

Suostumusmenettelyjen hyvät käytännöt





Sisältö

Yleistä suostumuksesta monialaiseen tiedonvaihtoon

Kaisa-Maria Kimmel, juristi,
Hyvinvointialueyhtiö Hyvil

Suostumusmenettelyt

Teija Hautera, johtava asiantuntija, Kela

Käytännön kokemukset ja asiakasesimerkit

Hanna-Mari Raittinen, ratkaisuasiantuntija, Kela
Anna-Riitta Liakka, tulosaluejohtaja,
Kymenlaakson hyvinvointialue

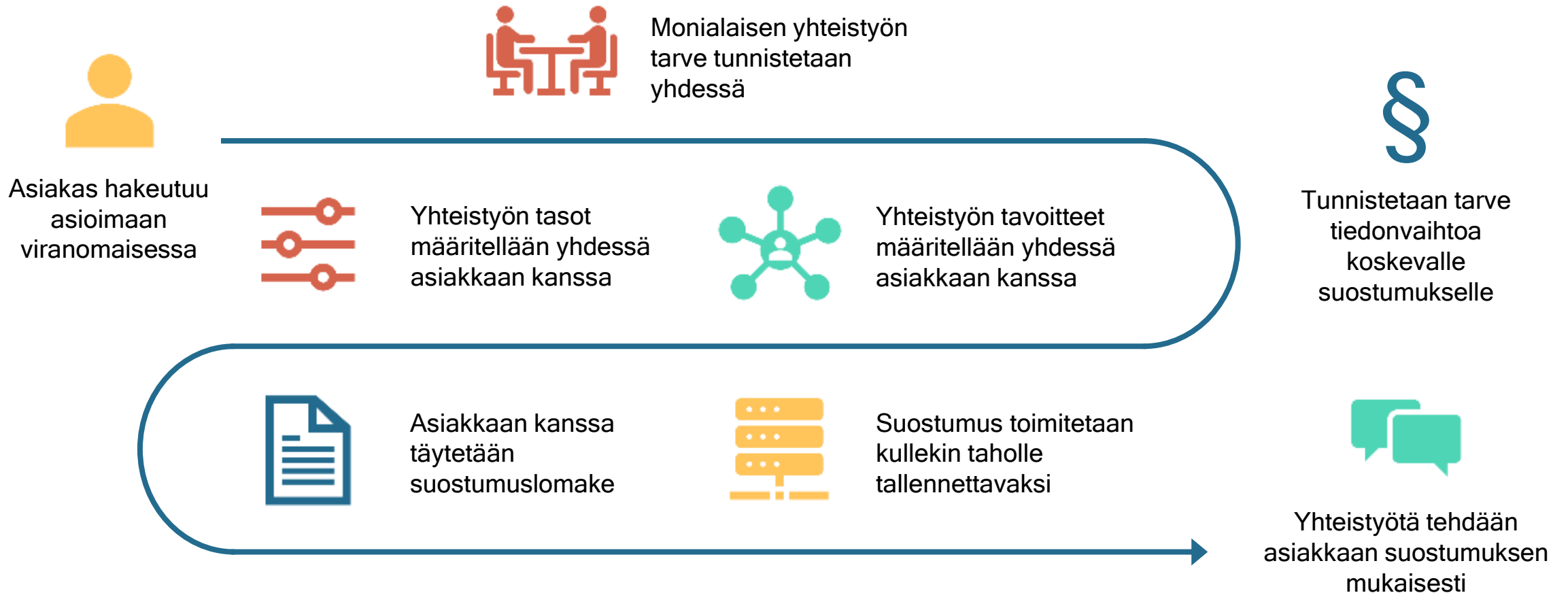
Kysymykset ja vastaukset

HYVIL

Yleistä suostumuksesta monialaiseen tiedonvaihtoon

Monialaisen yhteistyön hyvät käytännöt

Yleistä suostumuksesta



Asiakkaan suostumuksen käyttö monialaisessa yhteistyössä



Monialaista yhteistyötä ja tiedonvaihtoa tehdään asiakkaan palvelujen ja etuuksien edistämiseksi asiakaslähtöisesti.



