



HAK; Henkilötietojen käsittely Hätäkeskuslaitoksessa

EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta on sovellettu 25.5.2018 alkaen ja se on jäsenvaltioissa suoraan sovellettavaa oikeutta.

Tietosuojaa-asetuksen tarkoituksena on lisätä henkilötietojen käsittelyn avoimuutta ja läpinäkyvyyttä sekä vahvistaa rekisteröityjen oikeuksia valvoa henkilötietojensa käsittelyä. Tämän mahdollistamiseksi rekisterinpitäjän tulee osoittaa, että se noudattaa tietosuojaa-asetuksen keskeisiä periaatteita.

Hätäkeskuslaitos noudattaa näitä periaatteita seuraavin tavoin.

1. Hätäkeskuslaitoksen tehtävät

Hätäkeskuslaitoksen lakisääteisenä tehtävänä on hätätilanteita koskevien hätäpuheluiden vastaanottaminen ja arviointi sekä tehtävän välittäminen pelastus-, poliisi- tai sosiaali- ja terveystoimen viranomaiselle välittömiä toimenpiteitä varten.

Tämän lisäksi Hätäkeskuslaitoksen toimintaan kuuluu hätätilanteisiin liittyvä em. viranomaisten toiminnan tukeminen sekä hätäkeskustoiminnan kehittäminen ja valvonta.

2. Hätäkeskuslaitoksen rekisterit

Hätäkeskuslaitoksen tehtävien hoitamisessa käytetään hätäkeskustietojärjestelmää. Järjestelmän kautta vastaanotetaan hätäpuhelut, suoritetaan tilanteen analyysi, hälytetään tehtävän edellyttämät viranomaisyksiköt sekä annetaan niille tarvittavat tukipalvelut. Vuosittain sen kautta hoidetaan noin 3,8 miljoonaa tehtävää.

Hätäkeskustietojärjestelmän käyttöä tukee kaksi (2) muuta Hätäkeskuslaitoksen rekisteriä: rekisteri hätätekstiviestijärjestelmään rekisteröityneistä sekä rekisteri ilmoitinlaitteista. Näihin järjestelmiin rekisteröityvät henkilöt, jotka haluavat mahdollisuuden tehdä hätäilmoituksen tekstiviestillä sekä tahot, jotka liittävät palo- tai rikosilmoitinlaitteiston osaksi hälytysjärjestelmää.



Mainittaessa hätäkeskustietojärjestelmä tarkoitetaan soveltuvin osin näitä kaikkia kolmea rekisteriä, ellei toisin mainita.

Hätäkeskustietojärjestelmän käytön hallintaa ja valvontaan liittyy vielä kaksi lakisääteistä rekisteriä. Hätäkeskuslaitos pitää hätäkeskustietojärjestelmän käyttäjistä käyttäjärekisteriä. Käyttäjistä on seuraavat tiedot: käyttäjän nimi ja henkilötunnus, käyttöoikeuden sisältöä ja laajuutta koskevat tiedot sekä käyttäjän edustama organisaatio.

Hätäkeskuslaitos pitää myös hätäkeskustietojärjestelmän tietojen käsittelystä lokirekisteriä. Lokirekisteriin tallentuu tiedot käyttäjistä, käsittelyn kohteena olevat tiedot sekä käsittelyn ajankohta.

Hätäkeskuslaitoksen hallinnolliset asiat käsitellään erillisessä, hallinnonalakohtaisessa järjestelmässä, ACTA:ssa. Järjestelmään tallennetaan esimerkiksi tietopyynnöt, kantelut, palautteet jne. Järjestelmän käyttäjät on jaettu kolmeen käyttöoikeusryhmään: kirjaajiin, valmistelijoihin ja lukuoikeuden omaaviin. Mikäli asiaan liittyy salassa pidettäviä tietoja, käyttöoikeus asiaan on vain sitä hoitavalla kirjaajalla ja valmistelijalla.

ACTA:n teknisestä suojaamisesta vastaa Poliisihallitus.

