

HENKILÖTIETOLAIN SOVELTAMINEN ESR-PROJEKTEISSA

Rovalan Settlementti ry / MoniNet

Marika Rajatalo

Opinnäytetyö
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Liiketalouden tradenomi (AMK)

2014

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden
ja hallinnon ala
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä	Marika Rajatalo	Vuosi 2014
Toimeksiantaja	Rovalan Settlementti ry / MoniNet	
Työn nimi	Henkilötietolain soveltaminen ESR-projekteissa	
Sivu- ja liitemäärä	63 + 4	

Henkilötietolaki on henkilötietojen käsittelyä ohjaava yleislaki ja henkilötiedot ovat tietoja, joiden avulla ihminen voidaan tunnistaa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, kuinka henkilötietolaki vaikuttaa ESR-rahoitteisten maahanmuuttajatyötä tekevien projektien toimintaan. Selvitän, mitä velvollisuuksia projekteilla on, kun ne keräävät rahoittajan edellyttämiä seurantatietoja asiakkaistaan ja mitkä ovat projektin asiakkaiden oikeudet. Selvitän lisäksi, mitä edellytyksiä henkilötietolaki asettaa moniammatilliselle yhteistyölle ja kuinka varmistetaan projektityöntekijöiden osaaminen asiakastietojen käsittelyssä.

Opinnäytetyöni on tapaustutkimus, jonka toimeksiantaja on Rovalan Settlementti ry:n monikulttuurikeskus MoniNet. Teoriaosuudessa käytän lähteinä voimassaolevaa lainsäädäntöä, oikeuskirjallisuutta, ESR-projektitoimintaan liittyvää kirjallisuutta ja viranomaisohjeistuksia. Työn tutkimusosuus perustuu kolmen projektityöntekijän teemahaastatteluihin. Tämä opinnäytetyö on yhteenveto käytännön projektityössä saaduista kokemuksista ja havainnoista sekä niiden pohjalta laadituista kehittämissuhteista.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että maahanmuuttajatyön projekteissa asiakastietojen käsittely on suunniteltava huolellisesti ja tietojen keräämiseen on varattava riittävästi aikaa. On varmistettava, että asiakkaita informoidaan riittävästi ja ymmärrettävästi tietojen keräämisen tarkoituksesta. Moniammatillinen, verkostoissa tehtävä yhteistyö on tärkeä osa maahanmuuttajatyötä. Siksi on tärkeää, että toimijat sopivat käytännöistä heti yhteistyön alussa. Hyvä perehdyttäminen, koulutukset ja kirjalliset ohjeistukset auttavat projektityöntekijöitä toimimaan oikein henkilötietoja käsiteltäessä.

Avainsanat henkilötieto, henkilötietolaki, ESR-projektit,
maahanmuuttajatyö, moniammatillinen yhteistyö

School of Business and Administration
Programme of Business Economics

Author	Marika Rajatalo	Year	2014
Commissioned by	Rovalan Settlementti ry / MoniNet		
Subject of thesis	Applying the Personal Data Act in ESF projects		
Number of pages	63 + 4		

The Personal Data Act is the guiding legislation that regulates and directs the processing of personal data. Personal data is information that helps to identify a person. The aim of this thesis is to research how the Personal Data Act affects the immigrant projects work financed by the European Social Fund ESF. The aim is to find out what responsibilities projects have when collecting the customer information required by the financier and what rights the data subjects have. In addition, the conditions the Personal Data Act sets to the multi professional cooperation and how it is ensured that the project workers know how to handle personal information properly is studied.

This thesis is a case study and is carried out for the multicultural centre MoniNet maintained by Rovalan Settlementti ry. As the primary source in the theory section the existing legislation, legal literature, ESF projects literature and authorities' guidance are used. The empiric section of this thesis is based on the semi-structured interview of three project workers. This thesis is a summary of project workers experiences, observations and development proposals.

As a conclusion it can be stated that the immigrant projects must pre-arrange the processing of customers' personal data carefully and data collection must be given sufficient time. It must be ensured that customers are informed adequately and understandably about the purpose of collection of personal data. Multi professional network cooperation is an important part of immigrant work. Therefore it is important that in the beginning of cooperation workers agree upon the common working practices. Good orientation, training and written instructions will help the project workers to handle personal data correctly.

Key words personal data, The Personal Data Act, ESF projects, immigrant work, multi professional cooperation

SISÄLTÖ

LAKILUETTELO	1
1 JOHDANTO	2
1.1 TYÖN TAUSTA	2
1.2 TYÖN TAVOITTEET JA RAJAUKSET	4
1.3 TOIMEKSIANTAJA ROVALAN SETLEMENTTI RY / MONINET	5
1.4 TUTKIMUSMENETELMÄT	7
2 ESR-RAHOITTEISET PROJEKTIT JA ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	9
2.1 ESR-PROJEKTITOIMINTA	9
2.2 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY ESR-PROJEKTEISSA.....	12
2.2.1 <i>Henkilötietolaki ja projektien seurantatietojen kerääminen</i>	<i>12</i>
2.2.2 <i>Henkilötietojen käsittelyn yleiset periaatteet</i>	<i>15</i>
2.3 ASIAKKAAN OIKEUDET JA SUOSTUMUS TIETOJEN KÄSITTELYYN	18
2.4 SALASSAPITO, VAITIOLOVELVOLLISUUS JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ	21
2.5 PROJEKTITYÖN MÄÄRÄAIKAISUUS JA HENKILÖSTÖN OSAAMINEN	24
2.6 ESR-PROJEKTIT ROVALAN SETLEMENTTI RY:N MONINETISSÄ OHJELMAKAUDELLA 2007–2013	25
3 TUTKIMUKSEN TOTETUS JA TULOKSET	32
3.1 AIHEVALINTA, TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON HANKINTA.....	32
3.2 TUTKIMUSAINESTON ANALYYSI JA JOHTOPÄÄTÖKSET	36
3.2.1 <i>Asiakkaiden henkilötietojen käsittely.....</i>	<i>36</i>
3.2.2 <i>Projektityöntekijöiden perehdyttäminen henkilötietojen käsittelyyn</i>	<i>40</i>
3.2.3 <i>Henkilötietojen kerääminen maahanmuuttaja-asiakkailta</i>	<i>42</i>
3.2.4 <i>Toimijoiden välinen yhteistyö.....</i>	<i>47</i>
4 YHTEENVETO	52
LÄHTEET.....	58
LIITTEET	64

LAKILUETTELO

Henkilötietolaki (22.4.1999/523)

Laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386)

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621)

Rakennerahastolaki (29.12.2006/1401)

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta

Euroopan sosiaalirahaston eli ESR:n rahoituksella tuetaan työllisyyttä ja osaamista edistäviä hankkeita, heikoimmassa asemassa olevia ryhmiä ja edistetään tasa-arvoisuutta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011). Yksi tärkeä ESR-rahoituksen kohderyhmä ovat maahanmuuttajatyötä tekevät projektit. ESR-rahoitus onkin mahdollistanut erilaisten toimintamuotojen, tuotteiden ja palveluiden kehittämisen maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi ja työmarkkinavalmiuksien parantamiseksi. (Uusikylä–Karinen 2005, 21–22.)

Maahanmuuttajien määrä maassamme kasvaa tasaisesti ja maahanmuuttajatyötä tehdään monilla eri sektoreilla. Näistä esimerkkeinä ovat koulutukseen, työelämään, kuntoutukseen, työkyvyn selvittelyihin, vapaa-aikaan ja yhteiskuntaan liittyvät kysymykset sekä oleskelu- ja työlupa-asiat. Viranomaistoimijoiden resurssien rajallisuuden vuoksi ESR-rahoitteisten hankkeiden tekemä työ on ollut merkittävässä asemassa maahanmuuttajatyön toimintakentällä. (Pakarinen 2010; Uusikylä–Karinen 2005, 22.)

Moniammatillinen yhteistyö on tärkeä toimintamuoto, kun maahanmuuttajasiakkaita ohjataan eri palveluiden piiriin (Mammon–Pihlaja–Pyyhtinen 2013, 220). Moniammatillisessa yhteistyössä eri asiantuntijat yhdistävät tietonsa ja osaamisensa yhteisen tehtävän suorittamista, ongelmanratkaisua tai päätöksentekoa varten. Asiakkaan tilannetta arvioidaan kokonaisuutena, ei vain kukin asiantuntija oman erityisosaamisensa kautta. (Isoherranen 2008a, 33; Rekola 2008, 16.) Pakarinen (2013, 290) on tutkinut maahanmuuttajatyötä tekevien henkilöiden kokemuksia ohjauksen haasteista. Tutkimustulosten mukaan yhteistyö eri toimijoiden välillä onnistuu pääsääntöisesti hyvin, mutta yhteistyötä tarvitaan lisää ja toimijoiden väliset vastuut tulisi määrittellä selkeästi. Myös salassapitosäädösten koettiin vaikeuttavan yhteistyötä.

Eri lait ja säädökset muodostavat reunaehdot moniammatillisen yhteistyön toteuttamiselle. Salassapitovelvoite ja vaatimus asiakkaan suostumuksesta

tietojen luovutukseen asettavat rajat konsultoinnille, keskusteluille ja työryhmäkäsittelyille. Työn edellytys on, että eri osapuolet tuntevat asian kannalta olennaiset säännökset, velvoitteet ja lainsäädännön paitsi oman työnsä, mutta myös yhteistyökumppaniensa osalta. (Parkkari–Soikkeli–Siira 2001, 3,13.)

Pihlavuori (2012, 30–33, 41) tutki opinnäytetyössään ESR-osarahoitteiseen projektityöhön sisältyviä riskejä, joista yksi on hankkeiden tietosuojan ja luottamuksellisten tietojen käsittelyyn liittyvät toimintakäytännöt. Se, kuinka hankkeen kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden tietoja käsitellään ja säilytetään, on tärkeä osa hankkeen tietosuojaa. Työn määräaikaaisuudesta johtuen henkilöstön vaihtuvuus on usein tyypillistä projektityölle, mikä voi omalta osaltaan aiheuttaa puutteita ammatillisessa osaamisessa ja toimintatavoissa.

Kokemuksellinen projektinhallinta korostaa projektitoimijoiden subjektiivista kokemusta projektin toteuttamisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Projektityöntekijöiden kokemukset ovat tärkeitä, kun arvioidaan projektissa tapahtuvien oppimiskokemusten merkitystä ja projektityön laadun olemusta. (Virtanen 2009, 165, 232.) Tässä omassa opinnäytetyössäni tarkastelen kahden eri projektin työntekijöiden kokemuksiin ja havaintoihin perustuen, kuinka henkilötietolain asettamat edellytykset tulee huomioida projektin asiakastyössä ja ESR-rahoituksen edellyttämiä seurantatietoja kerätessä. Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen ja tarkastelunäkökulman muodostaa henkilötietolaki, joka on henkilötietojen käsittelyn yleislaki ja koskee sekä julkisia viranomaisia että yksityisiä organisaatioita. Henkilötiedot ovat luonnollista henkilöä tai hänen ominaisuuksiaan koskevia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa henkilöä tai hänen perhettään koskeviksi. Henkilötietojen käsittelyä on puolestaan kaikenlainen henkilötietojen kerääminen, tallentaminen, järjestäminen, käyttäminen, siirtäminen, säilyttäminen ja muut henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteet. (Vehkamäki–Tamminen–Dahlman 2006, 40, 42.) Henkilö- ja asiakastietojen käsittelyyn liittyviä säännöksiä löytyy henkilötietolain lisäksi myös muista laeista. Näistä tämän opinnäytetyön sisällön kannalta tärkeimmät ovat viranomaisyhteistyöhön liittyvä laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja maahanmuuttajatyötä ohjaava laki kotoutumisen edistämisestä.

1.2 Työn tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyöni keskeinen tutkimusongelma on, kuinka henkilötietolaki tulee huomioida ESR-rahoitteisten, maahanmuuttajatyötä tekevien projektien käytännön työssä ja asiakastietojen käsittelyssä. Selvitän, miten asiakkaiden henkilötietojen käsittely on toteutettu Rovalan Settlementti ry:n hallinnoiman monikulttuurikeskus MoniNetin kahdessa maahanmuuttajatyötä tekevässä ESR-osarahoitteisessa projektissa.

Opinnäytetyön teoriaosuuden aluksi esittelen tiivistetysti, mitä ESR-projektitoiminta on ja millaisten seurantatietojen keräämistä ESR-rahoitus edellyttää. Tämän jälkeen käyn läpi, minkälaisia tietoja ESR-projekteissa asiakkaista kerätään, kuinka henkilötietolaki tulee asiakastietojen keräämisessä huomioida ja mitä oikeuksia projektin asiakkailla on vaikuttaa omien henkilötietojensa käsittelyyn. Tarkastelen, mitä vaatimuksia henkilötietolaki asettaa moniammatillisen yhteistyön toteuttamiselle ja onko projektityön määräaikaisella luonteella vaikutusta henkilöstön osaamiseen. Teoriaosuuden lopussa esittelen tarkemmin tutkimuskohteena olevat kaksi projektia.

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa etsin projektihenkilöstön haastatteluiden kautta vastauksia teoriaosuudessa esittelemiini aihealueisiin: Mitä henkilötietolain edellyttämiä toimenpiteitä kahdessa tutkimuskohteena olevassa projektissa on tehty, kun ne keräävät ESR-rahoituksen edellyttämiä seurantatietoja asiakkaistaan? Kuinka asiakkaita informoidaan henkilötietojen keräämisen tarkoituksesta ja miten asiakasnäkökulma on huomioitu henkilötietojen käsittelyssä? Miten henkilötietolaki näkyy moniammatillisessa, eri toimijoidenvälisessä yhteistyössä ja kuinka projektihenkilöstön osaaminen henkilötietojen käsittelyssä on varmistettu? Opinnäytetyössäni keskeistä ovat projektityöntekijöiden omakohtaiset kokemukset, havainnot ja pohdinnat. Tavoitteenani on haastateltavien kokemuksiin perustuen selvittää, miten henkilötietolaki tulee huomioida projektityössä, sekä tuoda esiin näissä kahdessa projektissa mahdollisesti hyviksi havaittuja käytäntöjä tai kehittämiskohteita.

1.3 Toimeksiantaja Rovalan Setlementti ry / MoniNet

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Rovalan Setlementti ry, joka on perustettu vuonna 1923 ja joka on yksi Suomen vanhimmista ja suurimmista setlementeistä. Rovalan Setlementti ry kehittää ja toteuttaa yhteiskunnan tarpeista lähtevää palvelua vapaan sivistystyön ja muun koulutuksen sekä sosiaali-, vanhus- ja nuorisotyön alueilla. (Rovalan Setlementti ry 2013.)

MoniNet on Rovalan Setlementti ry:n ylläpitämä ja hallinnoima monikulttuurityöhön keskittynyt yksikkö, joka on toiminut Rovaniemellä vuodesta 2001 alkaen. Se on monikulttuurisen tiedon ja toiminnan keskus, jonka tehtävänä on tukea Rovaniemellä ja Lapissa asuvien maahanmuuttajien kotoutumista, kouluttautumista ja työllistymistä, sekä edistää maahanmuuttajien ja suomalaisten kohtaamista. Vuodesta 2004 MoniNet on toiminut samoissa tiloissa Rovaniemen kaupungin sosiaalipalvelukeskuksen maahanmuuttajatoimiston kanssa. (MoniNet 2012a.)

MoniNetin perusta on KOTI-toiminta, jonka ylläpitämässä monikulttuurisessa kohtaamispaikassa on tarjolla neuvontaa, ohjausta ja erilaisia toiminnallisia ryhmiä maahanmuuttajille. Vuonna 2001 alkaneen ja 2006 jatkuvaluonteiseksi muuttuneen KOTI-toiminnan kohderyhmään kuuluvat Rovaniemellä asuvat, työvoiman ulkopuoliset maahanmuuttajat. KOTI tarjoaa asiakkailleen tukea ja ohjausta arkielämän asioihin liittyen, järjestää erilaisia tapahtumia ja antaa suomen kielen ohjausta. Toimintamuotoihin kuuluu myös vapaaehtoistyö sekä vaikuttamis- ja kulttuurivälitystoiminta. Tavoitteena on edistää kotoutumista, tukea voimavaraistumista ja osallisuutta. Toimintaa rahoittavat Raha-automaattiyhdistys ja Rovaniemen kaupunki. (MoniNet 2014a.)

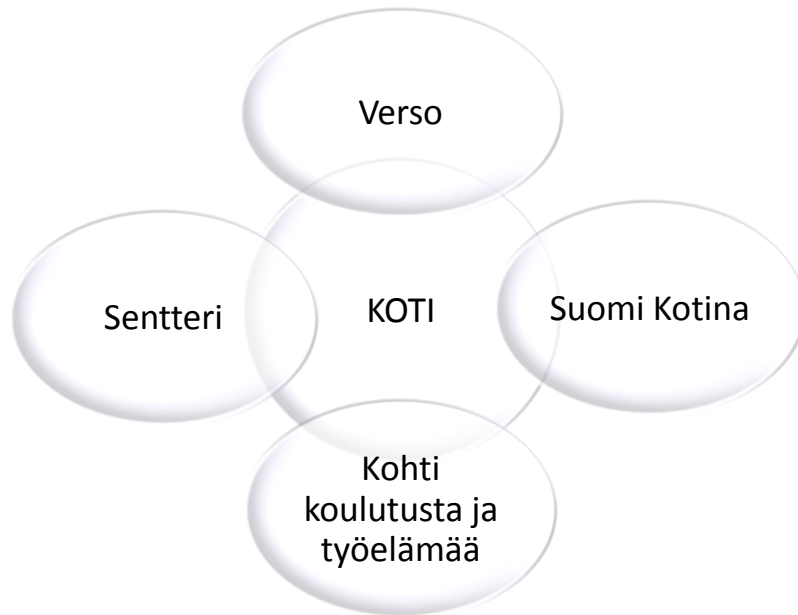
Jatkuvaluonteista toimintaa MoniNetissä on KOTI-toimintojen ohella Sentteri, jonka tehtävänä on edistää kotoutumista, auttaa ja ohjata ammatti- ja työelämävalmiuksien hankkimisessa, antaa palveluohjausta ja tukea MoniNetin toimintaa. Kohderyhmään kuuluvat Rovaniemellä asuvat maahanmuuttajat ja suomalaiset. Sentteri on toiminut vuodesta 2007 lähtien ja sitä rahoittaa Rovaniemen kaupunki. (MoniNet 2012b.)

MoniNetissä toteutetaan lisäksi eripituisia ja eri kohderyhmille suunnattuja projekteja ja kehittämishankkeita. MoniNet ei siis ole samanlaisena pysyvä kokonaisuus, vaan sen rakenne elää jatkuvassa muutoksessa. (Janger–Matero 2013a, 7.) Aloittaessani opinnäytetyöprosessin vuonna 2013 toimivat MoniNetissä KOTI- ja Sentteri-toimintojen lisäksi Suomi Kotina -projekti, Kumppanuushanke Verso ja Kohti koulutusta ja työelämää -projekti, jotka esittelen kuviossa 1. Itse työskentelen projektisuunnittelijana viimeksi mainitussa eli Kohti koulutusta ja työelämää -projektissa.

Suomi Kotina -projektin (2010–2013) tehtävänä oli kehittää, mallintaa ja pilotoida järjestö- ja kuntasektorin välistä yhteistyötä maahanmuuttajatyössä, sekä ylläpitää ja kehittää sähköisiä tiedotus- ja palvelumenetelmiä maahanmuuttajille ja toimijoille. Toimintaa rahoitti Raha-automaattiyhdistys. (MoniNet 2011.)

Kumppanuushanke Verso (2009–2013) oli Rovaniemen kaupungin ja Rovalan Settlementti ry:n yhteistyöhanke, jonka kohderyhmää olivat Rovaniemellä asuvat kotoutumisen alkuvaiheessa olevat maahanmuuttajat. Toiminnan tavoitteena oli muun muassa kehittää alkuvaiheen ohjauksen ja kotouttamisen palveluprosesseja sekä yksilöllisesti räätälöityjä toimenpiteitä asiakkaille. Verson toimintaa rahoittivat Euroopan sosiaalirahasto ESR, Lapin ELY-keskus ja Rovaniemen kaupunki. (MoniNet 2014b.)

Kohti koulutusta ja työelämää – nivelvaiheen toimintamalli maahanmuuttajatyöhön -projektin (2012–2014) kohderyhmään kuuluvat Rovaniemellä asuvat, kotoutumiskoulutuksen käyneet työttömät maahanmuuttajat, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta koulutukseen ja työllistymiseen liittyen. Projektin tehtävänä on kehittää ja mallintaa yksilöllisiä palveluprosesseja opiskelun ja työllistymisen edistämiseksi. Projektia rahoittavat Euroopan sosiaalirahasto ESR, Lapin ELY-keskus, Rovaniemen kaupunki ja Rovalan Settlementti ry. (MoniNet 2013.)



