

Tietoturva- ja tietosuojaosaaminen koko henkilöstön perustaidoksi

Lotta Anttila, KK, projektisihteeri, Sirpa Liimatta, KM, projektipäällikkö

UULA-projekti, Lapin sairaanhoitopiirin ky

Lotta Anttila, UULA-projekti, Lapin sairaanhoitopiirin ky, Rovaniemi, FINLAND. Sähköposti: lotta.anttila@lshp.fi.

Abstract

UULA-project and software designer Granite Partners Ltd has created an online learning environment, which contains a course of information security and data protection. Public sector has used the course to educate their human resources of social welfare and public health in Lapland. Administrators and employees are giving good feedback about the course and its learning results. Online learning is considered to be a suitable way for a large number of people to learn about information security and data protection. Employees say they have changed their daily routines for more secure ones after taking the course. They would like to have further education on confidentiality and data disclosing. Employees think it is important that superiors encourage employees to attend the course by arranging some time and a place for studying. Informing about the course and its expected results is also considered to be important. In this paper we are bringing forward the employees experiences and ideas for enhancing the course.

Keywords: information security, data protection, online learning, social welfare, public health

Tiivistelmä

UULA-projektin ja ohjelmistotoimittaja Granite Partners Oy:n toteuttama tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus on otettu koko julkisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön Lapin maakunnassa. Organisaatioiden johto ja henkilöstö antavat siitä hyvää palautetta. Verkkokoulutus on koettu toimivaksi tavaksi opiskella tietoturva- ja tietosuoja-asioita, kun koulutetaan suuria henkilöstömääriä. Koulutuksen myötä henkilöstö kertoo kiinnittävänsä enemmän huomiota tietoturva-asioihin ja muuttaneensa toimintatapojaan tietoturvallisemmiksi. Tärkeimmäksi osa-alueeksi nousevat salassapito ja tietojen luovuttaminen, josta toivotaan järjestettävän myös lisäkoulutusta. Esimiesten antama tuki ja tiedon jakaminen ilmenevät tärkeiksi asioiksi koulutuksen suorittamisessa. Tässä artikkelissa kuvataan henkilöstön kokemuksia tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutuksesta ja sen esiin nostamia mahdollisuuksia koulutuksen kehittämiseksi.

Avainsanat: tietoturva, tietosuoja, verkkokoulutus, sosiaalihuolto, kansanterveys

Johdanto

Tietoturva- ja tietosuojaosaminen on tämän päivän valttikortti sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden toiminnassa. Henkilöstön tietoturvallisesta toiminnasta rakentuu luotettu ja tietojenkäsittelyltään laadukas organisaatio. Tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus on osoittautunut toimivaksi ja mielekkääksi tavaksi kouluttaa koko henkilöstö suurissakin organisaatioissa.

Julkisuuslaissa [1], henkilötietolaissa [2] ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä [3] veloitetaan viranomaisia asiakirjojen käsittelyn lainmukaisuuteen sekä organisaatiota tarvittaessa tekemään teknisiä ja organisatorisia muutoksia sen toteutumiseksi. Lisäksi sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksikön vastaavan johtajan tulee huolehtia henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä. Myös potilasasiakirja-asetuksessa [4] ja kansallisissa auditointivaatimuksissa [5] määritellään potilastietojen käsittelyn ja luovuttamisen käytännöt. Niissä edellytetään, että organisaatio on huolehtinut henkilökunnan kouluttamisesta ja osaamisesta potilastietojen käsittelyssä ennen KanTa-palveluihin liittymistä.

Edellä mainitut lait ja niiden muutokset sekä sosiaali- ja terveystietojen sähköistyminen asettavat johdolle ja työntekijöiden osaamiselle jatkuvasti uusia haasteita. Lisäksi potilaiden tietoisuus omista oikeuksistaan paranee jatkuvasti.

Lapin maakunnassa käynnissä oleva EAKR-rahoitteinen UULA-projekti on yhdessä ohjelmistotoimittaja Granite Partners Oy:n ja tietosuojan asiantuntijoiden kanssa toteuttanut tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutuksen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Koulutuksen sisällössä otettiin erityisesti huomioon sosiaali- ja terveysalan erityispiirteet ja ongelmatilanteet. Tammikuussa 2011 koulutuksen oli suorittanut Lapissa noin 8 000 sosiaali- ja terveysalalla sekä päivähoitossa työskentelevää henkilöä. Koulutus on otettu käyttöön samansisältöisenä Lapin maakunnan lisäksi myös 15 muulla alueella Suomessa.

