

Ajanvarausmäärittelyt tilanne

HL7 Finland PH SIG 27.3.

Juha Mykkänen

Timo Kaskinen



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Kan ta

Sähköinen sote-palvelujen ajanvaraus: tavoitetilan tiivistys - kertaus

- Asiakas
 - aikariippumattomuus, liikkuvuuden tukeminen, valinnanvapauden ja hakeutumismahdollisuuksien tukeminen, omiin palveluihin sitoutuminen ja vaikuttaminen, ymmärrettävyys, odotusaikojen lyheneminen, asiointipalvelut käytössä (ajanvarauspalvelut varaamisiin / siirtoihin / poistoihin, tiedot näkyvissä myös Omakannassa)
- Ammattilainen
 - turhan hallinnollisen työn välttäminen, kuormituksen tasaantuminen, riittävä testaaminen ja helppokäyttöisyys, tiedot saatavilla Kantan kautta eri järjestelmiin
- Palvelujen tuottaja ja järjestäjä
 - hallinnoi edelleen omien resurssiensa käyttöä, käyttämättömien aikojen vähentäminen, palvelutaso, prosessien sujuvuus yli organisaatorajojen
- Tukitoimet, tietojärjestelmät, rajapinnat ja standardit
 - yhdenmukainen palvelujen kuvaaminen, yhteydet taustajärjestelmiin ja asiointiprosessiin, yhteistyön riittävän pitkäjänteinen ohjaus ja koordinointi, tietojen valtakunnallinen saatavuus, alueellinen asiointipalvelujen kehittämisen pääfokus, mittarit ja arviointi (osa mm. OECD-indikaattoreita)
- Tavoitetila kuvattu tarkemmin yksityiskohtaisempina vaatimuksina ja kehittämistoimenpiteinä

- Suuri kysyntä ja hyödyntämispotentiaali sähköisiin ajanvarauspalveluihin asiakkailta sekä terveys- ja sosiaalipalveluissa
- Nykyisen asiakastietolain ja sote-tieto hyötykäyttöön strategian ja Kajakki-projektin kehittämisspolun sisältö sekä voimassa olevat kansalliset asiointilinjaukset: ajanvaraustietojen saatavuus Kanta-palvelujen kautta + alueelliset ja palvelunantajien sähköisen asiointin palvelut
- Ajanvarausmäärittelyjen päivitys valmistumassa STM/THL/Kela tarkennusten ja toimintasuunnitelman mukaisesti
 - Huomioitu erityisesti 2017-2018 kommentointikierroksilla tunnistetut tarkennustarpeet ja kommentointikierroksella 12/2018-01/2019 saadut kommentit
 - Ajanvarausasiakirja päivitys (koodistopalvelu + HL7 CDA)
 - Ajanvaraukseen liittyvien vaatimusten päivitys (erityisesti Kanta/PTA liittyvien ajanvarausasiakirjavaatimukset)
 - Muut määrittelyt valmiina
- Aiempien strategia-, laki- ja Kajakki-linjausten lisäksi aihepiiriin runsas kiinnostus asiointipalveluissa ja sote-palveluntuottajien järjestelmäkehityksessä
 - Suuri osa tekemisestä asiointipalveluissa ja perusjärjestelmissä: kansalaisilla hyvät valmiudet, asiointipalveluissa ja perusjärjestelmissä jo hyödynnetty aiempia määrittelyjä, halukkuutta FHIR-hyödyntämiseen resurssienhallintarajapinnoissa
 - ”Kansallinen osuus”
 1. ajanvaraustietojen valtakunnallisen saatavuuden varmistaminen Kanta-palvelujen kautta
 2. ”varma kanava” kansalaiselle / OmaKanta + siirtyminen asiointiin
 3. Järjestelmävaatimusten vahvistaminen
- Linkitykset mm. HILMO + suomi.fi huomioitavana päivityksissä
- Valinnanvapaus / sote tilanteen muuttumisella ei suoria vaikutuksia määrittelyihin / toiminnallisuuksiin

