

## **VIDEOVASTAANOTTO**

Videovastaanotto on asiakkaalle tarjottavaa etäpalvelua. Videovastaanotolla voidaan korvata fyysinen vastaanottokäynti. Vastaanottaja kutsuu asiakkaan videovastaanotolle. Kanta-Hämeen keskussairaala järjestää videovastaanotot asiakkaille tarkoitettua Oma Raittia sekä Microsoftin Teams-ohjelmaa hyödyntäen.

Jotta asiakkaalle voidaan varata videovastaanottoaika, hänen on kirjauduttava Oma Raitti –palveluun, hyväksyttävä sähköinen asiointi. Otettaessa käyttöön Oma Raittia, pyydetään asiakasta kirjaamaan myös sähköpostiosoite sekä puhelinnumero. Nämä tiedot eivät ole pakollisia, mutta mahdollistavat esim. ammattilaisen yhteydenoton puhelimitse, jos asiakasta ei kuulu videovastaanotolle.

### **Valviran linjauksen mukaan etäpalvelujen tarjoamiseen liittyvät seuraavat edellytykset**

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 tärkeä huomioida, että**

- Etäpalveluun on oltava asiakkaan tietoinen suostumus.
- Terveystieteiden 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.)
- Terveystieteiden ammattihenkilön tulee arvioida yksilöllisesti, soveltuuko potilas hoidettavaksi etäyhteyden välityksellä.
- 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 Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksen (2/2015) (thl.fi) mukainen omavalvontasuunnitelma etäpalvelujen sisältö huomioiden.

## **Tilanne Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin videovastaanottojen osalta 25.2.2021**

Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri noudattaa videovastaanottojen järjestämisessä Valviran linjauksia. Videovastaanotot järjestetään hyödyntäen Kanta-Hämeen keskussairaalan sähköistä asiointialustaa Oma Raittia. Sen käyttö vaatii asiakkaalta vahvaa suomi.fi-tunnistautumista, mikä vastaa Valviran vaatimuksia. Asiakas liittyy vastaanotolle Oma Raitin kautta, mikä avaa Teams-ohjelman.

### **1. Videovastaanoton tarkoitus**

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.

Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin videovastaanotto on suunnattu sairaanhoitopiirin asiakkaille. Videovastaanoton järjestämiseksi on Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin ja asiakkaan välillä oltava potilas- tai asiakassuhde.

Asiakkaan, hänen huoltajan tai hänen muun laillisen edustajan on annettava lupa sähköiseen asiointiin, ennen videovastaanoton aloittamista. Luvan voi antaa kirjallisena, jolloin se liitetään potilastietoihin tai sähköisenä Oma Raitti –palvelussa, mistä tieto siirtyy sairaanhoitopiirin asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Oma Raitin käyttöä ja videovastaanotolle liittymistä varten asiakas tarvitsee pankkitunnukset tai mobiilivarmenteen. Puolesta asiointi esim. alaikäisen lapsen asioissa ei vielä ole mahdollista. Tätä toiminnallisuutta kehitetään vuoden 2021 aikana.

### **2. Asiakkaan tiedot**

Asiakaan luovuttamat tiedot tallennetaan potilastietojärjestelmään, jota koskeva tietosuojaseloste löytyy osoitteesta <https://www.khshp.fi/hallinto/tietoturvapolitiikka/tietosuojaselosteet/>

Videovastaanoton järjestämisessä hyödynnetään asiakkaan antamista tiedoista tarvittaessa puhelinnumeroa. Sitä tarvitaan vastaanottoaikaan liittyvissä muistutuksissa ja mahdollisessa muussa viestinnässä esim. tekstiviestillä. Asiakkaalle myös soimitaan hänen antamaansa puhelinnumeroon, jos asia ei liity videovastaanotolle.

Puhelinnumeroa ja sähköpostiosoitetta voidaan käyttää myös palaute- ja asiakastyytyväisyyskyselyyn, mutta näihin vastaaminen on aina vapaaehtoista. Tietoja ei käytetä markkinointiviestintään.

Ammattihenkilö tallettaa aina potilastietolain edellyttämät asiakirjamerkinnot etäpalvelusta erilliseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

### **3. Tietoturva ja tietosuoja**

Videovastaanotolle pääsee liittymään kirjaututtuaan Oma Raitti palveluun. Tämä vaatii vahvaa suomi.fi-tunnistautumista.

Kun lupa annetaan sähköisellä OmaRaitti –alustalla, vaaditaan asiakkaalta vahva suomi.fi –tunnistautuminen.

Terveydenhuollon ammattihenkilöt käyttävät videovastaanotto palvelua Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin sisäverkosta, LifeCare potilastietojärjestelmän kautta. Heiltä edellytetään Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin käyttövaltuushallinnan käytäntöjen mukaisia käyttöoikeuksia sekä tunnistautumista. Videovastaanottoja järjestetään vain rauhallisessa tilassa, missä ei ole läsnä ulkopuolisia. Asiakkaan henkilötietoja käsittelee vain terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on tietojen käsittelyyn oikeus.

Videovastaanottoon osallistuvan asiakkaan ja ammattilaisen välinen tietoliikenne käyttää salattua yhteyskäytäntöä eli SSL-suojausprotokollaa (https). Palvelun aikaisia keskusteluja ei tallenneta, eikä niihin voi liittyä kuin henkilöt, jotka ammattilainen on vastaanotolle kutsunut.

#### **4. Etäyhteydessä toteutettava ryhmätoiminta**

Nykyinen, yllä kuvattu järjestelmä ei vielä mahdollista ryhmätapaamisia, vain yhden asiakkaan ja yhden ammattilaisen välisen videovastaanoton, mutta ryhmä- ja verkostotapaamisen järjestämistä parhaillaan kehitetään. Tällä hetkellä ryhmätapaamisiin lähetetään kustu asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Ennen kutsun lähettämistä asiakkaan on pitänyt ottaa käyttöön Oma Raitti palvelu ja sallia sähköinen asiointi.

#### **5. Alaikäisen videovastaanotto**

Oma Raitti palvelussa ei ole mahdollisuutta asioida alaikäisen puolesta. Puolesta asiointia kehitetään vuoden 2021 aikana ja tavoitteena on saada se käyttöön Oma Raitilla tämän vuoden aikana.

Alaikäisen videovastaanotto toteutetaan toistaiseksi lähettämällä kutsu asiakkaan tai hänen edustajansa ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Ennenkö kutsu voidaan lähettää, alaikäiseltä vaaditaan paperinen lupakaavake. Siinä pyydetään asiakkaan tai hänen edustajansa puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä niiden lisäksi asiakkaan tai hänen edustajansa, allekirjoitus ja henkilöllisyys todennetaan henkilötodistuksella. Henkilöllisyys myös varmistetaan, kun vastaanotto aloitetaan, kuvallisella henkilötodistuksella, jos asiakas ja hänen edustajansa ei ole entuudestaan tunnetut.