

# HENKILÖTIETOJEN TIETOTURVALOUKKAUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Kolmen eri terveydenhuollon liiketoimintayksikön näkökulma

Seppänen Minna

Opinnäytetyö

Tieto- ja viestintäteknikka  
Insinööri (AMK)

2024

Tieto- ja viestintäteknikka  
Insinööri (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Minna Seppänen	<b>Vuosi</b>	2024
<b>Ohjaaja</b>	Aku Kesti		
<b>Toimeksiantaja</b>	Yritys X		
<b>Työn nimi</b>	Henkilötietojen tietoturvaloukkausprosessin kehittäminen. Kolmen eri terveydenhuollon liiketoimintayksikön näkökulma.		
<b>Sivumäärä</b>	49 + 13		

---

Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimustyönä, jonka tarkoituksena oli tutkia liiketoimintojen ilmoituskulttuureiden eroavaisuuksista, henkilökunnan valmiuksia henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamiseen sekä ilmoituksen käsittelijän näkökulmaa ja kokemuksia HaiPro-raportointijärjestelmän käytettävyydestä. Toimeksiantajan pyynnöstä työ kirjoitetaan anonyyminä, toimeksiantajasta käytetään työssä nimitystä Organisaatio.

Opinnäytetyössä toteutettiin kaksi erillistä kyselytutkimusta, joiden avulla kerättiin tutkimuksen aineistoa. Aineiston keruu toteutettiin 23.11. – 8.12.2023. Kyselyt toteutettiin anonyymeinä verkkokyselyinä, jotka sisälsivät pääosin strukturoituja tai Likert-asteikollisia kysymyksiä. Toisen kyselyn toteutuksessa käytettiin myös avoimen vastauksen kysymyksiä.

Teoriaosuudessa käsitellään mitä henkilötietojen käsittely tarkoittaa ja millä tavoin tässä tutkimuksessa tietosuoja ja terveydenhuolto liittyvät toisiinsa. Teoriaosuudessa kerrotaan kattavasti myös organisaation käytössä olevasta poikkeamatapahtumien raportointijärjestelmästä HaiPro:sta. Viimeisessä osuudessa perehdytään muutosprosessin vaiheisiin, joiden avulla korjaavien toimenpiteiden jalkauttaminen henkilöstölle lopulta kehittäisi onnistuneesti halutulla tavalla toimintaa.

Opinnäytetyö toimii hyvin haasteiden ja ongelmakohtien esiintuojana, jolloin näihin asioihin on mahdollista puuttua ja korjata niitä kehittämällä toimintaa. Tutkimus antaa kuvauksen liiketoimintojen välisistä esiinnousseista eroavaisuuksista ja tarjoaa kehitystoimenpide-ehdotuksen liiketoimintojen jälkikäsitteilyprosessin kehittämisen tueksi.

**Avainsanat** HaiPro, henkilötietojen tietoturvaloukkaus, jalkauttaminen, raportointi, tietosuoja

Study Programme in Information  
and Communication Technology  
Bachelor of Engineering

---

<b>Author</b>	Minna Seppänen	<b>Year</b>	2024
<b>Supervisor</b>	Aku Kesti		
<b>Commissioned by</b>	Company X		
<b>Title</b>	Personal Data Security Breach Process Development in Three Health Care Business Units		
<b>Number of pages</b>	49 + 13		

---

The purpose of this thesis study was to investigate the differences in business reporting cultures, staff readiness to report an exception event, and the reporting handler's perspective and experience of the usability of the HaiPro reporting system.

The thesis study was conducted as a quantitative research project. The thesis included two separate surveys to collect the data for the study. The data collection was done between 23.11.-8.12.2023. The surveys were conducted as anonymous online surveys, which mainly contained structured or Likert-scale questions. The second survey also used open response questions. Upon the request of the client the paper was written anonymously, the client was referred to in the paper as the Organisation.

The theoretical part discusses what is meant by the processing of personal data and how data protection and healthcare are related in this study. The theory section also provides a comprehensive description of the incident reporting system used by the Organisation. The final section looks at the steps in the change process that will ultimately enable the implementation of corrective measures to staff to successfully develop the desired outcomes. The thesis works well as a presenter of challenges and problem areas, whereby these issues can be dealt with and corrected through improvement. The study provides a description of the prevailing differences between the businesses and offers a proposal for development measures to support the improvement of the post-treatment process of the businesses.

**Keywords** Data protection, HaiPro, reporting, enforcement, personal data breach

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY .....	8
2.1	Henkilötiedot ja niiden käsittelijät .....	8
2.2	Henkilötietojen tietoturvaloukkaus .....	8
2.3	Lait ja säädökset .....	9
3	TIETOSUOJA TERVEYDENHUOLLOSSA .....	11
3.1	Poikkeamailmoitusten raportointijärjestelmä .....	11
3.2	Tietosuoja osana terveydenhuoltopalvelun laatua .....	13
3.3	Henkilötietojen käsittely terveydenhuollon organisaatiossa .....	13
4	TOIMINNAN KEHITTÄMINEN .....	15
4.1	Muutosjohtaminen .....	15
4.2	Olosuhteet muutoksen onnistumiselle .....	15
4.3	Muutoksen vaiheet .....	16
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	18
5.1	Tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	18
5.2	Toimeksiantaja ja tutkimuksen kohderyhmä .....	19
5.3	Opinnäytetyön toteutustapa .....	19
5.4	Tutkimusaineiston kerääminen .....	20
5.5	Tutkimusaineiston analyysi .....	21
5.6	Tutkimuksen haasteet .....	22
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	24
6.1	Ilmoituksen tekeminen .....	24
6.1.1	Ilmoituksen tekemisen haasteet .....	25
6.1.2	Yksiköiden toimintatavat .....	27
6.1.3	Ilmoitusten määrät .....	28
6.1.4	Ilmoituksen tekemättä jääminen .....	28
6.2	Ilmoituksen jälkikäsitteilyprosessi .....	30
6.2.1	Ilmoituksen käsittelyn haasteet .....	30
6.2.2	Roolien jakautuminen .....	32
6.2.3	Raportointityökalu .....	34

6.2.4	Käsitykset kehittämistoimenpiteistä.....	35
6.3	Johtopäätökset tuloksista.....	37
6.3.1	Eroavaisuudet liiketoiminnoissa .....	38
6.3.2	Käsittelyprosessin haasteet.....	40
6.4	Yhteenveto.....	41
6.5	Kehitystoimenpide-ehdotus.....	42
7	POHDINTA .....	45
	LÄHTEET.....	47
	LIITTEET .....	49

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja halutaan pitää anonyyminä, joten puhuttaessa Organisaatiosta viitataan toimeksiantajaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Organisaation liiketoimintayksiköissä tapahtuvien henkilötietojen tietoturvaloukkauspoikkeamatapahtumien ilmoittamisen ja ilmoitusten käsittelyn prosesseja sekä tuoda esiin niihin liittyviä haasteita. Tutkimuksessa havainnollistetaan millaisia eroavaisuuksia liiketoimintojen ilmoitusprosessien välillä on havaittavissa. Opinnäytetyössä selvitetään myös millaiseksi ilmoitusjärjestelmän käyttäminen koetaan ja minkälainen on ilmoitusten tekijöiden tietosuojasaamisen taso.

Tutkimuksessa toteutettujen kyselyiden avulla kerätään tietoa prosessin ongelmakohdista. Näistä ongelmakohdista syntyy tulkinta millä tavoin ne vaikuttavat ilmoituksen tekemiseen. Tulkinnan tueksi muodostetaan kehitystoimenpide-ehdotus, kuinka ilmoituksen jälkikäsitteilyprosessia olisi tarpeen kehittää.

Riittävä tietosuojantasoa voidaan Andreassonin ja Ylipartasen (2022 52–53) mukaan varmistaa huolehtimalla seuraavista asioista: laaditaan selkeät henkilötietojen käsittelyohjeet, jotka jalkautetaan ymmärrettävästi henkilökunnalle, seurataan ja kehitetään henkilökunnan tietosuojasaamista säännöllisesti sekä puututaan poikkeamatapahtumiin. He tuovat esille, että poikkeamatapahtumiin puuttamisella ja niihin liittyvien toimintaprosessien kehittämällä voidaan saavuttaa etuja ja hyötyjä niin asiakkaille, henkilökunnalle kuin organisaatiollekin.

Aiheena henkilötietotietojen tietoturvaloukkausprosessin kehittäminen on tärkeää, koska huonosti hoidetut tietosuoja-asiat ja toteutuneet riskit voivat johtaa yrityksen mainehaittoihin, taloudellisiin seuraamuksiin tai vahingonkorvauksiin. Tietosuoja-asioita olisi hyvä arvioida jo pelkästään kustannussyistäkin. Henkilötietojen käsittelyn riskit liittyvät suurelta osin toimintakulttuureihin, jolloin olisi hyvä myös tarkastella ja kehittää niihin liittyviä toimintaprosesseja, jotta henkilöstö voisi sisäistää paremmin oikeaoppisesti toteutetun tietosuojan merkityksen niin omana oikeusturvana kuin myös organisaation yhtenä taloudellisena tekijänä. (Andreasson, Koivisto & Ylipartanen 2015 107–108; Korpisaari, Pitkänen & Warma-Lehtinen 2022 33.)

Opinnäytetyön tarkastelun kohteena olevaan henkilötietojen tietoturvaloukkausprosessiin liittyy useita keskeisiä käsitteitä, joihin perehdytään tarkemmin opinnäytetyön teoriaosuudessa. Tällaisia käsitteitä ovat esimerkiksi henkilötieto, henkilötietojen käsittely, henkilötietojen käsittelijä, henkilötietojen tietoturvaloukkaus, vaaratapahtumien raportointi järjestelmä ja siihen liittyvät toimintaprosessit. Opinnäytetyössä käsiteltävä prosessi koskee vain HaiPro-järjestelmän ”tietojen salaspito vaarantunut” -tyypin tietoturva- ja tietosuojailmoituksia. Teoriaosuuden lopussa käsitellään onnistuneen toiminnan kehittämisen vaiheita ja sen edellytyksiä yleisellä tasolla.

## 2 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

### 2.1 Henkilötiedot ja niiden käsittelijät

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia niitä tietoja, joiden avulla voidaan tunnistaa henkilö tai tiedot, jotka liittyvät tunnistettavissa olevaan henkilöön. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus, puhelinnumero tai osoitetiedot. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan näihin edellä mainittuihin tietoihin kohdistuvia toimenpiteitä, kuten tietojen kerääminen, käsittelyn suunnitteleminen, tietojen käyttäminen, säilyttäminen, siirtäminen, luovuttaminen tai henkilötietojen poistaminen. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2023a.)

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen ja käsittelytavan määrittelee aina rekisterinpitäjä. Esimerkkinä rekisterinpitäjästä voi olla organisaatio, kuten sairaala, joka kerää potilastietoja asiakkaistaan. Näitä tietoja rekisterinpitäjän lukuun käsiteltäessä puhutaan henkilötietojen käsittelijästä. Tällaisella henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan ihmistä tai organisaatiota, esimerkiksi sairaalassa toimivan laboratorion työntekijä, joka käsittelee henkilötietoja työtehtävissään. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2023a.)

Opinnäytetyössä tutkimuksen kohteena oleva Organisaation henkilöstö toimii henkilötietojen käsittelijänä. Tämä tarkoittaa sitä, että heidän työnkuvaansa kuuluu henkilötietojen käsittely tilanteen mukaan jollain edellä mainitulla tavalla Organisaation määrittelemien ohjeiden mukaisesti.

### 2.2 Henkilötietojen tietoturvaloukkaus

Puhuttaessa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tarkoitetaan tilannetta, missä henkilötietoja häviää, muuttuu, tuhoutuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niitä pääsee käsittelemään taho, jolla siihen ei ole oikeutta. Tapahtuman seurauksena tietoturvaloukkauksen kohteena olevalle henkilölle voi aiheutua esimerkiksi henkilötietojen valvontakyvyn menettäminen, salassa pidettävien henkilötietojen paljastuminen, identiteettivarkaus, petos tai maineen vahingoittuminen. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2023b.)



Kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset ja niiden arvioidut vaikutukset kohteena olevaan henkilöön sekä toteutetut tilanteen korjaavat toimenpiteet on dokumentoitava. Dokumentointia on suoritettava, riippumatta tietoturvaloukkauksen lopullisista seurauksista tapahtuman osapuolille. Suomessa toimiva valvontaviranomainen eli Tietosuojavaltuutetun toimisto ohjeistaa tapahtuman arvioidun riskiluokan mukaan myös tarvittaessa informoimaan loukkauksen kohteena olevaa henkilöä ja tekemään ilmoituksen valvontaviranomaiselle. Mahdollisiin tietoturvaloukkaustilanteisiin on varauduttava etukäteen, koska rekisterinpitäjällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä ja mahdollisuuksien mukaan tapahtuneesta 72 tunnin sisällä tulleen tietoiseksi tapahtuneesta. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2023b.)

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen tapahtuessa henkilöstön on ilmoitettava poikkeamasta Organisaation ohjeiden mukaisesti raportointijärjestelmän kautta. Raportointijärjestelmästä kerrotaan lisää luvussa 3.1.

### 2.3 Lait ja säädökset

Seuraavaksi käyn läpi muutaman opinnäytetyön kannalta merkittävimmän ja keskeisimmän henkilötietojen käsittelyä terveydenhuollossa ohjaavan lain ja säädöksen. Opinnäytetyössä ei käsitellä lakien tai säädösten sisältöjä tarkemmin kuin luvussa 2.3 ja 3.3 on esitetty.

GDPR:n (General Data Protection Regulation) eli EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoituksena on suojata yksilöiden henkilötietoja ja varmistaa heidän oikeutensa tietosuojaan asettamalla vaatimuksia henkilötietojen käsittelylle. Asetuksen mukaan jokaisella henkilöllä on muun muassa oikeus henkilötietojensa suojaan. Asetus asettaa myös henkilötietojen käsittelijöille säännöksiä, velvoitteita ja vaatimuksia, joita on noudatettava. Asetuksella luodaan ajanmukainen, vahva, yhtenäinen ja kattava tietosuojakehys Euroopan Unionille. Vaikka se on Euroopan Unionin asetus, on se suoraan sovellettava myös Suomessa. Asetus antaa yksityiskohtaisia ohjeita henkilötietojen käsittelystä sekä täydentää kansallisia säädöksiä. (EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016 artikla 1:5–10; Andreasson & Ylipartanen 2022 30–31.)

Tietosuojalain tarkoitus on täydentää yleistä tietosuoja-asetusta kansallisella tasolla. Tietosuojalaki sisältää tiettyjä GDPR:n peruseriaatteita täydentäviä kansallisia poikkeuksia, kuten tietosuojavaltuutetun tehtävät ja valtuudet. Puolestaan asiakastietolain tarkoituksena on yhtenäistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä, palveluiden järjestämistä ja toteuttamista. Mikäli asiakastietolaissa säädetään toisin kuin tietosuojalaissa, sovelletaan asiakastietolain säännöksiä. (Tietosuojalaki 2018/1050 § 1:1, 3:14; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 2023/703 § 1:1–2.)

### 3 TIETOSUOJA TERVEYDENHUOLLOSSA

#### 3.1 Poikkeamailmoitusten raportointijärjestelmä

Toimeksiantaja Organisaation käytössä on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä nimeltä HaiPro. Ilmoituksen tekeminen on järjestelmätoimittajan mukaan hyvin yksinkertaista, sen tehdäkseen ilmoittaja tarvitsee vain internet-yhteyden ja web-selaimen. Järjestelmässä on mahdollista tehdä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien lisäksi myös ilmoituksia potilasturvallisuudesta sekä työturvallisuudesta. Järjestelmän tavoite on kehittää yksiköiden sisäistä toimintaa ja tuoda esiin henkilökunnan havaitsemia poikkeamatapahtumia. (Awanic Oy 2023.)

Kinnunen, Keistinen, Ruuhilehto ja Ojanen (2009 15) tuovat esille teoksessaan, että järjestelmässä voi tehdä niin sanotun läheltä piti -tapahtumailmoituksen, jossa tapahtuma olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle tai potilaalle. Tässä tilanteessa haitalta vältyttiin, koska se havaittiin ajoissa tai mahdolliset seuraukset pystyttiin estämään.

