

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yksiköt

SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN KÄSITTELY LASTENSUOJELUN JA PERHESOSIAALITYÖN ASIAKASOHJAUKSESSA JA VALVONNASSA

Voimassa	19.5.2025 – 18.5.2035
Luokka	Ydintoiminnot
Asiasanat	Lastensuojelu, perhesosiaalityö, salassa pidettävät asiat, asiakasohjaus, valvonta
Diaarinumero	HEL 2023-003787
Säännökset	Laki hyvinvointialueesta (611/2021); Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023); Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023); Lastensuojelulaki (417/2007); Sosiaalihuoltolaki (1301/2014); Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

SISÄLLYS

1 YLEISTÄ	2
2 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN KÄSITTELYÄ KOSKEVA SÄÄNTELY	2
3 TIETOJEN ANTAMINEN LASTENSUOJELUN JA PERHESOSIAALITYÖN ASIAKASOHJAUS JA VALVONTA -YKSIKÖLLE JA SEN OIKEUS KÄSITELLÄ SALASSA PIDETTÄVIÄ ASIAKASTIETOJA	3
4 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN ANTAMINEN PUITESOPIMUSKUMPPANILLE	4
5 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN LUOVUTTAMINEN ASIAKASKOHTAISISSA SUORAHANKINNOISSA	5
6 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN KÄSITTELY VALVONTATEHTÄVÄN TOTEUTTAMISESSA	6

1 YLEISTÄ

Pysyväisohje koskee salassa pidettäväksi säädettyjen asiakastietojen käsittelyä ja luovuttamista Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjauksen ja valvonnan tehtävissä. Aiempi pysyväisohje Salassa pidettävien tietojen antaminen asiakasohjausyksikölle ja sijaishuoltopaikoille (PYSY3.0.22) on kumottu toimialajohtajan päätöksellä 4.12.2024 lähtien.

Uusi pysyväisohje on laadittu vastaamaan ajantasaista lainsäädäntöä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ovat tulleet voimaan 1.1.2024.

Pysyväisohjeessa keskeinen uusi sisältö koskee tarjouspyynnön tekemistä ja salassa pidettävien asiakastietojen luovuttamista asiakaskohtaisissa suorahankinnoissa. Salassa pidettäviä asiakastietoja voidaan luovuttaa ulkopuoliselle toimijalle suorahankinnan tarjouspyyntövaiheessa vain rajoitetuin edellytyksin. Välttämättömiä tunnisteellisia asiakastietoja voidaan antaa yksityiselle palveluntuottajalle toimeksiantotehtävän suorittamista varten julkisuuslain 26 § 3 momentin nojalla.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjaus- ja valvonta -yksikkö vastaa asiakasohjauksesta ja valvonnasta avo- ja sijaishuollon palveluissa. Tältä osin pysyväisohje on laajennettu koskemaan myös avopalvelujen järjestämistä. Lisäksi pysyväisohje on päivitetty organisaatiomuutosten mukaisesti.

2 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN KÄSITTELYÄ KOSKEVA SÄÄNTELY

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 24 § kohdan 25 mukaisesti salassa pidettäviä ovat sellaiset asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta, asiakkaan saamasta etuudesta tai tukitoimesta tai sosiaalihuollon palvelusta, tai tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta taikka tietoja henkilön seksuaalisesta käyttäytymisestä ja suuntautumisesta.

Julkisuuslain 26 §:ssä on säädetty yleisistä perusteista salassa pidettävän tiedon antamiseen. Lain mukaan viranomainen voi antaa tiedon salassa pidettävästä viranomaisen asiakirjasta antamansa virka-aputehtävän suorittamiseksi sekä toimeksiannostaan tai muuten lukuunsa suoritettavaa tehtävää varten, jos se on välttämätöntä tehtävän suorittamiseksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (asiakastietolaki) säädetään tarkemmin salassa pidettävien asiakastietojen käsittelyn ja luovuttamisen periaatteista. Asiakastietolain 6 §:n mukaan asiakastietojen salassapidosta saa poiketa asiakkaan suostumuksella tai niin kuin kyseisessä tai muussa laissa on erikseen säädetty.

