



26.09.2012

Kj/49

## § 305

### Stj / Den av ledamoten Outi Alanko-Kahiluoto väckta motionen om utveckling av ett elektroniskt bokningssystem vid hälsostationerna

HEL 2012-005844 T 00 00 03

#### Beslut

Stadsfullmäktige beslutade i enlighet med stadsstyrelsens förslag anse den av ledamoten Outi Alanko-Kahiluoto väckta motionen vara slutligt behandlad.

#### Föredragande

Stadsstyrelsen

#### Upplysningar

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

#### Bilagor

1 HEL 2012-005844 Alanko-Kahiluoto Outi valtuustoaloite Kvsto  
11.4.2012 asia 7

#### Beslutsförslag

Stadsfullmäktige beslutar anse den av ledamoten Outi Alanko-Kahiluoto väckta motionen vara slutligt behandlad.

#### Föredraganden

Ledamoten Outi Alanko-Kahiluoto och 11 andra ledamöter föreslår i sin motion att hälsovårdscentralens elektroniska tidsbokningssystem ska utvecklas och att möjligheten för hörselskadade att boka en tid ska förbättras genom att det utvecklas ett alternativ till återuppringningstjänsten.

Stadsstyrelsen hänvisar till de utlåtanden som kommit in och konstaterar att enligt stadens riktlinjer ska den elektroniska kommunikationen med de olika förvaltningarna ske via kommunikationsportalen på webbplatsen asiointi.fi. Hälsovårdscentralens elektroniska kommunikation är kopplad direkt till patientdatasystemen. Tidsbokningsfunktionaliteterna är en del av e-tjänsterna inom patientdatasystemet Pegasos och patientdatasystemet Efficia för munhälsovården. En tidsbokning via kommunikationsportalen går direkt till patientdatasystemet och det är varken behövt eller ändamålsenligt att använda ett separat tidsbokningssystem.

Att använda e-tjänsterna är gratis, men för att komma in i tjänsten måste klienten ha personliga nätbankskoder (VETUMA). En



presentationsvideo av e-tjänsterna kan ses på adressen <http://www.hel.fi/hki/Terke/sv/Etusivu> under e-tjänster.

Hälsovårdscentralen har redan i flera år erbjudit möjlighet till elektronisk tidsbokning inom munhälsovården med hjälp av patientdatasystemet Efficca. Tid till det första tandvårdsbesöket ska dock alltid reserveras per telefon, så att vårdbehovet kan bedömas. Med hjälp av den elektroniska tidsbokningstjänsten inom munhälsovården kan en tandvårdspatient

- ta del av sina tidsbokningsuppgifter
- bekräfta, inhibera eller flytta en på förhand bokad tid
- inhibera eller flytta sin tidsbokning
- uppdatera sin kontaktinformation
- utträta ärenden på någon annans vägnar i egenskap av utsedd kontaktperson
- få påminnelse om en bokad tid med textmeddelande.

Inom studenthälsovården används e-tjänster vid alla yrkeshögskolor via patientdatasystemet Pegasos. En studerande kan boka tid för

- ett hälsovårdsbesök
- vaccinering
- ett annat mottagningsbesök.

Inom studenthälsovården går det också

- att fylla i och skicka en elektronisk hälsoförfrågan till en hälsovårdare
- att få ett textmeddelande från en hälsovårdare med uppmaning att boka en tid
- att skicka och ta emot skyddade e-postmeddelanden från en hälsovårdare.

Pilotprojekt med elektronisk kommunikation och tidsbokning till rådgivningsbyrån med hjälp av patientdatasystemet Pegasos har ordnats på vissa hälsostationer och rådgivningsbyråer. Hälsovårdscentralens alla rådgivningsbyråer tog 1.8.2012 i bruk en elektronisk tidsbokning med vilken byråns klienter kan

- boka tid till en hälsovårdares mottagning
- flytta eller inhibera en elektroniskt bokad tid



- få en mobilpåminnelse om en bokad tid
- skicka frågor till och få svar från en hälsovårdare i form av skyddad e-post
- få ett textmeddelande från en hälsovårdare t.ex. om en inhiberad mottagningstid
- få ett textmeddelande om ett meddelande som kommit till den skyddade e-posten.