Toinen tässä tutkimuksessa käsiteltävä vaihtoehto on vaaratapahtumailmoitus, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle tai potilaalle. Kinnunen ym. (2009 15) kertovat tähän tapahtumaluokkaan lukeutuvan myös tilanteet, joissa asiakas ei varsinaisesti koe haittaa, vaikka vaaratapahtuma koskee häntä konkreettisesti. Esimerkkinä tästä voidaan ottaa, että henkilölle luovutetaan virheellisesti toisen henkilön sairauslomatodistus. Oman työkokemukseni mukaan ”tietojen salassapito vaarantunut” -tyypin ilmoitukset ovat yleensä tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyviä tapauksia.

Vaaratapahtumailmoituksesta nähdään Palojoen ym. (2022 3–4) mukaan tapahtuman oleelliset taustatiedot. Taustatiedoilla he tarkoittavat asioita, joita ovat: tapahtuman ajankohta ja paikka, seuraamukset asiakkaalle ja organisaatiolle, tapahtuman mukaan muodostettu riskiarviointi, mahdolliset tapahtuman syntyyn vaikuttavat olosuhteet tai muut taustatekijät sekä tilanteen vaatimat korjaavat toimenpiteet. Heidän mukaansa havaittujen tapahtumien taustalla olevien syiden tutkimisen avulla, on mahdollisuus oppia estämään jatkossa vastaavien tapahtu-

mien toistuminen. Andreasson ym. (2015 143) kertovat tietosuoja-asioihin liittyvien vahinkojen jälkikäteisen korjaamisen olevan huomattavasti kalliimpaa kuin niiden ennaltaehkäiseminen, joten toiminnan pääpainon olisi syytä olla ennaltaehkäisevää.

Toimeksiantaja Organisaation HaiPro-järjestelmän taustalle on rakennettu niin sanottu organisaatiopuu, jonka mukaan käsittelijöille on määritelty roolit liiketoimintakohtaisesti. Roolit määrittävät esimerkiksi minkä riskitason ilmoituksista he saavat tiedoksiannon ja onko ilmoituksiin vain lukuoikeus vai myös oikeus niiden käsittelemiseen.

Organisaatiopuut on yleensä rakennettu portaittain nousevaksi liiketoimintayksiköstä esihenkilön ja palvelupäällikön kautta ylemmälle johdolle, jonka kautta viimeisenä myös tiedoksi liiketoimintajohtajalle. Rakennettu polku liiketoimintayksikön alkuvaiheen käsittelijän ja liiketoimintajohtajan välillä voi vaihdella riippuen liiketoiminnasta. Järjestelmän organisaatiopuuta voidaan hyödyntää esimerkiksi tilanteissa, joissa tapahtuman riskiluokka on korkea tai vaikutukset ovat niin suuret, että asia tulisi saattaa ylemmän tason johdon tai muiden ammattilaisten tietoon.

Työntekijän laadittua ja lähetettyä vaaratapahtumailmoituksen järjestelmässä lähtee siitä heti ilmoitus sähköpostitse organisaatiopuun rakenteen mukaisesti yleensä ainakin ilmoituksen alkukäsittelijälle eli yksikön esihenkilölle. Esihenkilön tehtävänä on yleensä kartoittaa tilanne, millaisia toimenpiteitä tilanne vaatii, määrittää tilanteelle riskiluokka ja mahdolliset tapahtumaolosuhdetekijät sekä toimia mahdollisten jatkotoimenpiteiden vaatimalla tavalla.

Ilmoituksen tekemistä on syytä myös tarkastella terveydenhuollon toimintayksiköiden ja yksilöiden näkökulmasta. Kinnunen ym. (2009 10–11) ovat kaikki sitä mieltä, että työntekijöillä tulisi olla kyky ja tahto ymmärtää millaisia toimintaan liittyviä vaaroja ja riskejä organisaation toimintaan liittyy ja kuinka niiden tapahtumista voidaan ehkäistä hankkimalla ja sisäistämällä taito sekä tahto työskennellä ja toimia turvallisesti. Oppaassa he painottavat inhimillisen erehdyksen mahdollisuutta, vaikka kuinka jokainen työntekijä pyrkisi työskentelemään aikomukseensa toimia oikein. Virheet tulisi heidän mukaansa pyrkiä tuomaan aina avoimesti

esiin ja hyödyntämään niitä oppimisen näkökulmasta, kuitenkin syyllistämättä yksilöitä. He korostavat, kuinka jokaisen ammattilaisen vastuuksi kuuluu potilasturvallisuudesta huolehtiminen ja sitoutuminen sen edistämiseksi kehittämällä omaa työtä, osaamista ja toimintaansa turvallisemmaksi.

### 3.2 Tietosuojana osana terveydenhuoltopalvelun laatua

Ylipartasen (2010:29) mukaan laadukkaassa terveystaloudessa potilaan yksityisyyden suoja sekä hänen etujensa ja oikeuksiensa toteutuminen muodostavat yhden palvelukokonaisuuden keskeisen osan. Näiden toteutumisesta vastaavien toimintayksiköiden tulisi laatia kuvaus selosteineen henkilötietojen käsittelyn eri työvaiheista ja kertoa, kuinka näissä vaiheissa olisi toimittava laadun parantamisen näkökulmasta.

Organisaation kokonaisuuden muodostavat suunnitelmallinen toiminta, laadunhallinta sekä säännöllinen valvonta. Jotta asiakasturvallisuudesta kyetään varmistumaan annettavan palvelun aikana, on asiakasturvallisuus sisällytettävä myös osaksi organisaation sisäisiä tapoja ja kulttuureita. Asiakas- ja potilasturvallisuudesta huolehdittaessa on välttämätöntä pyrkiä ennakoimaan sekä arvioimaan jälkikäteen palvelun toteuttamisen kokonaisuutta, poikkeamia palvelun laadussa ja asiakasturvallisuutta vaarantaneita tapahtumia. Asiakas- ja potilasturvallisuutta on mahdollista parantaa avoimen, luottamuksellisen ja aktiivisen raportointimenettelyn avulla. (Kinnunen ym. 2009:8–12; Kurki, Jylhä & Kekoni 2021:31.)

### 3.3 Henkilötietojen käsittely terveydenhuollon organisaatiossa

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä edellyttää, että asiakastietojen käsittelystä ja käytössä olevista menettelytavoista on oltava palvelunantajan vastaavan johtajan laatimat kirjalliset ohjeet. Vastaavan johtajan on myös huolehdittava henkilökunnan ajantasaisesta sekä riittävästä osaamisesta ja asiantuntemuksesta asiakastietojen käsittelyyn liittyen. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 2023/703 § 2:7.)

Kun puhutaan toiminnan tai prosessin kehittämisestä, Andreasson ym. (2015 92) mainitsevat usein tietosuojaan olevan esteenä kehittäväälle toiminnalle. Todellisuudessa heidän mukaansa monesti kyse on kuitenkin siitä, ettei tietosuoja-asioiden tarkoitusta ole täysin ymmärretty tai niitä aletaan käsittelemään liian myöhäisessä vaiheessa prosessin kulkua. Teoksessa kerrotaan, että organisaation toimintaa voidaan tehostaa oikein toteutetulla henkilötietojen käsittelyllä, tiedonhallinnalla sekä hyvin hallituilla tietovarannoilla. Tietosuojaosaamisen puute näkyy kirjoittajien mukaan organisaatiossa esimerkiksi aivan arkisessa tekemisessä, kuten asiakkaiden henkilötietojen (nimi, osoitetiedot, puhelinnumero) hallinnassa ja niihin pääsemisessä.

Andreasson ym. (2015 93) kertovat, että mikäli henkilötietojen käsittely ei ole hallittua ja selkeää toimintaa, voi taustalta löytyä usein erilaisia syitä, kuten henkilötietojen hallintaan liittyvää ohjeistuksen puutteellisuutta tai työntekijän riittämättömyyttä osaamista henkilötietojen käsittelyyn tai asiakirjojen hallintaan. Lopuksi he toteavat, että seurauksena edellä mainitusta voi syntyä erilaisia vahinkoja, kuten kirjallisten tai sähköisten viestien, laskujen tai muiden dokumenttien lähettämistä väärälle vastaanottajalle.

Kallankari kertoo (2019 202–203) jatkuvan kehittämisen olevan tarpeellista yhteiskunnan muutosvauhdin kiihtyessä. Hänen mukaansa organisaation on kehitettävä ja parannettava omaa sisäistä toimintaa, jolloin voidaan tavoitella parempaa osaamista, tehokkuutta ja tuottavuutta. Andreasson ym. (2015 93) tuovat puolestaan teoksessaan esille, että huolehtimalla riittävät resurssit tietosuojaosaamisen kehittämiseksi voidaan siitä saatua osaamista hyödyntää asiakirjojen hallinnassa ja henkilötietojen käsittelyssä. Tällä tavoin heidän mukaansa voidaan parantaa yrityksen tuottavuutta, kun henkilöstö on tietoinen oikeaoppisista asiakastiedon käyttötarkoituksista ja he voivat työskennellä tehokkaammin huolehtimatta kuka saa käsitellä ja mitä.

## 4 TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

### 4.1 Muutosjohtaminen

Muutosjohtaminen on Kallankarin (2019 15–18, 126) mukaan pitkälti resurssien ja aikataulujen huomiointia sekä suunnitelmallista toimenpiteiden ja muutosprosessin ohjaamista kohti tavoiteltua lopputulosta. Tavoiteltaessa organisaation sisällä tapahtuvia muutoksia tulee hänen mukaansa niitä johtaa eri tavalla kuin projekteja. Hän painottaa teoksessaan, että muutosten koskiessa henkilöstön työskentelyä tai toimintaa tulee kiinnittää erityistä huomiota ihmisten johtamisen tarpeisiin. Tällaisten tarpeiden huomioimisella Kallankari tarkoittaa yleensä henkilön ajatuksiin, asenteisiin sekä tunteisiin liittyvää johtamistapaa, jonka tavoitteena on saada matka tavoitetta kohti tuntumaan enemmän vapaaehtoiselta kuin pakotetulta tavalta toimia.

Jo opitun organisaatiokulttuurin kehittäminen ja muokkaaminen herättää lähes aina muutosvastarintaa Aarnikoivun (2008 52) mukaan. Vastarinnan määrää voidaan hänen mielestään vähentää poistamalla turvattomuuden tunnetta esimerkiksi lisäämällä tietoisuutta selkeillä ohjeilla ja koulutuksilla, vertaistuellalla, säännöllisellä seurannalla tai palautteen antamisella. Aarnikoivu muistuttaa, että motivaatio muutoksen toteuttamiseen syntyy, kun sisäistetään ajatus, ettei edellinen toimintatapa mahdollista enää tavoitteiden saavuttamista.

### 4.2 Olosuhteet muutoksen onnistumiselle

Tiedetään, että muutokset ovat aina haastavia, mutta muutosmyönteisessä ympäristössä niitä voidaan mahdollisesti kuitenkin toteuttaa helpommin ja nopeammin. Ympäristöä voidaan kuitenkin kehittää muutosmyönteisemmäksi. Tällainen ympäristö syntyy antamalla riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia kehittää omaa toimintaansa sekä osallistuttamalla henkilöstöä muutokseen, minkä on todettu parantavan muutoksen onnistumista. (Kallankari 2019 30–31.)

Kallankari puhuu teoksessaan myös jatkuvan työhyvinvoinnin huomioimisesta, jolloin tulee huomioida keskustelukulttuurin avoimuus ja palautteen merkitys osana muutoksen työstämistä. Tärkeänä osana onnistunutta muutosjohtamista

on muutosmyönteinen esihenkilö, joka tiedostaa henkilöstön osaamisen ja tarpeet. Lisäksi esihenkilö kykenee selkeään ja oikea-aikaiseen viestintään, mikä vähentää tulkintojen virhearviointeja ja tämän myötä edistää muutoksen onnistumista. Ei pidä kuitenkaan unohtaa ylemmän johdon roolia muutoksen onnistumisessa. Ylemmältä johdolta tulisi saada riittävät resurssit, selkeät ja ajantasaiset ohjeistukset sekä organisaation muodostamat visiot, arvot ja tavoitteet. Näiden myötä muutokseen tähtäävää tekemistä on helpompi perustella tarpeelliseksi, kun työntekijä tunnistaa muutoksen vaikutukset itseensä mitä tapahtuu ja minkä vuoksi. (Kallankari 2019 30–31.)

Järvisen (2014 24) mielestä henkilöstö olisi saatava oma-aloitteisesti ohjautumaan muodostettuihin tavoitteisiin sekä ottamaan vastuuta oman toimintansa kehittamisestä, jolloin myös tapahtuisi haluttua asennemuutosta. Hänen mukaansa tämän myötä löydettäisiin helpommin motivaatiota ja tahtoa sitoutua organisaation asettamiin päämääriin. Järvinen painottaa, että on myös syytä muistaa, että ihmisten johtamisessa on aina kyse vuorovaikutussuhteesta, eikä näin ollen toisen ihmisen käyttäytymistä tai toimintatapaa voi kukaan muuttaa täysin yksin.

#### 4.3 Muutoksen vaiheet

Jokainen muutos tulisi alkaa suunnitteluvaiheella, jolloin Kallankari (2019 53–54) määritteli selkeästi ainakin tarpeet, tavoitteet, mahdollisen aikataulun ja käytettävissä olevat resurssit. Suunnitteluvaihe lisää muutosten vaikutuksien ymmärtämistä, joka osiltaan hänen mukaansa edistää kokonaiskuvan muodostumisen onnistumista. Hänen mielestään laadukkaalla suunnittelemisella vältetään turhia muutostoimia, jotka voisivat tarpeettomasti kuormittaa muutoksen kokevaa henkilöstöä.

Kallankari (2019 85–86) painottaa, että muutoksen käynnistyessä on tarpeellista tiedottaa henkilöstöä riittävästi ja avata muutoksen tavoitteita selkeästi, jolloin muutosten vaikutusten ymmärtämisestä tehdään helpompaa ja sujuvampaa. Jotta muutokseen oltaisiin sitoutuneita, motivoituneita ja innokkaita, kannattaa hänen mukaansa henkilöstölle antaa vaikutusmahdollisuus muutoksen suunnitteluun, toteutukseen ja lopputulokseen.



Yhtenä toimivan työyhteisön piirteenä toimii Järvisen (2014 76) mukaan toiminnan jatkuva arviointi. Tätä varten hän kertoo organisaation voivan muodostaa omat keinot seurantaan ja palautteenantamista varten. Järvinen kertoo organisaation voivan mitata tietoisesti eri asioita, kuten kustannuksia, aikatauluja tai työyhteisön toimivuutta ja ilmapiiriä. Saavutettujen muutosten ja lopputulosten arvioiminen on Kallankarin (2019 176) sanoin mahdollista silloin, kun alkutilanteessa tiedot ja mitattavat suureet on määritetty ja kirjattu, jotta arvot ovat vertailukelpoisia lopulta keskenään.

Arvioitaessa lopputuloksia ja saavutettuja muutoksia verrattuna suunniteltuihin tavoitteisiin olisi Kallankarin (2019 164, 166) mukaan myös näistä lopputuloksista jälleen syytä tiedottaa muutosten kohteena ollutta henkilöstöä. Muutoksen päätökseen tulosta tiedottaminen on hänen mukaansa tärkeä virstan pylväs muutoksen kohteena olleille.

