

30.4.2019

EOAK/2059/2018

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

VAMMAISPALVELUJEN HAKEMUSLOMAKKEIDEN ASIANMUKAISUUS

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Turun kaupungin vammaispalvelujen sähköisessä asiointijärjestelmässä (Lifecare omapalvelu) olevia hakemuslomakkeita ja toisaalta verkkosivuilta tulostettavia hakemuslomakkeita. Kantelijan mukaan hakemuslomakkeissa käytettävä terminologia oli harhaanjohtavaa. Kantelijan mukaan sähköisissä asiointilomakkeissa ja verkkosivuilta tulostettavissa lomakkeissa kysyttiin osin eri asioita. Kantelija arvosteli muun muassa lomakkeissa olevia asiakkaan suostumukseen perustuvia tietojen pyytämistä ja luovuttamista koskevia kohtia.

2 SELVITYS

Turun kaupungin konsernihallinto antoi 15.6.2018 päivätyn vastauksen, johon oli liitetty vanhus- ja vammaispalvelujen palvelualuejohtajan 14.6.2018 päivätty lausunto ja vammaispalvelujohtajan 8.6.2018 päivätty selvitys. Turun kaupunginlakimies antoi 17.4.2019 pyydetyn lisäselvityksen sähköpostitse.

3 RATKAISU

3.1 Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen (hakemuslomakkeiden) laatiminen

3.1.1 Oikeusohjeita

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötäväikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) 12 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa on annettava sosiaalihuoltolain 6 §:ssä tarkoitetulle toimielimelle ne tiedot, jotka tämä tarvitsee sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 4 §:n mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne siten kuin tässä laissa säädetään. Mainitun lain 6 §:n mukaan asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 14 §:n mukaan asian vireilletuloa koskeviin asiakasasiakirjoihin kirjataan: 1) henkilön tuen, huolenpidon, hoivan tai muun palvelun tarve; 2) mahdolliset perustelut palvelun tarpeelle; 3) asian vireille saattaja; sekä 4) asian vireille saattamisen ajankohta.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 5 artiklan 1 kohdan mukaan henkilötietojen suhteen on noudatettava seuraavia vaatimuksia:

- a) niitä on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi ("lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys");
- b) ne on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten, eikä niitä saa käsitellä myöhemmin näiden tarkoitusten kanssa yhteensopimattomalla tavalla ("käyttötarkoitussidonnaisuus");
- c) henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään ("tietojen minimointi");
- d) henkilötietojen on oltava täsmällisiä ja tarvittaessa päivitettyjä; on toteutettava kaikki mahdolliset kohtuulliset toimenpiteet sen varmistamiseksi, että käsittelyn tarkoituksiin nähden epätarkat ja virheelliset henkilötiedot poistetaan tai oikaistaan viipymättä ("täsmällisyys");
- e) ne on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten ("säilytyksen rajoittaminen");
- f) niitä on käsiteltävä tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, mukaan lukien suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta käyttäen asianmukaisia teknisiä tai organisatorisia toimia ("eheys ja luottamuksellisuus").

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 5 artiklan 2 kohdan mukaan rekisterinpitäjä vastaa siitä, ja sen on pystyttävä osoittamaan se, että 1 kohtaa on noudatettu ("osoitusvelvollisuus").

Hallintolain 7 §:ään sisältyvän palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Säännös korostaa asiakasnäkökulmaa ja varmistaa muun muassa, että asiointia järjestettäessä kiinnitetään riittävää huomiota hallinnossa asioivien tarpeisiin. Asiointi on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva voi helposti muodostaa kokonaiskäsityksen asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista.

Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 18 §:ssä on säädetty hyvästä tiedonhallintatavasta. Säännöksen mukaan viranomaisen tulee hyvän tiedonhallintatavan luomiseksi ja toteuttamiseksi huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä sekä suojaamisesta sekä eheydestä ja muusta tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä sekä tässä tarkoituksessa erityisesti muun muassa pidettävä luettelo käsiteltäväksi annetuista ja otetuista sekä ratkaistuista ja käsitellyistä asioista sekä muutoin huolehtia siitä, että julkiset asiakirjat ovat vaivattomasti löydettäessä.

Viranomaisen on siten huolehdittava, että sille käsiteltäväksi tulleet, otetut tai muutoin vireille tulleet asiat kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään tai muuhun asioiden käsittelyyn koskevaan asianhallintajärjestelmään esimerkiksi diaariin. Viranomaisen on myös seurattava sille kuuluvien asioiden käsittelyä, hakemuksen vireille tulosta lukien aina päätöksen täytäntöönpanoon saakka. Tässä tarkoituksessa viranomaisen on huolehdittava asiakirjahallinnostaan sekä tietojärjestelmien toimivuudesta sillä tavoin, että se pystyy huolehtimaan sille laissa säädetyistä tehtävistä.

3.1.2 Saatu selvitys

Kantelijan mielestä oli harhaanjohtavaa, että Turussa vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja varten oli erillinen hakemuslomake yleisen vammaispalvelujen hakemuslomakkeen lisäksi. Lisäksi kantelija arvosteli kantelukirjoituksessa yksityiskohtaisesti kuvatulla tavalla sitä,

että sähköisessä asiointilomakkeessa ja verkkosivuilta tulostettava lomake olivat osin erilaisia. Esimerkiksi asiakkaan suostumukseen perustuvia tietojen pyytämistä ja luovuttamista koskevat kohdat poikkesivat tekstisisällöltään toisistaan. Kantelussa tuotiin esille, että verkkosivuilta tulostettavassa lomakkeessa mainitaan toimitettavina liitteinä ”julkisen terveydenhuollon lääkärintodistus”, vaikka sähköisissä lomakkeissa riittää pelkkä ”lääkärintodistus”. Kantelija kummeksui myös sitä, että sähköisessä asiointilomakkeessa todettiin, että ”Huomioithan, että hakemustasi ei käsitellä ilman riittäviä tai niihin annettuja selvityksiä”.

Turun kaupungin vammaispalvelujohtajan selvityksessä on kuvattu kaupungin käytössä olevia hakemuslomakkeita ja hakemusmenettelyssä noudatettavia käytäntöjä.

Selvityksen mukaan Turun vammaispalveluissa on käytössä Tieto Oyj:n ylläpitämään Efficia -asiakastietojärjestelmään liittyvät sähköiset vammaispalveluhakemus- ja kuljetuspalvelut (vpl) -lomakkeet sekä kaupungin verkkosivuilta tulostettavat vammaispalveluhakemus ja kuljetuspalveluhakemus. Sähköisessä järjestelmässä olevien lomakkeiden käyttäminen edellyttää palveluun kirjautumista esimerkiksi pankkitunnuksien avulla. Selvityksen mukaan lomakkeissa on osin eri tavoin muotoiltuja kysymyksiä, mutta kaikissa lomakkeissa kysytään oleelliset, asiakkaan toimintakykyä ja palvelutarvetta kuvaavat asiat. Sähköisissä lomakkeissa on monessa kohdin hakemuksen täyttövaiheessa avautuvia täyttöohjeita, joita tulostettaviin lomakkeisiin ei pystytä lisäämään.

Selvityksen mukaan kuljetuspalveluhakemus on erillinen yleisestä vammaispalveluhakemuksesta, koska kuljetuspalvelun hakemiseen tarvitaan yksityiskohtaisempaa selvitystä muun muassa matkojen tarpeesta, saattajan tarpeesta sekä julkisten joukkoliikennevälineiden tai oman auton käytöstä. Suurin osa vammaispalveluhakemuksista koskee kuljetuspalveluja. Selvityksen mukaan asiakkaiden on helpompi täyttää hakemuslomake, joka koskee tiettyä palvelua. Kuljetuspalvelua voi hakea myös yleisellä vammaispalveluhakemuksella, esimerkiksi täyttämällä sieltä kohdan ”Muu palvelu”.

