



17.09.2012

Kj/37

## § 1019

### V Stj / Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite terveyskeskuksen sähköisen ajanvarausjärjestelmän kehittämisestä

HEL 2012-005844 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättänee katsoa valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

#### Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite

#### Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättänee esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättänee katsoa valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluoto ja 11 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että terveyskeskuksen sähköistä ajanvarausjärjestelmää kehitetään ja että kuulovammaisten ajanvarausmahdollisuutta parannetaan kehittämällä takaisinsoittopalvelun vaihtoehtoa.

Kaupunginhallitus viittaa saatuihin lausuntoihin ja toteaa, että kaupungin linjauksen mukaan eri hallintokuntien sähköisen asiointin tulee tapahtua asiointi.fi sivustojen asiointiportaalin kautta. Terveyskeskuksen sähköinen asiointi on kytketty suoraan potilastietojärjestelmiin. Ajanvaraustoiminnallisuudet ovat yksi osa Pegasos-potilastietojärjestelmän ja suun terveydenhuollon Efficapotilastietojärjestelmän sähköisiä asiointipalveluja. Asiointiportaalin kautta tehty ajanvaraus varaa ajan suoraan potilastietojärjestelmästä



17.09.2012

Kj/37

eikä erillisen ajanvarausjärjestelmän käyttäminen ole tarpeen eikä tarkoituksenmukaista.

Sähköisen asioinnin palvelujen käyttö on maksutonta, mutta palveluun pääsemisen edellytyksenä on, että asiakkaalla on käytössä henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset (VETUMA). Sähköisen asioinnin esittelyvideo on katsottavissa osoitteessa <http://www.hel.fi/hki/Terke/fi/Terveyspalvelut> kohdassa Sähköinen asiointi.

Terveyskeskus on tarjonnut mahdollisuuden sähköiseen ajanvaraukseen jo usean vuoden ajan suun terveydenhuollossa Efficapotilastietojärjestelmän avulla. Hammashoidon ensimmäinen vastaanottoaika tulee kuitenkin aina varata puhelimitse, jolloin tehdään hoidon tarpeen arviointi. Suun terveydenhuollon sähköisen ajanvarauspalvelun avulla hammashoidon potilas voi

- katsella ajanvaraustietojaan
- vahvistaa, perua tai siirtää saamansa ennakkovarauksensa
- perua tai siirtää ajanvarauksensa
- päivittää yhteystietonsa
- asioida toisen henkilön puolesta, jos toimii nimettynä yhteyshenkilönä
- saada tekstiviestimuistutuksen varatusta ajasta.

Opiskeluterveydenhuollossa sähköinen asiointi Pegasos-potilastietojärjestelmän kautta on käytössä kaikissa ammattikorkeakouluissa. Opiskelija voi varata ajan

- terveystapaamiseen
- rokotukseen
- muulle vastaanottokäynnille.

Opiskeluterveydenhuollossa voi myös

- täyttää ja lähettää sähköisen terveystieteidenlomakkeen terveydenhoitajalle
- saada tekstiviestinä terveydenhoitajalta kehotuksen ajanvarauksen tekemiseen
- lähettää ja saada suojattuja sähköpostiviestejä terveydenhoitajalta.

Pegasos-potilastietojärjestelmän sähköistä asiointia ja neuvolan ajanvarausta on pilotoitu muutamilla terveysasemilla ja neuvoloissa.



Terveyskeskuksen kaikissa neuvoloissa on 1.8.2012 alkaen otettu käyttöön sähköinen ajanvaraus, jossa neuvolan asiakas voi

- varata terveydenhoitajan vastaanottoajan
- siirtää tai perua sähköisesti varatun ajan
- saada GSM-muistutuksen ajanvarausajastaan
- lähettää kysymyksiä ja saada vastauksia terveydenhoitajalta suojattuna sähköpostina
- saada terveydenhoitajalta GSM-viestin esim. peruuntuneesta vastaanottoajasta
- saada GSM-ilmoituksen suojattuun sähköpostiin saapuneesta viestistä.

