



TAMPEREEN KAUPUNKI

Tietopalvelu käytännön toteutuksena - Tampereen kaupungin malli

JUHTA-työryhmä 14.3.2018





Tietopalvelu henkilörekisteriin kuuluvista asiakirjoista

Kuinka saan selville rokotukseni?

Haluan tietää, mitä potilastietojärjestelmään on kirjattu vastaanottokäynneistäni.

Oma varhaislapsuus kiinnostaa...

Esityksen sisältö:

- Yleistä ohjeistusta
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja koskevat tietopyynnöt
- Potilasasiakirjoja koskevat tietopyynnöt
- Asianosaisen tiedonsaantipyynnöt
- Ostopalveluntuottajien aineisto
- Tutkijapalvelu
- Päivähoito-, koulutus- ja opiskelupalveluiden asiakastietojen tietopalvelu

Tampereen kaupunki rekisterinpitäjänä

- Juridisena rekisterinpitäjänä henkilörekisterien osalta toimii se lautakunta, jonka järjestämisvelvollisuuden piiriin palvelu kuuluu
- Sosiaalipalveluilla on 28 tietosuojaselostetta eri rekistereistä
- Terveyspalveluilla on 6 tietosuojaselostetta eri rekistereistä
- Päivähoito-, koulutus- ja opiskelupalveluilla on 19 tietosuojaselostetta eri rekistereistä
- Näiden lisäksi Tampereen kaupungilta löytyy henkilötietolain mukaisia tietosuoja- ja rekisteriselosteita vielä yli 80 (mm. asumiseen ja ympäristöön, kulttuuriin ja museoihin, liikunta ja vapaa-aikaan, liikenteeseen ja elinkeinoon liittyviä)
- Tietosuoja- ja rekisteriselosteet löytyvät osoitteesta: <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/yhteystiedot-ja-asiointi/verkkoasiointi/tietosuoja.html#tietosuoja-jarekisteriselosteet>

Ohjeita tietopalvelun toteuttamisesta

- Tampereen kaupunki ohjeistaa asiakkaitaan tietopyyntöjen tekemiseen netissä olevilla ohjeilla ja lomakkeilla
 - <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/lomakkeet.html>
- Toimipisteet ja arkistot ohjeistavat tietopyyntöjen tekemisessä. Samoin asiamiehet ja tietosuojavastaava.
- Asiakasasiakirjoja on sähköisessä ja analogisessa muodossa sekä mikrofilmeillä.
- Asiakasasiakirjoista lähetetään asiakkaalle paperiset kopiot. Asiakas voi myös tulla tutkimaan alkuperäisiä asiakirjoja toimipisteeseen.
- Asiakastietoja voidaan antaa puhelimitse vain tapauksissa, jolloin se on välttämätöntä asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi. Tietoja ei luovuteta välittömästi puhelun aikana vaan otetaan pyytäjän yhteystiedot ja asiakkaan asioista vastaava työntekijä ottaa yhteyttä pyytävään tahoon.

Tietojen sähköinen lähettäminen

- Salassa pidettäviä asiakastietoja ei ole lupa lähettää ulkoisessa salaamattomassa sähköpostissa. Mikäli asiakastietojen riittävästä salaamisesta ja suojaamisesta voidaan varmistua sekä molemmat osapuolet (lähettäjä ja vastaanottaja) voidaan luotettavasti tunnistaa, on tietoja poikkeustapauksissa mahdollista lähettää myös ulkoverkkoon päin sähköpostilla.
- Kaupungin sisäisessä sähköpostiliikenteessä voidaan välittää salassa pidettäviä henkilötietoja.
- Suojattu sähköpostiyhteys:
 - Tietoja voidaan välittää Tampereen kaupungin ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sähköpostijärjestelmien välillä, koska suojaamisesta on erikseen teknisesti huolehdittu.
 - Vastaavasti voidaan lähettää salassa pidettäviä tietoja myös Tampereen seudun kuntien (Hämeenkyrö, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Tampere, Vesilahti ja Ylöjärvi) työntekijöiden välillä työsähköpostijärjestelmällä
 - Valtion sähköpostijärjestelmiin, jotka ovat valtion ylläpidossa, välitetään sähköpostit salattuna (esim. valvira.fi, oikeus.fi, maistraatti.fi). Näitä on n. 130 kpl
- Asiakas- ja potilastietoja ei saa lähettää suojaamattomalla sähköpostiyhteydellä tarkastusoikeutta käyttävälle henkilölle edes hänen suostumuksellaan