Monialaiseen yhteistyöhön osallistuvien tahojen tulee tunnistaa asiakkaan tarpeiden mukaisesti, millä tasolla yhteistyötä tulee tehdä.



Kunkin yhteistyöhön osallistuvan tahon tulee tunnistaa, onko yhteistyössä kyse viranomaisen lakisääteisen tehtävän toteuttamisesta.



Jos monialaista yhteistyötä ei ole lailla määritelty, asiakas määrittelee antamallaan suostumuksellaan yhteistyön laajuuden ja tason.

Lakiin perustuva monialainen yhteistyö

Yhteistyöhön osallistuminen viranomaisen tehtävänä

- Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan muiden viranomaisten on osallistuttava pyynnöstä sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen

Laissa määritelty yhteistyö ja tiedonvaihto

- Työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta annetun lain määrittelemässä TYP-toiminnassa työ- ja elinkeinotoimisto, hyvinvointialue ja Kela toteuttavat asiakkaan palvelua yhteistyössä
 - Palvelutarpeen arviointi, palvelukokonaisuuksien suunnittelu, työllistymisprosessin eteneminen ja seuranta
 - Yhteistyössä vaihdettavat asiakastiedot määritelty TYP-laissa

Lakiin perustuva tiedon luovuttaminen

Viranomaisen tiedonsaantioikeudet laissa

- Sosiaalihuollon viranomaisella ja Kelalla on lakiin perustuva tiedonsaantioikeus toimivaltaansa kuuluvia etuus- tai palvelupäätöksiä varten tarvittaviin tietoihin

Lakiin perustuvat ilmoitusvelvollisuudet

- Huom. Viranomaisella on aina lain edellyttämät ilmoitusvelvollisuudet riippumatta siitä, osallistuuko se monialaiseen yhteistyöhön, esim. huoli-ilmoitus ja lastensuojeluilmoitus!

Asiakkaan suostumuksen määrittelemä monialainen yhteistyö



Monialaisen tiedonvaihdon mahdollistamiseksi tarvitaan asiakkaan suostumus silloin, kun on kyse yhteistyön tarpeen kartoittamisesta tai asiakaspolun tunnistamisesta (erotuksena varsinaisesta etuus- tai palvelupäätöksestä).



Kartoitusta, palvelutarpeen arviointia sekä eri viranomaisten palvelujen yhteensovittamista voidaan jatkaa asiakkaan määrittelemien tahojen kesken suostumuksessa todettujen tavoitteiden ja palvelujen edistämiseksi niin pitkään kuin asiakkaan tarve sitä edellyttää.



Kyseessä on asiakkaan nimenomainen suostumus, joka mahdollistaa tiedonvaihdon ja yhteistyön kunkin viranomaisen toteuttaessa lakisääteisiä tehtäviään.



Suostumus pyydetään asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukien. Asiakas voi esimerkiksi rajoittaa yhteistyössä vaihdettavien tietojen laajuutta, muuttaa suostumusta tai perua sen milloin vain.

Kiitos.

Kaisa-Maria Kimmel
Juristi, Hyvil Oy
kaisa-maria.kimmel@hyvil.fi

HYVIL
NVOINTI
ALU EYH
TI ÖV
ÄL **HYVIL** FÄ
RDS OMR
ÅDESBOL
AGET



www.hyvil.fi

A photograph of a smiling couple in winter attire. The woman is wearing a grey coat, a light blue turtleneck, and large blue earmuffs. The man is wearing a bright yellow puffer jacket, a red beanie, and has a plaid sleeve visible. They are standing outdoors near a metal railing. The image has a red gradient overlay on the left side.

Kela|Fpa[®]

Suostumusmenettelyt

Teija Hautera
Johtava asiantuntija
Kela

Kela|Fpa[®]

Yleisiä periaatteita tietojen luovuttamisesta



Lakiin perustuva tiedonsaantioikeus

- Henkilötietojen käsittelystä säädetään EU:n tietosuoja-asetuksessa ja tietosuojalaissa.
- Oikeudesta saada salassa pidettäviä tietoja säädetään julkisuuslaissa ja erityislainsäädännössä.