Pegasoksen sähköisen asiointin palvelut, kuten suojattu viestinvälitys, on otettu käyttöön muutamilla terveysasemilla. Viestinvälitystoiminnon avulla potilas voi lähettää kysymyksiä ja saada vastauksia omalta lääkäriltä ja terveydenhoitajalta suojatussa sähköpostissa, jos hän on tehnyt sopimuksen tällaisen palvelun käyttöönotosta. Viestinvälityspalvelu mahdollistaa mm. laboratoriotulosten tai hoito-ohjeiden lähettämisen potilaalle. Sähköinen ajanvaraus lääkärin vastaanotolle ei ole vielä terveysasemilla käytössä, koska ensimmäisen ajan antaminen edellyttää terveydenhuollon ammattilaisen tekemää hoidon tarpeen arviointia, mikä tapahtuu puhelimitse tai paikan päällä.

Sähköisen asiointin palvelut on tarkoitus ottaa käyttöön kaikilla terveysasemilla. Vastaavien palvelujen soveltuvuutta ja käyttöönottomahdollisuuksia selvitetään myös mm. sairaaloiden poliklinikoilla ja psykiatriassa. Sähköistä ajanvarausta voidaan laajentaa kaikkiiin niihin palveluihin, joissa potilaan ajanvarauskäynnit perustuvat hoitosuunnitelmaan tai muuhun ennalta sovittuun ohjelmaan. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. rokotukset tai kohdennetut terveystarkastukset, jolloin erillistä hoidon tarpeen arviointia ei tarvitse tehdä. Uusia mahdollisuuksia ajanvarauspalvelun laajentamiseksi antaa myös sähköinen hoidon tarpeen arviointi, jota jo kehitellään suun terveydenhuollossa.

Pääkaupunkiseudun kunnilla ja HUSilla on käynnissä yhteinen hanke uuden potilas- ja asiakastietojärjestelmän hankkimiseksi. Uuden järjestelmän on tarkoitus sisältää ja mahdollistaa monenlaisia sähköisiä palveluja. Nykyiset sähköisen ajanvarauksen ja suojatun viestinvälityksen palvelut ovat osa terveyskeskuksen käyttämiä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä ja ne toimivat kaupunkiyhteisen asiointiportaalin kautta. Näiden palvelujen käyttäminen ja nopea



lisääminen on tarkoituksenmukaista, koska uusi potilastietojärjestelmä saadaan käyttöön vasta useiden vuosien kuluttua.

Terveyskeskus selvittää parhaillaan takaisinsoittojärjestelmään mahdollisesti liitettävissä olevia lisätoimintoja, joiden avulla järjestelmä voisi palvella myös kuuroja ja kuulovammaisia. Potilastietojärjestelmiin liitetyn sähköisen ajanvarausjärjestelmän käyttöönotto ja levittäminen mahdollisimman moniin terveyskeskuksen palveluihin ja sen ominaisuuksien kehittäminen on nopein ja tarkoituksenmukaisin tapa parantaa kaikkien väestöryhmien, myös kuulovammaisten, yhteyden saamista terveyskeskukseen.

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluodon aloite

**Päätöshistoria**

Kaupunginhallitus 10.09.2012 § 956

Pöydälle 10.09.2012

HEL 2012-005844 T 00 00 03

**Päätös**

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Talous- ja suunnittelukeskus 4.6.2012

HEL 2012-005844 T 00 00 03

Talous- ja suunnittelukeskus toteaa, että kaupunginhallitus päätti 30.1.2012 hyväksyä Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelman vuosille 2012–2014. Ohjelmassa todetaan, että kaupunki kehittää



sähköisten palvelujensa saatavuutta ja palvelujen tietoteknistä tukea käyttäjälähtöisesti yli organisaatorajojen. Sähköisissä palveluissa hyödynnetään ensisijaisesti kaupungin omaa jakelukanavaa (asiointi.hel.fi), jota täydennetään soveltuvin osin seudullisilla ja kansallisilla ratkaisuilla.

Samalla talous- ja suunnittelukeskus toteaa, että terveyskeskuksen sähköinen asiointi on kytketty suoraan potilastietojärjestelmiin. Ajanvaraus toiminnallisuudet ovat yksi osa Pegasos-potilastietojärjestelmän ja suun terveydenhuollon Effica potilastietojärjestelmän sähköisiä asiointipalveluja. Täten asiointiportaalin kautta tehty ajanvaraus varaa ajan suoraan potilastietojärjestelmästä eikä erillisen ajanvarausjärjestelmän kehittäminen olisi tarkoituksenmukaista.

