



02.05.2012

Kj/36

## § 510

### V Stj / Vt Tea Vikstedtin aloite sähköisestä ajanvarausjärjestelmästä

HEL 2011-007003 T 06 00 00

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättänee katsoa valtuutettu Tea Vikstedtin aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

#### Lisätiedot

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

#### Liitteet

1 Valtuutettu Tea Vikstedtin aloite

#### Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättänee esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättänee katsoa valtuutettu Tea Vikstedtin aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

Valtuutettu Tea Vikstedt esittää aloitteessaan, että terveyskeskuksessa otetaan käyttöön sähköinen ajanvarausjärjestelmä viittomakielisten, kuulovammaisten ja puhevammaisten terveyspalvelujen käytön helpottamiseksi.

Kaupunginhallitus viittaa saatuihin lausuntoihin ja toteaa, että kaupungin linjauksen mukaan eri hallintokuntien sähköisen asioinnin tulee tapahtua asiointi.hel.fi sivustojen asiointiportaalin kautta. Terveyskeskuksen sähköinen asiointi on kytketty suoraan potilastietojärjestelmiin. Ajanvaraustoiminnallisuudet ovat yksi osa Pegasos-potilastietojärjestelmän ja suun terveydenhuollon Effica-potilastietojärjestelmän ja suun terveydenhuollon sähköisiä asiointipalveluja. Asiointiportaalin kautta tehty ajanvaraus varaa ajan suoraan potilastietojärjestelmästä eikä erillisen ajanvarausjärjestelmän käyttäminen ole tarpeen eikä tarkoituksenmukaista.



02.05.2012

Kj/36

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.

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

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

**Liitteet**

1 Valtuutettu Tea Vikstedtin aloite

**Päätöshistoria**

Kaupunginhallitus 23.04.2012 § 420

Pöydälle 23.04.2012

HEL 2011-007003 T 06 00 00

**Päätös**

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

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

Sosiaalilautakunta 06.03.2012 § 70

HEL 2011-007003 T 06 00 00

**Päätös**

Sosiaalilautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle aloitteesta seuraavan sisältöisen lausunnon:

Aloitteessa ehdotetaan, että Helsingin terveyskeskuksessa otetaan käyttöön sähköinen ajanvarausjärjestelmä viittomakielisten,



kuulovammaisten ja puhevammaisten henkilöiden terveystalvelujen käytön helpottamiseksi.

Sosiaalilautakunta toteaa, että terveystalvelukeskus tarjoaa jo tällä hetkellä kaupunkilaisille monia sähköisiä terveystalveluja, jotka sopivat hyvin viittomakielisille, kuulovammaisille ja puhevammaisille.

Kaupunki on tehnyt linjauksen, että eri hallintokuntien sähköisen asioinnin tulee tapahtua [asiointi.hel.fi](http://asiointi.hel.fi) -sivustojen asiointiportaalin kautta. Terveystalvelukeskuksen 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 tarkoituksenmukaista.

Sähköisen asioinnin palvelujen käyttö on maksutonta, mutta palveluun pääsemisen edellytyksenä on, että asiakkaalla on käytössä henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset (VETUMA). Lisäksi sähköisen asioinnin aloittaminen edellyttää, että terveystalvelukeskus ja asiakas sopivat käyttöön otettavista sähköisen asioinnin palveluista, myös ajanvarauspalveluista, kirjallisesti.

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

Terveystalvelukeskuksen mukaan terveystalveluasemilla on pilotoitu sähköisiä palveluja vuodesta 2009 alkaen. Lokakuussa 2011 terveydenhuollon sähköinen asiointi on otettu käyttöön kaikissa Helsingin ammattikorkeakouluissa. Mahdollisia käyttäjiä siellä on tällä hetkellä n. 22 000 opiskelijaa. Opiskelijat voivat mm. varata, siirtää tai perua aikoja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajalle. Kevään 2012 aikana sähköisen asioinnin, myös sen ajanvaraustoiminnallisuuksien, käyttöä on tarkoitus laajentaa kaikkiin Helsingin äitiys- ja lastenneuvoloiden yksikköihin ja myöhemmin suunnitellusti myös muihin terveystalvelukeskuksen toimipisteisiin. Suun terveydenhuollossa sähköinen asiointi sisältää jo tällä hetkellä ajanvarauspalveluja. Kuntalainen voi muuttaa ajanvaraustietojaan, katsoa tai poistaa jonotietojaan tai muuttaa sähköisiä yhteystietojaan. Lisäksi asiakas saa halutessaan tekstiviestimuistutuksen ajanvarauksistaan.