Selvityksen mukaan vammaispalvelulain mukaisia palveluita voi hakea myös vapaamuotoisella hakemuksella. Hakemuslomakkeet on tehty helpottamaan asiakkaiden mahdollisuutta tehdä hakemus, mutta asiakas voi asian vireille myös ilman lomakkeen täyttämistä. Hakemus voidaan tehdä myös yhdessä vammaispalvelujen työntekijän kanssa asiakastapaamisella, joka sovitaan asiakkaan, hänen edustajansa tai toisen viranomaisen otettua yhteyttä vammaispalveluihin palvelutarpeesta. Tietoja täydennetään palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä. Asian käsittelyprosessin aikana asiakkaalle kerrotaan, mikäli lisätietojen pyytäminen toiselta viranomaiselta on tarpeellista ja varmistetaan asiakkaan suostumus tietojen hankkimiseen. Palvelupäätöksen toimittamisesta palveluntuottajalle kerrotaan myös asiakkaalle, eikä sitä toimiteta ilman asiakkaan suostumusta.

Selvityksen mukaan kaupungin terveystietopalveluilla on käytössä lomake lääkärintodistuksen laatimiseksi vammaispalveluiden hakemista varten. Lomake on laadittu, jotta lääkärintodistuksessa osattaisiin ottaa kantaa vammaispalveluiden tarvetta kuvaaviin seikkoihin. Myös muilta tahoilta pyydytetyt lääkärintodistukset otetaan vammaispalveluasian kokonaisharkinnassa ja päätöksenteossa huomioon. Selvityksen mukaan maininta julkisen terveydenhuollon lääkärintodistuksesta poistetaan vammaispalvelujen hakemuslomakkeesta. Selvityksen mukaan hakemuksia ei jätetä koskaan käsittelemättä, vaan niiden johdosta tehdään aina muutoksenhakukelpoinen viranhaltijan päätös.

Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelualuejohtajan lausunnon mukaan kantelija nostaa valituksessaan esiin tärkeitä näkökohtia hakemuslomakkeissa olleista puutteista. Maininta julkisesta

terveydenhuollon lääkärintodistuksesta on selvästi virheellinen toimintatapa. Lausunnon mukaan kaupunki tulee välittömästi korjaamaan puutteet vammaispalvelujen hakuprosessissa. Huhtikuussa 2019 saadussa lisäselvityksessä kaupunki pahoitteli sitä, että hakemuslomakkeiden uudistusta ei ollut saatu vielä valmiiksi. Hakemuslomakkeiden korjaamisasiaa oli selvityksen mukaan tarkoitus käydä läpi 18.4.2019 kaupungin sisäisessä palaverissa.

3.1.3 Arviointi

Vammaispalvelujen hakemuslomakkeille ei ole säädetty tiettyä määrämuotoa. Hakemus voidaan tehdä myös vapaamuotoisesti. Hallintolain 16 §:n mukaan viranomaiselle toimitettavasta asiakirjasta on kuitenkin käytävä ilmi, mitä asia koskee. Asiakirjassa on mainittava lähettäjän nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Sosiaalihuoltolain 34 §:n mukaan sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä. Viranomaisen suostumuksella asian saa panna vireille myös suullisesti.

Hakemuksen johdosta asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Hakemusta ei voida jättää käsittelemättä esimerkiksi sen vuoksi, että asiakas ei ole toimittanut kaikkia tarvittavia liitteitä. Hallintolain 22 §:n mukaan jos viranomaiselle toimitettu asiakirja on puutteellinen, viranomaisen on kehotettava lähettäjää määräajassa täydentämään asiakirjaa, jollei se ole tarpeetonta asian ratkaisemiseksi.

