

Kuntien viestintäyhteistyö perustoimeentulotuen Kela-siirrossa webinaari 23.11.2016 kysytyt kysymykset ja niiden vastaukset

1. Mitä tarkoittaa federointi?

Toiminnallisuus, jolla kaksi Skype for Businessistä käytävää organisaatiota voi keskustella ja jakaa tietoja keskenään (esim. kunta ja KELA). Aihe on käsitelty kokonaisuudessaan tietohallinnon materiaalipaketissa kalvoilla 16-22.

2. Tuleeko skb olla käytössä jo 12.12 kun hakemuksia voi jättää jo Kelaan?

Kuntaliitto suosittelee Skype for Businessin käyttöönottoa Kela-siirtoon vaadittavassa yhteistyössä. Kela käyttää Skype for Businessia ja ratkaisun käyttöönotto voi merkittävästi helpottaa asiointia kunnan ja Kelan välillä. Kela-siirto tulee vajaan tietojärjestelmäratkaisujen vuoksi ainakin alkuvaiheessa kuormittamaan asiakirjojen siirtojen, tiedonvaihdon sekä yhteydenottojen osalta kumpaakin toimijaa runsaasti. Kunnilla on kuitenkin itsehallinto-oikeus, joten jokainen kunta itse päättää Skype for Businessin käyttöönotosta.

3. Onko tarkoitus sopia siis Kelan kanssa paikallisesti, että ketkä ovat nämä henkilöt Kelalta (ja kunnasta?), jotka Skypessä näkyvät?

On tarkoitus sopia henkilöistä sekä Kelan että kunnan puolelta, ja aika monen kunnan kanssa on jo sovittu. Ajatuksena on myös ollut, että esim. sosiaalihuollon yhteistyössä olisi vain yksi (tai alueesta riippuen mahdollisesti useampi) Kelan yhteyshenkilö, johon sitten ensisijaisesti otettaisiin yhteyttä esim. monialaisen palvelutarvearvion tekemiseksi. Tämän mallin suunnittelu jatkuu alkuvuodesta 2017.

4. Microsoft puhui jonotuspalvelun kehittämisestä, mutta ilmeisesti tällaista jonotuspalvelua ei vielä ole käytössä?

Ei ole käytössä, vaan on mahdollinen jatkokehityskohde. Jonotuspalvelu on mahdollista ostaa useilta Microsoftin kumppaneilta mm. Vintorilta tai Atealta. Lisätietoja tietohallinnon paketista kalvoilta 32-33.

Jonotuspalvelua on Kelassa kokeiltu ja käytetty. Tähänastiset kokemukset ovat olleet positiivisia ja todennäköisesti jonotuspalvelun käyttöä tullaan lisäämään Kelassa.

5. Onko nykyisin online ja onpremise-versioiden tietoturva samalla tasolla? Onko jommassa kummassa heikkouksia tai vahvuuksia toiseen nähden?

Molemmat pohjautuvat samaan teknologiaan ja samaan arkkitehtuuriin. Uskomme [Microsoft] että Skype for Business Onlinen tietoturva on parempi, sillä Microsoft investoi vuositasolla useita miljardeja Microsoftin tuottamien palveluiden tietoturvaan. Lisäksi Office365 palvelussa (johon Skype for Business kuuluu) on lukuisia tapoja lisätä tietoturvaa ja yksityisyyden suojaa mm. vahva tunnistautuminen.

6. Pikaviestikeskustelut tallentuvat käyttäjän sähköpostilaatikkoon... Ilmeisesti näin tapahtuu vain yhden tietyn sähköpostijärjestelmän käyttäjillä?

Pikaviestikeskustelut eivät tallennu, kun Skype for Businessin tallennusasetus on otettu pois päältä. Mikäli tallennusasetusta ei ole otettu pois päältä, pikaviestikeskustelut tallentuvat ainoastaan niiden keskusteluun osallistuneiden sähköpostilaatikkoon, joiden asetukset sen sallivat.

7. Toimiiko samalla tavalla, jos toisella puolella on vastaanottajana ryhmä, esim. yhteissähköpostiosoitteella luotu ryhmä?

