



Terveydenhuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämisen tarkennettu toimeenpanosuunnitelma

Sormunen Mika

Päivitetty 27.9.2023



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sisällysluettelo

1	Johdanto	2
2	Käsitteiden määritelmät	3
2.1	Ajanvarauksen ydinkäsitteet.....	3
2.2	Palveluohjauksen ja palveluihin hakeutumisen keskeisten käsitteiden määritelmät	4
2.3	Keskeisten peruskäsitteiden määritelmät	5
3	Hankkeen tavoitteet	6
4	Lähtötilanne	6
5	Kehittämistyön näkökulmat	7
5.1	Asiakas.....	7
5.2	Ammattilainen	8
5.3	Organisaatio.....	8
5.4	Teknologia	9
6	Asiakasohjaus.....	9
7	Kehittämistyön toimeenpano.....	11
7.1	Kehittäjätiimin kokoaminen	11
7.2	Kehittämistyön vastuut, vaiheistus ja aikataulutus	12
7.3	Palvelualustan tarjoamat mahdollisuudet	14
7.4	Kehittämistyön toteutus käytännössä	14
8	Mittarit ja seurantamenetelmät.....	15

Tekijät

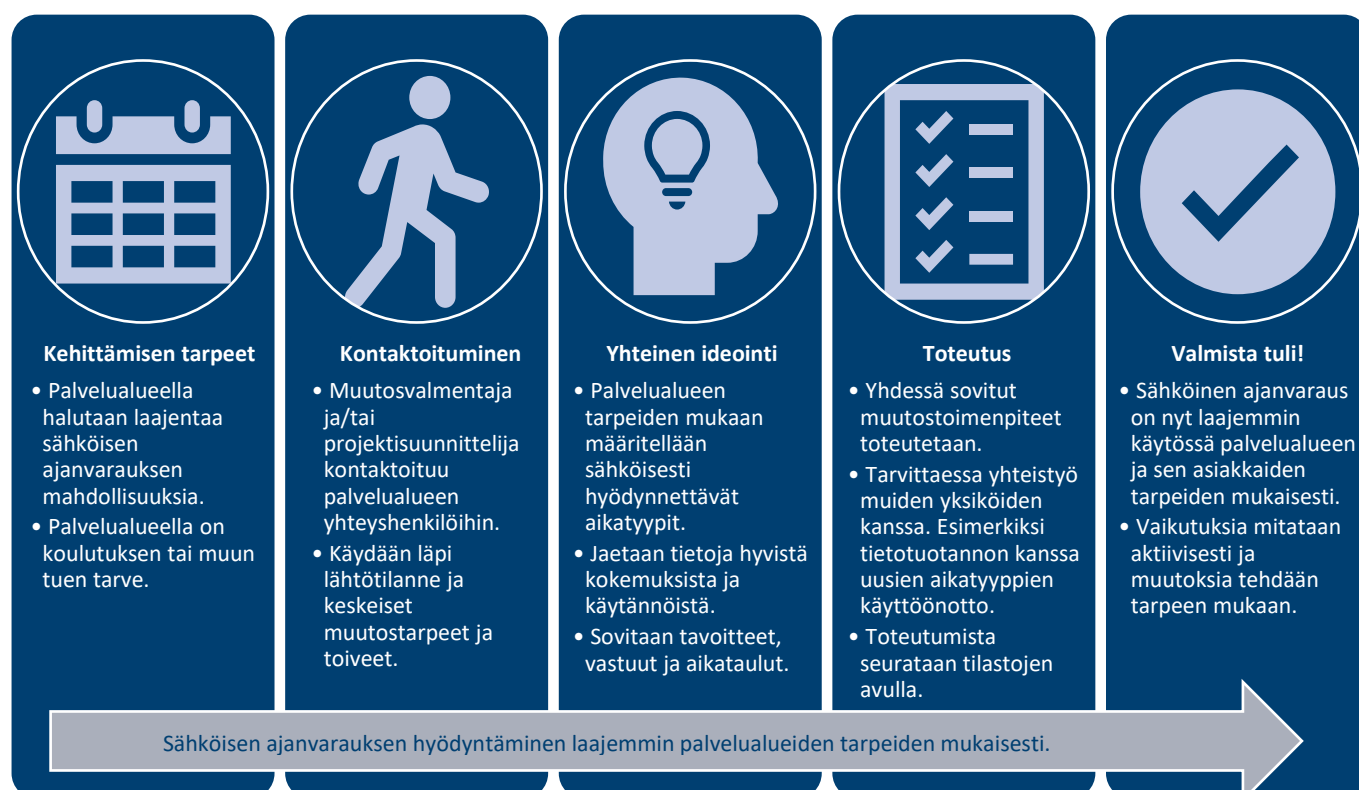
Mika Sormunen

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisvastuu siirtyi hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta lukien. Pohjois-Karjalan hyvinvointialuestrategiassa 2023–2026 digitalisaation hyödyntäminen on nostettu yhdeksi menestyksen avaintekijäksi. Haasteellisessa tilanteessa (henkilöstön riittävyys, organisaatiomuutokset ym.) digitalisaation hyödyntäminen on myös käytännössä välttämätöntä. Kaikki kehittäminen, jonka tavoitteena suoraan tai välillisesti on ammattilaisten työn kohdistaminen ydintehtäviin, työssäjaksamisen edistäminen ja toisaalta valinnanvapauden lisääminen asiakkaille, on tässä viitekehyksessä perusteltua.

Aikataulullisesti tarkennetun toimeenpanosuunnitelman ja varsinaisen kehittämistyön toteutus sijoittuvat limittäin. Vuoden 2022 viimeisen neljänneksen aikana tehdyn nykytilan kuvauksen yhteydessä toimeenpanosuunnitelmaa kuitenkin jo hahmoteltiin yleisellä tasolla. Tämä suunnitelma tarkoittaa kyseistä suunnitelmaa konkreettisemmalle tasolle. Vaikka suunnitelma on tehty mahdollisimman konkreettiseksi ja esimerkiksi aikataulultaan tarkaksi, on ennakoimattomille muutoksille jätettävä riittävästi tilaa. Suunnitelma antaa selkeät suuntaviivat kehittämiseen, mutta huomioi myös sekä kehittämistyön että terveydenhuollon inhimilliset ja tekniset muuttujat.

