

Rådet för personer med funktionsnedsättning 05.03.2026

## **Svar på initiativet av rådet för personer med funktionsnedsättning den 4 december 2025 § 87 om att göra funktionshindersservicens e-posttjänster tillgängliga och fungerande**

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):  
Westergård Mikaela  
Hokkanen Timo

### **Beslutsförslag**

Rådet för personer med funktionsnedsättning beslutar

1. anteckna nedanstående svar på rådet för personer med funktionsnedsättnings initiativ för kännedom

Svar på rådet för personers med funktionsnedsättnings initiativ

Västra Nylands välfärdsområde håller stegvis på att avveckla användningen av e-post i kommunikationen med klienter. Bakgrunden till förändringen är datasäkerhetskrav samt behovet av att säkerställa en tillförlitlig kommunikation och att klientärenden styrs rätt. Samtidigt har välfärdsområdet tagit i bruk den nya digitala plattformen Lunna, som möjliggör säker kontakt mellan klienter och yrkespersoner. Även riksdagens justitieombudsman har i sitt beslut EOAK/2648/2024 instruerat Västra Nylands välfärdsområde att inte behandla klientärenden via e-post, om krypteringen inte är tillräckligt stark och parterna inte kan identifieras.

Traditionell e-post är inte en driftsäker kanal inom socialservicen, eftersom vanliga meddelanden ofta innehåller personuppgifter. Säker e-post (Turvaposti) medförde tekniska risker som kunde hindra att meddelanden öppnas eller leda till fördröjd handläggning, till exempel om handläggningen inte kunde påbörjas omedelbart när meddelandet kom in. Ärendehantering per e-post uppfyllde därför inte i alla situationer förutsättningarna för klienternas rättsskydd eller en smidig klientstyrning. Lunna har erbjudit en lösning: kommunikationen är säkert och bakom stark autentisering. Meddelanden kan inom Lunna styras till rätta tjänster och

klienten kan också skicka bilagor på ett säkert sätt.

Den digitala plattformen Lunna har upphandlats för att uppfylla tillgänglighetskraven för digitala tjänster och med ett användargränssnitt som stöder olika hjälpmedel och ett konsekvent sätt att sköta ärenden för olika användargrupper. I utvecklingen av plattformen används WCAG 2.1-kriterierna för att tjänsten ska vara så tillgänglig som möjligt. Västra Nylands välfärdsområde har gjort en egen tillgänglighetsbedömning av tjänsten, där utvecklingsbehov för en jämlik ärendehantering har identifierats. Dessa behov drivs vidare i en kontinuerlig dialog med plattformslieferantören. Dessutom utvecklar vi ständigt anvisningar för användningen av Lunna för olika klientgrupper och erbjuder digitalt stöd till invånarna i området via vår kundtjänst (<https://www.luvn.fi/sv/kund-hos-oss/kundtjanst/digitala-tjanster-och-digitalt-stod#section-7684>).

Välfärdsområdets kundtjänst ger allmän rådgivning om tjänsterna och hjälper till att hänvisa klienten till rätt tjänst. Kundtjänsten betjänar vardagar kl. 8–16 per telefon och e-post samt hörselskadade personer även via sms. Funktionshindersservicen kan i första hand kontaktas via Lunna och telefontjänsten. Telefontjänstens öppettider har utvidgats. Dessutom bereds upphandlingen av ett nytt telefonsystem inom välfärdsområdet, där användbarheten och smidigheten i ärendehanteringens betonas ytterligare. Personalen kan fortfarande använda e-post för att sköta klientärenden, om det i den aktuella situationen bedöms vara det mest ändamålsenliga sättet att sköta ärendet.

Det är fortfarande möjligt att ansöka om tjänster på tre sätt: (1) med en elektronisk ansökan som integreras direkt i klientdatasystemet, (2) med en pdf-blankett som kan lämnas in på ett säkert sätt i Lunna samt (3) med en pappersansökan. I rådgivningen inom socialtjänster arbetar yrkespersoner med kompetens inom funktionshindersservicen, och vid behov förs klientens kontakt vidare till funktionshindersservicens socialarbete.

Västra Nylands välfärdsområde utvecklar klientstyrningen kontinuerligt för att kontakten ska vara smidig, datasäker och jämlik för alla klienter. Tjänsterna, kundupplevelsen och den digitala ärendehanteringens utvecklas stegvis. Inom vissa tjänster har förnyelsen redan kommit längre: olika klientgruppers behov har identifierats och deras väg in i tjänsterna har förnyats. För en del tjänster återstår utvecklingsarbetet, och e-postens roll som en del av tjänsterna bedöms i takt med att utvecklingsarbetet framskrider.

och

2. konstatera att initiativet är slutbehandlat.

## **Behandling**

## **Beslut**

## **Redogörelse**

Enligt 32 § i lagen om välfärdsområden (611/2021) ska påverkansorganen ges möjlighet att påverka planering, beredning, genomförande och uppföljning inom olika verksamheter i välfärdsområdet i frågor som är eller som ett påverkansorgan bedömer vara av betydelse för barnen, de unga, de äldre eller personer med funktionsnedsättning och med hänsyn till de tjänster dessa befolkningsgrupper behöver. Påverkansorganen ska också tas med när former för delaktighet och hörande utvecklas i välfärdsområdet.

Enligt 83 § i förvaltningsstadgan har välfärdsområdets påverkansorgan rätt att ta initiativ i frågor som gäller välfärdsområdets verksamhet.

Den myndighet som ska behandla ett initiativ ska inom en månad efter att initiativet tagits meddela initiativtagaren den beräknade behandlingstiden och vem som ger närmare upplysningar om behandlingen.

## **Bilaga**

## **Tilläggsmaterial**

## **För kännedom**

## **Verkställighet**

## **Beslutshistoria**