

20.10.2008

Dnro 941/4/07

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Aila Linnakangas

SALASSA PIDETTÄVIEN ASIAKIRJOJEN KÄSITTELY JA ASIAKIRJOJEN LUOVUTTAMINEN HENKILÖLLISYYTTÄ TARKASTAMATTA SOSIAALIPALVELUKESKUKSESSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 14.3.2007 päivätyssä sähköpostikirjeessään avopuolionsa asiapapereiden käsittelyä Kajaanin sosiaalipalvelukeskuksessa.

Hän kertoi avopuolionsa käyneen jättämässä sosiaalipalvelukeskukseen toimeentulotukihakemukseen tarvittavia liitteitä. Toimiston vahtimestari oli ottanut valokopiot toimiston käytävällä sijainneella kopiokoneella ja antanut alkuperäiset paperit takaisin hänen avopuolisolleen. Tämä oli kuitenkin palannut sosiaali-toimistoon runsaan puolen tunnin kuluttua tuomaan unohtamaansa liitettä. Vahtimestari ei kuitenkaan ollut enää paikalla eikä kukaan sosiaaliviranomaisista tavattavissa. Kantelijan mukaan hänen avopuolionsa oli havainnut kopiokoneen viereisellä pöydällä heidän perhettään ja kantelijaa koskevia asiakirjoja eli Kansaneläkelaitoksen päätökset asumistuesta ja opintotuesta. Hänen avopuolionsa soiteltua ovisummereita muutaman minuutin oli eräs virkailija tullut ulos huoneestaan. Avopuoliso oli jättänyt virkailijalle puuttuneen asiapaperin ja ilmoittanut samalla siitä, että kopiokoneen vieressä oli julkisesti nähtävillä salassa pidettäviä asiakirjoja. Sosiaalivirkailija ei ollut pyytänyt anteeksi tai edes pahoitellut asiaa. Kantelijan mukaan sosiaalivirkailija oli luovuttanut pöydällä olleet asiakirjat henkilöllisyyttä tarkistamatta hänen avopuolisolleen, jota virkailija ei ennestään tuntenut.

3 RATKAISU

3.1 Virastomestarin menettely

Kainuun maakunta-kuntayhtymän antaman selvityksen mukaan virastomestari oli ottanut kopiot asiakkaan hakemuksen liitteistä, jolloin osa kopioista oli jäänyt inhimillisen erehdyksen vuoksi kopiokoneen viereiselle pöydälle. Virastomestari oli vastannut neuvonnan toiminnasta kyseisenä päivänä yksin. Hän oli näin ollen kopioita ottaessaan palvellut samanaikaisesti myös muita asioimassa olleita henkilöitä, mikä osaltaan oli voinut heikentää hetkellisesti hänen tarkkaavaisuuttaan kopioinnissa. Virastomestari oli ollut ruokatunnilla klo 12–13, minkä vuoksi hän ei ollut paikalla enää klo 12.15 kan-

telijan avopuolison tullessa uudelleen sosiaalipalvelukeskukseen. Neuvonta oli suljettu virastomestarin ruokatunnin ajan.

Virastomestari on allekirjoittaneelle asian esittelijälle vahvistanut 29.9.2008 puhelimesta edellä todetussa selvityksessä esitetyn tapahtumien kulun. Virastomestarin mukaan valokopiokone oli sosiaalipalvelukeskuksen käytävällä osin tilanpuutteen vuoksi, mutta myös sen vuoksi, että asiakkaat voivat ottaa ilmaiseksi kopioita hakemustaan varten tarvittavista liitteistä. Virastomestari kertoi kopiot otettuaan antaneensa alkuperäiset paperit asiakkaalle, mutta kopiokoneeseen olikin vahingossa jäänyt kaksi alkuperäistä paperia, jotka ilmeisesti seuraava kopioitsija oli nostanut kopiokoneen viereen. Virastomestari pahoitteli tapahtunutta ja korosti, että kyse oli yksittäisestä, osin kiireen aiheuttamasta virheestä. Hän kertoi, että sosiaalipalvelukeskuksessa on myös kopiokone, johon yleisöllä ei ole pääsyä, mutta virastomestareilla ei ole mahdollisuutta kesken kiireisen asiakaspalvelun käyttää sitä, koska se sijaitsee eri kerroksessa.

