti kohdelluksi, on hänellä oikeus muistutuksen tekemiseen. (STM raportti 2012, 59.) Palveluun tai kohteluunsa tyytymätön asiakas voi myös pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan tilanteessa sovittelijana (Korhonen & Merisalo 2008, 32). Sosiaaliasiamies ei kuitenkaan puutu yksittäisten asiakkaiden päätöksiin, eikä hänellä ole oikeutta saada asiakkaiden luottamuksellisia tietoja kuin asiakkaan antamalla suostumuksella. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tarvittaessa myös ohjata asiakas hakemaan oikeudellisia palveluja. (Kananoja ym. 2011, 410–411.)

Näiden lisäksi korkeammalla tasolla laillisuusvalvontaa suorittaa valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies, jolle muun muassa kuuluu julkisyhteisöjen työntekijöiden ja muiden julkista tehtävää hoitavien virkatoimien lainmukaisuuden valvonta. Yhdessä oikeuskanslerin kanssa hän vastaa myös ihmis- ja perusoikeuksien toteutumisen valvonnasta. (STM raportti 2012, 56.) Oikeusasiamies valvoo viranomaisten ja virkamiesten toiminnan lainmukaisuutta, perus- ja ihmisoikeuksien sekä lastenoikeuksien toteutumista. Valvontaa hän suorittaa lähinnä tulleiden kanteluiden perusteella. Suuri osuus kanteluista koskee toimeentulotukiasioiden pitkiä käsittelyaikoja, mutta niitä tehdään myös asiakkaiden saaman kohtelun vuoksi. Kanteluiden johdosta oikeusasiamies on tehnyt huomautuksia muun muassa sosiaalityöntekijän huolimattomuudesta, viivästyneistä käsittelyajoista ja kirjauksien ja perusteluiden puutteellisuudesta. Suhteellisesti kuitenkin eniten toimenpiteisiin johtivat salsapitoa ja tiedon antoa koskevat kantelut. Oikeuskanslerin tehtävänä näissä on käytännössä jätettyjen kanteluiden ratkaisu. (Kananoja ym. 2011, 420–423.)

5 TIETOSUOJA

Tietosuoja ja tietoturvan käsitteellinen ero on hyvä aluksi selventää lyhyesti, koska tässä työssämme keskitymme pääasiassa tietosuoja-asioiden käsittelyyn. Käsitteenä tietosuoja sisältyy osana laajemman tietoturva-käsitteen toteutumiseen. Tietoturvalla edistetään käytännön toimenpiteillä tietosuojaa, ja tietoturvaan kuuluvan suojauksen kohteena on itse tieto ja sen turvallinen säilyminen. Siihen liittyviä tekijöitä ovat esimerkiksi tiedon luottamuksellisuus, sujuva käytettävyys ja eheys. Luottamukseen liitetään käyttäjätunnukset, salasanat ja erilaiset salausmenetelmät. Käytettävyyteen ja eheyteen taas vaikuttavat ohjelmistot ja laitteistot. Myös laitteiden pääsynvalvonta on osa tietoturvaa. Tietoturvan toimivuuden pohjalta voidaan taas luottaa siihen, että tietomme ovat vain oikeissa käsissä, ne ovat tarvittaessa helposti saatavilla, ja tiedot ovat oikeita ja virheettömiä. **Tietosuoja taas on edellytys muun muassa yksityisyyden suojan toteutumiselle. Tietosuojauksen kohteena on henkilö ja hänen tietojensa suojaaminen.** Tietosuojaan liittyy useita lakeja, kuten julkisuuslaki, henkilötietolaki, sekä sähköisen viestinnän tietosuojalaki. Tietosuojaan sisältyvät siis ne tekijät, jotka liittyvät ihmisten henkilökohtaisiin tietoihin ja niiden käsittelyä koskeviin säännöksiin. Onnistuneen tietosuoja toteutumisen turvaamiseksi näitä tietoja tulee käsitellä niin, ettei kenenkään yksityisyydensuoja tai muu oikeusturva vaarannu. (Lehtinen 2010, 22–23.)

Tietosuojasta puhutaan kansainvälisellä tasolla, kun tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista oikeudellisen sääntelyn kannalta. Suomessa käsitettä ei ole kuitenkaan erikseen missään laissa määritelty. (Koskinen, Alapuranen, Heino & Lehtonen 2012, 40.) Tietosuojauksessa on kyse ihmisten henkilötietojen suojauksesta. Tietosuojauksen alaisia ovat nimi- ja osoitetiedot, syntymäaika, sekä kaikki sellainen tieto, joka kuvailee ihmisten ominaisuuksia tai sellaista toimintaa, josta hänet voisi tunnistaa. Tietosuoja tarkoitus on turvata ihmisten oikeus yksityisyyden säilymiseen, ja samalla torjua henkilötietojen asiaton tai muuten tarpeeton käyttö. (Järvinen 2012, 12.)

Tässä työssä keskitymme tietosuoja-asioihin henkilöstöturvallisuuden näkökulmasta. Tällä käsitteellä tarkoitetaan niiden riskien hallintaa ja ennakointia, jotka aiheutuvat henkilöstön toiminnasta. Nämä riskit koskevat esimerkiksi salassapitovelvoitetta,

mutta samoin riskejä aiheutuu tietojen vastaanotossa, muokkauksessa ja tallennuksessa, luovutuksissa ja myös hävittämisessä. Useissa organisaatioissa on tämä alue unohdettu kokonaan suunniteltaessa laajempaa tietoturvaa. Kuitenkin jopa puolet tietoturvaan liittyvistä rikkeistä aiheutuu organisaation omista toiminta- ja menettelyta-voista. Tämän osa-alueen työstäminen vaatii koko työyhteisön toimintatapoihin puuttumista. Mietittäviä kohteita ovat esimerkiksi henkilöstön soveltuvuustekijät, toimenkuvat ja käyttöoikeudet, mutta huomioitava on myös tarvittavat sijaisjärjestelyt. Vastuut ja velvollisuudet on määriteltävä selkeästi ja yksiselitteisesti, koskien salassapitoa, asiakastietojen käsittelyä ja muita erityisvelvoitteita. Tätä osa-aluetta voidaan kehittää erilaisin koulutuksin, työmenetelmien muutoksilla ja asenteisiin vaikuttamalla. (Valtiovarainministeriön julkaisu 2008, 11–14, 19.) Tätä seikkaa ei voi varmasti korostaa liikaa, sillä edellytys asiakkaiden tietosuojan toteutumiselle, on tietosuoja-asioihin perehdytetty, oikein ohjeistettu ja vastuunkantava henkilöstö. Vastuullisuuden merkitys korostuu erityisesti silloin, kun asiakastietojen parissa työskenteleviltä henkilöiltä edellytetään erillisen salassapitosopimuksen tekemistä. (Pesonen 2012, 28.) Salassapitovelvoite on erityisen merkittävässä asemassa, ja se merkitsee vaitiolovelvollisuutta sekä asiakirjasalaisuuden säilyttämistä. Vaitiolovelvollisuus kieltää kaikenlaisen salassapidon alaisen tiedon paljastamisen tai luovuttamisen ulkopuolisille. Tämä merkitsee myös erityisen huolellisuuden noudattamista asiakirjojen säilytyksessä, jolloin niitä ei pidä jättää niin, että ne ovat ulkopuolisten nähtävissä. (Andreasson ym. 2013, 22; laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, 22–23§.)

Sosiaalihuollossa kaikki asiakastiedot ovat periaatteessa salassa pidettäviä, ja vaitiolovelvoitteen tärkeydestä ja sen merkityksestä on hyvä muistuttaa koko henkilöstöä. Ajattelemattomuus aiheuttaa usein riskitilanteita, eivätkä kaikki ole ymmärtäneet mitä tietoja ja kenelle voi luovuttaa esimerkiksi puhelimesta. Myös työntekijöiden Facebookissa julkaisemat harmittomiksi luullut päivitykset salassapitovelvollisuuden alaisista tiedoista, ovat ajoittain nousseet lehdistössä esille. Epätietoisuus salassapitovelvoitteen jatkumisesta myös henkilön kuoleman jälkeen on johtanut ainakin aluehallintoviraston antamiin huomautuksiin. Näin ollen on hyvä jo perehdytysvaiheessa varmistaa, että jokainen työntekijä saa näistä asioista riittävän ohjeistuksen ja myös ymmärtää niiden noudattamisen tärkeyden. Ohjeistuksesta tulee muun muassa ilmetä mitä tietoja, ja millaiseen käyttöön saa selvittää, ja mitä seurauksia luvatto-

masta käsittelystä voi olla. Tärkeää on vielä muistuttaa salassapitovelvoitteen jatkumisesta myös työsuhteen päättymisen sekä asiakkaan kuoleman jälkeen. Tietosuojaasiat koskevat siis kaikkea toimintaa ja koko henkilöstöä, ja riskit tulisi mahdollisuuksien mukaan ennaltaehkäistä. Huomioitavaa on ohjeistuksessa korostaa, että tietosuoja-asioista huolehtiminen koskee kaikkea toimintaa, ei vain tietotekniikan käyttöä. Esimiehien vastuulla on henkilöstön riittävän koulutuksen ja ohjeistuksen turvaaminen. (Andreasson ym. 2013, 24–26, 30.)

Sähköpostin käytöstä on myös hyvä olla riittävät ohjeet. Sosiaalihuollon salassa pidettävien tietojen lähettämiseen suojaamattoman sähköpostin käyttö on kiellettyä, myös niissä tapauksissa, joissa asiakas itse sitä pyytää (Tietosuojavaltuutetun kannanotto 2009). Yleisiin tiedusteluihin esimerkiksi etuuden tai palvelun hakemisesta voidaan vastata suojaamattoman sähköpostin välityksellä. Asiakkaat lähettävät kuitenkin myös muuta tietoa, kuten hakemuksia sähköpostitse, tällöin viranomaisen on kuitenkin pyydettävä mahdolliset lisätiedot kirjeitse tai puhelimitse. Tämä koskee myös kaikkea sellaista tietoa, joihin ei pystytä vastaamaan yleisesti, eli paljastamatta hänen henkilötietojaan tai muunlaisia asiakastietoja. (Tietosuojavaltuutetun toimiston opas 2007, 3.)

5.1 Henkilötiedot ja henkilötietojen käsittelyn periaatteet

Henkilötietoja ovat asiakassuhteessa syntyneet ja tallennetut tiedot, eli periaatteessa kaikenlainen tilanteessa syntyvä ja kerätty informaatio tai data. Henkilötietoja ovat kaikki sellaiset tiedot, josta henkilö tai hänen läheisensä voidaan kohtuullisin keinoin tunnistaa. Nämä eivät koske ainoastaan virallisia asiapapereita, vaan myös numeraalista tietoa, joka voidaan yhdistää nimen perusteella esimerkiksi henkilön perheoloihin tai varallisuuteen. Samoin esimerkiksi valokuvat tai sormenjälkikuvat, piirrookset, muistilaput, tulosteet tai tallennetut ääninauhat tai muut, joista henkilö voidaan yksilöidä, ovat luonteeltaan henkilötietoja. Arkaluonteisia tietoja, kuten sosiaalihuollon toimenpiteitä, voidaan tallentaa ja käsitellä vain rekisteröidyn henkilön suostumuksesta tai perustellusta syytä. Tällainen perusteltu syy voi olla henkilön oman edun suojaamiseen liittyvä syy. (Pesonen 2012, 16–19.) Käsitteenä henkilötiedot ovat melko laaja termi, koska tulkinnalle jää varaa siitä, mikä tai mitkä tiedot tai kuvailut

voidaan katsoa sellaisiksi, että niistä voidaan henkilö tunnistaa. Tämän osalta onkin hyödynnettävä maalaisjärkeä, koska tietosuojan on tarkoitus palvella henkilöiden yleistä etua, mutta siitä ei saa kuitenkaan muodostua liiaksi haittaa. (Järvinen 2012, 248.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) säättää sosiaalihuollon asiakirjasalaisuudesta. Salassa pidettäviä asiakirjoja, niiden kopioita tai vastaavia, ei saa millään tavalla luovuttaa tai näyttää sivullisille. Laki määrää myös vaitiolovelvollisuudesta, niin että kukaan sosiaalihuollon palveluksessa toimiva ei saa paljastaa sivullisille tietoa, joka on vaitiolovelvollisuuden alaista. Vaitiolovelvollisuus jatkuu, vaikka työn tai tehtävän hoitaminen olisi päättynyt. Myöskään sosiaalihuollon asiakkaalla tai häntä edustavalla henkilöllä ei ole oikeutta paljastaa sivullisista saatuja salassa pidettäviä tietoja. Kumpaakin osapuolta koskee myös salassa pidettävien tietojen hyväksikäyttökielto, joka merkitsee, että saatuja tietoja ei aiheettomasti saa käyttää kenenkään hyödyksi, eikä toisen henkilön vahingoittamistarkoitukseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 14–15 §.)

Henkilötietojen käsittelyksi katsotaan myös sellainen toiminta, jossa itse mahdollisesti vain säilyttää muiden henkilötietoja, mutta antaa niitä eteenpäin muiden käyttöön (Henkilöstön tietoturvaohje 2006, 41). Useat ihmiset käsittelevät työssään henkilötietoja, ja esimerkiksi virastoissa on niihin pääseminen jo viranhoitamisen edellytys (Järvinen 2012, 19). Kun puhutaan yleisesti käsitteenä henkilötietojen käsittelystä, tarkoitetaan sillä kaikkea toimintaa liittyen henkilötietoihin, alkaen tietojen keräämisestä, päättyen niiden tuhoamiseen, eli koko niiden elinkaarta (Koskinen ym. 2012, 45). Henkilötietolaki määrittelee henkilötietojen käsittelyyn kuuluvan kaiken sellaisen tiedon, joka koskee ” *henkilötietojen keräämistä, tallettamista, järjestämistä, käyttöä, siirtämistä, luovuttamista, säilyttämistä, muuttamista, yhdistämistä, suojaamista, poistamista, tuhoamista sekä muita henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä* ” (Henkilötietolaki 523/1999, 3§).

