

3.5.2024

EOAK/3445/2023

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Anne Ilkka

SÄHKÖINEN ASIOINTI MAISA.FI-PALVELUSSA HUOLLETTAVAN PUOLESTA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa sekä HUSissa käytössä olevan Apotti järjestelmän Maisa-asiakasportaalin toimintaa. Kantelijalla on kaksi lasta, joiden huollosta on tehty käräjäoikeudessa tehtävienjakomääräys. Kantelija vastaa lastensa kasvatuksesta, koulutuksesta, sairaan- ja terveydenhuollosta sekä pankkiasioista. Toisella huoltajalla on vain tiedoksisaantioikeus lasten asioista.

Tehdyn huollonjakosopimuksen vuoksi kantelija ei voi asioida lastensa puolesta Maisa-asiakasportaalissa. Kantelija ei näe lastensa sosiaalihuollon kirjauksiaan lainkaan ja näkee terveydenhuollon tietoja rajoitetusta Kanta-palvelusta. Tilanne on kantelijan osalta hankala, koska lapset ovat erityislapsia, joilla on paljon käyntejä ja asiointia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Kantelija ei voi tehdä lastensa puolesta reseptien uusimispyyntöjä, varata, peruuttaa tai tarkistaa vastaanottoaikoja eikä ottaa yhteyttä lääkäriin tai hoitajaan Maisan kautta.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin selvitys ja lausunto:

Digi- ja väestötietoviraston lausunto 17.7.2023

HUSin hallintoylilääkäriin lausunto 8.8.2023 ja IT-kehitysjohtajan selvitys 26.7.2023

Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan lausunto 22.8.2023

Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johtava lääkäriin selvitys 1.8.2023

Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ICT-kehityspäällikön selvitys 26.7.2023.

3 RATKAISU

3.1 Asiassa saatu selvitys

3.1.1. Digi- ja väestötietoviraston lausunto

Digi- ja väestötietovirasto totesi lausunnossaan, että huollonjakosopimusten tehtävänjaon sisältö on voitu 2.11.2020 alkaen rekisteröidä väestötietojärjestelmään kooditettuna tietona. Käyttöön otetut kooditetut tiedot koskevat lapsen huoltoon liittyen asumista, päätösoikeuksia (mm. nimiasiat, passi yms., sote-palvelut, asuminen, koulutus, muut) ja tiedonsaantioikeuksia (joko kaikki, tai: sote, koulutus).

Väestötietojärjestelmästä saatujen tietojen mukaan kantelijan lapsia koskeva huollonjakosopimus on tehty 5.7.2017. Huollonjaon sisältö on kooditettu väestötietojärjestelmään 22.8.2022 Helsingin käräjäoikeuden toimesta.

Suomi.fi-valtuuksien tuottamisesta ja kehittämisestä säädetään hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista annetussa laissa (571/2016). Digi- ja väestötietovirasto vastaa Suomi.fi-valtuuksien tuottamisesta lain 4.1 §:n nojalla. Lain 3 §:n 6 kohdassa Suomi.fi-valtuudet on määritelty asiointivaltuuspalveluksi, joka tarjoaa käyttäjäorganisaatiolle henkilön toimintakelpoisuutta ja toimivaltaa tai muuta tahdonilmaisua koskevan tiedon. Lisäksi tukipalvelulain 5.1 §:ssä on säädetty Suomi.fi palveluihin liittyvästä käyttöveloitteesta. Lainkohdan mukaan julkisen hallinnon viranomaiset ovat velvollisia käyttämään Suomi.fi-valtuudet -palvelusta saatavaa tietoa henkilön toimivallasta laillisena edustajana, kun tukipalvelu on käytettävissä ja kyseistä tukipalvelua vastaavan itsenäisesti hankitun palvelun palvelusopimus on päättynyt, jollei viranomaisen ole teknisistä tai toiminnallisista tai kustannustehokkuuteen taikka tietoturvasuuteen liittyvistä syistä välttämätöntä käyttää toiminnassaan tai sen osassa muuta palvelua. Suomi.fi-valtuuksien käytöstä julkisessa tehtävässä on säädetty myös tukipalvelulain 5 §:n 2 ja 3 momentissa sekä yksityisen käyttöoikeudesta lain 8.2 §:ssä. Suomi.fi-valtuudet on siten hyödynnettävissä sekä julkisen että yksityisen sektorin asiointipalveluissa.

