

Liite 2

Toimintatapakuvaus

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala Tilaajana ja Häätäkeskuslaitos Palveluntuottajana sopivat seuraavista toimintatavoista. Liite 2:n sisällöstä neuvotellaan uudelleen sen jälkeen, kun Tilaajalla on pääsy ERICA Portalin kautta hätäpuhelutallenteiden kuunteluun.

Rekisteröityjen tieto- ja tarkastuspyyntöjen käsittelyprosessi

- a) Pyyntöön vastaanotto. Hakemuksen saapuessa Palveluntuottajalle asia kirjataan Palveluntuottajan asianhallintajärjestelmään. Asianhallintajärjestelmään avataan oma asiansa kalenterikuukausittain erikseen tietopyynnöille ja tarkastusoikeuden käytölle.
- b) Palveluntuottaja hakee hätäkeskustietojärjestelmästä pyyntöön liittyvät tiedot sekä tallettaa niiden yksilöintitiedot asianhallintajärjestelmään pyynnön kohdalle. Haun toteuttamiseksi Palveluntuottajan virkamiehet, joille toiminta on vastuutettu, saavat käsitellä rekisterissä olevia tietoja siinä määrin kuin se on tarpeen.
- c) Palveluntuottaja siirtää pyynnön Tilaajalle ratkaisun tekemistä varten. Moniviranomaistehtävissä siirto tapahtuu lähtökohtaisesti jokaiselle tehtävän rekisterinpitäjälle erikseen, ellei pyynnöstä käy selkeästi ilmi, että pyyntö koskee vain tiettyä rekisterinpitäjää. Tietosuojasyyistä Tilaaja hakee itse pyyntöön liittyvät raportit järjestelmästä. Palveluntuottaja toimittaa tallenteen tarvittaessa Tilaajalle niin kauan kuin Tilaajalla ei ole pääsyä tallenteisiin. Tarkastusoikeuden käyttämisen osalta Palveluntuottaja tarkastaa tiedot ja toimittaa tehtävien tunnistetiedot pyyntöön liittyville rekisterinpitäjille. Asiasta ei tehdä erillistä siirtopäätöstä. Siirto tapahtuu Tilaajan antamaan osoitteeseen sähköpostilla tiedonhallintalain ja -asetuksen mukaisesti asianmukaisesti salattuna. Tilaaja kirjaa asian tiedonhallintajärjestelmäänsä.

Tilaaja tekee ratkaisun tietojen luovuttamisesta ja toimittaa tiedot tai kielteisen/osittain kielteisen päätöksen tiedon pyytäjälle. Mikäli rekisteröity pyytää tallenteen litteroituna, Palveluntuottaja toimittaa tallenteen Tilaajalle litterointia varten.

Tiedon luovuttavalla taholla on vastuu vastaanottajan varmistamisesta esimerkiksi sähköisellä varmenteella tai kirjatulla kirjeellä. Tilaaja varmistaa tarvittaessa tiedon pyytäjän henkilöllisyyden omia menetelmiään käyttäen. Tiedon pyytäjälle ei tarvitse tehdä siirtoilmoitusta.

Tilaaja voi pyytää rekisterinpitönsä kuuluvia tallenteita Palveluntuottajalta erillisellä tallennepyyntölomakkeella. Tilaaja sitoutuu toimittamaan palveluntuottajalle listan henkilöistä, joilla on oikeus pyytää tallenteita Tilaajan lukuun.

Rekisteröityjen oikeuksien toteutuminen

Rekisteröityjen oikeudet toteutetaan tietopyyntöjen, tarkastusoikeuden käytön sekä GDPR:n 16 – 22 artiklojen mukaisten toimenpiteiden avulla. Häätäkeskustoimintaan ei sovelleta 18 artiklaa.