Sähköisten asiointipalvelujen, kuten ajanvarauspalvelujen käyttö ja käytön laajentaminen erilaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin parantaa ja monipuolistaa asiakkaiden mahdollisuutta hoitaa terveyttään ja lisää palvelujen saatavuutta.

Lisätiedot

Rimpilä Katja, erityissuunnittelija, puhelin: 310 36256  
katja.rimpila(a)hel.fi

Sosiaalilautakunta 29.05.2012 § 239

Pöydälle 15.5.2012

HEL 2012-005844 T 00 00 03

Päätös

Sosiaalilautakunta päätti antaa aloitteesta kaupunginhallitukselle seuraavan sisältöisen lausunnon.

Terveyskeskuksen ajanvarauksen yhteydessä joudutaan käsittelemään arkaluontoisia henkilötietoja, kuten henkilötunnusta ja terveydentilaan liittyviä yksityiskohtia. Henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjän on suojattava rekisterissään olevat henkilötiedot mm. riittävin teknisin toimenpitein sivullisilta. Rekisterinpitäjä ei voi poiketa arkaluontoisten tietojen suojaamisvelvollisuudestaan edes rekisteröidyn omalla suostumuksella.

Terveyskeskuksen ajanvaraus toimii tällä hetkellä ainoastaan puhelimitse. Aikaisemmin ajanvarauksen on voinut tehdä myös asioimalla terveysasemalla. Kuulo- ja puhevammaisilla on ollut mahdollisuus asioida terveyskeskuksen kanssa myös tekstipuhelimen välityksellä.



Sähköisen ajanvarausjärjestelmän tulee olla suojattu ja sen avulla on voitava luotettavasti tunnistaa ajanvarausta haluavan henkilön henkilöllisyys. Samalla järjestelmän on oltava myös helppokäyttöinen asiakkaan kannalta.

Sosiaalilautakunta pitää tärkeänä, että terveydenhuollon ajanvarausjärjestelmää kehitetään edelleen ja suunnittelussa otetaan huomioon esteettömyys- ja yhdenvertaisuusperiaatteet. Ajanvarausjärjestelmää kehitettäessä tulee ottaa huomioon kaikkien erityisryhmien, kuten kuulo- tai puhevammaisten erityistarpeet.

15.05.2012 Pöydälle

Esittelijä

sosiaalijohtaja  
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Timo Hakala, johtava kehittämiskonsultti, puhelin: 310 62404  
timo.hakala(a)hel.fi

Terveyslautakunta 29.05.2012 § 176

HEL 2012-005844 T 00 00 03

Päätös

Terveyslautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle aloitteesta seuraavan, esittelijän ehdotuksen mukaisen lausunnon:

"Terveyskeskuksen puhelinpalvelut ovat ajoittain ruuhkautuneet. Terveyskeskus on saanut valvoilta viranomaisilta huomautuksen, että potilaiden lakisääteinen oikeus saada yhteys terveysasemalle ei toteudu kaikkina aikoina. Välittömän puhelinyhteyden varmistamiseksi terveyskeskus on ottanut käyttöön takaisinsoittopalvelun. Asiakkaan soitto ajanvarausnumeroon tallentuu tietojärjestelmään ja hoitaja soittaa vapauduttuaan asiakkaalle, selvittää asian, tekee hoidontarpeen arvioinnin ja antaa vastaanottoajan terveysasemalle tai hammashoiton tai ohjaa henkilön päivystykseen tai muiden palvelujen piiriin.

Aloitteen mukaan kuulovammaisten henkilöiden on vaikea hoitaa ajanvarausasioita puhelimitse ja vaikka takaisinsoittopalvelu muutoin on joustava ja toimiva palvelu, se ei sovi huonokuuloisille henkilöille. Tavallista sähköpostia ei myöskään saa käyttää yhteydenottotapana terveyskeskukseen, koska tietoliikenne ei ole suojattua ja salattua eikä postin lähettäjän henkilöllisyyttä myöskään voida varmentaa. Aloitteentekijät ehdottavat, että ajanvarausjärjestelmää kehitetään mahdollisimman pikaisella aikataululla ja että kuulovammaisten



mahdollisuutta ajanvaraukseen terveyskeskuksissa parannetaan kehittämällä takaisinsoittopalvelulle vaihtoehtoinen palvelumuoto.