Pikaviestikeskustelussa yhteys luodaan yksittäiseen käyttäjään tai keskusteluun voidaan lisätä useampi käyttäjä. Pikaviestikeskustelut eivät koskaan tallennu palvelimille olipa kysymyksessä kahdenvälinen pikaviestikeskustelu tai useamman henkilön kokoustyyppinen pikaviestikeskustelu. Jos vastaanottajana on jakelulista, Skype for business avaa keskustelun samanaikaisesti kullekin jakelulistaan kuuluvalle henkilölle. Kukin vastaanottaja voi päättää osallistuuko keskusteluun hyväksymällä tai hylkäämällä kutsun omalta ruudultaan.

8. Tallentuvatko tiedostot millään tasolla pilveen?

Kun toimitaan suositusten mukaisesti ks. Tietohallinnon paketti kalvot 7-15, niin tiedot eivät tallennu pilveen. Vaikka suositusten mukaisesti ei toimittaisi, niin tiedot tallentuvat vain väliaikaisesti toiminnan mahdollistamiseksi ja vain niille henkilöille, jotka ovat olleet mukana keskustelussa.

9. Eli kun federaatio on tehty, voin mennä "koputtelemaan" esim. jonkun tuntemani Kelan työntekijän koneelle?

Jos yritys on solminut federaatioluottosuhteen ja toiminto on aktivoitunut. Kun tiedetään käyttäjänimi esim. Etunimi.sukunimi@kunta.fi, voidaan aloittaa vaikkapa chatti tai kokous. Federointi mahdollistaa myös henkilön läsnäolotiedon näkemisen, jolloin on mahdollista tavoitella henkilöitä, jotka sillä hetkellä on tavoitettavissa eli "vihreällä".

10. Onko tehty federoiteja DNA Meeting Space käyttäjille?

Jos käytössä on Skype for Business, kommunikaatio kannattaa hoitaa sen kautta. Asia kannattaa tiedustella DNA Meeting Space -palvelun tarjoajalta.

11. Kokoukset: Kun ei suositella ja ettei nauhoitella, tarkoittaisi, ettei voi asiakastietoja välittää? Yhteinen arvointi esim. kiireellisyydestä ei toimi.

Skype for Business suositellaan juuri sen takia, että kiireellisyysvaateet täyttyvät ja nimenomaisesti asiakkaaseen ja toimeentulotuen päätöksentekoon liittyviä välttämättömiä sallitun tiedonvaihdon piiriin kuuluvia asioita voidaan käsitellä Skype for Businessin välityksellä turvallisesti. Skype for Business on kommunikaatiokanava, jonka kautta asioita hoidetaan. Asiakastiedot tallennetaan asiakastietojärjestelmään.

12. Mikä tarkoittaa ad-hoc?

Tarkoittaa per heti. Ad hoc tarkoittaa esimerkiksi spontaania yhteydenottoa. Esimerkiksi katson, että tietty henkilö on Skype for Businessissa tavoitettavissa (vihreällä) ja aloitan esimerkiksi pikaviestikeskustelun henkilön kanssa.

13. Onko jotenkin liian riskialtista, jos esim. kunta sallii avoimen federaation kenelle tahansa kumppaniorganisaatiolle?

Skype for Businessissa tieto liikkuu aina suojatussa muodossa. Federaatio ei heikennä suojausta. Kunnan viestintäkäytännöissä on hyvä määrittää kenen kanssa, miten ja millä sopimuksilla federoidutaan. Kelan kanssa federaation voidaan tehdä ottamalla yhteys tietohallinto@kela.fi.

14. Saanko tuossa hae henkilö ikkunassa haettua esim. jonkun Kelan työntekijän ja aloitettua keskustelun? Vai siis pitääkö henkilöä lähestyä aina sen sähköpostiosoitteen kautta?

Ensimmäistä kertaa kommunikoitaessa pitää olla tiedossa sähköpostiosoite. Tämän jälkeen henkilön voi lisätä omalle kontaktilistalle, jolloin uudelleen asiointi ei edellytä henkilön sähköpostiosoitteen syöttämistä.

15. Maksaako federaation rakentaminen Kelan kanssa?

Kela ei veloita federaatiosta. Teknisesti federoinnin voi tehdä kunnan oma tietohallinto tai esimerkiksi organisaation Skype for Business -palveluntoimittaja. Palveluntoimittaja saattaa veloittaa federoinnista erillisen maksun.