- a) Pyyntöön vastaanotto. Hakemuksen saapuessa Palveluntuottajalle asia kirjataan Palveluntuottajan asianhallintajärjestelmään, johon avataan vuosittain oma asiansa rekisteröityjen oikeuksien toteuttamiselle.
- b) Palveluntuottaja hakee hätäkeskustietojärjestelmästä pyyntöön liittyvät tiedot sekä tallettaa niiden yksilöintitiedot asianhallintajärjestelmään pyynnön kohdalle. Haun toteuttamiseksi Palveluntuottajan virkamiehet, joille toiminta on vastuutettu, saavat käsitellä rekisterissä olevia tietoja siinä määrin kuin se on tarpeen.

c) Palveluntuottaja siirtää pyynnön sekä siihen liittyvät tiedot Tilaajalle ratkaisun tekemistä varten. Tästä tehdään merkintä asianhallintajärjestelmän metatietoihin. Asiasta ei tehdä erillistä siirtopäätöstä. Siirto tapahtuu Tilaajan antamaan osoitteeseen sähköpostilla tiedonhallintalain ja -asetuksen mukaisesti asianmukaisesti salattuna. Tilaaja kirjaa asian tiedonhallintajärjestelmäänsä.

d) Tilaaja tekee päätöksen asiassa. Päätös lähetetään rekisteröidylle annettuun osoitteeseen. Päätös lähetetään Palveluntuottajalle tiedoksi tai toimenpiteitä varten.

e) Palveluntuottajalla on oikeus käyttää toimenpiteiden toteuttamisessa alikäsittelijää.

Tietoturvaloukkauksesta ilmoittaminen

Palveluntuottajalla on saatuaan tietoonsa mahdollisen tietoturvaloukkauksen, oikeus hakea hätäkeskustietojärjestelmästä tarvittavat tiedot rekisterinpitäjälle ilmoittamiseksi ja aloittaa tarvittava selvitystyö.

Henkilötietojen käyttö Palveluntuottajan lakisääteisten tehtävien hoitamiseen

Laillisuusvalvonta ja työnantajan työjohto- ja valvontaoikeuden toteuttaminen.

Hätäkeskuslain 20 §:n 3 momentin mukaan Palveluntuottajalla on oikeus saada otsikossa mainittuihin tarkoituksiin tarvittavat hätäilmoitustallenteet ja kyseiseen tallenteeseen liittyvät tehtävätiedot ja muut välttämättömät tiedot maksutta.

Kyseiset tiedonsaantioikeudet yksittäistapauksissa toteutetaan virkanimikkeittäin seuraavasti:

- Hätäkeskuslaitoksen ylijohdaja, hänen sijaisensa tai hänen määräyksestään Hätäkeskuslaitoksen virkamies
- Lakimies (laillisuusvalvonta)
- Asiantuntija (laillisuusvalvonta)
- Tietosuojavastaava
- Juristi (tiedonhallinta)
- Asiantuntija (rekisterinpito)
- Laaturapäällikkö
- Kehittämispäällikkö
- Toimialapäällikkö (soster, poliisi ja pelastus)
- Erityisasiantuntija (päivystystoiminnan kehittäminen)
- Hätäkeskustietojärjestelmän pääkäyttäjä
- Hätäkeskustietojärjestelmän aluepääkäyttäjä
- Hätäliikenneasiantuntija
- Erityisasiantuntija (tietokanta)
- Sovellusasiantuntija
- Järjestelmäpäällikkö
- Virve-pääkäyttäjä
- Tietokanta-asiantuntija
- Asiantuntija (ilmoitinlaitteet)
- Hätäkeskuksen päällikkö tai hänen määräyksestään hätäkeskuksen asiantuntija, vuoromestari taikka vuoromestarin roolissa toimiva ylipäivystäjä
- Hätäkeskuksen apulaispäällikkö tai hänen määräyksestään hätäkeskuksen asiantuntija
- Vuoromestari tai vuoromestarin roolissa toimiva ylipäivystäjä tai hänen määräämänsä ylipäivystäjä

Edellä mainittuihin virkoihin nimetyt henkilöt voivat ilman erillistä tietopyyntöä hakea sisäisen laillisuusvalvonnan tai työjohto- ja valvontaoikeuden toteuttamiseksi tarvitsemansa välttämättömät tiedot suoraan hätäkeskustietojärjestelmästä.