Kuvio 1: MoniNetin osiot opinnäytetyöprosessin alkaessa

1.4 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaismenetelmää käyttäen (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 161, 164). Päädyin valitsemaan tutkimuskohteeksi juuri MoniNetin ESR-osarahoitteiset projektit, koska kyseinen rahoitusmuoto edellyttää tarkkojen seurantatietojen keräämistä toimintaan osallistuvista henkilöistä. Koska MoniNet on avoin kohtaamispaikka, ei sen muissa toiminnoissa tai hankkeissa ainakaan toistaiseksi kerätä vastaavalaisia ja yhtä tarkkoja tietoja asiakkaista.

Tutkimusaineiston keräämisessä käytin teemahaastatteluja. Valitsin menetelmäksi haastattelun, koska se on joustava, moniin lähtökohtiin soveltuva ja suunnitelmallinen tutkimusaineiston keruumenetelmä. Haastattelutilanteessa haastattelijä ja haastateltava ovat suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa keskenään, jolloin lisäkysymysten esittäminen tai saatujen vastausten selvittäminen on tarvittaessa mahdollista. Haastateltava on merkityksiä luova, aktiivinen subjekti, joten haastattelu sopii erityisesti arkojen, vaikeiden ja vähän kartoitettujen aiheiden tutkimusmenetelmäksi tai jos tutkija ennakoi, että

aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja moniin suuntiin. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 205–208, 210; Hirsjärvi–Hurme 2009, 42.) Haastattelin opinnäytetyötäni varten kolme työntekijää kahdesta eri hankkeesta. Haastateltavat henkilöt käsittelivät työssään asiakkaiden henkilötietoja ja vastasivat henkilötietojen käsittelyn toteutuksesta. Kenelläkään kolmesta haastatellusta ei ollut aikaisempaa työkokemusta ESR-projekteista, mutta haastatelluista kaksi oli aiemmin työskennellyt Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamissa projekteissa. Yksi haastatelluista oli ensimmäistä kertaa projektityyppisessä työssä.

Tarkkaan rajaukseen ja teoreettiseen kattavuuteen perustuvasta metodista käytetään nimitystä tapaustutkimus (Vilkkä 2005, 130). Tapaustutkimus pyrkii ymmärtämään ja selittämään tutkittavia tapauksia, niiden dynamiikkaa tai prosesseja niiden omassa ympäristössään. Aineiston analysoinnissa, tulkinassa ja johtopäätösten tekemisessä hyödynnetään aikaisempia teorioita. Tapaustutkimusta hyödynnetään muun muassa liiketaloustieteen piirissä, koska liiketaloudelliset toimintayksiköt muodostavat usein luontevia taloudellisia ja juridisia kokonaisuuksia tapaustutkimusten kohteeksi. (Aaltio-Marjosola 1999.) Opinnäytetyöni on tapaustutkimus, sillä tutkimuskohteena ovat kaksi MoniNetissä ESR-ohjelmakaudella 2007–2013 toiminutta projektia, Kumppanuushanke Verso ja Kohti koulutusta ja työelämää -projekti, joiden molempien tehtävänä oli kehittää maahanmuuttajien kotoutumista edistäviä palveluita. Näitä projekteja yhdisti ESR-osarahoitteisuuden lisäksi se, että ne tekivät työtä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden parissa yhteistyössä eri viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Termejä hanke ja projekti käytetään usein synonyymeinä (Silfverberg 2007, 147). Näin myös tässä opinnäytetyössä, jossa käytän termejä projekti ja hanke rinnakkain ja samanarvoisina. Projektin kohderyhmällä puolestaan tarkoitetaan niitä henkilöitä tai tahoja, jotka hyötyvät projektin toiminnasta tai sen kehittämistä menetelmistä ja ratkaisumalleista (Silfverberg 2007, 148). Koska MoniNetissä hankkeiden ja projektien kohderyhmään kuuluvista henkilöistä käytetään termiä asiakas, käytän asiakas-sanaa myös tässä opinnäytetyössä viitatessani kyseisten projektien kohderyhmään kuuluviin henkilöihin.

2 ESR-RAHOITTEISET PROJEKTIT JA ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

2.1 ESR-projektitoiminta

Projekti määritellään kertaluonteiseksi toimenpiteeksi, jolla on tietty organisaatio ja resurssit, ja joka pyrkii toteuttamaan ennalta sovittua tehtävää. Projekti etenee tiettyjen kehitysvaiheiden mukaisesti, joita ovat suunnittelu, käynnistäminen, toimeenpano, ohjaus ja arviointi. (Virtanen 2000, 35.) Jokainen projekti on ainutkertainen kokonaisuus, jonka tavoitteena on tuottaa lisäarvoa projektin asettaneelle taholle ja hyötyä projektin kohderyhmälle (Rissanen 2002, 14). Yleensä projekti ei ole itsellinen organisaatio, vaan siitä vastaa jokin taustaorganisaatio, joka on projektin vastuullinen toteuttajataho (Silfverberg 2007, 100). Silfverberg määrittelee projektin osatekijät eli komponentit kuvion 2 mukaisesti.



Kuvio 2: Projektin komponentit (Silfverberg 2007, 21)

Alun perin projektimuotoinen toimintatapa kehitettiin tehostamaan erilaisten investointien toteuttamista, mutta nykyisin projektitoiminnan mallia käytetään hyvin erityyppisissä tilanteissa. Silfverberg (2007, 22) jakaa hankkeet viiteen perustyyppiin, jotka ovat:

- Investointihankkeet, joiden sisältönä on rajatun investoinnin toteuttaminen
- Kehittämishankkeet, joiden sisältönä on toimintojen, organisaatioiden, tuotteiden ja/tai palveluiden kehittäminen
- Tutkimushankkeet, joiden tavoitteet ovat tutkimuksellisia
- Selvityshankkeet, jotka ovat varsinaisia tutkimushankkeita suppeampia ja joiden ei tarvitse täyttää tutkimukselle asetettavia tieteellisiä kriteerejä
- Produktiohankkeet, joiden sisältönä on tapahtuman tai taideproduktion toteuttaminen

Suomen liittyttyä Euroopan unionin jäseneksi 1995, nousi Euroopan sosiaalirahasto ESR tärkeään rooliin rahoittamaan hankkeita, joiden tavoitteena on työllisyyden ja osaamisen edistäminen. Euroopan sosiaalirahasto ESR:n tehtävänä on edistää ja lujittaa taloudellista ja sosiaalista yhteenkuuluvuutta yhteisön alueella. (Manner-Suomen ESR-ohjelma-asiakirja 2007.) ESR-rahoituksella tuetaan heikoimmassa asemassa olevia ryhmiä ja edistetään tasa-arvoisuutta sekä tuetaan työelämän ja yritystoiminnan kehittämistä. Tavoitteena on työllistymisen edistäminen, työssä pysyminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Myös kansalliset tahot, kuten valtio, kunnat ja yksityinen sektori osallistuvat sosiaalirahaston ohjelman rahoittamiseen. Ohjelmakauden 2007–2013 julkinen kokonaisrahoitus oli noin 1,4 miljardia euroa, josta EU:lta tulevan rahoitus oli noin 615 miljoonaa euroa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.)

ESR-ohjelma jakaantuu erilaisiin toimintalinjoihin, jotka ohjelmakaudella 2007–2013 olivat:

- Toimintalinja 1: Työorganisaatioiden, työssä olevan työvoiman ja yritysten kehittäminen sekä yrittäjyyden lisääminen
- Toimintalinja 2: Työllistymisen ja työmarkkinoilla pysymisen edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen
- Toimintalinja 3: Työmarkkinoiden toimintaa edistävien osaamis-, innovaatio- ja palvelujärjestelmien kehittäminen

- Toimintalinja 4: Jäsenvaltioiden ja alueiden välinen yhteistyö ESR-toiminnassa

(Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Manner-Suomen ESR-ohjelman mukaisia, rahoitusta saaneita, joko päättyneitä tai edelleen käynnissä olevia hankkeita oli Rakennerahastotietopalvelun 1.9.2014 päivätyn tilaston mukaan yhteensä 2746 (Rakennerahastotietopalvelu 2014).

ESR-rahoituksen hallinnointi jakaantuu kahteen osaan, jotka ovat ohjelmata-son ohjaus ja projektitaso-ohjaus. ESR-projektien ideat ovat sidoksissa ylhäältä päätettyyn ohjelmaan ja esimerkiksi yhdistyksen, joka toteuttaa ESR-rahoitteista projektia, tulee ottaa huomioon rahoittajan määrittelemät ehdot. ESR-rahoitukseen kuuluu yksityiskohtainen ohjaus ja eräänlainen tilaaja-tuottaja -malli. Arvioinnin avulla pyritään varmistamaan, että hankkeet pysyvät laaditun ohjelman puitteissa. (Wrede 2006, 89–91, 103.)

Kaikilta ESR-rahoitusta saavilta hankkeilta edellytetään tietynlaista, määrämuotoista dokumentointia ja seuranta- (Etelä-Suomen lääninhallitus 2009, 4). Seuranta on rahoituksen myöntämisen ehto ja sen avulla rahoittajat seuraavat hankkeen etenemistä, tuloksellisuutta ja tavoitteissa pysymistä. Hankkeille on määritelty jo aloitusvaiheessa tietyt seurantaindikaattorit, joista säädetään muun muassa rakennerahastolain (1401/2006) 65 §:ssä sekä ohjelma-asiakirjoissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008.) Seurannan perusteena ovat toimintaympäristöä kuvaavat indikaattorit, ydinindikaattorit ja ohjelmata-son indikaattorit. Lisäksi kullekin toimintalinjalle on määritelty toimintalinja-kohtaisia indikaattoreita. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008.)

Toimintaympäristöä kuvaavat indikaattorit ovat niin sanottuja sosioekonomi- sia makrotason indikaattoreita. Näiden avulla ESR-ohjelman toimintaa suun- nataan ympäröivän yhteiskunnan muutosten mukaisesti. Esimerkkejä toimintaympäristöä kuvaavista indikaattoreista ovat talouskehitystä, työllisyysastet- ta, yritystoiminnan perustamista ja koulutukseen investoimista kuvaavat tun- nusluvut. (Manner-Suomen ESR-ohjelma-asiakirja 2007, 148, 162–164.)

Ohjelmatason indikaattoreilla mitataan ohjelman vaikutuksia ja tuloksia suhteessa tavoitteiden tehokkuuteen ja toteutuksen edistymiseen. Ohjelmatason indikaattoreita ovat esimerkiksi osallistujien valmiuksien ja osaamisen parantaminen, toimenpiteiden jälkeinen sijoittuminen, yhteistyöverkostot, luodut toimintamallit ja hyvät käytännöt, innovaatiot ja tasa-arvon edistäminen. Ohjelmatason indikaattorit ovat luonteeltaan pääosin laadullisia. (Manner-Suomen ESR-ohjelma-asiakirja 2007, 148, 162–164.)

Ydinindikaattoreiden avulla kuvataan ESR-ohjelman toteutumista eri toimintalinjoissa. Ydinindikaattoreihin sisältyvät henkilöitä koskevat tiedot, joita ovat esimerkiksi aloittaneet ja toimenpiteen loppuun suorittaneet henkilöt tai uudet työpaikat ja uudet yritykset. Ydinindikaattorit ovat luonteeltaan määrällisiä. (Manner-Suomen ESR-ohjelma-asiakirja 2007, 147–148.) Ydinindikaattorit ovat niitä tunnuslukuja, joiden toteutumaa yksittäinen projekti, jossa on mukana henkilöasiakkaita, raportoi säännöllisesti rahoittajalle. Projekteilta kerätään seurantatiedot kaksi kertaa vuodessa määrämuotoisilla seurantalomakkeilla ja seurannassa käytetään sähköistä EURA-tietojärjestelmää (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008). EURA 2007 -järjestelmä on hankkeiden hallinnoinnissa kaudella 2007–2013 käytetty tietojärjestelmä, jolla hoidetaan esimerkiksi projektihakemusten, projektipäätösten, maksatushakemusten, seurantalomakkeiden ja loppuraporttien toimittaminen ja hallinnointi (EURA 2007 järjestelmä, 2014).

2.2 Henkilötietojen käsittely ESR-projekteissa

2.2.1 Henkilötietolaki ja projektien seurantatietojen kerääminen

Seurantatietojen raportointi edellyttää projektilta kohderyhmään kuuluvien henkilöiden osallistujatietojen keräämistä ja taustalomakkeiden laatimista. Tässä tehtävässä joudutaan käsittelemään asiakkaiden henkilötietoja. ESR-projekteista yleisimpiä ovat juuri sellaiset projektit, joissa on mukana henkilöitä (Anttila 2013).

Henkilötietoja ovat kaikenlaiset tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan, luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi henkilön elämää, ominaisuuksia ja elinolosuhteita kuvaavat tiedot, sekä kaikki sellaiset tiedot, joista henkilö pystytään tunnistamaan. Henkilötieto voi olla kuvan tai tekstin muodossa tai numeerinen tieto. Se on esimerkiksi nimeen liitetty ja tunnistettava terveydentilaa, tuloja, varallisuutta, perhesuhteita, velkasuhteita tai luottoluokittelua koskeva tieto. Henkilötietoja ovat myös tietokoneen lokitiedostoon tallentunut IP-osoite tai yritysasioinnista syntyvä puhelintallenne. Tieto saa henkilötiedon luonteen silloin, kun se yhdistelemisen kautta kuvaa yksilöä. (Pesonen 2011, 178–179; Vanto 2011, 22.)

Ollakseen henkilötietolaissa tarkoitettuja henkilötietoja, tulee henkilöä kuvaavien merkintöjen olla talletettu jollekin alustalle. Alusta tarkoittaa henkilötiedon säilytykseen tai käsittelyyn käytettävää välinettä. Henkilötieto voi olla tallennettu esimerkiksi kynällä paperille tai koneellisesti, sähköisesti, optisesti tai magneetomalla. Suullisesti käsitellyt tiedot eivät ole henkilötietolain mukaisia henkilötietoja elleivät ne perustu henkilörekisteriin tallennettuihin tietoihin. (Raatikainen 2002, 40.) Henkilötietojen käsittelyä on henkilötietojen kerääminen, tallettaminen, järjestäminen, käyttö, siirtäminen, luovuttaminen, säilyttäminen, muuttaminen, yhdistäminen, suojaaminen, poistaminen, tuhoaminen sekä muut henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteet. Henkilötietojen kerääminen voi olla tietojen aktiivista hankkimista tai henkilötiedot voidaan saada passiivisesti. (Raatikainen 2002, 43.)

Henkilötietojen keräämistä ja käyttöä säännellään juridisesti. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava henkilötietolakia, joka on henkilötietojen käsittelyn yleislaki (Vanto 2011, 29). Henkilötietojen suoja sääntelevät myös EU:n henkilötieto- ja sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivit, joiden henkilötietojen ja viestinnän suojalle asetetut vaatimukset on otettu huomioon kansallisessa lainsäädännössä. Lisäksi henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä löytyy monista erityislaeista. (Pesonen 2011, 170–171.) Jos jossakin toisessa laissa eli erityislaissa on säädetty henkilötietojen käsittelystä poikkeavasti, noudatetaan tämän toisen lain säännöstä ja henkilötietolaki syrjäytyy (Raatikainen 2002, 19).

Henkilötietolakia sovelletaan kaikkeen automaattiseen henkilötietojen käsittelyyn, jolloin yleensä muodostuu henkilörekisteri. Lakia sovelletaan myös manuaaliseen henkilötietojen käsittelyyn silloin, kun henkilötiedoista muodostuu henkilörekisteri. Manuaalisessa käsittelyssä henkilörekisterin muodostumisen edellytyksenä on, että tiedot ovat löydettävissä helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta. Henkilötietolakia ei sovelleta henkilöä koskeviin tallentamattomiin tietoihin, mutta vaitiolovelvollisuus koskee tallentamattomiakin henkilötietoja. (Vehkamäki–Tamminen–Dahlman 2006, 42.) Henkilötietolain tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä. Tavoitteena on myös hyvän tietojenkäsittelytavan kehittäminen ja noudattaminen. (Sorvari 2001, 62–63.)

ESR-rahoitusta saavien projektien, joissa on mukana henkilöasiakkaita, tulee raportoida projektissa aloittaneiden henkilöiden eli varsinaiseen kohderyhmään kuuluvien henkilöiden määrä ja sukupuoli. Lisäksi on jaoteltava erikseen näiden henkilöiden ikä, työmarkkina-asema ja koulutustaso. Projektin päättäneistä ja keskeyttäneistä henkilöistä pidetään seurantaa ja näiden henkilöiden työmarkkina-asema tulee olla selvillä projektiin osallistumisen jälkeen. Keskeyttäneitä henkilöitä ovat ne, jotka ovat lopettaneet osallistumisensa projektiin ennen kuin ovat suorittaneet loppuun suunnitellut toimenpiteet. Seurantatietoihin raportoidaan suoritettut tutkimukset ja osatutkimukset sekä projektissa aloittaneiden henkilöiden koulutus- ja henkilötyöpäivät kuten lähi- ja etäopetuspäivät, tukityöllistämispäivät, ohjaus- ja konsultointi tai muut henkilötyöpäivät. (Anttila 2013.) Tarkempi erittely ohjelmakauden 2007–2013 ESR-projekteissa kerättävistä ydinindikaattoreista on liitteessä 1.

Henkilörekisteri on käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuva, henkilötietoja sisältävä tietojoukko, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla. Henkilörekisteri on myös tietojoukko, joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla niin, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti. Rekisteröidyllä tarkoitetaan henkilötietolaissa henkilöä, jota henkilötieto koskee ja jonka tietoja johonkin rekisteriin kerätään. Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan yhtä tai useampaa henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä, jonka käyt-

töä varten henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä tai jonka tehtäväksi rekisterinpito on lailla säädetty. (Henkilötietolaki 523/1999 1:3.3-5 §; Vanto 2011, 29.)

Kun kyseessä on projekti, jonka työntekijät ovat ei-viranomaisasemassa olevan projektin toteuttajan palveluksessa ja jossa laaditaan henkilötietolain mukaisia tietoja sisältäviä asiakirjoja, tulee projektin toteuttajan laatia henkilötietolain mukainen suunnitelma henkilötietojen käsittelystä. Tämän lisäksi tulee laatia rekisteriseloste. (Kainuun ELY-keskus 2013.) Rekisteriselosteesta ilmenee, mistä ja miten tietoja kerätään ja mihin niitä käytetään. Selosteesta tulee käydä ilmi rekisterinpitäjän eli projektin toteuttajan ja tarvittaessa tämän edustajan nimi yhteystietoineen sekä henkilötietojen käsittelyn tarkoitus. Selosteeseen kirjataan kuvaus rekisteröityjen ryhmästä tai ryhmistä ja näihin liittyvistä tiedoista tai tietoryhmistä sekä siitä, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja siirretäänkö tietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Lisäksi selosteessa on kuvaus rekisterin suojauksen periaatteista. Jokaisella on oikeus nähdä rekisteriseloste. (Pesonen 2011, 182; Tietosuojaja 2013a.) Atk:n avulla tapahtuvasta henkilötietojen käsittelystä tulee tehdä rekisteri-ilmoitus tietosuojavaltuutetulle. Laissa on kuitenkin säädetty poikkeuksista, jolloin ilmoitusta ei tarvitse tehdä, joten käytännössä suuri osa käsittelystä jää ilmoitusvelvollisuuden ulkopuolelle. Ilmoitusvelvollisuutta ei ole esimerkiksi silloin, kun henkilötietoja käsitellään rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella, käsittely perustuu asialliseen yhteyteen kuten asiakas- tai palvelussuhteeseen tai jäsenyyteen tai henkilötietojen käsittelystä säädetään laissa. (Tietosuojaja 2010.)

2.2.2 Henkilötietojen käsittelyn yleiset periaatteet

Selkeä asiakirjanhallinta on oleellista kaikissa hankkeissa (Silfverberg 2007, 103). Projektin hallinnoijaorganisaatio eli ESR-projektihakemuksen tehnyt taho on kokonaisvastuussa hankkeen toteutuksesta. Näihin tehtäviin kuuluu huolehtia seurantatietojen keräämisestä, raportoinnista, dokumentoinnista, projektin asiakirjojen asianmukaisesta säilytyksestä ja arkistoinnista. Esimerkiksi projektin osallistujaluettelot koulutuksista, tiedostustilaisuuksista tai pro-

jektin tapahtumista, joihin osallistuja on omalla nimikirjoituksellaan vahvistanut osallistumisensa, tulee säilyttää. Henkilöiden yhteystiedot tulee säilyttää projektin jälkeen mahdollisia tarkistuksia varten. (Etelä-Suomen lääninhallitus 2009, 8, 25, 58; Anttila 2013.)