16. Onko tietosuojavaltuutetun toimistosta pyydetty lausuntoa tai kommentteja federaatiosta ja skype for businessin käytöstä asiakastietojen käsittelyyn erityisesti tapauksissa, joissa organisaatiolla on käytössä skype for business online versio?

Kuntaliitto ja Microsoft keskustelivat keväällä tietosuojavaltuutetun kanssa. Tietosuojavaltuutetulla ei ole huomauttamista. Hän piti hyvänä, kun pystytään kommunikoimaan tehokkaammin. O365 kokonaisuudessaan on tietoturvallinen ja täyttää EU tietosuojavaatimukset. 28 EU-maan tietosuojavaltuutettujen ryhmä on todennut palvelun noudattavan henkilötietoturvaan liittyvät vaatimukset. Palvelu on turvallinen ja tieto on salattua. Organisaation oma toiminta on avainasemassa tietoturvassa.

17. Meillä on käytössä vain Lync -standard -versio eli emme voi perustaa kokousta, vain liittyä siihen. Riittääkö tämä vai pitäisikö myös kunnan pystyä perustamaan kokous?

Yhteydenpitoa helpottaa kun molemmat osapuolet pystyvät perustamaan kokouksia. Kokousten perustaminen vaatii Skype for Business -enterprise tason käyttöoikeudet tai vastaavan pilvipalvelukäyttöoikeuden. Kannattaa olla yhteydessä omaan Microsoft -sopimuskumppaniin käyttöoikeusasioissa tai mikäli organisaatiollasi ei ole sopimusta, niin voit olla suoraan yhteydessä Microsoftilla tia.ainola@microsoft.com.

18. Joudun poistumaan kokouksesta. keneen olen ensisijaisesti yhteydessä jatkotoimenpiteistä?

Microsoftiin liittyvissä asioissa tia.ainola@microsoft.com ja Kelaan federoinnin osalta tietohallinto@kela.fi, Kuntaliittossa teknisissä ja hankintaan liittyvissä asioissa simo.tanner@kuntaliitto.fi ja Kela-siirtoon sekä siinä tehtävään yhteistyöhön liittyvissä asioissa ellen.vogt@kuntaliitto.fi

19. Toimiiko skypen läsnäolotiedon automaattipäivitys kalenterista, jos on käytössä webmail, vai pitääkö olla outlook asennettuna koneelle?

Läsnäolotiedon haku kalenterista on mahdollista ilman Outlook -asennusta. Skype for Business ohjelmisto ottaa yhteyden suoraan Exchange Web Services (EWS) tämän tiedon hakemiseen. Edellytys toki on, että EWS on julkaistu Skype for Business vaatimusten mukaisesti.

20. Jos käyttäjällä on pelkkä webmail, niin luultavasti käyttäjällä on K1-lisenssi, joka ei sisällä Skypeä.

O365 K1 palvelupaketti ei sisällä Skype For Business käyttöoikeutta. K1 palvelupaketit voidaan muuttaa palvelupaketeiksi, joissa on mukana Skype for Business. Kannattaa kääntyä oman Microsoft -lisenssikumppanin puoleen.

21. Voiko siis Skypen tiedoston jaolla korvata turvapostin käytön kunnan ja Kelan välillä?

Skype for Businessin tiedoston jaolla voi korvata turvapostin käytön kunnan ja Kelan välillä. Samalla työvälineellä voidaan hoitaa kaikki reaaliaikainen kommunikaatio, kuten pikaviestintä, kahdenväliset kokoukset jne. tietoturvallisesti. Tämä edellyttää kuitenkin federaatiota kunnan ja Kelan välillä, jolloin kumpikin toimija on luonut keskinäisen luottamussuhteen, jossa toisen hallintokunnan työntekijä on tunnistettavissa.

22. Onko päätetty, että TE-keskukset ja Kela molemmat käyttävät Skype for Businessia. Tässä on meillä ollut suurin ongelma miten pitää edetä.

Kela tulee jatkossakin käyttämään Skype for Businessia. TE-keskuksen osalta tässä esityksessä ei oteta kantaa.

