

19.7.2016

Dnro 4602/4/15

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty**

## **KULJETUSPALVELUASIAKKAASTA KERÄTTÄVÄT TIEDOT**

1

### **KANTELU**

- - - Kantelija kertoi, että hänen tulee ilmoittaa kuljetuspalveluja tilattaessa hakuosoitteen lisäksi myös kuljetuspalvelujen tarkka määränpää.

- - -

3

### **RATKAISU**

3.1

#### **Kuljetuspalvelujen järjestäminen**

Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen.

Vammaispalveluasetuksen 4 §:n mukaan kuljetuspalveluihin kuuluu vaikeavammaisen henkilön työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistuksen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Säännöksen 2 momentin mukaan jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset.

Vammaispalvelulain tarkoittamien vapaa-ajan matkojen tarkoituksena on mahdollistaa vammaiselle henkilölle hänen jokapäiväiseen elämäänsä kuuluvien asioiden hoitaminen ja niissä suoriutuminen, kun taas työmatkojen tai opiskeluun liittyvien matkojen tarkoituksena on mahdollistaa vammaisen henkilön työnteko tai tukea hänen työllistymistään sekä mahdollisuuksiaan vastata omasta elatuksestaan tai parantaa vaikeavammaisen henkilön omia mahdollisuuksia esimerkiksi opiskelun avulla saada vastaisuudessa sellaista työtä, joka turvaa vammaisen henkilön toimeentuloa ja mahdollistaa tai tukee henkilön itsenäistä selviytymistä.

3.2

#### **Kuljetuspalvelujen seuranta**

- - -

Selvityksen mukaan kuljetuspalvelutilauksen yhteydessä matkapalvelukeskus kysyy asiakkaan lähtöosoitteen lisäksi kohdepaikkaa, johon asiakas on menossa.

Kuljetuspalveluasiakkaalla on mahdollisuus selvityksen mukaan ilmoittaa katuosoite sillä tarkkuudella, että kuljetus voidaan turvallisesti ja oikein toteuttaa.” Toinen mahdollisuus on ilmoittaa ”jonkun tunnetun kohteen nimi tai muu yksilöintitieto tilanteessa, jossa asiakas ei tiedä katuosoitetta”.

Pidän tärkeänä, että kuljetuspalveluasiakkaat saavat tällaisesta käytännöstä riittävästi tietoa esimerkiksi palveluiden käyttäjille suunnatuissa kuljetuspalveluohjeissa.

Selvityksen mukaan asiakkaalta ei kysytä kenen henkilön luokse hän on menossa tai mihin kohteeseen ja mitä tarkoitusta varten hän kohteeseen matkustaa. Poikkeuksena on tilanne, jossa matkan määränpäänä on terveydenhuollon toimintayksikkö.

Selvityksen mukaan kohdetieto kysytään yleisesti sen johdosta, että matkapalvelukeskus voi yhdistellä eri asiakkaiden matkoja, mikäli se asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioon ottaen on mahdollista.

Lausunnon mukaan matkan määränpää tieto on tärkeä sen takia, että palvelun järjestäjällä on mahdollisuus huolehtia kuljetuspalvelun asianmukaisesta järjestämisestä tilatulla tavalla.

Hyvinvointipalvelujen lausunnossa on selvitetty, millä tavoin ja missä laajuudessa kuljetuspalvelujen tilaamisesta syntyvät tiedot rekisteröidään ja tallennetaan tietojärjestelmiin. Selvityksen mukaan järjestelmään tallentuvat asiakkaan nimi, matkatyyppi, matkan päivämäärä, matkan lähtöaika, lähtöosoite (vain katu- ja tietaso, ei kadun numeroa), lähtökunta, kohdeosoite (vain katu- ja tietaso, ei kadun numeroa tai mikäli asiakas on tilannut matkakohteen nimellä niin kohteen nimi), kohdekunta ja matkan pituus.

Tallennettavia tietoja käsitellään salassa pidettävänä, asiakasta koskevana sosiaalihuollon asiakastietoina.

Lausunnon mukaan palvelun järjestäjän lähettämässä laskussa hyvinvointipalveluille ei näy henkilön lähtö- tai kohdepaikan osoitetietoja. Sosiaalitoimi on pitänyt keräämiään tietoja tarpeellisina ja välttämättöminä kuljetuspalvelujen järjestämisessä ja kuljetuspalvelua koskevan päätöksen täytäntöönpanossa. Hyvinvointipalvelut on lausunnossaan todennut, että sillä on palvelun järjestäjänä oikeus seurata sitä, että henkilölle myönnettyt palvelut ja tukitoimet järjestetään ja käytetään lain edellyttämällä tavalla.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Kunnalla on oikeus kerätä tarpeellisia ja välttämättömiä tietoja palvelujen järjestämiseksi, palvelujen järjestämistä koskevan päätöksen täytäntöönpanemiseksi tai palvelujen järjestämisen oikeellisuuden selvittämiseksi ja sen seuraamiseksi.