Totean, että vaikka kiire saattaa lisätä virheiden mahdollisuutta, se ei poista asianomaisen vastuuta suorittaa tehtävänsä asianmukaisella huolellisuudella.

Katsonkin virastomestarin menetelleen huolimattomasti jättäessään asiakkaan salassa pidettäviä asiakirjoja kopiokoneeseen, johon myös muilla asiakkailla oli pääsy.

3.2

Sosiaalityöntekijän menettely

Kuntayhtymän selvityksen mukaan sosiaalityöntekijä oli ottanut huoneensa ovella vastaan asiakkaan, joka oli tullut tuomaan lisäliitteitä toimeentulotukihakemukseen. Koska neuvonta oli ollut suljettu, sosiaalityöntekijä oli ottanut liitteet vastaan ja toimittanut ne neuvontaan vahtimestarin pöydälle. Asiakas oli tuolloin kertonut huomanneensa kopiokoneen viereen jääneet asiakirjat. Sosiaalityöntekijän mieleen ei selvityksen mukaan ollut tullut siinä tilanteessa, että kukaan muu kuin asianomainen itse pyytäisi papereita eikä hän näin ollen pyytänyt asiakkaalta erikseen henkilöllisyystodistusta.

Edellä todetun selvityksen perusteella sosiaalityöntekijällä ei mielestäni ollut erityistä aihetta epäillä asiakirjoja pyytäneen asiakkaan henkilöllisyyttä. Kiinnitän kuitenkin sosiaalityöntekijän huomiotavastaisen varalle velvollisuuteen varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä asiakirjoja luovutettaessa.

3.3

Kajaanin sosiaalipalvelukeskuksen menettely

Julkisen vallan on perustuslain 22 §:n mukaan turvattava perusoikeuksien, kuten perustuslaissa turvattu yksityiselämän suojan toteutuminen.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 18 §:n nojalla viranomaisen tulee hyvän tiedonhallintatavan luomiseksi ja toteuttamiseksi huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta sekä eheydestä ja muista tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) mukaan asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Mainitun lain 14 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Kunnan sosiaalihuollosta vastaavien viranomaisten on siis järjestettävä sosiaalihuollon hakemusten vastaanotto ja siihen liittyvät palvelut siten, että asiakkaiden yksityisyys turvataan eikä salassapitovelvoitteita rikota.

Näkemykseni mukaan Kajaanin sosiaalipalvelukeskuksen hyvää palvelua oli sinänsä se, että asiakkailla oli järjestetty joustava mahdollisuus saada maksutta kopioita hakemuksia jättäessään. Kiinnitän kuitenkin Kajaanin sosiaalipalvelukeskuksen huomiota asiakkaiden yksityisyyden suojan turvaamiseen palvelujen järjestämisessä.

4

TOIMENPITEET

Kiinnitän virastomestarin huomiota vastaisen varalle huolellisuuteen salassa pidettävien asiakirjojen käsittelyssä (kohta 3.1).

Samoin kiinnitän sosiaalityöntekijän huomiota (kohta 3.2) varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä ja oikeudesta salassa pidettäviin tietoihin.

Kiinnitän vielä Kajaanin kaupungin sosiaalipalvelukeskuksen huomiota asiakirjakopioinnin järjestämiseen siten, ettei salassa pidettäviä asiakastietoja joudu sivullisten tietoon (kohta 3.3).

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni Kainuun maakunta -kuntayhtymän tietoon. Pyydän antamaan päätösjäljennöksen tiedoksi myös virastomestarille ja sosiaalityöntekijälle.