Sosiaalipalveluiden asiakasasiakirjoja koskevat tietopyynnöt

- Juridisena rekisterinpitäjänä sosiaalihuollon henkilökisterien osalta toimii sosiaali- ja terveyslautakunta, jonka järjestämisvelvollisuuden piiriin sosiaalihuollon palvelu kuuluu.
 - Sosiaali- ja terveyslautakunta on siirtänyt toimivaltansa henkilötietolain ja julkisuuslain mukaisesta päätöksenteosta sosiaalihuollon asiakastietojen osalta sosiaalipalvelupäälliköille
- Sosiaalihuollon henkilökisteri muodostaa asiakirjakokonaisuuden, joka koostuu palvelukohtaisesta asiakaskertomuksesta ja siihen liittyvistä muista asiakirjoista kuten palvelusuunnitelmista, etuutta tai palvelua koskevista hakemuksista, asiakasta koskevista päätöisasiakirjoista ja niiden liitteistä, asiakkaan antamista tai sosiaalihuollon viranomaisen hankkimista selvityksistä ja lausunnoista.
- Salassa pidettäviä asiakastietoja luovutettaessa tulee varmistaa, että luovutukselle on sosiaalihuollon asiakaslain mukainen peruste eli joko asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa nimenomainen suostumus tai tiedon antamisesta tai oikeudesta tiedon saamiseen on erikseen laissa säädetty



Sosiaalipalveluiden henkilörekisteritietojen tarkastaminen

- Tarkastuspyyntölomake löytyy Tampereen kaupungin nettisivuilta <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/lomakkeet.html>
- Lomake lähetetään täytettynä Tampereen kaupungin kirjaamoon, jossa se kirjataan hallinnolliseen diaariin
- Kirjaamo ohjaa pyynnöt suoraan yksiköille ja epäselvissä tapauksissa sovituille yhteyshenkilöille



SOSIAALITOIMEN HENKILÖREKISTERITIE TOJEN TARKASTUSPYYNTÖ

Pyydän saada tietää, mitä tietoja minusta/huollossani olevista lapsista on tallennettu sosiaalitoimen henkilörekistereihin.

Olen asioinut seuraavissa sosiaalihuollon toimipisteissä

<input type="checkbox"/>	Perheoikeudelliset palvelut (syyden tunnusaminen, elatus-, huolto- ja tapaamisopimukset, vahvottujen tapaamisten raportit), missä
<input type="checkbox"/>	Lastensuojelu, lapsiperheiden sosiaalityö, missä
<input type="checkbox"/>	Aikuissosiaalityö, missä
<input type="checkbox"/>	Toimeentulotuki, missä
<input type="checkbox"/>	Vammaispalvelu, missä
<input type="checkbox"/>	Muu toimipiste, mikä

Haluan tiedot _____ - _____ väliseltä ajalta olevista asiakirjoista.

- suullisesti
- nähtäväksi ja jäljennettäväksi/kuunneltavaksi viranomaisen luona
- kopiona/tulosteena

Asiakirja(t), jotka haluan tarkastaa _____

Nimi	Henkilötunnus (pakollinen)
Osoite	Puhelinnumero
	Postinumero ja postitoimipaikka

Päiväys	Alekirjoitus ja nimenselvennys
---------	--------------------------------

Henkilötietolaki 26.1 §

"Jokaisella on salassapitosäännösten estämättä oikeus tiedon etsimiseksi tarpeelliset serrat ilmoitettuaan saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on tallennettu tai, ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja."

Tulosta lomake



Sosiaalipalveluiden henkilörekisteritietojen tarkastaminen

- Asiakirjat luovuttaa se viranomainen, jonka hallussa asiakirjat ovat
- Jos asiakirjat ovat toimintayksikössä, vastaa luovuttamisesta ensisijaisesti asiakastyöstä vastaava viranhaltija
- Jos aktiiviasiakkuutta ei ole ja asiakirjat on luovutettu arkistoon, vastaa luovuttamisesta se yksikkö, jossa asiakas on asioinut
 - Yksiköt pyytävät luovutusta varten tarvittavat asiakirjat arkistosta
 - Arkisto lähettää tarvittavat asiakirjat yksikköön
- Luovutukseen liittyvissä epäselvissä tilanteissa on mahdollista konsultoida lakimiesyksikön lakimiestä
- Yksikkö lähettää asiakirjat asiakkaalle ja hallinnolliseen diaariin merkitään tiedot lähetetyiksi
- Epäämispäätöksen tekee sosiaalipalvelupäällikkö
 - Epäämispäätös edellyttää yleensä työntekijän ja päätöksentekijän välistä neuvottelua