Kaikista sosiaalihuollon palveluita käyttävistä henkilöistä syntyy kirjaukset asiakastietoihin. Näistä tiedoista muodostuu asiakasasiakirjoja, joiden tallennuksessa on noudatettava arkistolain ja henkilötietolain säännöksiä sekä organisaation omia määräyksiä, koskien henkilörekisterien arkistonmuodostussuunnitelmaa. (Laaksonen ym.

2011, 28.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa tekemään asiakirjoihin aina merkinnän, jos tietoja hankitaan tai luovutetaan ulkopuolisille henkilöille. Näissä tilanteissa on suositeltavaa merkitä tietoja luovuttaneen nimi, päivämäärä, tiedot jotka on luovutettu, luovutuksen syy ja tietojen saaja. Lisäksi on merkittävä tieto siitä, mihin luovutus on perustunut; asiakkaan suostumukseen vai lakiin. Myös mahdolliset asiakkaan ilmaiset tietojen luovutuskiellot on syytä kirjata. Tilanteissa, joissa asiakas itse saa kopiot omista tiedoistaan, ei merkintää tehdä asiakaskertomukseen vaan asiakirjapyyntöön. (Andreasson ym. 2013, 76–77.) Mikäli asiakkaalle ei voida lakiin perustuen hänen pyytämäänsä tietoja luovuttaa, tulisi siitä antaa hänelle kirjallinen kieltäytymistodistus (Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut 2010a, 4).

Kun tietojen luovuttaminen eri rekisterien välillä perustuu esimerkiksi sosiaalihuollon viranomaisen lakisääteiseen tiedonsaantioikeuteen, ei näissä tilanteissa tarvita asiakkaan suostumusta, mutta asiakkaalle on kuitenkin asiasta ilmoitettava. Mikäli ei ole lakiin perustuvaa oikeutta, on asiakkaalta pääsääntöisesti saatava suostumus tiedonluovutukseen ja mahdollisesti myös perusteltava syy pyyntöön. Luovutuksen edellytys on aina asiayhteyden olemassaolo palvelunantajan ja asiakkaan kesken (Miettinen ym. 2013, 20, 23.)

5.2 Henkilörekisterit ja rekisteriselosteet

Henkilötietolaki määrittelee henkilörekisterin käyttötarkoitukseltaan sellaiseksi yhteiseksi joukoksi henkilötietoja, joiden käsittely on järjestetty niin, että tarvittavan yhden henkilön tiedot pystytään löytämään vaivattomasti ja kustannustehokkaasti, esimerkiksi automaattisten tietojenkäsittelyn tai kortistoiden avulla (Henkilötietolaki 523/1999, 3 §). Rekisteröidyksi kutsutaan henkilöä, jota henkilötiedot koskevat, rekisterinpitäjäksi taas kutsutaan sitä henkilöä, jonka käyttöä varten rekisteri on perustettu. Rekisterinpitäjällä on oikeus määrätä rekisterin käytöstä, samoin hänellä on vastuu tietojen asianmukaisesta käyttötarkoituksesta. Sosiaalihuollossa henkilörekisterit muodostuvat asiakaskertomuksista ja kaikista palveluihin liittyvistä suunnitelmista, hakemuksista, päätöksistä, lausunnoista ja muista asiakirjoista. Jokaisessa eri palvelutehtävässä kerätään asiakkaista tietoja erilaisia käyttötarkoituksia varten ja

niistä jokaisesta muodostuu erilliset asiakasrekisterit, joita ei saa yhdistää. (Andreasson ym. 2013, 15, 62, 78–79.) Sosiaalihuollossa henkilörekisterit muodostuvat usein niin, että yhden tietyn palvelun tuottamiselle on luotu erilliset rekisterit. Näin se merkitsee sitä, että kaikki tieto, jota eri rekisterien välillä käytetään tai siirretään, katsotaan samalla tietojen luovutukseksi. (Miettinen ym. 2013, 19.)

Rekisteriselosteiden tarkoitus on antaa tiedot siitä, millaisia rekistereitä on, ja perustiedot siitä, mitä tietoja kustakin rekisteristä löytyy, mihin niitä käytetään ja millä tavalla niistä saa tietoja luovuttaa (Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut 2010a, 9). Rekisterinpitäjällä tulee olla laadittuna erillinen rekisteriseloste jokaisesta henkilörekisteristä, ja rekisteriselosteiden tulee olla jokaisen saatavilla. Rekisterinpidon tulee aina perustua lain mukaiseen henkilötietojen keräämisoikeuteen. Sen tulee pohjautua suunnitelmalliseen toimintaan, jolloin on tarkasti määriteltävä, miksi tietoja kerätään, mihin niitä aiotaan käyttää, ja miten turvataan yksityisyyden säilyminen. On myös huolehdittava henkilörekistereiden ylläpidosta, ja siitä kenen vastuulla on esimerkiksi tarkastuspyyntöjen toteutus. Tarpeellisuus- ja huolellisuusvaatimuksen noudattaminen merkitsee vain tarkoituksenmukaisten henkilötietojen käsittelyä. (Andreasson ym. 2013, 63–64; Henkilöstön tietoturvaohje 2006, 43–50.) Tarpeellisuusvaatimuksen mukaisesti on siis lupa hankkia ja käsitellä vain oleellisia tietoja käsiteltävän asian kannalta. Kun on kyse sosiaalihuollon toiminnasta, saadaan kerätä sellaisia arkaluonteisiakin tietoja, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan huollon kannalta. Virheettömyysvaatimus edellyttää, että tiedot ovat täydellisiä ja ajantasaisia, ja arvioinnissa on huomioitava aina henkilötietojen käsittelyn käyttötarkoitus ja yksityisyyden suoja. (Höök 2011, 5, 10–12.)

Kun kunta järjestää itse sosiaalihuollon palvelut, on rekisterinpitäjä silloin kunnan oma palveluista vastaava toimielin. Kaikki sosiaalihuollon erilliset rekisterit voidaan sijoittaa samaan tietojärjestelmään, mutta niiden on muodostettava erilliset itsenäisesti käytettävät tiedostot, ja jokaisella rekisterillä on omat käyttötarkoituksensa. Kunkin rekisterin tietoja tulee käyttää vain siihen tarkoitukseen, jota varten tiedot on koottu, muu käyttö edellyttää aina lakiin perustuvaa syytä tai erillistä suostumusta. (Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut 2010a, 5, 9.)

Henkilötietolaki määrittelee rekisterinpitäjäksi sellaisen henkilön, yhteisön, laitoksen tai säätiön, jonka toimintaa ja käyttötarkoitusta varten rekisteri on perustettu, ja joka ohjaa ja määrää sen käyttöä (Henkilötietolaki 523/1999, 3 §). Laissa määrätään useita velvoitteita koskien rekisterinpitäjää. Kerätessään ja käsitellessään henkilötietoja, on rekisterinpitäjän noudatettava toiminnassaan huolellisuus-, ilmoitus-, sekä informatiivellisuutta. (Järvinen 2012, 247.) Huolellisuusvelvoite edellyttää myös hyvän tietojenkäsittelytavan noudattamista. Henkilötietojen käsittelyyn on oltava perusteltu, asiallinen sekä käyttötarkoituksen mukainen syy (Henkilötietolaki 523/1999, 5-7 §). Rekisterinpitäjän velvollisuuksiin kuuluu myös kertoa rekisteröidyille henkilöille heidän keräämistään henkilötiedoista ja niiden käytöstä. Mikäli hän havaitsee virheellisiä tai puutteellisia tietoja, on hänellä velvoite oma-aloitteisesti ne korjata. (Henkilöstön tietoturvaohje 2006, 50; Henkilötietolaki 523/1999, 29 §; Laaksonen ym. 2011, 43.)

Rekisteröidyksi henkilöksi kutsutaan sellaista henkilöä, jota henkilörekisterissä olevat tiedot koskevat ja joiden perusteella hänet voidaan yksilöidä (Koskinen ym. 2012, 48). Jokaisella on henkilötietolain mukainen tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus, eli oikeus tarkastaa tiedot, jotka hänestä on merkitty henkilörekisteriin. Samoin on pääsääntöisesti oikeus saada tiedot rekisterinpitäjältä, siitä mihin henkilötietoja käytetään ja säännöllisesti luovutetaan (Henkilötietolaki 523/1999 24 §, 26 §.) Tiedonsaantioikeus merkitsee rekisteröidylle oikeutta saada tietoonsa, mistä häntä koskevat tiedot saadaan, mihin tarkoituksiin tietoja käytetään ja kenelle niitä annetaan. Tarkastusoikeus taas tarkoittaa rekisteröidyn oikeutta saada tietoa siitä, onko hänestä tallennettuja tietoja, ja jos on, niin mitä ne ovat. Pyyntö omien tietojen tarkastusoikeudesta osoitetaan rekisterinpitäjälle. Tiedot saa antaa vain luotettavalla tavalla, ja henkilöllisyys on varmistettava luotettavasti. Puhelimitse tai sähköpostitse annettua henkilötunnusta ei voida pitää riittävän luotettavana. Samoin rekisteröidyllä on oikeus virheellisten tai puutteellisten tietojen oikaisupyyntöön ja mahdollisesti korvaukseen väärin tietojen käytöstä, mikäli niistä on aiheutunut hänelle haittaa. (Andreasson ym. 2013, 15, 63; Henkilöstön tietoturvaohje 2006, 45; Pahlman 2010, 64–66.)

5.3 Lokitiedot ja käyttöloki

Lokitiedolla tarkoitetaan dokumentointia jostain tapahtumista tietyinä ajankohtana. Tietoturvallisuuden ja tietosuojan osalta näiden tietojen suojaamisen tulisi olla hyvin suunniteltua. Lokien käsittelyllä tarkoitetaan kaikkia siihen liittyviä toimenpiteitä, kuten keräämistä, analysointia, säilyttämistä, luovuttamista, poistamista ja arkistointia. Kapeammassa ja arkipäiväisemmässä merkityksessä, sillä tarkoitetaan olemassa olevien lokitietojen tarkastelua. (Valtiovarainministeriön lokiohje 2009, 13–14.) Tietoja jotka tallentuvat tietojärjestelmiin kutsutaan siis lokitiedoiksi. Lokitietoja käytetään hyödyksi esimerkiksi tietojärjestelmien virhe- ja häiriötilanteissa, mutta tarvittaessa myös käytönvalvonnassa. Oikeudellinen peruste voi liittyä henkilötietojen käsittelyn käytönvalvontaan, mutta se voi syntyä myös muunlaisista perusteista. Tässä kuitenkin käsitellään lokitiedoilla nimenomaisesti henkilötietojen ja niiden suojaamisen vuoksi ylläpidettyjä valvontajärjestelmän mukaisia käyttölokitietoja. Lokitiedoilla tarkoitetaan tässä siis niitä tietoja, joita käyttäjästä jää tietojärjestelmään. Käyttäjällä taas tarkoitetaan niitä henkilöitä, jotka voivat käyttää näitä järjestelmiä, eli heidät on rekisteröity tietojärjestelmän käytönvalvontaan. Rekisterinpitäjällä on velvollisuus toteuttaa riittävät tekniset toimenpiteet (käyttäjien yksilöinti, käyttöoikeuksien määrittely) henkilötietojen suojaamiseksi suhteellisuusperiaatteen (mahdollisuudet, kustannukset, tietojen laatu) mukaisesti. Samoin rekisterinpitäjän on huolehdittava työntekijöiden riittävästä ohjeistuksesta ja sitoumuksista liittyen henkilötietojen käsittelyyn. (Lokitiedot henkilötietojen suojaamisen välineinä 2012, 1-3.)

Käyttölokirekisteristä puhuttaessa, on rekisteröitynä nyt sellaiset työntekijät, jotka toimivat asiakastietojen parissa. Myös näissä on oltava erillinen rekisterinpitäjä, joka huolehtii ja valvoo lainmukaisesta toiminnasta ja riittävän koulutuksen antamisesta henkilöstölle. Jokainen, joka työssään käsittelee henkilötietoja, on vastuussa annettujen ohjeiden noudattamisesta. Lokitietojen käyttö kuuluu kuitenkin vain sellaisille henkilöille, jotka työtehtävänsä puitteissa vastaavat tietosuojan turvaamisesta. Yksi tietosuojavastaavan tehtävistä on juuri asiakastietojen käyttötarkoituksen tarkkailu lokirekistereihin jäävien merkintöjen avulla. (Andreasson ym. 2013, 81–82.) Lokitiedostoihin tallentuvat työntekijöiden ”jäljet” tietokoneella työskentelystä, jolloin niiden avulla voidaan tarkistaa mitä asiakastietoja ja missä asiayhteydessä on käsitelty, ja mitä asiakastietoja on luovutettu (Miettinen ym. 2013, 19–20). Näin niiden

avulla voidaan tarvittaessa vahvistaa tai evätä henkilöstön luvattomat käyttötarkoitusepäilyt, jolloin kyseessä on sekä käyttäjien, että asiakkaiden oikeusturvan toteutuminen. Lokitiedot, jotka muodostuvat käyttäjäkohtaisesti, on tarkoitettu rekisterinpitäjälle käytönvalvontaa varten. (Muistio asiakasaloitteisesta käytönvalvonnasta 2012, 3-4.)

Lainsäädäntöön perustuen käytönvalvonnan osalta on päävastuussa rekisterinpitäjä. Hänen velvollisuuksiinsa kuuluu asiakastietojen salassapito ja henkilötietojen suojaus luvattomalta käsittelyltä. (Andreasson & Koivisto 2013, 122.) Sosiaalihuollon erityislainsäädäntö edellyttää, että palvelujen tuottaja pitää rekisteriä sekä sen omien asiakastietojärjestelmien käyttäjistä, että myös asiakasrekisterien käyttäjistä sekä heidän käyttöoikeuksistaan. Laki edellyttää, että kaikesta asiakastietojen käytöstä ja tietojen luovutuksesta on kerättävä lokitiedot lokirekisteriin. Käyttölokirekisteriin tallennetaan tiedot siitä, mitä asiakastietoja on käytetty, kenen palvelunantajan tietoja on käytetty, kuka tietoja on käyttänyt, mihin tarkoitukseen ja milloin. Luovutusrekisteriin taas on tallennettava tieto asiakastiedoista jotka on luovutettu. Siitä ilmenee kenen palvelunantajan asiakastietoja on luovutettu, kuka on luovuttanut, mihin tarkoitukseen ja milloin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, 5 §.)