23. Mikä on tavoiteaikataulu kuntien ja KELAN skype -asioinnille?

Käytännön työ alkaa Kelassa 1.12. hakemusten vastaanotolla, sähköinen hakumahdollisuus avataan 12.12.2016 ja 15.12.2016 lukien Kela saa ratkaista Kelaan jätettyjä hakemuksia. Jo ennen tuota 15.12.2016 lukien Kelalta voi tulla tietopyyntöjä kunnalle välttämättömistä tiedoista Kelan ratkaisutoiminnan mahdollistumiseksi. Asioiden hoitaminen kokonaisuutena helpottuu, mikäli myös kunnilla on Skype for Business -käytössä ja federaatio Kelan kanssa tehtynä. Kunnat kuitenkin itse päättävät itsehallintoonsa perustuen haluavatko ottaa tämän työvälineen Kela-yhteistyössä käyttöön. tarkempaa tavoiteaikataulua ei ole laadittu. Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta on Kela-siirron lainsäädännön käsittelyn yhteydessä antamissaan mietinnöissä ottanut vahvasti kantaa siihen, että kuntien ja Kelan välille tulee luoda toimiva yhteistyömalli. Toimivat ja tarkoituksenmukaiset yhteistyön tekemisen välineet valtakunnallisesti toimivan Kelan ja paikallisesti toimivan kunnan välillä ovat yksi edellytys yhteistyön tekemiselle ja toimivan yhteistyömallin rakentamiselle tulevaisuudessa.

24. Asiakkaan lupa viestintään ilmeisesti edelleen tarvitaan ja tästä tieto molemmissa organisaatioissa?

Toimeentulotukilaissa on runsaasti uudenlaista sääntelyä liittyen kunnan ja Kelan väliseen tietojenvaihtoon. Kunnilla ja Kelalla on lakimuutoksissa myös annettu mahdollisuus joissain tilanteissa vaihtaa välttämättömiä tietoja ilman asiakkaan suostumusta. Tarkemmin näihin voi tutustua HE 358/2014 vp, HE 217/2016 (lainsäädännön esityöt), lait 815 ja 816/2015, StVM 33/2016 vp sekä EV 183/2016 vp. Tietojenvaihdon pääperiaatteet ovat täydentävässä lakiesityksessä pykälät 18 a ja 18 b pykälissä viittauksineen. Yleisluontoinen tiedottaminen asiakkaalle siitä, että välttämättömiä tietoja toimeentulotuen käsittelemiseksi voidaan vaihtaa myös ilman asiakkaan suostumusta, kuuluu hyvän hallinnon periaatteisiin (vrt. nykyiset käytännöt).

25. Voisiko samalla käsitellä myös salatun sähköpostin käyttöä samaisessa prosessissa. Tai voisiko siitä järjestää samanlaisen webinaarin/muun tietoisuuskun.

Turvasähköpostiin liittyvistä asioista ei olla järjestämässä omaa webinaaria. Perustiedot Kelan tarjoamasta turvapostipalvelusta kunta-asiakkaille liitetään kunnat.nettiin samalle sivulle, mistä löytyvät nämä Skype for Business materiaalit.

26. Miten salassapidettävien asiakastietojen käsittelyssä on [Skype for Business/Lyncissä] huomioitu tietoturvallisuus organisaatioiden välisessä viestiliikenteessä.

Tieto liikkuu aina paikasta toiseen salatussa muodossa, kun käytetään Skype for Businessia

27. Onko Skypen pikaviestintä ja etäkokous riittävän tietoturvallista kunnan ja Kelan välillä potilastietojen vaihtoon, jos kunnan Skype on O365-palvelussa?

Ks. aiemmat vastaukset sekä materiaalipaketit.