Muutoksen päättämisen jälkeen lopputuloksen vaikutukset ja hyödyt alkavat viimeistään Kallankarin (2019 169–171) mukaan realisoitumaan henkilöstölle. Hän muistuttaa, että muutoksen päätöksestä huolimatta on esihenkilöiden ja muutoksesta vastaavien henkilöiden syytä seurata ja tukea uusien toimintatapojen tai muutoksen kohteena olevan toiminnan juurtumista ja käyttöä. Tässä tilanteessa voidaan hänen mukaansa hyödyntää samoja tapoja, joita on käytetty myös muutoksen toteuttamisvaiheessa.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia liiketoimintojen ilmoituskulttuureita sekä ohjeistuksien eroavaisuuksia liiketoimintayksiköiden välillä. Tutkimus kartoittaa ja tarkastelee henkilökunnan tietosuojatietoisuuden tilannetta ja nykytasoa sekä heidän kykyänsä havainnoida ja ilmoittaa poikkeamatapahtumasta tilanteen vaatimalla tavalla. Tutkimuksessa tunnistetaan poikkeamatapahtumailmoituksen käsittelyyn ja korjaavien toimenpiteiden käytäntöön tuomiseen liittyvät haasteet, joilla voi olla vaikutuksia ilmoitusmääriin. Opinnäytetyön on tarkoitus tuoda esille mahdolliset piilevät ongelmat tämänhetkisistä toimintatavoista sekä tarjota niiden tueksi kehitystoimenpide-ehdotus. Vaikka tutkimusaineisto kerättiin kolmen liiketoiminnan henkilöstöltä, voi ilmoitusten jälkikäsitteilyprosessin kehittäminen tukea myös muita liiketoimintayksiköitä.

Tutkimuskysymysten määrittelemisen perustuu Vilkan (2021 58) mukaan täsmällisesti määritetyn asiaongelman havaitsemiseen. Hän kertoo, että tällöin tulee muodostaa teoreettisia tutkimuskysymyksiä, joihin tutkimuksen avulla halutaan löytää vastaukset. Vaikka hän puhuu teoksessaan ongelmasta, kysymys ei ole niinkään negatiivisesta asiasta, vaan ratkaistavasta syvällisestä arvoituksesta tai muunlaisesta pulmasta, johon etsitään vastausta. Tämän tutkimuksen avulla pyritään löytämään vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millä tavalla liiketoimintojen ilmoituskulttuurit eroavat toisistaan?
2. Millaisena henkilökunta kokee valmiutensa tehdä ilmoituksen tapahtuneesta poikkeamasta?
3. Millaisena ilmoitusten käsittelijät kokevat järjestelmän toimivuuden ja käytettävyyden?
4. Millä tavoin liiketoimintaa voitaisiin tukea, korjaavien toimenpiteiden toteuttamisessa sekä niiden seurannassa?

## 5.2 Toimeksiantaja ja tutkimuksen kohderyhmä

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi terveydenhuoltoalan yksityinen organisaatio. Organisaatiolla on useita liiketoimintoja, jotka tarjoavat erilaisia terveydenhuollon palveluita. Tutkimuksen kohteeksi valikoitui Organisaation kolme eri terveydenhuollonliiketoiminta-aluetta sekä niiden henkilökuntaa, koska he ovat muodostettujen tutkimuskysymysten keskeisenä osana. Näiden kolmen liiketoiminta-alueen valinta perustui aiempien tietosuojajoikkeamailmoitusten historiaan, joka mahdollisti kerätä tietoa myös paremmin toimivan prosessin vaiheista ja mahdollisesti hyödyntää tätä asetelmaa tutkimuksen tulosten läpikäymisessä.

Organisaation anonymiteetin säilyttämiseksi jatkoa varten erittelen tutkimuksen kohteena olevat liiketoiminnot: liiketoiminta A, liiketoiminta B ja liiketoiminta C. Näitä nimiä käytetään tutkimustulosten läpikäymisessä sekä pohdintavaiheessa. Organisaation HaiPro-raportointijärjestelmästä saadun taustatiedon mukaan henkilötietojen tietoturvaloukkausprosessin toiminta on jollain määrittämättömällä tavalla sujuvampaa ja onnistuneempaa liiketoiminta B:ssä kuin kahdessa muussa liiketoiminnassa. Tutkimuksessa havainnoidaan ja tuodaan esille mahdollisia eroavaisuuksia ja syitä, joista ne voisivat johtua.

## 5.3 Opinnäytetyön toteutustapa

Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena, jolloin hyödynnetään lukuja, jakaumia, eroja, muutoksia, tilastoja ja määriä. Näiden avulla on mahdollista kuvata ja selittää tutkittavaa kohdetta sekä eri asioiden välisiä muutoksia ja riippuvuuksia. Tällaisessa tutkimussuuntauksessa muodostetaan kokonaiskuva tutkittavasta kohderyhmästä otannan avulla. Otannan koko on suoraan verrattavissa tulosten luotettavuuteen. Mitä paremmin halutaan todistaa valitun otoksen ja kohderyhmän välisien samojen ominaisuuksien suhtaisuutta, sitä suurempaa otantaa tarvittaisiin koko kohderyhmästä. Jotta tutkimuksen tulos olisi luotettava, olisi otoksen oltava mahdollisimman kuvaava pienoiskuva kohderyhmästä. (Vilkkä 2007 25–26, 52–56; Heikkilä 2014 15.)

Opinnäytetyön toteutuksellinen valinta sopi hyvin tarkoitukseen, jolloin tietoa saatiin kerättyä sujuvasti useammasta yksiköstä samanaikaisesti. Aineisto tutkimukseen kerättiin strukturoitujen kyselylomakkeiden avulla, jolloin kyselyiden sisällöt olivat niin sanotusti vakioituja eli kaikilta kyselyihin vastanneilta kysyttiin täsmälleen samat asiat, samassa järjestyksessä (Vilka 2021 95.) Tutkimusaineisto kerättiin kaksiosaisesti kahden eri verkkokyselyn avulla. Kyselyt toteutettiin Webropol-kyselytyökalua hyödyntäen.

#### 5.4 Tutkimusaineiston kerääminen

Ensimmäinen kysely oli osoitettu asiakas- ja potilastyötä tekeväälle henkilökunnalle, jotka tekevät tutkimuksen kohteena olevia poikkeamatapahtumailmoituksia. Ensimmäisen kyselyn tavoitteena oli saada tietoa henkilökunnan tietosuojatietoisuuden tasosta, yksiköiden ilmoituskulttuureista sekä ilmoituksen tekemiseen vaikuttavista seikoista. Toinen kysely oli osoitettu puolestaan näiden ilmoitusten käsittelijöille, joita ovat esihenkilöt, palvelupäälliköt, liiketoimintajohtajat tai muut asiantuntijat. Tämän kyselyn tarkoituksena oli kerätä tietoa järjestelmän taustalla vastuiden ja roolien muodostavan organisaatiopuun rakenteen toimivuudesta, ilmoitusten käsittelyn haasteista ja poikkeamatapahtumien korjaavien toimenpiteiden vaiheiden toimivuudesta.

Kyselyissä käytettiin pääosin yleisesti helpoksi koettuja vastausvaihtoehtoja, kuten pudotusvalikot, monivalintavaihtoehdot ja Likertin-asteikolliset mielipidettä kuvaavat vastausvaihtoehdot. Toisessa kyselyssä oli käytettävä myös avoimen vastauksen kysymyksiä, jotka mahdollistivat täsmällisen tiedon keräämisen korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen nykytilasta ja haasteista.

Kyselylomakkeiden sisältöä suunniteltiin huolellisesti ja peilattiin asetettuihin tutkimuskysymyksiin, jotta vastauksista saisi kattavaa otantaa tutkimuksen ydinkohtiin. Kyselyn selkeydellä tavoiteltiin sitä, ettei vastaaminen veisi kohtuuttomasti aikaa tutkimukseen osallistujalta. Kyselyssä pyrittiin huomioimaan myös neutraalit vastausvaihtoehdot, vastausvaihtoehtoja täydentävät vastaukset sekä ”en halua kertoa” -vastaajan roolia kysyttäessä. Vastauslomakkeessa pyrittiin painottamaan ja muistuttamaan vastaajia tutkimuksen koskevan vain ”tietojen salassapito

vaarantunut” -tyypin ilmoituksia, jotta vastaajat eivät sekoittaisi ilmoitustapahtumia muihin HaiPro-järjestelmässä tehtäviin tapahtumatyyppeihin.

Aineiston keräämisen tukena käytettiin saatekirjeitä, joissa pyrittiin tiiviisti, mutta kattavasti ja mahdollisimman motivoivasti kertomaan ydinasiat tutkimuksesta, sen tarkoituksesta sekä ohjeistettiin kyselyyn vastaamisessa. Vilkka (2007 84) toteaa teoksessaan, että yleensä saatekirjeet ovat liian ytimekkäitä. Hänen mukaansa tämä voi usein aiheuttaa tietämättömyyden tunteita, jotka herättävät epäilyksiä vastaajien keskuudessa ja näkyy vähäisinä vastausmäärinä.

Kyselyistä tiedotettiin organisaation sisäisissä viestintäkanavissa, sähköpostitse sekä kuukausi- ja viikkokirjeissä. Molemmilla kyselylomakkeilla oli aluksi kahden viikon vastausaika, mutta vähäisten vastausmäärien vuoksi niitä pidennettiin kolmeen viikkoon. Kyselyajan puolivälissä toteutettiin niin sanottu muistutuskierrös, jolloin jokaisen liiketoiminnan sisällä tiedotettiin aiheesta uudestaan. Tällä tavoiteltiin lisävastauksia kyselyyn heiltä, jotka olivat mahdollisesti unohtaneet vastata tai eivät olleet vielä tietoisia kyselyistä.

## 5.5 Tutkimusaineiston analyysi

Vehkalahti (2014 13) kertoo kyselytutkimuksen olevan suurimmilta osin määrällistä tutkimusta, jolloin voidaan hyödyntää tilastollisia menetelmiä tutkimusaineiston analysoinnissa. Teoksessaan hän mainitsee kyselyaineistojen vastauksien olevan pääsääntöisesti numeroita ja lukuja, eikä näin ollen sanallisten vastausten esittämistä suositella numeroina niiden epäkäytännöllisyyden vuoksi.

Tutkimusaineiston käsittely alkoi vastausten tarkistamisella ja tarvittavissa määrin niiden siistimisellä muotoon, minkä jälkeen ne ovat valmiita analysointia varten. Tutkimusaineiston tulokset käsitellään ja esitetään pääosin tilastollisten menetelmien avulla. Kyselyaineistojen avoimia vastauksia käsitellään ja esitellään laadullisia menetelmiä hyödyntäen, jolloin on mahdollista löytää kehittävä toimenpide-ehdotus toiminnan parantamisen tueksi.

Yhtenä tutkimuksen tarkoituksena oli saada yleiskuvaa, kuinka jokin ennalta määritelty asia koetaan. Tutkimuksessa hyödynnettäväksi mitta-asteikoksi valikoitui ordinaali- eli järjestysasteikko, jonka avulla muuttujien arvot voidaan järjestää tiettyyn järjestykseen mitattavan ominaisuuden mukaan (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2019 19). Tutkimuksessa hyödynnettiin järjestysasteikkoa henkilökunnan kokemusten mittaamiseen poikkeamailmoituksen tekemisprosessin eri tilanteissa asteikolla, jossa vaihtoehdot olivat:

1. täysin samaa mieltä
2. jokseenkin samaa mieltä
3. ei samaa eikä eri mieltä
4. jokseenkin eri mieltä
5. täysin eri mieltä.

Tutkimustulosten tietoa tuotettiin numeraalisesti. Tuloksia oli mahdollista tiivistää ja tulkita selkeästi sekä muodostaa informatiivisia eroavaisuuksia liiketoimintojen välillä.

## 5.6 Tutkimuksen haasteet

Tutkimuksen kyselyihin ei voitu määritellä tarkkoja vastausprosentteja, koska ei ollut tiedossa, kuinka monta henkilöä kysely oli lopulta tavoittanut. Lopullisen vastausmäärän muodostumisen syyt voivat olla moninaisia. Riippumatta siitä kuinka hyvin olisi suunnitellut ja toteuttanut kyselyn, suuri osa otokseen kuuluvista henkilöistä ei halua tai ehdi vastata kyselyyn (Tietoarkisto 2023).

Lopulta vastauksia ensimmäiseen kyselyyn saatiin 42 kappaletta, joka on vähäinen määrä huomioiden kuinka paljon henkilöstöä kuului kaiken kaikkiaan kyselyn kohdeyleisöön. Liiketoiminta A:n vastausprosentti jäi erittäin alhaiseksi, mikä selittyy osittain puolivälissä vastausaikaa saadun tiedon mukaan, että kyselyn kohteena olevan henkilöstön kesken oli kiertänyt vastikään neljä muuta kyselyä, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen vastausaktiivisuuteen.

Vastausprosentti kertoo Vehkalahden (2014 44) mukaan tutkimuksen luotettavuudesta ilmaisemalla kuinka moni otokseen valituista henkilöistä lopulta osallistui tutkimukseen. Hän kertoo, että vastausprosentin ollessa alhainen on syytä huomioida otoksen kyseenalainen edustavuus kohderyhmästä. Näin ollen tutkimustuloksia ei voida täysin yleistää vähäisen vastausmäärän vuoksi, mutta jonkinlaisia laadullisia päätelmiä sekä kehitysehdotuksia aineistosta on mahdollista tehdä.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämä tutkimus käsittelee ainoastaan HaiPro-järjestelmässä tehtäviä tietoturva- ja tietosuojailmoituksia, jotka koskevat ”tietojen salassapito vaarantunut” -tyypin ilmoituksia sekä niiden käsittelyä. Tutkimustulokset käytiin läpi ja analysoitiin kyselyittäin tutkimuskysymykset huomioiden. Ensimmäistä kyselyä koskevat kysymykset 1 ja 2 koskivat ilmoituskulttuurien eroavaisuutta ja tutkimukseen osallistujien valmiuksia poikkeamatapahtumasta ilmoittamiseen. Toista kyselyä koskevat kysymykset 3 ja 4 käsittelevät HaiPro-järjestelmän käytettävyyttä sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen onnistumiseen mahdollistavien tekijöiden kartoittamista.

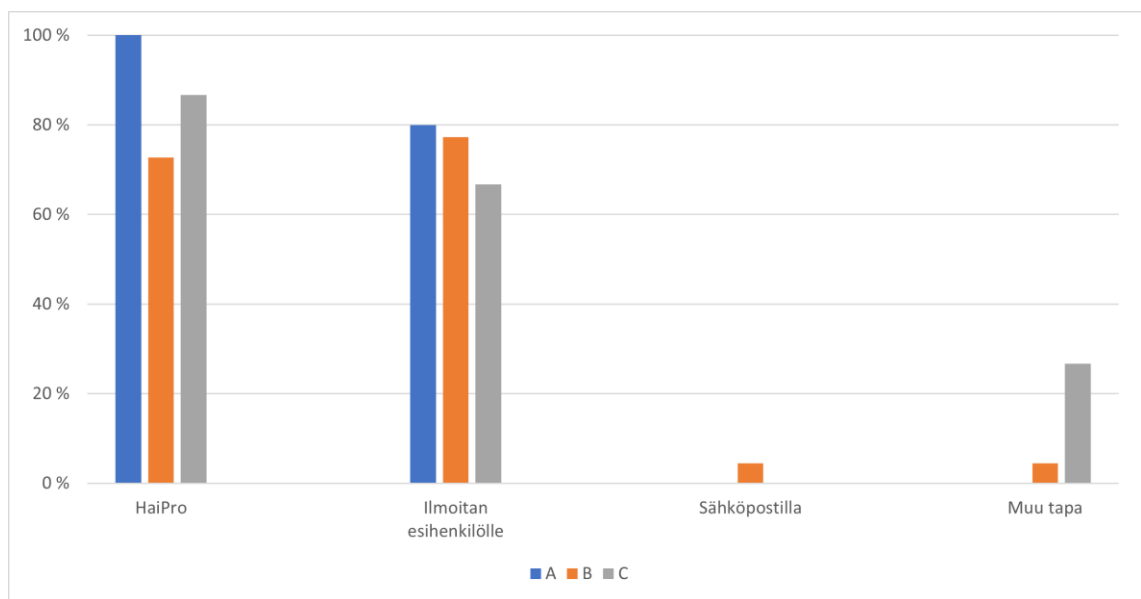
Ensimmäiseen kyselyyn osallistui yhteensä 42 henkilöä, joista liiketoiminta A:sta oli viisi henkilöä, liiketoiminta B:stä 22 henkilöä ja liiketoiminta C:stä 15 henkilöä. Suurin osa vastaajista oli valinnut roolikseen työntekijän ja kahdeksan vastaajaa oli kertonut työskentelevänsä esihenkilön tehtävissä. Vain yksi vastaajista ei halunnut kertoa rooliansa työpaikalla. Toisen kyselyn vastaajia oli lopulta 14 kappaletta. Näistä kolme vastaajaa oli liiketoiminta A:sta, seitsemän vastaajaa liiketoiminta B:stä ja loput neljä vastaajaa liiketoiminta C:stä. Kyselyyn osallistui ilmoituksen ensivaiheen käsittelijöitä, jatkokäsittelijöitä, yksi liiketoimintajohtaja sekä muita asiantuntijoita. Yksi vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon ”en tunnista rooliani” edellä mainituista vaihtoehdoista.