Kuvassa 1 on kerrottu terveydenhuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämistyön prosessista, kehittämisen tarpeen tunnistamisesta lähtien aina kehittämistyön valmistumiseen saakka.



Kuva 1. Terveystenhuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämistyön prosessi.

Hyvinvointia ja kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa-hankkeen saama hankerahoitus on kohdennettu perustason palveluihin, mistä syystä sähköisen ajanvarauksen kehittämistyö keskittyy hankkeen aikana perusterveydenhuoltoon, vaikka myös erikoissairaanhoidossa sähköinen ajanvaraus on rajatusti käytössä. Perus- ja erikoissairaanhoidon lisäksi Siun sotella on käytössään laboratorion ja röntgenin palveluiden ajanvaraukset. Röntgenin osalta toiminta perustuu tehtyyn läheteeseen ja sen pohjalta tehtävään ajanvaraukseen, laboratorion ajanvaraus on puolestaan erillinen palvelukokonaisuus, jonka ajoista jo nyt varataan sähköisesti 90 %. Näistä syistä myöskään röntgenin tai laboratorion sähköistä ajanvarausta ei tämän hankkeen myötä kehitetä.

2 Käsitteiden määritelmät

Tässä dokumentissa, kuten sähköisen ajanvarauksen kehittämisessä muutenkin, hyödynnetään soveltuvien osien THL:n määrittelemiä sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteitä (*Sote-ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet*. THL, 2015). Tällä varmistetaan yhdenmukainen käsitteistö eri dokumenttien välillä, sillä esimerkiksi Siun Soten Business Intelligence (BI) – työkalussa käytetään käsitettä potilas asiakkaan sijaan.

2.1 AJANVARAUKSEN YDINKÄSITTEET

Aikaväli. Ajanjakso, jolla on alku- ja loppuaika ja johon voidaan kohdistaa ajanvaraus.

Ajanvaraus. Toimenpide, jonka kautta asiakkaalle sitoudutaan tuottamaan tietty palvelu tietyssä ajanhetkenä.

Ajanvarausasiakirja. Yhtä ajanvarausta kuvaava tietojoukko, jonka avulla voidaan toteuttaa ajanvarausta koskevien tietojen välitystä.

Asiointitapa. Asiakkaan ja ammattihenkilön välisen kohtaamistilanteen puitteiden kuvaus.

Kalenteri. Varaustuotteen, asiakkaan tai resurssin vapaita ja eri tarkoituksiin varattuja aikoja kuvaava taulu, joka muodostuu aikaväleistä.

Moniajanvaraus. Joukko asiakkaalle tehtäviä eri palvelutuotteiden ajanvarauksia, jotka liittyvät sisällöllisesti ja ajallisesti toisiinsa.

Ohjaus. Joukko tietoja, joilla voidaan sitoa tietty resurssi (henkilö, laite, tila) tiettyyn suoritustaikapaikkaan tai tilaresurssiin tai joilla ohjataan asiakkaan palveluprosessin etenemistä tai palvelujen avaamista varattavaksi tai esitetään kahden tai useamman varaustuotteen ajallista tai sisällöllistä riippuvuutta toisistaan.

Palvelunimike. Asiakkaalle tarjottavan palvelun sisältöä kuvaava nimike.

Palvelupiste. Palvelua tarjoava paikka, jossa välittömät asiakaspalvelutilanteet tapahtuvat.

Palvelutuote. Palvelun antajan tuotteistama joukko tapahtumia.

Resurssi. Palvelun tuottamiseen tarvittava henkilö, laite, tila, väline, materiaali tai ohjelmisto.

Ryhmäajanvaraus. Ajanvaraus, jossa sama aika voidaan varata useille asiakkaille, jotka muodostavat ryhmän.

Sarja-ajanvaraus. Ajanvaraus, jossa sama aika voidaan varata useille asiakkaille, jotka muodostavat ryhmän.

Tapahtuma. Suunnitellun toiminnon toteuma tietyssä ajanhetkenä.

Toiminto. Toimintakokonaisuuden, tässä asiakkaan tiettyyn tarpeeseen kohdennetun palvelukokonaisuuden, osa tai yksittäinen vaihe.

Varaustuote. Ajanvarauksen kautta varattavissa oleva palveluntuottajan tuotteistama palvelu, jonka avulla kuvataan varattavassa palvelussa toteuttava tapahtuma.

2.2 PALVELUOHJAUKSEN JA PALVELUIHIN HAKEUTUMISEN KESKEISTEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT

Asiakastarve. Asiakkaan oma näkemys tilanteesta tai ongelmasta, jonka takia hän hakeutuu palveluiden käyttäjäksi.

Asiakaspolku. Asiakkaan tai asiakasryhmän tietystä tunnistetusta asiakastarpeesta syntyvä palveluiden kokonaisuus, joka voi toteutua yli organisaatorajojen ja jonka toteuttamiseen voidaan luoda vakiintunut toimintamalli.

Asiakaspolkumalli. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien ja tarvittavien muiden kansalaisen palveluita tuottavien tahojen tekemä sopimus, jossa kuvataan nimetyn palvelutarpeen tunnistamisesta syntyvä vireillepano sopimusalueen sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä palveluiden koordinaation ja muut palveluiden tuottamisen työnjakoon ja toimijoiden yhteistyöhön liittyvät roolit ja vastuut. Kuvaukseen sisältyy tarvittaessa tieto siitä, mikä taho vastaa asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta.

Asiakkaan asiakaspolku. Yksittäisen asiakkaan tietyn tarpeen takia suunniteltu ja toteutunut joukko sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöä.

Asiointisuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelman osa, jossa kuvataan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiointipalveluita asiakkaan tulisi saada tai käyttää jatkossa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakaskohtainen, asiakkaan eri palvelutarpeet kattava suunnitelma, joka ohjaa sekä asiakasta että palvelujen toteuttajia.

