

21.5.2026

EOAK/8134/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Anne Ilkka**

## **SÄHKÖINEN ASIOINTI MAISA.FI-PALVELUSSA HUOLLETTAVAN PUOLESTA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän käytäntöä, jonka mukaan sähköinen asiointi huollettavan puolesta Maisa.fi-palvelussa ei ole mahdollista tilanteessa, jossa lapselle on tehty huollonjakomääräys. Kantelijan mahdollisuus sähköiseen asiointiin lapsen puolesta päättyi tammikuussa 2025, vaikka käräjäoikeuden vahvistaman tehtävänjakopäätöksen mukaan hänellä oli oikeus päättää yksin lapsen koulua, sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja passia koskevista asioista.

Kantelija ei ole pystynyt asioimaan lapsen asioissa sähköisesti Helsingin kaupungin järjestämissä sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa tai HUSin palveluissa Maisa.fi-palvelun kautta. Kantelija oli tiedustellut asiasta ja saanut Helsingin kaupungilta vastauksen, että sähköinen asiointi huollettavan puolesta huollonjakotilanteissa ei ole mahdollista. Asioinnin mahdollistava Apotti-järjestelmän tekninen muutos on tarkoitus toteuttaa toukokuussa 2026.

Kantelija viittasi kantelussaan Maija Sakslinin 3.5.2024 antamaan päätökseen [EOAK/3445/2023](#), jossa todettiin menettely lainvastaiseksi.

### **2 SELVITYS**

#### **2.1 Asiakirjat**

Kantelun johdosta hankittiin selvitys ja lausunto:

- Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtajan ja yhteisten palvelujen johtajan lausunto 15.5.2026 (HEL 2026-006259 T 03 01 02), jonka liitteenä oli tietohallintojohtajan selvitys 30.4.2026
- HUS-yhtymän hallintoylilääkärin selvitys 20.5.2026 (HUS/4322/2026)

#### **2.2 Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan selvitys ja lausunto**

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala totesi lausunnossaan pääpiirteittäin seuraavaa.

Huoltajien ei ole ollut mahdollista asioida huollettavan puolesta Maisa-asiakasportaalissa silloin, kun huoltajilla on ollut huollonjakosopimus, joka koskee muutakin kuin asumista. Tämän johdosta Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on ollut mukana käynnistämässä tarvittavat korjaavat toimenpiteet yhteistyössä Oy Apotti Ab:n, järjestelmätoimittaja Epicin sekä Digi- ja väestötietoviraston kanssa. Huollettavan puolesta asiointiin estyminen on liittynyt tilanteisiin, joissa huollonjakosopimus tai huollonjakomääräys on koskenut muutakin kuin lapsen asumista, eikä järjestelmä ole kyennyt tulkitsemaan huoltajuuteen liittyviä rajoituksia riittävän tarkasti. Vaatimus tilanteen korjaamiseksi on esitetty Oy Apotti Ab:lle vuonna 2024.

Vuosien 2024–2025 aikana Oy Apotti Ab on tilannut järjestelmätoimittajalta tarvittavat muutokset asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Talven 2025–2026 aikana on valmisteltu Digi- ja väestötietoviraston kanssa liittymärajoitusten muutoksia, joiden avulla huoltajuustietojen käsittely voidaan toteuttaa aiempaa tarkemmin ja ajantasaisemmin.

Maisa-asiakasportaaliiin on toteutettu muutos, jonka perusteella järjestelmä hakee 9.5.2026 alkaen Digi- ja väestötietoviraston valtuutuspalvelusta ajantasaiset tiedot huoltajuuksista sekä niihin liittyvistä rajoituksista kirjautumisen yhteydessä. Muutos mahdollistaa lapsen puolesta asiointiin myös niissä tilanteissa, joissa on tehty huollonjakosopimus muutakin kuin asumista koskien tai siihen liittyviä rajoituksia.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala katsoo, että nyt toteutetut muutokset parantavat olennaisesti palvelun saatavuutta, käytettävyyttä ja asiakkaiden yhdenvertaista mahdollisuutta asioida sähköisesti. Muutokset edistävät digipalvelulain (306/2019) 5 §:n mukaisten vaatimusten toteutumista sekä hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaisen palveluperiaatteen mukaista asiakkaan tarpeiden huomioon ottamista.