Terveyskeskus tarjoaa jo tällä hetkellä monia sähköisiä terveyspalveluja kaupunkilaisille ja ne sopivat hyvin kuuroille, viittomakielisille sekä kuulo- ja puhevammaisille. Sähköinen ajanvaraus on yksi osa sähköisiä asiointipalveluja ja sen edelleen kehittäminen on nopein ja tarkoituksenmukaisin tapa parantaa kuulovammaisten yhteydensaantia terveyskeskukseen.

Sähköiset ajanvarauspalvelut eivät kuitenkaan ole ratkaisu kaikkien potilaiden ajanvarauksen tekemiselle. Perusterveydenhuollon julkisissa terveyspalveluissa sairaanhoito perustuu lakisääteiseen, potilaskohtaisesti tehtävään hoidon tarpeen arviointiin.

Terveydenhuollon ammattihenkilö, terveyden-, sairaan-, perus-/lähi- tai hammashoitaja, arvioi potilaan hoidon tarpeen ja sen kiireellisyyden potilaan puhelimitse, kirjeitse tai sähköisen asiointin avulla tekemän yhteydenoton perusteella. Vasta tehdyn hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen henkilölle voidaan varata aika tarpeen mukaiseen sairaanhoitoon, kuten esim. lääkärin tai hoitajan vastaanotolle tai laboratorioon.

Potilaan ottaessa yhteyttä esim. terveysasemalle, tulee hänelle siis tehdä hoidon tarpeen arviointi, jolla selvitetään yhteydenoton syy, sairauden oireet ja niiden vaikeusaste sekä kiireellisyys yhteydenottajan kertomien esitietojen tai lähetteen perusteella. Hoidon tarpeen arviointi edellyttää, että terveydenhuollon ammattihenkilöllä on asianmukainen koulutus, työkokemus ja yhteys hoitoa antavaan toimintayksikköön sekä käytettävissään potilasasiakirjat. Siksi esim. terveysasemien lääkärin vastaanotolle pääsy edellyttää hyvää ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön tekemää hoidontarpeen arviointia. Sähköistä ajanvarausta voidaan hyödyntää vain toiminnoissa, joissa hoidon tarpeen arviointi on tehty asianmukaisesti tai esim. neuvolatoiminnoissa, joissa raskauteen liittyvät ajanvaraukset voi asiakas tehdä myös itse sähköisesti. Tästä syystä mm. hammashoidossa potilaan ensimmäinen käynti varataan ammattihenkilön tekemän hoidon tarpeen arvioinnin perusteella, vaikka jo olemassa olevan vastaanottoajan potilas voi siirtää tai peruuttaa käyttäen sähköistä ajanvarausjärjestelmää.

Kaupunki on tehnyt linjauksen, että eri hallintokuntien sähköisen asiointin tulee tapahtua asiointi.hel.fi sivustojen asiointiportaalin kautta. Terveyskeskuksen sähköinen asiointi on kytketty suoraan potilastietojärjestelmiin. Ajanvaraustoiminnallisuudet ovat yksi osa Pegasos-potilastietojärjestelmän ja suun terveydenhuollon Efficapotilastietojärjestelmän sähköisiä asiointipalveluja. Täten asiointiportaalin kautta tehty ajanvaraus varaa ajan suoraan



potilastietojärjestelmästä eikä erillisen ajanvarausjärjestelmän käyttäminen ole tarpeen eikä tarkoituksenmukaista.

Sähköisen asioinnin palvelujen käyttö on maksutonta, mutta palveluun pääsemisen edellytyksenä on, että asiakkaalla on käytössä henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset (VETUMA). Järjestelmän käyttäminen mahdollistaa henkilön identifioinnin sekä tietoturvallisen yhteydensaannin.