Palveluhakemisto. Hakemisto palveluntuottajista ja niiden tuottamista palveluista.

2.3 KESKEISTEN PERUSKÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT

Asiakas. Palveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva taho tai tuotteiden vastaanottaja.

Asiakassuhde. Yksilöidyn henkilön ja yksilöidyn palveluntuottajan välinen nimenomaisesti solmittu tai muodostunut suhde, jonka perusteella asiakas saa palveluntuottajalta sosiaali- ja terveydenhoidon palveluita. Jos palveluntuottaja toteuttaa palvelunsa alihankintana, asiakassuhde laajenee palveluntoteuttajaan.

Asiakkuus. Palvelun vireillepanon seurauksena syntyvä asiakkaan ja palvelunantajan välinen vuorovaikutussuhde.

Asiakasryhmä. Saman palvelun kohteena, yhdessä ja yhtä aikaa oleva henkilöasiakkaiden joukko, joilla on sama palvelun tarve.

Henkilöasiakas. Asiakas, joka on luonnollinen henkilö.

Terveydenhuollon asiakas. Terveyden- ja sairaanhoidon palveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva taho.

Sosiaalihuollon asiakas. Sosiaalihuollon palveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva taho.

Itsehoito. Omahoitoa, jossa käyttäjällä ei ole asiakassuhdetta nimettyyn sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköön tai sen osaan.

Ohjattu omahoito. Omahoito, jossa henkilöllä on nimenomaisesti solmittu asiakassuhde nimettyyn sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköön tai sen yksilöityyn osaan (esim. yksiköidyn palvelupaketin palveluiden tuottajat).

Omahoito. Yleisnimitys henkilön omatoimiselle terveyden ja sairauden hoidolle.

Omahoitopalvelu. Henkilön omahoidossa käytettäväksi tuotettu automatisoitu palvelu.

Palvelu. Organisoidun toiminnan tuloksena syntyvä ainakin osittain aineeton hyödyke tarpeiden tyydyttämiseksi asiakkaalle/potilaalle, asiakasryhmälle tai toiselle palvelunantajalle.

Palvelutarve. Ammattihenkilöiden arvioima käsitys siitä, minkälaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua asiakas tarvitsee oman tarpeensa pohjalta.

3 Hankkeen tavoitteet

Hyvinvointia ja kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa-hanke (HyKe) on osa Sosiaali- ja terveysministeriön koordinoiman Suomen kestävä kasvun ohjelmaa, joka edesauttaa ihmisten, talouden ja yhteiskunnan toipumista koronaviruksesta. Suomen kestävä kasvun ohjelma rakentuu neljälle pilarille, josta tämä hankekokonaisuus kohdistuu sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden vahvistamiseen ja kustannusvaikuttavuuden lisäämiseen koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella. Sähköinen ajanvaraus on yksi hankkeen työpaketeista. Hankkeen tavoitteena on purkaa sosiaali- ja terveydenhuollon hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa, nopeuttaa hoitoon pääsyä pysyvästi sekä edistää sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toteutumista, lisäten uusien digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa ja laajentaen kustannustehokkaiksi osoittautuneiden ratkaisujen käyttöä mahdollisimman kattavana alueiden välisenä ja kansallisenä yhteistyönä.

Yksi Suomen kestävä kasvun ohjelman tavoitteista on sähköisten palveluiden käytön osuuden lisääntyminen sosiaali- ja terveydenhuollon kontakteissa. Indikaattoriksi on asetettu 35 % kaikista kontakteista etänä sähköisin välinein Q4/2025 mennessä. Tavoitteeseen pääsyä seurataan Finsote-tutkimuksella (2022 alkaen osa Terve Suomi-tutkimusta), jonka mukaan koko maassa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttäneistä sähköisesti oli vuonna 2020 asioinut 25,8 %, Pohjois-Karjalassa 18,4 %. Vastaavat osuudet vuoden 2022 Terve Suomi-tutkimuksen tulosten perusteella olivat koko maan osalta jo 36,5 % ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen osalta 27,8 %. Sähköisen ajanvarauksen osuutta ei ole erikseen mainittu tai sen osuutta määriteltä, mutta sen osalta tavoitteena on mahdollisimman laaja käyttö kansallisten määrittelyjen mukaisesti.

Kansalliset määrittelyt on terveydenhuollon osalta jo tehty, mutta kyseistä vuoden 2019 materiaalia päivitetään tätä suunnitelmaa kirjoittaessa. Kansallisten määrittelyjen toteutumista seurataan aikataulusyistä vuoden 2019 materiaalien pohjalta, mahdollisuuksien mukaan sovelletaan päivitettyjä määritelmiä. Määritelmät pitävät sisällään huomattavan määrän myös tietojärjestelmiin liittyviä tarkennuksia, mikä rajoittaa hankkeen roolia mahdollisesti vaadittavissa muokkaustarpeissa. Hankkeen aikana onkin olennaista tunnistaa oikeat tekijät, joilla on riittävät oikeudet järjestelmiin sekä valtuudet asemansa puolesta muutosten hyväksymiseen.