Kuljetuspalveluja järjestettäessä kunnan on pystyttävä seuraamaan matkaan käytettyä aikaa ja myös matkan pituutta. Tämän takia viranomaiselle voi olla tärkeää tieto siitä, mistä matka on alkanut (mistä vaikeavammainen henkilö haetaan) ja mihin matka päättyy. Kuljetuspalvelupäätöstä toimeenpantaessa (matkaa tosiasiallisesti ajettaessa) on tarkka lähtö- ja pääteosoite välttämätön matkan suorittamiseksi. Eri asia on se, mitkä näistä tiedoista voidaan tallentaa asiakasta koskeviin tietoihin. Tässä arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota siihen, että tiedot henkilön sosiaalihuollon asiakkuudesta sekä asiakkaan saamista sosiaalipalveluista ovat aina salassa pidettäviä. Henkilötietolain säännösten tavoitteena puolestaan on toteuttaa yksityiselämän suoja ja muita yksityisyyden suoja turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tiedonkäsitteilytavan kehittämistä ja sen noudattamista. Henkilötietolain 9 §:n mukaan käsiteltävien henkilötietojen tulee olla käsittelyn kannalta tarpeellisia. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 24 §:n mukaan palvelunjärjestäjä on asiassa rekisterinpitäjä.

Kovin yksityiskohtaisten henkilön yksityiselämää kuvaavien tai niitä paljastavien tietojen vaatiminen, kerääminen ja tallentaminen asiakkaalta voi olla henkilötietolain vastaista ainakin silloin, kun mainitut tiedot eivät ole henkilötietolain ja sosiaalihuollon asiakaslain tarkoittamin tavoin tarpeellisia ja välttämättömiä sosiaalihuollon palvelujen järjestämisessä, sosiaalihuollon tarpeen selvittämisessä tai palvelua tai tukitoita koskevan päätöksen täytäntöönpanossa.

Eri asia on se, mitä tietoja palveluntuottaja tarvitsee laskutusta varten. Tietosuojavaltuutettu on eräässä ratkaisussaan (21.5.2015 Dnro 550/452/2015) katsonut, että taksit tarvitsevat laskutusta ja mahdollisia laskutusepäselvyyksiä varten tiedot asiakkaiden tekemistä matkoista katuosoitteiden tarkkuudella. Mainitut laskutustiedot eivät kuulu kuitenkaan kyseistä palvelua koskevaan asiakasrekisteriin, vaan matkojen laskutusta koskevat tiedot ovat erillisessä laskutusjärjestelmässä. Tietosuojavaltuutettu katsoi, että sosiaalihuollon viranomaisella on laskutusta varten (laskutuksen oikeellisuuden varmistamiseksi) oikeus saada tarvittavia matkustustietoja, joita voivat olla myös osoitetiedot.

Selvityksen mukaan asiakasta koskeviin matkan järjestämistä ja toteuttamista koskeviin asiakirjoihin ei tallenneta yksilöityä pääteosoitetta (kadun tai tien numeroa) vaan ainoastaan kohdeosoite (katu- ja tietaso).

Tarkempi kohdetieto kysytään selvityksen mukaan yleisesti kaikilta. Näin tehdään sen takia, että matkapalvelukeskus voi yhdistellä tarvittaessa kuljetuspalveluun oikeutettujen vaikeavammaisten henkilöiden matkoja. Näitä tietoja ei kuitenkaan viedä, kuten edellä on todettu, asiakastietojärjestelmään. Korostan vielä tässä yhteydessä, että matkoja yhdisteltäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota tietojen luottamuksellisuuteen, jottei asiakasta koskevat arkaluonteiset tai salassa pidettävät tiedot välity toisille palvelujen käyttäjille (kanssamatkustajille).

Olen samaa mieltä lausunnossa esitetyn kanssa siitä, että dokumentoidut tiedot, jotka liittyvät kuljetuspalvelujen järjestämiseen, saattavat olla joissain tilanteissa merkityksellisiä myös asiakkaan oikeusturvan kannalta. Näin voi olla erityisesti silloin, kun kysymys on sen arvioimisesta, onko kyseessä kohtuullisena pidettävä kuljetuspalvelu tai jos selvitettäväksi tulee onko kyseessä opiskelu- tai työmatka. Pidän mahdollisena myös sitä, että kohdetietoa kysyttäessä arvioidaan sitä, onko kyseessä vammaispalvelulain mukaan korvattava matka vai onko kyseessä esimerkiksi terveydenhuollon matka, jolloin matkat voivat kuulua sairaskorvauslain sääntöjen perusteella korvattaviin matkoihin.

Kunnalla on siis oikeus seurata sitä, että henkilöille myönnetyt palvelut ja tukitoimet järjestetään lain edellyttämällä tavalla. Vaikeavammaisella henkilöllä on kuitenkin oikeus päättää muun muassa siitä, mihin hänelle myönnetyt kuljetuspalvelumatkat käytetään. Kunta ei voi siis edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä yksilöllisten perusteiden esittämistä kuljetuspalvelujen järjestämisen syistä. Korkein hallinto-oikeus on eräässä ratkaisussaan (KHO 31.7.2002 T 1802) todennut, että vaikeavammaiselta henkilöltä voitiin edellyttää yksilöllisten syiden sijaan yleisluonteista selvitystä matkojen tarpeesta.

Kantelukirjoitukset ja saatu selvitys huomioon ottaen minulla ei ole aihetta epäillä, että sosiaalitoimi olisi toiminut asiassa lainvastaisesti. - - -