Aloitteessa mainitussa Itä-Savon sairaanhoitopiirin Hyvis-portaalissa on tällä hetkellä mahdollisuus suojattuun viestinvälitykseen ammattilaisen ja asiakkaan välillä sekä myöhemmässä vaiheessa ajanvarauksen tekemähdollisuus internetin kautta (laboratorio) sekä sähköisen esitietolomakkeen tekeminen ja omien laboratoriotietojen näkemiseen.



02.05.2012

Kj/36

Sähköisten asiointipalvelujen, kuten ajanvarauspalvelujen käyttö ja käytön laajentaminen erilaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin parantaa ja monipuolistaa asiakkaiden mahdollisuutta hoitaa terveyttään ja lisää palvelujen saatavuutta. Sähköisten palvelujen käyttämisellä on myönteisiä vaikutuksia, ja tästä syystä niiden tarjonnan hallittu laajentaminen on perusteltua.

Sähköisen asioinnin pitää olla myös esteetöntä siten, että fyysisesti vammaiset tai näkövammaiset henkilöt kykenevät käyttämään sähköistä asiointia apuvälineiden avulla. Tällä hetkellä esteettömyys ei toteudu toivotulla tavalla.

#### Käsittely

06.03.2012 Esittelijän muutetun ehdotuksen mukaan

Merkittiin, että esittelijä muutti päätösehdotustaan siten, että päätösehdotuksen seitsemännen kappaleen ensimmäinen virke, joka kuului "Terveyskeskuksen mukaan terveysasemilla on pilotoitu sähköisiä palveluja laajasti vuodesta 2009 alkaen", muutettiin kuulumaan seuraavasti: "Terveyskeskuksen mukaan terveysasemilla on pilotoitu sähköisiä palveluja vuodesta 2009 alkaen."

#### Esittelijä

sosiaalijohtaja  
Paavo Voutilainen

#### Lisätiedot

Kalle Pesonen, vs. tietohallintopäällikkö, puhelin: 310 43007  
kalle.pesonen(a)hel.fi

#### Terveyslautakunta 06.03.2012 § 54

HEL 2011-007003 T 06 00 00

#### Päätös

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

"Aloitteessa ehdotetaan, että Helsingin terveyskeskuksessa otetaan käyttöön sähköinen ajanvarausjärjestelmä viittomakielisten, kuulovammaisten ja puhevammaisten terveyspalvelujen käytön helpottamiseksi.

On huomattava, että perusterveydenhuollon julkisissa terveyspalveluissa sairaanhoito perustuu potilaskohtaisesti tehtävään hoidon tarpeen arviointiin. Vasta tämän hoidon tarpeen arvioinnin perusteella henkilölle voidaan varata aika tarpeen mukaiseen



sairaanhoidon, kuten esim. lääkärin tai hoitajan vastaanotolle tai laboratorioon. Siten vastaanottoajan varaaminen sähköistä järjestelmää käyttäen on mahdollista vasta, kun henkilölle on tehty em. hoidon tarpeen arviointi tai hänellä on lähete tiettyyn jatkohoitoon tai tutkimuksiin.

Terveyslautakunta toteaa, että terveyskeskus tarjoaa jo tällä hetkellä monia sähköisiä terveyspalveluja kaupunkilaisille ja ne sopivat hyvin viittomakielisille, kuulovammaisille ja puhevammaisille.

Kaupunki on tehnyt linjauksen, että eri hallintokuntien sähköisen asioinnin tulee tapahtua asiointi.hel.fi sivustojen asiointiportaalin kautta. Terveyskeskuksen sähköinen asiointi on kytketty suoraan potilastietojärjestelmiin. Ajanvaraustoiminnallisuudet ovat yksi osa Pegasos-potilastietojärjestelmän ja suun terveydenhuollon Effica-potilastietojärjestelmän 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).