### 6.1 Ilmoituksen tekeminen

Tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin kuinka heillä on tapana ilmoittaa vaaratapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta. Kysymykseen oli mahdollista vastata useampi vaihtoehto. Suurin osa vastaajista olikin vastannut vaihtoehdot, että he tekevät HaiPro-ilmoituksen sekä ilmoittavat omalle esihenkilölle tapahtuneesta. Lisäksi kuvioista 1 nähdään, että vaihtoehtona oli myös mahdollista valita joku muu ilmoitustapa sekä kertoa lisää tästä omasta tavasta toimia.



Eräs tutkimukseen osallistunut oli kertonut tekevänsä sähköpostilla tiketin tuki- palveluihin ja kysymällä sieltä vinkkiä, kuinka tilanteessa tulisi toimia. Yksi vastaaja puolestaan kertoo toisinaan pitävänsä tiedon tapahtumasta itsellään, koska ilmoitukset hänen mielestään otetaan uhkana ja hän kokee niiden aiheuttavan turhaa selkkausta työpaikalla. Muun ilmoitustavan vastauksia oli yhteensä viisi kappaletta, joista edellä mainittujen lisäksi kaksi oli esihenkilön roolissa kertonut jakavansa tietoa omalle henkilökunnalle tapahtuneesta sekä yksi työntekijän roolissa kertoi puhuvansa asiasta kollegoidensa kanssa.



Kuvio 1. Vaaratapahtuman ilmoitustavat liiketoiminnoittain

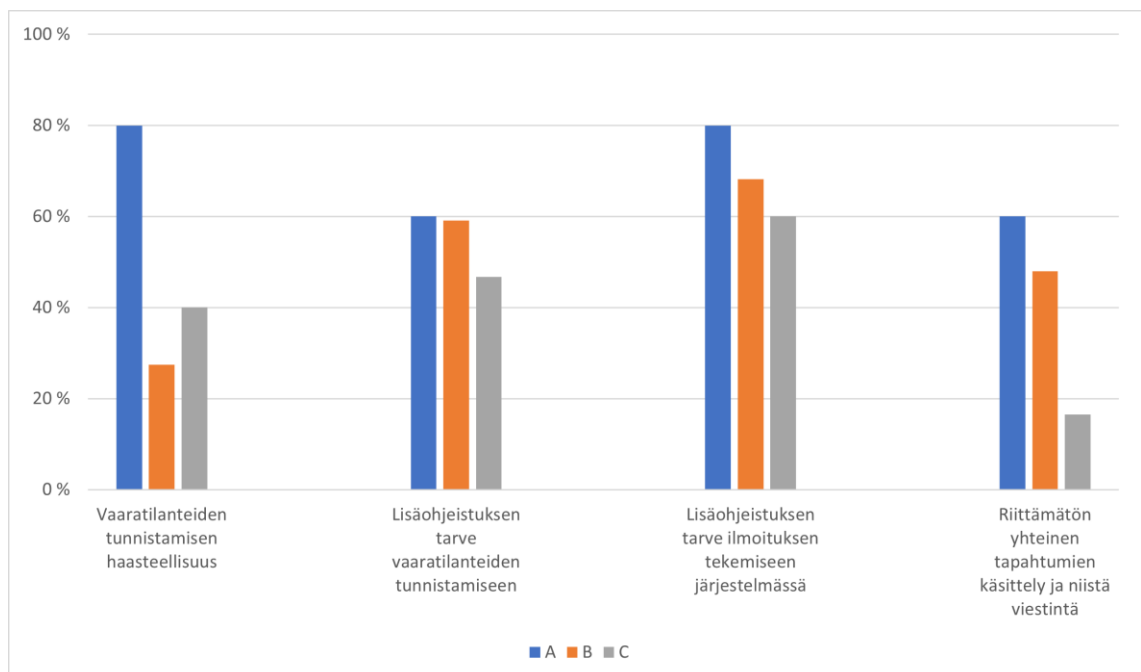
### 6.1.1 Ilmoituksen tekemisen haasteet

Suurimmalle osalle kyselyyn vastanneista oli selvää mitä henkilötietojen käsittely tarkoittaa ja millaisia ovat ne poikkeamatapahtumat- ja tilanteet, joista HaiPro-ilmoitus tulisi tehdä. Lähes 40 prosenttia kaikista kyselyyn vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että poikkeamatilanteiden havainnoiminen on heidän mielestään haastavaa.

Yli 50 prosenttia jokaisen liiketoiminnan vastaajasta oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että lisäohjeistusta poikkeamatapahtumien tunnistamiseksi olisi saatava enemmän. Vaikka haasteita tapahtumien tunnistamiseen liiketoiminta B:n

henkilökunnasta koki vain joka kolmas vastaaja, silti lähes 70 prosenttia liiketoiminnan vastaajasta oli täysin samaa mieltä lisäohjeistuksen tarpeellisuudesta. Tuloksista (kuvio 2) nähdään myös, että järjestelmän käyttäminen sekä ilmoituksen tekeminen koetaan haasteelliseksi ja tähän olisi vastaajien mukaan hyvä saada lisäohjeistusta, perehdytystä tai koulutusta.

Muutoksista tiedottamisen ja ohjeistamisen tasoon vastaajista noin puolet oli tyytyväisiä. Liiketoiminta C:ssä suurin osa vastaajista (73 %) oli tyytyväisiä muutoksista tiedottamiseen ja ohjeistamiseen. Vastauksista käy ilmi, että tyytymättömyyttä asiaan löytyy erityisesti liiketoiminta A:n ja B:n keskuudesta. Sama jakauma liiketoimintojen välillä näkyy myös, kun puhutaan ilmoituksen tekemisen myötä käytännön tai toiminnan muutoksiin työyksikössä. Liiketoiminta A:n ja B:n vastaajista hieman yli 20 prosenttia kokee olevansa jokseenkin tai täysin eri mieltä edellä mainitun väittämän kanssa. Erityisesti liiketoiminta A:n ja B:n vastaajat toivoisivat, että poikkeamailmoituksia käytäisiin enemmän yhteisesti läpi yksiköissä.



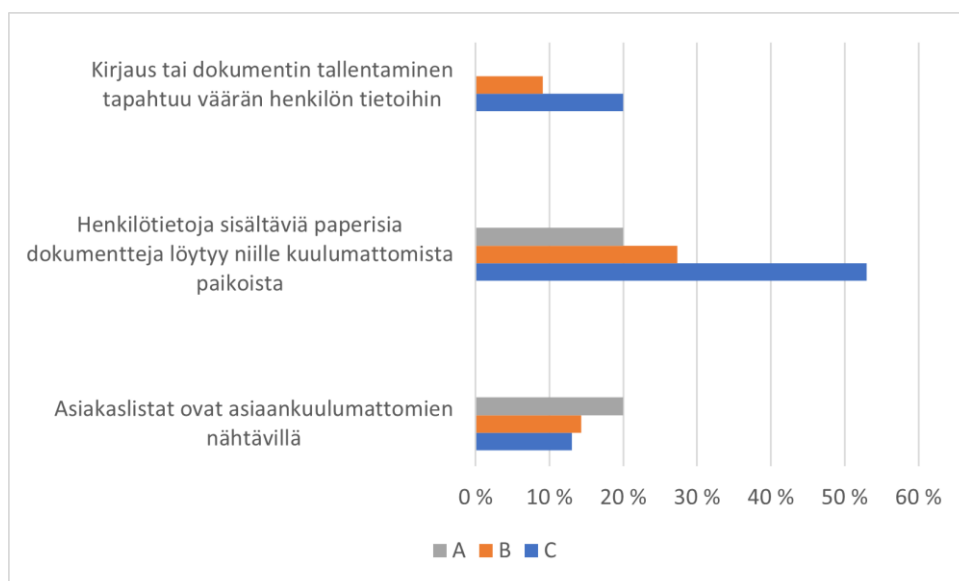
Kuvio 2. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämistä olleet ilmoitusten tekijät liiketoiminnoittain

### 6.1.2 Yksiköiden toimintatavat

Vastauksista (kuvio 3) on poimittu useimmin tapahtuvimmat tilanteet, joita vastaajat ovat ilmoittaneet tapahtuvan joskus tai usein heidän yksikössään. Kyselyssä (liite 1) mainitut tapahtumatyypit ovat HaiPro-järjestelmästä saadun raportointitiedon mukaan yleisimpiä liiketoiminnoissa tapahtuvia poikkeamailmoitustyyppisiä.

Palvelun tai toimenpiteen kirjaaminen väärän henkilön tietoihin tapahtuu liiketoiminta A:n vastaajien mukaan vain harvoin tai ei koskaan. Liiketoiminta B:stä ja C:stä löytyy kuitenkin vastauksia, joiden mukaan näin tapahtuu joskus tai usein. Henkilötietoja sisältäviä dokumentteja löytyy niille kuulumattomista paikoista eniten liiketoiminta C:n toimintaympäristöissä, hieman yli puolet tämän liiketoiminnan vastaajista (53 %) kertoo näin käyvän usein tai joskus.

Osa vastaajista kertoo paperisten ja sähköisten asiakaslistojen olevan asiaankuulumattomien nähtävillä joskus tai usein. Keskimääräisesti kuitenkin suurin osa vastaajista kertoo hakevansa tulosteet välittömästi ja huolehtivansa tietokoneen lukitsemisesta asianmukaisesti poistuttaessa sen välittömästä läheisyydestä.

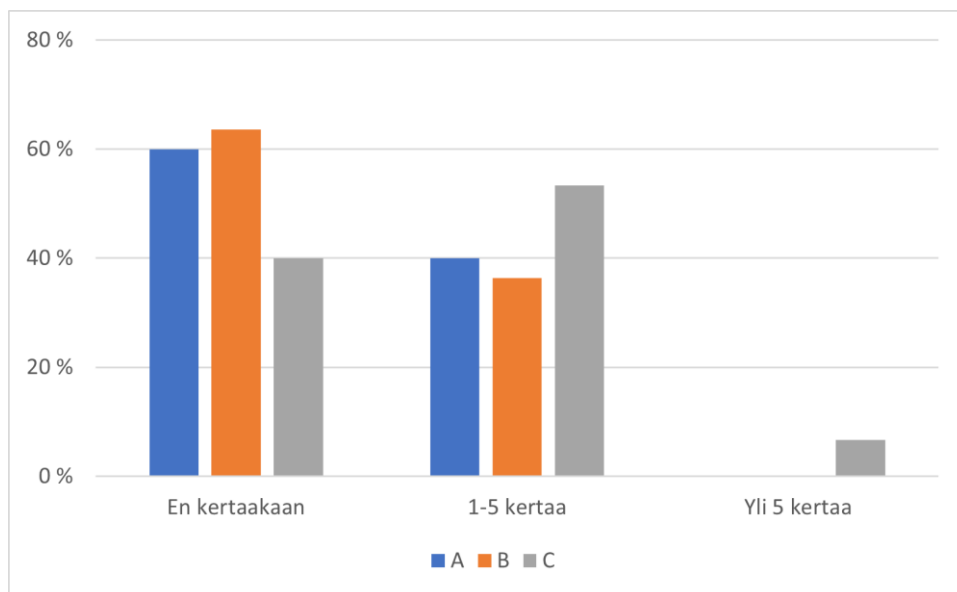


Kuvio 3. Vastaajien mukaan joskus tai usein tapahtuvat tilanteet liiketoiminnoittain

### 6.1.3 Ilmoitusten määrät

Hieman yli puolet kyselyyn vastanneista ei ole tehnyt kertaakaan ”tietojen salassapito vaarantunut” -ilmoitusta HaiPro-järjestelmässä viimeisen vuoden aikana. Nämä vastaajat, jotka ei ole tehnyt ilmoitusta kertaakaan kokee he myös henkilötietojen salassapitoon liittyvien vaaratapahtumien tunnistamisen haastavaksi. He olivat myös jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että vaaratapahtumien tunnistamisen tueksi tulisi saada lisää ohjeistusta.

Kyselyyn osallistuneista vastaajista, jotka eivät olleet tehneet viimeisen vuoden aikana kertaakaan ilmoitusta, oli näistä kuvion 4 mukaan liiketoiminta A:sta 60 prosenttia, liiketoiminta B:stä 63,6 prosenttia ja liiketoiminta C:stä 40 prosenttia. Osa heistä on vastannut myös olleensa täysin tai jokseenkin samaa mieltä olevansa tietämätön edes tällaisen ilmoituksen tekemisestä. Vastauksista käy ilmi että, yli viisi kertaa ilmoituksen tehnyt henkilö työskentelee liiketoiminta C:ssä.



Kuvio 4. Vastaajien ”tietojen salassapito vaarantunut” -ilmoitusten määrät liiketoiminnoittain viimeisen vuoden ajalta

### 6.1.4 Ilmoituksen tekemättä jääminen

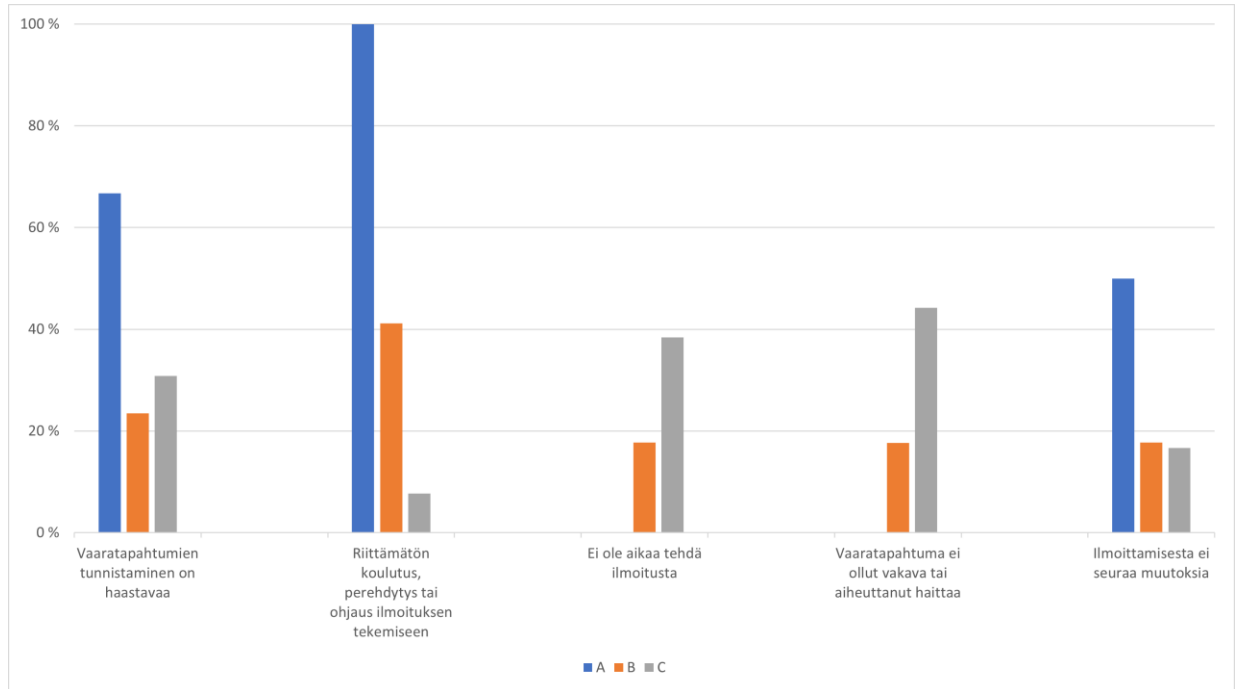
Tutkimuksessa kartoitettiin syitä, joiden vuoksi ilmoitus HaiPro-järjestelmään jää mahdollisesti tekemättä. Todennäköisimmät syyt vaaratapahtumien ilmoittamatta

jättämislle nähdään kuvioista 5. Näistä ensimmäisenä on mainittu vaaratapahtumien tunnistamisen haasteet, joita kokonaisuudessaan lähes puolet vastaajista koki. Vastaajista vain hieman yli puolet kertoi järjestelmän käyttämisen olevan heille selkeää.

