

Asia: VN/14593/2020

## Hallituksen esitys työ- ja elinkeinohallinnon asiakastietojen käsittelyä ja palvelualustaa koskevaksi lainsäädännöksi

### 1. Esitysluonnoksen vaikutusten arviointi

- Millaisia vaikutuksia esitetyillä muutoksilla ennakoitte olevan toimintanne?
- Onko esityksessä tunnistettu teidän toimintanne kannalta merkittävät vaikutukset?

Esitys koskee uutta lainsäädäntöä koskien julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettua lakia, työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta annettua lakia sekä työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta annettua lakia. Esityksellä korvataan nykyinen asiakastietojärjestelmä uudella asiakastietojärjestelmäkokonaisuudella.

Esityksen mukainen uudistus tietojärjestelmien modernisointiin toimintarajapinnat huomioivaan suuntaan on kannatettava uudistus. Nykyinen järjestelmä on vanhentunut ja sen korvaaminen modernimmalla ja teknisesti toiminnallisemmalla on ollut tarpeen jo kauan. Nykyinen järjestelmä ei ole huomioinut työllisyydenhoidon moninaista toimijakenttää, eikä tämän esityksen kautta tilanteeseen ole tulossa jo kauan odotettua muutosta. Asiakkaan palveluprosessiin kuuluvat viranomaistyö, asiakkaan oma toiminta sähköisissä palveluissa, palveluohjaus ja palvelut. Asiakastietojärjestelmään on luotava virnaomaisen täyden version ohelle jonkin tyyppinen kevytversio palveluntuottajien käyttöön.

Keväällä 2022 on tarkoitus käynnistää Pohjoismainen työvoimapalvelumalli, jossa työnhakijoita tavataan entistä useammin erityisesti työttömyyden alkuvaiheessa. Tästä on juuri ollut hallituksen esitys lausuntokierroksella. Tässä pohjoismaisessa palvelumallin esityksessä on palveluntuottajat otettu mukaan asiakkaan palveluprosessiin työnhakijoiden haastatteluiden osalta. Tämä onkin perusteltua, koska palveluntuottajilla on hyvät resurssit toteuttaa haastatteluja ja näin seurata esimerkiksi työnhakuvalmennuksessa saatujen työnhakijan työllistymistä edistävien toimien konkretisoitumista ja jatkoseurantaa. Tätä ei olla lainkaan huomioitu nyt asiakastietojärjestelmää koskevassa lainsäädännössä. Palveluntuottajat on jätetty kokonaan lain ulkopuolelle.

Asiakastietojen käsittelyssä voidaan hyödyntää asiakkaan sustumusperiaatetta kuten esim terveydenhuollossa tai vakuutustoiminnassa yksityisen ja julkisen välillä. Asiakastietojärjestelmän tietosuojaa voidaan myös kontrolloida monin tavoin. Esimerkiksi:

- lokitietojärjestelmät ja muu käytönvalvonta
- tietojen käyttöä ohjaavat käyttölupehdot
- säännölliset, ulkopuolisen tahon suorittamat auditoinnit
- raportointivelvoitteet valvontaviranomaiselle

Esitykseen toivotaan tehtävän muutokset siltä osin, että palveluntuottajat huomioidaan asiakasprosessissa myös tietojen välttämättömän vaihdontarpeen osalta. Nyt tämä valitettavasti ei esityksen osalta tue suunniteltua ekosysteemiajattelua.

## 2. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta

### 2.1

#### 1 luku Yleiset säännökset

Rajapintojen välisen tiedonkulun tehostaminen on kannatettavaa. Koska työllisyydenhoidossa tähdätään ekosysteemiajatteluun, on tarpeen huomioida tiedon siirtyminen asiakasta hyödyttävällä tavalla. Tarkoituksena on edistää asiakkaan työllistymistä ja keinona tehostaa asiakkaan palveluprosessia, jotta asiakas saa tarpeenmukaisia palveluita nopeammin ja kattavammin.

Nyt esityksessä ei ole huomioitu lainkaan ekosysteemiajattelua. Työllisyydenhoidossa ovat te-toimiston ja kuntien työllisyydenhoidon lisäksi tiiviisti mukana myös yksityiset palveluntuottajat, oppilaitokset sekä 3.sektori. Tiedonsaanti ja tiedon välittäminen on kuitenkin katkaistu ekosysteemin sisällä eikä kaikkia viittä toimijaa ole huomioitu riittävästi ja nimenomaan asiakasta hyödyttävällä tavalla.

### 2.2

#### 2 luku Työnhakija

Prosessin tulee olla selkeä työnhakijalle.

### 2.3

#### 3 luku Työnvälitys

Ei lausuttavaa.