- Kanta
 - Omakanta 2019 projekti käynnissä, mukana ajanvaraus näyttäminen + siirtyä asiointipalveluihin (huomattava asiakaskysyntä)
 - Potilastiedon arkiston 2019 projekteihin suunniteltu asiakirjan tallennus ja toimitus, THL tuki toteuttajille
 - Ajanvaraus mukana Kanta-priorisoinneissa, mm. STM priorisointikysely 2018, sote-uudistuksen ja valinnanvapauden tilanteen vaikutukset tarkentumassa
 - Kanta-julkaisusuunnitelma 6.3.2019:

	Määrittely kiinnitetty	Asiakastestiympäristö	Omakanta/asiakastestiympäristö 1. yhteistestausvaihe	Julkaisu tuotannossa
Terveydenhuollon ajanvaraustieto	Q2/2019	Q3/2019 *) vahvistuu määrittelyjen kiinnityksen jälkeen	Q4/2019 *) vahvistuu määrittelyjen kiinnityksen jälkeen	Yhteydenotto: Yhteistestaus@kanta.fi

- Asiointipalvelut ja sote-palveluntuottajien järjestelmät
 - Ajankohtaista kehittämistä mm. SoteDigi / Omaolo-palvelut (ODA) ja SoteDigi / Integraatiot-hanke, AVPH, 2M IT, Hyvis-alueet, CGI, Mediconsult, UNA, Siun sote, Apotti?, Tieto?, CSAM Health, Entteri, EPSHP, Fujitsu, Sensotrend, Solita, UNA Oy
 - Aiemmin perusjärjestelmiin toteutettu useita ajanvarauspyyntö- ja vastaus sekä kyselyrajapintoja
- Sote-uudistus ja valinnanvapaus tarpeita valmius palvella, kun ne ”virkistyvät”
- HILMO + suun terveydenhuolto
 - Tarkennukset 2018: HILMO / AVOHILMO tarpeita hyvin rajatusti katettavissa ajanvarausasiakirjalla, myös suun terveydenhuollossa tarpeina lähinnä käyntityyppi- ei ajanvarausasioita

Tilanne / määrittelyt

- Määrittelyt:
 - Pääosa määrittelyistä ennallaan ja hyödynnetään
 - Ajanvarausasiakirjan tietosisältömäärittelystä uusi versio, päivitetään koodistopalvelussa: HL7-yhteistyö, päivitetty CDA-soveltamisopas tullut HL7-komentointi- ja äänestyskierroksesta
 - Päivitettävänä 2019 kommenttien ja tarkennusten pohjalta ”Sote-ajanvaraus: yleiskuva ja vaatimukset” – korvaa pääosin aiemman integraatioarkkitehtuuri-dokumentin
 - Sote-palveluluokitus julkaistu (vapaaehtoinen ajanvarausasiakirjassa)
 - Merkinnän tekijä-tarkennukset / potilastiedon arkisto, KAN-roolin käyttö
 - HL7 Finland työsuunnitelman mukaisesti käynnistynyt 2019 resurssienhallintarajapinnat (ajanvarauspyynnöt ja kyselyt taustajärjestelmistä / asiointijärjestelmät)
 - ei vaikutusta Kanta-rajapintoihin
 - Jatkomäärittelytarpeina mm. Soutu ja perusjärjestelmät: koosteet (ajanvarauskoosteet esitetty keskeisenä tarpeena)
 - Kommentoitavana olleet määrittelyt:
 - <http://www.hl7.fi/komentointipyynto-sote-ajanvarauksen-kansalliset-maarittelyt-dl-21-1-2019/>
 - Muut voimassa olevat määrittelyt:
 - <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/maaraykset-ja-maarittelyt/maarittelyt-yhteisille-palveluille/sahkoisen-ajanvarauksen-maarittelyt>

- Tammikuun työkokouksen ja alkuvuoden kommentointikierroksen huomiointi määrittelyihin
 - Yleiskuva ja vaatimukset -määrittely
 - Päivitettävä tietosisältömäärittely / Ajanvarausasiakirja
 - Ajanvarausasiakirjan CDA-soveltamisopas
- Tarkennuksia mm.
 - Tlattu-tilassa oleva ajanvarausasiakirja mahdollistaminen Kanta PTA:n kautta (mm. ”ajanvarausoikeus” toteuttaminen näin mahdollista)
 - Moniajanvarauksen osat aina yhdessä palvelutapahtumassa
- Päivitysten jälkeen HL7 Finland äänestyskierros
- Toteutustarkennukset / asiointipalvelut, perusjärjestelmät ja Kanta / Omakanta
- Muut aiheeseen liittyvät tarkennukset
 - Sote KA / Asiointi ja Omahoito –päivitys