Kehittämistyössä on varmistettu, että tietosuojaa ja tietoturvaa koskevat vaatimukset täyttyvät erityisesti tilanteissa, joissa huoltajuuteen liittyy rajoituksia tai turvakielto. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala seuraa palvelun toimivuutta ja asiakaskokemusta käyttöönoton jälkeen ja tekee tarvittaessa jatkokehitystoimenpiteitä.

### **2.3 HUS-yhtymän selvitys**

HUS-yhtymän hallintoylilääkärin antaman selvityksen mukaan asiaa on selvitetty yhdessä Oy Apotti Ab:n kanssa, ja he ovat nyt korjanneet tämän Maisan toiminnallisuuden versiopäivityksen yhteydessä 9.5.2026 suunnitellun aikataulun mukaisesti.

## 3 RATKAISU

### 3.1 Keskeiset oikeusohjeet

#### Perustuslaki

Perustuslain 6 §:n mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

#### Hallintolaki

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

#### Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019, digipalvelulaki) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Lain 2 §:n mukaan digitaalisella palvelulla tarkoitetaan verkkosivustoa tai mobiilisovellusta sekä niihin liittyviä toiminnallisuuksia.

Digipalvelulain 4 §:ssä todetaan, että viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvallisuus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu. Viranomaisen on varmistettava digitaalisten palvelujensa yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa. Lisäksi viranomaisen on varmistettava digitaalisten palvelujensa riittävä yhteensopivuus hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 3 §:ssä tarkoitettujen tukipalvelujen sekä muiden viranomaisten digitaalisten palvelujen kanssa.

Digipalvelulain 5 §:n mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus käyttää asiassaan viranomaisten sähköisten viestien ja asiakirjojen vastaanottamiseen hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetussa laissa tarkoitettua viestinvälityspalvelua tai muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää, jos viranomainen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa.

Viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.

Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.

Viranomainen voi rajoittaa väliaikaisesti digitaalisen palvelun käyttöä käyttäjäryhmien tai alueellisen saatavuuden perusteella, jos se on välttämätöntä palvelun kehittämiseksi tai testaamiseksi.

Digipalvelulain 6 §:ssä säädetään palvelun käyttäjän sähköisestä tunnistamisesta. Jos digitaalisesta palvelusta on mahdollista saada salassa pidettäviä tietosisältöjä nähtäväksi ja käytettäväksi, palvelun käyttäjä on tunnistettava hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 3 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua luonnollisen henkilön tunnistuspalvelua, vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain 2 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettua vahvaa sähköistä tunnistamista tai painavasta perustellusta syystä muuta vastaavaa tietoturvallista tunnistuspalvelua käyttämällä.

### **3.2 Apulaisoikeusasiamiehen aikaisempi ratkaisu**

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin antoi 3.5.2024 ratkaisun [EOAK/3445/2023](#), jossa hän arvioi sähköisen asioinnin toteutumista Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla ja HUS-yhtymässä käytössä olevassa asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin Maisa-asiakasportaalissa.

Asiassa saadun selvityksen mukaan, jos lapsen huollosta on tehty huollonjakosopimus tai -määräys, joka koskee myös muuta kuin lapsen asumista, puolesta-asiointi Maisa-portaalissa ei ollut mahdollista. HUS-yhtymä ja Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala olivat tietoisia ongelmasta. Apotti Oy oli pyrkinyt löytämään ratkaisua asioinnin mahdollistamiseksi, mutta ratkaisua ongelmaan tai tarkempaa aikataulua ei ollut vielä tiedossa.

Apulaisoikeusasiamies totesi, että Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sekä HUS-yhtymän asiakkaiden, joiden lapsella on huollonjakosopimus tai -määräys, mahdollisuus asioida sähköisesti lapsen puolesta Maisa-palvelussa, ei toteutunut digipalvelulain 5 §:ssä edellytetyllä tavalla. Hallinnon palveluperiaatteen edellyttämä palvelujen saatavuus, asiakkaan tarpeiden huomioon ottaminen ja palvelujen helppokäyttöisyys eivät myöskään toteutuneet.

Apulaisoikeusasiamies kehotti Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää edelleen etsimään teknistä ratkaisua, jolla sähköinen asiointi olisi mahdollista toteuttaa Maisa-palvelussa kantelussa tarkoitetuissa tilanteissa. Apulaisoikeusasiamies pyysi Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää ilmoittamaan 31.12.2024 mennessä mihin toimenpiteisiin ratkaisun johdosta on ryhdytty ja millä tavoin sähköisen asioinnin mahdollistamista on pyritty edistämään.