6 CASE KIRKKONUMMI

Kirkkonummen kunnassa on noin 37 000 asukasta. Kunta tuottaa sosiaali- ja terveystalouden lisäksi opetus-, kulttuuri-, vapaa-ajan palveluja ja teknisiä palveluja. Sosiaali- ja terveystalouden tuottamisesta vastaa perusturvan toimiala. Kunnan perusturva on jaettu viiteen tulosalueeseen: sosiaalipalvelut, terveystalouden palvelut, toimintakyvyntukipalvelut, ikäihmisten hyvinvointipalvelut ja hallintopalvelut (kuviokuva 2). Perusturvan toiminta-ajatus on asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen asiakaslähtöisten palveluiden avulla. Sosiaalipalvelut jakautuvat vielä neljään erilliseen tulosyksikköön: lastensuojelun-, aikuissosiaalityön-, lapsiperheiden kotipalvelun tulosyksikköön sekä talous- ja velkaneuvontaan (kuviokuva 3). (Kirkkonummen kunnan www-sivut 2013.)

PERUSTURVAN TOIMIALAN ORGANISAATIO				
PERUSTURVAJOHTAJA LIISA STÄHLE				
Tulosalueet				
Sosiaalipalveluiden tulosalue	Terveystalouden palveluiden tulosalue	Toimintakyvyntukipalveluiden tulosalue	Ikäihmisten hyvinvointipalveluiden tulosalue	Hallintopalveluiden tulosalue
Tulosalueen johtaja Sirku Pekkarinen-Keto	Tulosalueen johtaja Taina Remes-Lyly	Tulosalueen johtaja Jaana Koskela	Tulosalueen johtaja Marjut Hovinen	Tulosalueen johtaja Kati Kupiainen
Tulosyksiköt				
Aikuissosiaalityön tulosyksikkö Pia Sandström-Hentilä	Terveydenhoitopalveluiden tulosyksikkö Anna-Lotta Aaltonen	Kuntoutuspalveluiden tulosyksikkö Heili Kangas	Kotona selviytymistä tukevien palveluiden tulosyksikkö Gun-Lis Wollstén	
Lastensuojelun tulosyksikkö Birgitta Nordman	Vastaanotto-toiminnan tulosyksikkö Johanna Stenqvist	Vammaispalveluiden tulosyksikkö Tuula Malmi-Suominen (Vs.)	Ympäri vuorokautisen hoivan tulosyksikkö Marjut Hovinen	
Talous- ja velkaneuvonnan tulosyksikkö Sirku Pekkarinen-Keto	Suun terveydenhuollon tulosyksikkö Taina Remes-Lyly	Kuntouttavan työtoiminnan tulosyksikkö Ulla Railio	Terveystalouden tulosyksikkö Seija Ovaskainen	
Lapsiperheiden kotipalvelun ja perheohjauksen tulosyksikkö Sami Letti	Työterveyshuolto (Ostop.) Taina Remes-Lyly	Mielenterveyspalvelujen tulosyksikkö Kirsi Hatanpää	Ympäri vuorokautisen hoivan ostopalvelut Marjut Hovinen	
	Erikoissairaanhoidon (Ostop.) Johanna Stenqvist	Päihdepalveluiden tulosyksikkö Kari Kopra		

Päivitetty 8.2.2013

Kuvio 2: Kirkkonummen perusturvan tulosalueet (Kirkkonummen kunnan www-sivut 2013)

SOSIAALIPALVELUT
TULOSALUEEN JOHTAJA, SOSIAALITYÖN PÄÄLLIKKÖ SIRKKU PEKKARINEN-KETO

Sosiaalipalvelujen tulosyksiköt			
Lastensuojelun tulosyksikkö	Aikuissosiaalityön tulosyksikkö	Lapsiperheiden kotipalvelun tulosyksikkö	Talous- ja velkaneuvonta
Johtava sosiaalityöntekijä Birgitta Nordman	Johtava sosiaalityöntekijä Pia Sandström-Henttilä	Johtava ohjaaja Vs. Sami Letfi	Tulosalueen johtaja Sirku Pekkarinen-Keto
Alkuarviointi tiimi	18-29 -vuotiaiden tiimi	Lapsiperheiden kotipalvelu	
Avohuollon tiimi	30-59 -vuotiaiden tiimi	Lastensuojelun perheohjaus	
Sijais- ja jälkihuollon tiimi	Yli 60-vuotiaiden tiimi		
Lastenvalvojalominnan tiimi	Maahanmuuttajien tiimi		

Kuvio 3. Sosiaalipalvelujen tulosyksiköt (Kirkkonummen www-sivut 2013)

Sosiaalityön päällikkö on koko sosiaalipalveluiden tulosalueen johtaja, jonka vastuulla ovat kaikki sosiaalipalvelut Kirkkonummen kunnassa. Hän edustaa johtoa. Johtava sosiaalityöntekijä kuuluu myös ns. johtohenkilöstöön, mutta hän vastaa myös esimerkiksi asiakirjojen luovuttamisesta. Johtava sosiaalityöntekijä tarkastaa sosiaalityöntekijän keräämät asiakirjat, jotka luovutetaan asiakkaalle. Johtavan sosiaalityöntekijän rooli on tärkeä, koska hänen velvollisuuksiinsa sisältyy sosiaalityöntekijöiden tekemien asiakasmerkintöjen tarkistaminen. Johtava sosiaalityöntekijä myös ottaa kantaa asiakastietojen korjaus- ja poistopyyntöihin. Yksittäinen sosiaalityöntekijä ei voi itsenäisesti poistaa itse kirjoittamaansa tekstiä, vaan siihen ottaa kantaa johtava sosiaalityöntekijä. Sosiaaliohjaaja saa asiakkailta pyyntöjä asiakastietojen luovuttamisesta ja hänen tehtävänsä on myös informoida asiakkaita heidän oikeuksistaan.

Jokainen työntekijä on henkilökohtaisesti vastuussa tietojen asiallisesta ja oikeasta käytöstä ohjeiden mukaisella tavalla. Työtehtävissä käsiteltävän tiedon tulee jäädä vain organisaation haltuun, mikäli niitä ei ole määrätty erikseen hävitettäväksi. Jokaisella on myös velvollisuus ilmoittaa mahdollisista tietoturvaan liittyvistä epäkohdista tai epäilyistä väärinkäytöksistä, joko omalle esimiehelleen tai oman toimialan tietosuojavastaavalle. Esimiehet valvovat ohjeiden noudattamista ja toteutumista. He vastaavat myös työntekijöiden tietojärjestelmiin liittyvistä oikeuksista ja huolehtivat

riittävästä perehdytyksestä. (Kirkkonummen kunnan tietoturvapoliittikka-luonnos 2012, 3.)

”Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan kuntalaisia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa, kuten taloudellisissa vaikeuksissa, lasten huolto- ja tapaamisasioissa, lastensuojelukysymyksissä ja lasten tilapäiseen hoitoon liittyvissä asioissa.” (Kirkkonummen kunnan www-sivut 2013.)

Kuntien tehtävänä on tuottaa asukkailleen sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja. Näitä palveluja ovat muun muassa toimeentulotuen myöntäminen ja lastensuojelutyö. Tämän opinnäytetyön tuloksena valmistuvat toimintaohjeet Kirkkonummen kunnan sosiaalipalveluiden työntekijöille, liittyvät pääosin kunnan aikuissosiaalityön ja lastensuojelun tehtäviin. Tehtävien hoitamiseen liittyy asiakastietojen keräämistä ja dokumentointia, esimerkiksi lastensuojelulaki velvoittaa työntekijät dokumentoimaan lapsen tilannetta. Dokumentointia ovat päätökset, asiakaskertomukset – ja suunnitelmat. Nykyään kunnilla on käytössään tietokonepohjaiset asiakastietojärjestelmät. Vielä 1980-luvulla sosiaalitoimistoissa asiakaskertomukset kirjoitettiin joko käsin tai kirjoituskoneella erillisille lomakkeille, jotka säilytettiin asiakkaiden omissa kansioissaan. Vuonna 1990 Kirkkonummen sosiaalitoimistoon saatiin ensimmäinen atk-pohjainen tietojärjestelmä, jonka avulla voitiin tehdä päätökset, laskelmat, maksut, asiakas-kertomukset ja suunnitelmat. Vuonna 2004 Kirkkonummella siirryttiin nykyisen asiakastietojärjestelmän käyttöön. Automaattinen tietojenkäsittely on helpottanut sosiaalityöntekijöiden työtä viime vuosina, mutta se on tuonut tullessaan myös paljon uutta opittavaa.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Työn toteutus tässä kahden eri tekijän kesken on luonnollisesti perusteltu ennalta hyväksytyssä opinnäytetyösuunnitelmassa. Työssä pystyimme hyödyntämään toisen tekijän pitkää työkokemusta ja reaaliaikaista työskentelyä työn toimeksiantajalla, joka loi pohjan ja tavoitteet tämän opinnäytetyön toteuttamiselle. Toisen tekijän kautta saimme työhön myös organisaation ulkopuolista pohdintaa, ja yksilötyönä tehtyä laajemman teoriaosuuden aihealueesta. Tekijöiden erilaiset elämäntilanteet ja pitkä välimatka, vaativat työvaiheiden jakamista, jotta työssä päästiin etenemään sovitussa aikataulussa.

Tämän työn suunnittelu sai alkunsa jo joulukuussa 2012, ja suunnitelma hyväksyttiin tammikuussa 2013. Työvaiheet jaettiin pohdinnan jälkeen niin, että Marika Kinnunen lähti aluksi selvittämään ja hahmottelemaan työn teoreettista sisältöä ja pääotsikoita, joiden pohjalta Eija Syrjänen aloitti lähdemateriaaliin perehtymisen, teoria-aineiston keräämisen ja teoriaosuuden kirjoittamisen. Teoriaosuuden sisältö hahmottui pääosin valmiiksi suunnitellun aikataulun mukaan, toukokuussa 2013. Kuitenkin työn edetessä sitä jouduttiin muokkaamaan ja täydentämään. Samanaikaisesti teoriaosuuden kirjoittamisen ohella, Marika Kinnunen suoritti henkilöstön haastatteluajkojen sopimisen sekä itse haastattelut työnsä ohessa. Työn empiirisen puolen yhteinen toteutus aloitettiin kesäkuun lopussa, ja aineisto oli kokonaisuudessaan valmiina elokuussa alkuperäisen suunnitelman mukaan. Työn tekeminen oli haasteellista, mutta toisaalta myös pystyimme näin yhdistämään alalla kokeneen ja kokemattoman näkökulmat aiheeseen liittyvistä asioista. Opinnäytetyön työstäminen näin, vaati molempien osalta jatkuvaa tiedonvälitystä, ajatustenvaihtoa ja keskustelua. Niiden kautta työ vähitellen muokkautui valmiiksi. Empiirisen osuuden ja haastatteluaineiston myötä esiin tulevien asioiden ja ongelmien tulkinta ja pohdinta, kuten myös tietosuojaohjeiden laadinta toteutettiin yhteistyönä.

Opinnäytetyömme toteutettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Kvalitatiivisille tutkimuksille on ominaista kokonaisvaltaisen tiedon hankinta ja aineiston kokoaminen todellisten tilanteiden avulla. Tiedon ja aineiston keräämisessä suositaan ihmisiltä saatua tietoa, ja tutkijan omien havaintojen tulkinnalla

on korostunut rooli. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään saavuttamaan syvempi ymmärtäminen tutkittavasta asiasta, samalla pyritään etsimään uusia, ehkä yllättäviäkin seikkoja tutkittavan asian kannalta. Aineiston hankinnassa suositaan menetelmiä, joissa tutkittavien näkökulmat saadaan esille, jolloin myös kohdejoukon valinnassa on keskityttävä tarkoituksenmukaisuuteen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.) Laadullisista tutkimuksista käytetään yleisesti myös nimeä case-tutkimus, koska se perustuu aina jonkin tapauksen tai ilmiön tutkimiseen. Saadun tiedon avulla puolestaan analysoidaan tiettyä tämänhetkistä tapausta tai toimintoa, tietyssä ympäristössä, esimerkiksi yhdessä organisaatiossa, tai jossakin sen sisäisessä yksikössä. Case-tutkimuksessa ei pyritä asioiden yleistämiseen, vaan jokainen tällainen tutkimus on ainutkertainen. Saadun tutkimusaineiston käsittely perustuu pitkälti tutkijan tulkintaan. Tulkinta taas rakentuu olemassa olevan teorian kautta, mutta tulkitsijan omien arvojen pohjalta. Laadullisessa tutkimuksessa painopiste on teorian, käsitteistön ja kerätyn aineiston keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Johtopäätökset muodostuvat teorian ja käytännön vuorottelevien näkökulmien kautta. (Pitkäranta 2010, 20, 22–23, 25, 126.)