Asiakkaan tietojen luovuttaminen Kelasta kumppaneille

- Kaikki Kelassa olevat asiakasta koskevat tiedot ja asiakirjat ovat salassa pidettäviä.
- Kela luovuttaa asiakasta koskevia tietoja vain:
 - asiakkaalle itselleen
 - asiakkaan suostumuksella toiselle taholle tai
 - lakiin perustuen jollekin toiselle taholle.
- Jos sinulla on lakiin perustuva oikeus tiedonsaantiin, voit tarkastella tietoja [Kelan etuustietopalvelusta \(eli Kelmusta\)](#) tai tulorekisteristä.
- Jos soitat Kelaan ja pyydät salassa pidettävää tietoa asiakkaastasi, sinun täytyy perustella pyyntösi tai pyytää asiakastasi antamaan Kelalle suostumus tietojen luovuttamiseen.

Mistä on kyse tietosuoja-lainsäädännön näkökulmasta?

- Yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisesti viranomaisten henkilötietojen käsittelyn tulee aina perustua lainsäädäntöön.
- Käsittelyn oikeusperustana on joko laissa viranomaiselle säädetty tehtävä tai toiminta, joka luonteeltaan kuuluu viranomaiselle (GDPR 6.1 art. C alakohta tai GDPR 6.1 art. E alakohta).
- Joissain tilanteissa tiedonsaanti viranomaisen tehtävän suorittamiseksi tapahtuu JulkL 26.1 §:n 2 kohdan nojalla (suostumus) tiedonsaantisäännöksen puuttuessa.
- Julkisuuslain mukaan salassa pidettävien tietojen luovuttaminen voi perustua suostumukseen (JulkL 26.1 §, 2 kohta).

Yleisiä periaatteita suostumuskäytännöistä

1

Suostumuksen tulee olla vapaaehtoinen.

2

Suostumuksen muuttamisen ja peruuttamisen pitää olla asiakkaalle helppoa.

3

Suostumus on voimassa vain rajoitetun ajan. Epäselvissä tilanteissa suostumuksen voimassaolo on tarkistettava asiakkaalta.

4

Suostumusta ja sen perusteella saatuja tietoja käytetään vain siihen käyttötarkoitukseen, mihin se on annettu. Tämän vuoksi suostumuksessa pitää selkeästi kertoa, mihin tarkoitukseen suostumus annetaan.

Suostumus vai valtuutus?

- Asiakas voi valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan asioitaan.
- Jos yhteistyökumppanilla on tarve hoitaa esimerkiksi asiakkaan Kela-asiaa tämän puolesta, tarvitaan tähän asiakkaan **valtuutus**.
- Tilanteessa, jossa yhteistyökumppani tarvitsee vain tietoja Kelasta hoitaakseen oman työtehtävänsä, voi asiakkaan antama **suostumus** olla oikea vaihtoehto.
- Asiakkaan Kelaan antama suostumus oikeuttaa vain Kelassa olevien tietojen luovutukseen. Suostumus ei siis oikeuta esimerkiksi hakemaan etuuksia tai hoitamaan asiakkaan etuusasiaa.

Kela|Fpa[®]

Suostumusmenettely

Asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiseen

- Asiakas voi antaa Kelalle suostumuksensa tietojensa luovuttamiseen suullisesti tai kirjallisesti.
- **Suullinen suostumus:** Asiakas voi antaa suullisen suostumuksen puhelimitse tai käyntiasioinnin yhteydessä, mutta vain yksittäistä asiointikertaa varten.
- **Kirjallinen suostumus:** Kirjallinen suostumus tarvitaan, kun asiakkaan tilanteen selvittäminen edellyttää pidempää yhteistyötä eri toimijoiden välillä esimerkiksi silloin, kun on tarve selvittää, mihin Kelan etuuksiin ja palveluihin asiakkaalla on oikeus.