Helsingin kaupunki ja HUS-yhtymä ilmoittivat joulukuussa 2024, että apulaisoikeusasiamiehen päätöksen [EOAK/3445/2023](#) jälkeen Helsingin kaupunki, HUS-yhtymä ja Oy Apotti Ab ovat ryhtyneet edistämään teknistä ratkaisua, joka mahdollistaa Maisa-sovelluksen lainmukaisen käytettävyyden. Teknisen rajapinnan vaihto uudempaan, joka mahdollistaa puolesta-asiointitietojen siirron suomi.fi-palvelusta kantelussa tarkoitetuissa tilanteissa, oli käynnistynyt syksyllä 2024 Helsingin kaupungin, HUSin, Oy Apotti Ab:n ja DVV:n kanssa yhteistyössä. Uusi rajapinta pystyy käsittelemään sekä turvakiellot että huollonjakosopimukset, vaikka huollonjakosopimuksessa olisi päätetty muustakin kuin asumiseen liittyvistä asioista. Muutosten on tarkoitus valmistua keväällä 2026.

### 3.3 Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän menettelyn arviointi

Perustuslain 6 §:ssä taataan ihmisten yhdenvertaisuus. Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Hallintolain 7 §:ssä on määritelty hallinnon palveluperiaate. Sen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Palveluperiaate pitää sisällään muun muassa palvelun saatavuuden, laadun ja asiakkaan tarpeiden huomioon ottamisen. Palvelun saatavuus edellyttää, että viranomaisen järjestää palvelunsa niin, että palveluja on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Digipalvelulain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.

Digipalvelulain 5 §:ssä säädetään viranomaisen velvollisuudesta tarjota jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Sähköisen asiakirjan ja viestin toimittamista koskeva sähköinen tiedonsiirtomenetelmä voi tarkoittaa viestinvälityspalvelua, viranomaisen omaa digitaalista palvelua tai sähköpostia riippuen asian laadusta ja toimitettavissa tiedoista.

Viranomaisen harkintaan jää tapa, jolla asiakirjat ja viestit voidaan toimittaa sähköisesti. Koska terveydenhuollon asiat ovat pääsääntöisesti salassa pidettäviä, sähköinen asiointi terveydenhuollon palveluissa edellyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista digipalvelulain 6 §:n mukaisesti.

Digipalvelulakia koskevassa hallituksen esityksessä (HE 60/2018 vp) korostetaan sitä, että viranomaiset järjestävät henkilöiden asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvät digitaaliset palvelut ja sähköisen asioinnin niin, että sähköinen asiointikanava on käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella. Myös muiden, vaihtoehtoisten kanavien ja asiointitapojen saatavilla olosta on huolehdittava tarkoituksenmukaisella tavalla. Laissa ei säädetä asiakkaille digitaalisten palvelujen käyttövelvoitetta.

Hallituksen esityksen mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Säännöksessä ei rajata minkälaisia viestejä hallinnon asiakas voi lähettää viranomaisen tarjoaman digitaalisen palvelun tai muun sähköisen tiedonsiirtomenetelmän avulla, vaan velvollisuus koskee vain viestintämahdollisuuden tarjoamista asiointitarpeen hoitamiseksi. Viestit voivat liittyä esimerkiksi asian vireille panemiseen ja tietopyynnön tai neuvontapyynnön esittämiseen.

Hallituksen esityksessä todetaan, että ehdotettava säännös on neutraali sähköisen asiakirjan ja viestin toimittamista koskevan sähköisen tiedonsiirtomenetelmän tavan osalta. Se voi tarkoittaa viestinvälityspalvelua, viranomaisen omaa digitaalista palvelua tai sähköpostia riippuen asian laadusta ja toimitettavissa tiedoista. Viranomaisen harkintaan jäisi se tapa, jolla asiakirjat ja viestit voidaan toimittaa sähköisesti ottaen kuitenkin huomioon muun muassa saavutettavuusvaatimukset.