4 Lähtötilanne

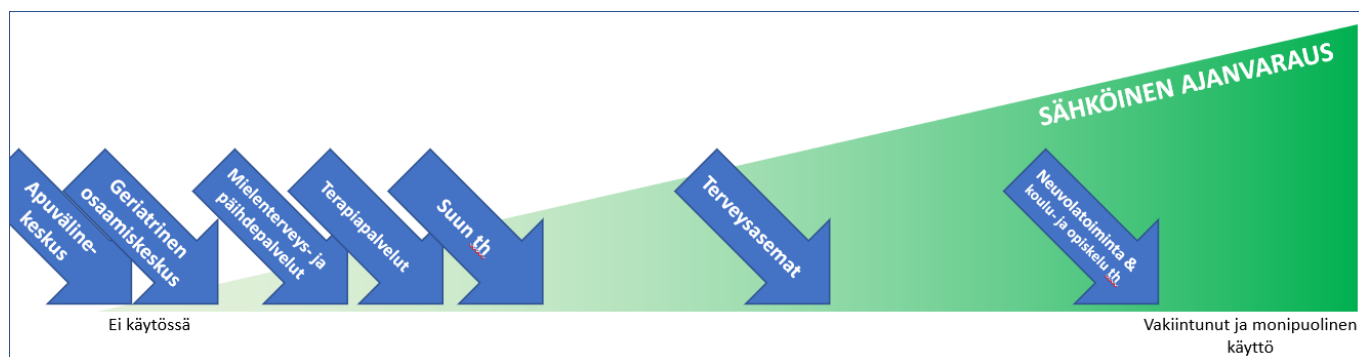
Terveydenhuollon sähköisen ajanvarauksen nykytilan kuvaus on tehty Siun Sotessa viimeksi syksyllä 2022. Lisäksi terveysasemien osalta on toteutettu kysely sähköisestä ajanvarauksesta osastonhoitajille ja hoitajille loppuvuodesta 2022. Tilastoja, ajanvarauspalvelua ja tehdyn kyselyn tuloksia tarkastellessa on selvää, että sähköistä ajanvarausta on hyödynnetty alueella varsin rajallisesti.

Kaikkia perusterveydenhuollon ajanvaraustapahtumia (ei huomioida käyttämättömiä aikoja) tarkastellessa asiakkaan osuus on vuosittain pysynyt noin viidessä prosentissa tai sen alla. Vuonna 2022 vastaava osuus kuitenkin nousi noin kuuteen prosenttiin. Mikäli tarkastellaan vain sähköisesti varattavaksi tarkoitettuja ns. WEB-

aikatyyppejä (myös käyttämättömät ajat), on asiakkaan osuus varauksista vaihdellut vuosittain noin 19–27 % välillä. Vuonna 2022 asiakkaan osuus näistä varauksista oli jo yli 32 %, henkilökunnan osuus noin 35 %.

Terveysasemille suunnatussa kyselyssä kartoitettiin sähköisen ajanvarauksen hyödyntämistä, hyötyjä ja haittoja sekä tulevaisuuden näkymiä. Kysely lähetettiin terveysasemien esihenkilöille, tavoitteena oli saada esihenkilön ja 1–2 ammattilaisen vastaukset jokaista terveysasemaa kohden. Kysely oli auki neljä viikkoa, jonka aikana vastauksia saatiin yhteensä 24 kpl 18 eri terveysasemalta. Vastausten perusteella sähköinen ajanvaraus oli valtaosalla terveysasemista käytössä vähintään jossain määrin, mutta pääasiassa palveluita oli tarjolla melko kapealta aihealueelta. Kehittämismyönteisyys nousi esiin vastauksissa, kuten myös koulutuksen ja neuvonnan tarve sähköisen ajanvarauksen kehittämiseksi.

Eri palvelualueet olivat hyvin erilaisessa tilanteessa kehittämistyön alkaessa. Osa oli hyödyntänyt sähköistä ajanvarausta monipuolisesti jo entuudestaan, kun osa ei ollut hyödyntänyt sitä lainkaan. Suhteellista lähtötilannetta on karkeasti arvioitu kuvassa 2. Arvio perustuu palveluiden saatavuuteen ja monipuolisuuteen, tilastoituihin varaustapahtumiin sekä palvelualueiden kanssa käytyihin keskusteluihin.



Kuva 2. Palvelualueiden lähtötilanne sähköisen ajanvarauksen osalta kehittämistyön alkaessa.

5 Kehittämistyön näkökulmat

Sähköisen ajanvarauksen kehittämistyöllä tavoitellaan lisähyötyjä asiakkaan, ammattilaisen ja organisaation näkökulmasta. Kehittämistyölle asettaa oman teknisen viitekehyksensä käytettävissä oleva ohjelmistoratkaisu.

5.1 ASIAKAS

Asiakkaat varaavat aikoja Siun soten palveluihin pääasiallisesti puhelimella asioiden. Puhelinasiointi rajoittaa asiakkaan mahdollisuuksia asioidensa hoitoon mm. puhelinpalvelun aukioloaikojen sekä ruuhkautumisen kautta. Viikonloppu vaikeuttaa myös palveluihin pääsyä, kun vaihtoehtona ovat ainoastaan päivystykselliset palvelut. Viikonlopun jälkeen palveluiden piiriin hakeutuminen voi vaikeutua varsinkin alkuvuoden ruuhkien vuoksi.

Sähköisestä ajanvarauksesta varattavia palveluja suunnitellaan asiakaslähtöisesti niin, että palvelujen kuvaukset ja asiakasohjaustekstit ovat helposti ymmärrettäviä.

5.2 AMMATILAINEN

Ammattilaisen näkökulmasta sähköisellä ajanvarauksella pyritään tuomaan helpotusta arjen työhön puhelintyötä vähentämällä. Erityisesti alkuviikon ajanvarauspaine helpottaa, kun asiakas voi varata itse ajan palveluun myös viikonlopun aikana. Kehittämistyössä ammattilaiset ovat keskeisessä roolissa sähköisen ajanvarauksen palvelujen suunnittelussa. Kehittämistyö toteutetaan kuitenkin niin, että siitä aiheutuva kuormitus ammattilaisille jää mahdollisimman vähäiseksi. Ammattilaisille tarjotaan esimerkiksi varsin pitkälle kehitetyt asiakasohjaustekstit, joita muokataan tarvittaessa ammattilaisten palautteen perusteella. Asiakasohjaustekstien esittelyssä ammattilaisille voidaan hyödyntää kuvan 3 mukaista esitystapaa. Ammattilaiset päättävät palvelualueen ja toimipisteiden tarpeiden sekä resurssien mukaisesti palvelujen avaamisesta.

LHV40WEB Hoitajan vastaanotto -> <u>Audiogrammi</u>	
Nykyinen	Ehdotus
Tultava terveenä.	Valittu palvelu on tarkoitettu kuulontutkimukseen. Voit varata ajan, mikäli olet saanut terveydenhuollon ammattilaiselta ohjeen hakeutua kuulontutkimukseen. Korvat oltava puhtaat ja tarkastetut hoitajan vastaanotolla ennen varattua aikaa. Älä tule tutkimukseen sairaana. Palvelun nimeksi "Kuulontutkimus".