Yleinen suostumuslomake Y100

- Suostumuksen antamisessa voi käyttää yleistä suostumuslomaketta Y100: [Suostumus - Henkilötietojen vaihtoon ja käsittelyyn \(kela.fi\)](#)
- Yleisen suostumuslomakkeen käyttö on ohjeistettu: [Oikeus saada tietoja | Yhteistyökumppanit | Kela](#)
- Lomakkeessa tulee selkeästi kuvata se,
 - mikä on tietojen käsittelyn tarkoitus ja,
 - miksi asiakkaan suostumus tarvitaan.
- Lomakkeessa yksilöidään eli valitaan tarkasti
 - käsiteltävät henkilötiedot sekä se,
 - minkä toimijoiden välillä tietoja vaihdetaan.

Toimi näin, kun pyydät asiakkaalta suostumuksen:

1

Ennen suostumuksen antamista käydään läpi asiakkaan tietojen käyttöä koskevat oikeudet.

2

Ohjaa asiakasta täyttämään suostumuslomake Y100. Tallenna suostumus oman organisaatiosi ohjeiden mukaan.

3

Lähetä suostumus siinä mainituille kumppaneille. Kelaan voit toimittaa suostumuksen [suojatulla sähköpostilla](mailto:suojatulla.suostumukset@kela.fi) osoitteeseen suostumukset@kela.fi.
Vaihtoehtoisesti asiakas voi toimittaa lomakkeen itse OmaKelassa.

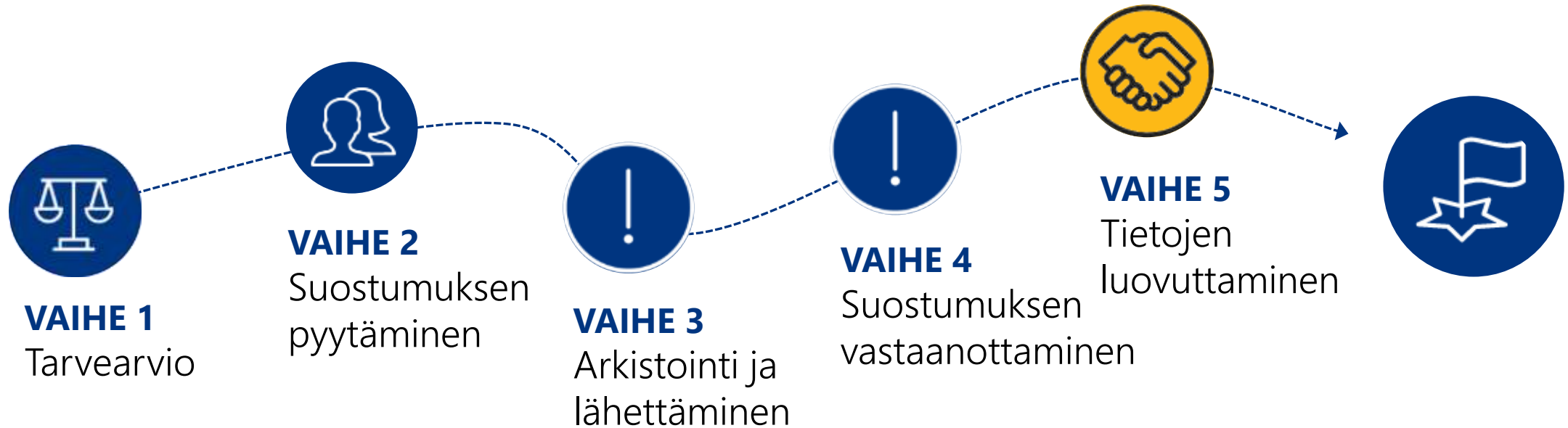
4

Muista ilmoittaa myös kumppaneille mahdollisesta suostumuksen muuttamisesta tai peruuttamisesta.