Hyvä tietojenkäsittelytapa tarkoittaa sitä, että rekisterinpitäjä huolehtii henkilötietolain noudattamisesta henkilötietoja kerätessä ja käsiteltäessä. Hyvän tietojenkäsittelytavan kannalta tärkeimmät, henkilötietojen käsittelyn yleiset periaatteet ovat suunnittelu-, tarpeellisuus-, huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteet sekä rekisteröityjen henkilöiden oikeuksien huomioon ottaminen. Hyvä tietojenkäsittelytapa ei ole pysyvä tila, joka on kaikissa organisaatioissa toteutettu samalla tavalla. Mahdollisuus ja tahto saavuttaa hyvä tietojenkäsittelytapa vaihtelee eri organisaatioissa muun muassa organisaation kehitysvaiheesta riippuen, mutta kunkin organisaation tehtävänä on etsiä heille soveltuva, hyvä tietojenkäsittelytapa. (Raatikainen 2002, 79; Tietosuoja 2010.)

Projektilla on henkilörekisterinpitäjänä velvollisuus käsitellä henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset tulee määritellä etukäteen, samoin se, mistä henkilötiedot säännönmukaisesti hankitaan ja mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan. Rekisterinpitäjän tulee voida perustella, miksi henkilötietojen käsittely on sen toiminnassa tarpeen ja asianmukaista. Tarpeellisuus- ja virheettömyysvaatimus ovat henkilötietojen laatua koskevia periaatteita. Tarpeellisuusvaatimus on henkilötietolain yleisvelvoite, jonka mukaan käsiteltävien henkilötietojen tulee olla määritellyn henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia. Virheettömyysvaatimus tarkoittaa sitä, että virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita henkilötietoja ei käsitellä. (Henkilötietolaki 523/1999 2:5–9§; Tietosuoja 2013b; Vanto 2011, 39–44.)

Henkilötietojen käsittely tulee aloittaa aina tietojenkäsittelyn suunnittelulla. Erityisen tärkeää on tietojen laadusta huolehtiminen ja tietoturvallisuuden varmistaminen. (Salminen 2009, 31.) Henkilötietoja saa tallettaa ja käsitellä

vain laissa säädetyissä tilanteissa tai mikäli rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välillä on yhteys, jonka vuoksi tietojen keruu esimerkiksi asiakkuuden, palvelussuhteen tai jäsenyyden perusteella on tarpeen. Toiminta tulee olla huolellisesti suunniteltua ja tietojen keruu asiallisesti perusteltua niin, että tarvittaessa ulkopuolinenkin pystyy arvioimaan tiedon keruun välttämättömyyden myös yksittäisten tietojen osalta. Jokaisen tietueen eli loogisen tietokokonaisuuden tarpeellisuus pitää kyetä perustelemaan. Henkilötietolain soveltamisalan ulkopuolella ovat kansalaisten ja kotitalouksien omat yksityiset tiedostot sekä toimitukselliset tiedostot ja taiteellinen käyttötarkoitus. (Pesonen 2011, 173, 180.)

Asiakassuhteen tulee olla asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta, jotta rekisterinpitäjällä on oikeus kerätä henkilötietoja. Asiakassuhteeseen perustuva henkilötietojen käsittely on sallittua niin kauan kuin asiallinen yhteys on olemassa, eikä asiakas ole irtisanonut asiakkuuttaan. Mikäli henkilötietoja kerätään asiakassuhdeperusteella, tulee rekisterinpitäjän määrittellä, kuinka asiakassuhde syntyy ja päättyy kyseisessä toiminnassa. Toinen tärkeä henkilötietojen käsittelyn peruste on asiakkaan suostumus. Mikäli asiakas peruuttaa suostumuksensa, henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste lakkaa. (Salminen 2009, 57, 66.)

Henkilötietojen käsittelyn tarpeellisuus tulee siis pystyä perustelemaan. Kerättävien tietojen tulee olla tarpeellisia käyttötarkoituksiinsa nähden, eikä määriteltyihin käyttötarkoituksiin kuulumattomia tietoja saa käsitellä edes asiakkaan suostumuksella. Asiakkaalta kerättävien ja asiakkaasta muutoin toiminnassa syntyvien henkilötietojen virheettömyyden ja tiedon laadun varmistamisen keinot on suunniteltava ennen tietojen keräämistä. Tietojen täydellinen virheettömyys on useimmiten käytännössä mahdotonta, mutta tietojen tulee olla riittävän virheettömiä, kun huomioidaan niiden käsittelyn tarkoitus ja merkitys yksityisyyden suojaamiselle. (Salminen 2009, 65.)

Projektin toteuttajalla on rekisterinpitäjänä henkilötietojen suojaamisvelvoite. Henkilötiedot on suojattava teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden avulla vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta

ta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta asiattomalta käsittelyltä. (Henkilötietolaki 523/1999 7:32.1 §.) Toiminnan kannalta tarpeettomat henkilörekisterit tulee hävittää, ellei tietoja ole erikseen määrätty säilytettäväksi tai arkistoitaviksi (Tietosuoja 2010).

ESR-projektityössä rahoittajat edellyttävät seurantatietojen säilyttämistä, sillä projektin toimintaan voidaan kohdistaa tarkastustoimenpiteitä vielä toiminnan päättymisen jälkeenkin. Projektin hallinnoijaorganisaation on ilmoitettava projektin aineiston säilytyspaikka ja vastuuhenkilö projektin loppuraportissa. Ohjelmakaudella 2007–2013 ESR-rahoitusta saaneiden projektien tulee säilyttää aineistonsa vähintään vuoden 2020 loppuun, mutta mikäli kansallisessa lainsäädännössä on säädetty pidemmästä säilytysajasta, noudatetaan tätä aikaa. Aineistot voidaan säilyttää sähköisessä muodossa, mutta aineistoon tulee tarvittaessa olla pääsy vuoteen 2020 asti mahdollisten tarkastusten vuoksi. Tästä johtuen dokumenttien säilyttäminen tulostetussa muodossa on suositeltavaa. (Etelä-Suomen lääninhallitus 2009, 25, 58.)

2.3 Asiakkaan oikeudet ja suostumus tietojen käsittelyyn

Projektin kohderyhmään määritellään kuuluvaksi ne henkilöt, joihin projektin toimenpiteet kohdistuvat, joiden osaamista projektissa lisätään tai jotka esimerkiksi työllistyvät projektin toimenpiteiden kautta (Etelä-Suomen lääninhallitus 2009, 71). Rissasen (2002, 151) mukaan projektityön asiakkuuksille on tyypillistä se, että asiakkuudet ovat useimmiten määräaikaaisia, rajattuja ryhmiä koskevia ja kestoaltaan lyhyitä.

Henkilötietolaki määrittää ne periaatteet, joita henkilötietoja käsittelevän tahon on noudatettava. Samaan aikaan henkilötietolaki antaa rekisteröidyille eli tässä tapauksessa projektien asiakkaille oikeuden tulla informoiduksi henkilötietojensa käsittelystä, tarkistaa rekistereihin kootut tietonsa ja tarvittaessa vaatia niihin korjauksia. (Sorvari 2001, 63.) Henkilötietolailla turvataan rekisteröidyn oikeuksia. Mikäli projekti kerää asiakkaistaan henkilötietoja, täytyy sen informoida asiakkaitaan henkilötietojen keräämiseen liittyen. Informointivelvollisuus tarkoittaa, että rekisteröidyn tulee tarvittaessa saada tieto:

- Rekisterinpitäjästä ja tämän edustajasta
- Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta
- Mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan
- Tiedot, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseksi asianomaisessa henkilötietojen käsittelyssä

(Vanto 2011, 119.)

Asiakasta tulee informoida henkilötietojen käsittelystä yksinkertaisella, ymmärrettävällä ja selkeällä tavalla (Salminen 2009, 71). Asiakkaalla on oikeus saada tieto siitä, millaisia tietoja hänestä on projektin rekisteriin kerätty ja sallassapitosäännösten estämättä oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot. Mikäli tiedoissa on virheitä, on rekisterinpitäjän velvollisuutena ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto. Rekisteröidyllä on oikeus kieltää tietojensa rekisteröinti suoramainontaa, etämyyntiä tai muuta suoramarkkinointia, markkina- ja mielipidetutkimusta sekä henkilö-matrikkelia ja sukututkimusta varten. (Vanto 2011, 125, 131.) Henkilötietoja kerättäessä on huolehdittava siitä, että henkilön yksityiselämän suojaa tai muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia ei rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta (Pesonen 2011, 172–173).

Henkilötunnus yksilöi ihmiset tehokkaasti. Koska henkilötunnusta käytetään nykypäivänä varsin laajasti, voi käyttö aiheuttaa ongelmia yksityisyyden suojalle ja siihen tulee kiinnittää huomiota. Henkilötunnuksen kerääminen ja tallentaminen tulisi olla mahdollisimman vähäistä sekä huolellisesti etukäteen suunniteltua. Käyttökelpoisin tapa käsitellä henkilötunnusta on pyytää asiakkaan suostumus käsittelylle. Suostumus voidaan katsoa olevan voimassa esimerkiksi silloin, kun henkilö itse merkitsee sen lomakkeelle tai kertoo henkilötunnuksensa suullisesti. (Raatikainen 2002, 203, 206, 208; Tietosuoja 2013b.)

Henkilötunnusta saa käsitellä myös siinä tapauksessa, että käsittelystä säädetään laissa. Lainkohdan mukaan henkilötunnusta saa käsitellä, jos rekiste-

röidyn yksiselitteinen yksilöiminen on tärkeää laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi, rekisteröidyn oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseksi tai historiallista tai tieteellistä tutkimusta tai tilastointia varten. Henkilötunnusta ei saa käsitellä pelkästään siksi, että tehtävän suorittaminen olisi helpompaa tai nopeampaa. Henkilötunnuksen sisällyttämistä asiakirjoihin tulisi välttää, ellei se ole ehdottoman tarpeellista, jotta identiteettivarkauksilta vältyttäisiin. (Vanto 2011, 68–69.)

Suostumus tietojen käsittelyyn tarkoittaa vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdon ilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. Vapaaehtoisuus edellyttää, että henkilöllä on ollut todellinen mahdollisuus kieltäytyä suostumuksen antamisesta. Jos suostumuksen antaminen ei ole tapahtunut vapaaehtoisesti, ei tällä tavoin hankittu suostumus täytä henkilötietolain suostumukselle asettamia edellytyksiä. Suostumuksen ei tarvitse välttämättä olla kirjallinen. Suostumuksen tietoisuus edellyttää, että henkilö suostumusta antaessaan tietää millaiseen henkilötietojen käsittelyyn hän antaa luvan. Todistustaakka suostumuksen olemassaolosta on rekisterinpitäjällä, joten siitä syystä suostumuksen hankkiminen kirjallisena on suotavaa. (Vanto 2011, 33–34.)

Arkaluonteisten tietojen käsittely on mahdollista, mikäli rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa arkaluonteisten tietojen käsittelyyn. Nimenomainen suostumus tarkoittaa käytännössä sitä, että rekisteröidyn tulee aktiivisesti ilmaista suostumuksensa arkaluonteisten tietojen käsittelyyn. Nimenomainen suostumus edellyttää yleensä kirjallista suostumusta, josta ilmenee, minkälaiseen henkilötietojen käsittelyyn lupa on annettu. (Vanto 2011, 58.) Henkilötietolain (523/1999 3:11§) mukaan arkaluonteisia tietoja ovat ne tiedot, jotka kuvaavat tai on tarkoitettu kuvaamaan henkilön:

- Rotua tai etnistä alkuperää
- Yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista
- Rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta

- Terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia
- Seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä
- Sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia

Arkaluonteisten henkilötietojen kerääminen ja käsittely on pääsääntöisesti kielletty, ellei käsittelylle ole henkilön suostumusta tai erityislain antamaa oikeutta (Pesonen 2011, 172–173). Poikkeuksista on säädetty henkilötietolaissa (523/1999 3:12.1 §), jonka mukaan arkaluonteisia henkilötietoja saa käsitellä muun muassa silloin, kun kyseessä ovat sellaiset yhteiskunnan toimivuuden kannalta keskeiset toiminnot, joissa tehtävien hoito ei ole mahdollista ilman arkaluonteisten tietojen tallettamista. Esimerkkeinä näistä ovat terveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen järjestäminen. (Tietosuoja 2013b.)

2.4 Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja moniammatillinen yhteistyö

Salassa pidettävällä tiedolla tarkoitetaan laissa salassa pidettäväksi säädettyä asiakirjaa tai tietoa. Salassapitoa koskevia säädöksiä on muun muassa laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta. (Tietosuoja 2013a.) Henkilötietolaki ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta eli julkisuuslaki (621/1999) liittyvät läheisesti toisiinsa. Julkisuuslaki sisältää säännökset oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista, virkamiesten ja viranomaisissa toimivien vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta sekä viranomaisten velvollisuuksista edistää tiedonsaantia ja hyvää tiedonhallintatapaa. Se on yleislaki, jota sovelletaan lain soveltamisalaan kuuluviin asiakirjoihin ja asioihin aina, jollei erikseen ole toisin säädetty. Pääsääntö on, että viranomaisen asiakirjat ovat julkisia, jollei tiedonsaantia niistä ole välttämättömistä syistä lailla rajoitettu. Julkisuuslaissa (621/1999 6:22–24 §) säädetään siis salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta ja laissa on myös määritelty mitkä viranomaisen asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Viranomaisen asiakirja on salassa pidettävä, jos se on julkisuuslaissa tai muussa laissa säädetty salassa pidettäväksi, jos viranomaisen on lain nojalla määrännyt asiakirjan salassa pidettäväksi tai asiakirja sisältää tietoja, joista on lailla säädetty vai-

tiolovelvollisuus. (Oikeusministeriö 2013; Julkisuuslaki 621/1999 6:22.1 §; Wallin–Konstari 2000, 66.)

Oikeus yksityisyyden suojaan merkitsee sitä, että henkilö päättää omaa itseään koskevista tiedoista, tietojen luovuttamisesta ja käytöstä. Viranomaisen hallussa olevat yksityishenkilöä koskevat tiedot ovat pääosin suojattuja eikä tietoja anneta ulkopuolisille. (Pesonen 2011, 52–53.) Viranomaistoimijalla on kuitenkin mahdollisuus käyttää toisen viranomaisen hallussa olevaa informaatiota, sillä tiedonsaantioikeus on turvattu yleensä eri hallinnonalojen lainsäädännössä olevin erityissäännöksin. Tämä oikeus palvelee ensisijaisesti viranomaistoiminnan ja valvonnan tehokkuutta. (Wallin–Konstari 2000, 31.) Salassa pidettävien tietojen vaihto viranomaisten kesken voi perustua asianomaisen henkilön suostumukseen, erityissäännökseen tai sen on oltava tarpeen viranomaisten valvonta- tai tarkastustehtävän suorittamisessa (Parkkari–Soikkeli–Siira 2001, 47).

Henkilötietolain (523/1999 7:33 §) mukaan henkilö, joka on saanut henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan tietää jotakin toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta, ei saa ilmaista sivullisille näitä tietoja (Tietosuoja 2013a). Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluva henkilö on velvollinen olemaan vaiti salassa pidettävän asiakirjan sisällöstä sekä muustakin tehtävässä toimiessaan tietoon saamastaan seikasta, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluva tieto voi olla peräisin asiakirjoista tai saatu esimerkiksi suullisesti. (Parkkari–Soikkeli–Siira 2001, 20–21.)

Moniammatillisessa, eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden välisessä yhteistyössä toimijoiden tulee tuntea lainsäädännön, vaitiolovelvollisuuden ja salassapitosäännösten merkitykset työnsä kannalta. On tärkeää, asiakas on tietoinen toiminnasta. Kun asiakkaalta saadaan suostumus käsitellä hänen asioitaan tietyssä työryhmässä ja kokoonpanossa, menetellään oikein niin oikeudellisella kuin inhimilliselläkin tasolla. Asiakkaan mukanaolo on suotavaa aina, kun se on mahdollista. Tällöin asiakas voi itse päättää, mitä hän asiastaan kertoo. Moniammatillisen työryhmän olisi hyvä keskustella avoi-

mesti toimintaperiaatteistaan, sillä yhteiset periaatteet ja pelisäännöt selkiyttävät toimintaa. (Pennanen 2008, 197; Parkkari–Soikkeli–Siira 2001, 13, 15.)

Maahanmuuttajatyötä tehdään usein moniammatillisena yhteistyönä. Työn onnistumisen kannalta toimivan yhteistyöverkoston merkitys on tärkeä. Maahanmuuttajatyön luonteeseen kuuluu usein pitkäkestoinen ohjattavan rinnalla kulkeminen ja palvelusta toiseen tapahtuva niin sanottu saattaen vaihtaminen. Asiakkaiden moninaisiin palvelutarpeisiin vastaaminen edellyttää toimijoiden välistä, eri hallintorajat ylittävää ohjauksellista yhteistyötä, mutta yksi haaste yhteistyölle ovat tietosuojakysymykset. Jotta eri toimijatahot voivat tehdä yhteistyötä ja keskustella asiakkaan asioista, on asiakkaalta pyydettävä siihen kirjallinen suostumus niin, että asiakas ymmärtää mistä on kysymys ja mihin suostuu. (Pakarinen 2010; Mammon–Pihlaja–Pyhtinen 2013, 220–221.) Muutoin asioiden käsittely on mahdollista vain yleisellä tasolla ja asiakasta identifioimatta. Mikäli asiakas suostuu siihen, että hänen tietojaan luovutetaan eri toimijoiden käyttöön, ovat konsultointi- tai työryhmyöskentelyyn osallistuvat oikeutettuja tietojen saantiin ja käsittelyyn vain niiltä osin, kuin se on asian kannalta välttämätöntä. (Pennanen 2008, 196–197.)

Yksi keskeinen maahanmuuttajatyötä ohjaava laki on laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). Laissa määritellään maahanmuuttajaksi Suomeen muuttanut henkilö, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnettyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity taikka jolle on myönnetty oleskelukortti. (Sisäasiainministeriö 2011, 4.) Kotoutumislain 87§ käsittelee tiedonsaantioikeutta, jonka mukaan *”Kotoutumista tukevien toimenpiteiden ja palvelujen tuottajalla, jonka asiakkaaksi maahanmuuttaja ohjataan, on oikeus saada maksutta ja salassapitosäännösten estämättä työ- ja elinkeinotoimistolta ja kunnan viranomaiselta tämän lain 2 luvussa tarkoitettujen toimenpiteiden ja palveluiden järjestämiseksi välttämättömät tiedot.”* (Laki kotoutumisen edistämisestä, 1386/2010 10:87.2 §.)

2.5 Projektityön määräaikaisuus ja henkilöstön osaaminen

Projektipäälliköiltä ja -työntekijöiltä edellytetään monenlaista osaamista. Osaaminen voidaan määritellä yksilön kyvyksi suoriutua tehtävistään, parantaa ja kehittää työtään sekä ratkaista ongelmia. Osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista, kokemuksista, verkostoista, kontakteista, asenteesta sekä henkilökohtaisista ominaisuuksista. Nämä kaikki tekijät auttavat selviytymään työtehtävissä ja seurauksena on hyvä työsuoritus. Tiedot ja taidot hankitaan esimerkiksi koulutuksen, opiskelun, lukemisen ja tekemisen kautta, mutta henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat siihen, kuinka sama koulutus ja osaaminen painottuvat ja ilmenevät eri henkilöillä. Työtehtäviin liittyy nykypäivänä entistä enemmän asiantuntijuutta ja asiantuntijatyön piirteitä, jolloin itsenäinen ja tiimissä tapahtuva ongelmanratkaisu, tiedonhallinta ja itsensä ajan tasalla pitäminen korostuvat. Projektityyppisessä työssä haasteeksi voi muodostua erilaisten oppimistarpeiden priorisointi ja ajan löytäminen uuden tiedon hankkimiseen, sillä usein seuraavat projektit alkavat ennen kuin edelliset ehtivät loppua. (Ojala 2008, 23, 41–51.)