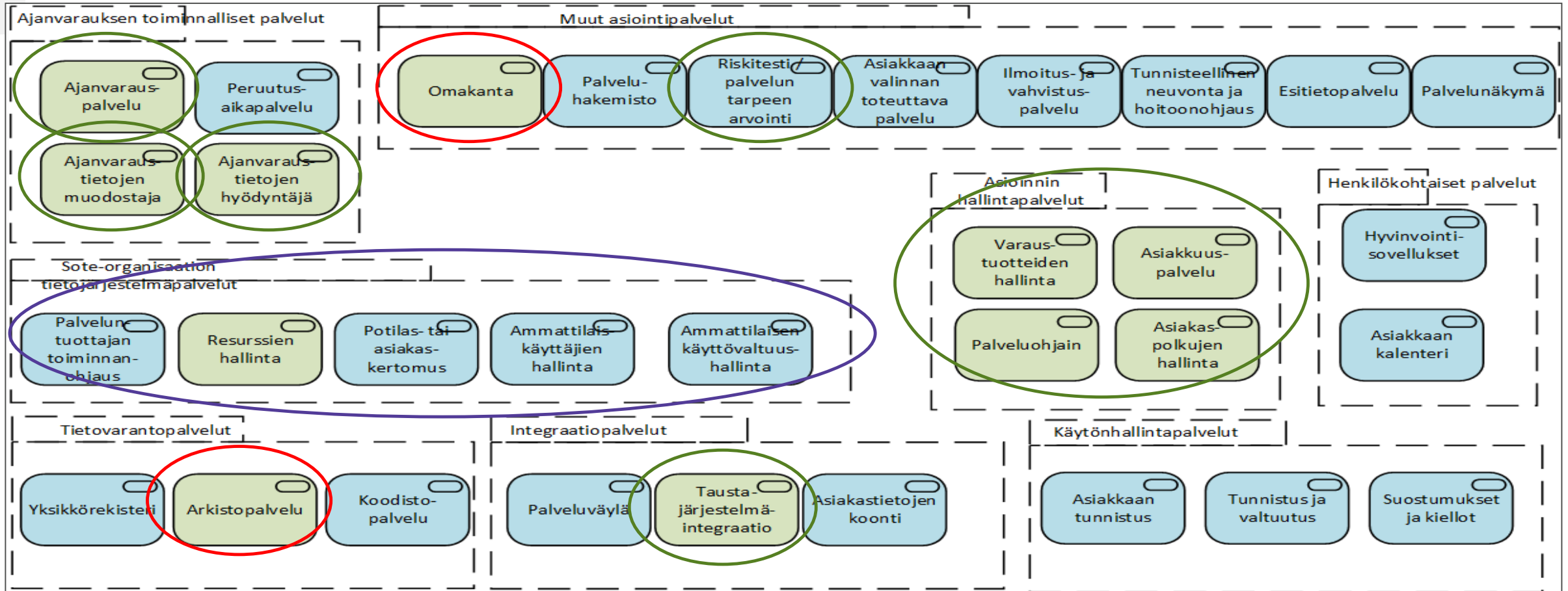
Lisämateriaalia

Kan
ta

Loogiset tietojärjestelmäpalvelut

Kanta

Asiointipalvelut (+ asioinnin ohjaus) + perusjärjestelmät



- **Määrittelyt:**
- Sote-ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet
- Sote-ajanvaraus: yleiskuva ja vaatimukset (korvaa pääosin aiemman Sote-ajanvarauspalvelujen integraatioarkkitehtuuri dokumentin)
- Ajanvarausasiakirjan HL7 CDA R2 soveltamisopas (HL7-komentointikierros 01/2019)
- HyvisSADe-ajanvarauspilottien toiminnalliset kuvaukset
- Sote-ajanvarauspalvelujen asiakkaan kalenterirajapinta: iCalendar-soveltamisohje
- Ajanvarauskutsut sote-asiointipalveluissa: soveltamisohje
- Sote-ajanvarauksen resurssienhallintaintegraatiot: HL7 versio 3 SAV soveltamisohje (2015) → mielenkiintoa FHIR-rajapintoihin
- Ajanvarauksen julkaistut koodistot ja tietomäärittelyt / koodistopalvelu
- **Lisäksi:**
- Tausta ja tavoitetila: Sosiaali- ja terveysalan ajanvarauspalvelujen kehittämissuunnitelma
 - Sis. tavoitetilan kuvaus kokonaisarkkitehtuurikehikon kautta ja kansalliset tavoitetilan päälinjaukset, jotka ovat edelleen voimassa
- Eri tavoin toteutettuja taustajärjestelmäintegraatioita ajanvarauspalveluissa (osassa huomioitu aiemmat ajanvarausasiakirjavaatimukset)