Kuvioista voidaan myös nähdä, kuinka vastaajat olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että ilmoituksen tekemiseen ja järjestelmän käyttämiseen liittyvä koulutus, perehdytys tai ohjaus on riittämätöntä. Joka neljäs liiketoiminta B:n ja C:n vastaaja koki, ettei ilmoituksen tekemiseen ole riittävästi aikaa, vaikka yksiköstä löytyisikin tietokone ja verkkoyhteys, jonka avulla se olisi mahdollista tehdä.

Yleisesti työilmapiiri koettiin vastaajien kesken ilmoittamista kannustavaksi, mutta täysin tai jokseenkin samaa mieltä syyllistämisen pelosta ilmoituksen tekemiseen liittyen oli pieni osa (6 %) vastaajista. Syyllistämisen pelkoa kokeneet vastaajat, on kaikki liiketoiminta C:stä. Lähes joka neljäs liiketoiminta B:n vastaaja on vastannut, ettei yksikössä yleisesti ole tapana tehdä ilmoituksia. Tuloksista päätellen vastaajat eivät kokeneet kuitenkaan ilmoittamisen vapaaehtoisuuden olevan syy sen tekemättä jäämiselle.

Vaaratapahtuman vakavuuden ollessa vähäinen liiketoiminta B:n ja C:n vastaajista joka neljäs kertoi olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että se vaikuttaa ilmoituksen tekemättä jättämiseen. Vastaajista noin 25 prosenttia kertoi myös olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että ilmoitus tapahtuneesta jää tekemättä, mikäli tapahtumasta ei hänen mielestään aiheutunut asiakkaalle tai potilaalle haittaa. Vastaajista noin joka viides oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, ettei poikkeamatapahtuman ilmoittamisesta seuraa minkäänlaisia muutoksia yksikön toiminnassa.



Kuvio 5. Todennäköisimmät ilmoituksen tekemättä jäämisen syyt, joista ilmoitusten tekijät liiketoiminnoittain olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä

## 6.2 Ilmoituksen jälkikäsitteilyprosessi

Suurin osa toisen kyselyn vastaajista oli ilmoitusten ensivaiheen käsittelijöitä, mikä tarkoittaa sitä, että he saa ensimmäisenä ilmoituksen sähköpostiinsa uudesta poikkeamatapahtumasta. Vastaajien joukosta vain liiketoiminta B:stä kyselyyn osallistui liiketoimintajohtaja ja muita asiantuntijoita. Yksi liiketoiminta A:n vastaajista kertoi, ettei tunnista työnkuvaansa tai käsittelyyn liittyvää rooliinsa.

### 6.2.1 Ilmoituksen käsittelyn haasteet

Hieman yli puolet vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että HaiPro-ohjelman käyttäminen on selkeää ja heistä kaksi kolmesta kertoi tunnistavansa ilmoituksen käsittelyn eri vaiheet. Liiketoiminta C:n vastaajista 25 prosenttia kertoi olevansa jokseenkin eri mieltä ilmoituksen käsittelyn vaiheiden tunnistamisesta.

Tutkimustuloksista esiin nousseet haasteet liittyivät erilaisiin epäselvyyksiin, kuten mitkä ilmoituksen kohdista tulisi täyttää, mikä jatkotoimenpide olisi oikea valinta tapahtuman mukaisesti ja kenelle kuuluu mikäkin vaihe käsittelyprosessista.

Enemmistö vastaajista kertoi olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että ilmoituksen käsittelyprosessin kulkuun, vaiheisiin ja toimintatapoihin olisi hyvä saada lisää ohjeistusta ja selkeyttä. Vain joka neljäs vastaaja liiketoiminta B:stä ja C:stä oli jokseenkin eri mieltä lisäohjeistuksen tarpeesta.

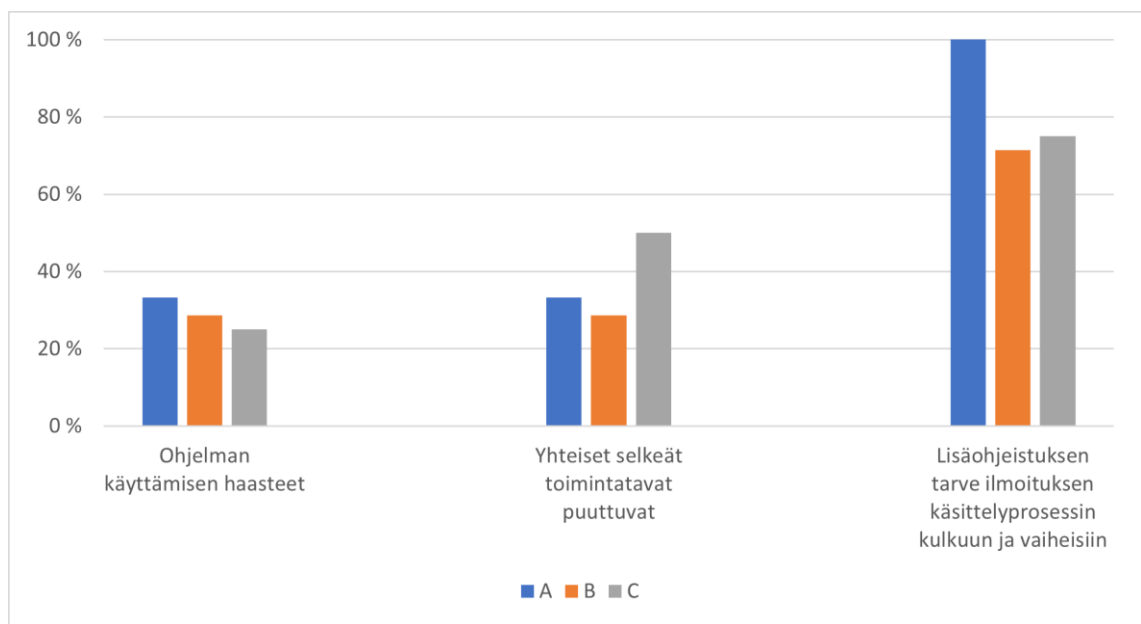
Kuviosta 6 nähdään tutkimustuloksista esiin nostetut osa-alueet, joiden avulla voidaan havaita jälkikäsitteilyprosessin ongelmakohdat. Suurin osa vastaajista on kertonut kokevansa, että käsittelyyn osallistuvilla henkilöillä on selkeät omat roolit ja tehtäväkuvat käsittelyyn liittyen. He ovat kertoneet myös tunnistavansa oman roolin merkityksen ilmoituksen käsittelyprosessissa. Vaikka roolit ja tehtäväkuvat ovat suurelle osalle yksiselitteiset, vastaajista lähes 40 prosenttia on täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, ettei yhteisiä selkeitä toimintatapoja ilmoitusten käsittelyyn kuitenkaan ole olemassa.

Kyselyyn osallistujan oli mahdollista kertoa myös omin sanoin hyvistä sekä huonoista kokemuksista ja havainnoista liittyen HaiPro-järjestelmän käyttämiseen, ilmoitusten käsittelyn prosessiin tai käsittelijän rooliin ja haasteisiin liittyen. Liiketoiminta A:n vastauksissa mainittiin kuinka HaiPro-järjestelmän käyttämiseen ei ole koskaan perehdytty eikä prosessin vaiheita avattu käsittelyn vaiheiden ymmärtämiseksi.

Liiketoiminta B:n useassa vastauksessa mainittiin järjestelmän toimivuuden hitaus ja ohjelmiston toimintavirheet. Ohjelmiston toimintavirheellä tarkoitettiin ilmoituksen lukittumista auki yhdelle käyttäjälle, joka ilmoituksen on aiemmin avannut eikä se näin ollen lukittumisen vuoksi ole muille käytettävissä. Liiketoiminta B:n vastauksissa toistui myös epäselvyydet ja haasteet ilmoituksen viemisestä ylemmälle tasolle, ilmoituksen loppuun käsittelyn kuitaamisen oikea-aikaisuudesta sekä useamman käsittelijän roolista yhden ja saman tapahtuman käsittelyn kulussa.

Liiketoiminta C:n vastauksista nousi esille, kuinka esihenkilö kertoo työntekijöiden kokevan HaiPro-ilmoituksen tekemisen vaikeaksi ja työlääksi. Vastauksissa kerrottiin myös vaikeuksista, jotka liittyvät epäselvyyksiin HaiPro-ilmoituksessa olevien kategorioiden valintaan.

Joka neljäs kyselyyn osallistuja kertoi kokevansa, ettei ilmoitusten käsittely kuulu heidän omiin työtehtäviinsä. Liiketoiminta B:n vastaajista noin 40 prosenttia vastasi olevansa täysin samaa mieltä ilmoitusten käsittelyn kuulumattomuudesta omiin työtehtäviinsä. Vastaajista joka kolmas koki jäävänsä yksin ilmoitusten käsittelyyn liittyvien asioiden kanssa. Eroavaisuutena liiketoimintojen väliltä voidaan nostaa esille, että liiketoiminta A:n kaikki vastaajat ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä yksinjäämisestä.



Kuvio 6. Haasteet ja toimintatavat, joista ilmoitusten käsittelijät liiketoiminnoittain olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä

### 6.2.2 Roolien jakautuminen

Kyselyssä kartoitettiin ilmoitusten käsittelijöiden näkemyksiä, kuinka roolit jakautuvat kuvion 7 mukaisesti käsittelyyn osallistuvien henkilöiden välillä. Kysymykset koskivat ilmoituksen ja kehittämistoimenpiteen eri vaiheiden ensisijaisia käsittelyn ja toteuttamisen vastuita.

Suurin osa (82 %) oli sitä mieltä, että tapahtumaolosuhteiden ja tapahtuman myötävaikuttavien tekijöiden täyttäminen ilmoituksesta kuuluisi ilmoituksen tekijälle sekä alkuvaiheen käsittelijän tehtäviin. Kolme neljästä vastaajasta koki



riskiluokan määrittämisen kuuluvan ensisijaisesti joko alkuvaiheen käsittelijälle tai jatkokäsittelijälle.

Näkemyks kehitystoimenpide-ehdotuksen suunnittelun vastuusta jakautui vastausten mukaan todella tasaisesti alkuvaiheen käsittelijän, jatkokäsittelijän ja tietosuojavastaavan välillä. Pieni osa liiketoiminta B:n ja C:n vastaajista oli vastannut sen kuuluvan myös ilmoittajan vastuuksi. Kaikki liiketoiminta A:n vastaajat kokivat kehitystoimenpide-ehdotuksen suunnitteluun kuuluvan jatkokäsittelijän tai tietosuojavastaavan tehtäviin.

Puolestaan vastuut kehittämistoimenpiteen toteuttamisesta koettiin vastausten mukaan kuuluvan suurimmaksi osaksi alkuvaiheen käsittelijän tehtäviin. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin valinnut useamman vaihtoehdon, jolloin toteuttamisen koetaan tapahtuvan yhteistyössä ilmoittajan, alkuvaiheen käsittelijän, jatkokäsittelijän ja tietosuojavastaavan välillä. Liiketoiminta A:n vastaajat eivät kokeneet toteuttamisen kuuluvan ollenkaan tietosuojavastaavan tehtäväksi.

Suurin osa vastaajista koki kehitystoimenpide-ehdotuksesta raportoinnin kuuluvan tietosuojavastaavan tehtäväksi. Vastuu ilmoituksen loppuun käsittelemisestä puolestaan jakautuu suurimmilta osin hyvin tasaisesti jatkokäsittelijän ja tietosuojavastaavan välille. Jotkut vastaajista olivat myös sitä mieltä, että tapahtuman loppuun käsitteleminen on myös alkuvaiheen käsittelijän tehtävä.

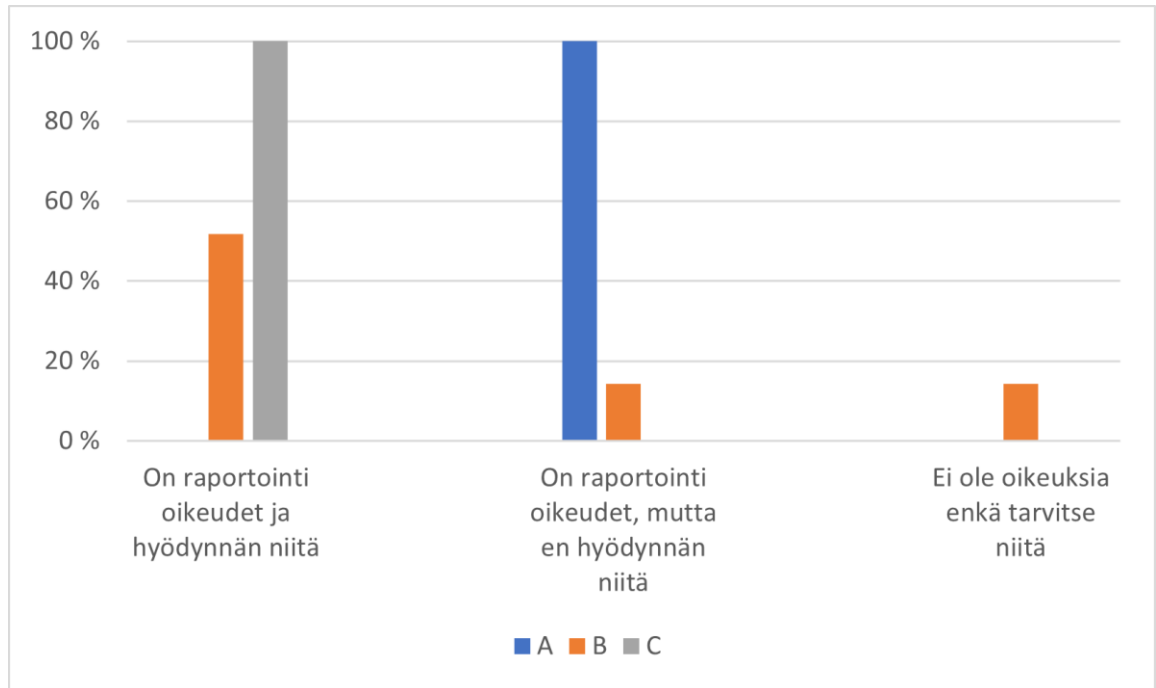


Kuvio 7. Ilmoitusten käsittelijöiden näkemyksiä, kenelle ilmoituksen eri vaiheet ensisijaisesti kuuluvat

### 6.2.3 Raportointityökalu

Liiketoiminta B:n ja C:n vastaajat kertoivat hyödyntävänsä HaiPro-järjestelmän raportointityökalua, tämä on huomattavissa myös kuviosta 8. He kertoivat seuraavansa toimipisteiden ilmoitusten määriä ja tapahtumien samankaltaisuuksia sekä koostavansa näistä erilaisia raportteja ja tilastoja palavereihin tai osaksi lauseurantaa. Kaikki liiketoiminta A:n vastaajat kertoivat, että heillä on oikeudet raportointityökaluun, mutta he eivät hyödynnä niitä. Syitä työkalun hyödyntämättä jättämiseksi oli koettu olevan riittämätön osaaminen työkalun käyttämiseksi, raportointioikeuksien epäselvyydet tai he eivät koe

tarvetta hyödyntää raportointimateriaaleja. Vain yksi liiketoiminta B:n vastaaja on ilmoittanut, ettei hänellä ole oikeuksia, eikä hän niitä koe tarvitsevansaakaan.