Potilasasiakirjoja koskevat tietopyynnöt

- Juridisena rekisterinpitäjänä henkilörekisterien osalta toimii sosiaali- ja terveyslautakunta, jonka järjestämisvelvollisuuden piiriin palvelu kuuluu.
 - Terveyspalveluista lautakunta on siirtänyt toimivaltansa henkilötietolain ja julkisuuslain mukaisesta päätöksenteosta potilastietojen osalta palvelualueista vastaaville lääkäreille.
 - Vastaavat lääkärit voivat nimittää erikseen tietosuojasta vastaavia lääkäreitä.

Potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö

- Ensisijaisesti pyyntö hoitavalle lääkärille:
 - Kun potilas haluaa tarkastaa, mitä tietoja hänestä itsestään tai hänen huollossaan olevista lapsista on tallennettu terveystoimen potilasrekisteriin, tulee tietoja tiedustella hoitavalta lääkäriltä, sillä tarkastusoikeus toteutetaan ensisijaisesti hoitavan lääkärin vastaanotolla.
- Jos hoitosuhde on päättynyt:
 - Potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntölomaketta käytetään, kun hoitosuhdetta ei enää ole, vaan kyse on vanhoista arkistoiduista potilastiedoista. Lomake tulee täydentää tiedoilla, joita tarvitaan halutun tiedon etsimiseen, kuten missä toimipisteessä asioinut ja milloin.



POTILASREKISTERITIE TOJEN TARKASTUSPYYNTÖ

Pyydän saada tietää, mitä tietoja minusta/huollossani olevista lapsista on tallennettu potilasrekisteriin.

Olen asioinut seuraavissa terveydenhuollon toimipisteissä:

<input type="checkbox"/>	Sairaalassa, missä
<input type="checkbox"/>	Terveysasemalla, missä
<input type="checkbox"/>	Neuvolassa, koulu- tai opiskeluterveydenhuollossa, missä
<input type="checkbox"/>	Suun terveydenhuollossa, missä
<input type="checkbox"/>	Muussa terveydenhuollon toimipisteessä, missä

Haluan tiedot _____ - _____ väliseltä ajalta olevista asiakirjoista

- suullisesti
- nähtäväksi ja jäljennettäväksi/kuunneltavaksi viranomaisen luona
- kopiona/tulosteena

Asiakirja(t), jotka haluan tarkastaa

Nimi, kenen tietoja pyydetään (entiset nimet)	Henkilötunnus (pakollinen)
Pyytäjän nimi ja puhelinnumero	Henkilötunnus (pakollinen)
Osoite	Postinumero ja postitoimipaikka

Päiväys	Allkirjoitus
---------	--------------

* Henkilötietolaki 26.1 §

"Jokaisella on salassapitosäännösten estämättä oikeus tiedon etsimiseksi tarpeelliset selskat ilmoitettuaan saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on tallennettu tai, ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja."



Potilasrekisteritietoja koskevat tarkastuspyynnöt

- Sairaalat ja muut terveydenhuollon yksiköt ja niiden lähiarkistot huolehtivat pääsääntöisesti itse potilastietojen luovutukset omista aineistoistaan
- Asiakkaan pyyntö rekisteritietojen tarkastamisesta pyritään toteuttamaan hoitavan lääkärin vastaanotolla
 - ei vaadi lomakkeen täyttämistä
- Rokotustietoja voi tiedustella puhelimitse
 - Tiedot luovutetaan hoitavan yksikön/tietosuojalääkärin kautta

Arkistoon siirrettyjä potilasrekisteritietoja koskevat tarkastuspyynnöt

- Asiakas täyttää Potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö –lomakkeen ja lähettää sen Tampereen kaupungin palvelualuearkistoon Hyvinvointipalvelujen arkistoon
- Lomakkeen saapumista ei kirjata hallinnolliseen diaariin
- Tiedot kerätään arkistosta/arkistoista/tulostetaan potilastietojärjestelmästä, minkä jälkeen ne lähetetään tietosuojalääkärille
- Tietosuojalääkärin ohjeen mukaisesti arkisto lähettää kopiot asiakkaalle
- Kielteinen päätös: Epäämisestä on annettava kirjallinen ratkaisu, jossa on mainittava ne syyt, joiden vuoksi tarkastusoikeus on evätty. Potilastietojen osalta henkilötietolain epäämispäätöksen tekee vastaava ylilääkäri.