28. **Onko sähköposti riittävän tietoturvallinen väline arkaluontoisen henkilötiedon välittämiseen kunnan ja Kelan välillä, jos kunnan sähköposti on O365-palvelussa? Tietoliikenne saadaan sähköpostissa pakotettua salatuksi organisaatioiden välillä, mutta tiedot tallettavat O365-pilveen.**
29. O365 palvelun käyttö on turvallista ja sieltä on myös turvasähköposti -ominaisuus riippuen palvelupaketista. Turvasähköpostin avulla viestit kulkevat salattuna lähettäjältä vastaanottajalle.
30. **Tarkoituksena on ilmeisesti kunnan ja Kelan välisessä yhteydenpidossa hyödyntää skype-yhteyttä. Miten varmistetaan palvelun tietoturvan riittävyys soten asiakastietojen käsittelyssä?**
31. Ks. Aiemmat vastaukset
32. **Tuleeko kaikilla kunnan täydentävää toimeentulotukea käsittelevillä henkilöillä olla mahdollisuus skypen käyttöön? (tällä hetkellä valtaosalla työntekijöistä on pöytäkoneet).**

Skype for Business toimii useimmissa laitteissa, myös siis pöytäkoneissa. Kuntaliitto suosittelee Skype for Businessistä yhtenä yhteydenpitovälineenä Kelan kanssa tehtävään yhteistyöhön, koska Kelassa väline on jo käytössä ja näin yhteistyötä pystyttäisiin tekemään helpoimmin kuin vain puhelimen, sähköpostin ja maapostin turvin. Kunta päättää itse, haluaako se ottaa Skype for Businessin käyttöön ja kuka Skype for Businessistä yhteistyössä voi käyttää. Eniten hyötyä siitä todennäköisesti on sosiaalihuollon asiakas ja Kela-yhteistyötä tekeville sekä TYP-työntekijöille. Hyötyjä voi kuitenkin olla myös kunnan sisäisen yhteistyön tekemiselle.

33. **Miten varmistetaan joustavat puhelinkontaktit kunnan ja Kelan välillä? Ottaako Kela suoraan yhteyttä asiakkaan omatyöntekijään?**
- Kela on kerännyt kaikilta kunnilta tarpeen mukaisia yhteystietoja vuoden 2016 aikana. yhteystietoja tultaneen päivittämään jatkuvasti vuoden 2017 aikana. Kela ottaa lähtökohtaisesti yhteyttä siihen yhteyshenkilöön/-tietoon, jonka kunta on tässä keruussa ilmoittanut kontaktinumeroksi ellei yhteistyössä ole sitten sovittu käytettäväksi ensisijaisesti Skype for Businessistä.
34. **Tampereen seutu LYNC/Skype federaatio on olemassa, kenen kanssa voi testata konkreettisesti vaikkapa pikaviesteilyä?**
- Kannattaa kysyä paikalliselta Kela-yhteistyökumppanilta ja sopia asiasta heidän kanssaan tarkemmin.
35. **Kelan ja kunnan viranomaisen yhteinen arviointi edellyttää mm. Asian/hakemuksen kiireellisyyden arvioimiseksi dokumentoidun asiakkaan luvan tähän? Miten kunnan viranomainen näkee asiakkaan antaman luvan tietojen vaihtoon, jos sitä ei ole kunnassa?**
- Kts. tietojenvaihdosta aiemmin kysymys nro 24.
36. **Miten kunnan ja Kelan työntekijä voivat yhdessä edes arvioida toimeentulotukihakemuksen kiireellisyyttä, jos heillä molemmilla ei ole samanaikaisesti nähtävillä kaikkia asiakkaan toimittamia hakemusasiakirjoja? Hakemustekstit, liitteet ja muu mahdollinen Kelassa dokumentoitu asiakkaan esim. puh.viestintä asiaan. Arviointi- ja tulkintakehikkoon ja siten ratkaisuun kiireellisyydestä vaikuttaa kaikki materiaali, myös se materiaali, joka saattaa olla jo kunnassa.**
- Skype for Businessin avulla voidaan jakaa asiakirjoja ja työntekijän työkoneen näyttö reaaliaikaisesti, mikä nopeuttaa asiointia. Kelalla on laissa säädetty velvollisuus tarvittaessa selvittää, onko kunnan hakemusosuus hakemuksesta kiireellinen ja tehdä tarvittaessa oma päätöksensä sen mukaisessa käsittelyajassa. Kunnille ja Kelalle taas on annettu laissa oikeus **välttämättömien** asiakastietojen vaihtamiseen. Kts. tarkemmin kysymys nro 24 ja 25.