Määräaikaisuus on haaste projektityölle, sillä se erottaa projektit muista organisoitumisen muodoista. Töiden määräaikaisuudesta johtuen työntekijöiden vaihtuvuus on projektityyppisessä työssä varsin suuri. Määräajaksi palkatut työntekijät eivät projektiin tullessaan välttämättä tunne emon organisaation arvoja tai toimintatapoja. Projektin aikana projektin jäsenet kartuttavat omaa henkilökohtaista osaamistaan, mutta yhteinen osaaminen hajoaa projektin päättyessä ja projektin jäsenten erkaantuessa. Usein projektityöntekijät vievät mennessään hiljaisen tiedon muodossa sen osaamisen, jonka ovat projektin aikana oppineet. Pitkällä aikavälillä määräaikaisen työvoiman runsas käyttö voi olla riski työnantajalle, sillä työstä lähtevien työntekijöiden mukana katoaa paljon osaamista ja työssä opittuja taitoa. (Vartiainen–Ruuska–Kasvi 2003, 9; Lahtinen 2012, 10–11, 14, 65.)

Virtasen (2009, 59, 64) mukaan osaaminen syntyy oppimalla ja projektityötä oppii ainoastaan tekemällä. Tekemällä oppiminen on hyvä vaihtoehto oppia uusi työ, mutta vaarana kuitenkin on virheiden lisääntyminen, kun työ teh-

dään olettamuksen eikä tiedon pohjalta (Lahtinen 2012, 62). Hankkeen onnistumisen kannalta tärkeitä ovat hankkeen organisointiin liittyvät tekijät, kuten henkilöstön riittävä perehdyttäminen sekä hankkeeseen osallistuvien tahojen selkeä vastuunjako ja sitoutuminen hankkeeseen (Silfverberg 2007, 32). Yksittäisen projektin tasolla perusongelmana ovat usein projektinhallinnan vaihtelevat menettelytavat ja se, että aiemmassa projektissa saatu oppi ei siirry meneillään olevaan tai uuteen projektiin. Projektityössä syntyy paljon sellaista kokemuseräistä tietoa, jota olisi hyödyllistä tallentaa ja levittää projektiorganisaation eri projektien välillä. Tällaista tietoa kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi, jota ovat esimerkiksi menettelytapoihin liittyvä tieto eli tieto siitä miten asiat tehdään. (Vartiainen–Ruuska–Kasvi 2003, 11, 17, 21.)

2.6 ESR-projektit Rovalan Setlementti ry:n MoniNetissä ohjelmakaudella 2007–2013

Opinnäytetyössäni tarkastelen kahden monikulttuurikeskus MoniNetin ESR-osarahoitteen projektin asiakkaiden henkilötietojen käsittelyä. Projektit ovat joulukuussa 2013 toimintansa päättänyt Kumppanuushanke Verso ja Kohti koulutusta ja työelämää -projekti, joka toimii lokakuun 2014 loppuun saakka. Näitä kahta projektia yhdisti taustaorganisaation lisäksi se, että niissä molemmissa oli asiakkaina maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Kumpikin projekteista oli ESR-osarahoitteisia, joten niiden tuli kerätä seurantatietoja toimintaan osallistuvista asiakkaistaan. Projektit toimivat ESR-ohjelmakaudella 2007–2013 ja kuuluivat toimintalinjaan 2 eli työllistymisen ja työmarkkinoilla pysymisen edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen. Seuraavassa esittelen tutkimuskohteena olevat projektit tarkemmin.

Kumppanuushanke Verso toimi vuosina 2009–2013. Sen päätoteuttajana oli Rovaniemen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palvelutuotanto ja osatoteuttajana Rovalan Setlementti ry. Hankkeen kokonaisbudjetti oli noin 1,9 miljoonaa euroa. Versoon rekrytoitiin seitsemän työntekijää, joista kolme vaihtui projektin toiminta-aikana. Työntekijöistä neljä oli Rovaniemen kaupungin ja kolme Rovalan Setlementti ry:n työntekijöitä. Verso oli asiakasmäärältään varsin iso hanke, sillä loppuraportin kirjoitushetkellä marraskuussa

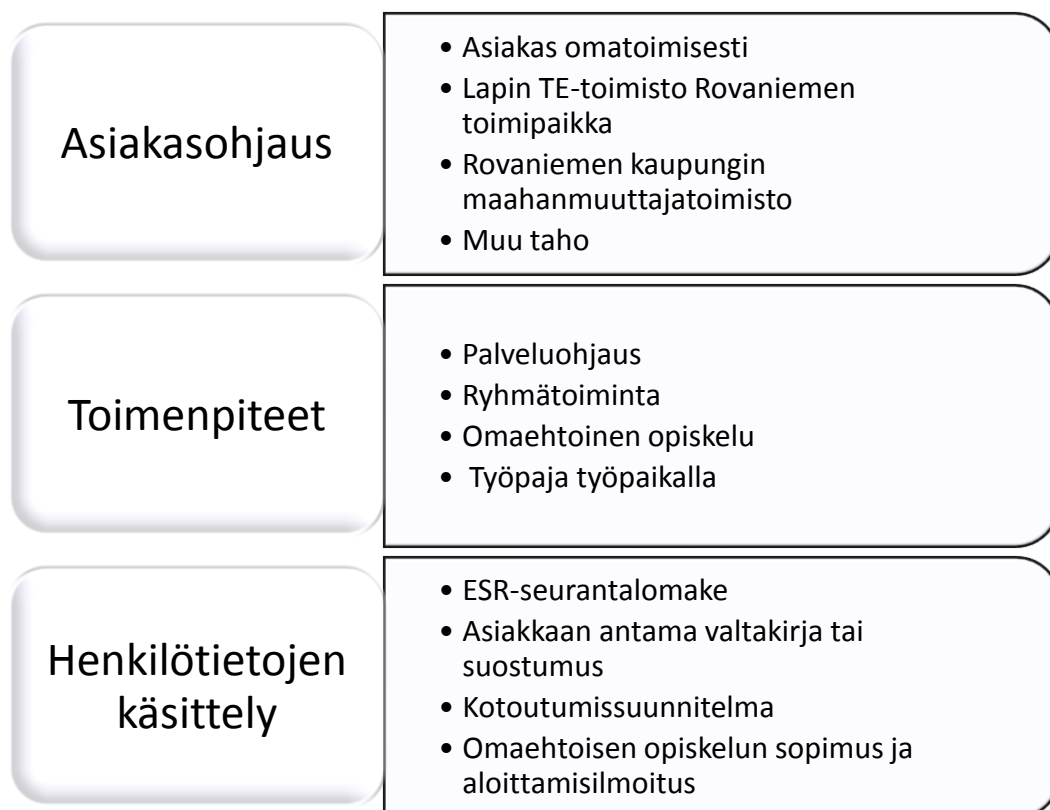
2013 hankkeen asiakkuuteen oli tilastoitu yhteensä 442 asiakasta ja heistä hieman alle puolet naisia. Hankkeen kohderyhmään kuuluivat lähtökohtaisesti kaikki Rovaniemelle tulevat maahanmuuttajat eli työperäiset maahanmuuttajat perheineen, pakolaiset sekä avioliiton tai perheenyhdistämisen kautta tulleet henkilöt. Käytännössä asiakkaat jakautuivat TE-hallinnon asiakkuudessa oleviin maahanmuuttajiin sekä erityisryhmiin, joita olivat ikääntyvät, kotiäidit, nuoret ja vajaakuntoiset. Hankkeen tehtävänä oli kehittää ja toteuttaa maahanmuuttajien ohjauksen ja kotouttamisen palveluprosesseja, koordinoida omaehtoista opiskelutoimintaa sekä erityisryhmätoimintaa, tarjota suomen kielen monipuolista ohjausta sekä tuottaa suomen kielen ja kotoutumisohjauksen materiaaleja. (Kumppanuushanke Verso 2013, 7, 10–11.)

Kumppanuushanke Verso toteutti monipuolista maahanmuuttajille suunnattua toimintaa, joista esimerkkeinä ovat erilaiset ryhmätoiminnot, suomen kielen ohjaus, työpajatoiminta, palveluohjaus ja tiedonvälitys. (Kumppanuushanke Verso 2013, 36). Asiakkaat hakeutuivat Verson asiakkuuteen joko itsenäisesti, Rovaniemen kaupungin sosiaalipalvelukeskuksen maahanmuuttajatoimiston tai jonkun muun tahon ohjaamana. Palveluohjauksessa ohjaustarpeen syitä olivat esimerkiksi uuden asunnon löytäminen, kaupassa tai virastoissa asioiminen, toimeentulotukihakemuksen täyttäminen ja Kelan tukiin liittyvät asiat. (Jokkala 2013.)

Verson asiakkailta kerättiin ESR-hankehallinnoinnin edellyttämät seuranta-tiedot. Asiakkaan täytyi kuitata seurantatietolomakkeeseen itsestään seuraavat tiedot: nimi, sukupuoli, ikä, koulutustaso ja työmarkkina-asema sekä lisäksi allekirjoittaa lomake omakätisesti. Näitä ESR-seurantalomakkeita tulee säilyttää aina vuoden loppuun 2020 asti. Riippuen palveluohjausasian sisäl- löstä, täytyi asiakkaalta pyytää valtakirja, jotta hänen asiaansa voitiin hoitaa. Puhelinasiointissa Kela halusi varmistaa asiakkaan suostumuksen tietojen antamiseen yleensä niin, että virkailija pyysi asiakkaan puhelimeen ja kysyi suostumusta. Kun asiakas osallistui hankkeen järjestämään ryhmätoimin- taan, kerättiin asiakkaista samat tiedot seurantalomakkeilla kuin palveluohja- uksessa. (Jokkala 2013.)

Asiakkaiden osallistuessa Verso-hankkeen järjestämään omaehtoiseen opiskelutoimintaan tai työpaja työpaikalla toimintaan, ohjautuivat he hankkeeseen joko omatoimisesti, Lapin TE-toimiston tai Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston ohjaamina. TE-toimistosta asiakas tuli mukanaan kotoutumissuunnitelma, johon oli kirjattu omaehtoisen opiskelutoiminnan mahdollisuus kotoutumisaikana. Asiakkailta kerättiin edellä mainitut ESR-seurantatiedot lomakkeeseen ja lisäksi täytettiin omaehtoisen opiskelun sopimus, jossa olivat asiakkaan nimi, osoite, henkilötunnus ja opintojen kesto. Asiakkaalle ja Rovalan Settlementti ry:lle jäivät alkuperäiset sopimuspaperit ja TE-toimistolle lähetettiin kopio postitse. Lisäksi asiakkaasta täytettiin omaehtoisen opiskelun aloittamisilmoitus, jossa oli opintojen alkamispäivämäärä ja asiakkaan nimi. Tämä ilmoitus meni vain TE-toimistolle. Omaehtoisen opiskelutoiminnan päätyttyä asiakas sai todistuksen, jossa on hänen nimensä, osoitteensa, henkilötunnuksensa, opiskelun kesto ja arvio opintojen etenemisestä. Tästä todistuksesta jäi kopio Rovalan Settlementti ry:lle ja asiakas sai alkuperäisen todistuksen, jonka hän kävi esittämässä TE-toimistossa. Todistukset ja sopimukset säilytetään kuten hankkeen muutkin paperit. (Jokkala 2013.)

Mikäli Verso-hanke otti valokuvia toimintaan osallistuvista asiakkaista, pyydettiin asiakkailta kirjallinen suostumus siihen, että hanke sai käyttää asiakkaiden valokuvia materiaaleissa ja raporteissa. Suostumukseen on kirjattu asiakkaan nimi ja henkilötunnus sekä kyseessä oleva kuva ja sitä koskevat tiedot, päivämäärä ja asiakkaan allekirjoitus. Hanke keräsi seurantatietoihin tietoja asiakkaistaan, jotka olivat poistuneet syystä tai toisesta pois asiakkuudesta. Näitä syitä olivat esimerkiksi muutto toiselle paikkakunnalle, pois maasta tai kuolema. Nämä tiedot ilmoitettiin seurantatiedoissa vain lukuina. (Jokkala 2013.) Kuviossa 3 on yhteenveto edellä kuvatusta Verso-hankkeen asiakasohjauksesta, asiakkaille suunnatuista toimenpiteistä ja asiakkaiden henkilötietojen käsittelystä.

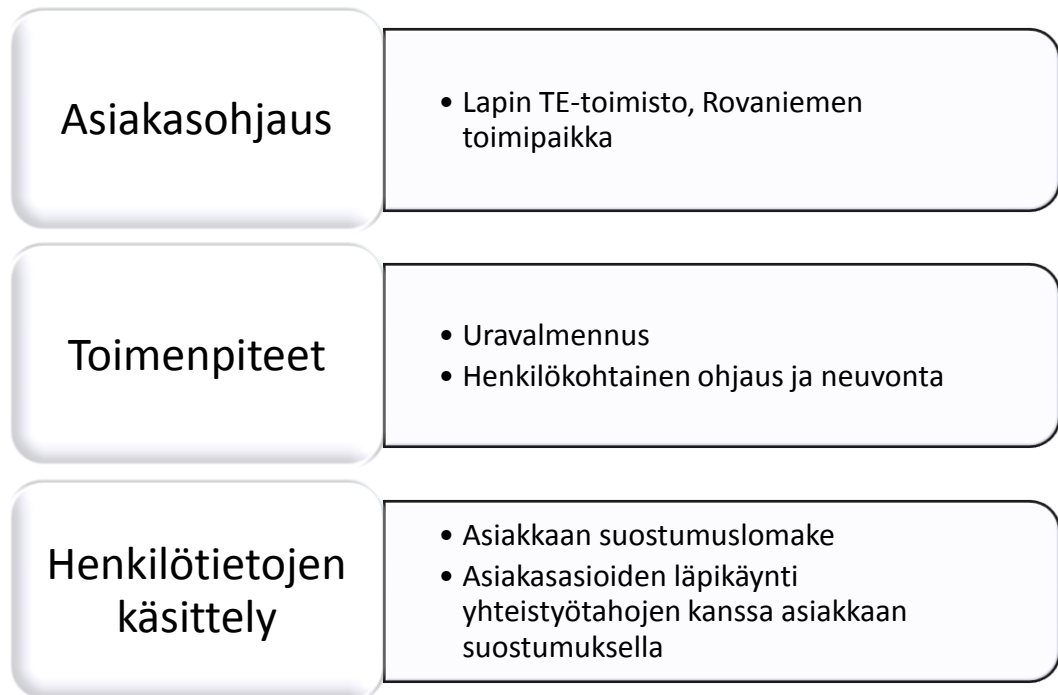


Kuvio 3: Verso-hankkeen asiakasprosessi

Kohti koulutusta ja työelämää – nivelvaiheen toimintamalli maahanmuuttajatyöhön -projekti toimii vuosien 2012–2014 aikana ja sitä hallinnoi Rovalan Settlementti ry. Projekti työllistää kaksi henkilöä ja sen kokonaisbudjetti noin 239 000 euroa. Kestoltaan hieman yli kaksivuotisen projektin tehtävänä on kehittää maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen jälkeisen nivelvaiheen palveluprosessia ja asiakkaille tarjottavia yksilöllisiä tuki ja ohjauspalveluita. Projektin päätehtävänä on yhteistyössä Lapin TE-toimiston ja palveluntuottajan kanssa muokata uravalmennus-palvelusta maahanmuuttajille suunnattu, kotoutumiskoulutuksen jälkeinen nivelvaiheen toimenpide. Projektin puitteissa toteutetaan kolme asiakasryhmää, jotka ovat niin kutsuttuja pilottiryhmiä. Projektissa aloittavien asiakkaiden määrä on projektisuunnitelmaan arvioitu olevan koko toiminta-aikana yhteensä 25 henkilöä. Kohti koulutusta ja työelämää -projektin asiakkaat ovat kotoutumiskoulutuksen käyneitä ja jo pitempään maassa olleita maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, jotka ovat työnhakijoina Lapin TE-toimiston Rovaniemen toimipaikassa. Projektin asiakasohjaus tapahtuu Lapin TE-toimiston kautta niin, että TE-toimisto valitsee

asiakkaat kulloinkin alkavaan uravalmennus-ryhmään ja sitä kautta myös projektin asiakkuuteen. Projektihenkilöstö on mukana uravalmennuksissa. Kun uravalmennus ja siihen jaksotetut työ- ja koulutuskokeilujaksot päättyvät, on asiakkailla mahdollisuus jäädä projektin asiakkuuteen ja saada projektihenkilöstöltä henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä. (Projektisuunnitelma 26.4.2013.)

Projekti tallentaa asiakkaistaan ESR-rahoituksen edellyttämät tiedot eli projektin seurantalomakkeella kysytään asiakkaan nimi, ikä, sukupuoli, koulutus-taso, työmarkkinatilanne ja asiakas allekirjoittaa lomakkeen. Seurantatieto-lomake täytetään aina uravalmennuksiin osallistuttaessa ja mikäli asiakas uravalmennuksen jälkeen asioi projektihenkilöstön luona henkilökohtaisessa ohjauksessa. Projektilla on lisäksi käytössään niin sanottu asiakkaan suos-tumuslomake, jolla asiakas antaa projektihenkilöstölle luvan keskustella asi-oistaan sekä vaihtaa koulutukseen ja työllistymiseen liittyviä tietojaan lomak-keessa eriteltyjen tiettyjen yhteistyötahojen kanssa. Suostumuslomakkeessa kysytään asiakkaan nimi ja henkilötunnus, ja asiakas allekirjoittaa lomak-keen. Projekti saa asiakastietonsa joko yhteistyökumppani TE-toimistolta tai asiakkaalta itseltään. Projekti ei luovuta asiakkaidensa henkilötietoja koske-via asiakirjoja ulkopuolisille toiselle taholle, mutta keskustelee tarvittaessa asiakkaan asioista niiden tahojen kanssa, joille on olemassa asiakkaan suos-tumus. Projektin aineiston arkistoinnissa toimitaan Rovalan Settlementti ry:n käytäntöjen mukaisesti. Kuviossa 4 on esitetty Kohti koulutusta ja työelämää -projektin asiakasohjaus, toimenpiteet ja asiakkaiden henkilötietojen käsittely.



Kuvio 4: Kohti koulutusta ja työelämää -projektin asiakasprosessi

Rovalan Setlementti ry:llä on kaikkia yksiköitään koskevat ohjeistukset tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen, sekä arkistonmuodostussuunnitelma, jossa on eriteltyä MoniNet-yksikön asiapaperit, niiden säilytysajat ja -paikat. MoniNetissä on käytössä vaitiolovelvollisuus- ja salassapitovelvollisuuslomake, joka on laadittu selkokielisenä, koska MoniNetissä työskentelee myös maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Lomakkeessa on määritelty vaitiolovelvollisuuden ja salassapidon piiriin kuuluviksi seuraavat asiat:

- Asiakkaita ja heidän perhettään koskevat asiat
- Asiakkaiden yhteystiedot
- Talousarviot ja muut talouteen liittyvät asiakirjat
- Silputtavat asiakirjat
- Rovalaan liittyvät salassa pidettävät asiat
- Muut MoniNetiin liittyvät salassa pidettävät asiat

MoniNetiin on laadittu henkilöstösuunnitelma, jossa määritellään työntekijöiltä vaadittava osaaminen. Työntekijöiltä edellytetään muun muassa asiakaspalvelutaitoja, monikulttuuriseen työyhteisöön liittyvää osaamista, verkostoyh-

teistyötaitoja, yhteiskunnallisten rakenteiden ja palvelujärjestelmien tunte-
musta sekä sosiaalisia viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. MoniNetissä on li-
säksi kehitetty henkilöstön perehdyttämistä koko sen toiminnan ajan. Tarve
henkilöstön perehdyttämiselle on jatkuva, koska palkkatuesta ja työn projekti-
luontoisuudesta johtuen osa työsuhteista on määräaikaista. Perehdyttämisen
tarvetta lisää se, että osa työntekijöistä on maahanmuuttajataustaisia ja useil-
le heistä MoniNet on ensimmäinen työpaikka Suomessa. (Matero–Huhtala
2010, 2–3.)

3 TUTKIMUKSEN TOTETUS JA TULOKSET

3.1 Aihevalinta, tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta

Opinnäytetyön tarkoituksena on osoittaa kykyä käytännöllisen ammatillisen taidon ja teoreettisen tiedon yhdistämiseen. Työn tulee olla ammatillisesti kiinnostava ja jollakin tavalla merkittävä kohderyhmälle niin, että tiedoista on hyötyä alan ihmisille. (Vilka–Airaksinen 2003, 157, 159.) Kun opinnäytetyön aihe valitaan tutusta aihepiiristä, on sillä yhteys jokapäiväiseen elämään ja arkiajatteluun. Tutkimustyö on kiinnostavaa, kun tutkija haluaa lisätä tietoaan valitsemastaan aiheesta. Toisaalta, pitäytyminen vain oman ammattialan haasteissa voi olla myös aihevalintaa rajaava tekijä. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 72–73.)