Kuvio 8. Ilmoitusten käsittelijöiden HaiPro-raportointityökalun hyödyntäminen liiketoiminnoittain

#### 6.2.4 Käsitukset kehittämistoimenpiteistä

Kyselyssä kartoitettiin vastaajien näkemystä siitä, kuinka hyvin heidän mielestään heidän yksikössään tai toimipisteessään suunnitellaan ja toteutetaan kehittämistoimenpide-ehdotuksia. Liiketoiminta A:n vastauksista nousi esille, ettei heillä ole tietoa kehitystoimenpiteen toteuttamisprosessin vaiheista sen jälkeen, kun he ovat saaneet toimenpide-ehdotuksen, jota lähdetään viemään käytäntöön saadun ohjeistuksen mukaan.

Liiketoiminta B:n vastauksissa oli hieman enemmän hajontaa, osa vastaajista kertoi toimenpiteiden suunnittelun toteutuvan vaihtelevasti, osa melko hyvin ja yksi vastaajista ei ole havainnut lainkaan kyseisen kaltaisia kehittämistoimenpiteitä. Liiketoiminta B:n vastauksissa kerrottiin, että usein toistuvia tapauksia käsitellään työyksikön työntekijöiden kesken, työpaikkapalaverissa tai johtoryh-

män kesken. Mikäli tapahtumaa käydään läpi johtoryhmän tasolla, tällöin kehitystoimenpiteestä on tehty jo alustava suunnitelma ylilääkärin, potilasasiamiehen, laaturpäällikön ja liiketoiminnan yhteistyössä.

Liiketoiminta C:n vastaajat koki kehittämistoimenpiteiden suunnittelun olevan melko heikkoa ja vaihtelevaa. Vastauksista nousi esille, että kehittämistoimenpiteiden jalkauttaminen jää joskus jalkauttamatta henkilökunnalle asti. On tunne, että asioita pohditaan vain esihenkilö- tai liiketoimintajohtotasolla.

Vastauksista nousi myös esille, että kehittämistoimenpiteiden onnistumista voitaisiin tukea antamalla selkeitä ohjeita, kenen vastuulla on tehdä ja mitä. Liiketoiminta A:n vastauksissa puhuttiin toimenpiteen jalkauttamisesta henkilökunnalle niin, että otettaisiin työntekijät mukaan tapahtuman suunnittelemiseen, jolloin muutoksen omaksuminen voisi olla helpompaa. Liiketoiminta B:n ja C:n vastauksissa mainittiin, että toimenpiteen toteutumista tulisi seurata ja raportoida asioiden etenemisestä sekä onnistumisesta myös muutoksen tekijöille/henkilökunnalle. Koettiin myös, että hyviksi ja toimiviksi todetuista kehittämistoimenpiteistä tulisi jakaa tietoa muihin toimipisteisiin.

Kyselyssä haluttiin saada myös näkemystä siitä, kuinka kehittämistoimenpiteen toteuttamista ja onnistumista tulisi vastaajien mielestä seurata tai mitata. Liiketoiminta A:n vastauksissa nostettiin esille selkeät aikataulut, raamit ja ohjeet, joiden puitteissa onnistumista seurattaisiin. Suurin osa vastaajista kuitenkin uskoi, että tapahtumien toistumisen seuranta tuo esille todellisuuden siitä onko toimenpide onnistunut. Liiketoiminta B:ltä ehdotettiin, että tehtäisiin konkreettisia tarkastuksia, toteutetaanko ohjeistettua toimintatapaa käytännössä. Eräs vastaaja ehdotti seuraavanlaista tapaa toimenpiteiden käytäntöön viemisen ja onnistumisen seurantaan.

”Käyttämällä HaiPron ”käsittelyssä” tilaa tehokkaammin. Jätetään ilmoitukset siihen tilaan, kunnes kuittaukset kehittämistoimenpiteiden osalta on saatu ja haluttu seuranta toteutettu.” (Liiketoiminta B:n vastaaja)

Kehittämistoimenpiteen toteuttamisesta ja sen onnistumisesta tulisi liiketoiminta B:n vastauksen mukaan nostaa tietoa myös ylemmälle tasolle, jotta sen hyödyntämisestä laajemmin voitaisiin keskustella. Liiketoiminta B:n vastauksissa kerrottiin kuinka toteutumisseurannan tuloksia raportoidaan yksikön johdolle, ketkä seuraa HaiPro-tilastoja. Useat vastaajat ovat kertoneet, että he ovat epävarmoja tai ettei heillä ole mitään tietoa, kuinka ja kenelle olisi syytä raportoida onnistuneesta kehittämistoimenpiteestä.

Onnistuneiden kehittämistoimenpiteiden hyödyntäminen toistuvien ilmoitusten kohdalla laajemmin kuin yksikkökohtaisesti voisi liiketoiminta C:n vastausten mukaan tarkoittaa sitä, että otettaisiin onnistuneet toimenpiteet muissakin toimipisteissä käyttöön. Liiketoiminta A:n vastauksissa painotettiin asioista viestimiseen, esimerkiksi kuukausikirjeessä voisi kertoa onnistuneesta kehitystoimenpiteestä ja jakaa näin tietoa myös muihin yksiköihin.

Useassa liiketoiminta B:n vastauksessa nostettiin esille viestinnän ja laatupalaverien merkitys, joiden avulla voitaisiin varmistaa tiedon laskeutuminen myös henkilökunnan tietoon. Vastauksissa mainittiin myös, että ylätason johdolla tulisi olla tieto, missä saman tyyppin ilmoitukset toistuvat, jolloin sen perusteella voitaisiin soveltaa muualla hyväksi havaittuja keinoja näiden tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

### 6.3 Johtopäätökset tuloksista

Ilmoituksen tekijöiden vastauksissa koetut haasteet muodostuivat vaaratapahtumien tunnistamisesta ja ilmoitusjärjestelmän käyttämisestä, mikä koettiin yleisesti vaikeaksi ja työlääksi. Tutkimustuloksista oli havaittavissa myös epäselvyyttä kenelle tai missä ja miten tapahtuneesta/havainnosta tulisi ilmoittaa (luku 6.1). Tutkijana voin päätellä vastauksista, että ilmoitusten vähäinen määrä voi johtua osittain siitä, ettei läheltä piti -tapahtumia tai vaaratilanteita ole tunnistettu ilmoituksen vaativiksi tapahtumiksi, joista HaiPro-järjestelmään tulisi ilmoittaa tai työntekijää ei ole perehdytetty ilmoituksen tekemiseen työsuhteen alkaessa.

Myös henkilökunnan asenteilla ja jo muodostuneilla yksiköiden toimintavoilla on omat vaikutuksensa ilmoitusten tekemättä jäämiseen. Näillä asenteilla tarkoitan luvussa 6.1 käsiteltyjä vastauksia, joiden mukaan vaaratapahtuman vähäinen vakavuus voi vaikuttaa ilmoituksen tekemättä jättämiseen tai yksikössä koetaan yleisesti olevan ilmapiiri, ettei ole tapana tehdä ilmoituksia. Tällaisten asenteiden ja muodostettujen toimintatapojen kehittämiseksi tarvittaisiin hyvien ihmisten johtamisen taidon lisäksi myös vankkaa tukea ylemmältä johdolta tavoilla, joita käsiteltiin luvussa 4.2. Kuitenkin jokainen tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus tulisi dokumentoida huolimatta sen aiheuttamien seurausten vakavuudesta (luku 2.2).

### 6.3.1 Eroavaisuudet liiketoiminnoissa

Tutkimuksen perusteella ilmoitusten tekijöiden väliltä voin nostaa seuraavanlaisia havaitsemiani eroavaisuuksia liittyen heidän omiin liiketoimintakohtaisiin ilmoituskulttuureihinsa (luku 6.1):

- 1) ilmoituksen tekemiseen liittyvät haasteet
- 2) yhdessä poikkeamatapahtumien läpikäynti yksikössä
- 3) puutteellinen tiedotus ja viestintä poikkeamatapahtumiin liittyen
- 4) tapahtuman ilmoittamatta jättämisen syyt.

Eroavaisuuksia havainnollistetaan lisää taulukon 1 avulla. Taulukosta voidaan tarkastella millaiset asiat kussakin liiketoiminnassa vaikuttavat henkilötietojen tietoturvaloukkausilmoitusten tekemiseen. Taulukkoon on nostettu vain tutkimuksen kannalta merkittävimmät osa-alueet, joiden eroavaisuutta voidaan havainnollistaa yhdessä taulukossa.

Tarkastelemalla taulukkoa voidaan havaita, että eroavaisuudet vaihtelevat liiketoimintojen välillä ja vastaavasti myös asiat, joihin ollaan tyytyväisiä ja ne koetaan toimiviksi vaihtelevat samalla tavalla. Tästä voisi summata yhteen, että liiketoimintojen henkilötietojen tietoturvaloukkausilmoitusten teko prosesseissa ilmenee yhteisesti toiminnan kehittämisen vaiheita (luku 4). Ne eivät varsinaisesti toteudu

yhtenäisenä prosessina vaihe vaiheelta vaan rikkonaisesti erillisinä onnistuneina vaiheina eri liiketoiminnoissa.

Erityisesti voidaan nostaa esille puutteelliseksi koettua viestintää niin poikkeamailmoitusten läpikäynnin kuin muutoksista tiedottamisen muodossa. Toimintaa kehittäessä viestinnän merkitystä ei voida ylikorostaa ja sen tulisi olla riittävää ja selkeästi ymmärrettävissä prosessin jokaisessa vaiheessa (luku 4). Viestinnän toteutumisen heikkous tuli esille myös ilmoitusten käsittelijältä päin, joka totesi vastauksissa kehittämistoimenpiteiden jalkauttamisen monesti jäävän vain puheiksi esihenkilöiden ja liiketoimintajohdon välillä (luku 6.2).

Taulukko 1. Liiketoimintojen välillä havaitut eroavaisuudet

Eroavaisuudet	Liiketoiminta A	Liiketoiminta B	Liiketoiminta C
<b>Ilmoituksen tekemiseen liittyvät haasteet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ei tiedetä mitä tarkoitetaan henkilötietojen käsittely</li> <li>Vaaratilanteiden tunnistaminen on haastavaa</li> <li>HaiPro-järjestelmän käyttämisen haasteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ei tiedetä mihin ilmoituksilla pyritään vaikuttamaan</li> <li>Koetaan, ettei ilmoituksen tekeminen johda muutoksiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ei tiedetä mitä tarkoitetaan henkilötietojen käsittely</li> <li>Vaaratilanteiden tunnistaminen haastavaa</li> </ul>
<b>Poikkeamatapahtumien yhteinen läpikäynti yksikössä</b>	Voidaan puhua avoimesti tapahtumista, mutta koetaan ettei tapahtumia käydä riittävästi yhdessä läpi	Koetaan ettei poikkeamatapahtumista voida puhua avoimesti, eikä niitä käydä riittävästi yhdessä läpi	Voidaan puhua avoimesti tapahtumista ja ollaan tyytyväisiä poikkeamatapahtumien yhteiseen läpikäyntiin
<b>Viestintä</b>	Koetaan ettei muutoksista viestitä selkeästi ja riittävästi	Koetaan ettei muutoksista viestitä selkeästi ja riittävästi	Ollaan tyytyväisiä viestinnän määrään ja selkeyteen
<b>Ilmoituksen tekemättä jäämisen syyt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ei olla tietoisia HaiPro-ilmoituksen tekemisestä</li> <li>Riittämätön osaaminen HaiPro-järjestelmän käyttämiseen</li> <li>Vaaratapahtumien tunnistaminen on haasteellista</li> <li>Riittämätön koulutus, ohjaus tai perehdytys ilmoituksen tekemiseen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riittämätön osaaminen HaiPro-järjestelmän käyttämiseen</li> <li>Riittämätön koulutus, ohjaus tai perehdytys ilmoituksen tekemiseen</li> <li>Ei ole tapana tehdä ilmoituksia</li> <li>Vaaratapahtuman vakavuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaaratapahtumien tunnistaminen on haasteellista</li> <li>Ei ole riittävästi aikaa ilmoituksen tekemiseen</li> <li>Syyllyttäminen</li> <li>Vaaratapahtuman vakavuus</li> </ul>

### 6.3.2 Käsittelyprosessin haasteet

Tutkimus laajensi käsitystäni siitä, kuinka hoidon laadun ja turvallisuuden jatkuva kehittyminen voi estyä tiedottomuuden, puutteellisen viestinnän tai virheellisen ajattelutavan vuoksi seuraavalla tavalla (luku 3.2). Poikkeamatapahtumista ilmoittaminen koettiin osittain turhaksi, koska siitä ei koettu seuraavan minkäänlaisia muutoksia ja jotkin vastaajat olivat tietämättömiä ilmoitusten tekemisen syistä. Asiaa voidaan tarkastella myös ilmoitusten käsittelijöiden näkökulmasta, jossa he kertovat seuraavansa samantapaisten ilmoitusten määriä.

Vasta poikkeamatapahtumien määrien selkeästi noustessa ilmoitusten käsittelijät kokivat tarvetta tehdä muutoksia ja kehitystoimenpiteitä tapahtuman ehkäisemiseksi. On syytä tiedottaa myös ilmoitusten tekijöitä siitä, että heidän mielestään turhauttavaksi koettu jatkuva ilmoitusten tekeminen voi olla ainoa keino pyrkiä kehittämään toimintaa hoidon laadun ja turvallisuuden näkökulmasta (luku 3.2).

Tutkimustuloksista voidaan nostaa esille seuraavanlaisia haasteita, joita ilmoitusten käsittelijät kokivat prosessin vaiheissa (luku 6.2):

- 1) epäselvä ilmoituksen käsittelyprosessin kulku
- 2) puutteelliset yhteiset selkeät toimintatavat
- 3) ei kuulu omiin työtehtäviin.

Ilmoitusprosessin kulusta nousee useita epäselvyyksiä aiheuttavia kysymyksiä, kuten kenelle kuuluu mikäkin vaihe, kuka tekee ja mitä tekee, tarkoittaen ilmoituksen kategorioiden tai toimenpiteiden valintaa sekä ilmoituksen loppuun käsittelyä oikea-aikaisesti. Nämä asiat kaipaisivat vastaajien mukaan erityisesti lisäselvennystä ja tähän pohjautuen yhteiset selkeät toimintatavat olisivat tervetulleita vastausten perusteella.

Yleisesti organisaatiopuun mukaiset roolit koettiin selkeinä ja toimivina, huolimatta siitä, ettei osa kokenutkaan ilmoitusten käsittelyn kuuluvan omiin työtehtä-



viin. Koen myös tärkeänä nostaa esille tutkimuksessa havaittua asiaa, jonka mukaan ilmoitusten käsittelijät kokevat jäävänsä yksin HaiPro-ilmoitusten käsittelyyn liittyvien asioiden kanssa (luku 6.2).

On mahdollista, että vastauksissa esiinnousseet kokemukset yksinjäämisestä ja roolin itselle kuulumattomuudesta peilautuu tietämättömyys miksi on osana prosessia. Näin voi käydä, mikäli organisaatiopuuta rakennettaessa ei ole saanut riittävää tiedotusta ja informaatiota kyseisestä prosessista, sen tarkoituksista, omasta roolista osana prosessin vaiheita tai ketä lähestyä aiheeseen liittyvissä kysymyksissä ja epäselvyyksissä. HaiPro-ohjelmiston toimivuuden ja käytettävyyden haasteet puolestaan johtuivat vähäisestä ohjauksesta, perehdytyksestä ja koulutuksesta ohjelmiston käyttöön tai ne olivat ohjelmistovirheisiin liittyviä kokemuksia.

#### 6.4 Yhteenveto

Tutkimuksen perusteella pystytään tuomaan esille liiketoimintojen välillä olevat eroavaisuudet ilmoituksen tekemiseen liittyen. Tutkimus tuo esille myös näkemysten, mitkä ilmoitusten käsittelyprosessin vaiheet koettiin epäselvinä ja mihin prosessin vaiheisiin tulisi lisätä selkeyttä ja ohjeistusta.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että mikäli viestintä on puutteellista jo kehitystoimenpidettä henkilöstölle jalkauttaessa on todennäköistä, että muutoksen kohteena olevaa henkilöstöä ei saada motivoitua riittävästi prosessin alkuvaiheessa eikä näin ollen innostuneita muutoksen läpiviejiä lopulta löydy riittävästi suunnitellun vision ja strategian onnistuneeseen jalkauttamiseen. Kun kehitystoimenpiteen jalkauttamisessa halutaan onnistua, tulisi sille luoda sen edellyttämät olosuhteet (luku 4.2).