Näkemykseni mukaan on mahdollista, että kaupungilla on yleisen vammaispalvelujen hakemuslomakkeen lisäksi erillinen lomake kuljetuspalvelujen hakemista varten. Hakemuslomakkeet voivat olla sekä sähköisessä asiointijärjestelmässä että verkkosivuilta tulostettavina versioina. Tässä tapauksessa olennaista kuitenkin on, että hakemuslomakkeiden käyttäminen on asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman selkeää ja helppoa. Hakemuslomakkeiden tulee olla asiasisällöltään ja kysymyksiltään yhdenmukaisia kaikissa eri järjestelmissä ja eri muodoissaan.

Korostan, että hyvän hallintoon ja sosiaalihuollon hyvään laatuun kuuluu se, että viranomaisen käyttämät vakiolomakkeet (esimerkiksi hakemuslomakkeet) ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Lomakkeet eivät saa johtaa etuuksien menetyksiin ja menettelyllisen oikeusturvan kavennuksiin sen johdosta, että niiden tulkinnasta saattaa syntyä asiakkaiden keskuudessa väärinkäsityksiä tai epätietoisuutta. Tämän takia viranomaisen on kiinnitettävä erityistä huomiota antamansa tiedon ymmärrettävyyteen, selkeyteen ja saavutettavuuteen erityisesti silloin, kun asiakaskunnassa saattaa olla henkilöitä, joiden kyky vastaanottaa ja käsitellä tietoa on alentunut (esimerkiksi vammaiset ja vanhukset).

Tässä yhteydessä totean vielä yleisellä tasolla, että viranomaisella ei edellä todettujen säännösten mukaan ole oikeutta kerätä sellaisia tarpeettomia tietoja, jotka eivät liity asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, palveluiden suunnitteluun, päätöksentekoon tai päätöksen täytäntöönpanoon. Sähköisissä järjestelmissä on erityisesti kiinnitettävä huomiota myös järjestelmän tietoturvasuutta koskeviin kysymyksiin.

Saamani selvityksen mukaan Turun kaupunki on ilmoittanut korjaavansa kantelukirjoituksen johdosta havaitut puutteet vammaispalvelujen hakemuslomakkeissa. Tämän vuoksi asia ei anna minulle aihetta muuhun kuin, että kiinnitän Turun kaupungin hyvinvointitoimialan huomiota edellä hakemuslomakkeiden sisällöstä ja laatimisesta sanottuun.

3.2 Asiakkaalta pyydetty suostumus tietojen pyytämiseen ja luovuttamiseen

3.2.1 Oikeusohjeita

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot ja selvitykset.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 12 §:ssä on säädetty sosiaalihuollon asiakkaan myötävaikutusvelvollisuudesta. Säännöksen mukaan sosiaalihuollon asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa on annettava toimielimelle (asiaa käsittelevälle viranhaltijalle) ne tiedot, joita tarvitaan henkilön tai perheen sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa.

Viranomaisella on puolestaan velvollisuus selvittää sosiaalihuollon asiakkaalle se, miksi tietoja tarvitaan, missä laajuudessa niitä tarvitaan ja mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Sosiaalihuollon asiakaslain 13 §:ssä on säädetty nimenomaisesti asiakkaan informointivelvollisuudesta. Säännöksen mukaan ennen kuin asiakas ja hänen edustajansa antaa sosiaalihuollon järjestäjälle ja sen toteuttajalle tietoja, hänellä on oikeus saada tietää, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan ja minkä henkilötietolaissa tarkoitetun rekisterinpitäjän henkilörekisteriin tiedot talletetaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 28 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestäjän ja toteuttajan on tehtävä asiakirjamerkintä, kun tietoja hankitaan ulkopuolisilta tai annetaan sosiaalihuollon 16–22 tai 27 §:n nojalla. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 10 §:ssä on säädetty tietojen luovuttamisesta tehtävistä merkinnöistä ja saman lain 11 §:ssä tietojen saamisesta tehtävistä merkinnöistä.