Keskitetysti hoidettavat potilasasiakirjojen tietopalvelupyynnöt

Palvelualuearkistossa hoidetaan myös tiedonsaantipyynnöt, jotka koskevat:

- palvelualuearkistossa tai kaupunginarkistossa olevaa aineistoa -> tietosuojalääkäri
- useampaa (eri) kaupungin terveydenhuollon yksikköä -> tietosuojalääkäri
- ostopalveluntuottajien potilastietoja sopimuksen päättymisen jälkeen -> tietosuojalääkäri
- tiedetutkimuksiin liittyviä tietojenluovutukset -> arkisto lähettää suoraan tai tutkija saapuu arkistoon
- vakuutusyhtiöt -> arkisto lähettää, myös yksiköistä lähetetään tietoja suoraan
 - Työtapaturmien, liikennevahinkojen ja ammattitautien vuoksi pyydetyt vakuutusyhtiöiden pyynnöt lähetetään asiakasmaksutoimiston kautta laskutuksen vuoksi
- potilasvakuutuskeskus (PVK) -> arkisto lähettää suoraan



Asianosaisen tiedonsaantipyyntö

- Asianosaisen tiedonsaantipyyntölomake löytyy Tampereen nettisivuilta <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/lomakkeet.html>
- Sama lomake on käytössä sosiaali- ja terveyspalveluissa
- Pyytäjän tulee esittää pyynnölle perustelut, jonka johdosta asianosaisen tiedonsaantioikeus asiakirjoihin ratkaistaan
- Lomake lähetetään Tampereen kaupungin kirjaamoon ja se kirjataan hallinnolliseen diaariin
- Kirjaamo lähettää pyynnön päätöksentekojärjestelmän kautta asiaa hoitavalle viranomaiselle
 - terveyspalveluihin liittyvät palvelualuearkistoon, josta pyyntö toimitetaan aineistoineen tietosuojalääkärille
 - sosiaalipalveluihin liittyvät vastaavalle viranomaiselle, joka pyytää tarvittaessa aineistoa arkistosta



ASIANOSAISEN TIEDONSAANTIPYYNTÖ

Pyydän tietoja seuraavien asiakirjojen/rekisteritietojen sisällöstä:

Toimipiste, jossa olen asioinut:

Sosiaalipalvelut:	Terveyspalvelut:
<input type="checkbox"/> Perheoikeudelliset palvelut - isyyden tunnustaminen - elatus-, huolto- ja tapaamissopimukset - valvottujen tapaamisten raportit - olosuhdeselvitys oikeudelle	<input type="checkbox"/> Sairaala <input type="checkbox"/> Terveysasema <input type="checkbox"/> Neuvola, koulu- tai opiskelijaterveydenhuolto <input type="checkbox"/> Työterveyshuolto <input type="checkbox"/> Suun terveydenhuolto <input type="checkbox"/> Muu, mikä
<input type="checkbox"/> Lastensuojelu, lapsiperheiden sosiaalityö <input type="checkbox"/> Aikuissosiaalityö <input type="checkbox"/> Toimeentulotuki <input type="checkbox"/> Vammaispalvelu <input type="checkbox"/> Muu, mikä	

- Haluan tiedot _____ - _____ väliseltä ajalta olevista asiakirjoista
- suullisesti
- nähtäväksi ja jäljennettäväksi/kuunneltavaksi viranomaisen luona
- kopiona/tulosteena

Asiakirja(t), joista tietoja halutaan

Perustelut, mihin pyydettyjä tietoja käytetään

Nimi, kenen tietoja pyydetään (entiset nimet)	Henkilötunnus (pakollinen)
Pyytäjän nimi ja puhelinnumero	Henkilötunnus (pakollinen)
Osoite	Postinumero ja postitoimipaikka