Tutkimuksen tuloksista ei voida kuitenkaan päätellä, että henkilötietojen tietoturvaloukkausprosessin kulku olisi yhdessä liiketoiminnossa onnistuneempaa kuin kahdessa muussa, kuten luvussa 5.2 tutkimuksen lähtöasetelmaan nähden viitattiin. Tutkimustulokset osoittavat, että jokaisella liiketoiminnalla esiintyy oman-

laiset haasteensa ja tutkimukseen osallistuneet vastaajat käsittelijän rooleissa eivät ole täysin vertailukelpoisia keskenään antamistaan vastauksista rooliinsa nähden, joten näillä voi olla myös omat vaikutuksensa tutkimustuloksiin.

## 6.5 Kehitystoimenpide-ehdotus

Kun jälkikäsitteilyprosessia halutaan kehittää näkökulmasta, jolloin korjaavat toimenpiteet jalkautuisivat henkilöstölle aiempaa onnistuneemmin, tulisi muutosprosessin eri vaiheisiin kiinnittää entistä enemmän huomiota. Tällöin pelkästään kehitystoimenpiteen suunnittelu ei vielä riitä takaamaan sen lopullista onnistumista käytännössä. Laadukkaan suunnittelun ja toteutuksen lisäksi tulisi kiinnittää huomiota myös muutoksen muihin vaiheisiin, kuten loppuun viemisen, viestinnän, palautteen ja arvioinnin merkitykseen (luku 4.3).

Tutkimustulosten mukaan viestintä on erityisesti sellainen osa-alue, jota jälkikäsitteilyprosessissa olisi syytä kehittää. Luvussa 6 käsiteltyjen tutkimustulosten mukaan avoin viestintä sujuvoittaisi prosessia ja poistaisi epäselvyyksiä sen vaiheista. Viestintää tulisi lisätä kokonaisuudessaan prosessin eri vaiheisiin niin ilmoitusten käsittelijöiden kesken, kuin myös ilmoitusten tekijöille ja muulle korjauksen kehitystoimenpiteen kohteena olevalle henkilökunnalle. Tulisi huolehtia siitä, että viestinnän sisältö olisi ymmärrettävää ja sitä olisi riittävästi saatavilla. Pidettäisiin myös kiinni siitä, että asioista tiedottaminen tavoittaa varmasti myös muutoksen kohteena olevan henkilöstön.

Ottamalla henkilöstö osaksi muutosta koko prosessin ajaksi voitaisiin puhua yhteisistä kehitystoimenpiteistä, jolloin myös korjaavien toimenpiteiden tunnistamiseksi voidaan saada arvokasta tietoa useammasta näkökulmasta. Tällöin myös henkilöstö ja esihenkilöt ovat yhdessä sitoutuneet ja jokaisen osallistujan tahtotilana olisi samat ennalta määritellyt tavoitteet, kuten tapahtumien ennaltaehkäiseminen ja turvallisempien toimintatapojen sisäistäminen sekä näiden tuominen osaksi käytännön työtä.

Kehittämistoimenpiteen käytäntöön viemisessä on tärkeää muistaa lisätä muutoksen kohteena olevan henkilöstön tietoisuutta luvussa 4.1 mainittujen keinojen

avulla. Näiden avulla voidaan vähentää hyvin yleistä muutoksesta aiheutuvaa vastarintaa ja lisätä henkilöstön halua sitoutua muutokseen. Muutokset, joihin henkilöstö kokee olevansa sitoutunut, yleensä myös todennäköisemmin kehittävät toimintaa tarkoituksen mukaisesti.

Kehittämistoimenpiteen onnistumisen mittaamisen ja arvioimisen menetelmät ja määreet organisaation tulisi itse määrittää omiin tavoitteisiin ja tarpeisiin sopiviksi. Kehittämistoimenpiteen seurannan tueksi ei ole välttämätöntä enää löytää uusia tapoja, vaan voidaan hyödyntää luvussa 4 käsiteltyjä jo toteutusvaiheessa käytettyjä tapoja. Henkilöstö voidaan samalla tapaa ottaa osaksi arviointia ja seuranta.

Viestimällä avoimesti ja selkeästi henkilöstön kanssa on mahdollista saada muutoksen läpikäynyt henkilöstö jakamaan kokemuksia muutoksen toimivuudesta ja vaikutuksista toimintatapoihin. Konkreettisesti seuranta voitaisiin tehdä tässä tutkimuksen tapauksessa esimerkiksi tarkkailemalla muutoksen vaikutuksia toistuvien poikkeamailmoitusten määriin tai tehdä seuranta toimintatavoista ovatko ne palautuneet entisiin vai ovatko tavoitellut toimintatavat sisäistetty osaksi henkilöstön arkista toimintaa.

Edellä läpi käydyn viestinnän kehittämisen avulla voidaan luoda henkilökunnalle mielekkäämpi ja mahdollisesti myös tuottavampi työympäristö lisäämällä ymmärrystä muutoksen vaikutuksista ja siihen johtaneista syistä. Paremman viestinnän avulla on mahdollista myös saavuttaa hyötyjä usein toistuville ilmoitustyypeille jo luotujen kehitystoimenpiteiden avulla. Aiemmin tässä luvussa johtopäätöksiä havainnollistaessa mainitsin, että liiketoimintojen prosesseista löytyy jo hyvin toimivia eri vaiheita. Voitaisiko näistä havaituista toimivista vaiheista mahdollisesti hyötyä myös jollain tapaa toisaalla?

Jo toteutettuja kehitystoimenpiteitä sekä sen toteuttamiseen liittyviä havaintoja on hyvä viestiä eteenpäin, jotta niistä voidaan hyödyntää onnistuneet keinot henkilötietojen tietoturvaloukkaustapahtumien ehkäisemiseksi. Viestintää olisi hyvä toteuttaa niin liiketoiminnan sisällä kuin mahdollisuuksien mukaan liiketoimintojen

välisestikin. Viestinnän ollessa vähäistä jäädään usein tietämättömiksi muualla jo toteutetuista kehitystoimenpiteistä ja niiden vaikutuksista.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli muodostaa kehitystoimenpide-ehdotus liiketoimintojen jälkikäsitteilyprosessin kehittämisen tueksi ja tulkinta liiketoimintojen ilmoituskulttuureiden eroavaisuuksista sekä tunnistaa henkilökunnan valmiudet poikkeamatapahtuman ilmoittamiseen ja tuoda esille ilmoituksen käsittelijöiden kokemuksia ilmoitusjärjestelmän tämänhetkisestä käytettävyydestä. Opinnäytetyössä tutkittiin myös, kuinka henkilötietojen tietoturvaloukkausprosessin toimintaa tulisi kehittää järjestelmän eri käyttäjien näkökulmasta.

Opinnäytetyö antaa toimeksiantajan Organisaatiolle kuvauksen liiketoimintojen välillä esiin nousseista prosessien eroavaisuuksista ja niiden ongelmakohdista. Tavoitteiden mukaisesti opinnäytetyö tarjoaa myös helposti toteutettavissa olevia käytännön keinoja, kuinka toimintatapojen muutokset saataisiin onnistuneemmin osaksi henkilöstön työskentelyä. Tutkimuksessa onnistuttiin tavoitteisiin nähden hyvin, vaikka kyselyiden vastausmäärä oli alhainen, mikä näin ollen heikensi tutkimuksen luotettavuutta. Siitä huolimatta tutkimus nostaa kuitenkin esille tärkeitä ajankohtaisia havaintoja, joiden perusteella voidaan pohtia toiminnan kehittämistä tutkimuksen aiheen näkökulmasta.

Ensimmäisen kyselyn rakenne oli tutkimuksen tavoitteisiin nähden toimiva, eikä osallistujilta näin ollen kerätty turhaa tietoa. Toisen kyselyn useat avoimet vastauskentät osoittautuivat vastausmäärien perusteella liian raskaiksi ja näkyi näin ollen oletettavasti vastausten perusteellisuudessa ja niiden lopullisessa määrässä.

Jatkotutkimuksena tämän tutkimuksen jälkeen olisi hyvä selvittää tarkemmin millaisia vaikutuksia prosesseihin saataisiin viestinnän kehittämisellä sekä selkeillä yhteisillä ohjeilla ja toimintatavoilla. Voisi tutkia myös olisiko HaiPro-järjestelmän perusteellisella perehdytyksellä vaikutuksia sen käyttöaktiivisuuteen. Tutkimuksessa voitaisiin tarkastella myös onko edellä mainittujen asioiden kehittämisellä vaikutuksia tietosuojan merkitystä kohtaan syntyneisiin asenteisiin.

Tämä opinnäytetyötutkimus syvensi omaa näkemystä prosessin vaiheista, niihin liittyvistä haasteista sekä niiden ratkaisemisesta. Haastetta tutkimuksessa toi tietomäärän laajuus sekä aiheiden rajaaminen ja tiivistäminen. Opinnäytetyön tekeminen sujui hyvin ja selkeä aikataulutus varmisti työn jatkuvan etenemisen.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2008. Esimiehenä arjessa. Helsinki: Talentum.

Andreasson, A., Koivisto, J. & Ylipartanen, A. 2015. Tietosuojakäsikirja johdolle. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Andreasson, A. & Ylipartanen, A. 2022. Osaava tietosuojavastaava. 2., uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma.

Awanic Oy. 2023. Tietojärjestelmät. Viitattu 12.12.2023 <https://awanic.fi/tuotteet/#tietojarjestelmat>.

EU:n yleinen tietosuojaa-asetus 27.4.2016. Viitattu 18.1.2024 <https://www.privacy-regulation.eu/fi/>.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa. 8., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Kallankari, S. 2019. Muutoksen johtaminen arjessa. Opas sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Kinnunen, M., Keistinen, T., Ruuhilehto, K., & Ojanen, J. 2009. Vaaratapahtumien raportointimenettely. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 18.1.2024 <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085493>.

Korpisaari, P., Pitkänen, O. & Warma-Lehtinen E. 2022. Tietosuojat. Helsinki: Alma Talent.

Kurki, T., Jylhä, V. & Kekoni, T. 2021. Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703. Viitattu 13.12.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>.

Nummenmaa, L., Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2019. Tilastollisten menetelmien perusteet. 1.–5. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Palojoki, S., Skants, N., Reponen, E., Vakkuri, A., Saranto, K. & Vuokko, R. 2022. Vapaaehtoisen vaaratapahtumajärjestelmän kehittäminen korkean kehitystason potilastietojärjestelmissä. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 14(2), 226–242. Viitattu 13.12.2023 <https://journal.fi/finjehew/article/view/110823/69803>.

Tietoarkisto. 2023. Saatteiden laatiminen ja vastausprosentti. Viitattu 19.12.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/postikysely/postikysely/#saatteet>.

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050. Viitattu 13.12.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050#L1>.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2023a. Henkilötietojen käsittely. Viitattu 13.12.2023 <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2023b. Tietoturvaloukkaukset. Viitattu 13.12.2023 <https://tietosuoja.fi/tietoturvaloukkaukset>.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa – määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 18.12.2023 [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa\\_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ylipartanen, A. 2010. Tietosuoja terveydenhuollossa. Potilaan asema ja oikeudet henkilötietojen käsittelyssä. 3., uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.



## LIITTEET

- Liite 1. Kysely 1 ilmoituksen tekijälle
- Liite 2. Kysely 2 ilmoituksen käsittelijälle
- Liite 3. Kysely 1 saatekirje
- Liite 4. Kysely 2 saatekirje

## Liite 1 1(4). Kysely 1 ilmoituksen tekijälle

## Tietoturva-/tietosuojailmoitus HaiPro-järjestelmässä

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa raportoituissa tuloksissa. Vastaaajien nimettömyys ja tunnistamattomuus säilyvät läpi koko tutkimusprosessin. Tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä. Pyydän Sinua vastaamaan huolella jokaiseen kysymykseen, valitsemalla sopivin vastausvaihtoehto.

Huomioitavaa! HaiPro-järjestelmän kautta tietoturva- ja tietosuojailmoitus voidaan tehdä myös seuraavissa tilanteissa: ohjelmisto-, laite- tai muu toimintahäiriö, tietoliikennehäiriö tai muu poikkeama. Tässä kyselyssä keskitytään kuitenkin vain tietojen salassapito vaarantunut ilmoitustyyppin ilmoituksiin.

### 1. Valitse alla olevasta valikosta liiketoiminta, jossa työskentelet

### 2. Valitse alla olevasta valikosta sopivin vaihtoehto, joka vastaa työnkuvaasi

[Seuraava](#)

## Liite 1 2(4). Kysely 1 ilmoituksen tekijälle

## Tietoturva-/tietosuojailmoitus HaiPro-järjestelmässä

## 3. Mikäli havaitset vaaratapahtuman, millä tavalla ilmoitat tapahtumasta?

- HaiPro
- Ilmoitan esihenkilölle
- Sähköpostilla, kenelle?
- Muu tapa, mikä?

## 4. Tapahtumien tunnistaminen. Valitse jokaiseen alla olevaan väittämään mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

Väittämät koskevat tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoituksia.

	Täysin samaa mieltä 1	Jokseenkin samaa mieltä 2	Ei samaa eikä eri mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 4	Täysin eri mieltä 5
Tiedän mitä henkilötietojen käsittely tarkoittaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän millaisista tilanteista tietoturva-/tietosuojailmoitus tulisi tehdä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnistan tilanteet, joissa tietojen salassapito on vaarantunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaaratilanteiden tunnistamisessa on haasteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaaratilanteiden tunnistamiseen tulisi saada lisää ohjeistusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edellinen

Seuraava



## Liite 1 3(4). Kysely 1 ilmoituksen tekijälle

## Tietoturva-/tietosuojailmoitus HaiPro-järjestelmässä

## 5. Tilanteista ilmoittaminen. Valitse jokaiseen alla olevaan väittämään mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

Väittämät koskevat tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoituksia.

	Täysin samaa mieltä 1	Jokseenkin samaa mieltä 2	Ei samaa eikä eri mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 4	Täysin eri mieltä 5
Teen tietoturva/tietosuoja HaiPro ilmoituksen aina, kun siihen on tarvetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poikkeamatilanteista ilmoittamiseen tulisi saada lisää ohjeistusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virheistä ja tapahtumista voidaan puhua avoimesti yksikössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poikkeamailmoituksia käydään yhteisesti läpi yksikössä riittävästi (esimerkiksi palavereissa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaaratilanteesta ilmoittaminen on johtanut käytännön tai toiminnan muutoksiin yksikössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutoksista on tiedotettu ja ohjeistettu riittävästi ja selkeästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän mihin tietoturva/tietosuoja HaiPro ilmoituksien tekemisellä pyritään vaikuttamaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 6. Yksikön toimintatavat. Millaisia havaintoja sinulla on yksikön toiminnan osalta? Valitse jokaiseen alla olevaan väittämään mielestäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Väittämät koskevat tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoituksia.