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. Lokakuussa 2011 terveydenhuollon sähköinen asiointi on otettu käyttöön kaikissa Helsingin ammattikorkeakouluissa. Mahdollisia käyttäjiä siellä on tällä hetkellä noin 22 000 opiskelijaa. Opiskelijat voivat mm. varata, siirtää tai perua aikoja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajalle. Ajanvarauksesta voi myös halutessaan saada tekstiviestimuistutuksen. Sähköisen asioinnin käyttöä, myös sen ajanvaraustoiminnallisuuksien, on tarkoitus laajentaa 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 ajanvaraustietojaan, katsoa tai poistaa jonotietojaan tai muuttaa sähköisiä yhteystietojaan. Lisäksi asiakas saa tekstiviestimuistutuksen ajanvarauksistaan ellei hän kiellä tekstiviestin lähettämistä. Ajanvarauspalvelujen ominaisuuksia on tarkoitus laajentaa vuonna 2012.

Kuten lausunnon alussa on todettu, asiakkaan ottaessa yhteyttä esim. terveysasemalle, tulee potilaalle 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. Tästä syystä esim. terveysasemien lääkärien 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.

Aloitteessa mainittu Itä-Suomen sairaanhoitopiiri on vasta valmisteluvaiheessa. Itä-Suomen sairaanhoitopiirin tulevat muodostamaan Etelä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä sekä Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Tilalle perustetaan uusi, nämä alueet kattava kuntayhtymä tai liikelaitoskuntayhtymä, ISER. Itä-Suomen sairaanhoitopiiri aloittanee toimintansa vuoden 2014 alusta. Aloitteessa mainitussa Itä-Savon sairaanhoitopiirin Hyvis- portaalissa on tällä hetkellä mahdollisuus suojattuun viestinvälitykseen ammattilaisen ja asiakkaan välillä sekä myöhemmässä vaiheessa ajanvarauksen tekemä mahdollisuus internetin kautta (laboratorio) sekä sähköisen esitietolomakkeen tekeminen ja omien laboratoriotietojen näkemiseen."

#### Terveysvaikutusten arviointi

Sähköisten asiointipalvelujen, kuten ajanvarauspalvelujen käyttö ja käytön laajentaminen moniin erilaisiin terveystalouteihin parantaa ja monipuolistaa asiakkaiden mahdollisuuksia hoitaa terveyttään ja lisää palveluiden saavutettavuutta. Sähköisten palvelujen käyttäminen helpottaa kuulo- ja puhevammaisten asiointia. Terveyskeskus lisää sähköisten palvelujen tarjontaa niiden myönteisten terveysvaikutusten vuoksi."

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Matti Toivola

Lisätiedot

Helena Calonius, kehittämisjohtaja vs., puhelin: 310 42213

Rahoitusjohtaja 28.2.2012

HEL 2011-007003 T 06 00 00

**Postiosoite**

PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
hallintokeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566



Talous- ja suunnittelukeskus toteaa, että Helsinki on Suomen parhaiden kaupunkien joukossa tietotekniikan hyödyntämisessä mm. sähköisessä asiointissa ja verkkopalveluissa. Tästä on osoituksena useat kansainväliset ja kansalliset palkinnot mm. 3. sija e-Government Evaluation of 100 Cities Worldwide (YK) 2008, Euro Award Finalist (palvelukartta) 2009, IBM Smarter Cities Challenge Award 2011 ja Apps4Finland 2011, 1. sija julkisen datan avaaminen sarjassa (PKS-palvelukartan RESTrajapinta), minkä lisäksi Helsingin terveyskeskuksen sähköinen terveystkortti valittiin vuoden laatuinnovaatioksi Laatualueen sarjassa Julkinen sektori ja yleishyödylliset yksiköt.

Lisäksi 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 ratkaisulla.

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.

Edellä esitettyyn viitaten talous- ja suunnittelukeskus toteaa, ettei erillisen ajanvarausjärjestelmän kehittäminen olisi tarkoituksenmukaista.

Lisätiedot

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