Kuva 3. Ehdotus uudesta asiakasohjaustekstistä.

5.3 ORGANISAATIO

Organisaation näkökulmasta sähköisen ajanvarauksen kehittämisellä pyritään tuomaan säästöjä. Ammattilaisen työpanoksen sijaan asiakas voi itse hoitaa asioitaan soveltuvin osin. Organisaatiomuutokset voivat vaikuttaa toimipisteiden määrään ja asiakkaan näkökulmasta lähimmän toimipisteen sijaintiin, mutta sähköinen ajanvaraus löytyy aina samasta verkko-osoitteesta.

5.4 TEKNOLOGIA

Sähköinen ajanvaraus on kiinteästi sidoksissa verkkoajanvarauksen hallinnointityökalun lisäksi potilastietojärjestelmään, jonka uusiminen todennäköisesti tulee ajankohtaiseksi lähivuosien aikana. Tästä syystä sähköisen ajanvarauksen kehittämistyö hyödyntää jo olemassa olevia järjestelmiä ja niiden ominaisuuksia. Samalla huomioidaan myös järjestelmien puutteet sekä keinot mahdollisimman sujuvaan toimintaan niistä huolimatta. Tekninen näkökulma toimii omana viitekehystenään niiltä osin, mikä on mahdollista toteuttaa ja mikä ei.

Sähköistä ajanvarausta hallinnoidaan asiakasohjaustekstien osalta verkkoajanvarauksen hallinnointityökalussa, kun puolestaan avoimia aikoja hallinnoidaan potilastietojärjestelmästä käsin. Kehittämistyössä pääpaino on asiakasohjausteksteissä, mutta myös potilastietojärjestelmän osalta on mahdollista tukea ammattilaisia.

6 Asiakasohjaus

Pelkästään teknisesti pätevä sähköisen ajanvarauksen toteutus ei riitä hyötyjen lunastamiseksi. Asiakkaan tulee löytää palvelu riittävän helposti sekä osata käyttää sitä. Asiakas voi päätyä verkkoajanvaraukseen esimerkiksi suoran osoitteen, hakukonetuloksen tai toiselta verkkosivulta linkityksen kautta.

Hakukone ohjaa käytettyjen hakusanojen mukaan asiakkaan eri paikkoihin. Hyvinvointialueen paikkakuntien yhdistäminen hakusanoissa *terveysasemaan, sairaalaan* tai *päivystykseen* ohjaa asiakkaan pääasiallisesti Siun soten verkkosivuille. Jos asiakas kuitenkin hakee apua oireidensa perusteella (*esim. polvikipu, päänsärky, selkäkipu*), eivätki Siun soten palvelut nouse välttämättä ensimmäisen sivun hakutuloksiin lainkaan. Hakukoneen osalta on kuitenkin huomioitava, että tuloksiin vaikuttavat käytetty selain, hakukone sekä haku- ja selainhistoria asetuksineen.

Siun soten kotisivuilta sähköiseen ajanvaraukseen pääsee etusivun linkin (*Varaa aika verkosta*) kautta. Kyseinen linkki vie verkkoajanvarauksen etusivulle, josta asiakas valitsee sopivimman vaihtoehdon tarpeensa mukaisesti. Asiakkaan vaihtoehdot ovat keskussairaalan, terveysasemien palveluiden, laboratorion ja röntgenin ajanvaraus. Verkkoajanvarauksen etusivulla on myös linkit Omaoloon.

Tarkempi ohjaus palveluiden valinnassa tapahtuu varsinaisella ajanvaraussivulla. Terveysasemien palveluiden ajanvarauksen etusivunäkymä on esitetty kuvassa 4. Asiakas saa sivuilla tietoa palvelun käytöstä, aiheutuvista maksuista ja ajanvarausten hallinnoinnin periaatteista. Asiakas voi etsiä tarvitsemaansa palvelua suodattamalla päivämäärää, paikkakuntaa, palveluluokkaa, palvelua, toimipaikka ja vastaanottajaa. Asiakas voi myös hakea tiettyä vaihtoehtoa suodatusvalikoista kirjoittamalla hakusanan osittain tai kokonaan. Valitessaan palveluluokan tai palvelun asiakkaalle näytetään ennalta määritellyt asiakasohjaustekstit, jotka kertovat asiakkaalle lisätietoja palvelusta ja mahdollisesta valmistautumisesta ennakoon. Valitsemiensa suodatusten jälkeen asiakas painaa ”hae ajat”-painiketta, jolloin hakehtojen mukaiset varattavissa olevat ajat listataan asiakkaalle.

Kun asiakas on valinnut listasta sopivimman vaihtoehdon, avautuu varauksen vahvistusikkuna. Viimeistään tässä kohtaa asiakas voi tunnistautua (Suomi.fi) palveluun. Joissakin matalan kynnyksen palveluissa vahva tunnistautuminen ei ole käytössä, jolloin asiakas syöttää itse kaikki tarvittavat tiedot varausta tehdessään.

Päivä:

12.9.2023

Kunta:

Kaikki

Palveluluokka:

Koronarokotukset

Palvelu:

Kaikki

Toimipaikka:

Kaikki

Vastaanottaja:

Kaikki

HAE AJAT

TYHJENNÄ VALINNAT

Tule rokotukseen vain terveenä ja käytä maskia. Ota kelakortti mukaan. Rokotusoikeutesi tarkistetaan rokotuspisteellä.

Huolehdiathan, että tulot varatulle ajalle tai peruutat ajan.

Ajan voit peruuttaa/siirtää viimeistään 24 h ennen varattua aikaa sisään kirjautuneena omista ajanvarauksistasi tai viestissä olevalla [linkillä](#), mikäli olet varannut ajan ilman sisään kirjautumista.

Käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä palvelusta peritään 18 vuotta täyttäneiltä sakkomaksu (51,50 €).