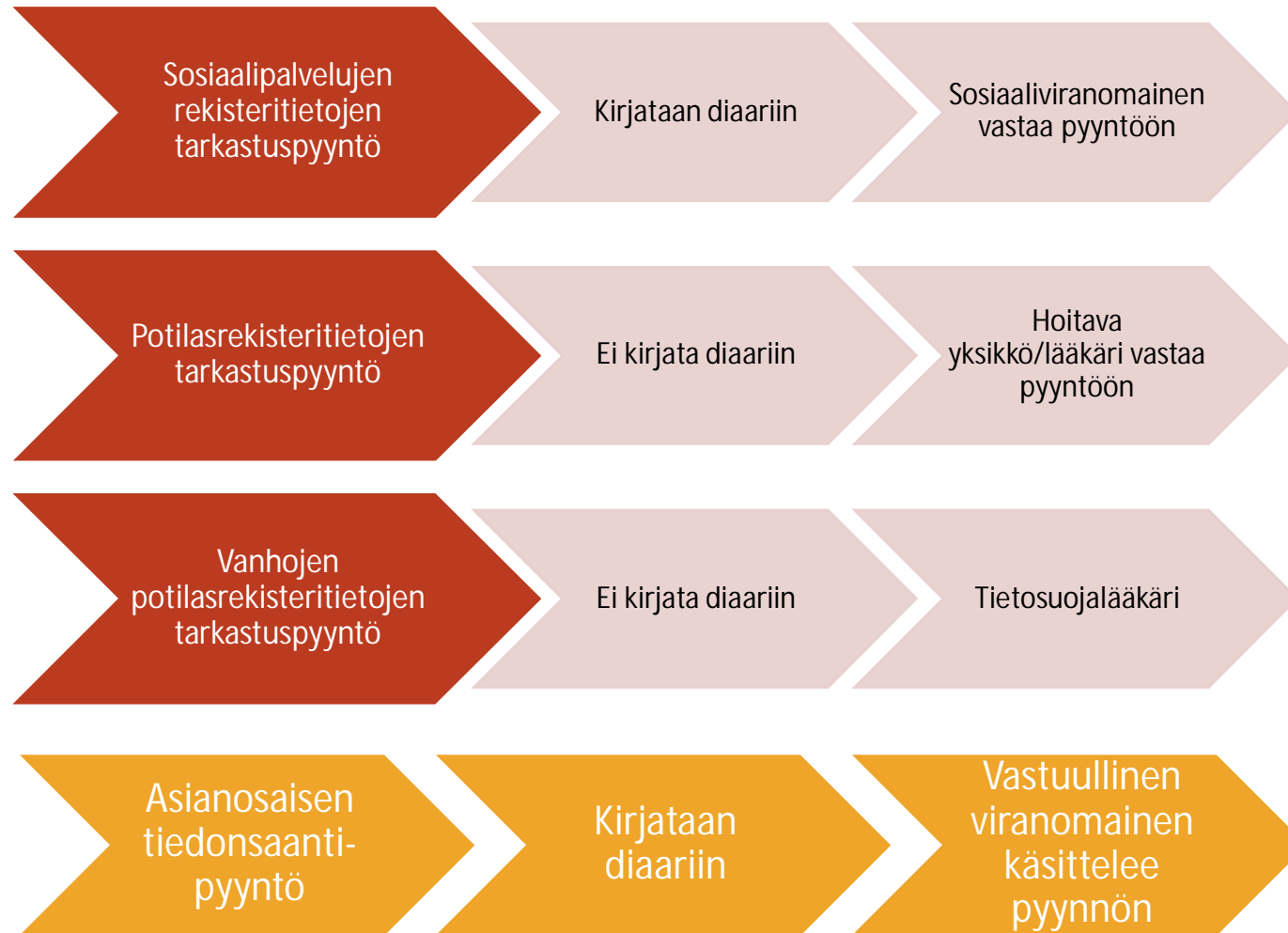
Päiväys	Allekirjoitus ja nimenselvitys
---------	--------------------------------