Asiakastietolain 4 § 3 momentin mukaan sosiaalihuollon toimintayksiköissä saa käsitellä palveluntarjoajan rekisteriin kuuluvia, sosiaalihuollon toteuttamisen kannalta välttämättömiä asiakastietoja salassapitosäännösten estämättä. Asiakastietojen käsittely Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan oman rekisterin sisällä perustuu siten asiakastietolain 4 § 3 momenttiin. Myös silloin, kun kyse on Helsingin kaupungin käyttämästä yksityisestä palveluntuottajasta, joka tuottaa palvelua Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan lukuun, asiakastietojen käsittely tapahtuu toimialan oman rekisterin sisällä, ja asiakastietojen käsittely tapahtuu asiakastietolain 4 § 3 momentin nojalla.

3 TIETOJEN ANTAMINEN LASTENSUOJELUN JA PERHESOSIAALITYÖN ASIAKASOHJAUS JA VALVONTA -YKSIKÖLLE JA SEN OIKEUS KÄSITELLÄ SALASSA PIDETTÄVIÄ ASIAKASTIETOJA

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjaus ja valvonta -yksikön (jatkossa Asiakasohjaus ja valvonta -yksikkö) yhtenä tehtävänä on arvioida yksilöllisesti, mitä avopalveluja lastensuojelun tai perhesosiaalityön asiakkaana olevalle lapselle osoitetaan tai missä sijaishuollon tarpeessa olevan lapsen sijaishuolto voidaan parhaiten järjestää lapsen tarpeita vastaavasti. Yksikkö toimii siten osana prosessia ja arviointia, jonka perusteella lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lapselle myönnettävästä avopalvelusta tai vaihtoehtoisesti lastensuojelulain 13 §:n tarkoittama viranhaltija tekee päätöksen lapsen tarpeisiin vastaavasta sijaishuoltopaikasta.

Asiakasohjaus ja valvonta -yksikön näkemykset ja kannanotot lapsen tarpeiden mukaisesta palvelusta tai sijaishuoltopaikasta ovat osa sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen tarpeessa olevan tai lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja, ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakasohjaus ja valvonta -yksikkö toteuttaa tehtävänsä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemän palvelulähteen tai yhteydenoton perusteella. Tällöin lapsen vastuusosiaalityöntekijän on annettava yksikölle lasta koskevia salassa pidettäviä tunnistellisia asiakastietoja, ja yksikön on usein välttämätöntä tarkastella myös lasta koskevia muita asiakirjoja, jotka voivat vaikuttaa palvelun järjestämiseen. Kun sosiaalihuollon asiakastietoja käsitellään

oman asiakasrekisterin sisällä, tietojen käsittely perustuu asiakastietolain 4 § 3 momenttiin.

4 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN ANTAMINEN PUITESOPIMUSKUMPPANILLE

Ennen palvelun käynnistämistä koskevaa päätöksentekoa Asiakasohjaus ja valvonta -yksikkö kartoittaa lapsen tarpeita vastaavaa avopalvelua tai sijaishuoltopaikkaa ja arvioi eri palveluntuottajien mahdollisuuksia vastata toimeksiantoon. Myös palveluntuottajan tulee arvioida mahdollisuuksiaan vastata lapsen tarpeisiin.

Palveluntuottajan alustava kartoitus tapahtuu anonymoilla asiakastiedoilla. Tällöin Asiakasohjaus ja valvonta -yksikkö voi antaa palvelun tarpeeseen liittyviä tietoja eri palveluntuottajille siten, että lasta tai hänen perhettään ei voida identifioida.