Pohtiessani opinnäytetyön aihevalintaa, henkilötietojen käsittely tuntui kiinnostavalta ja ajankohtaiselta aiheelta, sillä yksi osa työtäni projektisuunnittelijana on asiakastietojen käsittely ESR-projektin seuranta toteutettaessa. Halusin syventää osaamistani henkilötietojen käsittelyn ja ESR-projektihallinnoinnin kysymyksissä. Aihevalinta näin läheltä omaa työtä ja työympäristöä tuntui kuitenkin omalla kohdallani myös vaikeuttavan tutkimusongelman rajaamista ja tutkimuskysymysten asettelua. Olisin voinut tutkia asiakastietojen käsittelyä vielä laajemmin eri toimijoiden tai lainsäädännön näkökulmasta. Päädyin kuitenkin linjaamaan opinnäytetyön aiheen niin, että tarkastelen henkilötietojen käsittelyn kysymyksiä nimenomaan projektityöntekijöiden kokemusten kautta henkilötietolain toimituksessa tarkastelun viitekehyksenä.

Tutkimustyyppit voidaan jakaa kvalitatiiviseen eli laadulliseen ja kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen. Kvantitatiivinen tutkimus hyödyntää määrällisiä, mitattavia, matemaattisia menetelmiä tai asettaa etukäteen hypoteeseja, joita tutkimuksessa testataan. Kvalitatiivinen tutkimus puolestaan tuottaa tulkintoja ja kuvauksia, näkökulmia ja teoreettisia jäsennyksiä sekä tietoa tutkimuskohteena olevasta ainutkertaisesta ilmiöstä, tapahtumasta tai asiasta. (Pihlaja 2006, 50–51.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole tärkeää

tutkimusaineiston määrä, vaan aineiston monipuolisuus ja kattavuus eli kuinka se vastaa opinnäytetyön sisällöllisiin ja kohderyhmän tarpeisiin. Kyseinen tutkimusmenetelmä sopii esimerkiksi selvitysten toteuttamiseen, kun tavoitteena on ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen. (Vilka–Airaksinen 2003, 63–64; Vilka 2005, 98, 126.)

Teemahaastattelu on kvalitatiivisessa tutkimuksessa yleisesti käytetty aineistonhankinnan muoto, jossa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin eli kysymysten aihepiirit ja teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat. Teemahaastattelu on keskustelua, jossa haastattelijan tehtävänä on huolehtia, että haastateltavat pysyvät annetuissa teemoissa. Keskeistä ovat haastateltavien tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 47–48; Vilka 2005 101, 103.) Teemahaastattelu edellyttää perehtymistä aiheeseen ja haastateltavien tilanteen tuntemista, jotta haastattelu voidaan kohdentaa juuri tiettyihin teemoihin. Käsiteltävät teemat valitaan tutkittavaan aiheeseen perehtymisen pohjalta. (Saaranen-Kauppinen–Puusniikka 2006.)

Valitsin opinnäytetyöni tutkimustyyppiäsi kvalitatiivisen tutkimuksen ja toteutin opinnäytetyöni tiedonhankinnan teemahaastattelujen avulla, sillä ajattelin, että haastattelujen avulla saan kerättyä aiheesta syvällisempää tietoa kuin esimerkiksi lomakekyselyn avulla. Kerroin haastateltavilleni hyvissä ajoin opinnäytetyöprosessistani ja kiinnostuksestani haastatella heitä. Kaikki kolme haastateltavaa suhtautuivat asiaan myönteisesti. Toteutin haastattelut yhden viikon aikana helmikuussa 2014. Haastattelujen kesto vaihteli 45 minuutista hieman yli tuntiin ja nauhoitin keskustelut haastateltavien luvalla. Minulla oli mukana runko teemahaastattelukysymyksistä, jonka mukaan keskustelu eteni ja tarvittaessa esitin lisäkysymyksiä tilanteen mukaan. Jaoin tutkimuskysymykset neljään eri aihealueeseen, jotka olivat hankkeissa toteutetut toimenpiteet, asiakasnäkökulma, moniammatillinen yhteistyö ja projektihenkilöstön osaaminen. Hyödynsin tätä samaa jaottelua myös tutkimustulosten analysoinnissa eli tarkastelen henkilötietolain merkitystä hanketyössä näiden neljän osa-alueen kautta. Käyttämäni teemahaastattelurunko on opinnäytetyön liitteenä, liite 2.

Haastatteluiden ilmapiiri oli oman kokemukseni mukaan avoin ja luottamuksellinen. Kävimme perusteellista keskustelua aiheesta, joten sain hyvää tietoa ja materiaalia opinnäytetyötäni varten. Haastattelujen jälkeen litteroin nauhoitukset miltei sanatarkasti, jonka jälkeen ryhdyin jäsentelemään tutkimusaineistoa. Opinnäytetyön raportointiosuudessa tarkastelen ja analysoin haastatteluvastauksia aineistosta esiin nousevien eri näkökulmien, teemojen ja aihepiirien kautta. Haastateltavien suorat lainaukset olen erottanut tekstiin kursivoinnilla ja käytän haastateltavistani lyhenteitä H1, H2 ja H3.

Kvantitatiivisen tutkimusaineiston analyysissä kiinnitetään erityistä huomioita tutkimuksen reliabiliteettiin ja validiteettiin. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimusaineiston luotettavuutta, laajuutta ja mittaustulosten toistettavuutta. Validiteetti puolestaan merkitsee tutkimusaineiston pätevyyttä ja kohdentumista, eli mitaako tutkimusaineisto juuri sitä, mitä sen oli tarkoitus mitata. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 231; Pihlaja 2006, 92.) Kvalitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteitä ovat tilannesidonnaisuus ja ainutlaatuisuus. Kahta täysin samanlaista tutkittavaa tapausta tai tutkimustilannetta ei ole ja siksi laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteettia ja validiteettia ei voida arvioida samalla tavalla kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 232.) Kvalitatiivista tutkimusta toteutettaessa on pohdittava, voiko tutkittua tapausta, tilannetta tai joukkoa pitää sellaisena, että se edustaa esimerkkiä jostakin yleisemmästä, vastaavanlaisesta tapauksesta. Keskeinen ajatus on, että yksityisessä toistuu yleinen. Kun tutkitaan yksityistä tapausta riittävän tarkasti, saadaan näkyviin se, mikä on ilmiössä merkittävää ja mikä toistuu ilmiötä yleisemmällä tasolla tarkasteltaessa. (Pihlaja 2006, 93; Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 182.)

Opinnäytetyöni tulokset ja johtopäätökset muodostuvat, kun tarkastelen mitä henkilötietoja kahden tutkimuskohteena olleen ESR-projektin piti asiakkaitaan kerätä, miten henkilötietolakia kyseisissä tilanteissa sovellettiin ja kuinka haastattelemani projektityöntekijät omakohtaisesti kokivat henkilötietolain vaikuttavan projektityöhön ja asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn. Koska tutkimuskohteena on määrällisesti tarkasteltuna vain kaksi ESR-projektia ja tutkimus on luonteeltaan tapaustutkimus, ei tuloksia voi yleistää koskemaan

maahanmuuttajatyön ESR-projekteja laajemmin. Myös se, että eri projektien sisällöt ja toimintaympäristöt vaihtelevat, tekee opinnäytetyön tulosten suoraviivaisen yleistämisen mahdolliseksi. Kuitenkin taustalta löytyy juuri edellä mainittu kvalitatiivisen tutkimuksen keskeinen ajatus siitä, kuinka yksittäisessä toistuu yleinen. Näkemykseni on, että tämän opinnäytetyön tuloksia ja havaintoja voi hyödyntää yleisemmälläkin tasolla esimerkiksi ESR-projektien suunnittelun ja toteutuksen yhteydessä.

Kvantitatiivinen tutkimus korostaa pyrkimystä objektiivisuuteen, mikä tarkoittaa tutkijan ja tutkimuskohteen erillisyyttä toisistaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan ja tutkittavan välinen vuorovaikutus on sen sijaan olennainen osa tutkimusprosessia ja haastattelu on heidän yhteistyönsä tulos. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 23). Alasuutarin (1994, 80–81, 83) mukaan tutkimusaineisto on eräänlainen tilanteen funktio, johon sekä haastattelija että itse haastattelutilanne ovat vaikuttaneet. Tämä haastattelijan ja haastateltavan välinen vuorovaikutus voi synnyttää luottamuksellisen suhteen, jonka tuloksena saadaan kerättyä luotettavaa tutkimusaineistoa. Myös tutkijan omat arvot vaikuttavat siihen, kuinka hän pyrkii ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tuloksena ovat aikaan ja paikkaan rajoittuvat selitykset. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 161.)

Opinnäytetyöprosessin aikana pohdin tutkimuksen objektiivisuuteen liittyviä kysymyksiä. Koin mielekkääksi tehdä opinnäytetyön organisaatiolle, jossa olen itse töissä ja voin hyödyntää hankkimaani tietoa työtehtävissäni. Haastateltavat suhtautuivat haastattelupyyntöihini myönteisesti varmasti osittain siitä syystä, että tunsin heidät entuudestaan. Toisaalta minulla oli jo työni kautta ennakkokäsityksiä ja kokemuksia aihealueeseen liittyen, joten ehkä juuri siksi objektiivisten tutkimuskysymysten muotoilu tuntui haastavalta. Tämä opinnäytetyö on siis omalla tavallaan tilanteen funktio, johon ovat vaikuttaneet niin tutkimuskohteina olleiden projektien silloinen toimintaympäristö, haastateltavien subjektiiviset kokemukset kuin omat tulkintani aineistosta.

3.2 Tutkimusaineiston analyysi ja johtopäätökset

3.2.1 Asiakkaiden henkilötietojen käsittely

Asiakkaat ohjautuivat tutkimuskohteina olleisiin projekteihin joko omatoimisesti saadakseen neuvontaa tai palveluohjausta tai vaihtoehtoisesti viranomaistoimijoiden lähettämänä. Mikäli asiakasohjaus tapahtui viranomaistahon kautta, olivat Lapin TE-toimisto ja Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimisto ne toimijat, joiden kautta asiakasohjaus yleensä tapahtui. Molemmissa projekteissa oli tehty asiakkaiden henkilötietojen keräämiseen ja ESR-seurannan toteuttamiseen liittyviä toimenpiteitä. Projektisuunnitelmien sisällöt ja ESR-seurantaindikaattorit ohjasivat asiakastietojen keräämistä ja olivat sen perusta:

”Sieltä se lähti eli me jouduttiin noudattamaan niitä indikaattoreita, jotka siinä hankkeessa ja sen raportoinnissa vaadittiin.” (H2)

Kumpikin projekti oli laatinut käyttöönsä lomakkeet, joilla asiakkailta kerättiin tarvittavat läsnäolotiedot heidän osallistuessa hankkeen järjestämään toimintaan. Toisessa projekteista oli laadittu läsnäolo- ja seurantalomakkeiden lisäksi erillinen suostumuslomake, jolla asiakkaat antoivat projektihenkilöstölle luvan käsitellä henkilötietojaan ja tehdä tarvittavaa yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa asiakkaiden kouluttautumiseen ja työllistymiseen asioiden eteenpäinviemiseksi. Toisessa projektissa oli käytössä erillinen suostumuslomake valokuvien käyttöä ja nuorten asiakkaiden leirille osallistumista varten

Asiakastietoja käsiteltiin sekä manuaalisesti, paperiversioina että sähköisesti, tietotekniikkaa hyödyntäen. ESR-seurannan edellyttämät läsnäololistat, joihin asiakkaat merkitsivät omat tietonsa, olivat molemmissa projekteissa paperimuodossa. Paperisia läsnäololistoja ja mahdollisia muita asiakkaiden henkilötietoja sisältäneitä papereita säilytettiin lukituissa kaapeissa tai vähintäänkin lukitussa työtilassa. Varsinaiset asiakasrekisterit olivat sähköisessä muodossa. Henkilötietoja sisältävä, sähköisessä muodossa ollut asiakasrekisteri oli toisessa projektissa suojattu salasanalla, joka oli vain hankkeen työntekijöi-

den tiedossa. Toinen projekti oli yhdessä taustaorganisaatioidensa ICT-henkilöstön kanssa luonut erillisen sähköisen kansion hankkeen tietojen varten. Asiakasrekisteri sijaitsi tässä kansiossa ja siihen oli pääsy vain projektin henkilöstöllä. Kaikki haastatellut kokivat tarpeelliseksi käsitellä asiakastietoja myös sähköisessä muodossa tietotekniikkaa hyödyntäen, koska sen koettiin helpottavan ESR-seurannan toteuttamista. Erityisen tärkeäksi sähköinen asiakasrekisteri koettiin siinä tapauksessa, jos projektilla oli paljon asiakkaita, sillä Excel-taulukkomuodossa ollut asiakasrekisteri helpotti asiakasmäärien laskemista ja seurantatietojen kokoamista.

Läsnäolo- ja seurantalomakkeiden laatiminen aiheutti haastatteluvastausten perusteella jonkin verran päänvaivaa hanketyön alussa. Projektit olivat saaneet rahoittajalta yleisiä ohjeita ESR-seurantatietojen keräämiseen liittyen ja ohjeiden mukana oli ollut eräänlaisia seurantalomakkeiden mallikappaleita. Ne eivät kuitenkaan sopineet sisällöltään täysin projektille, joten niistä täytyi muokata omaan työhön soveltuva lomake. Erityisen tärkeää oli selvittää, mitä tietoa projektin tarvitsi asiakkaistaan kerätä, sillä sekä projektin että asiakkaiden kannalta oli vältettävä turhan ja tarpeettoman tiedon keräämistä. Toisessa projektissa oli lomaketta suunniteltaessa kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että yhdellä lomakkeella saatiin kerättyä kaikki tarvittava tieto asiakkailta. Tämä lisäsi tietosuojaa, kun yksi lomake riitti kaiken tarvittavan tiedon keräämiseen ja päivittäisessä työssä ei tarvinnut käsitellä montaa erillistä lomaketta. Asiakkaiden tietoja kerättiin vain projektin omaan käyttöön ja rahoittajan vaatiman seurannan toteuttamiseksi, jolloin asiakastietoja ei luovutettu muille tahoille. Toinen projekteista luovutti joitakin asiakkaisiin liittyviä tietoja takaisin sille viranomaiselle, joka oli ohjannut kyseiset asiakkaat projektiin. Luovutettava tieto oli projektin tekemää arviointitietoa siitä, kuinka asiakkaan valmiudet olivat kehittyneet ja kotoutumisprosessi edennyt projektin asiakkuuden aikana.

Projektissa, jossa työntekijöitä oli vain kaksi, molempien työntekijöiden tehtäviin kuului asiakastietojen käsittely. Henkilöstömäärältään suuremmassa, seitsemän työntekijän projektissa asiakkaiden läsnäolotietojen kerääminen kuului kaikkien työntekijöiden tehtäviin ja kaikilla oli myös oikeus lisätä asia-

kastietoja sähköisessä muodossa olleeseen asiakasrekisteriin. Henkilötietojen poistamisoikeus oli sen sijaan vain kahdella työntekijällä. Tällä ratkaisulla pyrittiin turvaamaan se, että asiakastietojen käsittelyssä ei tapahtuisi virheitä ja että tietoja ei poistettaisi epähuomiossa. Työ- ja toimintakäytäntöjä oli kehitetty myös käytännön työssä tehtyjen huomioiden myötä. Projektissa esimerkiksi päätettiin yhteisesti, että asiakastietojen tietojen tulostuksessa ja tulosteiden käsittelyssä ollaan erityisen huolellisia ja että muita kuin välttämättömiä tulostuksia ei tehdä.

Kun henkilötietoja sisältävää rekisteriä ollaan perustamassa, tulee rekisterin käyttö suunnitella huolellisesti. Samassa yhteydessä on pohdittava, onko henkilötietojen käsittelyyn ylipäänsä oikeutta. Henkilötietoja saa kerätä muun muassa asiakassuhteen perusteella tai mikäli henkilö antaa siihen itse suostumuksensa. (Järvinen 2010, 257.) Näissä kahdessa ESR-projektissa henkilötietojen kerääminen ja käsittely perustui asiakassuhteeseen, joten henkilötietojen käsittelyyn oli olemassa asiallinen syy-yhteys. ESR-seurannan toteuttamisessa tarvittavat henkilötiedot saatiin ensisijaisesti asiakkailta itseltään heidän suostumuksellaan. Tarvittaessa tietojen oikeellisuutta voitiin tarkistaa siltä viranomaiselta, joka oli ohjannut asiakkaat projektiin.

Henkilörekisteristä laadittavan rekisteriselosteen tarkoituksena on muun muassa varmistaa, että rekisterinpitäjä on pohtinut laatimansa rekisterin tarkoitusta, suojausta ja tietojen luovuttamista (Järvinen 2010, 258). Molemmissa projekteissa oli laadittu rekisteriseloste. Toinen projekti oli ollut yhteydessä Tietosuojavaltuutetun puhelinneuvontaan ja tarkistanut rekisteriselosteen laatimiseen liittyviä käytäntöjä. Toisessa projektissa oli havahduttu rekisteriselosteen tarpeellisuuteen koulutuksen myötä. Molemmissa tapauksissa projektityötä oli kuitenkin ehditty tehdä jo jonkin aikaa ennen selosteen laatimista:

”Kyllä se tuli matkan varrella ELY:n henkilötietoja ja asiakasrekistereitä koskevassa koulutuksessa, jossa sitten paremmin havahduttiin, että nyt täytyy tarkistaa tämä homma. --- Ja sen myötä tehtiin sitten se henkilörekisteriseloste.” (H2)

Henkilötietojen käsittelyn etukäteissuunnittelu oli haasteltavien mielestä vaikeaa projektityön alussa. Molemmissa projekteissa työntekijät olivat kyllä käyneet keskustelua ja pohdintaa asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimintatavoista. Tietoisesti vältettiin esimerkiksi kopioimasta, keräämästä tai tallentamasta asiakkaiden esittämiä papereita tarpeettomasti. Tästä huolimatta haastateltavat kokivat, että he olisivat tarvinneet erityisesti projektityön alussa enemmän opastusta asiakastietojen käsittelyyn liittyen. Opastusta olisi toivottu saatavan joko seurantatietojen keräämistä edellyttävän rahoittajan tai vaihtoehtoisesti hallinnoijaorganisaatioiden taholta. Nyt asioista piti ottaa itse ottaa selvää ja etsiä tietoa kaiken muun työn ohella, juuri projektin kiireisessä käynnistysvaiheessa. Mallia asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn haettiin ja myös saatiin toisilta, vastaavansisältöistä työtä tekevilta hankkeilta joko omasta organisaatiosta tai sen ulkopuolelta:

”Suunnitelmallinen tiedonkeruu jäi alkuvaiheessa huonolle suunnittelulle. Niitä tietoja kerättiin vanhojen, edellisten hankkeiden mallin mukaisesti. Suunnitelmallisuutta ei ollut alussa.” (H3)

Tarpeellisuusvaatimus ja käyttötarkoitussidonnaisuus ovat keskeisiä henkilötietolaissa määriteltyjä vaatimuksia. Tarpeellisuusvaatimus merkitsee sitä, että henkilörekisteriin kerätään vain sellaisia tietoja, jotka ovat rekisterinpitäjän toiminnan kannalta tarpeellisia. Käyttötarkoitussidonnaisuus tarkoittaa puolestaan sitä, että rekisteriin kerättyjä tietoja saa käyttää vain sitä tarkoitusta varten, mihin ne on alun perin kerätty. (Järvinen 2010, 257.) Tarpeellisuusvaatimus ja käyttötarkoitussidonnaisuus toteutuivat näissä kahdessa projektissa varsin hyvin, sillä hankkeet pyrkivät keräämään vain seurantatietojen edellyttämiä tietoja, joita hanketyössä tarvittiin. Kuitenkin kerättävien tietojen määrä ja sisältö selkiytyivät täysin vasta hankkeen oltua jo jonkin aikaa toiminnassa. Asiakasmäärältään isommassa projektissa kerättävien henkilötietojen määrä yllätti työntekijät ja tietoja kerättiin paljon verrattuna siihen, mitä alussa oletettiin.

