



Huoltaja-säätiön yhteydessä toimivan sosiaalihuollon asiantuntijaryhmän kannanotto:

Digiloikka tietoturvallisesti

Sosiaalihuollon tietoturvakysymyksiin tarvitaan kansallisia linjauksia

Sosiaalihuollon digitalisaatio on edennyt harppauksin kevään 2020 koronaviruspandemian aikana. Monissa kunnissa ja organisaatioissa etätöön ja etäyhteyksien tietoturvakysymykset ovat kuitenkin vielä epäselvät.

Esiin on noussut mm. seuraavia kysymyksiä:

- Milloin etäkokouksia voidaan pitää yleisillä viestintäsovelluksilla, kuten Skypeen, Teamsin tai Zoomin välityksellä?
- Millainen ympäristö on tietoturvallinen; pitääkö työntekijällä esimerkiksi olla etätöissä kotonaan oma työtila?
- Voidaanko yleisiä viestintäsovelluksia käyttää asiakastyössä?
- Miten huolehditaan asiakastyön kirjaamisesta tietoturvallisesti, jos kunta ei ole järjestänyt reaaliaikaisia etäyhteyksiä asiakastietojärjestelmään?
- Millaisia työtehtäviä ei voi hoitaa etätöinä?

Etätyöskentelyyn liittyvät tietoturvakysymykset ovat osoittautuneet vaikeaselkoiseksi alueeksi, joka vaatii valtakunnallista kehittämistä. Sen sijaan että samoja kysymyksiä ratkotaan eri puolilla maata, sosiaalihuollon etätöihin liittyviin tietosuojaj- ja tietoturvakysymyksiin tarvitaan kansallisia linjauksia ja valtakunnallista ohjeistusta. Samalla pitää huolehtia työntekijöiden tietosuojakoulutuksesta yhdenmukaisesti koko maassa. Tätä varten tulee kehittää esimerkiksi valtakunnallinen e-kurssi, jonka suorittaminen vaaditaan etätöiden tekemisen edellytyksenä.

Pakon sanelema loikka

Koronavirustartuntojen hillitsemiseksi etätöihin ohjattiin poikkeusolojen aikana kaikki ne, joiden fyysinen läsnäolo työpaikalla ei ollut välttämätöntä.

Kokouksia ja palavereita alettiin hoitaa yhä enemmän etäyhteyksin työntekijöiden kotoa käsin. Monissa kunnissa erilaisia kuvapuhelinpalveluita ja muita sähköisiä vuorovaikutuskanavia otettiin käyttöön myös asiakastyössä nopealla aikataululla.

Etäpalveluiden lisääntynyt käyttö koronapandemian seurauksena tuli selvästi esille myös sosiaali- ja terveysministeriön keväällä 15.–22.5.2020 tekemässä kyselyssä, jossa selvitettiin etäpalveluiden käyttöä kuntien sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Huomio eri välineiden ja teknisten alustojen tietoturvaan

Sosiaalihuollossa asiakkaan yksityisyyden suoja ja asiakassuhteen luottamuksellisuus ovat itsestään selviä asioita työtavasta riippumatta. Sosiaalialan ammattilaisten eettisen osaamisen korostaminen ei kuitenkaan yksin riitä. Myös työvälineiden ja teknisten alustojen tietoturvaan on kiinnitettävä huomiota. Samalla on pidettävä mielessä se, että digitaalisten palveluiden ensisijaisena tarkoituksena on asiakastyön helpottaminen ja parantaminen. Siksi tietoturvaan pitää hakea sellaisia ratkaisuja, jotka mahdollistavat digitalisaation hyödyntämisen, eivät estä sitä.

Etäkokouksia pidetään videoneuvotteluina mm. Skypea, Teamsin ja Zoomin välityksellä, ja niiden välityksellä on hoidettu myös asiakaskontakteja. Kunnissa käytössä olevat asiakastietojärjestelmät ovat kirjavat eikä kaikissa organisaatioissa ole tietojärjestelmiin rakennettuja tietoturvallisia videoyhteyksiä.

Epäselvää on esimerkiksi, milloin voi käyttää Zoomia? Tai voiko Microsoft Teamsissä tai Skypessä käsitellä asiakirjoja turvallisesti? Entä voiko asiakkaaseen pitää yhteyttä WhatsAppilla, jos asiakas sitä toivoo ja se on asiakkaalle tuttu viestipalvelu? Milloin asiakaskontaktissa tulee vaatia vahvaa tunnistautumista pankkitunnuksin? Entä miten huolehditaan asiakkaiden osaamisesta, jotta he voivat käyttää etäpalveluita turvallisesti?

Millainen on tietoturallinen ympäristö?

Tietoturvan näkökulmasta on eri asia, hoidetaanko asiakaskontakteja etäyhteyksin työpaikalta vai työntekijän kotoa käsin. Miten esimerkiksi asiakkaan yksityisyyden suoja taataan, jos työntekijä työskentelee kotonaan ja kuuloetäisyydellä on työntekijän perheenjäseniä? Millainen ympäristö on tietoturallinen? Pitääkö työntekijällä olla kotonaan oma työtila? Pitääkö työtehtäviä räätälöidä etätöihin sopiviksi?