Puitesopimusjärjestelyssä olevien palveluntuottajien kanssa asiakasta koskevien asiakastietojen käsittely tapahtuu Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan omassa asiakasrekisterissä. Palveluntuottajat ovat puitesopimuksen laatimisen yhteydessä sitoutuneet tietosuojaa ja salassapittoa koskeviin vaatimuksiin, ja sen perusteella puitejärjestelyssä oleva palveluntuottaja voi tilaajan toimeksiannosta toimia tilaajan asiakasrekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä. Tällöin salassa pidettävää asiakastietoa voidaan antaa kyseistä tehtävää varten julkisuuslain 26 §:n 3 momentin nojalla.

Palvelun tuottamiseen sopivaa palveluntuottajaa arvioitaessa voidaan antaa asiakasta sekä tämän perheenjäseniä koskevat välttämättömät tiedot siltä osin, kun niiden arvioidaan vaikuttavan palvelun tuottamiseen. Asiakastietolain 4 § 3 momentin välttämättömyyskriteerin mukaisesti henkilötietoja tulee kuitenkin aina käsitellä vain siinä määrin, kuin se on palvelun tuottamiseksi tarpeen.

Tunnisteellisia asiakastietoja voidaan luovuttaa suojatun sähköpostin välityksellä tai tietoturvallisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojärjestelmään yhteydessä olevien tiedonsiirtoportaalien kautta, kun nimetty palveluntuottaja on erikseen luvitettu.

Mikäli palvelun tuottaminen (avopalvelu tai lapsen sijoitus kyseessä olevaan sijaishuoltopaikkaan) ei tämän jälkeen jostain syystä toteudu, on lasta koskevat asiakirjat ja muut tiedot poistettava palveluntuottajan arkistosta ja tiedostoista. Arkistossa olevat asiakirjat on palautettava Asiakasohjaus ja valvonta -yksikölle tai lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Samoin palvelun päättyessä palveluntuottajan on palautettava kaikki lasta koskevat asiakirjat lapsen asiasta

vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Mikäli asiakastietoja on luovutettu asiakastietojärjestelmän yhteydessä olevan tiedonsiirtoportaalien kautta, palveluntuottajan mahdollisuus nähdä asiakkaan tietoja päättyy käyttöoikeuden päättymisen myötä.

5 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN LUOVUTTAMINEN ASIAKASKOHTAISISSA SUORAHANKINNOISSA

Kun yksityinen palveluntuottaja ei ole puitesopimusjärjestelyn piirissä, kyseessä on asiakaskohtainen suorahankinta. Suorahankinnan tarjouspyyntövaiheessa tällaisen yksityisen palveluntuottajan katsotaan olevan sivullinen, jolla ei ole asiakassuhteeseen tai sopimukseen perustuvaa oikeutta käsitellä asiakkaan salassa pidettävää sosiaali- tai terveydenhuollon tietoa. Tällöin tunnisteeellisia asiakastietoja voidaan luovuttaa vain rajoitetuin edellytyksin.

Jotta palveluntuottaja voi arvioida mahdollisuuksiaan vastata lapsen tarpeisiin, Asiakasohjaus ja valvonta -yksikön tulee tarjouspyyntökierroksen vaiheessa luovuttaa asiakasta koskevia tietoja eri palveluntuottajille ensisijaisesti ei-tunnisteellisesti siten, että lasta tai hänen perhettään ei voida identifioida. Kun tarkoituksena on selvittää, onko palveluntuottajalla edellytykset tarjota asiakkaalle soveltuvaa palvelua, tarjouspyyntö tulee lähtökohtaisesti laatia siten, että siinä on kuvattu vaadittavan palvelun ominaisuudet, eikä kuvata asiakasta koskevia henkilötietoja, asiakkaan taustoja tai terveydentilaa koskevia tietoja. Asiakkaasta ei myöskään saa tarjouspyynnössä antaa niin laajasti ja yksityiskohtaisesti tietoja, että hänet voitaisiin näistä tiedoista tunnistaa, vaikka hänen nimeään tai muita suoria tunnistetietoja ei olisi ilmaistu. On tärkeä huomioida, että henkilö voi olla tunnistettavissa myös epäsuorien tietojen yhdistelmistä, vaikka suoria henkilötietoja (kuten nimi tai henkilötunnus) ei olisi ilmaistu.