Tilajalla on oikeus saada tarvittaessa Palveluntuottajalta lokitietoja näistä tietojen hauista, kunnes järjestelmän kehitys mahdollistaa Tilajalle itsenäisen lokitietojen tarkastamisen. Tilaja voi halutessaan tehdä lokirekisteriin tarkastuksia pyytämällä Palveluntuottajalta tietoja rajatuista tehtävistä.

Hätäkeskuslaitos valvoo virkamiestensä toimintaa sisäistä valvontaa koskevien lakien, asetusten sekä valtionhallinnon ja viraston omien ohjeiden mukaisesti.

Liitteessä kolme (3) on tarkemmin määritelty ja kuvattu nämä toimet.

Laillisuusvalvonta-, suunnittelu- ja kehittämistoiminta

Hätäkeskuslain 21 §:n 2 momentin mukaan Tilaja saa luovuttaa Palveluntuottajalle tietoja otsikossa mainittuihin tarkoituksiin, jos tiedot ovat välttämättömiä. Tässä tapauksessa laillisuusvalvonnalla tarkoitetaan tietoja, jotka eivät kohdistu yksittäiseen nimettyyn tehtävään.

Palveluntuottaja toimittaa Tilajalle suunnitelman laillisuusvalvontaan sekä suunnittelu- ja kehittämistoimintaan liittyen. Suunnitelma voi olla koko vuodelta taikka lyhyempi tiettyyn toimintaan kohdistuva. Suunnitelmassa kuvataan toiminnan tavoitteet, laajuus ja tietoluokat, joihin tietopyyntö kohdistuu. Tietopyyntö toimitetaan samansisältöisenä koko toimialalle.

Tilaja ratkaisee tietopyynnön koko kalenterivuotta koskien. Tilaja huomioi tietojen välttämättömyyden Palveluntuottajan lakisäätelysten tehtävien valvomiseksi, suunnittelemiseksi ja kehittämiseksi. Tilaja pyrkii tekemään yhtenäisen ratkaisun koko toimialan kanssa.

Myönteisen ratkaisun jälkeen Palveluntuottajalla on edellä mainitussa kohdassa kuvattu oikeus itsenäiseen tiedonhakuun sekä selvityksen antamiseen. Mikäli Tilaja ei joltain osin ole myöntämässä pyydettyjen tietojen käyttöä, neuvotellaan asiasta osapuolten kesken.

Tilajalla on oikeus saada tarvittaessa Palveluntuottajalta lokitietoja näistä tietojen hauista, kunnes järjestelmän kehitys mahdollistaa Tilajalle itsenäisen lokitietojen tarkastamisen. Tilaja voi halutessaan tehdä lokirekisteriin tarkastuksia pyytämällä Palveluntuottajalta tietoja rajatuista tehtävistä.

Hätäkeskuslaitos valvoo virkamiestensä toimintaa sisäistä valvontaa koskevien lakien, asetusten sekä valtionhallinnon ja viraston omien ohjeiden mukaisesti.

Liitteessä kolme (3) on tarkemmin määritelty ja kuvattu nämä toimet.

Koulutus

Hätäkeskuslain 21 §:n 2 momentin mukaan Tilaja saa luovuttaa Palveluntuottajalle tietoja koulutukseen, jos tiedot ovat tähän tarkoitukseen välttämättömiä. Tiedot luovutetaan tällöin pseudonymisoituna.