Etätyön näkökulmasta esille nousevat myös kirjaamiseen liittyvät tietoturva-asiat. Työntekijän pitää voida tehdä asiakastyön tai asiakastapaamisten kirjaukset reaaliaikaisesti asiakastietojärjestelmään. Tämä edellyttää sitä, että organisaatio on järjestänyt reaaliaikaisen etäyhteyden eli VPN-yhteyden tietojärjestelmään. Nyt näin ei aina ole.

Tarve kansallisille linjauksille

Monet organisaatiot ovat laatineet omia tietoturvaohjeitaan ja päivittävät niitä parhaillaan. On myös organisaatioita, joissa on löydetty toimivia ratkaisuja ja luotu hyviä käytäntöjä. Selvää on, että ohjeet käytettävistä ohjelmistoista, työympäristöistä ja muista tietoturvaan liittyvistä ratkaisuista riippuvat työtehtävästä ja käsiteltävistä asioista.

Etätyöskentelyyn liittyvät tietoturvakysymykset ovat osoittautuneet vaikeaselkoiseksi alueeksi, joka vaatii valtakunnallista kehittämistä. Sen sijaan että samoja kysymyksiä ratkotaan eri puolilla maata, pidämme

tarkoituksenmukaisena, että sosiaalihuollon etätöihin liittyviin tietosuojaj- ja tietoturvakysymyksiin luodaan kansallisia linjauksia ja valtakunnallisia ohjeistuksia.

Tarve yhtenäiselle ohjaukselle sekä selkeille ohjeille erityisesti tietosuoja- ja tietoturvan näkökulmasta nousi esille myös sosiaali- ja terveysministeriön keväällä tekemässä etäpalveluiden käyttöä koskevassa kyselyssä. Sen avovastauksissa nousi esille myös koulutustarve.

Joissakin kunnissa ja kuntayhtymässä vaaditaan nykyään etätöiden edellytyksenä e-kurssin suorittamista tietosuojasta, mutta on myös kuntia, joissa tätä ei vaadita. Käytännöt vaihtelevat.

Mielestämme sosiaalihuollon työntekijöiden tietosuojakoulutus olisi järkevä yhdenmukaistaa koko maassa. Tätä varten voidaan esimerkiksi kehittää valtakunnallinen e-kurssi, jonka suorittaminen vaaditaan etätöiden tekemisen edellytyksenä.

Valtakunnallisissa linjauksissa on syytä ottaa kantaa myös siihen, millaisissa tilanteissa sosiaalihuollossa tehtävää työtä ei voi tehdä tai ei suositella tehtävän etänä.

Sosiaalihuollon tehtävä kaikkein heikoimmassa asemassa olevien tukena ei saa vaarantua missään oloissa. Palvelut on kyettävä turvaamaan myös niille, jotka ovat eri syistä etäyhteyksien ulottumattomissa.

*Sosiaalihuollon asiantuntijaryhmä on perustettu Huoltaja-säätiön hallituksen yhteyteen 28.1.2020. Asiantuntijaryhmään kuuluvat säätiön hallituksen jäsenten lisäksi kehitysjohtaja/työelämäprofessori **Kaisa Kostamo-Pääkkö** Rovaniemeltä, kehittämisspäälikkö **Heidi Muurinen** Helsingistä, erityisasiantuntija **Eeva Reijonen** Lappeenrannasta, sote-koordinaattori **Päivi Saukko** Kuortaneelta sekä kehittäjä, erikoissosiaalityöntekijä **Katri Ylönen** Jyväskylästä.*

*Huoltaja-säätiön hallitukseen kuuluvat sosiaali- ja terveysjohtaja **Harri Jokiranta** Seinäjoelta puheenjohtajana, sosiaalialan osaamiskeskuksen johtaja **Marja Heikkilä** Karstulasta varapuheenjohtajana sekä muina jäseninä konsultti **Aarne Kiviniemi** Helsingistä, tutkuspäälikkö **Minna Kivipelto** Helsingistä, työnohjaaja **Tuija Nummela** Lappeenrannasta, professori **Marketta Rajavaara** Helsingistä ja tulosaluejohtaja **Pirkko Valtanen** Orimattilasta.*

*Sosiaalihuollon asiantuntijaryhmän sihteerinä toimii Huoltaja-säätiön toiminnanjohtaja **Lea Suoninen-Erhiö**.*

Lisätietoja:

Huoltaja-säätiön hallituksen varapuheenjohtaja Marja Heikkilä, puh. 0400 546 613

Huoltaja-säätiön toiminnanjohtaja Lea Suoninen-Erhiö, puh. 050 441 7063

Vuonna 1953 perustettu Huoltaja-säätiö sr on riippumaton sosiaalihuollon asiantuntija ja edistäjä.