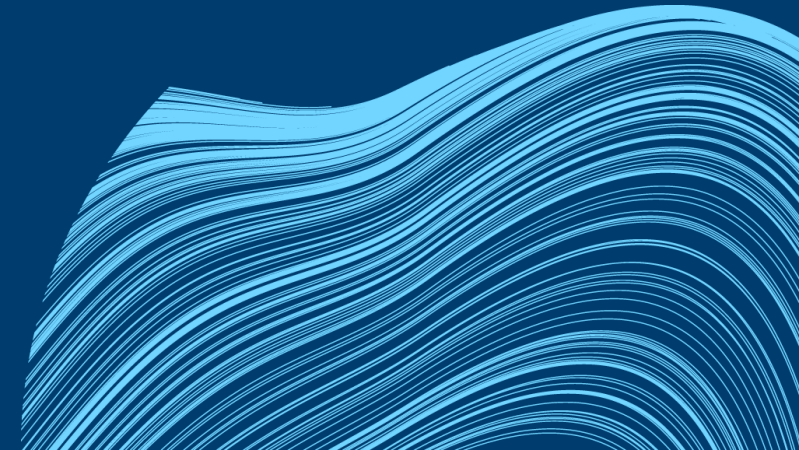


Suomi.fi-palveluiden hyödyntäminen etävastaanottopalvelun yhteydessä

7.9.2021 Tero Mäkiranta ja Piritta Kärki



DigiFinlandin sähköisen asioinnin tuki

Toimimme DVV:n
toimeksiantamina jalkauttaen
heidän Suomi.fi-palveluitaan

Tuemme julkisten
Sote-organisaatioiden
Suomi.fi-palveluiden
käyttöönottoja

Teemme yhteistyötä
järjestelmätoimittajien kehitystyön tukena



Palvelupäällikkö Anu Lehtonen
anu.lehtonen@digifinland.fi
p. 050 464 5463



Projektipäällikkö Tero Mäkiranta
tero.makiranta@digifinland.fi
p. 046 921 1167



Projektipäällikkö Piritta Kärki
piritta.karki@digifinland.fi
p. 050 466 2208

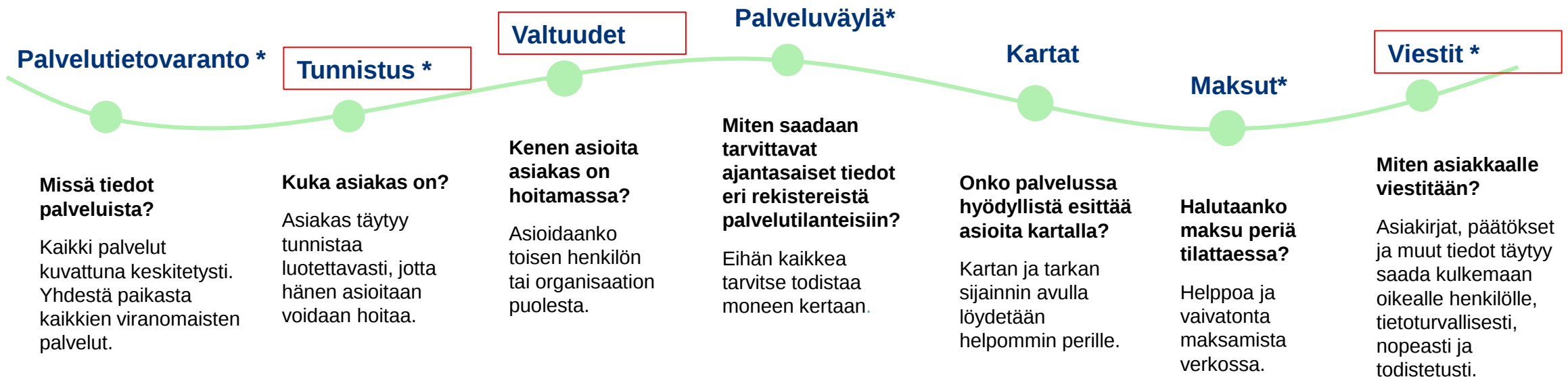
Sähköisen asioinnin tukipalvelu/Suomi.fi käyttöönoton tuki
asiointintuki@digifinland.fi

Suomi.fi — kansalliset tukipalveluratkaisut julkisten digipalvelujen toteuttamiseen



Suomi.fi-verkkopalvelu

Tietoa ja palveluita eri elämäntilanteisiin.



* Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016) velvoittaa julkishallinnon viranomaisia käyttämään lain **3 §:n 1 momentin** kohdissa **1—4, 7 ja 8** tarkoitettuja Suomi.fi - tukipalveluja

Etävastaanotto- ja Suomi.fi-palvelut – yhdessä paremmat

- Suomi.fi-tunnistus – luotettava ja jälkeenpäin todennettavissa oleva tapa kansalaisen tunnistamiseen etäpalveluissa. (Valviran verkkojulkaisu 3.2 2021: Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut)
- Suomi.fi-valtuudet – mahdollistaa alaikäisen ja/tai täysi-ikäisen henkilön puolesta-asiointioikeiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. (* Sähköisen viestin lukemisen ja lähettämisen tarvitaan oma valtuus, mikäli halutaan sallia esimerkiksi Suomi.fi viesteihin lähetetyt linkit ja asiakirjat puolesta-asioijan nähtäväksi)
- Suomi.fi-viestit – mahdollistaa tietoturvallisen viestin lähettämisen sote-asiointiin liittyen (mm. päätökset, ajanvarauskirjeet sekä liittymislinkit etävastaanotoille). Kokoo viranomaisviestit yhteen palveluun. Kansalaisen käytettävissä Suomi.fi-appin tai selainpohjaisen Suomi.fi-verkkopalvelun kautta.

Etäpalveluita koskevasta kyselystä

- Helmi-maaliskuun vaihteessa toteutetun kyselyn tavoitteena oli kartoittaa etäpalvelutoimittajia ja –tuotteita (erityisesti videota hyödyntävät etäpalvelut, chatit ja chatbotit) ja informoida alueita tietosuoja ja –turva-asioista.
- Kysely lähetettiin vastattavaksi rakenneuudistuksen hankevastuullisille ja Suomi.fi-yhdyshenkilöille, joilta saatiin 21 vastausta (osalta alueista useita vastauksia, lisäksi saatiin 12 kunnan/kuntayhtymän tietoja etäpalveluista erillisenä tiedostona).
- Kyselyn tulosten pohjalta on kontaktoitu etäpalvelutoimittajia ja informoitu Suomi.fi-palveluista ja julkishallintoa koskevista käyttövelvoitteista.
- Kyselyn tuloksista: Vain 14%:lla vastaajista oli käytössä Suomi.fi-tunnistus kaikissa etäpalveluissa ja 71%:lla osassa etäpalveluita.
- Osalla vastaajista potilaan tunnistaminen tapahtui näyttämällä henkilökorttia videoasioinnin yhteydessä.