Koulutus suoritetaan verkko-oppimisympäristössä, jonne jokainen käyttäjä rekisteröityy ja saa käyttäjätunnuksen sekä salasanan. Saatuaan käyttäjätunnuksen, työntekijä voi kirjautua oppimisympäristöön ajasta ja paikasta riippumatta niin usein kuin haluaa. Näin oppimisympäristö toimii myös tietopankkina koulutuksen suorittamisen jälkeen.

Koulutus sisältää alkutestin, teoriasisällön, välikyselyitä sekä lopputestin. Sisällön aiheina ovat tietoturvan ja tietosuojan lähtökohdat, tietojen käsittely, tietojen salassapito ja luovuttaminen, tietoturvalliset toimintatavat, tietosuojan murtaminen sekä erilaiset käytännön esimerkkitapaukset. Perustaso on tarkoitettu työntekijöille, jotka eivät työssään käsittele asiakas- tai potilasasiakirjoja. Vaativa taso sisältää perustason sisällön lisäksi myös asiakirjojen käsittelyssä huomioitavia asioita. Koulutuksen suorittamiseen kuluu aikaa keskimäärin kaksi tuntia.

Aineisto ja menetelmät

Koulutuksen suorittaneiden mielipiteitä verkko-oppimisympäristöön luodusta koulutuspaketista selvitettiin kyselyn avulla. Kysymykset työstettiin yhdessä kuntien tietosuojavastaavien kanssa ja kysely toteutettiin verkkokyselynä 29.3.-14.4.2010 välisenä aikana sosiaali- ja terveysalan sekä päivähoiton työntekijöille Lapin maakunnan alueella. Kuntien tietosuojavastaavat tiedottivat kyselystä omalla alueellaan ja kaikkia koulutuksen suorittaneita kehoitettiin vastaamaan. Verkko-oppimisympäristössä oli kyselyn toteuttamishetkellä n. 4000 käyttäjää. Kyselyyn vastasi 461 ammattilaista. Vastausprosentiksi muodostui 11. Tulokset käsiteltiin muodostamalla vastauksista yksi- ja kaksi-

suuntaiset frekvenssijakaumat ja avoimet vastaukset teemoitettiin. Kyselyn avulla saatiin tietoa verkkokoulutuksen soveltuvuudesta tietoturva- ja tietosuoja-asioiden oppimiseen ja ideoita koulutuksen kehittämiseen.

Tulokset

Suurin osa vastaajista piti verkkokoulutusta hyvänä ja toimivana koulutustapana koulutettaessa tietoturva- ja tietosuoja-asioita. Myönteinen kokemus koulutuksen suorittamisen vaivattomuudesta syntyi siitä, ettei vastaajien tarvinnut lähteä työpaikaltaan erilliseen koulutustilaisuuteen ja he saivat itse vaikuttaa koulutuksen suorittamisen ajankohtaan. Vastaajien mukaan myös koulutuksen aihesisältö oli helppo omaksua itseopiskeluna ja koulutus sisälsi tärkeimmät, heidän omassa työssään tarvitsemansa tietoturva-asiat. Päivähoito toivottiin huomioitavan entistä paremmin koulutuksen sisällöissä.

Kolme neljästä vastaajasta ilmoitti oppineensa jotain uutta koulutuksen aikana ja lähes puolet vastaajista kertoi muuttaneensa toimintatapojaan koulutuksen suoritettuaan. Esimerkkeinä muutetuista toimintatavoista mainittiin yleisen tietoturva-asioihin liittyvän tarkkuuden parantuminen, salasanojen muuttaminen paremmiksi, sähköpostin käytön varovaisuus ja tietokoneen lukitseminen tai sammuttaminen huoneesta poistuttaessa. Muutetut toimintatavat olivat konkreettisia arkipäiväisiä toimintoja ja juuri niitä, joihin koulutuksella toivotaan vaikutettavan.

Vastauksista päätellen koulutuksesta ja sen tärkeydestä ei oltu tiedotettu henkilökunnalle riittävästi. Osa kyselyn vastaajista kertoi havainneensa työyhteisössään vastustusta koulutuksen suorittamista kohtaan ja monelle koulutuksen sisältämien asioiden tärkeys oli selvinnyt vasta koulutuksen aikana. Jos koulutuksesta kerrottaessa perusteltaisiin sen tarpeellisuutta ja kerrottaisiin, mitä henkilöstöltä odotetaan koulutuksen suorittamisen jälkeen, motivoisi se henkilöstöä koulutuksen suorittamiseen.