- FHIR-määrittelyt resurssienhallintajärjestelmien rajapintoihin lähteneet liikkeelle (asiointipalvelu/perusjärjestelmä välinen rajapinta)

Ajanvarauksen koodisto- ja tietosisältömäärittelyt / THL kansallinen koodistopalvelu

- THL - Sosiaali- ja terveysalan palvelunimikkeistö
- THL – Sosiaali- ja terveyspalvelujen luokitus (vapaaeht. asiakirjassa)
- THL – Asiointitapa
- THL – Viestintäkanava
- Ajanvaraus – Ajanvarauksen tila
- Ajanvaraus – Yhteyshenkilön tyyppi
- **Ajanvaraus/Tietosisältö – Ajanvarausasiakirja**
- Päivitys Näkymät-koodistoon
- Koodistoja hyödynnetään erityisesti ajanvarausasiakirjassa, ajanvarauskutsuissa ja resurssienhallintaintegraatioissa

Ajanvarausasiakirjaan liittyvät vaatimukset **Kanta**

- 6.1 Ajanvarausasiakirjan käyttökohteet
- 6.2 Ajanvarausasiakirjaan liittyvät sovellusroolit ja järjestelmät
- 6.3 Ajanvarausasiakirjan muodostaminen
- 6.4 Ajanvarausasiakirjan lähettäminen arkistopalveluun
- 6.5 Palvelutapahtumien hallinta
- 6.6 Ajanvarausten tunnisteiden hallinta ja versiointi
- 6.7 Ajanvarausasiakirjan haku ja hyödyntäminen
- 6.8 Ajanvarausasiakirjaan liittyvät ammattilaisen tunnistautumis-, hoitosuhde-, suostumus- ja kieltotarkistukset
- 6.9 Arkistopalvelun vaatimukset