Digi- ja väestötietovirasto on toteuttanut Suomi.fi-valtuudet -palveluun mahdollisuuden hyödyntää huollonjakosopimusten kooditusta. Palvelulla on edellytykset välittää huollon sisältöä koskeva kooditettu tieto Suomi.fi-valtuuksia käyttävälle asiointipalvelulle, joka voi tuon tiedon perusteella päätellä, onko huoltajalla oikeus asioida lapsen puolesta kyseisessä palvelussa.

Maisa-asiakasportaali on Apotti-järjestelmän sähköinen palvelu, joka mahdollistaa henkilön pääsyn tämän sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietoihin. Maisassa on mahdollista hoitaa omien asioiden lisäksi myös alaikäisten huollettavien sosiaali- ja terveydenhuollon asioita. Suomi.fi-valtuudet tukee käyttötilanteita, joissa lapsen huollosta on sovittu. Suomi.fi-valtuudet hyödyntää väestötietojärjestelmään kooditettua tietoa huollonjakosopimuksista, kun vanhemmat asioivat lapsensa puolesta. Asiointipalvelu voi halutessaan sallia huoltajan asioinnin lapsen puolesta huollonjakosopimuksesta huolimatta.

Maisan taustalla olevan Apotti -järjestelmän Suomi.fi -valtuuksien integraatio eli tekninen tapa kysellä tietoa huoltajien oikeudesta asioida huollettaviensa puolesta on sellainen, ettei se tue tehtäväkohtaisten huollonjakomääräysten huomioimista.

Suomi.fi-valtuudet -palvelulla olisi teknisesti edellytykset toimittaa huollonjakoa koskevaa tietoa asiointipalvelulle, mutta on asiointipalvelun oma asia toteuttaa oma järjestelmänsä siten, että se pystyy ottamaan valtuuksien tarjoamaa tietoa vastaan. Digi- ja väestötietovirasto on tiedottanut mahdollisuudesta huollonjakoa koskevien tietojen välittämisestä asiointipalveluille, sekä käynyt keskusteluja asiointipalveluiden kanssa toiminnan mahdollistamiseksi näiden omissa järjestelmissä.

Digi- ja väestötietovirasto katsoo, että Suomi.fi-valtuudet palvelu pystyy välittämään huollonjakoa koskevaa tietoa lainsäädännön edellyttämällä tavalla, ja että kantelussa tarkoitettu tilanne ei johdu Suomi.fi-valtuudet -palvelussa olevasta puutteesta.

Lisäksi DVV totesi lausunnossaan, että kantelija on ollut yhteydessä DVV:n kansalaisneuvontaan 30.8.2022, 27.2.2023 ja 21.5.2023. Hänelle on vastattu 30.8.2022, 27.2.2023 ja 24.5.2023. Vastauksissa kantelijaa on kehoitettu ottamaan yhteyttä Maisa-portaalin toiminnasta vastaavaan tahoon.

3.1.2 HUSin selvitys ja lausunto

HUS totesi selvityksessään ja lausunnossaan, että Apotti-järjestelmän Maisa-asiakasportaalissa on käytössä Suomi.fi-valtuuksien Puolesta asioinnin tarkistus, joka mahdollistaa lapsen puolesta asioinnin huollettavansa alaikäisen lapsen asioissa. Jos lapsen huollosta on tehty huollonjakosopimus tai -määräys, joka koskee myös muuta kuin lapsen asumista, puolesta-asiointi Maisa-portaalissa ei ole tällä hetkellä ollenkaan mahdollista.

Maisa-portaali on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen portaali, jonka sisällä ei voida rajoittaa näkyvyyttä vain terveydenhuollon tietoihin.

Tilanteessa, jossa huoltajilla on huollonjakosopimus, voivat molemmat huoltajat valtuuttaa yhdessä toisen huoltajan toimimaan erikseen sosiaalihuollon asioiden asiointiin sekä terveydenhuollon asioiden asiointiin. Tällä hetkellä Maisa-portaali ei kykene hyödyntämään edellä mainittuja valtuuksia. HUS tietohallinto ja Oy Apotti Ab yhdessä edistävät järjestelmän kehittämistä, jotta sähköinen asiointi onnistuisi tulevaisuudessa.

3.1.3 Helsingin kaupungin selvitys ja lausunto

Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala toteaa selvityksessään ja lausunnossaan, että valitettavasti tällä hetkellä Maisa-asiointiportaalia ei pysty käyttämään, jos vanhemmilla on huollonjakomääräys. Maisa on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen sähköisen asiointin kanava, joten siinä ei ole mahdollista rajoittaa asiointia vain terveydenhuollon tietoihin.

Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on tietoinen huollonjakosopimukseen liittyvistä Maisan käyttörajoituksista. Apotti Oy on pyrkinyt löytämään ratkaisua asiointin mahdollistamiseksi, mutta ratkaisua ongelmaan tai tarkempaa aikataulua ei ole vielä tiedossa.

Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala toteaa lausunnossaan, että kantelijalla on käytössään asiointitapoina sosiaali- ja terveydenhuollossa asiointi puhelimitse tai paikan päällä.

Helsingin kaupunki on selvityksessään ja lausunnossaan todennut, että Maisa-asiakasportaaliin liittyvää tiedottamista lisätään ja huollonjakosopimukseen liittyvää asiointia koskevaa tiedottamista selkiytetään.

3.2 Oikeusohjeet

Perustuslaki

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 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Lain 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 palveluiden tarjoamisesta säädetään digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa (306/2019, digipalvelulaki). Lain 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 asiointin 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 asiointin 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.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta

Lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 4 §:n 1 momentissa säädetään huoltajan tehtävistä. Lapsen huoltajan on turvattava lapsen kehitys ja hyvinvointi siten kuin 1 §:ssä säädetään. Tässä tarkoituksessa huoltajalla on oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, koulutuksesta, asuinpaikasta, harrastuksista sekä muista henkilökohtaisista asioista.

Lain 5 §:n 1 momentin mukaan lapsen huoltajat vastaavat yhdessä lapsen huoltoon kuuluvista tehtävistä ja tekevät yhdessä lasta koskevat päätökset, jollei toisin ole säädetty tai määrätty.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (730/2023) 50 §:ssä säädetään tietojen käsittelystä toisen puolesta. Henkilöllä on oikeus käsitellä toista henkilöä koskevia tietoja valtuutuksen tai holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 29 §:n 2 momentin nojalla. Huoltajalla on oikeus käsitellä huollettavasta tallennettuja tietoja, ellei 51 §:stä, tietosuoja-asetuksen 8 artiklan 1 kohdasta, tietosuojalain 5 §:stä tai lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 4 §:n 4 momentista muuta johdu.

3.3. Asian arviointi

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 viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Palveluperiaate pitää sisällään muun muassa palvelun saatavuuden, laadun ja asiakkaan tarpeiden huomioon ottamisen. Palvelun saatavuus edellyttää, että viranomainen järjestää palvelunsa niin, että palveluja on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa.

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 korostettu sitä, että säännös tarkoittaa viranomaiselle säädettyä kattavaa velvollisuutta sähköisen asioinnin järjestämiseen ja digitaalisten palvelujen tarjoamiseen viranomaisen toimialalla. Käytännössä säännös tarkoittaa, 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)

Lapsen huoltajat voivat sopia tai tuomioistuin voi määrätä lapsen huoltoon liittyvästä tehtävien jaosta. Huollonjakosopimukset voivat rajoittaa vanhemman päätös- tai asiointioikeuden esimerkiksi joihinkin seuraavista luokista: sosiaalipalvelut, terveystalvelut, varhaiskasvatus, opetus ja koulutus tai uskonnollisen yhdyskunnan jäsenyys. Huollonjakosopimusten tehtävänjaon sisältö on voitu syksystä 2020 alkaen rekisteröidä väestötietojärjestelmään kooditettuna tietona. Suomi.fi-valtuudet hyödyntää tätä kooditettua tietoa, kun vanhemmat asioivat lapsensa puolesta. Aikaisemmin huollon sisältöä koskevat tiedot on tallennettu vapaamuotoisena tekstinä, jolloin sähköinen asiointi Suomi.fi-valtuuksien kautta ei ole ollut mahdollista.

Sähköisen asioinnin toteutumisen edellytyksenä on, että kyseessä olevan asiointipalvelun järjestelmä pystyy ottamaan Suomi.fi valtuuksien tarjoamaa tietoa vastaan. Useat asiointijärjestelmät, kuten esimerkiksi Omakanta.fi, pystyvät käyttämään kooditettua huollonjakotietoja hyväkseen ja siten sähköinen asiointi lapsen puolesta on mahdollista.

Maisa on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottia käyttävien HUS-yhtymän ja Helsingin ja Uudenmaan hyvinvointialueiden yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasportaali. Maisassa asiakas tai potilas voi tehdä ajanvarauksia, tarkastella tulevia tapahtumiaan, valmistautua tapaamiseen ammattihenkilön kanssa, vastata kyselyihin, osallistua etävastaanotolle videon välityksellä, tarkastella tutkimustuloksia, tehdä hakemuksia sosiaalihuollon palveluihin ja tarkastella sosiaalihuollon päätöksiä sekä viestitellä potilasta tai asiakkaan asiaa hoitavien ammattilaisten kanssa. (<https://ukk.maisa.fi/>)

Asiassa saadun selvityksen mukaan, jos lapsen huollosta on tehty huollonjakosopimus tai -määräys, joka koskee myös muuta kuin lapsen asumista, puolesta-asiointi Maisa-portaalissa ei ole tällä hetkellä lainkaan mahdollista. Maisa-portaali on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen portaali, jonka sisällä ei voida rajoittaa näkyvyyttä vain terveydenhuollon tietoihin. Tilanteessa, jossa huoltajilla on huollonjakosopimus, voivat molemmat huoltajat valtuuttaa yhdessä toisen huoltajan toimimaan erikseen sosiaalihuollon asioiden asiointiin sekä terveydenhuollon asioiden asiointiin.

Totean, että digipalvelulaki velvoittaa viranomaista järjestämään sähköisen asioinnin niin, että sähköinen asiointikanava on käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää sähköisiä asiointipalveluja, mutta siitä huolimatta sähköinen asiointi on jo joiltain osin käytetyin asiointitapa viranmaisen kanssa asiointissa. 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 esimerkiksi asioida itselleen parhaiten sopivana ajankohtana, eikä hänen esimerkiksi tarvitse odottaa puhelinalvelun takaisinsoittoa. Asiakkaan kannalta sujuva ja helppo asiointimahdollisuus on myös hallintolaissa edellytetyn hallinnon palveluperiaatteen mukaista.

Asiassa saadun selvityksen mukaan niiden asiakkaiden, joiden lapselle on tehty huollonjakosopimus tai -määräys, ei ole mahdollista asioida Maisa-palvelussa lapsen puolesta järjestelmän teknisten ominaisuuksien vuoksi.

Totean, että Helsingin kaupunki ja HUS-yhtymä ovat järjestämisvastuunsa perusteella vastuussa siitä, että heidän hankkimansa palvelu toimii lain mukaisesti.

Sekä HUS-yhtymä että Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala ovat tietoisia huollonjakosopimukseen liittyvästä ongelmasta, joka estää huoltajan sähköisen asiointin lapsen puolesta. Saadun selvityksen mukaan Apotti Oy on pyrkinyt löytämään ratkaisua asiointin mahdollistamiseksi, mutta ratkaisua ongelmaan tai tarkempaa aikataulua ei ole vielä tiedossa. Saadusta selvityksestä ei käy ilmi, mitä toimenpiteitä Helsingin kaupunki ja HUS-yhtymä ovat tehneet, jotta Apotti Oy:n toimittama asiakas- ja potilastietojärjestelmä ei estä sen käyttäjiä toimimasta lain mukaisesti.

Tiedossani on, että vastaavanlainen este asiointille on saatu ratkaistuksi esimerkiksi Pirkanmaan hyvinvointialueen OmaTays-palvelussa.

Totean, 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 toteudu digipalvelulain 5 §:ssä edellytetyllä tavalla. Hallinnon palveluperiaatteen edellyttämä palvelujen saatavuus, asiakkaan tarpeiden huomioon ottaminen ja palvelujen helppokäyttöisyys eivät myöskään toteudu.

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

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen menettelyn lainvastaisuudesta Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen sekä HUS-yhtymän tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Pyydän Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimea sekä HUS-yhtymää ilmoittamaan 31.12.2024 mennessä, mihin toimenpiteisiin päätökseni on antanut aiheita.

Lähetän päätökseni tiedoksi Digi- ja väestötietovirastolle.