Hallituksen esityksen mukaan säännös velvoittaa käytännössä viranomaisen järjestämään asioinnin siten, että kaikissa tilanteissa hallinnon asiakkaalla on mahdollisuus toimittaa asiaansa koskeva sähköinen asiakirja tai muu sähköinen viesti viranomaiselle sähköisessä muodossa, ellei jossakin muussa laissa toisin säädetä. Siten viranomainen voi poiketa velvollisuudestaan ainoastaan silloin, kun lain tasoisessa säännöksessä on säädetty asiakirjan toimittamistavasta toisin. Toimintaympäristön muutos ja yhteisten sähköisten asiointipalvelujen kehittyminen johtavat siihen, että viranomaisia voidaan entistä enemmän velvoittaa vastaanottamaan asiakirjoja ja viestejä sähköisessä muodossa.

Oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että viranomaisella on velvollisuus järjestää palvelutoimintansa siten, että sähköinen asiointi viranomaisen kanssa on mahdollista kaikissa viranomaisen toimialaan ja toimivaltaan kuuluvissa asioissa. Koska viranomaiselle on säädetty velvollisuus tarjota hallinnon asiakkaalle mahdollisuutta lähettää viranomaiselle sähköisiä viestejä, ei asiointimahdollisuus rajaudu pelkästään asioiden vireillepanoon. Digitaalisia palveluja ja muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä käyttäen on pystyttävä asioimaan viranomaisen kanssa mistä tahansa syystä, joka liittyy hallinnon asiakkaan tarpeeseen saada tietoa viranomaisen toiminnasta, palvelujen käytöstä, asian vireillepanoon liittyvistä edellytyksistä tai muusta asioinnista. (Tomi Voutilainen, Digitaalisten palvelujen sääntely, Alma Talent verkkokirja 2023, s. 245–248.)

Totean, että digipalvelulaki velvoittaa viranomaista järjestämään sähköisen asioinnin niin, että sähköinen asiointikanava on käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella. Helsingin kaupunki ja HUS-yhtymä ovat järjestämistänsä vastuunsa perusteella vastuussa siitä, että hankittu palvelu toimii lain edellyttämällä tavalla.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää sähköisiä asiointipalveluja, mutta siitä huolimatta sähköinen asiointi on laajasti käytössä myös terveydenhuollossa ja sosiaalihuollossa. Niille asiakkaille, joilla on käytettävissään sähköisen asioinnin mahdollistavat välineet ja osaamista sähköisen asioinnin käyttöön, sähköinen asiointi tarjoaa ajasta ja paikasta riippumattoman, helpon ja nopean asiointimahdollisuuden. Palvelun käyttäjä voi asioida itselleen parhaiten sopivana ajankohtana, eikä hänen esimerkiksi tarvitse odottaa puhelinpalvelun takaisinsoittoa. Asiakkaan kannalta sujuva ja helppo asiointimahdollisuus on myös hallintolaissa edellytetyn hallinnon palveluperiaatteen mukaista.

Saadun selvityksen mukaan huoltajien ei ole ollut mahdollista asioida huollettavan lapsensa puolesta Maisa-asiakasportaalissa silloin, kun lapselle on tehty huollonjakosopimus tai -päätös, joka koskee muutakin kuin asumista. Siten edellä mainittujen asiakkaiden mahdollisuus asioida sähköisesti Maisa-asiakasportaalissa ei ole toteutunut perustuslain 6 §:ssä ja digipalvelulain 5 §:ssä edellytetyllä tavalla. Hallinnon palveluperiaatteen edellyttämä palvelujen saatavuus, asiakkaan tarpeiden huomioon ottaminen ja palvelujen helppokäyttöisyys eivät myöskään ole toteutuneet. Pidän Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sekä HUS-yhtymän menettelyä tältä osin lainvastaisena.

Asiassa saamieni tietojen mukaan lainvastainen tilanne on jatkunut useita vuosia. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sekä HUS-yhtymän ilmoitusten mukaan puolesta-asiointi huollonjakotilanteissa on mahdollistunut 9.5.2026 alkaen. Asioinnin mahdollistavien teknisten muutosten tekeminen järjestelmään on kestänyt noin kaksi vuotta apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin antaman päätöksen jälkeen. Pidän tätä aikaa liian pitkänä.

Koska Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala sekä HUS-yhtymä ovat jo korjanneet lainvastaisen tilanteen, asia ei kuitenkaan anna aiheutta enempää jatkotoimiini.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen menettelyn lainvastaisuudesta Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ja HUS-yhtymän tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennöksen tästä päätöksestäni.