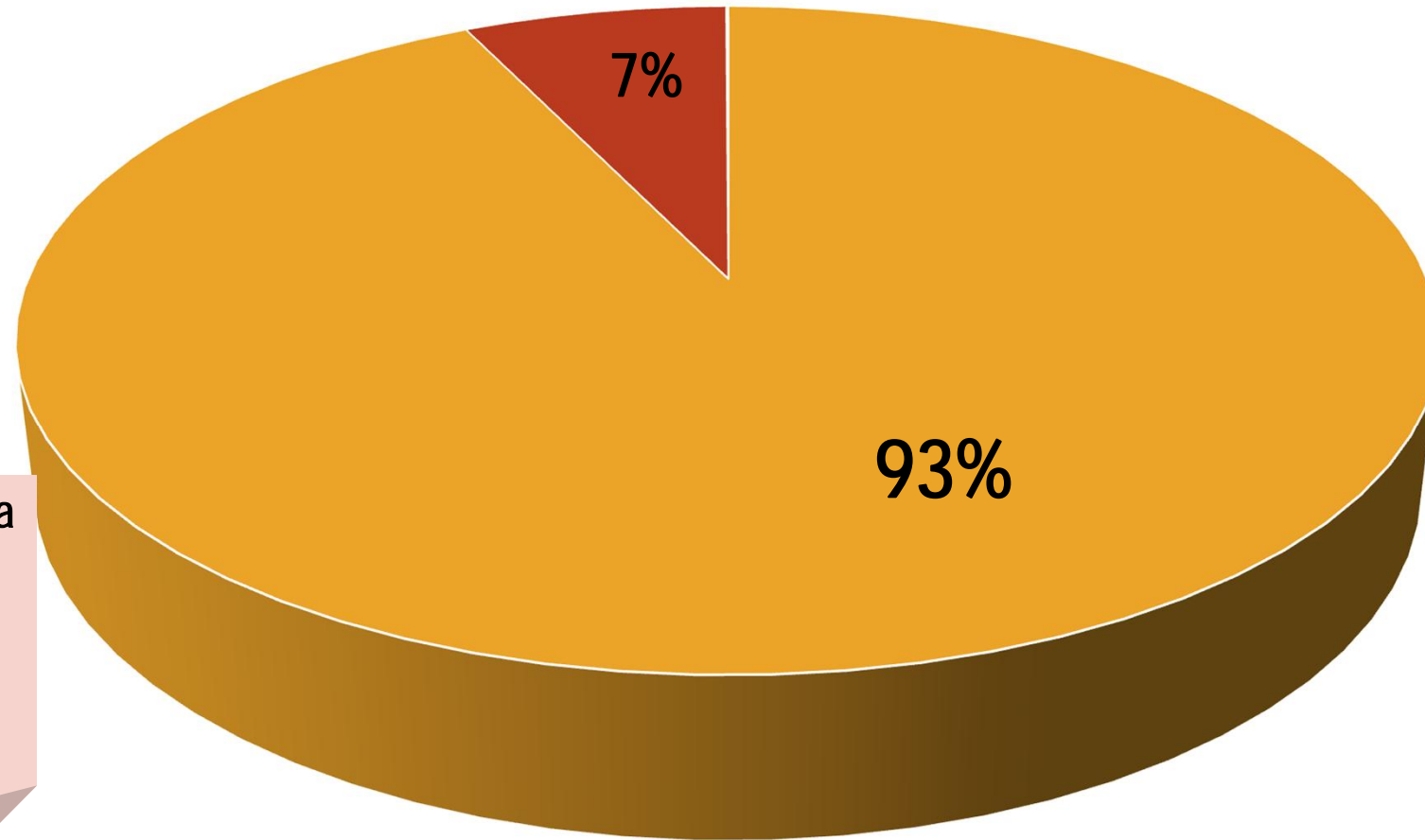
Asianosaisen tiedonsaantipyyntö

- Vastaus lähetetään asianosaiselle ja siitä tehdään merkintä diaariin
- Virkamies antaa valituskelpoisen kirjallisen päätöksen, jos pyydettyjä tietoja ei annettu
- Tietojen luovutus edellyttää aina tapauskohtaista harkintaa. Epäselvissä tapauksissa neuvotellaan asiasta lakimiesyksikön lakimiehen kanssa
- Käytännössä saattaa olla epäselvyyttä siitä, haluaako asianomainen henkilö käyttää tarkastusoikeuttaan vai asianosaisoikeuttaan. Viranomaisen tulee tarvittaessa myös ohjata asiakasta, kumman oikeuden käyttämisestä pyytäjän tarpeiden kannalta on kysymys
 - Yleensä asianosaispyyntö liittyy johonkin vireillä olevaan oikeudenkäyntiin tai muuhun oikeudellisten intressien turvaamiseen. Asianosainen haluaa saada tietoja esim. siitä, miten tiettyä asiaa on viranomaisessa käsitelty ja mitkä seikat ovat vaikuttaneet ratkaisuun (esim. hoitovirhe-epäilyt).
- Tiedonsaantioikeus voidaan evätä vain laissa mainituilla perusteilla, joita ovat erittäin tärkeä yleinen tai yksityinen etu ja lapsen etu. Epäämisestä tehdään kirjallinen ratkaisu ja hallinnollinen päätös, johon potilas voi hakea muutosta hallinto-oikeudelta. Potilastietojen osalta epäämispäätöksen tekee vastaava ylilääkäri.