Sähköisen asioinnin esittelyvideo on katsottavissa osoitteessa <http://www.hel.fi/hki/Terke/fi/Terveyspalvelut> kohdassa Sähköinen asiointi

Terveysasemilla on pilotoitu sähköisiä palveluja laajasti vuodesta 2009 alkaen. Terveysterveystietojärjestelmän sähköinen asiointi on otettu käyttöön kaikissa Helsingin ammattikorkeakouluissa. Mahdollisia käyttäjiä siellä on tällä hetkellä yli 20 000 opiskelijaa. Opiskelijat voivat mm. varata, siirtää tai perua aikoja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajalle. Ajanvarauksesta voi myös halutessaan saada tekstiviestimuistutuksen. Sähköistä asiointia, mukaan lukien sen ajanvarauspalvelun käyttö, laajennetaan kaikkiin Helsingin äitiys- ja lastenneuvoloiden yksikköihin ja myöhemmin suunnitellusti myös muihin terveyskeskuksen toimipisteisiin.

Suun terveydenhuollossa sähköinen asiointi sisältää jo tällä hetkellä ajanvarauspalveluja. Kuntalainen voi muuttaa ajanvarauspalvelujaan, katsoa tai poistaa jonotietojaan tai muuttaa sähköisiä yhteystietojaan. Lisäksi asiakas saa tekstiviestimuistutuksen ajanvarauksistaan ellei hän kiellä tekstiviestin lähettämistä. Ajanvarauspalvelujen ominaisuuksia laajennetaan vuonna 2012. Suun terveydenhuollossa myös kehitetään sähköiseen ajanvaraukseen liitettävää hoidon tarpeen arviointijärjestelmää.

Ajanvarauspuhelujen takaisinsoittojärjestelmä on toimiva, mutta varsin kallis ratkaisu terveyskeskuksen puhelinpalvelujen parantamiseksi. Erillisen, puhelintekniikkaan perustuvan rinnakkaisen järjestelmän luominen kuulovammaisia varten ei ole toiminnallisesti eikä taloudellisesti kannattavaa. Takaisinsoittojärjestelmään on mahdollisesti liitettävissä lisätoimintoja, joiden avulla järjestelmä voisi palvella myös kuuroja ja kuulovammaisia. Terveyskeskus on parhaillaan selvittämässä tällaisten ratkaisujen toiminnallisuutta ja mahdollisuuksia niiden käyttöönottamiseen. Potilastietojärjestelmiin liitetyn sähköisen ajanvarausjärjestelmän käyttöönotto ja levittäminen mahdollisimman moniin terveyskeskuksen palveluihin ja sen ominaisuuksien kehittäminen on nopein ja tarkoituksenmukaisin tapa parantaa kaikkien väestöryhmien, myös kuulovammaisten, yhteyden saamista ajanvaraukseen.





17.09.2012

Kj/37

## Terveysvaikutusten arviointi

Ajanvarauksen takaisinsoittopalvelu on parantanut asiakkaiden yhteydensaantia terveyskeskuksen eri yksiköihin sekä heidän mahdollisuuttaan saada vastaanottoaika ammattihenkilön tekemän hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arvioinnin perusteella. Takaisinsoittojärjestelmä soveltuu kuitenkin huonosti kuurojen ja kuulovammaisten asiointiin terveyskeskuksessa, mutta terveyskeskus selvittää parhaillaan keinoja järjestelmän tämän puutteen korjaamiseen. Erilaisten sähköisten asiointipalvelujen, kuten ajanvarauspalvelun, käyttö ja käytön laajentaminen parantaa ja monipuolistaa asiakkaiden mahdollisuuksia hoitaa terveyttään ja lisää palveluiden saavutettavuutta. Sähköiset palvelut helpottavat erityisesti kuulo- ja puhevammaisten asiointia. Terveyskeskus lisää ja monipuolistaa sähköisten palvelujen tarjontaa, millä on myönteisiä terveysvaikutuksia."

### Käsittely

29.05.2012 Esittelijän muutetun ehdotuksen mukaan

Merkittiin, että kokouksessa esittelijä muutti ehdotustaan siten, että lausuntoehdotuksen neljännen kappaleen kolmannen virkkeen alku muutetaan kuulumaan: Terveystenhuollon ammattihenkilö, terveyden-, sairaan-, lähi-/perus- tai hammashoitaja, arvioi potilaan...

### Esittelijä

toimitusjohtaja  
Matti Toivola

### Lisätiedot

Helena Calonius, kehittämisjohtaja vs., puhelin: 310 42213