Palveluntuottaja toimittaa Tilajalle koulutussuunnitelman, jossa on yksilöity tavoitteet, laajuus ja tietoluokat, joihin tietopyyntö kohdistuu sekä ajallinen kesto sekä tehtävään nimetyt virkamiehet. Tilaja ratkaisee tietopyynnön huomioiden tietojen välttämättömyyden Palveluntuottajan henkilöstön osaamisen kehittämisessä. Tilaja pyrkii tekemään yhtenäisen ratkaisun koko toimialan kanssa. Mikäli Tilaja hyväksyy suunnitelman, se tekee asiasta kirjallisen päätöksen. Palveluntuottajan nimeämät virkamiehet ovat oikeutettuja suoraan hakemaan suunnitelmien mukaiset tiedot hätäkeskustietojärjestelmästä sekä pseudonymisoimaan ne.

Tilajalla on oikeus saada tarvittaessa Palveluntuottajalta lokitietoja näistä tietojen hauista, kunnes järjestelmän kehitys mahdollistaa Tilajalle itsenäisen lokitietojen tarkastamisen. Tilaja voi halutessaan tehdä lokirekisteriin tarkastuksia pyytämällä Palveluntuottajalta tietoja rajatuista tehtävistä.

Hätäkeskuslaitos valvoo virkamiestensä toimintaa sisäistä valvontaa koskevien lakien, asetusten sekä valtionhallinnon ja viraston omien ohjeiden mukaisesti.

Tiedonhallintayksikkönä toimiminen

Hätäkeskuslain 16 a §:n 3 momentin mukaan Hätäkeskuslaitos vastaa hätäkeskustietojärjestelmästä julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019) mukaisesti. Tehtävään kuuluu hätäkeskustietojärjestelmän toiminnan sekä tietoturvan ja tietosuojan varmistaminen. Näiden lakisääteisten tehtävien hoitamiseksi Palveluntuottajalla on oikeus suoraan lain nojalla saada tarvittavat tiedot tehtävän hoitamiseksi eikä erillistä tietolupaa tarvita.

Palveluntuottajan tulee huolehtia hätäkeskustietojärjestelmän toimivuudesta yhdessä järjestelmätoimittajan sekä tämän alihankkijoiden kanssa. Hätäkeskustietojärjestelmän toimivuus koostuu teknisestä sekä toiminnallisesta kokonaisuudesta. Toiminnallinen kokonaisuus määräytyy hätäkeskustietojärjestelmän hallinnollisten perustietojen syötön kautta, millä ohjataan järjestelmän toimintaa.

Palveluntuottajan tulee selvittää eteen tulleet vikatilanteet sekä teknis-toiminnalliset ongelmat mahdollisimman nopeasti. Häiriönhallinnan sekä erityyppisten vikatilanteiden ja toiminnallisten havaintojen yhteydessä palveluntuottajan tehtävään osallistuvilla virkamiehillä on oikeus tarvittaessa tarkastella häiriöilmoituksessa määriteltyä tapahtumaraporttia, mahdollisesti hätäilmoitustallennetta, lokitietoja sekä muita tarpeellisia hätäkeskustietojärjestelmän tietoja häiriön syyn selvittämiseksi ja korjaamiseksi.

Palveluntuottajan alikäsittelijällä on oikeus vastaaviin tehtävätietoihin asian selvittämiseksi erillisen tapauskohtaisen luvan nojalla, jonka Hätäkeskuslaitos palveluntuottajana myöntää, mikäli asian selvittäminen ei muutoin onnistu.

Rekisterinpitäjien välinen tietojen luovuttaminen muutoin kuin Palveluntuottajalle

Rekisterinpitäjät esittävät tietopyynnön suoraan toiselle rekisterinpitäjälle, joka ratkaisee asian. Siltä osin kuin toiselle rekisterinpitäjälle ei ole myönnetty suorakatseluoikeutta, tietoja pyytävä rekisterinpitäjä lähettää pyynnön suoraan asian ratkaisevalle rekisterinpitäjälle. Tilaaja tekee ratkaisun ja pyytää tarvittaessa hätäpuhelutallenteet Palveluntuottajalta.

Tarkempi kuvaus Palveluntuottajan tietojen käsittelystä lakisäätöisten hallinnollisten tehtävien hoitamiseen

1. *Sisäinen laillisuusvalvonta*
 - a. esimerkiksi kanteluiden, oma-aloitteisten laillisuusvalvonta-asioiden, palautteiden sekä tutkintapyyntöjen käsittelyihin liittyvät asiat (tarvittaessa tapahtumaraportti ja tallenne)
 - b. henkilötietojen käsittelyn valvonta erillisen suunnitelman perusteella
2. *Virkamiesoikeudellinen menettely (työnjohto- ja valvontaoikeus)*
 - a. tarvittaessa tehtävätietojen (tapahtumaraportin ja hätäpuhelutallenteen) haku ja analysointi
 - b. tehtäviin liittyvä viranomaispalautte
3. *Tehtävän läpikäyminen päivystäjän / siihen osallistuneiden päivystäjien kesken saman työvuoron aikana tai erityistapauksessa myöhemmin järjestettävässä tilaisuudessa*
 - a. virheellisen toimintatavan korjaaminen, laadun parantaminen, henkisen kuormituksen purkaminen
 - b. tehtävätiedot; hätäilmoitus, paikka, tehty riskianalyysi, hälytetyt resurssit, viestiliikenne
4. *Defusing-tilanne tai sen tarpeen selvittäminen (on syntynyt käsitys, että jotain kuormittavaa on tapahtunut)*
 - a. tilanteen selvittäminen purkutarpeen arvioimiseksi (häätäkeskuksen saliesihenkilö), purkutilaisuuden pitäjälle riittävät tiedot tapahtumasta
 - b. hätäilmoitus, viestiliikenne, tehtävätiedot
5. *Ylipäivystäjän, vuoromestarin, häätäkeskuksen asiantuntijan, muun määrätyn virkamiehen tekemä pidempiaikainen seuranta laadun valvomiseksi erillisen suunnitelman perusteella*
 - a. esimerkiksi ison riskianalyyssimuutoksen tukeminen ja toiminnan valvominen, valitun tehtävätyypin laaduntarkkailu (esim. äkkielottomuus tai huoneistopalot)
 - b. tehtävätiedot, hätäilmoitus, paikka, riskianalyysi, viestiliikenne, hälytetyt resurssit
6. *Riskinarvion kehittäminen asiantuntijatyönä tai projektissa erillisen suunnitelman perusteella*
 - a. tarkoitus parantaa hätäpuhelunkäsittelyn laatua ja riskinarvion osuvuutta
 - b. hätäilmoitustallenteet, riskianalyyssin valinnat, syntynyt tehtävälaji
7. *Päivystäjän ammatillinen tukeminen / perehdytys päivystystyössä*
 - a. tukea antava henkilö on jatkuvasti myötäkuuntelussa tuettavan takana ja osallistuu tehtävän hoitoon kokonaisuudessaan TAI seuraa tehtävien käsittelyä muusta päivystyspöydästä teknisesti seuraten kaikkea tekemistä
 - b. kaikki tehtävätiedot, puhelut, viestiliikenne tuettavan henkilön osalta
8. *Hätäkeskustietojärjestelmän häiriönhallinta*
 - a. Tarvittaessa tapahtumaraportti, hätäilmoitustallenne, lokitiedot sekä muut tarpeelliset hätäkeskustietojärjestelmän tiedot
9. *Hätäkeskustietojärjestelmän toiminnallisten ongelmien selvittäminen*
 - a. Tarvittaessa tapahtumaraportti, hätäilmoitustallenne, lokitiedot sekä muut tarpeelliset hätäkeskustietojärjestelmän tiedot