Suostumuksen myöhempi rajaus, muuttaminen tai peruminen

- Asiakas, joka on antanut suostumuksensa tietojen vaihtamiseen tiettyjen toimijoiden kesken, voi milloin tahansa myöhemmin rajata tai muuttaa suostumustaan tai peruuttaa sen kokonaan. Rajauksesta/muuttamisesta/perumisesta asiakkaalta tiedon saaneen toimijan on ilmoitettava asiasta myös muille suostumuksessa valituille toimijoille välittömästi.
- Tiedon välittäminen kumppaneille on tärkeää, jotta asiakasta koskevia tietoja ei luovuteta virheellisesti suostumukseen perustuen.
- Jos asiakas haluaa peruuttaa suostumuksensa, ilmoita siitä Kelaan [suojatulla sähköpostilla](#).
- Jos asiakas haluaa rajata, muuttaa tai täydentää antamaansa suostumusta, pyydä asiakasta täyttämään lomake uudestaan. Kun lähetät uuden suostumuksen Kelaan, se korvaa vanhan. Lähetä tieto peruutuksesta tai uusi suostumus suojatulla sähköpostilla osoitteeseen suostumukset@kela.fi.

Suostumusmenettelyn kulku



Kiitos!

Teija Hautera
johtava asiantuntija, Kela
teija.hautera@kela.fi

Tauko 5 min



Kela|Fpa[®]

Käytännön kokemuksia Y100-lomakkeen käytöstä

27.3.2023 Hanna-Mari Raittinen, ratkaisuasiantuntija, Kela



Milloin tarvitaan Y100 -lomake?

"Olen käyttänyt Y100 lomaketta työkyvyn tuen tiimeissä, joissa on paikalla useita eri toimijoita eri tahoilta, jolloin eri tahojen välinen tiedonsaantioikeus ei kata kaikkia tahoja".

Työkyvyn tuen tiimin peruskokoonpanoon kuuluu mm. Kela, TE-palvelut, sosiaalipalvelut, terveydenhuolto. Lisäksi mukana voi olla asiakkaan kanssa toimivia muita tahoja, kuten oppilaitos, kuntoutuksen palveluntuottaja.

"Y100 on mahdollistanut tutustumisen asiakkaan tietoihin jo ennen tiimiä. Tietoja on voinut olla tarpeen jakaa myös tiimin jälkeen, kun tehty suunnitelma ei ole edennyt suunnitellusti. Toisinaan asiakkaan asiaa on voitu ottaa tiimissä uudelleen käsittelyyn suunnitelman päivittämiseksi."

Kokemuksia uuden lomakkeen käytöstä

1

Asiakaslähtöisyys voi edellyttää eri toimijoiden välistä saumatonta yhteistyötä. Yhdessä jaettu tilannekuva mahdollistaa yhteisen ja samaan suuntaan katsovat toimenpiteet.

2

Hyvä yhteistyö edellyttää sitä, että tietoja voidaan vaihtaa sujuvasti. Lomaketta voidaan käyttää erilaisiin tarkoituksiin. Muistetaan lähettää lomake kaikille osapuolille, keitä se koskettaa.

3

Yhteistyö on sujuvaa, kun lomake on huolellisesti täytetty. Kun asiakkaalta pyydetään suostumus, on tärkeää merkitä oma taho tietojen saajaksi ja täyttää lomakkeen vastaanottajan tiedot.

4

Asiakkaiden tietoturvasta täytyy huolehtia, kun lomake lähetetään eri toimijoille. Suojattu sähköpostia käyttämällä tietoturva säilyy.

Käytännön kokemuksia Y100-lomakkeen käytöstä

Kommenttipuheenvuoro

Kymenlaakson hyvinvointialue

Anna Liakka tulosaluejohtaja aikuisten sosiaalipalvelut

Kommentit

- Sosiaalihuollon näkökulmasta oli ensin vaikea hahmottaa lomakkeen käyttötarkoitusta, koska sosiaalipalveluissa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säätelee tiedonsaantioikeutta
- Toisaalta em laki korostaa myös asiakkaan osallisuutta
- Yleinen suostumuslomake sopii erityisesti verkostotyöhön, jossa useita toimijoita mukana ja HUOM! sosiaalihuolto ei aina ole verkoston koolle kutsuja
- Y100 mahdollistaa, että kaikkien toimijoiden ei tarvitse tehdä omaa
- Ohjeistettava lomakkeen tallentaminen omiin asiakastietojärjestelmiin (Kelan logo on ok 😊)
- Varmistettava kunkin toimijan yhteystiedot (lähetetään kaikille toimijoille suojatulla s-postilla)