Tietopyyntöjen käsittely Tampereen kaupungilla



Tietopalvelupyyntöjen jakautuminen sosiaali- ja terveystieteiden kesken

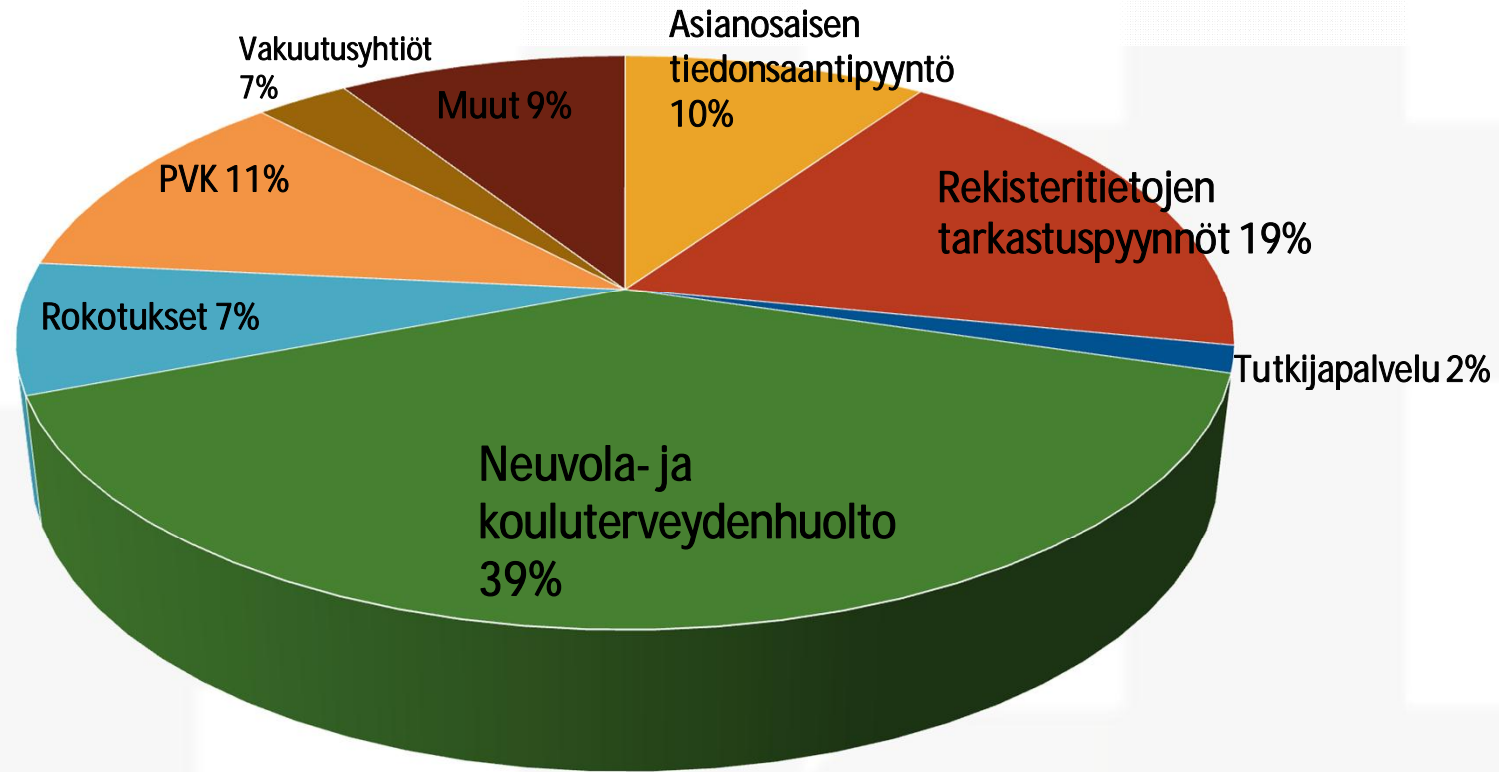


Palvelualuearkistossa oli vuonna 2017 n. 4050 kpl sote-aineistoon liittyvää palvelutapahtumaa