Näin varaat ajan:

- 1) Tunnistaudu ylälaidan Kirjautu sisään -painikkeesta.
- 2) Osa ajoista varattavissa ilman sisään kirjautumista, näet nämä ajat ajanvaraus vaiheessa.
- 3) Valitse hakuvalikon avulla palveluluokka ja/tai palvelu.
- 3) Tee ajanvaraus painamalla "Varaa". Tarkista henkilö- ja yhteystietosi.

[Tietosuojaseloste](#)
[Saavutettavuusseloste](#)

Tänään 12.9.

11:50 5 min	Nurmes, Terveysasema Nurmes Koronarokotukset, Koronarokotus yli 12-vuotiaat	VARAA
11:55 5 min	Nurmes, Terveysasema Nurmes Koronarokotukset, Koronarokotus yli 12-vuotiaat	VARAA

Torstai 14.9.

12:40 5 min	Liekka, Terveysasema Liekka Koronarokotukset, Koronarokotus yli 12-vuotiaat	VARAA
----------------	--	-------

Maanantai 18.9.

13:00 5 min	Rääkkylä, Terveysasema Rääkkylä Koronarokotukset, Koronarokotus yli 12-vuotiaat	VARAA
13:05 5 min	Rääkkylä, Terveysasema Rääkkylä Koronarokotukset, Koronarokotus yli 12-vuotiaat	VARAA
13:10 5 min	Rääkkylä, Terveysasema Rääkkylä Koronarokotukset, Koronarokotus yli 12-vuotiaat	VARAA
13:15 5 min	Rääkkylä, Terveysasema Rääkkylä Koronarokotukset, Koronarokotus yli 12-vuotiaat	VARAA
13:20 5 min	Rääkkylä, Terveysasema Rääkkylä Koronarokotukset, Koronarokotus yli 12-vuotiaat	VARAA
13:25 5 min	Rääkkylä, Terveysasema Rääkkylä Koronarokotukset, Koronarokotus yli 12-vuotiaat	VARAA

Kuva 4. Terveysasemien palvelujen ajanvarauksen etusivu.

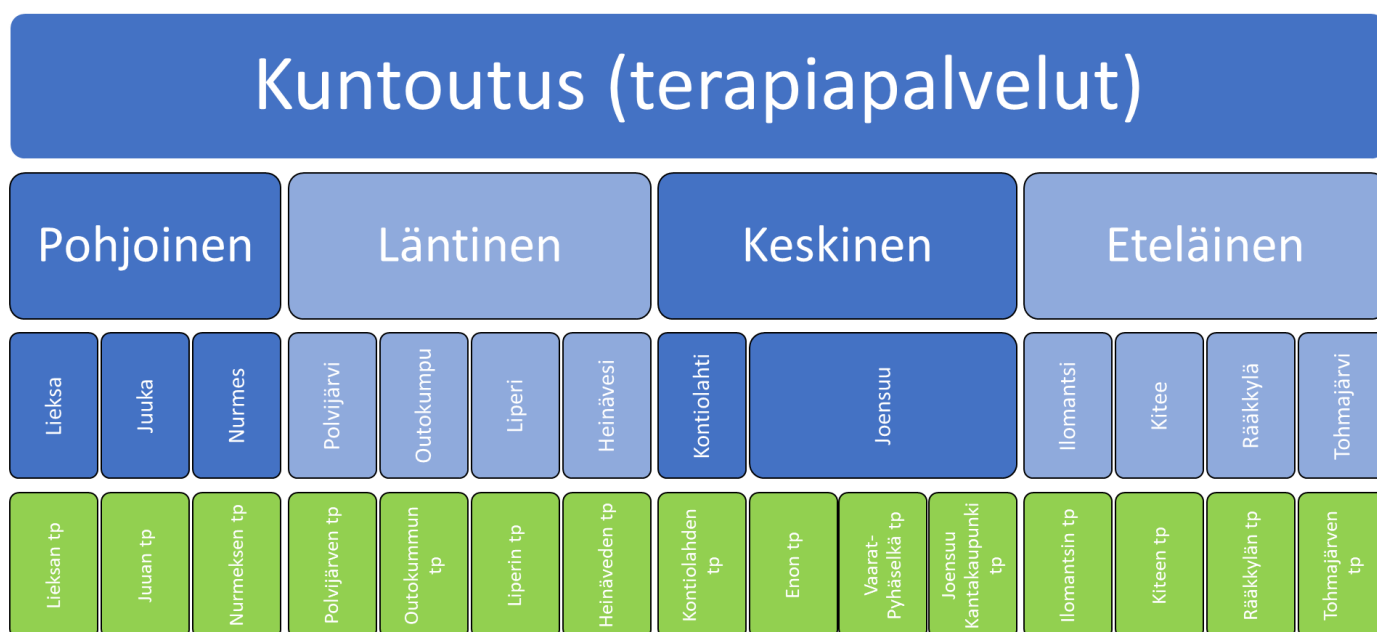
Asiakasohjaustekstien selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen on eräs keskeisistä kehittämistoimista. Selkeiden ohjeiden avulla asiakas voi hoitaa asioitaan itse, ilman ammattilaista. Asiakas voi myös valmistautua vastaanottokäyntiin riittävien kirjallisten ohjeiden perusteella. Yhdenmukaiset ohjeet lisäävät selkeyttä entisestään ja luovat laadukkaamman vaikutelman.

7 Kehittämistyön toimeenpano

Tavoitellun lopputuloksen varmistamiseksi on olennaisen tärkeää hahmottaa aikataulu, oikeat tekijät ja toimintatavat. Näiden osa-alueiden yhteensovittaminen vaatii sujuvaa ja yhteistyötä. Hankkeen työntekijän rooli on koolle kutsuva ja yhdistävä: Ammattilaisten näkemykset, kokemukset ja toiveet sovitetaan tekniseen viitekehykseen. Esitettyä toimeenpanosuunnitelmaa hyödynnetään kaikilla kohteena olevissa palvelualueilla.