Noin kolmasosa vastaajista oli kokenut vaikeaksi löytää aikaa koulutuksen suorittamiseen. Monissa työyhteisöissä odotetaan, että työntekijät suorittavat koulutuksen työn ohessa ja löytävät siihen aikaa työtehtäviensä lomasta. Tällöin suoritus voi viivästyä ajanpuutteen vuoksi. Parhaan oppimistuloksen saavuttamiseksi esimiehen tulisi varata työntekijälle aikaa keskittyä ainoastaan koulutuksen suorittamiseen. Suurin osa vastaajista ehti suorittaa koulutuksen kahdessa tunnissa.

Koulutuksen yhteydessä esimies osoittautui parhaaksi tiedonlähteeksi, mutta tukea ja motivaatiota saatiin parhaiten työkavereilta. Asetelma on työyhteisöissä tyypillinen ja esimiesten toivotaan usein olevan kannustavampia. Tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen kehittämiseksi toivottiin syvällisempää perehdytystä tietojen salassapitoon ja luovuttamiseen, lisää esimerkkejä sekä selkeämpää palautetta omasta osaamisesta omien virheiden perusteella. Koulutus haluttiin säilyttää verkkokoulutuksena, mutta siihen toivottiin jonkinlaista vuorovaikutuksellisuutta. Oppimisympäristöstä saatavan tulosraportin mukaan heikoiten oli hallittu turvallisia toimintatapoja, kuten salasanojen muodostamista käsittelevä osa-alue ja lisäkoulutustoiveissa esiintynyt tietojen salassapito ja luovuttaminen. Tietojen luovutus on keskeinen, mutta myös monimutkainen asia sosiaali- ja terveysalan työssä ja luultavasti siksi sen osaamista pidetään erityisen tärkeänä.

Pohdinta ja päätelmät

Koulutus on saavuttanut tavoitteensa toimia oppimistyökaluna ja se on saanut työntekijöitä tunnistamaan tietoturvariskejä ja muuttamaan toimintatapojaan tietoturvallisempaan suuntaan. Yhdessä oppiminen on usein yksinopiskelua tehokkaampaa ja koulutuksen vuorovaikutuksellisuutta voitaisiin lisätä syventämällä asiaa esimerkiksi

keskustelemalla siitä koulutuksen jälkeen yhdessä muiden kanssa ja jakamalla opittuja asioita. Verkkokoulutuksella onnistuttiin saavuttamaan lähes koko henkilöstö ja joissain organisaatioissa suorituksia oli jopa 100 prosenttia.

Oleennaista koulutuksen onnistumisessa on johdon tuki. Ylimmän johdon sitoutuminen koulutukseen näkyy muun muassa tiedottamisessa ja resursoinnissa. Koulutuksen käyttöönottoa tulisi perustella esimerkiksi lainsäädännöllisillä velvoitteilla ja kertoa henkilöstölle asetetuista odotuksista. Tällöin henkilöstö ymmärtäisi paremmin koulutuksen tärkeyden ja vastuunsa työntekijänä. Lähiesimiesten suhtautuminen koulutukseen välittyy työntekijöille esimerkiksi ajan ja rauhallisen paikan järjestämisessä koulutusta varten ja työntekijän kannustamisessa koulutuksen suorittamiseen. Kyselyn vastausten perusteella esimiehillä olisi tässä parantamisen varaa. Oleennaista on myös avun tarjoaminen koulutuksen suorittamiseen, jotta koulutus ei jää suorittamatta huonojen tietoteknisten taitojen vuoksi.

Enemmistön mielestä koulutus olisi hyvä kerrata noin kahden vuoden välein. Koulutuksen uusiminen tietyin väliajoin pitää asiat muistissa ja perehdyttää lakimuutoksiin. Tietoturva- ja tietosuojakoulutusta on päivitetty lakimuutosten osalta ja kyselystä saatujen kehitysehdotusten perusteella alkuvuodesta 2011.

Lähteet

[1] Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621, 18 §.

[2] Henkilötietolaki 22.4.1999/523, 32 §.

[3] Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.

[4] Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009.

[5] Kansalliset auditointivaatimukset terveydenhuollon organisaatioille (sähköisten reseptien toiminnallisuuksien osalta), Versio 1.0, 9.9.2010. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa):

https://www.kanta.fi/c/document_library/get_file?uuid=b527aecc-368c-4e40-822f-371babcf38e4&groupId=10206 (Luettu: 24.1.2011).