Asiakasnäkökulma

- Lomake tukee asiakastyötä, koska
 - a) Lomake ohjaa kartoittamaan toimijat asiakkaan verkostossa
 - b) Kertoo asiakkaan palvelun tarpeesta, jos/kun asiakas ei osaa nimetä toimijoita
 - c) Kun toimijat tiedossa vältetään mahdollinen päällekkäinen työ ja tehdään yhdessä työtä asiakkaan parhaaksi

Kiitos

Anna Liakka, tulosaluejohtaja
Kymenlaakson hyvinvointialue
anna-riitta.liakka@kymenhva.fi

Kysymykset ja vastaukset

Kysymykset ja vastaukset

- Mitä asiakastietoja ammattilaiset voivat suostumuksella vaihtaa?
 - Suostumuksen perusteella tietoja luovutetaan suostumuksen mukaisesti eli vain siltä osin, mihin on suostuttu.
- Mitkä tiedot ovat luottamuksellisia suostumuksesta huolimatta?
 - Yleisesti voi sanoa, että mitä arkaluontoisemmasta tiedosta on kyse, niin sitä kriittisempi tulee olla tiedon luovuttamisen osalta. Vaikka asiakkaalta pyydetty suostumus sisältäisi terveystiedot esim. työkyvyn arvioimiseksi, niin suostumuksella tulisi käsitellä vain niitä terveystietoja, jotka ovat relevantteja työkyvyn arvioinnin kannalta.
 - Harkintaa tulee käyttää myös siltä osin millä tarkkuudella terveystietoja käsitellään. Annetaan vain tarvittavat tiedot esimerkiksi asiakirjasta, ei koko asiakirjaa, jos muut tiedot eivät ole tarpeen. Kaikesta asiakastiedosta luovutetaan vain se osa, joka tarvitaan suostumuksessa kuvatussa yhteistyössä.

Kysymykset ja vastaukset

- Mihin sosiaaliohjaajana tarvitsen asiakkaan kirjallisen suostumuksen ja milloin riittää suullinen jne?
 - Sosiaalihuollossa toimivalla sosiaaliohjaajalla on lakiin perustuva tiedonsaantioikeus, silloin kun hän toteuttaa kyseisen asiakkaan sosiaalihuollon palveluja. Tällöin suostumusta ei tarvita tietojen saamiseksi muilta viranomaisilta.
 - Jos sosiaaliohjaaja toimii esim. työllisyyspalveluissa tai terveydenhuollossa tulee hänen pyytää asiakkaalta suostumus. Yksittäinen tietopyyntö voidaan hoitaa asiakkaan suullisella suostumuksella. Jos tietoja tarvitaan laajemmin, niin kirjallinen suostumus esim. Y100 lomakkeella tarvitaan.

Kysymykset ja vastaukset

- Voinko antaa sosiaalityöntekijälle asiakkaan tietoa ilman asiakkaan lupaa?
- Jos sosiaalihuollossa työskentelevä sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja pyytää Kelasta tietoja, joita hän tarvitsee antaakseen työtehtäviinsä kuuluvia sosiaalihuollon palveluita, niin tiedot tulee antaa asiakkaan suostumuksesta riippumatta.

Kysymykset ja vastaukset

- Työkyvyn tuen tiimillä (TYKE-tiimi) tämä lomake myös käytössä. Kuinka tarkasti tulee rajata yhteistyötahot, jotka rastitetaan kohdassa 3?
 - Rajauksesta tulee ilmetä järjestämisvastuussa oleva viranomainen ja tarvittaessa sen sisällä kyseistä palvelua toteuttava ja yhteistyöhön osallistuva palvelulinja tai yksikkö, esimerkiksi terveydenhuollon osalta asiakkaan oma hyvinvointialue, sosiaalihuollon osalta oman hyvinvointialueen aikuissosiaalityö tai tietyn järjestön nimetty toiminta tai projekti
 - Asiakas voi itse haluta rajata tiedonvaihdon vain tiettyyn yksikköön, esimerkiksi tiettyyn terveysasemaan, sairaalapalveluihin, neuropsykiatrinen kuntoutus ja valmennus tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon aikuissosiaalityön mielenterveystyön palveluihin.