	Aina 1	Usein 2	Joskus 3	Harvoin 4	Ei koskaan 5
Asiakkaan/potilaan henkilöllisyys varmistetaan aina asiakaspalvelu-/hoitotilanteen alussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paperisia henkilötietoja sisältäviä dokumentteja löytyy niille kuulumattomista paikoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paperiset tai sähköiset asiakaslistat ovat asiaankuulumattomien henkilöiden nähtävillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietokone lukitaan aina, kun poistutaan sen välittömästä läheisyydestä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulosteet noudetaan välittömästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytetään salattua sähköpostia henkilötietoja sisältävän tiedon lähettämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilötietoja sisältävä dokumentti luovutetaan virheellisesti väärälle henkilölle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjataan/katsellaan vain omilla tunnuksilla asiakas-/potilastietojärjestelmässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaus tai dokumentin tallentaminen tapahtunut väärin henkilön tietoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtilat ja lukolliset kaapit lukitaan asianmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edellinen

Seuraava



## Liite 1 4(4). Kysely 1 ilmoituksen tekijälle

## Tietoturva-/tietosuojailmoitus HaiPro-järjestelmässä

7. Kuinka useasti olet viimeisen vuoden aikana tehnyt tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoituksen?

- En kertaakaan  
 1-5 kertaa  
 Yli 5 kertaa

8. Mikäli ilmoitus jää tekemättä, syynä on? Valitse jokaiseen alla olevaan väittämään mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

Mikäli olet aina ilmoittanut poikkeamista, tämä kysymys ei koske sinua. Voit siirtyä lähettämään vastaukset.

	Täysin samaa mieltä 1	Jokseenkin samaa mieltä 2	Ei samaa eikä eri mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 4	Täysin eri mieltä 5
En ole tietoinen tällaisen ilmoituksen tekemisestä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En osannut käyttää ohjelmaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaaratapahtuman tunnistaminen on haastavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riittämätön koulutus, perehdytys tai ohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksikössäni ei ole riittävästi aikaa ilmoituksen tekemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksikössäni ei ole tietokonetta, jolla tehdä ilmoitusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelkäsini syyllistämistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työilmapiiri ei ole ilmoittamista kannustava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ei ole tapana tehdä ilmoituksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoittaminen on vapaaehtoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unohdin tehdä ilmoituksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaaratapahtuma ei ollut mielestäni vakava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtuma ei aiheuttanut asiakkaalle/potilaalle haittaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoittamisesta ei seuraa minkäänlaisia muutoksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu syy, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edellinen

Lähetä

## Liite 2 1(7). Kysely 1 ilmoituksen käsittelijälle

**Tietoturva-/tietosuojailmoituksen käsittely HaiPro-järjestelmässä**

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä. Pyydän Sinua vastaamaan huolella jokaiseen kysymykseen.

Huomioitavaa! HaiPro-järjestelmän kautta tietoturva- ja tietosuojailmoitus voidaan tehdä myös seuraavissa tilanteissa: ohjelmisto-, laite- tai muu toimintahäiriö, tietoliikennehäiriö tai muu poikkeama. Tässä kyselyssä keskitytään kuitenkin vain tietojen salassapito vaarantunut ilmoitustyyppin ilmoitusten käsittelyyn.

**1. Valitse alla olevasta valikosta liiketoiminta, jossa työskentelet** ▼**2. Valitse alla olevasta valikosta työnkuvaasi/käsittelijän rooliasi mielestäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto**

Valinta koskee tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoitusten käsittelyä.

 ▼

Seuraava



## Liite 2 2(7). Kysely 2 ilmoituksen käsittelijälle

## 4. HaiPro-järjestelmän käyttäminen ja ilmoitusten käsittelyn organisaatiopuun rakenne. Valitse jokaiseen alla olevaan väittämään mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

Väittämät koskevat tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoituksia.

	Täysin samaa mieltä 1	Jokseenkin samaa mieltä 2	Ei samaa eikä eri mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 4	Täysin eri mieltä 5
A. HaiPro ohjelman käyttäminen on selkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B. Tunnistan ilmoituksen käsittelyn eri vaiheet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C. Käsittelyyn osallistuvilla henkilöillä on selkeät omat roolit ja tehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D. Ilmoitusten käsittelyssä on selkeät yhteiset toimintatavat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E. Viestintä käsittelyyn osallistuvien henkilöiden välillä on onnistunutta ja sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F. Ilmoituksen käsittelyprosessin kulkuun, ohjeistukseen ja/tai toimintatapoihin tulisi saada lisää ohjeistusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Alla olevaan tekstikenttään voit kertoa omin sanoin hyvistä ja huonoista kokemuksistasi ja havainnoistasi järjestelmän käyttämiseen tai ilmoitusten käsittelyn prosessiin liittyen.

Voit myös halutessasi tarkentaa tai perustella yllä olevien väittämien vastauksia tässä kohdassa.

[Edellinen](#)
[Seuraava](#)


## Liite 2 3(7). Kysely 2 ilmoituksen käsittelijälle

## 5. Käsittelijän rooli. Valitse jokaiseen alla olevaan väittämään mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

Väittämät koskevat tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoituksia.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä 2	Ei samaa eikä eri mieltä 3	Jokseenkin eri mieltä 4	Täysin eri mieltä 5
A. Tunnistan oman roolini merkityksen ilmoituksen käsittelyprosessissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B. Tunnistan kaikki kohdat, jotka minun tulisi ilmoituksen käsittelystä täyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C. Tunnistan riskinarvioinnin määrityksen merkityksen jatkotoimenpiteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D. Tunnistan tapahtumaolosuhdetekijöiden määrittämisen merkityksen jatkotoimenpiteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E. Tunnistan tapahtumat, jolloin ilmoituksen käsittely tulee viedä ylemmälle tasolle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F. Tunnistan milloin tapahtuma tulee kuitata loppuunkäsittelyksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G. Toimenpiteen valinta tapahtumakohtaisesti on selkeää (Ei toimenpiteitä, informointi, ylemmälle tasolle vieni, toimenpide-ehdotus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H. Koen ilmoitusten käsittelyn haasteellisena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I. Tunnen, ettei ilmoitusten käsittely kuulu omiin työtehtäviini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J. Tunnen, että jään yksin ilmoitusten käsittelyyn liittyvien asioiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Alla olevaan tekstikenttään voit kertoa omin sanoin hyvistä ja huonoista kokemuksistasi ja havainnoistasi ilmoituksen käsittelijän rooliin liittyen.

Voit myös halutessasi tarkentaa tai perustella yllä olevien väittämien vastauksia tässä kohdassa.

Edellinen

Seuraava





## Liite 2 4(7). Kysely 2 ilmoituksen käsittelijälle

<b>Tapahtumaolosuhteet ja muut tapahtuman syntyyn myötävaikuttavat tekijät</b> <input type="checkbox"/> Näytä kaikki	<input type="checkbox"/> Ei tiedossa
	<input checked="" type="checkbox"/> Tiedonkulkua ja kommunikointia
	<input checked="" type="checkbox"/> Koulutus, perehdytys ja osaaminen
	<input checked="" type="checkbox"/> Tietojärjestelmät ja laitteet
	<input checked="" type="checkbox"/> Lääkkeet ja päihteet
	<input checked="" type="checkbox"/> Potilas, potilaan läheiset tai muut läsnä olevat henkilöt
	<input checked="" type="checkbox"/> Yksikön työmenetelmät ja toimintatavat
	<input checked="" type="checkbox"/> Tiimin/ryhmän toiminta
	<input checked="" type="checkbox"/> Resurssit ja työympäristö
	<input checked="" type="checkbox"/> Organisaatio ja johto
<input type="checkbox"/> Ei tunnistettuja myötävaikuttavia tekijöitä, normaali tilanne	

Kuva 1. Tapahtumaolosuhteiden ja myötävaikuttavien tekijöiden valinta.

HaiPro - Riskin arviointi - Riskimatriisi					
Todennäköisyys	Tyypilliset seuraukset				
	Erittäin vähäinen	Vähäinen	Kohtalainen	Merkittävä	Vakava
<b>Harvinainen</b> Ei ole tapahtunut, mutta voi joskus tapahtua	I Erittäin vähäinen riski	II Vähäinen riski	III Vähäinen riski	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski
<b>Epätodennäköinen</b> On tapahtunut joskus	II Vähäinen riski	II Vähäinen riski	Ei Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski
<b>Mehdöllinen</b> On tapahtunut useammin kuin kerran	II Vähäinen riski	III Kohtalainen riski	Ei Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski
<b>Todennäköinen</b> Tapahtuu usein	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski
<b>Melkein varma</b> Tapahtuu jatkuvasti	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski	V Vakava riski

Kuva 2. Riskiluokan määrittäminen.

### 8. Kuka täyttää ilmoituksesta tapahtumaolosuhteet/myötävaikuttavat tekijät kohdan? Yläpuolella havainnekuva kohdasta HaiPro järjestelmässä (Kuva 1).

Kenelle mielestäsi kysymyksen mukainen tehtävä ensisijaisesti kuuluu? Kysymys koskee tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoitusta.

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon alla olevista vaihtoehdoista.

- Ilmoittaja
- Alkuvaiheen käsittelijä
- Jatkokäsittelijä
- Tietosuojavastaava

### 9. Kuka määrittää riskiluokan tapahtumalle? Yläpuolella havainnekuva kohdasta HaiPro järjestelmässä (Kuva 2).

Kenelle mielestäsi kysymyksen mukainen tehtävä ensisijaisesti kuuluu? Kysymys koskee tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoitusta.

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon alla olevista vaihtoehdoista.

- Ilmoittaja
- Alkuvaiheen käsittelijä
- Jatkokäsittelijä
- Tietosuojavastaava

## Liite 2 5(7). Kysely 2 ilmoituksen käsittelijälle

**10. Kenen tulisi suunnitella kehittämistoimenpide-ehdotus tapahtuman toistuessa?**

Kenelle mielestäsi kysymyksen mukainen tehtävä ensisijaisesti kuuluu? Kysymys koskee tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoitusta.

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon alla olevista vaihtoehdoista.

- Ilmoittaja
- Alkuvaiheen käsittelijä
- Jatkokäsittelijä
- Tietosuojavastaava

**11. Kuka vastaa kehittämistoimenpiteen toteuttamisesta?**

Kenelle mielestäsi kysymyksen mukainen tehtävä ensisijaisesti kuuluu? Kysymys koskee tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoitusta.

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon alla olevista vaihtoehdoista.

- Ilmoittaja
- Alkuvaiheen käsittelijä
- Jatkokäsittelijä
- Tietosuojavastaava

**12. Kuka raportoi liiketoimintajohdolle kehittämistoimenpide-ehdotuksesta?**

Kenelle mielestäsi kysymyksen mukainen tehtävä ensisijaisesti kuuluu? Kysymys koskee tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoitusta.

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon alla olevista vaihtoehdoista.

- Ilmoittaja
- Alkuvaiheen käsittelijä
- Jatkokäsittelijä
- Tietosuojavastaava

**13. Kuka kuittaa ilmoituksen loppukäsittelyksi?**

Kenelle mielestäsi kysymyksen mukainen tehtävä ensisijaisesti kuuluu? Kysymys koskee tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoitusta.

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon alla olevista vaihtoehdoista.

- Ilmoittaja
- Alkuvaiheen käsittelijä
- Jatkokäsittelijä
- Tietosuojavastaava

Edellinen

Seuraava



## Liite 2 6(7). Kysely 2 ilmoituksen käsittelijälle

**14. Tapahtuman toistumista estävä kehittämistoimenpide. Kerro omin sanoin alla oleviin tekstikenttiin, kuinka seuraavat asiat tulisi mielestäsi toteuttaa. Kysymykset koskevat tietojen salassapito vaarantunut HaiPro ilmoitusten kehittämistoimenpiteitä.**

Kuinka hyvin mielestäsi yksikössä/liiketoiminnassa suunnitellaan ja toteutetaan kehittämistoimenpide-ehdotuksia?

Kuinka kehittämistoimenpiteen onnistumista voitaisiin tukea?

Kuinka kehittämistoimenpiteen toteuttamista ja onnistumista voitaisiin seurata ja mitata?

Kuinka ja kenelle kehittämistoimenpiteen toteuttamisesta ja sen onnistumisesta raportoidaan?

Millä keinoin onnistunutta kehittämistoimenpidettä voitaisiin hyödyntää toistuvien ilmoitusten kohdalla laajemmin kuin yksikkö kohtaisesti?

Muita ajatuksia, ehdotuksia ja huomioita liittyen kehitystoimenpiteeseen:

[Edellinen](#)[Seuraava](#)

## Liite 2 7(7). Kysely 2 ilmoituksen käsittelijälle

[Etusivu](#)[Lista](#)[Raportti](#)[Ylläpito](#)[Ohje](#)**HaiPro** - Raportti

Kuva 3. Raportointinäkymä HaiPro-järjestelmässä.

**15. Mikäli sinulla on oikeudet raportteihin, hyödynnätkö HaiPro:n raportointityökalua?**

Kysymyksen yläpuolelta löydät havainnekuvan raportointinäkymästä (Kuva 3).

- Minulla on oikeudet ja hyödynnän niitä. Kuinka?
- Minulla on oikeudet, mutta en hyödynnä niitä. Miksi et?
- Ei ole oikeuksia, enkä koe tarvitsevani niitä.
- Ei ole oikeuksia, mutta haluaisin hyödyntää niitä.

**16. Mikäli kyselyssä on mielestäsi jäänyt huomioimatta jokin asia tietojen salassapito vaarantunut ilmoitustyyppin HaiPro ilmoituksen käsittelyyn, prosessiin tai muuhun liittyen, kerrothan siitä omin sanoin alla olevaan tekstikenttään.**[Edellinen](#)[Lähetä](#)

### Liite 3. Kysely 1 saatekirje

Kysely HaiPro ilmoitusprosessin kehittämiseen liittyen,

Olen tieto- ja viestintätekniikan insinööriopiskelija Lapin ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on tutkia HaiPro tietosuojapoikkeamailmoitusten vaiheita ja eroavaisuuksia konsernin kolmen eri terveydenhuollon liiketoimintayksikön välillä. Lisäksi tutkimuksessa tunnistetaan ilmoitusten käsittelyn sekä korjaavien toimenpiteiden haasteita liiketoimintojen kannalta. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Lisätietoja opinnäytetyöstä antaa osalta opinnäytetyötä ohjaava

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa tutkimusaineisto kerätään verkkokyselyn avulla. Kysely koskee henkilökuntaa. Tämän kyselyn tavoitteena on saada tietoa tietosuojatietoisuuden tasosta, yksiköiden ilmoituskulttuureista sekä ilmoittamiseen vaikuttavista seikoista. Kysymykset liittyvät tietoturva- ja tietosuoja HaiPro ilmoituksiin.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia ja kyselyyn voi vastata 15.-30.11.2023 välisenä aikana. Vastaaminen on täysin vapaaehtoista. Kysely suoritetaan anonymisti, joten yksittäistä vastaajaa ei voida vastauksista tunnistaa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä. Vastauksesi on minulle tärkeä riittävän aineiston kokoon saamiseksi sekä luotettavien tutkimustulosten mahdollistamiseksi.

Vastaa kyselyyn [tästä](#).

Ystävällisin terveisin,

Minna Seppänen

## Liite 4. Kysely 2 saatekirje

Kysely HaiPro ilmoitusprosessin kehittämiseen liittyen,

Olen tieto- ja viestintäteknikan insinööriopiskelija Lapin ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on tutkia HaiPro tietosuojapoikkeamailmoitusten vaiheita ja eroavaisuuksia kolmen eri terveydenhuollon liiketoimintayksikön välillä. Tutkimuksen tarkoituksena on tunnistaa ilmoitusten käsittelyn ja liiketoiminnan korjaavien toimenpiteiden haasteet. Tutkimusta koskevat liiketoimintayksiköt ovat

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii

Lisätietoja opinnäytetyöstä antaa

osalta

opinnäytetyötä ohjaava

Tutkimuksen toisessa vaiheessa kysely suunnataan HaiPro ilmoitusten käsittelijöille. Kyselyn kysymykset liittyvät ilmoitusten käsittelyprosessiin, HaiPro ohjelman organisaatiopuun rakenteeseen sekä korjaavien toimenpiteiden jalkauttamiseen ja seurantaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää kehitystoimenpide-ehdotus, jonka avulla liiketoimintayksikköä voidaan tukea onnistuneeseen korjaavan toimenpiteen jalkauttamiseen.

Kysely on vastattavissa 23.11.-6.12.2023 välisenä aikana. Vastaaminen on täysin vapaaehtoista. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä. Vastauksesi on minulle tärkeä riittävän aineiston kokoon saamiseksi sekä luotettavien tutkimustulosten mahdollistamiseksi.

Kyselyyn pääset vastaamaan [tästä](#).

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Minna Seppänen