7.1 KEHITTÄJÄTIIMIN KOKOAMINEN

Kehittämistyötä tehdään lähtökohtaisesti palvelutuotannon toiveiden, resurssien ja aikataulujen mukaisesti. Eri palvelualueilla tehdään myös usein yhteistyötä eri toimijoiden ja hankkeiden kanssa, eikä ole tarkoituksenmukaista tehdä päällekkäistä ja siten ammattilaisia turhaan kuormittavaa työtä. Kehittämistyössä onkin tärkeää tunnistaa saman viitekehyksen sisällä toimivia tekijöitä ja luoda toimiva viestintäyhteys. Ammattilaisista pyritään muodostamaan ensin kokonaiskuva palvelualueittain, minkä jälkeen tunnistetaan päätöksiä tekevät vastuuhenkilöt ja kehittämistyöhön aktiivisemmin osallistuvista koostuva kehittäjätiimi. Kokonaisuuden hahmottamisessa on käytetty apuna kuvan 5 mukaisia kaavioita.



Kuva 5. Palvelualueen kokonaiskuva kuntoutuksen terapiapalveluiden osalta. Kuvasta poistettu toimipistekohtaiset vastuuhenkilöt.

7.2 KEHITTÄMISTYÖN VASTUUT, VAIHEISTUS JA AIKATAULUTUS

Kehittämistyön etenemistä määräaikaisen hankkeen aikataulun mukaisesti varmistetaan työtä vaiheistamalla. Terveysthuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämisen osalta työ on jaettu kolmeen eri vaiheeseen kuvan 6 mukaisesti. Vaiheistuksessa voidaan tarpeen mukaan liikkua molempiin suuntiin, mikäli esimerkiksi tulosten tarkastelussa huomataan asioita, joiden mukaan on perusteltua palata vielä varsinaiseen työskentelyvaiheeseen.

Kaikkien palvelualueiden kanssa voidaan noudattaa samaa kolmen vaiheen työskentelytapaa, vaikka eri toimijoilla voi olla hyvinkin erilaiset lähtökohdat. Saman mallin käyttäminen varmistaa ammattilaisten tasapuolista kohtelua ja toisaalta lisää läpinäkyvyyttä. Palvelualueiden yksilölliset tarpeet ja tilanteet voivat luonnollisesti vaikuttaa esimerkiksi laadittavien materiaalien yksityiskohtiin ja laajuuteen kehittämistyön periaatteiden kuitenkin pysyessä samoina.



Kuva 6. Terveysthuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämistyön vaiheistus.

Selkeästi vaiheistetun ja aikataulutetun (kuvat 7,8 ja 9) kehittämistyön lisäksi hankkeella on mahdollisuus tarjota ammattilaisille jatkuvaa tukea. Hankkeen tarjoama jatkuva tuki voi olla mm. tilastojen ja muunlaisen kirjallisen tai visuaalisen materiaalin tuottaminen palvelutuotannon tarpeisiin, muutosvalmennus sekä erilaiset selvitystyöt. Lisäksi hanke voi toimia linkkinä palvelutuotannon ja tietotuotannon välillä. Prosessin omistajuus säilyy koko kehitystyön ajan palvelutuotannossa. Palvelutuotannossa tehdään esimerkiksi päätökset sähköiseen ajanvaraukseen ja muutosten toteuttamiseen liittyen. Hankkeen näkökulmasta tavoitteena on minimoida palvelutuotannon kuormitus kehittämistyön osalta. Tätä tavoitellaan mm. tuomalla kehittäjätiimin käsiteltäväksi mahdollisimman valmiit ehdotukset (esim. kuva 3).

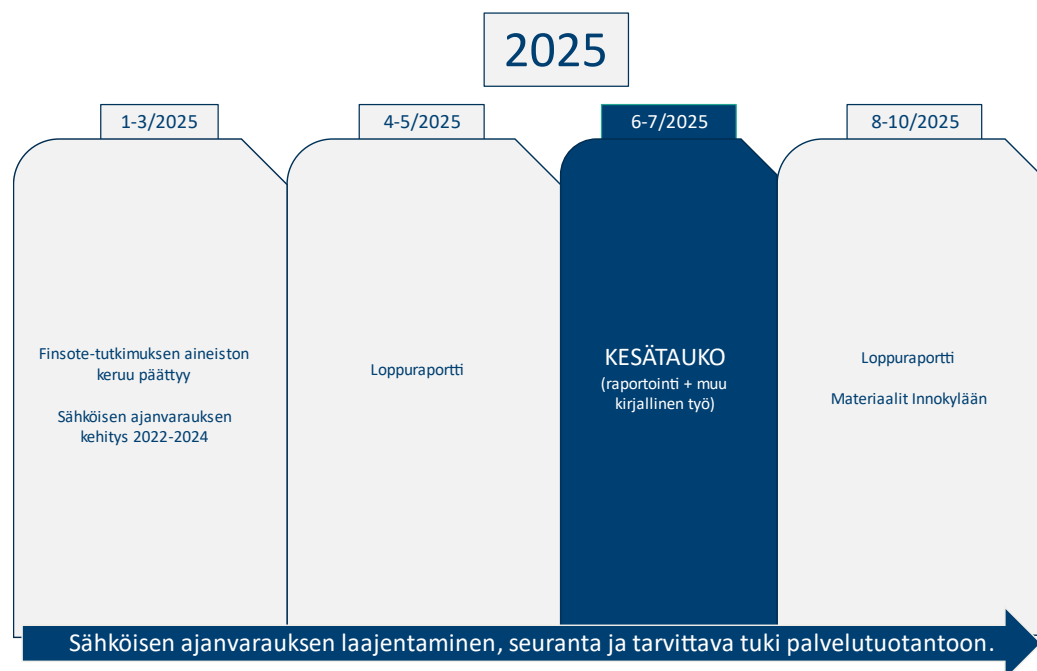
Kehittämistyön vaiheistuksessa on tärkeää huomioida erityisesti säännölliset lomakaudet ja toisaalta myös odottamattomat muutokset. Juuri odottamattomien muutosten vuoksi kehittämistyö on aikataulutettu etupainotteisesti, jolloin joustovaraa jää tuleville vuosille ja kuukausille. Kehittämistyössä huomioidaan palvelutuotannon mahdollisuudet olla mukana muutoksissa mm. resurssien ja aikataulujen puitteissa.