Mikäli tarjouspyyntövaihetta ei joiltain osin pystytä viemään läpi kuvaamatta asiakasta koskevia tietoja, tulee noudattaa tietojen luovuttamisen minimointiperiaatetta. Minimointiperiaate tarkoittaa, että tietojen on oltava asianmukaisia, olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeen käsittelyn tarkoituksen kannalta. Asiakkaasta kerrotaan siis vain sellaiset välttämättömät tiedot, joita tarvitaan, jotta palveluntuottaja voi päättää tarjouksen tekemisestä (tai päättää olla tekemättä tarjousta) sekä laatia tarjouksen. Salassa pidettävien asiakastietojen luovuttaminen perustuu tässä tilanteessa julkisuuslain 26 § 3 momenttiin.

Tunnisteellisia asiakastietoja voidaan luovuttaa suojatun sähköpostin välityksellä tai tietoturvallisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojärjestelmään

yhteydessä olevien tiedonsiirtoportaalien kautta, kun nimetty palveluntuottaja on erikseen luvitettu. Tässä yhteydessä tietojen salassapidosta ja suojaamisesta on huolehdittava asianmukaisesti. Palveluntuottajalle toimitetaan toimeksiantoa koskevan palvelun palvelukuvaus sekä sopimusehdot, jotka hyväksymällä palveluntuottajan katsotaan sitoutuvan hankittavan palvelun laadullisiin vaatimuksiin ja sopimusehtoihin asiakastietoja käsitellessään.

Mikäli palvelun tuottaminen (avopalvelu tai lapsen sijoitus kyseessä olevaan sijaishuoltopaikkaan) ei tämän jälkeen jostain syystä toteudu, on lasta koskevat asiakirjat ja muut tiedot poistettava palveluntuottajan arkistosta ja tiedostoista. Arkistossa olevat asiakirjat on palautettava Asiakasohjaus ja valvonta -yksikölle tai lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Samoin palvelun päättyessä palveluntuottajan on palautettava kaikki lasta koskevat asiakirjat lapsen asiasta vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Mikäli asiakastietoja on luovutettu asiakastietojärjestelmän yhteydessä olevan tiedonsiirtoportaalin kautta, palveluntuottajan mahdollisuus nähdä asiakkaan tietoja päättyy käyttöoikeuden päättymisen myötä.

6 SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN KÄSITTELY VALVONTATEHTÄVÄN TOTEUTTAMISESSA

Asiakasohjausta koskevien tehtäviensä lisäksi Asiakasohjaus ja valvonta -yksikkö vastaa lastensuojelun ja perhesosiaalityön avopalvelujen sekä ympärivuorokautisten palvelujen valvonnasta niin yksityisesti kuin julkisesti tuotetuissa palveluissa. Yksikön tehtävänä on ohjata ja valvoa järjestämisvastuulleen kuuluvaa palvelutuotantoa, esimerkiksi palvelujen laatua, lainmukaisuutta, asiakas- ja potilasturvallisuutta ja sopimustenmukaisuutta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 24 §).

Valvontatehtävän toteuttamiseksi järjestäjäroolin edellyttämällä tavalla yksikön henkilöstöllä on tarve saada tietoja palveluntuottajien toiminnasta sekä niiden tuottamien palvelujen piirissä olevien helsinkiläisten lasten asiakirjoista. Laissa hyvinvointialueesta (61/2021 10 §) säädetään hyvinvointialueen oikeudesta saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. Asiakastietojen käsittelyn osalta kyse on edelleen Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan asiakasrekisterin alaisista tiedoista, jolloin tietojen käsittely perustuu asiakastietolain 4 § 3 momenttiin.



LISÄTIETOJA

Asiakastietojen käsittelyä koskevat sisällölliset kysymykset:

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön
asiakasohjauksen ja valvonnan päällikkö, vs.

Pysyväisohjetta koskevat lisätiedot:

toiminnansuunnittelija

ALLEKIRJOITUS

toimialajohtaja

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja