

Vastaus kuntalaisaloitteeseen suojatun sähköpostin käyttö sosiaali- ja terveystalvuuissa**4761/00.08.00/2018****Lanula § 95**

Kuntalaispalvelu.fi –palvelun kautta on Kouvolan kaupungille 17.8.2018 jätetty kuntalaisaloite suojatun sähköpostin käytöstä sosiaali- ja terveystalvuuissa. Kuntalaisaloitteessa on yksi osallistuja.

”Suojatun sähköpostin käyttö sosiaali- ja terveystalvuuissa

Sosiaali- ja terveystministeriö vuonna 2010 antamissa ohjeissa määrittelee palvelun tarjoajille käytänteitä arkaluontoisen ja salassa pidettävän tiedon välittämiseen sähköpostilla. Vielä tähän mennessä ei ohjeet ole tulleet osaksi arkista työskentelyä. Osa Kouvolan kaupungin työntekijöistä ei edes tiedä miten suojattua sähköpostia lähetetään tai mikä merkitys sillä on. Osa kaupungin ulkoistamista palveluista ei lainkaan suostu toimimaan sähköpostin välityksellä.

Haluankin kaikki Kouvolan kaupungin palvelut päivitettävän vuoden 2018 tasolle. Päivitys koskisi niin Kouvolan omia palveluita kuin myös ulkopuolisten toimijoiden palveluita. Kaupunki tehdessään sopimuksia velvoittaisi palveluja tarjoavat yritykset ottamaan suojatun sähköpostin osaksi viestintää asiakkaiden kanssa.”

Vastineena kuntalaisaloitteeseen todetaan, että rekisterinpitäjän tulee käsitellä asiakastietoja asianmukaisesti, turvallisesti ja luottamuksellisesti EU-asetuksen mukaisten periaatteiden mukaisesti.

Kouvolan kaupungin hyvinvointipalveluuissa on otettu suojattu sähköposti eli ns. turvasähköposti käyttöön vuoden 2015 syksyllä. Turvasähköpostin tarve arvioitiin palvelukohtaisesti ja hankittiin niille käyttäjille, joilla on työssään tarve sähköiseen vuorovaikutukseen arkaluontoisissa ja salassa pidettävissä asioissa asiakkaan kanssa. Käyttäjät ohjeistettiin käyttämään turvasähköpostia aina, kun kyseessä on esim.

- henkilötunnuksen sisältävä dokumentti
- tutkimustulokset
- terveystiedot
- sosiaalitoimen tiedot
- käyttäjätunnusanomukset
- valmistelutyössä (esim. muistutukset, kantelut)
- sopimukset
- muistiot jne.

Turvasähköpostia ohjeistettiin myös käyttämään niin, että lähettämällä turvasähköpostiviestin asiakkaalle, tämä voi viestiin vastaamalla lähettää arkaluonteista tietoa takaisin organisaatiolle päin.

Asiakkaita varten hankittiin vuoden 2016 syksyllä uusi palvelu eli perustettiin turvasähköpostilaatikoita asiakasaloitteeseen viestintään organisaatiolle

päin. Näitä postilaatikoita perustetaan palveluiden tarpeen mukaan ja niille määritellään vastaanottajat, jotka viestejä päivittäin lukevat ja niihin reagoivat. Viestin lähetys vaatii asiakkaalta vahvan tunnistautumisen.

Hyvinvointipalvelujen turvasähköpostiohjeistusta on täsmennetty 27.8.2018 siten, että henkilöstöä ohjeistetaan käyttämään turvasähköpostia **kaikessa** asiakkaan kanssa käytävässä sähköpostikeskustelussa, mikä liittyy asiakkuuteen sosiaali- ja terveystalvveluissa. Päivitetty ohje on laitettu jakoon hyvinvointipalvelujen henkilöstölle ja se on myös luettavissa henkilöstön intranetissa.

Lisäksi syyskuun aikana kartoitetaan kaikki hyvinvointipalvelujen turvasähköpostin käyttäjät palveluittain ja avataan tarvittaessa turvasähköpostiosoitte niille henkilöille, jotka sitä työssään tarvitsevat ja joilta se vielä puuttuu. Tällä hetkellä (tilanne 13.9.2018) turvasähköpostiosoitteen omaavia henkilöitä on hyvinvointipalveluissa yhteensä 727 henkilöä.

Palveluntuottajien, joilla on sopimuskumppanuus Kouvolan kaupungin kanssa, edellytetään noudattavan tietosuojaa EU:n tietosuojasetuksen vaatimuksiin perustuvan tietosuojaliitteen mukaisesti ja kiinnittävän huomiota tietosuojan asianmukaiseen toteutumiseen toiminnassaan. Kouvolan kaupunki valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa vuosittain toteutettavilla valvontakäynneillään. Mikäli valvontakäynnillä havaitaan toiminnan epäkohtia, veloitetaan palveluntuottajaa tekemään toimintamallien tarkistukset epäkohtien korjaamiseksi.

Mainittakoon tässä yhteydessä lisäksi, että Kouvolan kaupungin suunnitelmassa on Väestörekisterikeskuksen tuottaman palvelun Suomi.fi viestit-osiön käyttöönottoaminen. Suomi.fi- viestit palvelun kautta viestit ja niiden liitteet kulkevat salattuina tietoturvalista reittiä ja käyttäjä tunnistetaan vahvalla tunnistuksella. Kaikki tiedot ja asiakirjat ovat ainoastaan henkilön itsensä nähtävissä.

Lisätietoja: Tietosuojavastaava Marita Meriluoto, puh. 020 615 7380, marita.meriluoto(a)kouvola.fi ja vs. hallintopalvelupäällikkö Tanja Tammi-Turtiainen, puh. 020 615 9020, tanja.tammi-turtiainen(a)kouvola.fi.

Lasten ja nuorten palvelujen johtajan ehdotus:

Lautakunta päättää esittää yllä olevan selvityksen vastineena suojatun sähköpostin käyttöä koskevaan kuntalaisaloitteeseen.

Lasten ja nuorten lautakunnan päätös:

Päätösehdotus hyväksyttiin.