Sosiaalihuollon asiakaslain 14 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä ovat salassa pidettäviä. Sosiaalihuollon asiakaslain 16 §:n mukaan salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään. Erikseen sosiaalihuollon asiakaslain 17 ja 18 §:ssä on säädetty niistä tilanteista, joissa salassa pidettäviä asiakasta koskevia tietoja voidaan antaa ulkopuoliselle taholle vastoin asiakkaan suostumusta ja hänen kieltoaankin.

Sosiaalihuollon asiakaslain 20 §:ssä on säädetty sosiaalihuollon viranomaisen tietojensaantioikeudesta. Säännös koskee myös asiakasta koskevia muun viranomaisen tai säännöksessä tarkoitettun tahon hallussa olevia salassa pidettäviä tietoja. Edellytyksenä tietojen saannille on säännöksen mukaan se, että pyydettävät tiedot ovat viranomaiselle laissa säädetyn tehtävän vuoksi välttämättömiä asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi sekä viranomaisille annettavien tietojen tarkistamista varten.

Sosiaalihuollon asiakaslain 21 §:ssä on säädetty tietojen luovuttamisesta teknisen käyttöyhteyden avulla. Säännöksen mukaan sosiaalihuollon viranomainen voi saada viranomaisilta ja Kansaneläkelaitokselta teknisen käyttöyhteyden avulla näiden henkilörekisterissä olevia 20 §:ssä tarkoitettuja salassa pidettäviä henkilötietoja asiakkaan suostumuksesta riippumatta maksun määräämistä ja tietojen tarkistamista varten. Säännöksen mukaan sosiaalihuollon viranomaisen tulee etukäteen ilmoittaa asiakkaalle tästä mahdollisuudesta hankkia tietoja.

3.2.2 Saatu selvitys

Kantelija arvosteli sitä, että hakemuslomakkeissa ”suostumus-kohta” muilta viranomaisilta pyydettyihin lisätietoihin, oli liian yleisellä tasolla. Verkkosivuilta tulostettavissa hakemuslomakkeissa oli mahdollisuus rastittaa kohta: ”Suostun tarvittavien tietojen hankkimiseen muilta viranomaisilta. (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista § 14-20).” Sähköisen asiointijärjestelmän kuljetuspalvelulomakkeessa oli seuraava suostumuslauseke: ”Vakuutan antamani tiedot oikeiksi ja suostun kuljetuspalveluasian käsittelyssä tarpeellisten tietojen antamiseen/hankkimiseen muilta viranomaisilta.” Tämän jälkeen valittavana olivat kohdat ”suostun” tai ”en suostu”. Kantelijan mielestä ”Tietojen oikeellisuus” -kohtaan oli yhdistetty liian monta asiaa: ”Vakuutus annettujen tietojen oikeellisuudesta, suostumus tietojen hankkimiseen muilta viranomaisilta sekä suostumus tietojen luovuttamiseen muille viranomaisille”.

Saadussa selvityksessä todetaan, että hakemuslomakkeet olivat näiltä osin puutteellisia, koska viranomaistahoja ei ollut riittävän selkeästi määritelty. Selvityksen mukaan kaupungin vammaispalveluissa päivitetään verkkosivuilta tulostettavat lomakkeet niin, että viranomaistahot määritellään hakemuksessa ja asiakkaan suostumus pyydetään asian käsittelyn kannalta välttämättömien tietojen hankkimiseen. Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelualuejohtajan lausunnon mukaan liian yleisellä tasolla pyydetty suostumus tietojen luovuttamiseen ja hankkimiseen on selvästi virheellinen toimintatapa, joka tullaan korjaamaan.