Haastateltavat eivät kokeneet projektin seurantatietojen ja muiden dokumenttien arkistointia ongelmallisena, sillä arkistointiin hallinnoijaorganisaatioissa

oli tarkat ohjeistukset ja arkistonmuodostussuunnitelma. Arkistonmuodostussuunnitelma on organisaation asiakirjallisten tietojen rekisteröinnin, käsittelyn ja säilyttämisen ohjeisto, joka kattaa kaikki kertyvät asiakirjat ja tietoaineistot (Pohjola–Hakala–Harvilahti 2010, 56). Kumpikin projekti oli päättänyt arkistoida seurantatiedot ja muut dokumentit paperiversioina. Koska ESR-projektiin kohdistuu tarkastustoimenpiteitä usein vielä projektin päättymisen jälkeen, oli jo päättyneen projektin paperit väliarkistoitu odottamaan projektille tehtävää viimeistä tarkistusta. Sen jälkeen paperit toimitetaan lopulliseen paikkaansa hallinnoijaorganisaation arkistoon. Kaksi haastateltavaa ilmaisi kuitenkin huolensa projektin päättymisestä ja siitä, kuinka projektin dokumentteja käsitellään sen jälkeen, kun työsuhteet päättyvät:

”Ehkä suurin huoli on kun hanke loppuu, kun tavallaan luovutti ne (asiakirjat) omista käsistään pois. Että toivottavasti ne nyt säilyy sillä tavalla, kun on tarkoitettukin.” (H3)

3.2.2 Projektityöntekijöiden perehdyttäminen henkilötietojen käsittelyyn

Projektipäälliköiden tehtävänkuvaan kuului perehdyttää uudet työntekijät työtehtäviinsä ja perehdytyksen yhteydessä käytiin läpi asiakastietojen käsittelyyn liittyvät kysymykset ja toimintatavat. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus oli isoin asiakastyötä koskeva velvoite. Se tarkoitti, että asiakkaiden henkilötietoja ei voinut luovuttaa muille tahoille. Raatikaisen (2002, 370) mukaan organisaatioiden tulisi laatia vaitiolovelvollisuuteen liittyvät ohjeistukset ja pyytää kirjallinen vaitiolo sitoumus työntekijöiltä, jotka henkilötietoja käsittelevät. Näin toimien henkilöstö ymmärtää vaitiolovelvollisuuden merkityksen. Molempien projektien hallinnoijaorganisaatiossa oli käytössä salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeet, jotka projektin työntekijät allekirjoittivat työsuhteen alussa. Lainsäädäntötasolle perehdytyksessä ei kuitenkaan menty ja esimerkiksi henkilötietolain sisältöä perehdytyksessä ei käyty läpi. Erillisiä henkilötietolain sisältöön tai asiakastietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ei hanketyöntekijöillä ollut käytettävissään. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että erityisesti projektin alussa olisi tarvittu enemmän opastusta esimerkiksi ESR-seurantaan kuuluvasta asiakastietojen käsittelystä.

”Olisi parempi, että heti projektin alusta olisi selvää, minkälaisia asioita pitäisi huomioida ja mitä pitäisi tehdä.” (H1)

Toisessa projekteista oli aivan työn alkuvaiheessa kerätty seurantatietoja puutteellisesti, kun työntekijät eivät osanneet heti alussa ennakoida mitä kaikkia tietoja asiakkailta tulisi kerätä. Näitä puuttuvia tietoja jouduttiin hankkimaan asiakkailta noin puoli vuotta jälkikäteen, mikä aiheutti osassa asiakkaita hämmennystä.

”Kyllä silloin hankkeen alussa, kun se rumba käytiin läpi ja jälkikäteen kerättiin niitä seurantatietoja, niin olisi kaivannut semmoista kättä pitempää, vihkosta vaikkapa, missä olisi yleisellä tasolla semmoiset helpot, nopeat ohjeet tämmöiseen asiakastietojen keräämiseen. Ja malleja ja kokemuksia, miten niitä on toteutettu. --- Pitäisi olla semmoinen Top10 -lista, että heti kuntoon, ylipäättään ESR-hankkeen käynnistyksessä nämä asiakastietoihin liittyvät jutut.” (H3)

Haastatelluista kaikki olivat käyneet työnantajan järjestämän lyhyen, verkko-opintoina toteutetun koulutuksen tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyihin liittyen. Yksi henkilö oli käynyt lisäksi rahoittajaviranomaisen järjestämän henkilötietoja ja asiakasrekistereitä koskevan, päivän mittaisen koulutuksen ja jonka hän arvioi olleen työnsä kannalta hyödyllinen.

Haastattelukysymys siitä, olisiko haasteltava kokenut tarvitsevansa enemmän tietoa esimerkiksi henkilötietolain sisällöstä ja asiakastietojen käsittelystä, jakoi mielipiteitä. Kaksi haastateltavaa korosti, kuinka projektihenkilöstön piti itse opiskella asiakastietojen käsittelyyn ja henkilötietolain sisältöön liittyvät asiat hankkeen alkuvaiheessa ja muun työn ohella. Kolmannen haastateltavan mukaan hän oli saanut ammatillisen koulutuksensa myötä hyvät perustiedot siitä, kuinka asiakastietoja tulee käsitellä, eikä hän siksi kokenut asiakastietojen käsittelyyn liittyviä asioita vaikeana. Lainsäädäntöä ei pitäisikään nähdä vain toimintaa vaikeuttavana tekijänä, vaan itse asiassa päinvastoin: Kun työntekijä hallitsee salassapidon ja henkilötietojen suojaamisen perus-

teet, on hänellä tuki, johon nojautua käytännön asiakassuhteiden hoidossa. (Sorvari 2001, 177.)

Henkilöstön vaihtuvuus oli kahdessa tutkimuskohteena olleessa projektissa melko vähäistä. Ehkä osittain siitä syystä henkilöstön vaihtuvuutta tai projektityön määräaikaista luonnetta ei koettu ongelmana, eikä sen koettu aiheuttavan puutteita henkilöstön osaamisessa. Keskusteluissa nousi kuitenkin esille se, että jos henkilöstö projektin käynnistysvaiheessa rekrytoidaan vähitellen, hidastaa se alkuvaiheessa tapahtuvaa toiminnan suunnittelua, tehtäviin perehtymistä ja yhteisistä käytännöistä sopimista. Haastateltavat pohtivat myös sitä, kuinka projektin päättyessä sekä asiakkaisiin että toimintatapoihin liittyvä hiljainen tieto ja osaaminen katoavat.

Outi Lahtinen tutki omassa opinnäytetyössään *”Ota koppi projektityöntekijästä”* määräaikaisessa projektityössä työskentelevien henkilöiden työhön ja työhyvinvointiin liittyviä kokemuksia. Hänen tutkimustuloksistaan löytyy yhtäläisyyksiä oman opinnäytetyöni haastateltavien kokemuksiin. Hektisen projektityön yksi vaara on, että työtehtäviin perehdyttäminen jää liian hataralle pohjalle, jolloin työntekijän omalle vastuulle jää paljon asioita, joista tulee itse ottaa selvää. Lahtisen haastattelemat projektityöntekijät kaipasivat organisaation käytänteistä kertovan perehdytysmateriaalin rinnalle materiaalia kunkin projektin käytännön toimintaperiaatteista ja -tavoista. Projektityön alussa tulisikin varata riittävästi aikaa yhteisten työtapojen ja pelisääntöjen kehittämiseksi. Lahtisen mukaan projektityön määräaikainen luonne voi olla riski työnantajalle. Kun projekti päättyy, jää jäljelle niin sanottu palveluaukko, kun pois lähtevien työntekijöiden mukana katoaa osaamista, hiljaista tietoa ja projektin aikana opittuja taitoja. (Lahtinen 2010, 7–14, 51.)

3.2.3 Henkilötietojen kerääminen maahanmuuttaja-asiakkailta

Tutkimuskohteena olleiden projektien yhteinen erityispiirre oli asiakkaiden maahanmuuttajataustaisuus. Tämän vuoksi asiakaskäytössä olleet asiakirjat ja lomakkeet pyrittiin käymään mahdollisimman tarkasti selkosuomeksi läpi yhdessä asiakkaan kanssa heti ohjaustilanteen tai ryhmätoiminnan alussa.

Mikäli vaikutti siltä, että asiakas ei ymmärtänyt lomakkeiden ja tietojenkeruun tarkoitusta, käytettiin tulkkia apuna mahdollisuuksien mukaan:

”Jos tulkki oli käytössä, niin sitä totta kai käytettiin, mutta joskus jouduttiin sitten myös selkosuomella, ilman tulkkia. --- Monesti ohjaaja saattoi välittää viestin, ettei usko, että asiakas ymmärsi. Että tulkkia tarvitaan.” (H2)

Arvio siitä, ymmärsikö asiakas henkilötietojen keräämisen tarkoituksen, jäi usein projektin työntekijöiden varaan. Tarvittaessa työntekijät käyttivät apuna esimerkiksi tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla pyrittiin varmistamaan, että ymmärsikö asiakas asian. Yksi haastateltavista arvioi, että asiakkaat, jotka olivat jo aiemmassa kotimaassaan opiskelleet tai olleet mukana työelämässä ymmärsivät kyllä, että rahoituksen vastineeksi projektin tulee kerätä seurantatietoja toiminnastaan. Sen sijaan henkilöillä, jotka olivat mahdollisesti luku- ja kirjoitustaidottomia jopa omalla äidinkielellään ja jotka olivat taustaltaan hyvin erilaisista kulttuureista, oli kaikkein vaikeinta ymmärtää henkilötietojen keräämisen tarkoitusta. Toisaalta, projektissa pidempään asiakkaina olleet henkilöt oppivat itse huolehtimaan seurantalomakkeiden täyttämisestä: *”Anna se lappu tänne, minä kirjoitan”* tai *”Mulla jäi eilen laittamatta nimi”* saattoivat asiakkaat lausahtaa projektin työntekijälle, jos lomake oli jostain syystä unohnutun antaa asiakkaan täytettäväksi.

Oman vaikeutensa hankkeiden ESR-seurannan toteuttamiseen loi se, että maahanmuuttaja-asiakkaan kiireessä seurantalomakkeeseen kirjoittama nimi ei välttämättä ollut oikein tai sitä ei osattu tulkita oikein. Yksi haastateltavista kertoi, että läsnäololomakkeen täyttöön saattoi joskus mennä jopa puolet ohjausajasta. Seurantatietojen keräämistä helpotti, mikäli henkilötietojen oikeellisuus voitiin myöhemmin tarkistaa viranomaiselta. Myös niissä tapauksissa, joissa asiakkaalta itseltään ei saatu riittävää tietoa, käännyttiin yhteistyötahona olleen viranomaisen puoleen ja tarkistettiin esimerkiksi asiakkaan nimi, sen oikea kirjoitusmuoto ja varmistettiin, että kyseessä on oikea henkilö. Henkilötietojen keräämisen kannalta asiakkaiden nopeat, ennakoimattomat palveluohjaustilanteet ja ryhmiintulot olivat hankalia, koska tiedot piti kerätä juuri siinä hetkessä.

Yhden haastatellun projektityöntekijän kokemus oli, että maahanmuuttaja-taustaiset asiakkaat erosivat kantaväestöön kuuluvista henkilöistä juuri siinä, että maahanmuuttajat eivät muistaneet samalla tavalla omia henkilötietojaan ulkoa. Erityisen vaikea muistettava oli henkilötunnuksen loppuosa. Lisäksi projekteissa havaittiin, että maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla melko tavanomaista oli, että asiakkaan lomakkeeseen kirjoittama nimi ei välttämättä ollut hänen virallinen nimensä. Joissain tapauksissa oli käynyt niin, että kun henkilö oli rekisteröity maahan, oli sukunimeksi kirjattu henkilön etunimi tai oli tapahtunut jokin muu vastaaventyyppinen väärinkäsitys. Koska projektien asiakastiedot tulee kuitenkin kirjata virallisen tiedon mukaan, tarkistivat projektit epäselvissä tapauksissa henkilön nimen tarvittaessa esimerkiksi asiakkaan Kela-kortista tai viranomaisyhteistyökumppanilta.

Joitakin asiakkaista yksityiskohtaisten tietojen kysyminen heti asiakkuuden alussa saattoi hämmästyttää. Haastatellut kokivat, että asiakkaat suhtautuivat heihin kuitenkin pääosin luottavaisesti. Kukaan asiakkaista ei ollut kieltäytynyt luovuttamasta pyydettyjä henkilötietoja, sillä mikäli näin olisi tapahtunut, olisi ESR-seurannan toteuttaminen ollut vaikeaa. Suuri osa asiakkaista oli myös tottunut asioimaan Suomessa eri viranomaistahojen kanssa ennen asiakkuutta hankkeissa:

”Heiltä on paljon pyydetty tietoja työkkärissä, sosiaalitoimessa ja maistraatissa, Luulen, että asiakkailla on semmoinen oletus, että täällä pitää antaa tietoja, niin homma pelaa.” (H2)

Yksi haastatelluista pohti, mitä vaaroja tällaiseen luottavaiseen ja avoimeen suhtautumiseen voi liittyä:

”He ovat loppupeleissä aika luottavaisia siihen asiaan ja ajattelevat, että se on heidän parastaan. Toisaalta sitten taas miettii, että miten tulevaisuudessa. Että toivottavasti he ymmärtävät näiden asioiden tärkeyden, että kaikkia asioita ei pidä mennä kaikille levittelemään.” (H1)

Arkaluonteisten tietojen kerääminen ja käsittely on pääsääntöisesti kiellettyä, mutta henkilön suostumuksella niitä voidaan käsitellä. (Järvinen 2010, 262). Arkaluonteisia tietoja ei kummassakaan projektissa kerätty tai talletettu, mutta toisessa projektissa oli toiminnan järjestämisen kannalta tärkeää saada tietoa toimintaan osallistuvien asiakkaiden terveydentilasta, mikä oli arkaluonteista tietoa. Tiedot terveydentilasta olivat tärkeitä, koska osa asiakkaista oli vasta maahan tulleita, ja hankkeessa piti varmistaa, ettei kyseisillä henkilöillä ollut tarttuvia sairauksia, joista olisi voinut olla vaaraa toisille toimintaan osallistuville asiakkaille tai projektin työntekijöille. Projekti sai tarvitsemansa terveystiedot viranomaisyhteistyökumppaniltaan keskinäisissä palaverieissa suullisesti ja näitä tietoja ei tallennettu mihinkään. Aivan toimintansa alussa toinen projekti oli kerännyt tiedot asiakkaiden kansalaisuuksista, mutta tästä käytännöstä luovuttiin pian, sillä projekti päätti olla keräämättä yhtään ylimääräistä, ESR-seurannan ulkopuolista tietoa asiakkaistaan.

Eroa projektien välisissä käytännöissä oli asiakkaiden henkilötunnusten keräämisessä. Toinen projekti pyysi kaikilta asiakkailtaan henkilötunnukset, koska sitä pidettiin välttämättömänä asiakkaiden erottelemiseksi toinen toisistaan. Näin voitaisiin myöhemmin todentaa, ketkä henkilöt projektin asiakkuudessa olivat olleet. Kukin asiakas kirjoitti itse henkilötunnuksensa hankkeen lomakkeeseen vapaaehtoisesti. Toisessa projektissa henkilötunnuksia ei pääsääntöisesti kerätty, koska ESR-seuranta ei edellyttänyt niiden keräämistä asiakkailta. Henkilötunnuksen keräämistä tulisi välttää, ellei tunnuksen käsittely ole toiminnan kannalta olennaista (Salminen 2009, 76). Henkilötunnusta saa käsitellä henkilön suostumuksella sekä silloin, kun henkilön täsmällinen yksilöinti on erityisen tärkeää ja intressi henkilön varmaan yksilöintiin on niin suuri, että se ajaa tietosuojan edelle. Henkilötunnuksia ei kuitenkaan saa kerätä ja käsitellä siksi, että se tekisi tietojärjestelmän käytöstä helpompaa. Henkilötunnusta käytetään melko yleisesti - mutta virheellisesti - henkilöllisyyden varmentamiseen. Henkilötunnus ei ole salainen tieto, sillä se on helppo selvittää monista rekistereistä ja asiakirjoista, minkä lisäksi henkilötunnus ei ole vaihdettavissa. Siksi se ei ole todentamiseen kelpaava tieto. (Järvinen 2010, 263–264.)

Jokaisella on oikeus selvittää häntä itseään koskevat tiedot henkilörekisteristä tai vastaavasti saada tieto siitä, ettei hänestä ole rekisterissä mitään tietoa. Rekisterinpitäjän on luovutettava tiedot ilman aiheutonta viivästystä ja ymmärrettävässä muodossa. Tiedot on oikeus saada kerran vuodessa maksutta, mutta tarkistusoikeutta hyödynnetään yleensä vähän. (Järvinen 2010, 265.) Jotta asiakas voi käyttää tarkistusoikeuttaan, on huolehdittava, että hän saa tiedon oikeuksistaan ja ohjeet, kuinka tarkistuspyyntö tulee esittää (Salminen 2009, 78–79). Myös tutkimuskohteina olleiden projektien asiakkailta olisi ollut mahdollista tarkistaa heistä projektien asiakasrekistereihin kerätyt tiedot, mutta kukaan asiakkaista ei tarkistusoikeutta ollut tähän mennessä käyttänyt. Eräs haastateltava kertoi, että asiakkaille kyllä kerrottiin tietojen keräämisen tarkoituksesta ja mahdollisuudesta päästä katsomaan omia tietojaan, mutta kaikki asiakkaat eivät välttämättä olleet tästä käytännöstä täysin selvillä.

Rekisterinpitäjän velvollisuuksiin kuuluu mahdollisuuksien mukaan huolehtia käsiteltävien henkilötietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Virheellisiä, vanhentuneita tai epätäydellisiä tietoja ei saa käsitellä. (Järvinen 2010, 259.) Tietojen täydellinen virheettömyys on kuitenkin usein käytännössä mahdotonta, mutta niiden tulee olla riittävän virheettömiä ottaen huomioon käsittelyn tarkoitus ja rekisteröidyn yksityisyyden suoja (Salminen 2009, 65). Asiakastietojen oikeellisuus pyrittiin hankkeissa tarkistamaan aina mahdollisuuksien mukaan. Mikäli asiakas asioi projektissa useammin kuin yhden kerran, täytti hän läsnäolomakkeen aina jokaisen käynnin yhteydessä uudelleen, jolloin heti asiakastapaamisen aluksi käytiin läpi asiakkaan ajantasaiset tiedot.

Kaikki haastateltavat kokivat tärkeänä sen, että projektilla itsellään oli mahdollisuus tarkistaa viranomaistaholta keräämiensä asiakastietojen oikeellisuus. Rahoittaja edellyttää projekteilta varsin tarkkojen seurantatietojen keräämistä asiakkaistaan, mutta näiden tietojen hankkiminen ainakaan maahanmuuttaja-asiakkailta ei aina ole helppoa. Lomakkeissa kysyttävät tiedot vaikkapa koulutustasosta tai työttömyyden kestosta olivat monille maahan-

muuttaja-asiakkaille vaikeita kysymyksiä vastattaviksi. Yksi haastateltavista pohdiskeli seurantatietojen keräämiseen liittyviä ongelmia näin:

”Siellä (hankkeissa) ei ole oikein sitä taustatietoa niin hirveästi, niin silloin on kyllä sauma, että virheitä syntyy, ja sitten niitä lähdetään nimenomaan viranomaiselta tarkistamaan. Ja toisaalta hankkeen täytyy tarkistaa niitä asioita, koska kyllä meidän pitää sinne seurantatietoihin laittaa mahdollisimman virheetöntä tietoa.--- Niitä tietoja täytyy kaivaa, jotta hanke pystyy seurantatiedot laatimaan asiallisesti. Eli seurantatietojen keruu ei ole kovin yksinkertaista, vaan siihen tarvii tehdä paljon semmoista etsivää työtä.” (H2)

3.2.4 Toimijoiden välinen yhteistyö

Tutkimuskohteena olleet projektit tekivät asiakasasioihin liittyvää yhteistyötä eri viranomaistoimijoiden kanssa. Molemmille tärkeitä yhteistyötahoja olivat Lapin TE-toimisto ja Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimisto. Yhteistyötä tehtiin myös monien muiden tahojen, kuten eri oppilaitosten ja kotoutumiskoulutusten järjestäjän kanssa. Osa asiakasasioihin liittyvästä yhteistyöstä oli yksittäisiä toimijoiden välisiä tapaamisia tai yhteydenottoja, mutta joidenkin asiakkaiden kohdalla yhteistyöprosessit olivat pitkäkestoisempia.

Haastattelemieni projektityöntekijöiden mukaan henkilötietolain säädökset sekä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus rajoittivat jonkin verran mahdollisuuksia tehdä yhteistyötä asiakasasioissa muiden toimijoiden kanssa. Erityisesti hankalaksi koettiin saada riittävässä määrin uusia asiakkaita koskevaa ennakkotietoa eli tietoa siitä, ketä asiakkaita ja minkä verran projektin toimenpiteisiin oltiin esimerkiksi viranomaisten taholta ohjaamassa. Kun osallistujien määrystä, taustoista ja osaamistasosta ei ollut ennakkotietoa, oli työtä vaikeaa aikatauluttaa ja mitoittaa oikean laajuiseksi. Samansuuntaisia huomioita ennakkotiedon merkityksestä on kirjattu Työ- ja elinkeinoministeriön kuntien kiintiöpakolaisten vastaanoton edellytyksiä, mahdollisuuksia ja haasteita käsittelevään raporttiin: mitä enemmän ennakkotietoa kunnilla on käytettävissä maahan tulevista kiintiöpakolaisista, sitä paremmin voidaan valmistau-

tua järjestämään tarvittavia palveluita ja toimimaan yhteistyöverkostoissa (Pitkänen–Nyholm–Tuusa–Törmä–Matikainen 2014, 57).