Kuva 7. Kehittämistyön aikataulutus 2023.



Kuva 8. Kehittämistyön aikataulutus 2024.



Kuva 9. Kehittämistyön aikataulutus 2025.

7.3 PALVELUALUSTAN TARJOAMAT MAHDOLLISUUDET

Kesäkuussa 2023 Siun sote ilmoitti olevansa mukana digitaalisen palvelualustan hankinnan valmistelussa. Ensimmäiset toiminnallisuudet on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2024 alussa. Kokonaisuuden käyttöönotto tapahtuu vaiheittain pidemmällä aikavälillä. Suunnitelmaa kirjoittaessa ei ole tietoa alustan tarjoamista mahdollisuuksista sähköisen ajanvarauksen osalta. Kun palvelualustan hankinta on varmistunut ja käyttöönotosta on tarkempaa tietoa, selvitetään sen ominaisuuksien mahdollista hyödyntämistä sähköisessä ajanvarauksessa. Sähköinen ajanvaraus on tällä hetkellä kuitenkin sidoksissa tiiviisti potilastietojärjestelmään ja sen ominaisuuksiin, joten suuremmat muutokset ajoittuvat (todennäköisesti) hankekauden jälkeen tehtävään mahdolliseen potilastietojärjestelmän uudistamiseen.

7.4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS KÄYTÄNNÖSSÄ

Kun kehittäjätiimien kokoonpanot vastuualueineen on määritelty ja aikataulu hahmoteltu, alkaa varsinainen kehittämissuorituksen toteuttaminen:

1. Aluksi kerätään listaan kaikki nykyiset sähköisen ajanvarauksen palvelut.
2. Listattujen palveluiden asiakasohjaustekstit yhdenmukaistetaan ja jaotellaan palvelualueittain.
3. Yhdenmukaistetut asiakasohjaustekstit käydään palvelualueiden omissa kehittäjätiimeissä läpi.
4. Pääosin valmiit tai lähes valmiit materiaalit viedään ammattilaisten viikkotapaamisiin esiteltäväksi ja keskusteltavaksi.

5. Keskustelujen pohjalta tehdään tarvittavat muokkaukset materiaaleihin.
6. Kun materiaalit koetaan kehittäjätiimin ja ammattilaisten puolesta valmiiksi, viedään ne palvelualueen johdolle hyväksyttäväksi.
7. Kun johdon hyväksyntä on saatu, voidaan materiaalit välittää tietotuotantoon, joka tekee tarvittavat muutokset järjestelmiin.
8. Vaikutuksia seurataan mainituin seurantamenetelmin.

8 Mittarit ja seurantamenetelmät

Kehittämistyön etenemistä ja tavoitteisiin pääsyä seurataan useilla eri mittareilla ja menetelmillä. Hankesuunnitelmassa määritellyt tavoitteet ja mittarit ovat:

- Terveystenhuollon sähköisesti varattujen aikojen osuus kaikista varatuista ajoista lisääntyy vuosittain *(Kyllä/ei)*
- Osallistuttu kansalliseen sähköisen ajanvarauksen kehitystyöhön *(Kyllä/ei)*

Tilastoja seurataan säännöllisesti 1-2kk välein hankkeen sisällä ja ammattilaisten kanssa palvelutuotannon toiveiden mukaisesti. Tarvittaessa ammattilaisia voidaan tukea myös kohti omaa tilastoseurantaa. Sähköisen ajanvarauksen kehittymistä kuvataan myös vuosittaisessa yhteenvedossa. Seurattavia asioita ovat mm.

- Sähköisesti varattavissa olevien aikojen kokonaismäärä, kpl
- Sähköisesti varattavissa olevat palvelut, kpl
- Sähköinen ajanvaraus käytössä eri toimipisteissä, toimipisteitä
- Sähköisesti varattavien aikojen osuus kaikesta ajanvarauksesta, osuus %
- Asiakkaan sähköisesti varaamat ajat, kpl
- Asiakkaan sähköisesti varaamat ajat, osuus %

Säännöllisen tilastoseurannan lisäksi palvelutuotannosta esitettyihin toiveisiin vastataan mahdollisuuksien mukaan. Sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoa tai käytön laajentamista voidaan havainnollistaa erilaisin visuaalisin esityksin.

Tilastoseurannassa tulee kiinnittää erityisesti huomioita poikkeamiin, tässä tapauksessa koronapandemian näkyvyyteen tilastotapahtumissa. Vuodesta 2020 alkaen koronaan liittyvät ajanvaraustapahtumat korostuivat merkittävästi tilastoissa. Normaalityöntilanteeseen vertaillen onkin tarkoituksenmukaista jättää koronaan liittyvät tilastot huomiotta ja tarkastella vain ns. normaalityöntilanteessa esiintyviä palveluita.

Kehittämistyön seurannassa huomioidaan sähköisiin palveluihin liittyvät ammattilaisille ja asiakkaille suunnatut kyselyt, joissa sähköinen ajanvaraus esiintyy. Ammattilaisten sekä asiakkaiden palaute myös muista kanavista huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Kansalliseen sähköisen ajanvarauksen kehitystyöhön osallistutaan mahdollisuuksien mukaan.

Lähteet:

Sote-ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet (THL, 2015)

https://thl.fi/documents/920442/5605057/Sote_AVPH_Käsitteet+v1_2.pdf/

Terveydenhuollon sähköisen ajanvarauksen nykytilan kuvaus (Siun Sote, 2022)

https://innokyla.fi/sites/default/files/2023-02/S%C3%A4hk%C3%B6isen_ajanvarauksen_nykytila_Terveystieteidenkeskus.pdf

Terve Suomi-tutkimus (THL, 2022)

<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/terve-suomi-tutkimus/>

Siun sote ja eloisa valmistelevat yhteistyössä digitaalisen palvelualustan hankintaa (Siun sote, 2023)

https://www.siunsote.fi/ajankohtaista/-/asset_publisher/Pd3n5XvvikRz/content/siun-sote-ja-eloisa-valmistelevat-yhteistyossa-digitaalisen-palvelualustan-hankintaa-?