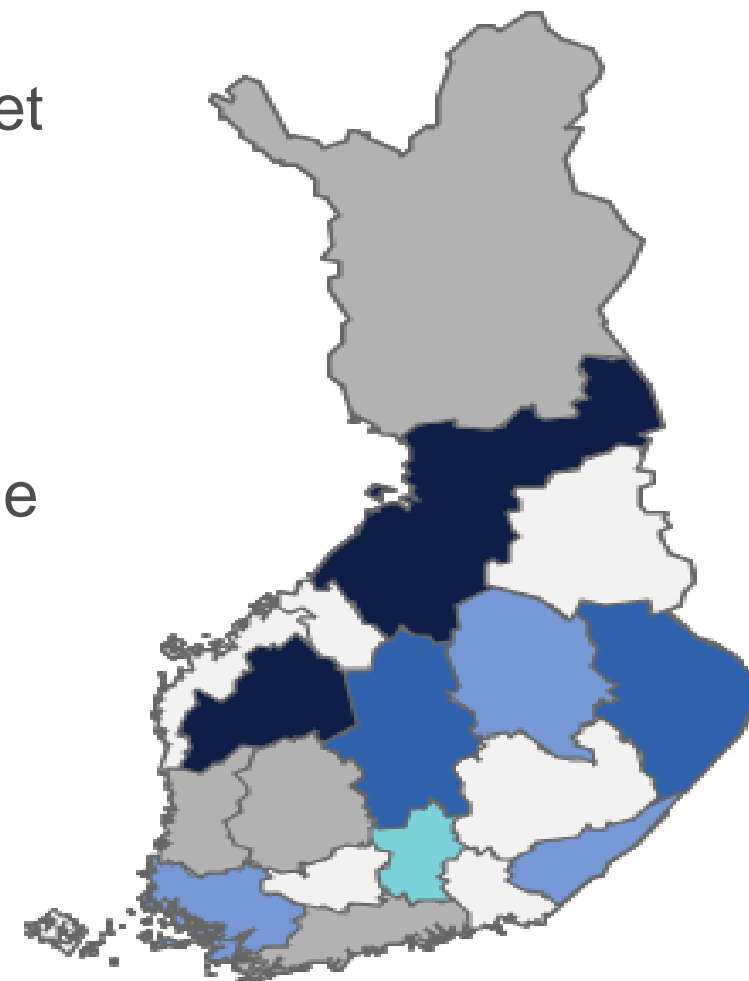
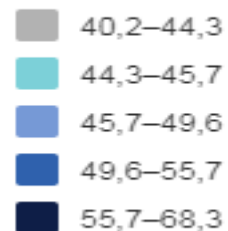
1	Suunniteltu	palvelu on suunniteltu asiakkaalle, mutta siihen liittyvään tapahtumaan ei ole kiinnitetty toteuttajaa ja tarkkaa toteuttamisajankohtaa
2	Tilattu	palvelu on suunniteltu asiakkaalle ja palvelun toteuttaja on tiedossa, mutta tapahtuman tarkkaa toteutusajankohtaa ei ole kiinnitetty
3	Varattu	palvelu on varattu asiakkaalle ja sen toteutusajankohta on kiinnitetty
4	Peruttu	ajanvaraus on peruttu
5	Siirretty	ajanvaraus on siirretty toiseen ajankohtaan
6	Alkanut	ajanvaraukseen liittyvä tapahtuma on alkanut ja on käynnissä parhaillaan
7	Toteutunut	ajanvarauksen kohteena ollut tapahtuma on toteutunut ja päättynyt
8	Ehdotettu	palvelu on alustavasti varattu tiettyyn toteutusajankohtaan, mutta varaus odottaa asiakkaan tai ammattilaisen vahvistusta
9	Saapumatta	palvelu ei ole toteutunut jonkin osapuolen saapumatta jäämisen tai resurssin puuttumisen takia

Sähköisten ajanvarauspalvelujen käyttö

- STePS 2.0 kysely 2017
- Osuus sähköisesti ajan varanneista, jotka säästäneet vähintään 1 käynnin tai perinteisen yhteydenoton viimeisen vuoden aikana
 - Säästynyt käynti=vastaanottokäynti tai muu perinteinen yhteydenotto kuten soitto
- %-osuudet laskettu painotettuina 2017; mittaria ei ole laskettu, jos n on pienempi kuin 30

e-ajanvarauksen tehneet
n =1150
Kyselyyn vastanneiden
kokonaismäärä n = 4495

Käyntejä säästäneet e-ajanvarauksen tehneet %



Taulukko 4. Kansalaisten näkemykset sähköisten terveystalvelujen hyödyllisyydestä (% , KA).

Muuttujat	Täysin hyödytön	Melko hyödytön	Ei hyödyllisen eikä hyödytön	Melko hyödyllinen	Erittäin hyödyllinen	KA	n
Ajanvaraus terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle	3	4	7	25	62	4,39	738
Laboratoriovastausten saaminen	3	3	5	23	66	4,46	741
Sähköinen terveystarkastus	18	16	25	25	15	3,04	731
Esitietojen lähettäminen sähköisellä lomakkeella	4	5	9	37	44	4,11	736
Omien mittaustulosten lähettäminen sähköiseen palveluun	6	5	12	36	41	4,02	732
Omahoitoa tukeva henkilökohtainen, vuorovaikutteinen neuvontapalvelu omahoitajan kanssa	5	5	15	37	37	3,96	731
Sähköinen kysymysvastauspalvelu	5	6	20	35	34	3,87	729
Palutteen antaminen palveluista sähköisesti	4	5	12	37	42	4,07	731
Terveyttä ja sairautta koskevien tietojen tallentaminen sähköiseen palveluun	5	5	15	34	41	4,02	725
Omaa terveyden ja sairauden hoitoa tukevan tiedon hakeminen verkkosivuilta	4	4	10	35	48	4,18	724
Ammattilaisen ohjaamiin terveyttä tukeviin verkkoryhmiin osallistuminen	6	8	26	37	22	3,61	722
Osallistuminen vertaisryhmätoimintaan	6	8	22	39	25	3,71	721
Muistutukset ja ilmoitukset sähköpostitse tai tekstiviestillä	4	2	6	24	65	4,44	726