■ 1. potilasasiakirjat

■ 2. sosiaalihuollon asiakirjat

Esimerkki palvelualuearkiston sote-aineistoon liittyvistä palvelupyynnöistä vuonna 2017. Palvelutapahtumia n. 4050 kpl vuodessa:



- 1. asianosaisen tiedonsaantipyynnöt
- 2. rekisteritietojen tarkastuspyynnöt
- 3. tutkijapalvelu
- 4. neuvola- ja kouluterveydenhuolto
- 5. rokotustiedot
- 6. PVK
- 7. vakuutusyhtiöt
- 8. muut

Ostopalveluntuottajien aineisto

- Yksityisen palveluntuottajan kanssa tehdyssä sopimuksessa kirjataan rekisterinpitoon kuuluvista tehtävistä ja vastuista
- Ostopalvelusopimuksen ollessa voimassa palveluntuottajan hoitaa tietopalvelun tuottamastaan aineistosta
- Sopimuksen päätyttyä tietopalvelusta vastaa Tampereen kaupunki
- Tietopalvelu toteutetaan kuten sote-aineistosta muutenkin
- Haasteita: tietopalvelussa tulisi tietää, milloin palvelusopimus päättyy kunkin palveluntuottajan kanssa

Tutkijapalvelu

- Kaikkiin Tampereen kaupungin yksiköissä tehtäviin tutkimuksiin tarvitaan lupa
- Tutkimuslupa haetaan sähköisellä lomakkeella
 - Tutkijan tulee selvittää, tarvitaanko lääke- ja hoitotieteellisiin tutkimuksiin Pirkanmaan sairaanhoitopiirin eettisen toimikunnan lupa
- Tutkimuslupa myönnetään pääsääntöisesti siinä Tampereen kaupungin yksikössä, johon tutkimus kohdistuu.
- Tutkijalle annetaan tarvittaessa käyttöoikeus asiakastietojärjestelmään tutkimusluvassa edellyttämässä laajuudessa ja tutkimusluvassa ilmoitetulle tutkimuksen kestoajalle
 - Mikäli luvan saaneella tutkijalla on omia terveydenhuollon työtehtäviä varten jo ennestään Pegasoksen käyttäjätunnukset, niitä ei saa käyttää tiedetutkimustyössä vaan tiedetutkimuksia varten annetaan eri tunnukset.

Päivähoito-, koulutus- ja opiskelupalveluiden asiakasasiakirjoja koskeva tietopalvelu

- Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen puolella henkilörekisteritietojen tarkastuspyyntöjä tai asianosaisen tiedonsaantipyyntöjä on tullut vuosien varrella vastaan vain muutamia
- Toisen asteen koulutukseen pyyntöjä tulee 1-2kpl/vuosi
- Pyynnöt on hoidettu palvelualueen hallinnossa
- Palvelualueiden ohjeistusta ollaan parhaillaan uudistamassa tietopalvelun osalta
 - valmistellaan lomakkeita
- Todistukset: satoja pyyntöjä vuodessa
 - tiedustellaan puhelimitse ja sähköpostilla
 - luovutetaan suoraan arkistoista ja yksiköistä

Koulupsykologi- ja kuraattoripalveluiden asiakastietojen tietopalvelu

- Koulupsykologi- ja kuraattoritoiminnan puolella tietopyyntöjä tulee n. 5-10 pyyntöä vuodessa (sis. rekisteritietojen tarkastuspyynnöt ja asianosaisen tiedonsaantipyynnöt)
 - tutkimustietoja pyydetään enemmän, n. 20-30 kpl vuodessa
- Käytetään sote-puolen lomakkeita
- Jos oppilas on vielä perusopetuksen/toisen asteen opetuksen piirissä, asiakirjapyynnön hoitaa sen koulun koulupsykologi/kuraattori, missä koulussa oppilas on.
- Jos pyydetään kaikkia asiakaskirjauksia, jotka joku toinen psykologi/kuraattori on tehnyt (tai vaikka kaksi eri ammattihenkilöä on tehnyt) niin johtava psykologi/kuraattori tarkistaa tekstit ja lähettää asiakirjat.
- Kukin koulupsykologi voi lähettää asiakaskirjaukset omista asiakkaistaan - lukuun ottamatta tutkimusyhteenvedoa, jonka voi lähettää toinenkin psykologi

Kiitos!



TAMPEREEN KAUPUNKI