Soveltuvien menetelmien tulee myös aineistonkeruussa olla perusteltuja, jolloin on valittava sellaiset menetelmät, joiden avulla voidaan saada lisätietoa ja erilaisia näkökulmia tutkittavaan asiaan. Laadullisissa tutkimuksissa käytetään pääasiallisesti haastatteluja, sillä niiden kautta voidaan saada monipuolisempaa aineistoa kuin esimerkiksi postitse tehtävistä lomakekyselyistä. Haastattelujen avulla haastateltava itse voi kokea hyödylliseksi tilaisuuden tuoda esille hänelle merkityksellisiä asioita, ja toisaalta haastattelija voi saada olettamaansa perusteellisempaa ja laajempaa tietoa. Haastattelu ei kuitenkaan ole ongelmaton tapa. Haastattelut vievät tutkijalta aikaa suunnittelussa, valmistautumisessa sekä itse haastattelutilanteissa. Virheitä voi myös sattua haastattelijalle tai haastateltavalle, ja joskus jopa itse koko tilanne voi epäonnistua, jos tunnelma koetaan jollain tavalla uhkaavaksi. Haastattelijan tulkinta voi myös vaikuttaa osaltaan vastaustuloksiin, samoin haastateltavat voivat tilanteessa antaa erilaisia vastauksia, kuin toisenlaisissa olosuhteissa. Tästä syystä saatujen tulosten tulkinnassa yleiselle tasolle, on noudatettava varovaisuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 205–207.)

Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin aineiston keräämiseen teemahaastatteluja. Tutkittavien oikeuksiin kuuluu aina vapaaehtoisuus päättää siitä, haluaako osallistua tutkimukseen, kuten tässä tapauksessa haastateltavaksi. Oikeus vapaaehtoisuuteen merkitsee myös sitä, että aineistonkeruusta ei saa muodostua osallistujille painostavaa tekijää, niin että kieltäytymisellä voisi olla hänelle negatiivisia vaikutuksia (Kuula 2011, 87, 108.) Opinnäytetyöhömmme liittyvät haastattelut keskittyivät henkilöstön työssään kokemiin ongelmallisiin tilanteisiin, liittyen asiakaspalveluun ja tietosuojaan, eikä haastatteluissa puututtu yksittäisten henkilöiden taitoihin tai osaamiseen. Haastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa kohderyhmän tämänhetkisiä työmenetelmiä ja tietoutta tietosuojaan liittyvistä asioista yleisellä tasolla. Tarkoituksena oli löytää kaikkien kannalta sujuvuutta ja lisätietoa jokapäiväisen työskentelyn sujuvuuden helpottamiseksi.

Käytimme siis empiirisen osuuden aineiston hankinnassa teemahaastatteluita. Hirsjärven mukaan, kerätyn aineiston määrän hahmottamiseen ei ole yhtä oikeaa vastausta, vaan aineisto voi perustua joissain tapauksissa vain yhden henkilön haastatteluun, kun toisinaan se voi sisältää useita haastatteluja. Kvalitatiivinen tutkimus ei perustu tilastollisten säännönmukaisuuksien etsimiseen, vaan sen tavoitteena on tutkittavan tapauksen syvempi ymmärtäminen, eikä sen perusteella voida tehdä yleisiä päätelmiä. Kuitenkin sen avulla voidaan tuoda esiin mahdollisesti toistuvia ja merkittäviä yksityiskohtia, jotka voivat olla suuntaa antavia myös yleisemmin samoja asioita tutkittaessa. Teemahaastattelut suoritetaan tutkijan ennalta määräämien teemojen ja aiheiden pohjalta, tyypillistä niille on kuitenkin varsinaisten muotoiltujen kysymysten puuttuminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 181–182, 208.) Yksi merkittävä haastattelun etu on, että se mahdollistaa juuri sellaisten henkilöiden valinnan haastateltaviksi, joilla on ennestään tietoa tai kokemusta käsiteltävästä aiheesta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastateltaviksi pyydettiin Kirkkonummen kunnan perusturvasta seitsemän henkilöä, joiden kokemuksia ja näkemyksiä hyödynnettiin työn empiirisessä osassa. Haastateltaviksi henkilöiksi valittiin aikuissosiaalityöstä kaksi sosiaalihojaajaa ja yksi sosiaalityöntekijä sekä johtava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelusta valittiin toimistosihteri, sosiaalityöntekijä ja johtava sosiaalityöntekijä. Valitut haastateltavat joutuvat päivittäisessä työssään tekemisiin työmme aihealueeseen liittyvien asioiden ja kysymysten

kanssa. Sosiaaliohjaajien työnkuvaan kuuluu asiakkaiden ohjaus. He neuvovat miten ja mistä asiakkaat saavat tarvitsemiaan palveluita, samoin heidän velvollisuuksiinsa sisältyy myös asiakkaiden neuvonta tarkastuspyyntöjen ja valitusten tekemisessä. Sosiaaliohjaajat ovatkin yleensä ensimmäiset kontaktihenkilöt aikuissosiaalityön asiakkuuteen saavuttaessa. Neuvontavelvoite koskee kuitenkin kaikkia kunnan virkamiehiä. Kokemus on osoittanut, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät kirjaavat aikuissosiaalityöntekijöitä huomattavasti enemmän tietoja asiakaskertomuksiin. Lastensuojelulaki velvoittaa dokumentoimaan lapsen tilannetta. Lastensuojelun työntekijät joutuvat neuvomaan asiakkaita enemmän esimerkiksi asiakaskertomusten luovutuspyyntöjen tekemisessä. He saavat myös enemmän tietojen korjaamis- ja poistamispyyntöjä kuin aikuissosiaalityöntekijät. Johtavilla sosiaalityöntekijöillä pitää viime kädessä olla tiedot siitä, miten tarkastus, luovutus – ja korjauspyynnöt käsitellään kunnassa. Tämän vuoksi on aiheellista haastatella myös heitä.

Päädyimme käytännön syistä sellaiseen järjestelyyn, että Marika Kinnunen suorittaa haastattelut yksin työaikansa puitteissa. Tämän opinnäytetyön kirjoittajien asuinpaikkakunnat sijaitsevat noin 200 kilometrin etäisyydellä toisistaan, eikä ryhmähaastattelua todettu mahdolliseksi toteuttaa kunnassa olevien työkiireiden ja alkavien lomien vuoksi. Näin haastattelut päädyttiin toteuttamaan yksilöhaastatteluina touko- ja kesäkuun 2013 aikana, Kirkkonummen perusturvan sosiaalipalveluiden tiloissa. Aikaa jokaiselle haastattelulle varattiin yksi tunti, ja haastatteluissa edettiin ennalta laadittujen teemojen pohjalta. Haastateltaville kerrottiin haastattelun liittyvän opinnäytetyön tekemiseen. Heille ilmoitettiin ennakolta myös haastatteluiden nauhoituksesta ja litteroinnista (nauhoitusten puhtaaksi kirjoitus), samoin kerrottiin, että haastattelu tuloksia tullaan käsittelemään nimettöminä.

Miten sitten päätetään teemat, joiden mukaan haastattelu etenee? Teemat voivat muovautua aiempien tutkimusten pohjalta, kirjallisuudesta, näiden yhdistelmästä, tai täysin teoreettiselta pohjalta, jolloin teoreettiset käsitteet muutetaan haastattelun teemoiksi. Tärkein asia on muistaa, että luotujen teemojen tulee tukea asetettujen tutkimusongelmien kannalta olennaisia asioita ja tuoda niihin vastauksia. (Aaltola & Valli 2007, 34.) Työssämme haastattelurungon teemat määräytyivät viitekehyksessä määriteltyjen käsitteiden perusteella. Teemat muodostuivat suoraan opinnäytetyöongel-

miksi asetettujen kysymysten pohjalta. Tämä oli tarkoituksenmukaista, jotta pysytymme hahmottamaan nykyisen tilanteen tietosuojaan liittyvien asioiden osalta.

Tallennettu haastatteluaineisto on yleensä kirjoitettava sanatarkasti puhtaaksi, mutta se voidaan toteuttaa myös käyttäen valikoitua tapaa, kunkin teeman mukaisesti. Ohjetta litteroinnin tarkkuudesta ei varsinaisesti ole. Ennen sen aloittamista on kuitenkin päätettävä, minkälaista analysointia aineistolle on tarkoitus suorittaa. (Aaltola & Valli 2007, 41; Hirsjärvi ym. 2009, 222.) Päädyimme analysoinnissa järjestelemään aineiston teemoittain, jolloin jokaisen teeman alle kerättiin kunkin vastaajan osalta merkitsevät vastaukset kuhunkin teemaan. Tässä vaiheessa mukaan otettiin myös teoria. Teemahaastattelun, kuten muunkin laadulliseen tekstiin pohjautuvan aineiston tulkinnassa on kaksi tapaa. Tulkinnassa voidaan pysyä vain saadun aineiston mukaisen asioiden analysoinnissa, tai voidaan edetä niin, että saadun aineiston avulla tutkija pohtii ja analysoi asioita teoriaan tukeutuen, jolloin saatu aineisto toimii tavallaan lisäaineistona tutkittavassa ongelmassa. (Aaltola & Valli 2007, 42–43, Kurkela n.d.)

Tulosten luotettavuuden kannalta on vielä muistutettava, että kun kyse on haastattelututkimuksesta, ei voida puhua todellisuuden tutkimisesta, koska kysymys on vain kunkin vastaajan henkilökohtaisesta kokemuksesta siitä, mikä on todellisuutta (Kurkela n.d.) Kaikki haasteltavat henkilöt toimivat kuitenkin päivittäin työssään asiakkaiden tietosuojaan liittyvien asioiden ja mahdollisten ongelmien parissa, joten näin ollen heidän kokemukseräisiä tuloksia voidaan lähtökohtaisesti pitää luotettavina tai ainakin suuntaa antavina. Kananojan mukaan henkilöstön motivaatio myös yleensä paranee tilanteissa, joissa kehitystyö liittyy työntekijöiden työtehtäviin, ja heillä on itsellään mahdollisuus myös jotenkin asioihin vaikuttaa (Kananoja ym. 2011, 356). Haastattelujen hyödyntäminen aineistona on myös tästä syystä mielestämme perusteltua ja hyödyllistä.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Kaikilta haastateltavilta kysyttiin seuraavat pääteemojen mukaiset viisi peruskysymystä: Mitä tarkoittaa tietosuojaja? Mitä ovat rekisteriselosteet? Mikä on käyttöloki? Miten henkilötietoja pitää käsitellä ja mitä asiakastietoihin kirjataan? Miten asiakastietoja voidaan luovuttaa asiakkaalle? Näiden lisäksi haastattelun yhteydessä kysyttiin kyseiseen teemaan liittyvistä aiheista, sähköpostin käytöstä työelämässä, asiakkaiden ohjeistuksen kehittamisestä ja asiakastietojen korjaamisesta. Monien haastateltavien kanssa keskusteltiin esimerkiksi siitä, miten työntekijät voivat varmistaa puhelinkeskusteluissa asiakkaan henkilöllisyyden. Samoin useamman haastateltavan kanssa pohdittiin sitä, miten työntekijät osaisivat neuvoa ja ohjeistaa asiakkaita paremmin. Keskusteltaessa nousi tarkasteluun myös se seikka, että miksi asiakkaat eivät tarkasta esimerkiksi rekisteritietojaan useammin. Johtuuko asiakkaiden passiivisuus tietämättömyydestä vai luottamuksesta?

Ensimmäinen teema käsitteli tietosuojaa. Tämän avulla haluttiin selvittää onko tietosuojan sisältö selkeä, ketä se mahdollisesti palvelee ja mikä on sen merkitys. Haastatteluissa keskusteltiin osittain jo tässä kohdassa myös siitä, olisiko jotain lisätiedon tarvetta tämän aiheen osalta. Kysyttäessä mitä tietosuojaja heidän mielestään tarkoittaa haastateltavat vastasivat muun muassa seuraavasti:

- ”Sitä, että mä olen vastuussa asiakkaiden tietosuojasta. Ja tota, et mä en saa sähköpostilla laittaa asiakkaitten tietoja. Mun täytyy miettiä, että missä mä voin laittaa niitä tietoja eteenpäin ja missä en. Mitkä on suojattuja keinoja ja mitkä ei. Miksi tärkeää? Sen takia, ettei tiedot mene väärin paikkoihin, väärällä tavalla ja että asiakkaitten kaikki henkilökohtaiset tiedot pysyy niinku säilytettynä oikein.”
- ”En mä tiedä. Jaa no se tietosuojaja juttu, niin se on, työstä ei saa puhua missään niin se on se. Mutta mitäs joku ohje ehkä kaikille työntekijöille, pikaohje, ei mikään hirveen pitkä vaan semmonen”
- ”No se on kyllä ihan oleellinen asia.”

- *”No tietosuoja tietysti antaa ne, ensinnäkin niin siellä on ne ohjeet, et mitä tietojaa saa antaa ja miten täytyy niinku toimia tietojen kanssa, jotta ulkopuoliset ei saa, ei saa tota tietää toisten ihmisten asioista.”*
- *”No sehän on yksi tärkeimmistä asioista tässä tai ylipäätensä kaikissa virallisissa julkisissa ja muutenkin ihmisiä koskevissa asioissa, että tuota vain niihin tietoihin pystyy, on vain oikeus, niillä tietyillä ihmisillä on oikeus, jotka on tän ihmisen kanssa tekemisissä, niillä on pääsy, tai jotka tarvii muista syistä tietoja.”*
- *”No se on kyllä ihan oleellinen asia. Mulle se merkkää kyllä tosi paljon. Mä oon itte sen suhteen silleen aika tarkka ja yritän pitää niinku, niinku asiakkaan kannalta erityisesti huolehtia siitä.”*
- *”Asiakkaan oikeus siihen, että häntä koskevia asioita niinku ei levitellä pitkin poikin ihmisille, joille ne asiat ei kuulu. On ohjeistettu, kuvittelee tietävänsä, mutta ei mitään hirveen hyviä ohjeita.”*

Kuten jo teoriaosuudessa kerroimme, on tietosuojan merkitys sosiaalihuollon työntekijöiden keskuudessa avainasemassa. Itse käsite voi kuitenkin herättää kysymyksiä ja ajatuksia siitä, mitä kaikkea siihen sisältyy. Tietosuoja on siis karkeasti määriteltynä ihmisten yksityiselämän suojan ja siihen liittyvien oikeuksien turvaamista, heidän henkilötietojansa käsiteltäessä (Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut 2013).

Haastatteluiden perusteella voimme todeta, että tietosuojan merkitys haastateltavien työntekijöiden keskuudessa oli suhteellisen selkeä. Vaitiolovelvollisuus, salassapito ja asiakastietojen huolellinen säilyttäminen olivat työntekijöiden hallussa hyvin. Tietosuoja käsitteenä on laaja ja hieman vieras, mutta keskustelujen myötä kävi ilmi, että tietosuojan merkitys ja tärkeys sekä sen noudattaminen toteutuu Kirkkonummen sosiaalipalveluiden työntekijöiden keskuudessa. Jonkin verran kuitenkin ilmeni myös toiveita tämän asian osalta käsitteen selkeyttämiseen ja ohjeisiin. Tässä ehkä itse haastattelutilanne asetti myös tietynlaista ”itsekritiikkiä” siitä, miten pitäisi vastata näin laajaan aiheeseen. Joka tapauksessa, se tietosuojan pääidea työtehtävien kannalta, jota työssämme kartoitimme, oli asiakkaiden tietojen ehdoton luottamuksellisuus. Tämän osalta ei vaikuttaisi olevan ongelmia nykyisen henkilöstön keskuudessa.

Tietosuoja ja toisaalta taas tietojen julkisuus ovat kuitenkin sellainen aihealue, josta esimerkiksi Kuntaliiton lakiasioiden asiantuntijoilta kysytään useasti. Ehkä tässä juuri päällekkäin/rinnakkain sovellettavat lainsäädännöt aiheuttavat paljon hämmennystä ja sekaannusta. Julkisuuslain mukaisesti viranomaisten asiakirjat tulevat pääsääntöisesti valmistuttuaan julkisiksi, koskematta kuitenkaan laissa salaiseksi määrättyä aineistoa. Yleisemminkin kunnan hallinnossa, esimerkiksi ihmisten yksityiselämän tiedot kuuluvat salassapidon alaisuuteen. (Suomen Kuntaliiton www-sivut 2013.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on lisäksi hallittava monen eri lainsäädännön tulkinta. Näillä aloilla asiakastietojen käsittelyssä on nimenomaisesti korostunut ihmisten yksityisyyden suoja. (Andreasson & Koivisto 2013, 228.)

Seuraavana teemana olivat rekisteriselosteet. Tässä oli tarkoitus selvittää sitä, tiedetäänkö mitä ne ovat ja miksi niitä tehdään. Tässä tiedusteltiin myös, onko asiakailta tullut rekisteriselostepyyntöjä. Samoin tiedusteltiin, osaisivatko henkilöt neuvoa asiakkaita asian osalta. Haastatteluissa kysyttäessä rekisteriselosteista, saatiin seuraavia vastauksia:

- *”No se on asiakkaan oikeus tietää, tietää että, mitä mä oletan, että mä tiedän. Elikkä se liittyy lähinnä näihin meidän käyttämiin ohjelmiin eli mitä ohjelmia me täällä käytetään ja mihin asiakkaan tietoja niinku arkistoidaan, kirjataan ja tallennetaan. Eli se tieto pitää olla ihan julkisesti asiakkaan saatavilla, esimerkiksi vaikka tossa meidän aulassa pitäisi olla semmonen paperi missä lukee, niinku että mitä järjestelmiä me käytetään, ja et se on ihan niinku asiakkaan oikeusturvan kannalta.”*
- *”No osaan vastata sen verran että, että se on, jos on joku nimilista, miss on asiakkaitten nimiä ja henkilötunnuksia, niin se on sitten semmonen lista, ja se pitää selostaa tai niin se on varmaan, en mä tiä.”*
 - Miksi niitä tehdään? (Haastattelijan välikysymys, jatkossa merkinnällä (H))
”Öö no, huvin vuoksi tai sen takia, et jos joku asiakas haluaa tietää, ett että onks hän missäkin rekisterissä täällä.”
- *”Jokaisessa järjestelmässä on käsittääkseni joku rekisteriseloste, miss kerrotaan mitä se pitää sisällään se järjestelmä, ja miten sen kanssa tulee toimii, mitä pitää ottaa huomioon kun sitä käyttää, ja mihin niinku pitää sitoutuu, kun sitä käyttää.”*

- *”Elikkä se liittyy lähinnä näihin meidän käyttämiin ohjelmiin eli mitä ohjelmia me täällä käytetään ja mihin asiakkaan tietoa niinku arkistoidaan ja kirjataan ja tallennetaan.”*
- *”Elikkä siellä lukee mitä eri niinku toimenpiteitä esimerkiksi on tehty jonkun asiakkaan kohdalla.”*
- *”Ne on ne laput missä lukee minkälaisia rekistereitä me ylläpidetään, eiks nii?”*
- *”Rekisteriselosteella tarkoitetaan mitä? No mä ymmärtäisin sen sillä tavalla, että ne on sellaisia tietoja mitä me ollaan tallennettu täällä sosiaalipalveluissa meidän tietojärjestelmään hänestä, elikkä ehkä on hänen niinkö yleensäkin perustietonsa, yhteystietonsa, myöskin asiakkuuden kesto. Näissä tilanteissa ehkä voi myöskin olla minkä laatuinen asiakkuus on, ja onko ollut minkälaista avustusta ja sitten jos hän pyytää että hänen pitää ne saada, niin sitten mä ehkä ohjaisin tai kysyisin joltain toimistovirkailijalta, joka pystyisi näitä rekistereitä hallinnoimaan tai niistä tulostamaan.”*

Rekisteriseloste laaditaan jokaisesta erillisestä asiakasrekisteristä, joko yksittäinen tai yhdistetty, sekä niin sanottu informointiasiakirja. Rekisteriselosteissa ei ole merkittynä yksittäisten henkilöiden tietoja, vaan kaikki siinä olevat tiedot ovat julkisia. Rekisteriselosteen periaate on se, että sen avulla jokainen saa tiedot siitä millaisia eri rekistereitä on, perustiedot niiden sisällöstä ja niiden tietojen luovutuksesta. Tämä on siis täysin julkinen tieto, eikä sitä tarvitse erikseen pyytää. (Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut 2010c, 9.) Rekisteröidyllä on kuitenkin oikeus saada myös tiedot häntä itseään koskevien tietojen keräämisestä, ja hänellä on oltava oikeus tarkistaa, onko jossain rekisterissä häntä koskevia tietoja. Rekisteröidylle on myös ilmoitettava, mistä henkilötietojen käsittelyä koskeva tieto on luettavissa. Rekisteriselosteessa on aina mainittava myös rekisteröidyn oikeudet. (Höök 2011, 29–31; Pesonen 2012, 27.)

Vastauksista voimme päätellä, että käsitteenä rekisteriseloste on vastaajille hieman epäselvä. Rekisteriselosteesta ei käy esimerkiksi selville, mitä toimenpiteitä jonkun asiakkaan kohdalla on tehty, vaan rekisteriselosteesta käy siis ilmi, missä eri rekistereissä asiakkaista on tietoja. Esimerkiksi toimeentulotuen asiakkaan henkilötiedot yms. on talletettu toimeentulotuen rekisteriin. Toimenpiteet, mitä asiakkaalle on teh-

ty, löytyvät toimeentulotuen asiakaskertomuksista. Asiakaskertomukset esimerkiksi yhdessä toimeentulotuen päätösten kanssa muodostavat kokonaisuuden, joka on toimeentulotuen rekisteri.

Haastateltavilta voitiin samassa yhteydessä kysyä myös asiakkaiden opastamisesta rekisteriselosteiden pyyntöjen osalta. Osaisivatko he neuvoa miten tulee menetellä? Saadut vastaukset vahvistivat sitä olettamusta, että rekisteriselosteiden merkitys ja käsitys on epäselvä. Kysymykseen vastattiin muun muassa seuraavasti:

- *”En itse asiassa osaisi.”*
 - *”En. Mä varmaan kävisin kysyisin sulta, ett mitä meidän pitää tehdä seuraavaksi. Marika varmaan tietää.”*
 - *”En tiedä mistä pitäisi se asiakkaalle ettii. Mutt mä oletan, ett se on sitten esimiehen tehtävä.”*
 - *”Mut aulassa voisi olla joku sellainen lomake, miss voisi laittaa semmosen kyselyn sisään, ett haluan tietää omat tietoni. Mun mielestä sitä pitäisi korostaa asiakkaille, että heillä on myös oikeus omiin tietoihin.”*
 - Meillä on lomakehuoneessa kyllä ne lomakkeet (H)
- ”Niin no mut mä olen ollut yli vuoden töissä, puolitoista vuotta vai, ei oo tietoo mulla siitä.”*

Haastateltavilta kysyttiin vielä, ovatko asiakkaat pyytäneet saada nähdä rekisteriselosteita. Kaikki vastaukset olivat kielteisiä, eli pyyntöjä nähdä rekisteriselosteita ei ollut tullut kenenkään vastaajan kohdalla. Muutamien haastateltavien kanssa keskusteltiin mistä voisi johtua, etteivät asiakkaat ole pyytäneet nähdä rekisteriselosteita.

- Onko sulta koskaan pyytänyt kukaan nähdä rekisteriselosteita? (H)
 - *”Ei oo ollut. Mut niis tilanteissa varmaan sanoisin että, et pitää esimiehelt kysyy, tai viedä se pyyntö esimiehelle”*
 - *”Ei kukaan ikinä.”*
 - Mitä se voisi kertoa? (H)
- ”No ehkä niitä asiakkaita ei kauheesti niinku kiinnosta, että mihin niitten asioita tallennetaan. Kyllä niitten pitäis. Tai mä itte haluisin tietää mihin niinku. Öö jot-*

kut on kysyneet sitä tota ihan tapaamisella suullisesti, että kirjataanks tää meidän tapaaminen jonnekin tietoihin, et sillä tavalla, mut ei oo pyytänyt niinku pitäis nähdä se ihan paperiversiona että mikä, tota mihin mitäki käytetään.”

- Miten toimitaan jos asiakkaat haluaa nähdä rekisteriselosteet? (H)

- *”Joo kyll ne annetaan asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus saada, ne printataan.”*

Tämän osaltahan henkilötietolaki määrittelee, että rekisterinpitäjän tulee koota henkilörekisteristä rekisteriseloste. Rekisteriselosteesta tulee ilmetä rekisterinpitäjän nimi sekä yhteystiedot, käyttötarkoitus joihin henkilötietoja tarvitaan, kuvaus rekisteröityjen henkilöiden ryhmästä, sekä niihin liittyvistä tiedoista, siitä mihin tietoja tullaan luovuttamaan, ja mitkä ovat rekisterin suojauksen periaatteet. Rekisterinpitäjä vastaa siitä, että rekisteriseloste on kaikkien saatavilla. (Henkilötietolaki, 10 §.) Saatavuudesta voidaan tässä huolehtia esimerkiksi niin, että se laitetaan ilmoitustaululle. Henkilötietojen käsittelyä koskeva perustieto tulisi olla myös asiakkaan omassa lomakkeessa tai sopimuksessa, lisätietojen saamisesta voidaan asiakkaalle mainita suullisesti tai lomakkeessa. (Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut. 2010b, 2.)

Kolmas teema liittyi käyttölokiin. Käyttöloki on myös terminä suhteellisen uusi työelämässä. Haastateltavilta kysyttiin nyt sitä, että tietävätkö he mitä tarkoittaa käyttöloki ja mikä on sen merkitys työtehtävissä?

- *”Käyttöloki on semmonen, että jos mä meen jonnekin ohjelmaan ja etsin jotain niin siitä jää jälki, et silloin ja tällöin on käyty luuraamassa.”*
- *”Käyttöloki. Siis varmasti se, et jos mä käytän vaikk ohjelmaa, niin sit pystyy käyttölokista kattoo, ett mitä mä olen tehnyt siel ohjelmas. Seuraa sen mun polun ja tarkkailee et mitä mä oon siel tehnyt.”*
 - Onko kukaan asiakkaista kysynyt käyttölokista? (H)
- *”Ei ole, en usko että asiakkaat edes tietää mikä on käyttöloki. Tai osais kysyy toss mun tapaamisella siitä.”*
- *”Käyttöloki. En tiedä. Enkä tiedä mikä on sen merkitys.”*
- *”Käyttöloki. Mä oon kyll kuullut sen, mutta en oikeen kyll osaa vastata, en osaa nyt ihan.”*

- ”Voisin kuvitella, mä käyn koneella katsomassa niitä merkintöjä missä mä olen käynyt.”
- ”Käyttöloki. Mun täytyy nyt kyllä tässä sanoa, että en oikeastaan tiedä, kuulostaa aika vieraalle.”
 - Eikö kukaan asiakas ole puhunut käyttölokista? (H)
 - ”Ei oo koskaan puhunut.”

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007, 5 §) määrää käyttölokirekisteristä ja sen sisällöstä. Lokitiedot ovat tarpeellisia, koska niiden perusteella pystytään todentamaan kuka on tai ei ole tehnyt, mitä ja milloin. Silloin aina kun lokitiedoissa on henkilötietoja, on huomioitava myös henkilötietolain (24 §) vaatimukset liittyen rekisterinpitäjän tiedonantovelvollisuuteen. (Valtiovarainministeriön lokiohje 2009, 14–15, 47.) Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007, 18 §) säättää myös asiakkaan oikeudesta omien asiakastietojensa käsittelyyn liittyvien lokitietojen tarkastamiseen kirjallisesta pyynnöstä.

Tässä tuli ilmi, että käyttölokin merkitys oli puolelle vastanneista epäselvä käsite. Voimme tämän perusteella olettaa, että myöskään useimmilla asiakkailla ei ole tietoa sen merkityksestä tai tarkastusoikeudesta. Tosin se voi johtua myös vahvasta luottamuksesta toiminnan oikeudenmukaisuuteen.

Lokien pääsääntöinen tarkoitus on siis tietojen käytön jälkikäteinen valvonta, ja niiden avulla voidaan luvaton tai asiaton käyttö paljastaa. Tarvittaessa lokeja voidaan käyttää esimerkiksi todisteena rangaistavissa rikkeissä. Lokien avulla on tarkoitus ylläpitää asiakkaiden luottamusta oikeudenmukaiseen toimintaan. Toisaalta, niiden avulla vähennetään myös mahdollisia väärinkäytöksiä, koska riski kiinnijäämisestä on erittäin korkea. Käyttöloki on siis se, johon kirjautuu tiedot tietojärjestelmän käytöstä. Valvonnassa on kuitenkin kyse myös työntekijöiden oikeusturvan toteuttamisesta, sillä niiden avulla voidaan myös todistaa tietojen oikeutettu käyttö. (Andreasson & Koivisto 2013, 127–128.)

Neljäs teema käsitteli henkilötietojen käsittelyä ja asiakastietojen kirjauksia. Haastateltavilta kysyttiin, miten henkilötietoja pitäisi käsitellä ja mitä asiakastietoihin kuuluisi kirjata.

- *”Jaa. Sanoppas se kysymys uudelleen.”*
 - Miten henkilötietoja pitää käsitellä? (H)
 - ”Käsitellä? Siis missä?”*
 - Yleensä tässä työssä. (H)
 - ”No jaa laittaa ne tonne ohjelmiin, ei se muuten toimi jos laittaa joku tekaistu, niin ei onnistu.”*
 - Ja mitä asiakastietoihin kirjataan? (H)
 - ”No kaikki mitä on sattunut ja sanottu ja tehty kait en minä tiää.”*
- *”Niin asiakaskertomuksiin, niin sinne tulee mun mielestä aika yksityiskohtaisest mitä kukaki on sanonut, ja sitten jos asiakas on sanonut jotain, ne on usein tämmösissä hakasissa, ett se on heidän sanat, ja kaikennäköstä mitä on sattunut.”*
- *”Henkilötietoja pitää käsitellä huolellisesti, jottei ne just joudu väärin paikkoihin tai ol missään leväällään. Mikä se toinen kysymys oli?”*
 - Mitä asiakastietoihin kirjataan? (H)
 - ”Oleelliset asiat. Ei mitään omii tulkintoja, vaan tiukat faktat ilman omaa tulkin taa.”*
 - Onko sua neuvottu tai koulutettu siihen asiakastietojen kirjoittamiseen? (H)
 - ”Oo...kevyesti ohjeistettu, ei oo ollu mitään semmost mitään jämptii koulutusta siihen tai mitää selkeetä prujuu, vaik ett miss oltais eritelty, et mitkä asiat pitää olla kirjattuna.”*
- *”No henkilötietoja, eli asiakkaan henkilötietoja, siis mun mielestä niitä pitää käsitellä niin, että ne ei oo kaikkien niinku saatavilla, eli niitä ei oo esimerkiks mitenkään julkisesti missään postihuoneessa, jotain niinku asiakkaan papereita leväällään. Ja et ne arkistoidaan esimerkiks lukkojen taa, ja kysyiksä vielä sen mitä asiakastietoihin mun mielestä saa kirjoittaa? Vaan sen oleellisemman, tavallaan sen tiedon mitä sä tarvitset työn tekemiseen. Ei nyt kaikkee mahdollista infoo mitä sä saat siltä asiakkaalta.”*

Sosiaalihuollossa asiakastyön kirjaaminen on merkitsevä ja välttämätön osa työtä, joka vaatii osaamista ja huolellisuutta. Huolellisilla ja hyvin laadituilla kirjauksilla asiakirjoihin, myötävaikutetaan asiakkaiden etujen toteutumista. Useimmiten työntekijät joutuvat kirjaamaan kaiken sellaisen tiedon, joilla on merkitystä esimerkiksi tietyn palvelun järjestämisessä, samoin kuin suunnittelun ja toteuttamisen ja seurannan kannalta. Oleellista on muistaa, että vain sellaiset tiedot kuitenkin voidaan kirjata, joilla on jotain merkitystä kyseisen henkilörekisterin kannalta. On siis tiedettävä mihin käyttöön tietoja kerätään, ja mikä on se rekisteri, johon kyseiset tiedot kuuluvat. (Laaksonen ym. 2011, 6-7, 10–11.) Henkilötietojen käsittelyn tulee aina olla perusteltua ja suunniteltua, lisäksi tietojen tulee olla tarpeellisia käsiteltävään asiaan nähden (Henkilötietolaki 523/1999, 6 §, 9§).

Haastateltavat tiesivät pääsääntöisesti miten henkilö- ja asiakastietoja pitää käsitellä. Vastauksista kävi ilmi, että esimerkiksi asiakaspapereita ei saa jättää lojumaan muiden nähtäväksi esimerkiksi postihuoneeseen. Se mitä asiakaskertomuksiin ja asiakkaan tietoihin voidaan kirjoittaa, oli haastatelluille pääpiirteissään melko selkeätä. Asiakaspapereiden arkistointi tuli monessa keskustelussa esille, se ei ollut vastaajille aivan tuttua. Monissa vastauksissa tuli esiin toive arkistointiohjeista työntekijöille.

Viides ja viimeinen pääteema käsitteli asiakirjojen luovutusta asiakkaille. Tässä kartoitettiin sitä, onko luovutuskäytäntöä riittävästi ohjeistettu, niin että se on kaikilla selkeästi hallussa. Haastettavilta kysyttiin miten asiakirjoja voidaan luovuttaa asiakkaille, ja tietävätkö he mitä asiakirjoja ja kenelle saataisiin luovuttaa?

- *”No siihen on tietysti, niinku ainakin meillä on, vähän erilaisia käytäntöjä. Yks voi olla, että on sellanen lomake mikä lähetetään asiakkaalle, ja hän sitten siinä pyytää kirjallisesti.”*
- *”Hänen pitää pyytää sitä kirjallisesti. Ei tyyliin silleen että mä printtaan täältä koneelta niinku kaikki tapaamisella.”*
- *”No mä olen käsittänyt sen asian niin, että kaikki mitä me täällä kirjataan tuonne hänen tietoihinsa, niin ne on kaikki sellaista tekstiä, että hänellä on oikeus nähdä ne milloin tahansa. Ja silloin mä pystyn hänelle tulostamaan ne siltä suoraan tietokoneelta, et siellä ei saa olla mitään sellasta tekstiä, joka loukkaisi tai joka olis halventavaa tai alentavaa, kaikki pitää olla oleellista ja näin edelleen.”*

- *”Esimiehen kautta.”*
- *”Kirjallinen pyyntö.”*

Sosiaalihuollossa sovelletaan julkisuuslain mukaista salassapidon ja vaitiolon periaatetta tietojen luovutuksessa, jos vastaavia määräyksiä ei ole erityislainsäädännössä. Vastuu kaikesta henkilötietojen käsittelystä kuuluu kunnassa kaikille niille, jotka jollain tavalla hoitavat sosiaalihuollon tehtäviä. Päävastuussa on yleensä kunnan perusturvalautakunta, joka on samalla asiakasrekisterien rekisterinpitäjä. Jokaisella on pääsääntöisesti oikeus saada tiedot itseään koskevista salassa pidettävistäkin tiedoista. Tästä voidaan poiketa vain tilanteessa, jossa tietojen antaminen olisi haitaksi. Tällainen tilanne voi koskea esimerkiksi lapsen etua lastensuojelutapauksissa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrää viranomaisen velvoitteesta kertoa asiakkaille heidän oikeuksistaan selkeästi. Pyynnöt asiakirjojen tiedoista on kuitenkin yksilöitävä niin, että viranomaisen tietää mitä asiakirjaa ja tietoa pyyntö koskee. Se viranomaisen, jonka hallussa kyseinen asiakirja on, päättää sen antamisesta. Pyydetty tiedot asiakirjan sisällöstä saa antaa vain sellainen henkilö jolla on siihen oikeudet. Tietojen antamisesta kieltäytymiseen on aina ilmoitettava syy. (Laaksonen ym. 2011, 16, 20–22.) Asiakkailla on oikeus pyynnöstä omien tietojen tarkastamiseen ja hänellä on oikeus saada näistä myös jäljennökset. Palvelu on maksutonta kerran vuodessa. Mikäli tiedoissa on sellaisia merkintöjä, joita asiakas ei ymmärrä, on ne selvitettävä hänelle. Menettelysäännöistä on hyvä olla erilliset ohjeet. (Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut 2010c, 16.)

Haastattelujen perusteella asiakirjojen luovutusprosessi ei ollut kaikille vastaajille aivan selkeä. Vastaajat eivät tieneet, kuka ja miten saa asiakaskirjoja luovuttaa. He eivät myös olleet varmoja siitä, voiko asiakirjoja luovuttaa suullisen pyynnön perusteella, vai tarvitaanko siihen kirjallinen pyyntö.

Samassa yhteydessä haastatteluiden aikana nousi esille myös asiakaskertomusten korjaaminen, joka ei kaikille työntekijöille ollut aivan selkeää. Kun haastateltavilta tiedusteltiin sitä, miten asiakaskertomuksia kuuluisi korjata, saatiin seuraavia vastauksia:

- *”Tota en tiedä, ett miten kuuluisi toimii.”*

- ”Enpä kuule tarkkaan muista. No oon mä ainaki tota no, niin no, mä en tiedä tekisinkö mä oikein, jos mä sen muuttaisin sen asiakkaan omalla suullisella ilmoituksella, siitä en oo kyllä varma.”
- ”No mä luulisin, että jos siellä on se korjattava kohta, niin se pitää jättää siihen. Ja sitten siihen kirjoitetaan, että niin kuin, että tämä kohta korjattu tällä tekstillä. Ja sinne jää niiku molemmat kuitenkin siihen, ehkä.”
- ”Joo silloin lähetetään hänelle myös nää korjaus, mä en muista millä nimikkeellä nää on, mihin hänen kuuluis laittaa kaikki ne korjausehdotukset.”
- ”Jos mä ite nään, että okei et mä oonki ymmärtänyt väärin jonkun, niin mä varmasti vaan korjaisin sen asiakaskertomukseen sen tiedon. Tai sitten mä kirjoittaisin uuden asiakaskertomuksen siihen perään, jos on tosi olennaista muutosta.”
- ”Silloin mä avaan uuden asiakaskertomuskohdan ja kirjoitan, että asiakas on ollut tyytymätön näihin ja näihin juttuihin. Mä en poista niitä, mutta mä korjaan -päivämäärän, mut en poista vanhoja kyl”.

Silloin jos asiakastietoja joudutaan korjaamaan, tulee virheelliset tiedot oikaista tai täydentää. Tietojen oikeellisuudesta on huolehdittava myös oma-aloitteisesti. Asiakkaalla on oikeus vaatia omien tietojen korjaamista, mikäli ne ovat hänen mielestään jollain tavalla virheellisiä tai puutteellisia. Sosiaalihuollossa tietojen korjauksessa pääperiaate on se, että käytössä olisi koko ajan ajantasaiset ja virheettömät tiedot, mutta kuitenkin niin, että myös alkuperäiset olisivat todennettavissa, esimerkiksi mahdollisia valvontatarkastuksia varten. Tässä voidaan myös noudattaa potilasasiakirjamerkintöjen korjaamistapaa. Niiden osalta korjaaminen tapahtuu niin, että sekä alkuperäinen että korjattu tieto on luettavissa. Merkitään myös korjaajan nimi, virka-asema, korjauspäivä ja korjauksen peruste potilasasiakirjaan. (Tietosuojeluvaltuutetun toimiston www-sivut 2010c, 18–19.)

Kaikkien haastatteluissa ilmenneiden tietojen perusteella voidaan todeta, että lastensuojelun työntekijöille asiakastietojen korjaamisprosessi on tutumpaa kuin toimeentulotuen työntekijöille. Jos asiakas vaatii asiakastietojen korjaamista, on asiakkaan suosituksen mukaan tehtävä vaatimus kirjallisena ja tarkasti yksilöitävä mitä halutaan korjattavaksi ja miten (Tietosuojeluvaltuutetun toimiston www-sivut 2010d, 4).

Näiden edellä mainittujen pääteemojen alla heräsi paljon muita ala-aiheita ja keskusteluita, joista tähän kokosimme vielä tiiviin yhteenvedon. Kaiken kaikkiaan haastattelut antoivat runsaasti tietoa ja viitettä siitä, millaisia asioita toimintaohjeen tulee sisältää. Sähköposti ja sen käyttö tuli luonnollisesti esille tietosuoja-asioihin liittyen. Sähköpostin käyttö työtehtävien tukena herätti vastaajissa erilaisia tunteita. Kaikki vastaajat tiesivät, ettei suojaamattoman sähköpostin välityksellä saa lähettää asiakkaan henkilötietoja. Sähköpostin käytöstä onkin sosiaali- ja terveysalalla todettu, että koska lähes kaikki tieto on salassapidon alaista ja luottamuksellista, ei niitä tule välittää edes asiakkaan pyynnöstä sähköpostitse (Andreasson & Koivisto 2013, 140). Sähköposti kuitenkin nopeuttaa ja helpottaa työntekoa, joten työntekijät ovat kehittäneet työtapojaan siten, että voivat olla yhteydessä muihin viranomaisiin sähköpostilla. Työntekijät kirjoittavat sähköpostia ilman nimiä ja henkilötunnuksia ja soittavat vastaanottajalle tiedon asiakkaasta.

Ohjeistuksen tarpeesta keskusteltiin myös jokaisen haastateltavan kanssa. Lisätietoja tai koulutusta kaivattiin liittyen yleisesti tietosuojaan, etenkin puhelinkeskusteluiden yhteydessä, mutta myös sähköpostin osalta. Asiakaskertomusten korjauksiin ja luovutuksiin liittyen kaivattiin yhtenäistä ja selkeää kirjallista ohjetta. Asiakkaiden oikeuksien osalta pohdittiin sitä, miten tiedotusta asiakkaille voitaisiin parantaa. Myös arkistointiin kaivattiin lisäohjeistusta. Toiveita esitettiin myös yleisemmin kattavasta perehdyttämisestä näidenkin asioiden osalta, sekä yleensä liittyen hyviin käytäntöihin palveluissa. Osa kaipasi myös säännöllisempää koulutusta ja kertausta

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Sosiaalihuollossa valmistaudutaan tulevaisuudessa maan laajuisesti yhtenäisten palveluiden käyttöönottamiseen. Tämän johdosta hyvin merkittävässä asemassa on organisaatioiden henkilöstön osaaminen. Kuten aiemmistakin tutkimuksista on ilmennyt, ohjeistuksia kaivataan, ja tulevaisuudessa sähköisten palveluiden lisääntyminen vaatii yhä enemmän keskittymistä, muun muassa asiakkaiden tietosuojaan ja sen turvaamiseen. Nyt vielä kehitteillä oleva asiakastietojärjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2017, ja sen myötä kaikki asiakasdokumentit muuttuvat sähköisiksi. Tikesos-hankkeen tavoitteena on sähköisten asiakasasiakirjojen yhteinen säilytyspaikka; sosiaalihuollon oma sähköinen asiakasasiakirja-arkisto (KanSA = kansallinen sähköinen arkisto), joka tulee toimimaan organisaatioiden yhteisenä tiedon säilytys- sekä jakamispaikkana (Lintula, Väätäinen, Ahonen, Heikkinen & Hotti 2011, 5). Tämä siirtymäaika tulee vaatimaan niin henkilöstöltä kuin johdolta kärsivällisyyttä ja sopeutumista uusiin menettelytapoihin.

On kuitenkin huomattava, että vaikka ollaan kovaa vauhtia siirtymässä sähköisiin palvelumuotoihin, koskevat tietosuoja-asiat myös kaikkia muita henkilöstön työskentelytapoja. Sähköisten palveluiden lisääntyminen ei siis ole ainoa syy, vaikka se tuokin lisäpaineita työntekijöiden osaamiseen tietosuoja-asioissa. Näin mielestämme ensin oli hyvä varmistua siitä, että jokainen työntekijä ymmärtää mitä kaikkea tietosuoja-asioiden hallintaan sisältyy. Käsitteenä tietosuojan turvaaminen voidaan joskus virheellisesti sekoittaa esimerkiksi vain tietokoneiden, ohjelmistojen, internetin ja salasanojen käyttöön liittyvään toimintaan, jossa on noudatettava erityistä huolellisuutta. Käytännössähän näin ei kuitenkaan ole, vaan sen tärkeys on ymmärrettävä kaikessa toiminnassa. Toisaalta, vaikka tietosuoja-asioiden merkitys olisi selvillä organisaatiossa vakituisesti toimivalla henkilöstöllä, on hyvä varmistaa, että myös harjoittelijat ja sijaiset ovat selvillä sen sisällöstä. Voisi nimittäin ajatella, että suuri osa esille tulevista asiakastietojen ”vuodoista” johtuu enemmän tietämättömyydestä kuin tahallisesta vahingonteosta. Tätä seikkaa ei voi ohittaa tehokkaimmillakaan tietojärjestelmien suojauksilla, mikäli peruseriaatetta ihmisten yksityisyyden suojasta ei ole omaksuttu koskemaan kaikkea sen vaarantamiseen liittyvää toimintaa. Puutteellinen tietämys vaarantaa sekä asiakkaiden, että myös tietämättömän henkilön oman oikeus-

turvan toteutumisen. Useasta kootusta oppaasta huolimatta, on ohjeistus koettu sekavaksi ja vaikeasti tulkittavaksi. Oman ohjeistuksen laadinta tuntuikin näin tässä vaiheessa tarpeelliselta.

Selvitimme työssämme vastauksia siihen, miten asiakkaiden tietosuojan ja oikeusturvan toteutuminen voidaan paremmin turvata työtehtävissä ja miten asiakaspalvelutyössä toimitaan oikein. Näihin etsimme vastauksia siitä näkökulmasta, mikä on henkilöstön tietämys asioista tällä hetkellä, ja minkä asioiden osalta kaivataan lisätietoa. Yhteenvedona päädyimme seuraaviin tuloksiin asettamiemme tutkimuskysymysten osalta:

- **Tietosuoja ja sen merkitys:** Tietosuojauksen alaiset asiat olivat henkilöstölle suhteellisen selkeitä. Tietosuojan on tarkoitus turvata asiakkaiden oikeudet yksityisyyden suojaan. Asiakkaiden tietojen luottamuksellisuus ja vain tarkoituksenmukainen käyttöoikeus tietojen käsittelyssä työtehtävissä on hyvin omaksuttu. Tietosuojan tärkeys oli selkeää, itse käsitteenä sen sisällöstä kaivattiin jonkinlaista lisäohjeistusta, siitä mitä kaikkea se koskee. Ohjeistuksen kannalta mielestämme oleellisinta tässä on muistuttaa tietosuojan noudattamisen merkityksestä kaikessa toiminnassa: yleisesti keskusteluissa, puhelimessa, sähköpostin käytössä ja kaikessa kirjallisessa työskentelyssä. Toinen huomionarvoinen seikka on salassapito- ja vaitiolovelvoitteen jatkuminen vaikka työsuhde päättyy tai asiakas menehtyy. Henkilöstön tietosuoja-asioiden hyvä hallinta merkitsee asiakkaille luottamusta palvelutilanteissa ja heidän tietojensa käsittelyssä.

- **Rekisteriselosteet:** Käsitteenä rekisteriselosteen merkitys ei ollut täysin selkeä. Rekisteriselosteiden tarkoitus on antaa asiakkaille informaatiota siitä, kuka on rekisterin pitäjä, millaisia tietoja niihin sisältyy, mihin rekisterissä olevia tietoja käytetään ja mihin niitä luovutetaan. Rekisteriselosteissa oleva tieto on siis aina julkista, joten siitä ei ilmene kenenkään henkilötietoja. Rekisteriseloste on oltava kaikkien saatavilla, se ei siis ole sama asia kuin asiakasrekisteri tai asiakkaan rekisteritiedot. Tämän osalta on olennaisinta korostaa, että ohjeistuksen osalta huomataan juuri tuo ero. Rekisteriselosteet ovat kaikille julkisia ilman yksilöityjä henkilötietoja, kun taas rekisteritiedot eivät ole. Riski tämän osalta voisi tapahtua esimerkiksi uuden työntekijän kohdalla, mikäli hän jostain syystä sekoittaisi ohjeet tietojen julkisuudesta. Asiak-

kaalla on kyllä oikeus omien, tallennettujen henkilötietojen tarkastamiseen, silloin pyyntö esitetään rekisterinpitäjälle. Tietojen luovutus tällöinkin on hoidettava luotettavalla tavalla, ja tietojen pyytäjän henkilöllisyys on varmistettava.

- **Käyttölokien:** Myös tämä oli käsitteenä vieras osalle vastaajista. Käyttölokien merkitys asiakkaiden kannalta, on vahvistaa heidän luottamustaan oikeudenmukaiseen toimintaan heidän tietojensa käsiteltäessä. Niiden avulla voidaan todistaa asiakastietojen asiattoman käyttö. Käyttölokien avulla pystytään jäljittämään kunkin henkilön tutkitut tiedot tietojärjestelmissä. Samalla ne kuitenkin turvaavat henkilöstön omaa oikeusturvaa, koska myös asiattomien tietojen käytösepäilyt pystytään todistamaan niiden avulla vääriksi. Jokaisella asiakkaalla on siis lakiin perustuva oikeus tarkastaa kuka hänen tietojensa on katsonut. Tämä edellyttää kuitenkin kirjallista pyyntöä.

- **Henkilötietojen käsittely ja dokumentointi:** Huolellisuus henkilötietojen käsittelyssä on omaksuttu. Keskeistä tässä on ehkä vielä muistuttaa, että henkilötietojen käsite on laaja. Henkilötiedoiksi luetaan myös esimerkiksi kuvat, piirrookset, äänitallenteet, muistiinpanot ja muut sellaiset tiedot joista henkilö voidaan yksilöidä ja tunnistaa. Osittain epäselvää oli se, mitä kaikkea on kirjattava. Dokumentoitavia ovat siis vain oleelliset tiedot, joilla on jotain merkitystä kyseisen rekisterin kannalta. Dokumentoinnissa huolellisuus ja asianmukaiset kirjaukset helpottavat tilanteissa, joissa joudutaan arvioimaan aiemmin tehtyjä päätöksiä ja niiden toimivuutta. Esimerkiksi määräaikojen noudattamista pystytään näin seuraamaan. Tämän teeman osalta useampi henkilö mainitsi myös toiveen selkeän ohjeistuksen saamisesta dokumenttien arkistointiin.

- **Asiakaskirjojen luovutus:** Tämän osalta oli epäselvyyttä siitä kenellä on oikeus luovuttaa tietoja ja miten tiedot saadaan antaa. Tässä yhteydessä tuli esille myös tarve asiakastietojen korjausohjeista. Asiakaskirjojen luovutuskäytäntöjen ja korjausohjeiden osalta lisäohjeistuksen tarve olikin ehkä työmme merkittävin löytö, ja niiden osalta ohjeistukseen kiinnitettiin enemmän huomiota.

Haastatteluissa tuli näin useammassakin vaiheessa esille henkilöstön toive saada selkeät ohjeet toimintatavoista. Ohjeita toivottiin tässä käsiteltyjen tietosuojasioiden kuin arkistoinninkin osalta. Kirjallisia ohjeita kaivattiin, mutta näiden asioiden osalta

toivottiin myös luentotyypistä koulutusta. Monet työntekijät kokevat koulutustilanteen antoisammaksi kuin kirjallisten ohjeiden lukemisen itsenäisesti. Koulutustilanteissa työntekijöillä on mahdollisuus tehdä omia muistiinpanoja ja esittää kysymyksiä luennoitsijalle. Opinnäytetyön toinen tekijä tulee ehdottamaan sosiaalipalveluiden johtoryhmälle luentotyypisen koulutuspäivän järjestämistä tietosuoja-asioista sekä asiakastietojen korjaamiskäytännöistä.

Haastatteluiden aikana myös ilmeni, että asiakkaat eivät ole esittäneet pyyntöjä nähdä rekisteriselosteita, rekisteritietoja tai käyttölokeja. Tämä aihe on mielestämme sellainen mitä olisi mielenkiintoista tutkia enemmän. Luottavatko ihmiset kuntien virkamiehiin? Vai onko kyse siitä, etteivät he ole tietoisia omista oikeuksistaan? Onko mahdollista, että jo toimeentulotuen asiakkuus vaikuttaa ihmisiin tehden heistä passiivisia, niin että heitä eivät edes kiinnosta omat oikeudet? Asiakkaiden tietoutta oikeudesta tutustua omiin rekisteritietoihin voidaan lisätä kouluttamalla ja perehdyttämällä työntekijöitä riittävästi. Eräs haastateltu työntekijä ei esimerkiksi tiennyt lähes kahden vuoden työssäolon jälkeen, mistä rekisteritietojen tarkastuspyyntöomakkeet fyysisesti löytyvät Kirkkonummen sosiaalipalveluissa. Tämän kaltaisiin asioihin voidaan vaikuttaa vain hyvällä perehdyttämällä.

Toisaalta tämä työ toi myös esille sen, että toisinaan joitakin asioita voidaan useissa organisaatioissa pitää itsestäänselvyytenä, eikä niitä näin ollen edes osata huomioida ohjeistuksessa. Tämän vuoksi olisikin hyvä säännöllisesti keskustella mahdollisista ongelmista ja epäkohdista ja pyrkiä nopeasti niiden ratkaisuun. Mielestämme yksi hyvä tilaisuus saada esille lisää tiedollisia puutteita, on uusien työntekijöiden perehdyttämisvaihe. Uudet työntekijät tulevat työympäristöön aloittaen mahdollisesti täysin kokemattomina vastaavista työtehtävistä. Tästä syystä heillä on varmasti paljon mielessään sellaisiakin kysymyksiä, joihin kauan työskennellyt henkilöstö ei enää osaa reagoida. Näin siksi, että heidän osaltaan tietyt toimintatavat ja säännöt ovat jo muodostuneet rutiininomaisiksi, eikä mahdollisia puutteita ohjeistuksessa välttämättä enää kyetä havainnoimaan. Viitalan mukaan (2007, 105) perehdyttämisessä on hyvä huomioida uuden tulokkaan mukanaan tuomat uudet taidot, asenteet ja näkemykset. Näistä voi olla merkittävää hyötyä, mikäli organisaatiossa osataan asennoitua mieliteiksiin avoimesti ja rakentavasti. Tämä on tärkeää heti työsuhteen alkaessa, koska uusi työntekijä kykenee arvioimaan uutta työympäristöään ja sen toimintaa ulkopuo-

lisen silmin vain noin vuoden ajan. Tämän jälkeen hän sosiaalistuu ja tottuu työympäristönsä rutiineihin. Samoin työmme aikana tuli esille, että myös keskustelut jo kauemminkin organisaatiossa työskennelleiden kanssa, voivat tuoda ilmi yllättäviä seikkoja. Avoin vuorovaikutus ja tiedonkulku ovat avainasemassa kaikissa työympäristöissä, ja myös tätä aihetta olisi voinut tutkia: miten tiedottaminen toteutuu organisaation sisällä, tai siirtyykö tietotaito eteenpäin esimerkiksi jonkun henkilön siirtyessä eläkkeelle?

Kaikista haastatteluista saamiemme vastausten perusteella, voimme vielä lopuksi todeta, että monet käsitteet olivat sellaisinaan myös henkilöstölle outoja, vaikka niiden sisältö pääpiirteittäin olikin tiedossa. Tämänkin seikan vuoksi työn alussa on laajahko osuus yleisesti teoriasta. Toinen syy teoriaosuuden laajuuteen on se, että alaa tunte mattoman olisi oletettavasti mahdotonta ymmärtää tämän työn sisältöä ilman yleiskattavaa teoriaosuutta. Monien lakien rinnakkainen ja oikea soveltaminen toi myös oman vaikeutensa saada tästä työstä ymmärrettävä. Haastattelujen avulla saatiin kuitenkin kattava aineisto kehitysideoita ja toiveita sujuvamman työskentelyn turvaamiseksi. Vaikka haastateltavien määrä ei ollut suuri, niistä saatu tieto yllätti. Kokonaisuudessaan kaikkien saatujen ideoiden perusteelliseksi toteuttamiseksi riittäisi aineistoa useampaankin opinnäytetyöhön. Hienoa oli kuitenkin havaita kaikkien työntekijöiden yhteistyöhalukkuus ja avoin kertominen mahdollisista epäkohdista. Jokainen tieto on arvokas niin henkilöstön oman toiminnan kuin koko organisaation toiminnan kehittämisen edistämiseksi. Kaikilla oli myös huomattava motivaatio asiakaslähtöisempien palvelujen toteuttamiseksi. Jokaisen oma henkilökohtainen motivaatio ja sitoutuminen vaikuttavat varmasti myönteisesti ohjeiden noudattamiseen. Kuitenkin tiedämme, että henkilöstöressurit muuttuvat ja vaihtuvuutta tapahtuu koko ajan. On siksi osattava suunnata katse myös tulevaisuuteen, sillä organisaation yksikin heikko lenkki kuvastaa myös sen vahvuuden. Sosiaalialalla ei tietojen arkaluonteisuuden vuoksi olisi varaa yhteenkään puutteelliseen lenkkiin. Henkilöstön vastuu tietosuojasioiden noudattamisesta, samoin kuin mahdolliset rangaistukset laiminlyönneistä, on hyvä läpikäydä heti perehdyttämisvaiheessa.

Selvitimme tässä työssämme mikä on tämän hetkinen asiantuntemus tietosuojasioista ja teemojen alaisista käsitteistä. Saadun taustatiedon perusteella saimme selville sen, millaisista lähtökohdista ohjeiden laadinta toteutetaan. Saatujen tuloksien

perusteella laadittiin selkeät ja ajantasaiset toimintaohjeet sosiaalipalveluiden henkilöstölle. Toimintaohjeiden tarkoituksena on helpottaa henkilöstön työtehtävien hoitoa lain edellyttämien vaatimusten mukaisesti. Toimintaohjeet on toteutettu sähköisenä versiona, jotta niitä voidaan helposti päivittää tarpeiden mukaan ja liittää mahdollisesti myöhemmin yhtenäiseksi osaksi laajempaan perehdytysuunnitelmaan. Ohjeiden päivittämisestä tulee vastaamaan Marika Kinnunen.

Työn ja tämän raportin työstäminen osoittautui melko haastavaksi, mutta useiden muokkauksien, muutosten ja korjausten jälkeen olemme tyytyväisiä lopputulokseen ja olemme saaneet omien tavoitteidemme mukaisen opinnäytetyön viimein valmiiksi. Toivomme, että varsinainen henkilöstön ohjeistus tulee olemaan hyödyllinen ja käytännön työtehtäviä helpottava. Ohjeet on tarkoitus ottaa käyttöön syksyllä 2013, sen jälkeen kun sosiaalipalveluiden johtoryhmä on tarkastanut ne. Käyttöönoton jälkeen vasta voimme saada kommentteja niiden selkeydestä ja toimivuudesta. Ohjeita muutetaan, korjataan ja selvennetään, jos sellainen tarve tulee esille. Ohjeet tullaan päivittämään kerran vuodessa tai useammin, mikäli siihen on tarvetta.

Tulevaisuuden näkymät eivät näyttäisi tuovan helpotusta sosiaalialalle, vaikka tietojärjestelmiä kehitetään ja yhtenäistetään. Osaavan ja sitoutuneen työvoiman merkitys tulee olemaan tulevaisuudessa entistä tärkeämpää. Kunta-alalla tullaan myös tulevaisuudessa tarvitsemaan ammattitaitoista henkilöstöä, sillä vuoteen 2025 mennessä on puolet tällä hetkellä työssä olevista siirtynyt eläkkeelle. Erityisesti työvoimaa tullaan tarvitsemaan sosiaalitoimissa. (Korhonen & Merisalo 2008, 83.) Sosiaalipalveluissa osaava henkilöstö on keskeisessä roolissa, niin palveluiden saatavuuden kuin tuloksellisuudenkin kannalta. Alan henkilöstövajeisiin on mahdollista vaikuttaa koulutuksella, sekä työnjaon ja tehtävärakenteiden muutoksella ja uudistamisella. Näihin asioihin olisikin syytä kiinnittää huomiota jo nyt, koska palveluiden tarve lisääntyy voimakkaasti, mutta siihen vastataan koko ajan pienemmillä työvoimaresursseilla. Henkilöstön saatavuuteen, osaamiseen ja työhyvinvointiin tulisi nyt panostaa. Kehittämistoiminnan tulee olla jatkuvaa, ja sen onnistumista tulisi myös seurata ja arvioida. Sosiaalihuollon asiakastyön johtaminen ja toiminnan kehittäminen edellyttää yhteisesti sovittuja työmenetelmiä ja niiden jatkuvaa kehittämistä. (STM raportti 2012, 81–82.)

LÄHTEET

- Aaltola, J (toim.) & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 2. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Andreasson, A & Koivisto, J. 2013. Tietoturvaa toteuttamassa. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Andreasson, A, Koivisto J & Ylipartanen, A. 2013. Tietosuojavastaavan käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Arajärvi, P. 2011. Johdatus sosiaalioikeuteen. Juridica-kirjasarja. Helsinki: Talentum.
- Arkistolaki. 1994. L 23.9.1994/831 muutoksineen.
- Hallintolaki. 2003. L 6.6.2003/434 muutoksineen.
- Henkilöstön tietoturvaohje. 2006. Valtiovarainministeriön julkaisu: VAHTI 10/2006. Peruskäyttäjän koulutusmateriaali. Tietoturvallisuuden merkitys ja tavoitteet: Tietoturvallisuuden perusteet. Viitattu 7.5.2013.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20061127Henkil/name.jsp
- Henkilötietolaki. 1999. L 22.4.1999/523 muutoksineen.
- Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud.p. Helsinki: Tammi.
- Husa, J & Pohjolainen, T. 2009. Julkisen vallan oikeudelliset perusteet: johdatus julkisoikeuteen. 3.p. Helsinki: Talentum.
- Höök, M. 2011. Tietosuojavaltuutetun toimiston luentomateriaali verkossa. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely ja henkilötietolaki. Viitattu 13.5.2013.
<http://www.sosiaalikallega.fi/kaste/uutiset/Hook1592011.pdf>
- Järvinen, P. 2012. Arjen tietoturva: vinkit & ratkaisut. Jyväskylä: Docendo.
- Kananoja, A, Lähteinen, M & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja.3.uud.p. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Kirkkonummen kunnan tietoturvapoliittikka-luonnos. 2012. Viitattu 2.7.2013.
<http://kirkkonummi01.hosting.documenta.fi/kokous/20121060-7-10402.PDF>
- Kirkkonummen kunnan www-sivut. 2013. Viitattu 2.7.2013.
<http://www.kirkkonummi.fi/>
- Korhonen, S & Merisalo, M (toim.). 2008. Majoinen, K, Harjula, H, Kirvelä, T, Myllyntaus, O, Salenius, M; Majava, J & Pauni, M. Toimiva kunta. Helsinki: FCG Efeko Oy.

- Koskinen, S, Alapuranen, L, Heino, A-M & Lehtonen, L. 2012. Henkilötietojen käsittely työelämässä. Helsinki: Edita.
- Kuntalaki. 1995. L 17.3.1995/365 muutoksineen.
- Kurkela, R. n.d. Tilastokeskuksen www-sivut. Tilastollinen tiedonkeruu -verkko-oppimateriaali. Viitattu 13.4.2013. <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/>
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Laaksonen, M, Kääriäinen A, Penttilä, M, Tapola-Haapala, M, Sahala, H, Kärki, J & Jäppinen A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen raportti 54/2011. Tampere: Juvenes Print - Tampereen yliopisto Oy.
- Laitinen, M & Pohjola, A (toim.) .2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudamus.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000. L 22.9.2000/812 muutoksineen.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. 2007. L 9.2.2007/159 muutoksineen.
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. 2003. L 24.1.2003/13 muutoksineen.
- Laki toimeentulotuesta. L 30.12.1997/1412 muutoksineen.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta.1999. L 21.5.1999/621 muutoksineen.
- Lastensuojelulaki. 2007. L 13.4.2007/417 muutoksineen.
- Lehmuskoski, A. 2005. Selvitys sosiaalihuollossa käytetyistä termeistä. Sosiaalihuollon tietoteknologiahanke. Kuopion yliopiston terveystieteiden ja -talouden laitos: Shiftec-tutkimusyksikkö. Viitattu 2.7.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/8a4ca51d-f6d7-47d1-88cf-bd47bb44bf0c/Termiselvitys.pdf>
- Lehtinen, V. 2010. Jyväskylän yliopisto: tietojenkäsittelytieteiden laitos. Tietoturvan ja tietosuojan kehittäminen pilviteknologiassa - standardit ja kehysmallit sekä riskienhallinnan näkökulma. Viitattu 24.1.2013. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/25667/URN:NBN:fi:juu-201012093149.pdf?sequence=1>
- Lintula, H, Väättäin, L, Ahonen, T, Heikkinen, M & Hotti, V. 2011. Selvitys muutostarpeista asiakastietojärjestelmiin. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Viitattu 23.7.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/426c3363-6b92-4ea7-bf9b-ee629f37a795/Selvitys+muutostarpeista+asiakastietoj%C3%A4rjestelmiin.pdf>

Lokitiedot henkilötietojen suojaamisen välineinä.2012. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivut. Viitattu 10.5.2013. <http://www.tietosuoja.fi/uploads/i8gdwjsx.pdf>

Miettinen, A, Laaksonen, M, Rökkänen, P & Mykkänen, J. 2013. Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 10/2013. Helsinki. Viitattu 7.5.2013. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104417/URN_ISBN_978-952-245-875-9.pdf?sequence=1

Muistio asiakasaloitteisesta käytönvalvonnasta. 2012. Tietosuojavaltuutetun toimiston opas verkossa. Viitattu 13.5.2013. http://www.tietosuoja.fi/uploads/76ysyg_1.pdf

Mäenpää, O. 2008. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Helsinki. Edita Publishing.

Pahlman, I (toim.). 2010. Pahlman, I, Gylling, H, Jouttimäki, R-M, Kleemola, M, Myllynpää, A & Salo, P. Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tiedonsaantioikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pesonen, P. 2012. Yritysviestinnän säännöt. Jyväskylä: Edita Publishing Oy.

Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Työkirja. Satakunnan AMK. Viitattu 25.1.2013. http://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto: verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 13.4.2013. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

Sosiaalihuoltolaki. 1982. L 17.9.1982/710 muutoksineen.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. 2013. Kehittämishjelmat ja -hankkeet. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisselma. Viitattu 10.5.2013. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamishjelmat_ja_hankkeet/kaste

Sosiaaliportti www-sivut. 2013a. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Viitattu 7.5.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tikesos/>

Sosiaaliportti www-sivut. 2013b. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessi. Dokumentointi lastensuojelussa. Viitattu 3.7.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/dokumentointi/>

STM raportti. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Viitattu 4.7.2013. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf

Suomen Kuntaliiton www-sivut. 2013. Julkisuus ja tietosuoja. Viitattu 3.7.2013. http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/laki/hallintojuridiikka/julkisuus_tietosuoja/Sivut/default.aspx

Suomen perustuslaki. 1999. L 11.6.1999/731 muutoksineen.

Sähköisen viestinnän tietosuojalaki. 2004. L 16.6.2004/516 muutoksineen.

Tietosuojavaltuutetun kannanotto. 2009. Dnro 423/49/2009. Viranomaisen ei saa asiakkaan suostumuksellakaan lähettää salassa pidettäviä asiakastietoja suojaamattomassa sähköpostissa. Viitattu 24.6.2013. <http://www.tietosuoja.fi/52000.htm>

Tietosuojavaltuutetun toimiston opas. 2007. Asiaa tietosuojasta -sarja 1/2007. Sähköpostin käytöstä sosiaalihuollossa. Viitattu 24.6.2013. <http://www.tietosuoja.fi/38335.htm>

Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut. 2010a. Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely kunnallisessa sosiaalihuollossa. Päivitetty 27.07.2010. pdf-tiedosto. Viitattu 6.5.2013. <http://www.tietosuoja.fi/uploads/7fcvirws.pdf>

Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut. 2010b. Malli sosiaalihuollon asiakkaiden informoinnista. Päivitetty 27.07.2010. Pdf-tiedosto. Viitattu 4.7.2013. <http://www.tietosuoja.fi/uploads/ia9dm4t.pdf>

Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut. 2010c. Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely kunnallisessa sosiaalihuollossa. Päivitetty 27.07.2010. Pdf-tiedosto. Viitattu 4.7.2013. <http://www.tietosuoja.fi/uploads/7fcvirws.pdf>

Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut 2010d. Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen. Päivitetty 27.07.2013. Pdf-tiedosto. Viitattu 5.7.2013. <http://www.tietosuoja.fi/uploads/myjxmp1zu9.pdf>

Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut. 2013. Tietosuoja-aiheista sanastoa. Viitattu 3.7.2013. <http://www.tietosuoja.fi/27247.htm>

Tietosuojavastaavan toimenkuva, tehtävät ja asema. 2010. Helsinki: Tietosuojavaltuutetun toimisto & sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkojulkaisu. Päivitetty 27.7.2010. Viitattu 22.4.2013. http://www.tietosuoja.fi/uploads/939r21bdr3_1.pdf

Valtiovarainministeriön julkaisu. 2008. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä. Tärkein tekijä on ihminen – henkilöstöturvallisuus osana tietoturvallisuutta. Viitattu 4.7.2013. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20080218Taareki/Vahti2_08low.pdf

Valtiovarainministeriön lokiohje. 2009. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä. Valtiovarainministeriön julkaisu 3/2009. Viitattu 4.7.2013. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20090511Lokioh/Vahti_3_NETTI.pdf

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.