- Kansalaiskysyntä, esim.
- Jauhiainen A, Sihvo P, Ikonen H, Rytönen P. Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveystalveluihin. FinJeHeW Vol 6, No 2-3 (2014)

Kuinka tärkeää on saada jatkossa lueteltuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sähköisesti

	Pitää tärkeänä Arvosanat 4+5	Ei pidä tärkeänä Arvosanat 1+2	Keskiarvo arvosanat 1-5	Ei vastausta
Pääsy katsomaan laboratorio- tai kuvantamistutkimusten tuloksia ja niitä selittävää tietoa	70%	15%	3,92	4%
Pääsy katsomaan omia potilastietoja	67%	16%	3,86	5%
Pääsy katsomaan ja uusimaan omia reseptejä	67%	16%	3,82	4%
Tekstiviestimistutus lähestyvistä vastaanottoajasta	66%	16%	3,81	4%
Sähköinen ajanvaraus terveydenhuoltoon	65%	17%	3,79	4%
Luotettava terveyttä, sairauksia ja hoitoa koskeva yleinen tieto ja hoitosuosituks	61%	18%	3,67	4%
Palveluhakemisto oikean hoitopaikan löytämiseksi	59%	19%	3,59	5%
Mahdollisuus täyttää hakemuksia ja lomakkeita sekä laittaa asioita vireille Internetissä	57%	23%	3,55	5%
Omien tietojen käytön kieltäminen	52%	22%	3,53	5%
Hoitotahdon ilmaiseminen	52%	23%	3,45	5%
Pääsy välittämään itse talletettuja tietoja ja saamaan ohjeita lääkäriltä sähköisesti	52%	20%	3,52	5%

Mahdollisuus pitää yhteyttä sos.- ja terv.huollon ammattilaiseen tietoturv. yhteyden välityksellä	50%	24%	3,36	5%
Henkilökohtainen terveystietokanta hyvinvointiin ja terveyteen liittyvien tietojen tallentamiseen	50%	24%	3,36	5%
Mahdollisuus antaa sähköisesti palautetta palveluista	50%	23%	3,39	5%
Omien mittauksien seuranta (esim. verenpaine)	47%	26%	3,29	4%
Potilasvahinkojen ja haittatapahtumien raportointi	45%	24%	3,3	5%
Pääsy katsomaan omia sosiaalihuollon asiakastietoja	43%	34%	3,1	5%
Omien terveyden seuranta (esim. painonhallinta, ruoka- ja liikuntapäiväkirja)	38%	33%	3,02	4%
Sähköinen ajanvaraus sosiaalihuoltoon	37%	39%	2,89	5%
Asiakastytyväisyys- ja vaikuttavuuslomakkeiden täyttäminen sähköisesti	35%	31%	3,02	5%
Riskitesti ja tiedot hoidontarpeen määrittämiseksi ja omatoimiseksi hoitamiseksi	29%	36%	2,82	5%
Osallistuminen terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimiseen	27%	39%	2,75	5%
Sähköinen palveluseteli	23%	39%	2,66	6%
Muiden potilaiden tai asiakkaiden antama sähköinen palaute	20%	48%	2,49	5%
Kaikkien kysymysten tärkeysarvioiden keskiarvo	48%	26%	3,33	5%

Hyppönen ym. 2014: Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi – kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL Raportti 33/2014

Pohjois-Karjala ja Päijät-Häme:

- työtoimintolaskennan perusteella ajanvaraajien työtä on säästetty 10-15% sähköisten ajanvarausten kautta aiempiin malleihin verrattuna
- ajanvaraustoimenpiteisiin on kulunut ennen sähköistä ajanvarausta n. 30% yhden sairaanhoitajan työtunneista, sähköistämällä tästä ajasta voitu vapauttaa ajanvarausta hoitaneiden ammattilaisten hoitoon yli 3 viikkoa vastaava työaika vuodessa
- sähköisen ajanvarauksen kautta on rauhoitettu puhelimesta asiakkaiden kanssa hoidettavia seikkoja n. kolmanneksella
- sähköisen ajanvarauksen kautta aikojen siirtoihin liittyvät puhelut ovat vähentyneet lähes 65 %
- ajanvarauksia pilotoineilla poliklinikoilla on raportoitu ajanvarausten siirtojen ja peruutusten vähenemisiä 11% samalla ajanjaksolla joissa muilla yksiköillä siirtomäärät ovat pysyneet lähes ennallaan
- ajanvarauksen ennakkoviestipalveluun liittyvien prosessimuutosten on arvioitu vähentäneen hoidonvaraajan kuormaa noin 30 %
- ajanvarauksia hoitaneiden ammattilaisten työn hallinnasta ja työssä jaksamisesta on raportoitu parantuneita tuloksia sähköisen ajanvarauksen käyttöönoton jälkeen
- erikoissairaanhoidon leikkausyksikössä, lasten ja nuorten poliklinikalla ja korva-, nenä- ja kurkku-tautien poliklinikalla suoritetuissa asiakastytyväisyyssmittauksissa
 - 60% on vastannut lapsensa aikaa koskevaan tekstiviestiin ja 40% omaa ajanvaraustaan koskevaan
 - 90% vastaajista haluaa jatkossakin käyttää tekstiviestipohjaisia ajanvarauspalveluja, jotka on koettu helpoksi käyttää sekä ajasta ja paikasta riippumattomaksi palveluksi
- suun terveydenhuollon ajanvarauksen verkkopalvelun käyttöön liittyvässä kyselyssä
 - 64% oli täysin tai lähes samaa mieltä väitteestä, että sähköinen ajanvarauspalvelu oli helppokäyttöinen
 - 63% mielestä sähköisen ajanvarauspalvelun myötä ajanvarauksen teko oli helpompaa kuin perinteinen ajanvaraus (soittamalla tai kirjeitse)
 - 88 % oli samaa mieltä siitä, että henkilöllisyys pysyy salassa käytettäessä sähköistä ajan-varausta
 - 81 % haluaa jatkossakin käyttää sähköistä ajanvarauspalvelua
- → Hyötymahdollisuuksia sekä ammattilaisten että asiakkaiden toiminnan tukemisessa, mutta myös palveluresurssien vapauttamisessa hallinnollisesta toiminnasta varsinaiseen asiakkaiden palveluun; hyvä esimerkki, kuinka tietoteknisillä ratkaisuilla pystytään "vapauttamaan ammattilaiset puhelimen ja kalenterin välistä"

- Kehittämiskohde:
 - Ajanvarauksen käyttöönotto ja valtakunnallinen saatavuus
- Nykytila:
 - Suuri asiakaskysyntä ajanvarauspalveluille. Joitakin palveluja paikallisina ja ei-yhteentoimivina, haasteita erityisesti taustajärjestelmä-integraatioissa. Julkinen sote jäljessä yksityisiä käyttöönotoissa. Uusia valtakunnallisia määrittelyjä ja uusi usean alueen palveluohjaus / ajanvarausratkaisu hyödynnettävissä.
- Tavoitetila 2020:
 - Asiointia ja ammattilaisten työtaakkaa helpottavat yhteentoimivat palvelut leviämässä kysyntälähtöisesti arkikäyttöön
 - Asiakkaan hakeutumista ja palvelujen ohjausta tukeva arkkitehtuuri ja yhteiset määrittelyt
 - Ajanvaraustiedot ja siirtyminen niistä jatkotoimenpiteisiin mahdollista Kanta/Omakanta kautta
 - Asiointi ja palvelutarpeen arviointi alueellisten tai palvelutuottajan omien palvelujen kautta
 - Taustajärjestelmien ja asiointiratkaisujen yhteentoimivuuden vaatimukset ja rajapinnat sitovia
 - Integrointi erityisesti puolesta-asiointiin (varaaminen lapselle), valinnanvapauteen ja palveluihin hakeutumiseen / palveluhakemistoon
 - turhat ja epäselvät palvelutapahtumat selkeytetty
 - kiinteä linkitys asiakaspolkujen ja palvelupakettien kehittämiseen
 - SOTE-uudistuksen osana käyttöönotettava valinnanvapausmalli hyödyntää ajanvaraustietojen saatavuutta