3.2.3 Arviointi

Kuten edellä on todettu, salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen on säädetty. Edelleen sosiaalihuollon asiakaslain 13 §:ssä on säädetty viranomaiselle kuuluvasta informointivelvollisuudesta tietojen käsittelyssä. Viranomainen vastaa siitä, että sille kuuluva asia tulee asianmukaisesti käsiteltyä. Mikäli viranomainen ei voi ratkaista asiakasta koskevaa asiaa esimerkiksi sen johdosta, että hakemus on puutteellinen, on viranomaisen osoitettava asiakkaalle, mistä asioista lisäselvitystä tarvitaan.

Mikäli on kysymys sellaisista tiedoista, jotka ovat kyseessä olevan asian ratkaisemiseksi tarpeellisia ja mainitut tiedot ovat sosiaalihuollon viranomaisen käytettävissä (esimerkiksi verotusta koskevat julkiset tiedot ja ns. Kela-tiedot), on viranomaisen hankittava ne viran puolesta. Kun viranhaltija on päättänyt hankkia tietoja viran puolesta, tulee hänen ilmoittaa sosiaalihuollon asiakkaalle, miltä osin esimerkiksi asiakkaan tekemä hakemus on puutteellinen ja että viranomainen hankkii viran puolesta tarpeelliseksi katsomansa lisäselvityksen. Erityisesti, kun kysymys on asiakasta koskevista salassa pidettävistä tiedoista, viranomaisen on tarvittaessa pyydettävä hakijalta suostumus tietojen tällaiseen hankkimiseen.

Edellä mainitut näkökohdat huomioon ottaen, on mielestäni tärkeää, että viranomaisen pyytessä suostumusta asiakkaalta tietojen hankkimiseksi, viranomainen yksilöi riittävällä tarkkuudella mistä tiedoista on kysymys. Sosiaalihuollon asiakkaalla tulee olla mahdollisuus arvioida sitä, minkälaisista tiedoista on kysymys.

Jos sosiaalihuollon asiakkaalta lomakkeessa pyydetty suostumus on liian yleinen, asiakas ei pysty arviomaan sitä, miltä tahoilta tai keneltä tietoja pyydetään ja missä laajuudessa tietopyyntö esitetään. Mielestäni lomakkeessa tulisikin olla maininta ainakin siitä, miltä viranomaiselta ja muilta tahoilta tietoja voidaan pyytää.

Hyvään hallintoon kuuluu myös se, että viranomaisen ilmoittaa selkeästi, että sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus peruuttaa antamansa suostumus missä asian käsittelyn vaiheessa tahansa.

Katson myös, että tarvittaessa hakemuslomakkeessa voi olla erillinen kohta, jossa asiakas vakuuttaa hakemuksessa antamansa tiedot oikeiksi. Selkeyden vuoksi tätä vakuutusta ei tule kuitenkaan liittää samaan kohtaan, jossa kysytään asiakkaan suostumusta tietojen pyytämiseen ja luovuttamiseen. Edellä todetusti korostan vielä tässä yhteydessä sitä, että hakemuslomakkeiden tulee olla asiasisällöltään ja kysymyksiltään yhdenmukaisia kaikissa eri järjestelmissä ja eri muodoissaan.

Saamani selvityksen mukaan Turun kaupunki on ilmoittanut korjaavansa kantelukirjoituksen johdosta havaitut puutteet vammaispalvelujen hakemuslomakkeissa. Tämän vuoksi asia ei anna minulle aihetta muuhun kuin, että kiinnitän Turun kaupungin hyvinvointitoimialan huomiota edellä asiakkaan tietojen käsittelystä ja suostumuksen pyytämisestä sanottuun.

4 TOIMENPITEET

Kiinnitän Turun kaupungin hyvinvointitoimialan huomiota edellä kohdassa 3.1.3 ja kohdassa 3.2.3 sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Turun kaupungin hyvinvointitoimialalle.