E-tjänsterna inom Pegasos, såsom skyddad förmedling av meddelanden, har tagits i bruk på några hälsostationer. Med hjälp av meddelandefunktionen kan patienterna skicka frågor till och få svar från sin egen läkare och hälsovårdare via skyddad e-post, förutsatt att de har träffat ett avtal om att ta i bruk denna tjänst. Meddelandetjänsten gör det möjligt att bl.a. skicka laboratorieresultat eller vårdanvisningar till patienterna. Hälsostationerna har ännu inte tagit i bruk elektronisk tidsbokning till läkarmottagningen, eftersom tiden till det första besöket kan ges när en professionell inom hälsovården har bedömt vårdbehovet, vilket sker per telefon eller vid en personlig träff.

Det är meningen att e-tjänsterna ska tas i bruk på alla hälsostationer. Det utreds också om liknande tjänster är lämpliga och kan tas i bruk bl.a. på sjukhusens polikliniker och inom psykiatri. Den elektroniska tidsbokningen kan utvidgas till alla de tjänster inom vilka patientens tidsbokningsbesök baserar sig på en vårdplan eller något annat i förväg överenskommet program. Till sådana åtgärder hör bl.a. vaccinerings- eller riktade hälsoundersökningar, som inte kräver någon särskild bedömning av vårdbehovet. Också en elektronisk bedömning av vårdbehovet, som redan är under utveckling inom munhälsovården, ger nya möjligheter att utvidga tidsbokningssystemet.

Kommunerna i huvudstadsregionen och HNS arbetar på ett gemensamt projekt för ett nytt kund- och patientdatasystem. Det är meningen att det nya systemet ska omfatta och möjliggöra många slags e-tjänster. Den nuvarande elektroniska tidsbokningen och de nuvarande tjänsterna med skyddad förmedling av meddelanden är en del av de kund- och patientdatasystem som hälsovårdscentralen använder och de fungerar via en kommunikationsportal gemensam för hela staden. Det är ändamålsenligt att använda och snabbt öka dessa tjänster, eftersom det dröjer flera år innan det nya patientdatasystemet kan tas i bruk.

Hälsovårdscentralen utreder för närvarande tilläggsfunktioner som eventuellt kan kopplas till systemet med återuppringning och som gör att systemet också kan betjäna döva och hörselskadade. Att ta i bruk det elektroniska tidsbokningssystemet inom patientdatasystemen och



26.09.2012

Kj/49

sprida det till så många av hälsovårdscentralens tjänster som möjligt och att utveckla dess egenskaper är det snabbaste och ändamålsenligaste sättet att förbättra alla befolkningsgruppers, också de hörselskadades, möjligheter att ta kontakt med hälsovårdscentralen.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

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

## Bilagor

1 HEL 2012-005844 Alanko-Kahiluoto Outi valtuustoaloite Kvsto  
11.4.2012 asia 7

## Beslutshistoria

Kaupunginhallitus 17.09.2012 § 1019

HEL 2012-005844 T 00 00 03

Påttös

Kaupunginhallitus pätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto pättäisi seuraavaa:

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

10.09.2012 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 pätti 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

---

**Postadress**

PB 1  
00099 HELSINGINFORS STAD  
hallintokeskus@hel.fi

**Besöksadress**

Norra esplanaden 11-13  
Helsingfors 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Telefon**

+358 9 310 1641

**Telefax**

+358 9 655 783

**FO-nummer**

0201256-6

**Kontonr**

FI0680001200062637

**Moms nr**

FI02012566



26.09.2012

Kj/49

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 Efficapotilastietojärjestelmän 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



26.09.2012

Kj/49

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 valvoviilta 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 hammashoittoon 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 terveystalvveluja 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 terveystalvveluissa sairaanhoito perustuu lakisääteiseen, potilaskohtaisesti tehtävään hoidon tarpeen arviointiin. Terveystalvveluon 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. terveystalvveluon sasmalle, 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. terveystalvveluon sasmien 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. Terveystalvveluon sähköinen asiointi on kytketty suoraan potilastietojärjestelmiin. Ajanvaraus toiminnallisuudet 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.



26.09.2012

Kj/49

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. Terveysterveystuon 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 ajanvaraustoiminnon 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 ajanvaraustietojaan, 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.

## Terveysvaikutusten arviointi

---

**Postadress**

PB 1  
00099 HELSINGINFORS STAD  
[hallintokeskus@hel.fi](mailto:hallintokeskus@hel.fi)

**Besöksadress**

Norra esplanaden 11-13  
Helsingfors 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Telefon**

+358 9 310 1641

**Telefax**

+358 9 655 783

**FO-nummer**

0201256-6

**Kontonr**

F10680001200062637

**Moms nr**

F102012566





26.09.2012

Kj/49

Ajanvarauksen takaisinsoittopalvelu on parantanut asiakkaiden yhteydenosaantia 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