

Vammaisneuvosto 05.03.2026

Vastauksen antaminen vammaisneuvoston 4.12.2025 § 87 aloitteeseen vammaispalvelujen sähköpostipalvelujen saamisesta saavutettavaksi ja toimivaksi

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Westergård Mikaela
Hokkanen Timo

Päätösehdotus

Vammaisneuvosto päättää

1. merkitä alla olevan vastauksen vammaisneuvoston aloitteeseen tiedoksi

Vastaus vammaisneuvoston aloitteeseen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on siirtymässä vaiheittain pois sähköpostin käytöstä asiakasviestinnässä. Muutoksen taustalla ovat tietoturva vaatimukset sekä tarve varmistaa viestinnän luotettavuus ja asiakasasioiden oikea ohjautuminen. Samalla hyvinvointialueella on otettu käyttöön uusi digitaalinen asiointipalvelu Lunna, joka mahdollistaa turvallisen yhteydenpidon asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. Myös eduskunnan oikeusasiamies on ratkaisussaan EOAK/2648/2024 ohjannut Länsi-Uudenmaan hyvinvointialuetta olemaan käymättä asiakasasioita sähköpostin välityksellä, mikäli kyseessä ei ole riittävän vahva salaus eivätkä osapuolet ole tunnistettavissa.

Perinteinen sähköposti ei ole sosiaalipalveluissa käyttövarma kanava, sillä tavallisiin viesteihin sisältyy usein henkilötietoja. Turvaposteihin liittyi teknisiä riskejä, jotka saattoivat estää viestien avaamisen tai viivästyttää niiden käsittelyä, jos esimerkiksi viestin käsittelyä ei voitu heti sen saavuttua aloittaa. Sähköpostiin perustuva asiointi ei tällöin kaikissa tapauksissa täyttänyt asiakkaiden oikeusturvan tai asiakasohjauksen sujuvuuden edellytyksiä. Lunna on tarjonnut tähän ratkaisun: viestintä on vahvasti tunnistettua ja tietoturvallista, viestejä voidaan ohjata Lunnan sisällä oikeisiin palveluihin ja asiakas voi lähettää myös liitteitä turvallisesti.

Käyttämämme digiasiointialusta Lunna on hankittu noudattamaan digitaalisten palvelujen saavutettavuusvaatimuksia, ja sen käyttöliittymä tukemaan erilaisia apuvälineitä sekä johdonmukaista asiointia eri käyttäjäryhmille. Alustan kehittämisessä hyödynnetään WCAG 2.1 -kriteerejä, jotta palvelu olisi mahdollisimman esteetön. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on tehnyt palvelusta oman saavutettavuusarvioinnin, jolla on tunnistettu yhdenvertaisen asioinnin kehitystarpeita, joita edistetään jatkuvassa vuoropuhelussa alustatoimittajan kanssa. Lisäksi kehitämme jatkuvasti ohjeita Lunnan käyttöön eri asiakasryhmille, ja tarjoamme digitukea alueen asukkaille asiakaspalvelumme kautta (<https://www.luvn.fi/meilla-asiakkaana/asiakaspalvelu/digitaaliset-palvelut-ja-digituki#section-7684>).

Hyvinvointialueen asiakaspalvelu antaa yleistä neuvontaa palveluista ja auttaa ohjaamaan oikean palvelun piiriin. Asiakaspalvelu palvelee asiakkaita joka arkipäivä klo 8–16 välillä puhelimitse ja sähköpostitse sekä kuulovammaisia myös tekstiviestitse. Vammaispalveluihin voi olla yhteydessä ensisijaisesti Lunnan ja puhelinpalvelun kautta. Puhelinpalvelun aukioloaikoja on laajennettu. Lisäksi hyvinvointialueella valmistellaan uuden puhelinjärjestelmän hankintaa, jossa painotetaan entisestään käytettävyyttä ja asioinnin helppoutta. Työntekijät voivat edelleen käyttää asiakkaan asian hoitamisessa sähköpostia, jos se arvioidaan siinä tilanteessa tarkoituksenmukaisimmaksi tavaksi asian käsittelyyn.

Palveluiden hakeminen on edelleen mahdollista kolmella tavalla: (1) sähköisellä hakemuksella, joka integroidaan suoraan asiakastietojärjestelmään, (2) pdf-lomakkeella, jonka voi toimittaa turvallisesti Lunnassa, sekä (3) paperisella hakemuksella. Sosiaalipalvelujen neuvonnassa työskentelee vammaispalveluihin perehtyneitä ammattilaisia, ja asiakkaan yhteydenotto siirretään tarvittaessa vammaissosiaalityöhön.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kehittää asiakasohjausta jatkuvasti, jotta yhteydenotto olisi sujuvaa, tietoturvallista ja yhdenvertaista kaikille asukkailla. Palveluita, asiakaskokemusta ja digitaalista asiointia kehitetään vaiheittain. Osassa palveluista uudistuminen on jo edennyt pidemmälle, asiakasryhmien erilaisuutta ja tarpeita on tunnistettu sekä heidän asiakkaaksi tuloaan uudistettu. Osan palveluista kanssa kehitystyö on vasta edessä ja sähköpostin roolia osana palveluita arvioidaan kehitystyön edetessä.

ja

2. todeta aloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Päätös

Selostus

Hyvinvointialuelain (611/2021) 32 §:n mukaan vaikuttamistoimielimille tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai joilla vaikuttamistoimielin arvioi olevan merkitystä lasten ja nuorten, ikääntyneen väestön tai vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palveluiden kannalta, ja vaikuttamistoimielimet tulee ottaa mukaan osallistumisen ja kuulemisen kehittämiseen hyvinvointialueella.

Hyvinvointialueen hallintosäännön 83 §:n mukaan vaikuttamistoimielimellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa.

Sen viranomaisen, jonka käsiteltäväksi aloite kuuluu, on ilmoitettava aloitteen tekijälle kuukauden kuluessa aloitteen tekemisestä sen arvioitu käsittelyaika ja keneltä saa lisätietoja aloitteen käsittelystä.

Liitteet

Oheismateriaali

Tiedoksi

Täytäntöönpano

Päätöshistoria