Kysymykset ja vastaukset

- Miten muut yhteistyössä olevat toimijat saavat tiedon suostumuksesta?
 - Se taho, jolle suostumus on annettu, lähettää lomakkeen muille tiedonvaihtoon nimetyille tahoille. Kukin taho tallentaa lomakkeen järjestelmiinsä ja vastaa suostumusten tarkistamisesta ja ajantasaisuudesta omassa toiminnassaan.

Kysymykset ja vastaukset

- Mitä suostumuksia vastaanottavien viranomaisten tulee tehdä?
 - Yhteistyössä tulee sopia mihin suostumukset lähetetään esimerkiksi suojatulla sähköpostilla. Kelalle lähetettävät suostumukset tulee lähettää osoitteella suostumukset@kela.fi.
 - Asiakkaan tietosuojan kannalta on tärkeää, että ajantasaiset suostumustiedot löytyvät helposti.
 - Erityisesti suostumuksen rajaukset tai peruutukset tulee tehdä niin, että tietoa ei luovuteta vahingossa liikaa.

Kysymykset ja vastaukset

- Miten toimitaan, jos on epävarmuutta siitä kattaako suostumus pyydettyt tiedot?
 - Suostumuksen perusteella tietoja luovutetaan suostumuksen mukaisesti eli vain siltä osin, mihin asiakas on antanut suostumuksen. Asiakkaan suostumusta ei tule tulkita laajentavasti. Kun suostumuksessa valittu viranomainen pyytää suostumukseen perustuen tietoja, tietojen luovuttamisen lainmukaisuus ja suostumuksen noudattaminen ovat tietoja luovuttavan viranomaisen vastuulla. Epävarmassa tilanteessa joko pyydetään asiakkaalta varmistus siitä mitä tietoja voidaan luovuttaa tai tietoja ei luovuteta ollenkaan. Joskus on syytä tehdä kokonaan uusi suostumus.

Kysymykset ja vastaukset

- Jos asiakas rajaa suostumuksesta yhden yhteistyökumppanin pois, niin mitä rajaustiedon vastaanottaneen toimijan tulee tehdä ja miten se vaikuttaa muihin yhteistyökumppaneihin?
- Rajaustiedon vastaanottaneen toimijan on todella tärkeää varmistaa, että kaikki suostumusmenettelyn piirissä olevat toimijat saavat tiedon rajauksesta, jotta tietoa ei luovuteta jatkossa liian laajasti. Huolellisuutta vaaditaan myös rajauksen vastaanottaneilta toimijoilta siinä, että rajaus näkyy asiakastiedoissa aikaisemman suostumuksen yhteydessä siten, ettei virheellistä tietojen luovutusta tapahdu.

**Tutustu Y100-lomakkeeseen
ja ohjeeseen:**

**Oikeus saada tietoja |
Yhteistyökumppanit | Kela**

**kela.fi/yhteistyokumppanit-
asiakaspalvelu-oikeus-saada-tietoja**

Kiitos osallistumisesta!

Tomi Ståhl, kehityspäällikkö, Kela

tomi.stahl@kela.fi

Kaisa-Maria Kimmel, juristi, Hyvil Oy

kaisa-maria.kimmel@hyvil.fi

Teija Hautera, johtava asiantuntija, Kela

teija.hautera@kela.fi

Hanna-Mari Raittinen, ratkaisuasiantuntija, Kela,

hanna-mari.raittinen@kela.fi

Anna-Riitta Liakka, tulosaluejohtaja, Kymenlaakson
hyvinvointialue, anna-riitta.liakka@kymenlaaksonhva.fi