

## Videovastaanoton käyttöehdot ja tietosuojaja

Videovastaanotolla voidaan korvata fyysinen vastaanottokäynti, mikäli terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut, että annettava palvelu soveltuu etäpalveluna toteutettavaksi. Videovastaanotto rinnastetaan normaalin vastaanottokäyntiin. Janakkalan terveydenhuollossa videovastaanotot järjestetään toistaiseksi Kansalaisen terveyspalvelun suomi.fi –tunnistautumista sekä Microsoftin Teams-ohjelmaa hyödyntäen. Videovastaanoton etäyhteys on suojattu ja salattu. Videovastaanotosta sovitaan aina erikseen asiakkaan kanssa. Keskustelua ei nauhoiteta.

Videovastaanottoa varten asiakkaan kannattaa varata rauhallinen ja hiljainen tila. Näin huolehditaan siitä, etteivät sivulliset kuule asiakkaan ja ammattilaisen välistä keskustelua. Hyvä valaistus on myös tärkeää, laadukkaan videokuvan takaamiseksi.

Videovastaanotolla tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tutkiminen, diagnostiikka, tarkkailu, seuranta, hoitaminen, hoitoon liittyvät päätökset tai suositukset perustuvat videon välityksellä järjestettyihin ammattilaisen ja asiakkaan, kahdenkeskeisiin keskusteluihin. Videovastaanottona voidaan järjestää myös verkostotapaaminen, missä asiakkaan lisäksi voi olla hänen läheisiään ja useita ammattilaisia. Videovastaanoton järjestämiseksi Janakkalan terveydenhuollon ammattilaisen ja asiakkaan välillä on oltava hoitosuhde.

### Valviran linjauksen edellytykset etäpalvelujen tarjoamiseen

Etäpalvelun antajalla on oltava asianmukaiset tilat, laitteet (ml. yhteydet) ja toiminnan edellyttämä asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta. Etäpalvelun on oltava lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä tulee ottaa huomioon potilasturvallisuus. Etäpalveluissa potilastietojen välitykseen ja tallentamiseen käytettävien tietojärjestelmien on täytettävä salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturva koskevien säännösten vaatimukset. Vastuu tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta niin etäpalveluissa käytettävien yhteyksien kuin siinä syntyvien henkilötietojen käsittelyn osalta on palvelujen antajalla.

### Etäpalveluja annettaessa on tärkeää huomioida, että

- Etäpalveluun on oltava asiakkaan tietoinen suostumus.
- Terveysthuollon ammattihenkilön on arvioitava huolellisesti, soveltuuko annettava palvelu etäpalveluna toteutettavaksi. (Etäpalvelun ei voida katsoa soveltuvan, jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää asiakkaan fyysistä tutkimista tai hoitotilanteeseen, jossa arvioitavaksi tulee ja voi tapahtua asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen.)
- Terveysthuollon ammattihenkilön tulee arvioida yksilöllisesti, soveltuuko potilas hoidettavaksi etäyhteyden välityksellä.

### Janakkalan kunta

Kunnanvirasto  
Juttulantie 1  
14200 Turenki

Puh. (03) 68 011 tai (019) 75 801  
kirjaamo@janakkala.fi  
www.janakkala.fi

- Asiakkaan 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.
- Etäpalvelusta on laadittava asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot ja potilasrekisteriä on ylläpidettävä annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti.
- Potilaalle on tarvittaessa varattava mahdollisuus henkilökohtaiseen vastaanottokäyntiin tai potilas tulee ohjata vastaanotolle muuhun hoitopaikkaan.
- Etäpalvelujen antajan on täytettävä asianomaista toimintaa koskevan lainsäädännön lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007) asetetut vaatimukset. Etäpalvelujen antajan on muun muassa laadittava tai päivitettävä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksen (2/2015) (thl.fi) mukainen omavalvontasuunnitelma etäpalvelujen sisältö huomioiden.

## Asiakkaan tiedot

Asiakas käyttää Janakkalan Kansalaisen terveystalvaelua tunnistautumalla palveluun pankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella. Palvelussa olevat tiedot ovat yhteydessä Janakkalan perusterveydenhuollon käytössä olevaan potilastietojärjestelmään.

Asiakkaan on hyväksyttävä Kansalaisen terveystalvaelun käyttöehdot, jotta palvelun käyttäminen on mahdollista.

Videovastaanotosta sovitaan aina erikseen asiakkaan kanssa, jolloin varmistetaan suostumus palvelun käyttöön. Tämä on edellytys sille, että ammattilainen lähettää asiakkaalle linkin ja ohjeet videovastaanottoa varten.

Asiakkaan videovastaanoton aikana luovuttamat tiedot tallennetaan vastaavalla tavalla, kuin fyysisen käynnin yhteydessä, potilastietojärjestelmään, mistä on erillinen tietosuojaseloste.

## Tietoturva ja tietosuoja

Asiakkaiden videovastaanotot järjestetään toistaiseksi ilman vastaanotto kohtaista, asiakkaan vahvaa suomi.fi-tunnistautumista. Vahvaan tunnistautumiseen perustuvan videovastaanoton kehittämistyö on aloitettu.

Tällä hetkellä asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan videovastaanoton Teams-linkin toimituksen yhteydessä Kansalaisen terveystalvaeluiden suomi.fi –tunnistautumisen

kautta. Tunnistautuminen Kansalaisen terveystietopalveluissa mahdollistaa myös puolesta asioitavan videovastaanotot.

Asiakkaan henkilöllisyyden varmentamiseksi vastaanoton alussa, ellei henkilö ole tuttu ammattilaiselle, pyydetään asiakasta näyttämään kameralla kuvallinen henkilökortti, esimerkiksi passi tai ajokortti, tai muuten lisäkysymyksillä varmistamaan asiakkaan henkilöllisyys.

Terveystietopalvelun ammattihenkilöt käyttävät videovastaanottopalvelua Janakkalan terveystietopalvelun sisäverkosta ja heiltä edellytetään Janakkalan kunnan käyttövaltuushallinnon käytäntöjen mukaisia käyttöoikeuksia sekä tunnistautumista.

Videovastaanottoja järjestetään vain rauhallisessa tilassa, missä ei ole läsnä ulkopuolisia. Asiakkaan henkilötietoja käsittelee vain terveystietopalvelun ammattihenkilö, jolla on tietojen käsittelyyn oikeus.

Videovastaanottoon osallistuvan asiakkaan ja ammattilaisen välinen tietoliikenne käyttää salattua yhteyskäytäntöä eli SSL-suojausprotokollaa (https). Videovastaanotolle ei voi liittyä kuin muut, kuin ne henkilöt, jotka ammattilainen on vastaanotolle kutsunut. Videovastaanoton aikana ei sanota ääneen henkilötunnusta, eikä sitä tai muuta terveystietoa saa kirjoittaa kokouksen keskusteluun / chatkenttään.

### **Kysymykset ja ongelmatilanteet**

Videovastaanottoihin liittyvät kysymykset voi osoittaa siihen yksikköön, jonka hoidon osana videovastaanotto on sovittu.

Mikäli asiakas ei ole päässyt liittymään videovastaanotolle sovittuna aikana, vastaanottaja soittaa asiakkaalle videovastaanoton aikana. Teknisten haasteiden ilmaantuessa, asiakas voi odottaa vastaanottajan soittoa.