Pohdittavaa

- Kuinka etäpalveluun osallistuvien tunnistamisen todennetaan jälkikäteen ellei käytetä Suomi.fi-palveluita? – ammattilaisen ja kansalaisen oikeusturva?
- Mihin järjestelmään tunnistus toteutetaan? Useasta osajärjestelmästä koostuvaan järjestelmään tulee pohtia mihin osajärjestelmään tunnistus toteutetaan (esim. chatbotista ohjataan asiakas tunnistettuun chattiin) -> käyttötapaukset pohdittava ja kuvattava huolellisesti.
- Tunnistaminen toisen toimittajan järjestelmän kautta – entäpä jos toisen toimittajan palvelusta luovutaan? – Kannattaako vaatia hankittavaan järjestelmään kyvykkyys Suomi.fi-tunnistukselle?
- Kansalaisen on voitava luottaa kenen kanssa asioi. Ratkaistava miten ammattilaisen tunnistaminen toteutetaan. Käytettävyydenkin näkökulmasta kannattaisi ratkaista ammattilaisen liittyminen etäpalveluun esim. potilasjärjestelmästä tehdyllä integraatiolla, jossa hyödynnetty varmennekorttikirjautumista.
- Kuinka puolesta-asiointi onnistuu, jos tunnistus on käytössä, mutta valtuuspalvelua ei ole hyödynnettynä etäpalvelussa (esimerkiksi alaikäisen osalta)?
- **Kannattaako vaatia eri käyttötapauksista työnäytteitä ja palkita käytettävyydestä ja tietoturvasta? Hintaa ei kannata pitää ainoana määrittävänä kriteerinä hankinnoissa, sillä järjestelmätuki Suomi.fi-palveluille maksaa itsensä takaisin säästäen hallinnollisissa prosesseissa.**
- **Etäpalvelutoimittajien kehitystyö nojaa vahvasti asiakastoiveisiin ja –tarpeisiin. On tärkeää kommunikoida tarpeet toimittajille ja vaatia niitä jo hankintavaiheessa.**

Hyödyt Suomi.fi-palveluiden käytöstä

- Tarjoaa tietoturvallisen, lokitettavan ja kansallisesti yhteentoimivan ratkaisun viranomaistoimintaan.
- Käyttökokemus on kansalaiselle yhtenäinen eri asiointipalveluissa. Valtuudet-palvelun kyselyitä n. 350 000-400 000/pv ja tunnistus vilkkaimmillaan 900 000 tapahtumaa/pv.
- Ammattilaisen ei tarvitse käyttää aikaa:
 - etävastaanotolla erikseen tunnistuksen kirjaamiseen
 - pohtiakseen, mitkä ovat kelpoisia tunnistusvälineitä
 - puolesta-asiointioikeuden selvittelyyn
- Suomi.fi-palveluiden avulla sähköisiä sote-palveluita voi käyttää aika- ja paikkariippumattomasti
- Suomi.fi-viestien kautta voi mahdollistaa kätevästi tarjotun etävastaanottoajan perumismahdollisuuden organisaation niin halutessa

Lisää luettavaa digitaalisesta turvallisuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon etäpalveluissa



Yleistä soten digiturvallisuudesta

- Sote-ala on kuuluu yhteiskunnan kriittisiin aloihin, missä käsitellään arkaluontoisia henkilötietoja.
- Paljon lakisääteisiä velvollisuuksia, joita tarkennetaan ja kiristetään mm. kansallisissa hankkeissa.
- Tietoturvallisuus on ensisijassa organisaatioiden vastuulla.
- Käytettyjen järjestelmien on oltava turvallisia, minkä takia turvallisuusvaatimukset ja niiden sertifiointi lisääntyy -> läpäistäkseen sertifiointiin on läpäistävä vaatimukset, mitkä perustuvat jatkossa kansainvälisiin ja kotimaisiin standardeihin mm. ISO-standardit ja TrafiComin Pilvipalveluiden turvallisuuden arviointi kriteeristö (PiTuKri)

Lähde: Teemupekka Virtanen, STM (17.3.2021 STM:n ICT-toimittajatilaisuus): esitys

Ydinkohtia tietosuoja ja -turvan näkökulmasta

- Keskiössä sote-organisaatioiden suorittama tietosuoja, tietoturvallisuuden ja tietojärjestelmien käytön omavalvonta – Tietoturvasuunnitelmat!
- Käytönhallinnan eri osa-alueisiin kohdistuvat säädöskohdat mm.
 - Tietoteknisesti varmistettu, lakiin perustuva oikeus käsitellä asiakastietoja
 - Asiakastietojen käsittelijöiden tunnistaminen ja todentaminen
 - Käytön ja luovutuksen seuranta ja valvonta – lokitiedot
- Tietojärjestelmien lisäksi useat kohdat koskevat hyvinvointisovelluksia.

