

Asia: VN/15822/2025

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain muuttamisesta (yksityiset digipostipalvelut)

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

1. Yleisarvio ja kannanotto lakiesityksen tavoitteisiin

HUS pitää lakiesityksen tavoitteita lähtökohtaisesti kannatettavina. Kansalaisen mahdollisuus vastaanottaa ja lukea viranomaisviestejä useammassa käyttöliittymässä voi parantaa sähköisten palvelujen saavutettavuutta, asioinnin sujuvuutta ja viestien tavoitavuutta. On myönteistä, että viranomaisille säilyy keskitetty viestinvälityspalveluun perustuva toimintamalli, mikä tukee yhteentoimivuutta ja vähentää päällekkäisiä integraatioita.

Samanaikaisesti HUS korostaa, että julkisen terveydenhuollon viestintä sisältää usein oikeusvaikutteisia asiakirjoja ja määräaikoihin kytkeytyviä päätöksiä. Miten käytännössä varmistetaan tiedoksiannon oikeusvarmuus, todisteellisuus ja asiakkaan oikeusturva tulee varmistaa yhdenmukaisesti riippumatta siitä, missä katseluohjelmassa asiakas viestin lukee.

Sähköisen tiedoksiannon yleislainsäädäntöön ja tähän nyt lausunnolla olevaan esitykseen sisältyy hallinnon asiakkaan oikeusturvan ja yhdenvertaisuuden kannalta ongelmia.

EOA toteaa lausunnossaan mm. ”Hallinnon asiakas veloitetaan ottamaan vastaan sähköisiä tiedoksiantoja, hän ei voi kuitenkaan käytännössä tietää, mitkä viranomaiset tai muut julkista hallintotehtävää hoitavat tahot ja missä asioissa lähettäisivät sähköisiä tiedoksiantoja. Lisäksi sääntely mahdollistaa erilaiset viranomaisten omat asiointipalvelut, joiden kautta sähköisiä tiedoksiantoja lähetetään. Hyvän hallinnon näkökulmasta ei voida pitää asianmukaisena järjestelmää, jossa kullakin viranomaisella on oma tiedoksiantoa koskeva erityislainsäädäntönsä ja jossa asiakas joutuu aktiivisesti seuraamaan useaa eri palvelua.”

2. Keskeiset huomiot ja täsmennystarpeet

2.1 Tiedoksiannon oikeusvaikutukset, todisteellisuus ja lokitiedot

Miten varmistetaan, että tiedoksiannon oikeusvaikutukset säilyvät yksiselitteisinä ja todistettavina kaikissa tilanteissa (audit/trail). Lakimuutoksen myötä viestin katselukanavia syntyy useampia, mikä voi lisätä epäselvyyksiä asiakkaan näkökulmasta. Miten todistusaineisto muodostuu tilanteissa, joissa asiakas käyttää yksityistä katseluohjelmaa.

2.2 Asiakasohjaus, palvelupolku ja neuvonta (operatiivinen kuorma)

Lakiesitys muuttaa kansalaiselle näkyvää asiointipolkua: viranomaisviestit voidaan lukea myös yksityisissä digipostipalveluissa. Tämä lisää asiakasohjauksen ja neuvonnan tarvetta erityisesti käyttöönoton alkuvaiheessa.

HUS katsoo, että vaikutusarvioissa ja käytännön toimeenpanossa tulee huomioida seuraavat operatiiviset vaikutukset, asiakaspalveluun kohdistuvien yhteydenottojen ja tukitarpeen kasvu, verkkosivu- ja ohjetekstien sekä päätösasiakirjojen vakiomuotoisten ohjeiden päivitystarve, tarve valtakunnallisesti yhdenmukaisille ohjeille (”mistä viestit löytyvät”) ja tukimateriaaleille.

Operatiivinen viestintäkuorma lisääntyy hoitotyössä, miten tällaisen kuorman lisääntymien otetaan huomioon?

2.3 Viestien metatiedot, asiakirjojen laatu ja saavutettavuus

Kun viestit ja liitteet voivat avautua useissa käyttöliittymissä, viestien metatietojen (otsikot, kuvaukset, liitteiden nimeäminen) sekä asiakirjojen saavutettavuuden merkitys korostuu. Terveystieteidenhuollossa asiakirjat voivat sisältää myös vaikeaselkoista hallinnollista terminologiaa ja liitteitä, joiden ymmärrettävyys ja käytettävyys on keskeistä asiakkaan oikeuksien toteutumiselle.

2.4 Tietoturva, valvonta ja häiriötilanteiden hallinta

HUS pitää perusteltuna, että järjestelmään liitettävien katseluohjelmien tietoturvaa ja toimintavarmuutta valvotaan ja että viranomaisella/DVV:llä on mahdollisuus reagoida häiriöihin, mukaan lukien katseluohjelman irtikytkeminen. Terveystieteidenhuollossa viestinnän luottamuksellisuus ja saatavuus ovat kriittisiä. Miten informoidaan katseluohjelman irtikytkemisen vaikutukset asiakkaalle.

2.5 Raportointi ja seuranta

Kun viestejä voidaan lukea useammassa käyttöliittymässä, pelkkä yhden palvelun käyttöaste ei välttämättä kuvaa onnistumista. Miten raportoidaan viestinnän onnistumista.

2.6 Raja: tiedoksianto vs muu sähköinen viestintä

Terveystieteidenhuollon asiakasviestintä sisältää myös runsaasti viestejä, jotka eivät ole virallista tiedoksiantoa. Luokittelu siitä mikä kuuluu Suomi.fi viestinnän piiriin ja mikä jää omaan asiointipalveluun ja mikä lähetetään muulla tavalla (esim. SMS muistutukset).

Laine Into
HUS-Yhtymä - Tietohallinto