### 2.4.

#### 12 luku Julkisen työvoima- ja yrityspalvelun toimeenpano ja siihen liittyvä yhteistyö

Uudistuksen tavoitteena on asiakastietojärjestelmä, joka sujuvoittaa asiakkaan palveluprosessia ja parantaa asiakaskokemusta sekä tehostaa asiakaspalvelua. Tämä on sinänsä hyvää, mutta koska palveluprosessiin liittyy kiinteä yhteistyö palveluiden kanssa, ei tätä voi unohtaa, mikäli asiakkaan palvelussa halutaan edistää yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. Tällöin mukaan on otettava myös palveluntuottajat. Esityksessä yhteistyöksi tunnustetaan vain viranomaisten välinen yhteistyö ja heidän välisensä tiedonvaihto. Palveluntuottajat, sote, oppilaitokset ja 3.sektori ovat jätetty pois.

Tiedollisen yhteistyön kehittäminen ja mahdollistaminen on avainasemassa asiakkaan palveluprosessin tehostamiseksi ja tuottamiseksi asiakasta parhaiten hyödyttävällä tavalla. Työnhakijan palvelupolussa aivan olennaista osaa edustavat palvelut. Tämä on erittäin suuri puute ja mikäli palveluntuottajille ei mahdollisteta

## **2.5.**

### **13 luku Asiakastietojen käsittely**

Asiakkaan palveluprosessin saumattoman ja laadukkaan etenemisen tueksi tulisi luovutettavien tietojen välttämättömyysluokituksen perustua tähän lähtökohtaan.

Yksityiset palveluntuottajat tuottavat suuren osan JTYPL:n mukaisia palveluita. Tiedonvaihdon kehittämiseksi ajanmukaiseksi lakiesitykseen tulee lisätä molemminpuolinen tiedonsaantioikeus. Ilman molemminpuolista tiedonsaantioikeutta ei voida mahdollistaa toimivaa ekosysteemiä ja asiakkaan kokonaisvaltaista yksilöllistä palvelua. Tiedonsaantioikeuden rajaaminen vesittää uudenlaisen yhteistyön ja paikallisen systeemiajattelun muun lainsäädännön osalta. Toimiva ja saumaton palveluprosessi tarvitsee tuekseen riittävän tiedonsaannin. Kaikki asiakkaaseen liittyvät tiedot tulisi olla yhdessä paikassa ja suostumusten mukaisesti viranomaisten ja palveluntuottajien käytössä. Tämä kaikki voidaan toteuttaa asiakkaan suostumuksella ja seuranta tuottaa lokitietojen avulla ja väärinkäytökset sanktioimalla.

## **2.6**

### **13 a luku Palvelualusta**

Työllisyyden ja osaamisen alueella on tulossa laajasti muutoksia. On mahdollistettava, että palvelualustassa on huomioidaan tulevat käyttötarpeet ja rajapinnat esimerkiksi työllisyyden palvelukeskus-hankkeelle.

Samalle alustalle tulisi saada nykyistä toimivammin kaikki käytettävissä olevat palvelut ja niiden mahdollinen vertailu. Palvelu tulee pitää riittävän avoimina palveluntuottajille, oli kyse yhtiöistä, oppilaitoksista tai kolmannelta sektorista. Nyt kokoava tieto puuttuu tällä hetkellä kokonaan ja työllisyydenhoidon palveluita koskeva ekosysteemitieto on hyvin sirpaleista.

## 2.7

### 14 luku Muutoksenhaku

Ei lausuttavaa.

## 3. Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta

### 3.1. Huomionne koskien työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta annetun lain 14 ja 18 §:ään ehdotettavia muutoksia? (2. lakiehdotus)

-

## 4. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta

### 4.1 Huomionne koskien työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta annettuun lakiin ehdotettavia muutoksia? (3. lakiehdotus)

-

## 5. Muut huomiot

### 5.1 Mahdolliset muut huomionne ehdotetusta sääntelystä ja esityksestä?

Edelleen korostettuna: Esityksessä tulisi huomioida asiakkaan palveluprosessin sujuvuus tiedonvaihdon osalta siten, että se lähtisi asiakkaan yksilöllisen ja laadukkaan palvelun ja palvelukokemuksen kautta. Tällöin asiakasta koskeva tietoa tulee olla saatavilla riittävästi kaikilla toimijoilla. TTämä auttaa niin viranomaistahoa kuin palveluiden tuottajaa palvelemaan asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla.

Uuteen järjestelmään tulee sisällyttää "kevytversio", jota myös palveluntuottajat voivat käyttää asiakkaan suostumuksella. Vain tällä tavoin pystymme luomaan toimivan ekosysteemin asiakaslähtöiseen palveluun.

Paavola Kristiina  
Suomen Kasvupalveluiden tuottajat ry (KASPA) - Toimitusjohtaja