Lähde: Juha Mykkänen, THL (17.3 2021 ICT-toimittajatilaisuus): [esitys](#)

Miten etäpalvelutoimintaa on ohjeistettu?

- VM:n julkaisu 44/2015: Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirjassa todetaan mm. seuraavaa:
 - Jos Chatti-kanavaa käytetään asiakkaiden henkilökohtaisten asioiden, kuten terveystietojen käsittelyyn, kanavan tulisi olla sitä tarkoitusta varten suunniteltu esim. kovempi tietoturva ja vahvemmat tunnistusmenetelmät. (s. 28)
 - Kansalaisen tietoturva ja tietosuoja tulee huomioida etäpalveluita käytettäessä, mutta etäpalveluiden käyttö voi jopa parantaa niitä. Vaatii tapauskohtaista arviointia soveltuuko ko. palvelu etäpalvelulla toteutettaviksi. Huomioitava kansalaisen oikeusturvaan liittyvät seikat. (s. 29)
 - Olennainen asiakasyhteydenpidon tieto (esim. puhelun tai kuvayhteyden sisältö tai chat-keskustelu) on tarvittaessa oltava mahdollista tallentaa.
 - Olennaista määritellä palveluntarjoajan omaan toimintaan liittyvät ja kunkin tarjottavan palvelun kannalta tarvittavat toiminnalliset vaatimukset ko. etäpalveluratkaisulle eli kuvata, miten ratkaisu toimii kussakin palvelutilanteessa. (s. 40)
 - Huomioi eri tasot jo hankintavaiheessa: järjestelmän ja järjestelmäympäristön tietoturva, asiakkaan käyttämän laitteen tietoturva ja asiakaspalvelutilanteen tietoturva. Etäpalveluratkaisun tulee olla tietoturva-auditoitu siihen käyttöön, johon palveluntuottaja tätä ratkaisua haluaa käyttää. (s. 41)
 - Vaatimuksissa voitu huomioida esim. Vahti- korotetun ja perustason vaatimukset, ISO/IEC 27018, Cloud Security Alliance -suositukset. (s. 47)

Tietoturvan puutteet ovat yksi suomalaisia eniten huolestuttavia seikkoja etäpalveluiden käytössä!

Aiheesta lisää...

- Forsell-Makkonen T., Lemmetyinen P. ja Nyrhinen L. (2017): Opinnäytetyö Etäpalveluja Sotessa - Täydennyskoulututuksen sisällön teemoja.

"85 % suomalaisista suhtautuu myönteisesti etäpalveluihin ja julkisia etäpalveluja odotetaan jo. Onnistuneen etäpalvelun edellytyksenä ovat teknologiaan liittyvät toimintavarmuus ja tietoturva, etäpalveluja antavan henkilöstön osaaminen sekä asiakkaan soveltuvuus ja valmius etäpalvelujen käyttäjänä" (s.6)

- Valviran verkkojulkaisu 3.2 2021: Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut

"Potilaan tunnistamisen on perustuttava luotettavaan menetelmään, jollaisena pidetään ainakin vahvaa tunnistamista, josta säädetään laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009). Tunnistamiseen käytetty menetelmä on oltava todennettavissa jälkikäteen."

Etäpalvelujen antajan on täytettävä etäpalvelutoimintaa koskevan lainsäädännön lisäksi myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007) asetetut vaatimukset. Etäpalvelujen antajan on laadittava tai päivitettävä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksen (2/2015) (thl.fi) mukainen omavalvontasuunnitelma etäpalvelujen sisältö huomioiden.

- THL :n ohje Etäasioinnin kirjaaminen ja luokitukset terveydenhuollossa
- Uutinen lääkärin näkökulmasta, sisältää myös kasvulukuja etävastaanotoista: <https://yle.fi/uutiset/3-11944426>



DigiFinland



Tehdään se yhdessä.



www.digifinland.fi



[@DigiFinlandOy](https://twitter.com/DigiFinlandOy)



[DigiFinland Oy](#)