3. Mitä tietoja hätäkeskustietojärjestelmä sisältää?

3.1. Sallitut tiedot

Hätäkeskustoiminnasta annetun lain (hätäkeskuslaki) 17 §:n mukaan hätäkeskustietojärjestelmään saa tallettaa vain tietoja, jotka liittyvät hätäkeskustoimintaan. Tällaisia tietoja ovat mainitun pykälän mukaan mm.:

- 1) hätäpuhelun teko aika ja -tapa sekä sisältö puhelintunniste-, osoite- ja paikkatietoineen sekä ilmoituksen nauhoite
- 2) sen liittymän tunniste sekä liittymän ja päätelaitteen sijaintitiedot, josta ilmoitus on tehty, ja tiedot liittymän tilaajasta, käyttäjästä ja asennusosoitteesta sekä ilmoituksen kohteena olevan henkilön käyttämän päätelaitteen ja liittymän sijainnin ilmaisevat yhteystiedot ja sijaintitiedot
- 3) ilmoituksen, tehtävän tai toimenpiteen vastaanottajan ja tallettajan tiedoista nimi ja ilmoituksen, tehtävän tai toimenpiteen vastaanottanut yksikkö aikoineen
- 4) ilmoitukseen, tehtävään tai toimenpiteeseen liittyvän henkilön henkilöllisyyttä koskevista tiedoista nimi, henkilötunnus tai syntymäaika, sukupuoli, äidinkieli, kansalaisuus, kotipaikka, osoite ja puhelinnumero tai muu vastaava tieto, liityntä asiaan ja kohteen yksilöintitiedot sijainti- tai paikkatietoineen sekä ilmoitinlaitteiden kohdetiedot sijainti- tai paikkatietoineen



5) tehtävää tai toimenpiteitä koskevat tiedot, kuten tapahtuma- ja toimenpideseloste, aika ja paikka

6) henkilön oman turvallisuuden tai työturvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot, kuten tieto kohteen tai henkilön vaarallisuudesta tai arvaamattomuudesta.

Hätätekstiviestirekisteriin merkitään rekisteröidyn nimi, puhelinnumero ja osoitetiedot.

Ilmoitinlaiterekisteriin merkitään laitteen haltija tiedot, laitteen sijaintitieto, sekä yhteyshenkilön tiedot.

Hätäpuhelimet liittyvät usein tilanteeseen, jossa tarvitaan kiireellistä apua viranomaisilta. Jotta apua voidaan antaa, tarvitaan tietyt vähimmäistiedot. Tällaisia ovat tiedot tapahtuneesta ja sen sijainnista, mahdollista uhreista sekä onko vaaraa muiden altistumisesta. Soittajan puhelinnumero tallentuu järjestelmään siltä varalta, että puhelinyhteys katkeaa ennen aikaisesti. Näin hätäkeskuspäivystäjä voi tarvittaessa avata linjan uudelleen. Yllä oleva lista kertoo, mitä tietoja enintään saa järjestelmään tallentaa. Käytännössä kullekin tehtävälle kertyy tietoa vähemmän eli ainoastaan sen verran, mikä on välttämätöntä tehtävän hoitamiseksi. Henkilötunnusta, kotipaikkakuntaa tai kansalaisuutta tarvitaan harvoin, joten niitä ei yleensä kysytä.

Hätäkeskustietojärjestelmään liittyvä tietosuojaseloste on nähtävänä www.112.fi -sivustolla. Tietosuojaselosteesta käy ilmi rekisteriin liittyvät keskeiset seikat. Tämän lisäksi jokaisella on oikeus tarkastuttaa rekisteriin sisältyvät tietonsa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain mukaisesti. Tämä on maksutonta kerran vuodessa.

3.2. Tietojen tarkkuus

Hätäkeskustietojärjestelmään tallennetut tiedot perustuvat ensisijaisesti hätäpuhelimissa soittajan tietoihin. Soittaja on usein vähintäänkin hämmentynyt tilanteesta ja hätäkeskuspäivystäjä kysymyksillään opastaakin soittajaa kertomaan tarvitsemiaan tietoja.

Hätäpuhelimien soittajalta saatavat osoitetiedot ovat nykyään jo varsin oikeaan osuvia, uudet teknologiat ovat tuoneet asiaan selkeää parannusta. Sen sijaan tiedot tapahtuneesta ja uhrien tilasta ovat usein varsin epätarkkoja. Avun lähettämiseksi paikalle kuitenkin riittää, että hätäkeskuspäivystäjä saa tapahtumapaikan lisäksi kuvan tilanteen laajuudesta ja vakavuudesta. Paikalle lähetetyt viranomaiset suorittavat tarkemman analyysin paikalla, tärkeintä onkin saada heidät nopeasti kohteeseen. Viranomaiset ammattilaisina osaavat jäsentää tilanteen koulutuksensa mukaisesti, jolloin lopullinen kuva tilanteesta saattaa olla hyvinkin erilainen kuin mitä hätäpuhelimien soittajalla on ollut.



Näistä syistä hätäkeskustietojärjestelmään tallennetut tiedot tapahtuneesta ja avun tarvitsijasta eivät aina vastaa todellista tilannetta. Ne ovat kuitenkin niitä tietoja, joita hätäpuhelussa on kerrottu ja ne tallennetaan sellaisina kuin ne on soittajalta saatu. Tällaista tiedon säilymistä muuttumattomana viranomaisen rekisterissä pidetään tärkeänä ns. eheyden periaatteen mukaisesti. Periaatteella tarkoitetaan kieltoa myöhemmin muuttaa merkittäviä tietoja. Näin voidaan jälkikäteen arvioida viranomaisten toimintaa ja tarvittaessa ryhtyä kehittämistoimiin.

Poliisiviranomaisen tallettamat tiedot henkilön omaan turvallisuuteen sekä viranomaisten työturvallisuuteen liittyen ovat huomattavasti täsmällisempiä, sillä ne ovat peräisin viranomaiselta itseltään.

Järjestelmään merkittyjen tietojen tarkkuus on osa hätäkeskuspäivystäjän koulutusta. Hänelle annetaan valmiudet löytää hätäpuhelun soittajan kertomuksesta ne tärkeät sanat, jotka kuvaavat parhaiten tilannetta ja jotka kirjataan järjestelmään. Hätäkeskuspäivystäjän onnistumista tässä seurataan asiantuntijoiden voimin ja tarvittaessa annetaan koulutusta ja opastusta merkintöjen tekemiseen.

3.3. Miten kauan tietoja säilytetään järjestelmässä?

Henkilötiedot hätäkeskustietojärjestelmässä poistetaan viiden vuoden kuluttua hätäilmoituksesta. Rekisteröityminen hätätekstiviestirekisteriin on voimassa kaksi vuotta ja jollei rekisteröintiä uusita, tieto poistuu rekisteristä. Tiedot ilmoitinlaiterekisteristä poistetaan kahden vuoden kuluttua siitä, kun ilmoitinlaite on irrotettu verkosta, ellei ilmoitinlaitetestaukseen liittyvistä laskutuksesta muuta johdu.

4. Mistä tietoja saadaan ja kuka ne järjestelmään tallentaa?

Suurin osa hätäkeskustietojärjestelmään tallennetuista henkilötiedoista tallentaa hätäkeskuspäivystäjä. Nämä tiedot hän saa hätäpuhelun soittajalta käsitellessään hätäpuheluita. Nämä tiedot ovat kohdan 3.1. listalla numeroilla 1 - 5 mainitut asiat.

Listan kohdassa 6 mainitut työturvallisuustiedot tallentaa poliisiviranomainen toiminnastaan saamallaan tiedoilla.

Hätätekstiviestirekisterin tiedot ovat peräisin rekisteröidyltä itseltään. Hän ilmoittaa ne sähköisesti järjestelmään.

Ilmoitinlaitteisiin liittyvät tiedot toimittaa laitteen haltija. Ne siirretään rekisteriin viraston toimesta.

Tietoja yllä mainittuihin rekistereihin voi tallettaa vain henkilö, jolla on siihen annettu oikeudet. Mikäli henkilön toiminnassa havaitaan tältä osin puutteita,



hänelle annetaan täydentävää koulutusta. Vakavimmissa tilanteissa hänen oikeutensa poistetaan.

Tehtävälle hälytetyt viranomaiset saattavat tarvita lisätietoja tehtävän hoitamiseksi. Hätäkeskuspäivystäjällä on hätäkeskuslain 19 §:n nojalla oikeus hakea näitä tietoja kyseisessä pykälässä mainituista rekistereistä ja luovuttaa ne tehtävää hoitavalle viranomaiselle. Näin hankituista tiedoista hän tekee merkinnän kyseiselle tehtävälle. Hätäkeskuspäivystäjän käynnistä toisessa viranomaisen ylläpitämässä rekisterissä jää merkintä sen rekisterin lokitietoihin.

5. Mihin tietoja saa käyttää?

Hätäkeskustietojärjestelmän käyttötarkoituksesta, sisällöstä ja tietojen luovutuksesta säädetään hätäkeskuslaissa. Lain mukaan järjestelmässä olevia tietoja saa käyttää vain hätäkeskustoimintaan liittyvien tehtävien hoitamiseen. Hätäkeskuslaitoksen virkamiehillä on oikeus käyttää tietoja vain hätäpuheluiden käsittelyyn, viranomaisten hälyttämiseen sekä hälytettyjen viranomaisten toiminnan tukemiseen.

Hätäkeskuslaitos saa luovuttaa näitä tietoja poliisi-, terveys-, sosiaali- ja pelastustoimen sekä Rajavartiolaitoksen hälytetyille yksiköille. Tiedot luovutetaan näille yksiköille, jotta ne voisivat auttaa avuntarvitsijaa. Muihin tarkoituksiin tietoja ei saa käyttää.

Tämän lisäksi hätäkeskustietojärjestelmästä saadaan luovuttaa sisäministeriölle ja sosiaali- ja terveysministeriölle toiminnan suunnittelu- ja kehittämistehtäviä sekä valvontatehtäviä varten välttämättömät tiedot. Vastaavasti saadaan luovuttaa aluehallintovirastolle valvontatehtäviä varten välttämättömät tiedot.

Jotkut viranomaiset tarvitsevat näitä tietoja muiden kuin kiireellisten tehtävien hoitamiseen. Tällöinkään järjestelmään sisältyviä henkilötietoja ei luovuteta, ellei siitä ole laissa erikseen säädetty ja kyseinen viranomainen yksilöi asiaa, johon se sitä tarvitsee. Esimerkiksi kun poliisiviranomainen tutkii rikosta, sillä on mahdollisuus saada tiedot hätäpuhelusta ilmoittamalla mihin nimenomaiseen rikosasiaan se sitä tarvitsee. Tämän lisäksi terveydenhuollon valvontaviranomaisella, sosiaalitoimella, Onnettomuustutkintakeskuksella sekä ylimmillä laillisuusvalvojilla on oikeus tehtäviensä hoidon kannalta välttämättömiin tietoihin.

Hätäkeskustietojärjestelmästä ei luovuteta tietoja kaupallisille toimijoille eikä esimerkiksi vakuutusyhtiöille ja pankeille.

6. Kuka tietoja saa käyttää?

Hätäkeskustietojärjestelmän tiedot on tallennettu rekisteriin, jotta laissa mainitut viranomaiset voivat auttaa kiireellisen avun tarvitsijoita. Siten tietoja



ovat lähtökohtaisesti oikeutettuja käsittelemään tällaista apua antavat viranomaistahot. Näitä ovat Hätäkeskuslaitoksen hälytystehtäviä hoitavat virkamiehet sekä poliisi-, terveys-, sosiaali- ja pelastustoimen sekä Rajavartiolaitoksen hälytetyt yksiköt.

Tämän lisäksi Hätäkeskuslaitos sekä Poliisihallitus rekisterinpitäjinä voivat vastuualueillaan käsitellä tietoja silloin kuin se on välttämätöntä laillisuusvalvonnan, kanteluiden ja tietoluovutusten hoitamiseksi. Hätäkeskuslaitos valvoo hätäkeskuspäivystäjien työtä tarkistamalla pistokokein käsiteltäviä tehtäviä.

Hätäkeskuslaitoksen ja Poliisihallituksen sisällä on rajoitettu virkamiesten pääsyä järjestelmään. Ensinnäkin virkamies pääsee käsiksi vain sellaisiin tietoihin, joita hän välttämättä tarvitsee työssään. Toiseksi näistäkin tiedoista hän saa käsitellä vain sellaisia, jotka konkreettisesti tarvitsee. Toisin sanoen virkamies, joka ei työssään tarvitse tietoja hälytystehtävistä, ei pääse niihin käsiksi. Ja ne virkamiehet, jotka tarvitsevat työssään tietoja hälytystehtävistä, saavat käsitellä vain niitä hälytystietoja, joita tarvitsevat hoidettavakseen saadun hätäpuhelun hoitamiseksi.

Tietojen oikeaa käyttöä valvotaan ennakolta käyttöoikeuksien rajoituksin. Käyttöoikeus tietoihin haetaan erillisen Portti -järjestelmän kautta. Käyttöoikeuden saa, jos kaksi vähintään päällikkötason virkamiestä sen hyväksyy. Lisäksi nämä hyväksyjät työskentelevät eri yksiköissä.

Tämän lisäksi järjestelmän käyttäjille on annettu käyttöehdot, joissa tuodaan esiin, mikä on järjestelmän sallittua käyttöä. Tätä täydennetään annettavalla koulutuksella.

Järjestelmän käyttämisestä ja henkilötietojen lisäämisestä jää aina merkintä järjestelmän lokitietoihin. Käyttäjärekisterin avulla voidaan aina yksilöidä, kuka merkinnän on tehnyt. Lisäksi asiantuntijat tarkastavat merkityt tiedot pistokokeina osana laadunvalvontaa. Tästäkin tarkastustyöstä jää merkintä lokirekisteriin. Hälytystehtävien hoitoa valvotaan myös laillisuusvalvonnan keinoin.

Mikäli järjestelmästä löydetään sinne kuulumattomia tietoja, ne poistetaan välittömästi sen jälkeen, kun ne on havaittu.

7. Miten hätäkeskustietojärjestelmän tiedot on suojattu ulkopuolisista?

Hätäkeskustietojärjestelmä toimii turvallisuusverkossa (Tuve). Se on korkean varautumisen ja turvallisuuden vaatimukset täyttävä hallinnon turvallisuusverkko, joka on valtion omistuksessa ja hallinnassa oleva viranomaisverkko. Turvallisuusverkkoon kuuluu viestintäverkko, siihen liittyvät laittilat ja laitteet sekä yhteiset tieto- ja viestintätekniiset palvelut.



Turvallisuusverkko turvaa hätäkeskustietojärjestelmän toiminnan niin normaalioloissa kuin häiriötilanteissa. Samalla järjestelmässä olevat tiedot ovat suojattuja ulkopuoliselta toimijalta.

8. Hätäkeskustietojärjestelmästä vastaavat viranomaiset

Hätäkeskustietojärjestelmällä on kaksi rekisterinpitäjää, Hätäkeskuslaitos päävastuullisena rekisterinpitäjänä ja Poliisihallitus poliisitehtävien osalta.

Hätäkeskuslaitos valvoo henkilötietojen käsittelyä koskevien säännösten noudattamista ja huolehtii hätäkeskustietojärjestelmään sisältyvien tietojen suojaamisesta. Hätäkeskuslaitos ja Poliisihallitus vastaavat rekisteriin tallettamiensa tietojen virheettömyydestä sekä tietojen käsittelyn laillisuudesta omien tehtäviensä hoidossa. Lisäksi muut hätäkeskustietojärjestelmän käyttäjät vastaavat osaltaan tietojen käsittelyn laillisuudesta omien tehtäviensä hoidossa.

9. Lisätiedot Hätäkeskuslaitoksessa henkilötietojen käsittelyyn liittyen

Mikäli tarvitset lisää tietoa henkilötietojen käsittelystä Hätäkeskuslaitoksessa voit ottaa yhteyttä virastoon lähettämällä sähköpostia virkasähköpostiosoitteeseen: [hatakeskuslaitos\(at\)112.fi](mailto:hatakeskuslaitos(at)112.fi)

Sinua auttavat myös: hallintojohtaja Iiro Clouberg, [iiro.clouberg\(at\)112.fi](mailto:iiro.clouberg(at)112.fi) sekä tietosuojavastaava Marja Kiiski, [tietosuojavastaava\(at\)112.fi](mailto:tietosuojavastaava(at)112.fi)