Projektit olivat käyneet yhteistyökumppaneidensa kanssa ”jonkin verran” keskustelua yhteisiin pelisääntöihin ja asiakastietojen vaihtoon liittyvistä asioista. Käytäntönä oli, että asiakastietojen liikuttelua sähköpostitse vältettiin ja sen sijaan käytettiin puhelimitse neuvottelua. Sähköposti ei ole suositeltava tapa välittää asiakas- tai potilastietoja osapuolten tunnistamiseen liittyvien ongelmien ja viestin perillemenon epävarmuuteen liittyvien kysymysten vuoksi. Salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää suojaamattomalla sähköpostilla edes asiakkaan pyynnöstä. (Andreasson–Koivisto–Ylipartanen 2013, 55.) Mikäli projektin piti kysyä jostain asiakkaastaan lisäselvityksiä sähköpostitse, ei viestiin kirjattu asiakkaan koko nimeä tai muitakaan tarkkoja henkilötietoja, vaan henkilöstä käytettiin jotain muuta viittausta. Mahdollisuus turvasähköpostin käyttöön oli kumppanuushankkeessa vain kaupungin puoleisella päätöteuttajalla, mutta sen hyödyntäminen oli haastatteluvastausten perusteella melko vähäistä.

Kummassakin projektissa asiakasasioita käsiteltiin myös viranomaistoimijoiden kanssa pidetyissä yhteistyöpalavereissa. Tapaamisten järjestäminen oli kuitenkin resurssikysymys usein juuri viranomaistoimijaosapuolen ajankäytön kannalta. Toisessa projekteista nämä yhteistyöpalaverit liittyivät erityisesti edellä mainittuun asiakkaiden terveystietojen läpikäymiseen, koska projektin tuli tietää asiakkaidensa mahdollisista terveysrajoitteista tai sairauksista, jotta se pystyi järjestämään toimintansa mahdollisimman turvallisesti. Terveystietojen arkaluonteisuus ymmärrettiin hyvin ja siksi niitä käsiteltiin yleensä vain suullisesti palavereissa, jolloin ei ollut vaaraa, että terveystietoja sisältävä asiakirjat joutuisivat väärin käsiin.

”Arkaluonteiset tiedot, se ei vaadi sen kummempaa kuin yhteisen kokoontumisen viranomaisen kanssa, että niitä käydään läpi.” (H2)

Vuonna 2011 tuli voimaan uusi kotoutumislaki, laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). Lain 87§:ään on kirjattu, että kotoutumista tukevien toi-

menpiteiden ja palveluiden tuottajalla on oikeus saada kotoutumista edistävien toimenpiteiden ja palveluiden järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot. Tämän tarkoituksena on mahdollistaa tietojenvaihto niin viranomaisten kesken kuin viranomaisten ja yksityisten palvelujen tuottajien välillä. (Sisäministeriö 2011, 15.) Lakimuutoksen vaikutus yhteistyöhön ja tiedonsaantiin jakoi haastateltavien mielipiteitä:

”Minä koin, että sen (lakimuutos) jälkeen toimiminen olisi mennyt pikkuisen helpommaksi. Siinä alussa piti pikkuisen muistuttaa ja sanoa, että sehän on puolin ja toisin tämä lupa niihin tietojen antamiseen. Toki me käsiteltiin vain niitä tietoja, mitä asiakas tuli hoitamaan.” (H3)

Toinen haastatelluista oli sitä mieltä, että vuosien varrella käytännöt tiedonvaihdon suhteen olivat pikemminkin tiukentuneet:

”Kun aloittelin maahanmuuttajatyötä, niin helpommin keskusteltiin asioista ja asiakkaista. Nyt säännöt ovat tosissaan tarkentuneet ja tiukentuneet.” (H1)

Kolmas haastatelluista puolestaan koki, että lakimuutoksesta huolimatta tiedonvaihto ei toiminut kovin hyvin. Tällöin keskusteluun nousi suostumuslomakkeen tarpeellisuus. Haastateltava kertoi, että lomakejärjestely tuntui hie-man hankalalta ja lomakkeen kehittämistä ei ollut kaiken hanketyön keskellä aikaa jäädä miettimään, koska projektiin ohjautui asiakkaita hyvin ja toiminta eteni. Projektin asiakkaista suurin osa kuului kotoutumislain piiriin, jonka puitteissa projektilla oli tiedonsaantioikeus. Maahanmuuttajat kuuluvat kotoutumislain piiriin yleensä kolme vuotta. Kotoutumislaisissa on säädetty maahanmuuttajille laadittavasta kotoutumissuunnitelmasta, johon oikeuttava enimmäisaika on kolme vuotta ensimmäisen kotoutumissuunnitelman allekirjoittamisesta. Erityisiä toimenpiteitä tarvitsevien henkilöiden kohdalla enimmäisaikaa voidaan pidentää kahdella vuodella. (Sisäasiainministeriö 2011, 10.)

Toisen projektin asiakkaista suurin osa oli jo pidempään maassa olleita, joten he eivät kuuluneet enää kotoutumislain piiriin. Siksi projekti pyysi jokaiselta asiakkaaltaan erikseen kirjallisen suostumuksen asiakastietojen käsittelyyn.

Parkkarin, Soikkelin ja Siiran (2001, 13) mukaan asiakkaalta saatu suostumus käsitellä hänen asioitaan tietyssä työryhmässä tai kokoonpanossa varmistaa sen, että menetellään oikein. Asiakkaan mukaan ottamista yhteistyöryhmään käsittelemään omaa asiaansa kannattaa harkita, sillä tämä poistaa salassapito-ongelmia siten, kun asiakas voi itse päättää, mitä kertoo (emt., 2001, 13). Tutkimuskohteina olleissa projekteissa asiakkaiden mukanaolo yhteistyöpalavereissa vaihteli, mutta läheskään aina heitä ei ollut mahdollista ottaa palavereihin mukaan. Selkeimmiksi haastateltavat projektityöntekijät kokivat ne tilanteet, joissa asiakas otti itse yhteyttä projektiin, kertoi itse tilanteestaan ja pyysi apua. Tällöin työntekijällä oli asiakkaan lupa lähteä hoitamaan tämän asiaa eteenpäin.

Vuosina 2010–2013 MoniNetissä toiminut Suomi Kotina -projekti mallinsi ja kehitti MoniNetin ja sen kanssa samoissa tiloissa toimineen viranomaisen eli Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston välistä yhteistyötä. Projektissa havaittiin, että kahden erilaisen työ- ja hallintokulttuurin yhteensovittaminen, ylläpitäminen ja keskinäinen yhteistyö vaativat joustavuutta, sitoutumista ja tietoa toisen toimijan käytännöistä. Ristiriitojen syntymistä vähentää se, että toimijoilla on riittävästi tietoa toisten toimijoiden hallinto- ja rahoituskäytännöistä, aikatauluista sekä toimintaa ohjaavista laeista ja linjauksista. (Janger–Matero 2013b, 5–11.) Muutamista haasteista huolimatta yhteistyö eri toimijoiden kanssa oli ainakin näille kahdelle tutkimuskohteena olleelle hankkeelle tärkeä ja olennainen osa toimintaa. Projektien taustalla vaikuttaneet organisaatiot olivat isoja toimijoita, jolla oli vakiintuneet käytännöt, mikä omalta osaltaan loi varmuutta työn toteuttamiselle.

Projektityön määräaikaisuus ei noussut haastatteluissa ongelmaksi moniammatillisen yhteistyön ja asiakastyön näkökulmasta tarkasteltuna kuten etukäteen olisi voinut kuvitella tapahtuvan. Täysin yhdenvertaisessa asemassa haastateltavat projektityöntekijät eivät kokeneet olleensa tiedonvaihdon suhteen esimerkiksi viranomaistoimijoihin verrattuna, eikä projekteilla myöskään ollut päätösvaltaa oman toimintansa ulkopuolella. Yhteistyö toisten toimijoiden kanssa sujui kuitenkin yleensä hyvin ja projektien toimintaan luotettiin, kun yhteisistä pelisäännöistä oli ensin sovittu. Määräaikaisuuden vai-

kutus näkyi lähinnä siten, että juuri kun yhteiset toimintatavat oli opittu ja hiottu toimiviksi, alkoi projekti tulla elinkaarensa päähän. Myös Isoherranen (2008b, 87) korostaa yhteisten pelisääntöjen merkitystä: Kun asiakastyötä tehdään organisaatorajat ylittävissä verkostoissa, on tärkeää, että tiedon siirtämisestä on olemassa selkeät sopimukset. Näin vältetään resurssien päällekkäinen käyttö ja mahdolliset tietokatkokset asiakkaan polulla. Kaksi haastateltavaa ilmaisikin huolensa mahdollisista tietokatkoksista ja siitä, että tulevatko yksilölliset asiakastilanteet riittävästi huomioiduiksi hankkeiden päättymisen jälkeen:

”Hankkeen loppumisessa on se riski, että asiakkaan prosessi ei tule tarpeeksi kuulluksi tai sitä ei saada riittävästi esille eli se hankkeen tuottama panos ja asiakkaan kehityskulku hankkeessa jää vähän piiloon. Toisaalta, ihmiset menee eteenpäin eli tarvitaanko sitä tietoa enää, mitä siellä on.” (H2)

4 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tutkimuskohteena oli henkilötietolain soveltaminen kahdessa maahanmuuttajatyötä tekevässä ESR-projektissa. Kumpu-panuushanke Verso ja Kohti koulutusta ja työelämää -projekti olivat ensimmäiset ESR-osarahoitteiset projektit, jotka ovat toimineet Rovalan Settlementti ry:n monikulttuurikeskus MoniNetin puitteissa. Aikaisempia käytännön kokemuksia ESR-rahoituksen edellyttämästä seurantatietojen keräämisestä ja asiakastietojen käsittelystä ei MoniNetissä ollut. Opinnäytetyössä olen tarkastellut projektien seurantatietojen keräämistä ja asiakastietojen käsittelyä henkilötietolain viitekehyksestä käsin ja koonnut yhteen käytännön projektityössä tehtyjä havaintoja ja kokemuksia.

Tutkimustulosten perusteella molemmissa projekteissa henkilötietolain merkitys oli tiedostettu varsin hyvin ja lain asettamat vaatimukset oli huomioitu asiakastietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittely perustui asiakassuhteeseen, se oli toiminnan kannalta asiallisesti perusteltua ja käsittelyssä pyrittiin toimimaan mahdollisimman huolellisesti. Projekteissa ja hankkeissa tehtävä työ on kuitenkin luonteeltaan nopeatempoista ja erityisesti hankkeen käynnistysvaiheessa täytyy huomioida monta asiaa. Mikäli projekti tekee asiakastyötä, tulee asiakastietojen käsittelyn, tallentamisen ja säilyttämisen käytäntöjä miettiä heti hanketyön alussa. Henkilötietolain edellyttämän suunnitteluvaiheen toteuttaminen ja asiakkaiden henkilötietojen käsittelyn ennakointi osoittautui näissä kahdessa projektissa joiltain osin haastavaksi. Projekteissa tehtiin kyllä oikeita toimenpiteitä, mutta osittain hieman viiveellä ja sitä mukaa, kun projektityö eteni. Esimerkiksi rekisteriselosteiden tekemiseen havahduttiin siinä vaiheessa, kun työtä oli tehty jo jonkin aikaa. Tästä voidaan päätellä, että mahdolliset tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät koulutukset tulisi tarjota projektihenkilöstölle heti työn alussa, jotta koulutuksista saadaan suurin hyöty ja samalla luodaan vahva tietoperusta asiakastietojen käsittelylle. Projektien kannalta olisi selkeintä, että seurantatietojen keräämistä edellyttävä rahoittajataho ohjeistaisi myös henkilötietolakiin liittyvissä asioissa. Näin vältettäisiin erilaisten hallinnoijaorganisaatioiden mahdollisesti toisistaan poikkeavat käytännöt.

Asiakastietojen käsittelyn lähtökohtana oli asiakkaiden antama suostumus tietojen käsittelylle ja keräämiselle. Jokaisen projektin täytyy varmasti omalla kohdallaan pohtia sitä, pyydetäänkö asiakkaan suostumus kirjallisesti vai riittääkö sinänsä yhtä pätevä suullinen suostumus. Oma, tämän työn myötä syntynyt näkemykseni on, että asiakkaan allekirjoittama suostumus osoittaa, että asiakastietojen käsittely on hankkeessa suunnitelmallista ja että asiakasta on informoitu asiasta. Samalla suostumus valtuuttaa projektihenkilöstön hoitamaan asiakkaan asiaa yhteistyökumppaneiden kanssa ja selkeyttää tilannetta tehtävän yhteistyön osalta.

Molemmat projektit keräsivät asiakkaistaan pääsääntöisesti vain ESR-seurannan kannalta tarpeellisia ja rahoittajan edellyttämiä tietoja, jolloin toimittiin henkilötietolain tarpeellisuusvaatimuksen mukaisesti. Toinen projekteista pyysi kaikilta asiakkailtaan henkilötunnukset asiakkaiden yksilöimiseksi ja henkilöllisyyden todentamiseksi. Vaikka henkilötunnuksen antaminen perustui asiakkaiden vapaaehtoisuuteen ja suostumukseen, olisi jatkossa ehkä syytä miettiä muita vaihtoehtoisia tapoja asiakkaiden yksilöimiseksi, sillä henkilötunnusten turhaa keräämistä tulee välttää ja varsinkin siksi, koska ESR-seuranta ei niiden keräämistä edellytä.

Tutkimuskohteina olleiden projektien asiakkaat olivat taustaltaan maahanmuuttajia ja osalla heistä suomen kielen taidossa oli vielä puutteita. On tärkeää, että henkilötietoja kerätessä kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että tietojen keräämisen tarkoituksesta ja oikeudesta tarkistaa omat tietonsa informoidaan asiakkaita riittävän selkeästi ja ymmärrettävästi. Tulkin käyttö on suotavaa aina, mikäli se on mahdollista ja erityisesti silloin, jos on epäilyksiä siitä, että asiakas ei ymmärrä henkilötietojen keräämisen tarkoitusta. Rahoittajan edellyttämien tarkkojen seurantatietojen kerääminen maahanmuuttaja-taustaisilta asiakkailta ei välttämättä ole aivan yksinkertaista juuri kielitaitoon liittyvien haasteiden vuoksi. Opinnäytetyössäni nousi esille se, että kun kyseessä ovat maahanmuuttaja-asiakkaat, täytyy projektin seurantatietojen kerääminen suunnitella erityisen huolellisesti ja toteuttaa mahdollisimman helposti ymmärrettävällä tavalla. Lisäksi seurantatietojen keräämiseen on varattava riittäväsi aikaa. Näin varmistetaan informointivelvollisuuden toteu-

tumisen lisäksi se, että projekti saa asiakkailtaan juuri ne tiedot, joita se työsäännön tarvitsee. Toinen huomionarvoinen asia on viranomaisyhteistyön merkitys. Projekteille oli tärkeää, että asiakastietojen oikeellisuus voitiin tarvittaessa tarkistaa viranomaisyhteistyöyhteistyökumppaneilta ja näin pystyttiin vastaamaan rahoittajatahon tarkkoihin seuranta-vaatimuksiin.

Lain mukaan henkilötietoja keräävän tahon tulee huolehtia tietojen suojaamisesta asianmukaisella tavalla. Kahdessa tutkimuskohteena olleessa projektissa tietojen suojaamiseen oli kiinnitetty huomiota ja yhdessä taustaorganisaatioiden ICT-henkilöstön kanssa oli tehty yhteistyötä turvallisen tietojenkäsittelyn toteuttamiseksi. Esimerkiksi pääsyä sähköisessä muodossa olleisiin tiedostoihin oli rajattu niin, että kaikki organisaatiossa työskentelevät eivät tietoihin päässeet käsiksi ja henkilötietoja sisältäneitä paperisia asiakirjoja säilytettiin lukituissa tiloissa. Jos projektin asiakasmäärä ei ole kovin suuri, olisi ehkä paikallaan miettiä riittäisikö henkilötietojen käsittely ja tallentaminen esimerkiksi vain paperisessa muodossa, jolloin vältettäisiin monien erityyppisten asiakirjojen olemassaolo.

Tarpeettomat ja vanhentuneet henkilökisterit tulee hävittää ja yleensä oikeus tietojen tallettamiseen päättyy esimerkiksi asiakassuhteen päättyessä. ESR-rahoitus edellyttää kuitenkin tietojen pitkäaikaista säilyttämistä projekteihin mahdollisesti myöhemmin tehtävien tarkastusten vuoksi. Opinnäytetyössäni en perehtynyt syvällisesti asiakastietojen arkistointiin tai sitä ohjaavaan arkistolakiin. Haastatteluissa kävi kuitenkin ilmi, että projektien päättyessä tapahtuvaa arkistointia ei koettu ongelmalliseksi. Vastausten perusteella tähän vaikutti merkittävästi se, että projektien hallinnoijaorganisaatiot ovat isoja, pitkäaikaisia toimijoita, joilla oli selkeät käytännöt ja ohjeet arkistoinnin suhteen ja joiden arkistoihin asiapaperit lopullisesti päätyvät. Mikäli projekteissa päädytään kuitenkin ensin niin sanottuun väliarkistointiin eli asiakirjat jätetään ennen lopullista arkistointia odottamaan projektille tehtävää viimeistä tarkistusta, tulee väliarkistoinnin turvalliseen toteutukseen kiinnittää huomiota.

Määräaikaisen projektityön luonteeseen kuuluu, että henkilöstövaihdoksia tapahtuu aika-ajoin. Eräänlainen ennako-olettamukseni opinnäytetyötä aloittaessani oli, että työn määräaikaisuus olisi koettu uhkana tietosuojan toteuttamiselle. Ainakaan näiden kahden projektin työntekijöiden näkemykset eivät tukeneet tätä olettamaa, sillä työntekijät eivät kokeneet määräaikaisuutta ongelmaksi tietosuojan kannalta. Määräaikaisuutta enemmän vaikutusta koettiin olevan yksilö- ja persoonakohtaisilla eroilla eli sillä, kuinka huolellisesti ja tarkasti kukin projektissa työskentelevä henkilö suhtautui asiakastietojen käsittelyyn ja olivatko asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiat entuudestaan tuttuja esimerkiksi aiemman työn tai koulutuksen kautta. Uusien työntekijöiden kohdalla korostuu huolellisen perehdyttämisen merkitys. Mikäli organisaatiossa toteutetaan säännöllisesti ESR-rahoitteista tai muuta projektitoimintaa, jossa asiakastietoja käsitellään, olisi hyvä, että tähän olisi tarjolla ohjeistus. Myös haastatellut toivat esiin selkeän ja ytimekkään kirjallisen ohjeistuksen tarpeen, joka helpottaisi työtä erityisesti projektin aloitusvaiheessa. Työntekijöiden tulee luonnollisesti myös tietää, kenen puoleen voi kääntyä, jos ongelmia tai kysyttävää ilmenee.

Projektityön määräaikaisuus ja projektin päättyminen aiheutti huolta siinä suhteessa, että haastatellut pohtivat kuinka asiakkaiden käy projektin päättyessä, kun asiakastyöhön liittyvä osaaminen ja tieto katoavat: Kuka asiakkaiden asioita hoitaa jatkossa ja kuinka tiedot asiakkaan tilanteesta välittyvät toisille toimijoille, mikäli asiakas itse ei esimerkiksi puutteellisen kielitaitonsa vuoksi osaa niitä tuoda esille? Näitä kysymyksiä projektien tulisikin käydä läpi hyvissä ajoin ennen varsinaisen työn päättymistä yhdessä hallinnoijaorganisaatioidensa ja tärkeimpien yhteistyökumppaneidensa kanssa. Moniammatillisen yhteistyön merkitys maahanmuuttajatyössä säilynee jatkossakin tärkeänä. Avoin toimijoiden välinen keskustelu toimintakäytännöistä heti yhteistyön alussa ja asiakasnäkökulman huomioiminen luovat hyvän pohjan yhteistyölle.

