



## Asiakastietojen lokitietopyynnön käsittelyn viivästyminen

### KANTELUT

Kantelija on oikeuskanslerille 13.12.2023 osoittamassaan kantelussa dnro OKV/2503/10/2023 arvostellut Helsingin kaupungin menettelyä omien sosiaali- ja terveystietojensa käsittelyn lokitietoja koskeneen pyynnön käsittelyssä. Kantelun mukaan lokitietopyynnön käsittelyssä oli kulunut tuolloin jo yli kahdeksan viikkoa.

Kantelija on myöhemmin 22.1.2024 tekemässään kantelussa dnro OKV/204/10/2024 arvostellut sitä, että Helsingin kaupunki lähetti vastauksen mainittuun tietopyyntöön sähköpostitse. Kantelijan mukaan hän ei ole pyytänyt tietoja sähköpostitse eikä pysty avaamaan kaupungin lähettämää tunnistautumista vaativaa sähköpostiviestiä, koska hänellä ei ole pankkitunnuksia.

### SELVITYS

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan hallintopäällikkö on 31.1.2024 antanut apulaisoikeuskanslerin asiasta pyytämän selvityksen. Selvitys lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

## RATKAISU

### Arviointi

#### Lokitietopyynnön käsittelyn joutuisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeudesta saada tieto häntä koskevien tietojen käsittelystä säädettiin vuoden 2023 loppuun asti laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021). Sen 26 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla oli oikeus saada asiakastietojensa käsittelyyn liittyvien oikeuksiensa selvittämistä tai toteuttamista varten palvelunantajalta kirjallisesta pyynnöstä kohtuullisessa ajassa ja viimeistään kahden kuukauden kuluessa lokirekisterin perusteella maksutta tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste. Mainittu laki on kumottu 1.1.2024 voimaan tulleella lailla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (asiakastietolaki 703/2023), jonka 11 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on niin ikään oikeus saada kirjallisesta pyynnöstä kohtuullisessa ajassa ja viimeistään kahden kuukauden kuluessa maksutta tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste.

Kantelija oli 18.10.2023 tehnyt Helsingin kaupungille sähköisellä lomakkeella tietopyynnön, jossa hän oli pyytänyt saada omien sosiaali- ja terveystietojensa käsittelyyn liittyvät lokitiedot ajalta 1.9.–19.10.2023. Kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan antaman selvityksen mukaan tietopyynnön käsittely oli aloitettu 16.1.2024. Lokitietopyyntö oli käsitelty loppuun ja tiedot lähetetty kantelijalle ensin 22.1.2024 suojatulla sähköpostilla ja myöhemmin 30.1.2024 vielä postitse kantelijan arvosteltua tietojen toimittamista sähköpostitse oikeuskanslerille 22.1.2024 tekemässään kantelussa.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on selvityksessään todennut kantelijan kantelun lain asettamien aikarajojen ylittämistä aiheelliseksi. Selvityksen mukaan tietopyyntöjen resurssitilanne on ollut pitkään haastava ja tietopyyntöjen käsittelyssä on syntynyt ruuhkaa, joka vaikuttaa tietopyyntöjen käsittelyyn. Toimiala on pahoitellut tästä aiheutunutta viivästystä kantelijan lokitietopyynnön käsittelyssä. Se on ilmoittanut, että kaikki mahdollinen tilanteen korjaamiseksi tehdään sen nykyisten resurssien tarjoamissa rajoissa, tietopyyntöjen käsittelyprosessit ovat aktiivisen kehittämisen kohteena ja siinä otetaan huomioon asiakkaan informoinnin tärkeys tietopyynnön käsittelyn mahdollisesti viivästyessä. Myös lokitietopyyntölomake on selvityksen mukaan parhaillaan aktiivisen kehittämisen kohteena ja sitä pyritään kehittämään siten, että lomakkeen täyttäminen on asiakkaalle mahdollisimman sujuvaa.

Lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallisesta pyynnöstä kohtuullisessa ajassa ja viimeistään kahden kuukauden kuluessa maksutta tieto siitä, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste. Kantelijan asiassa lokitietopyynnön käsittelyyn on kulunut runsaat kolme kuukautta, joten laissa lokitietopyynnön käsittelylle säädetty enimmäisaika on kantelijan asiassa ylittynyt runsaalla kuukaudella.

Selvityksessä ei ole tuotu esiin, että lokitietopyynnön käsittely olisi ollut poikkeuksellisen suuritoinen. Tiedot on pystytty luovuttamaan kantelijalle verraten pian sen jälkeen, kun pyynnön käsittely viimein oli aloitettu. Selvityksen perusteella pyyntöön vastaamisen viivästyminen on aiheutunut siitä, että lokitietopyynnön käsittely on toiminnan ruuhkautumisen seurauksena aloitettu vasta noin kolmen kuukauden kuluttua lokitietopyynnön vireilletulosta, jolloin laissa säädetty enimmäiskäsittelyaika oli jo ylittynyt. Huomiotani asiassa herättää, että käsittely oli aloitettu vieläpä vasta noin kuukausi sen jälkeen, kun apulaisoikeuskansleri oli jo pyytänyt kaupungilta asian käsittelyajasta selvitystä.

## Tietojen toimittaminen sähköpostitse

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on pitänyt kantelijan lokitietojen toimittamistapaan kohdistamaa arvostelua aiheettomana. Selvityksen mukaan kantelija oli tehnyt lokitietopyynnön 18.10.2023 vahvaa tunnistautumista edellyttävällä sähköisellä lomakkeella ja ilmoittanut sillä sekä posti- että sähköpostiosoitteensa. Pyyntöä käsittelijä oli valinnut tietojen toimitustavaksi asiakkaan nopeammin tavoittavan suojatun sähköpostin.

Selvityksessä on todettu, ettei laissa ole säädetty erikseen velvollisuutta toimittaa tiedot tiettyä toimitustapaa noudattaen, jos asiakas ei ole pyynnössään esittänyt toimitustapaa liittyvää pyyntöä. Kantelija ei ollut ilmoittanut lokitietopyyntölomakkeella, että hän haluaisi tiedot toimitettavaksi postiosoitteeseen. Kaupunki on todennut, että suojatun sähköpostiviestin saa avattua samalla tunnistautumiskeinolla, jota asiassa oli käytetty turvalomakkeen lähettämiseksi.

Totean, ettei minulla ole aihetta puuttua kaupungin menettelyyn mainitulta osin.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Helsingin kaupunki on menetellyt virheellisesti, kun kantelijan lokitietopyyntöä ei ollut käsitelty laissa säädettyssä määräajassa.

Kiinnitän Helsingin kaupungin huomiota sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen lokitietoja koskevien tietopyyntöjen käsittelemiseen siltä laissa edellytetyllä joutuisuudella.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Maija-Liisa Goebel