Tämän opinnäytetyön havaintoja ja päätelmiä voi ainakin osittain soveltaa myös muiden vastaavatyypisten ESR-projektien asiakastietojen käsittelyssä. Opinnäytetyön tulosten perusteella henkilötietolain velvoitteiden toteuttamisen kannalta olennaista on, että henkilötietojen kerääminen, käsittely ja

säilytys suunnitellaan huolellisesti heti projektityön alussa. Suunnittelun tulee kattaa henkilötietojen käsittelyn koko elinkaari. On selvitetävä, mitkä tiedot ovat kunkin projektin toiminnan kannalta tarpeellisia, mitä tietoja projektilla on oikeus kerätä ja millaisten tietojen keräämistä esimerkiksi rahoittaja edellyttää. Tarpeettomien tietojen keräämistä on vältettävä. Lisäksi on syytä pohtia, kuinka saadaan kerättyä mahdollisimman virheettömiä tietoja ja miten näiden tietojen paikkansapitävyys voidaan tarvittaessa tarkistaa. Asiakkaita tulee informoida selkeästi henkilötietojen keräämisen ja käsittelyn tarkoituksesta sekä siitä, että tietojen antaminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Hyvän tietojenkäsittelytavan toteutumisesta edesauttavat myös moniammatillisen verkoston yhteiset toimintakäytännöt ja projektityöntekijöiden perehdyttäminen henkilötietojen käsittelyyn.

Kiinnostukseni tämän opinnäytetyön aiheeseen heräsi oman työni kautta, sillä viimeisen kahden vuoden ajan olen työskennellyt ESR-osarahoitteissa maahanmuuttajatyötä tekevässä projektissa. Henkilökohtainen tavoitteeni tämän opinnäytetyöprosessin suhteen oli syventää asiakastietojen käsittelyyn ja henkilötietolakiin liittyvää osaamistani, mikä mielestäni toteutuikin. Tunnen nyt henkilötietolain sisällön aiempaa paremmin ja ymmärrän, kuinka laki vaikuttaa esimerkiksi maahanmuuttajatyössä niin tärkeän moniammatillisen yhteistyön taustalla. Lisäksi olen oppinut, mitä kaikkia asioita on huomioitava esimerkiksi asiakastietoja kerätessä ja ESR-seurantaa toteutettaessa. Henkilötietolain aihepiiriin kuuluvaa osaamista voin todennäköisesti hyödyntää jatkossakin eri työtehtävissä.

Olisi mielenkiintoista tutkia opinnäytetyön aihealuetta lisää ja laatia esimerkiksi käytännön opas tai ohjeistus asiakastietojen käsittelystä toimeksiantajaorganisaatiolle. Toinen vaihtoehto jatkotutkimusaiheeksi olisi tarkastella projektien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa tehtävää asiakasyhteistyötä viranomaistoimijoiden näkökulmasta. Lisäksi uudella, alkavalla ESR-ohjelmakaudella 2014–2020 käytettävät seurantaindikaattorit ja mittausvälineet voivat synnyttää henkilötietojen käsittelyyn liittyviä jatkotutkimusaiheita.

Toivon, että Rovalan Setlementti ry ja MoniNet voivat hyödyntää tämän opinnäytetyön tuloksia, havaintoja ja kehittämissuhteita esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja ohjeistuksen laatimisessa, projektisuunnittelussa, rahoittajan kanssa tehtävässä yhteistyössä ja vaikkapa projektihenkilöstölle tarjottavien koulutusten toteutuksessa. *”Jos seuraavia projekteja tulee, niin pystyttäisiin sitten toimimaan luontevammin --- eli ei kannattaisi lähteä ihan alusta”*, totesi yksi haastateltavistani, kun keskustelimme projektityön määräaikaisuudesta ja osaamisen katoamisesta. Opinnäytetyöni auttaa toivottavasti omalta osaltaan siinä, että kaikkea ei seuraavissa projekteissa tarvitse aloittaa alusta ja että näistä kahdesta projektista saatuja kokemuksia voidaan hyödyntää jatkossa eri toimintoja suunniteltaessa.

LÄHTEET

- Aaltio-Marjosola, I. 1999. Casetutkimus metodisena lähestymistapana. Metodix. Osoitteessa:
http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/02_metodiartikkelit/aaltio_case_tutkimus/01_etusivu?tree:D=168988&tree:selres=169011&hrpDelimChar=;&parentCount=2&type=7. 29.11.2013.
- Alasuutari, P. 1994. Luurangon mysteeri. – Teoksessa Jos A niin... (toim. K. Weckroth, K. ja M. Tolkki-Nikkonen). 75–91. Tampere: Vastapaino.
- Andreasson, A. – Koivisto, J. – Ylipartanen, A. 2013. Tietosuojavastaavan käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Anttila, J. 2013. Seurantaraportit. Uudenmaan ELY-keskus. Osoitteessa:
<http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/58586/Seurantaraportit+6.5.2013/1d564d53-1480-47c0-9037-185934739fc3>. 6.5.2013.
- Etelä-Suomen lääninhallitus 2009. Projektiapulainen. Kooste kokemuksista. Projektikäytäntöjä esimerkein. Ohjelmakausi 2007–2013.
- EURA 2007 järjestelmä 20.1.2014. Julkaisematon lähde.
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=henkil%C3%B6tietolaki>. 22.9.2013.
- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S – Remes, P. – Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 15. uudistettu painos.
- Isoherranen, K. 2008a. Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö. – Teoksessa Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö (toim. K. Isoherranen, L. Rekola ja R. Nurminen), 26–48. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Isoherranen, K. 2008b. Moniammatillinen toiminta ryhmäilmionä. – Teoksessa Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö (toim. K. Isoherranen, L. Rekola ja R. Nurminen), 84–144. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

- Janger, H. – Matero, S. 2013a. Suomi Kotina käsikirja 1. MoniNet – projektiyksikkö. A-osa. Osoitteessa: <http://moninet.rovala.fi/loader.aspx?id=f62e1b5c-9387-4c98-acd2-fdd85ceaca66>. 4.1.2014.
- Janger, H. – Matero, S. 2013b. Suomi Kotina käsikirja 2. Yhteispalvelupiste. A-osa. Osoitteessa: <http://moninet.rovala.fi/loader.aspx?id=c5cddb7-f586-421c-b9ac-1f1067122022>. 4.1.2014.
- Jokkala, E. 2013. Asiakkaiden ohjautuminen Verso-hankkeen toimintoihin. 16.12.2013. Julkaisematon lähde.
- Järvinen, P. 2010. Yksityisyys. Turvaa digitaalinen kotirauhasi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kainuun ELY-keskus 2013. Ohje ESR-projektien henkilötietoja sisältävien asiakirjojen käsittelystä ja arkistoinnista. Laadittu 10.6.2008. Päivitetty 4.1.2013. Osoitteessa: <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/108187/LIITE+13+Ohje+henkil%C3%B6+tieto+ja+sis%C3%A4lt%C3%A4vien+asiakirjojen+k%C3%A4sittelyst%C3%A4+20ja+arkistoinnista+10.6.2008+p%C3%A4ivitetty+4.1.2013.pdf/b07a723f-25bb-4d57-94c8-7e16360f3e2f>. 4.1.2013.
- Kumppanuushanke Verso 2013. Loppuraportti. Osoitteessa: <http://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=78b03d6e-bf3b-4d01-bd58-def79afb77d2>. 1.1.2014.
- Lahtinen, O. 2012. Ota koppi projektityöntekijästä. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma. Ylempi AMK. Osoitteessa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44435/Lahtinen_Outi.pdf?sequence=1. 12.1.2013.
- Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386. Osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>. 4.1.2014.
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621 Osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>. 22.9.2013.
- Mammon, R. – Pihlaja, L. – Pyyhtinen, A. 2013. Maahanmuuttajien ohjausta kehittämässä – kokemuksia Palapeli2 –projektista. – Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö (toim. S. Puukari ja V. Korhonen), 206–222. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Manner-Suomen ESR-ohjelma-asiakirja 2007. Osoitteessa: http://www.rakennerahastot.fi/vanhat_sivut/rakennerahastot/tiedot/asiakirjat/ohjelma_asiakirja_ESR.pdf. 26.10.2007.

- Matero, S. – Huhtala, A. 2010. Henkilöstösuunnitelma 2010. MoniNet. Julkaisematon lähde.
- MoniNet 2011. Suomi Kotina -projekti. Osoitteessa:
<http://moninet.rovala.fi/Suomeksi/MoniNet/Mika-on-MoniNet/Suomi-Kotina-projekti>. 16.9.2011.
- MoniNet 2012a. Mikä on MoniNet. Osoitteessa:
<http://moninet.rovala.fi/Suomeksi/MoniNet/Mika-on-MoniNet>. 12.11.2012.
- MoniNet 2012b. MoniNet pähkinänkuoressa.
<http://moninet.rovala.fi/Suomeksi/MoniNet/Mika-on-MoniNet/MoniNet-pahkinankuoressa>. 15.10.2012.
- MoniNet 2013. Kohti koulutusta ja työelämää – nivelvaiheen toimintamalli maahanmuuttajatyöhön. Osoitteessa:
<http://moninet.rovala.fi/Suomeksi/MoniNet/Mika-on-MoniNet/Kohti-koulutusta-ja-tyoelamaa--projekti>. 16.12.2013.
- MoniNet 2014a. KOTI-toiminnot. Osoitteessa:
<http://moninet.rovala.fi/Suomeksi/MoniNet/Mika-on-MoniNet/Koti-toiminnot>. 5.3.2014.
- MoniNet 2014b. Kumppanuushanke Verso. Osoitteessa:
<http://moninet.rovala.fi/Suomeksi/MoniNet/Mika-on-MoniNet/Kumppanuushanke-Verso>. 5.3.2014.
- Oikeusministeriö 2013. Julkisuuslaki.16.5.2013. Osoitteessa:
<http://oikeusministerio.fi/fi/index/toimintajavoitteet/lakiensaataminen/julkisuuslaki.html>. 22.9.2013.
- Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOY.
- Pakarinen, E. 2013. Monikulttuurinen ohjaus aikuiskoulutuksessa. – Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö (toim. S. Puukari ja V. Korhonen), 279–294. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pakarinen, E. 2010. Kokemuksia maahanmuuttajien ohjauksesta työvoimahallinnossa ja aikuiskoulutuksessa. Osoitteessa:
http://www.isok.fi/materiaali/tutkimukset/kokemuksia_ohjauksesta.pdf. 22.6.2010.
- Parkkari, J. – Soikkeli, M. – Siira, M. 2001. Julkisuus ja salassapito moniammatillisessa työssä. Helsinki: Stakes.
- Pennanen, P. 2008. Moniammatillinen yhteistyö terveydenhuollon säädösten näkökulmasta. – Teoksessa Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö (toim. K. Isoherranen, L. Rekola ja R. Nurminen), 194–199. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

- Pesonen, P. 2011. Viestintäoikeuden käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Pihlaja, J. 2006. Tutkielmalle vauhtia. Lahti: Soceda.
- Pihlavuori, P. 2012. Riskienhallinta Euroopan sosiaalirahaston (ESR) osarahoittamissa projekteissa. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu: Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Ylempi AMK. Osoitteessa:
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44920/Pihlavuori_Paivi.pdf?sequence=1. 5.1.2014.
- Pitkänen, S. – Nyholm, S. – Tuusa, M. – Törmä, S. – Matikainen, J. 2014. Vastaanotto tietyillä, kotouttamistyö kaikilla. Selvitys kuntien kiintiöpakolaisten vastaanoton edellytyksistä, mahdollisuuksista ja haasteista. Työ- ja elinkeinoministeriön raportteja. 10/2014. Osoitteessa:
https://www.tem.fi/files/38928/TEMrap_10_2014_web_27022014.pdf. 27.2.2014.
- Pohjola, M. – Hakala, P. – Harvilahti, L. 2010. Arkistot kuntoon. Yhdistyksen arkistokäsikirja. Helsinki: Tieteellisten seurain valtuuskunta. 2., korjattu painos.
- Projektisuunnitelma 2013. Kohti koulutusta ja työelämää – nivelvaiheen toimintamalli maahanmuuttajatyöhön. 26.4.2013. Julkaisematon lähde.
- Raatikainen, A. 2002. Yksityisyyden suoja työelämässä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Rakennerahastotietopalvelu 2014. EAKR ja ESR-projektit Suomessa ohjelmakaudella 2007-2013. Osoitteessa:
<https://www.eura2007.fi/rrtiepa/>. 1.9.2014.
- Rekola, L. 2008. Sosiaali- ja terveystietopalveluiden tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. – Teoksessa Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö (toim. K. Isoherranen, L. Rekola ja R. Nurminen), 9–25. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen. Projektin suunnittelu, toteutus, motiivointi ja seuranta. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- Rovalan Settlementti ry 2013. Osoitteessa: <http://www.rovala.fi/rovalan-settlementti-ry/>. 11.3.2013.
- Saaranen-Kauppinen, A. – Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Osoitteessa:
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
29.11.2013.

- Salminen, M. 2009. Tietosuoja sähköisessä liiketoiminnassa. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Sisäasiainministeriö 2011. Ohje kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) soveltamisesta työ- ja elinkeinotoimistoissa. Sisäasiainministeriön määräyskokoelma. 2.9.2011.
- Sorvari, H. 2001. Asiakastiedon suoja sosiaalihuollossa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tietosuoja 2010. Henkilötietolain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Osoitteessa: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/068sox3cia0ww.pdf>. 27.7.2010.
- Tietosuoja 2013a. Tietosuoja-aiheista sanastoa. Osoitteessa: <http://www.tietosuoja.fi/27247.htm> 22.9.2013.
- Tietosuoja 2013b. Tietoja rekisterinpitäjälle. Osoitteessa: <http://www.tietosuoja.fi/1698.htm> 22.9.2013.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2008. Hallintoviranomaisen ohje. Ohje rakennerahastojen seurantatietojen raportoinnista. Osoitteessa: http://www.rakennerahastot.fi/vanhat_sivut/rakennerahastot/tiedot/ohjeet_10042008/11_seurantatiedot.pdf. 3.7.2008.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2011. ESR-ohjelma. Osoitteessa: http://www.rakennerahastot.fi/vanhat_sivut/rakennerahastot/fi/02_eu_rr_ohjelmat/02_esr/index.html 4.1.2014.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Manner-Suomen ESR-ohjelma. Osoitteessa: [http://www.tem.fi/alueiden_kehittaminen/eu_n_alue_ja_rakennepolitiikka/rakennerahasto-ohjelmat_2007-2013/eu_n_alueellinen_kilpailukyky_ja_tyollisyystavoite/euroopan_sosiaalirahasto_\(esr\)](http://www.tem.fi/alueiden_kehittaminen/eu_n_alue_ja_rakennepolitiikka/rakennerahasto-ohjelmat_2007-2013/eu_n_alueellinen_kilpailukyky_ja_tyollisyystavoite/euroopan_sosiaalirahasto_(esr)). 8.4.2013.
- Uusikylä, P. – Karinen, R. 2005. Kohti tuloksellisempaa ja vaikuttavampaa projektitoimintaa. Selvitys ESR-osarahoitettujen maahanmuuttajahankkeiden onnistumisista ja onnistumisten edellytyksistä. Helsinki: Työministeriö. Tutkimukset ja selvitykset. 4/2005.
- Wallin, A.-R. – Konstari, T. 2000. Julkisuus- ja salassapitolainsäädäntö. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyvät lait. Helsinki: Suomalaiset oikeusjulkaisut.
- Vanto, J. 2011. Henkilötietolaki käytännössä. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Vartiainen, M. – Ruuska, R. – Kasvi, J. 2003. Projektiosaaminen. Dynaamisen organisaation voimavara. Helsinki: Teknoliigateollisuus.

- Vehkamäki, P. – Tamminen-Dahlman A. 2006. Julkisuus ja tietosuoja opetus-toimessa. Helsinki: Opetushallitus.
- Vilka, H. – Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Virtanen, P. 2000. Projektityö. Helsinki: WSOY.
- Virtanen, P. 2009. Projekti strategian toteuttajana. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Wrede, G.H. 2006. Kuka omistaa aatteellisen yhdistyksen projektit? Projektitarviointi aatteellisen yhdistyksen näkökulmasta. – Teoksessa Projektityhteiskunnan käänköpuolia (toim. K. Rantala ja P.Sulkunen), 87–117. Helsinki: Gaudeamus Kirja Oy.

LIITTEET

Liite 1

1(2)

ESR-ydinindikaattorit

Aloittaneet henkilöt yhteensä
joista naisia

Loppuun suorittaneet henkilöt yhteensä
joista naisia

Vuoden lopussa projektissa olevat henkilöt
joista naisia

Aloittaneiden henkilöiden työmarkkina-asema ennen projektia

4.1 Työntekijä
joista naisia

4.2 Itsenäiset ammatinharjoittajat
joista naisia

4.3 Työtön (työttömien kokonaismäärä, pitkäaikaistyöttömät ml.)
joista naisia

4.4 Pitkäaikaistyötön
joista naisia

4.5 Työelämän ulkopuolella olevat henkilöt (kokonaismäärä, ml. luettuna opiskelevat, koulutuksessa olevat tai eläkkeellä olevat henkilöt, liiketoiminnasta luopuneet, pysyvästi työkyvyttömät, kotityötä tekevät tai muita tehtäviä hoitavat henkilöt)
joista naisia

4.6 Työelämän ulkopuolella olevat, opiskelevat tai koulutuksessa olevat henkilöt
joista naisia

Aloittaneiden ikä

5.1 Nuoria (15-24 vuotta)
joista naisia

5.2 Iäkkäitä työntekijöitä (55-64 vuotta)
joista naisia

Liite 1

2(2)

Heikossa asemassa olevat ryhmät, kansallisten säännösten mukaisesti

6.1 Vähemmistöjä
joista naisia

6.2 Siirtolaisia
joista naisia

6.3 Vammaisia
joista naisia

6.4 Muita heikossa asemassa olevia henkilöitä
joista naisia

Henkilöiden koulutustaso

7.1 Alemman tai ylemmän perusasteen koulutus
joista naisia

7.2 Keskiasteen koulutus
joista naisia

7.3 Keskiasteen jälkeinen koulutus, joka ei ole korkea-asteen koulutusta
joista naisia

7.4 Korkea-asteen koulutus
joista naisia

Projektissa mukana olevat yritykset, joiden henkilöstömäärä on

alle 5 henkilöä
5-9 henkilöä
10-19 henkilöä
20-49 henkilöä
50-99 henkilöä
100-249 henkilöä
250-499 henkilöä
500 henkilöä tai yli

Uudet työpaikat
joista naisten työpaikkoja

Uudet yritykset
joista naisten perustamia

Teemahaastattelurunko

Taustakysymykset:

koulutustausta, kokemus projektityöstä, rooli asiakkaiden henkilötietojen käsittelyssä

Henkilötietojen käsittely

- ✓ missä tilanteissa ja mitä henkilötietoja asiakkaista kerätään, miten tiedot saadaan
- ✓ ketkä projektissa käsittelevät asiakkaiden henkilötietoja
- ✓ mitä toimenpiteitä projektissa on tehty henkilötietolain noudattamiseksi
- ✓ miten asiakkaiden henkilötiedot talletetaan, miten arkistoidaan

Asiakasnäkökulma

- ✓ miten asiakkaita informoidaan henkilötietojen käsittelyyn liittyen
- ✓ asiakkaiden suhtautuminen henkilötietojen käsittelyyn
- ✓ kysytäänkö asiakkailta suostumus henkilötietojen käsittelyyn
- ✓ henkilötunnusten tai arkaluonteisten tietojen kerääminen
- ✓ aiheuttaako asiakkaiden maahanmuuttajatausta erityistoimenpiteitä henkilötietojen käsittelylle

Moniammatillinen yhteistyö

- ✓ keiden toimijoiden kanssa ja missä asioissa projekti tekee yhteistyötä
- ✓ onko toimijoilla yhteisiä pelisääntöjä/ohjeita/käytäntöjä asiakastietojen käsittelyyn liittyen
- ✓ salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden vaikutus yhteistyölle
- ✓ kotoutumislain merkitys tiedonsaantioikeudelle
- ✓ asiakkaan mukanaolo hänen tietojensa käsiteltäessä
- ✓ projektityön määräaikaisuuden vaikutus moniammatillisen yhteistyön toteuttamiseen

Projektihenkilöstön osaaminen

- ✓ henkilötietolain tuntemus
- ✓ onko saanut koulutusta henkilötietojen käsittelyyn/henkilötietolain sisältöön liittyen
- ✓ onko projektissa tai sen taustaorganisaatiossa ohjeistuksia henkilötietojen käsittelystä
- ✓ kokeeko tarvitsevänsä lisää tietoa henkilötietolaista ja henkilötietojen käsittelystä
- ✓ miten projektityön määräaikaisuus ja henkilöstön mahdollinen vaihtuvuus vaikuttavat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan toteuttamiseen

- ✓ mitkä asiat ovat osoittautuneet ongelmallisiksi henkilötietojen käsittelyssä ja henkilötietolain noudattamisessa

- ✓ mitä hyviä käytäntöjä projektissa on kehitetty henkilötietojen käsittelyyn liittyen