

# Hyvinvointia ja kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa

Terveydenhuollon sähköinen ajanvaraus –  
nykytilan kuvaus (syksy 2022)



**Euroopan unionin  
rahoittama**

NextGenerationEU

# Sisällysluettelo

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Sisällysluettelo</b> .....                    | <b>2</b>  |
| <b>1 Johdanto</b> .....                          | <b>3</b>  |
| <b>2 Sähköinen ajanvaraus Siun Sotessa</b> ..... | <b>3</b>  |
| 2.1 Keskussairaalan ajanvaraus (ESH).....        | 4         |
| 2.2 Terveysasemien ajanvaraus (PTH).....         | 5         |
| 2.3 Laboratorion ajanvaraus.....                 | 8         |
| 2.4 Röntgenin ajanvaraus.....                    | 8         |
| 2.5 Koronarokotusten ajanvaraus.....             | 9         |
| <b>3 Asiakkaiden kokemukset</b> .....            | <b>10</b> |
| <b>4 Ammattilaisten kokemukset</b> .....         | <b>11</b> |
| <b>5 Aineiston kerääminen ja tulkinta</b> .....  | <b>11</b> |
| <b>6 Kansalliset määrittelyt</b> .....           | <b>12</b> |
| <b>7 Johtopäätökset</b> .....                    | <b>14</b> |
| <b>8 Jatkokehittämisen suunnitelma</b> .....     | <b>17</b> |

**Tekijä**      Mika Sormunen, projektisuunnittelija, HyKe-hanke

# 1 Johdanto

Sähköinen ajanvaraus tarjoaa muiden etäpalveluiden lailla asiakkaille kustannustehokkaan ajasta ja paikasta riippumattoman palvelukanavan. Sähköisen ajanvarauksen tulee kuitenkin olla teknisesti pätevä, helppokäyttöinen ja todelliseen tarpeeseen vastaava. Rakennemuutoshankkeessa (2020–2021) tehdyn selvityksen mukaan Siun Soten ensivaiheen ohjausta sekä neuvontaa antaviin puhelinpalveluihin tulevista puheluista noin 27 % liittyy ajanvaraukseen.

Laboratoriokokeita ja koronarokotusasioita lukuun ottamatta asiakkaille on tarjolla aikoja sähköisesti varattavaksi varsin rajallinen määrä ja valikoima. Toisaalta Siun Soten alueen asukkaille 2021 tehdyssä kyselyssä (n=692) 86 % vastaajista asioisi ajanvarausasioissa mieluiten sähköisesti. Organisaatio voi saada hyötyä siitä, että asiakas käyttää omaa resurssiaan organisaation resurssien sijaan. Esimerkiksi koronarokotusten osalta vuositasolla voidaan säästää jopa 12 HTV:ta (laskennallisesti vuoden 2021 tarpeen mukaan, PATA-asiakaspalvelukeskus esiselvitysdokumentti 2022).

Sähköinen ajanvaraus liittyy vahvasti sote-uudistukseen ja erityisesti Suomen kestävän kasvun ohjelmaan. Tavoitteena on purkaa covid-19-pandemian aiheuttamaa sosiaali- ja terveydenhuollon hoitovelkaa, nopeuttaa hoitoon pääsyä ja edistää sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toteutumista. Näiden tavoitteiden saavuttamista edistetään hoitotakuuta edistävillä palvelumuotoilluilla digitaalisilla innovaatioilla.

## 2 Sähköinen ajanvaraus Siun Sotessa

Verkkoajanvaraus on ollut käytössä jo vuosista 2011–2012 lähtien joidenkin kuntien alueella ja viimeistään vuodesta 2017 lähtien koko Pohjois-Karjalan alueella Siun Soten myötä. Kaikkien Siun Soten alueeseen kuuluvien 13 paikkakunnan sähköinen ajanvaraus on keskitetty Siun Soten verkkosivuille. Käyttäjä voi päätyä sivuille myös toisen sivuston linkityksen kautta, kuten miunpalvelut.fi-sivustolta. Tarkasteluhetkellä Siun Soten verkkosivuilla on tarjolla viisi vaihtoehtoa:

- Keskussairaalan ajanvaraus
- Terveysasemien palvelujen ajanvaraus
- Laboratorion palvelujen ajanvaraus
- Röntgenin ajanvaraus
- Koronarokotusten ajanvaraus

Vaikka ajanvarauspalvelut ovat keskitettynä yhdelle verkkosivulle, on viiden ajanvarauspalvelun taustalla neljä erilaista teknistä ratkaisua. Käyttömäärät ja varausasteet vaihtelevat kokonaisuuksittain merkittävästi. Ajanvaraus voi olla yhteydessä mm. potilastietojärjestelmään, joka asettaa teknisille ratkaisuille omat haasteensa ja toisaalta sidonnaisuutensa. Siun Sotella on käytössään yli 200 erilaista järjestelmää, mikä tekee uudistuksista monimutkaisia ja kalliita.

Ajanvaraustapahtumia (valmis/varattu -tilassa tilastoidut) Siun Sotessa on pelkästään perusterveydenhuollon osalta ollut vuosittain yli 800 000. Vuonna 2021 perusterveydenhuollon ajanvaraustapahtumia oli jopa yli 1 100 000. Asiakkaan osuus näistä kaikista tapahtumista on pysytellyt vuosittain alle viidessä prosentissa, mikäli ei huomioida koronarokotuksiin keskittyntä ajanvarauspalvelua. Jos kuitenkin tarkastellaan sähköisesti varattavaksi merkittyjä aikoja (WEB-aikatyytit), oli asiakkaiden osuus 2021 tehdyistä varauksista jopa 26 %. Noin puolet saman vuoden WEB-aikatyyteistä oli henkilökunnan varaamia ja loput ajoista jäi käyttämättä.

## 2.1 Keskussairaalan ajanvaraus (ESH)

Asiakas voi varata ajan verkossa neljän toimipaikan palveluista. Palvelut ovat ihotautien ja allergologian poliklinikka, osasto 1G, synnytysvalmennus sekä vatsakeskus. Ajanvaraussivulla voidaan suodattaa luettelo varattavista ajoista päivän, palveluluokan, palvelun, toimipaikan ja vastaanottajan mukaan. Varauksen voi tehdä teknisesti kuka vain, mutta ajanvaraus toteutuu vain, mikäli asiakkuus yksikköön on jo entuudestaan olemassa ja verkkoajanvarauksesta on sovittu yksikön kanssa. Varaustietoihin vaaditaan henkilötiedot, henkilötunnus, yhteystiedot sekä käynnin syy. Muutokset ajanvaraukseen tehdään varausnumeron avulla. Vahva tunnistautuminen tuli käyttöön nykytilan kuvauksen viimeistelyvaiheessa marraskuussa 2022.

Vaikka keskussairaalan palveluissa tehdään merkittävä määrä ajanvarauksia, on asiakkaan itsensä varaamien aikojen osuus huomattavan pieni. Ajanvarausmääriä ja asiakkaan osuuksia ajanvarauksissa on esitetty taulukossa 1.

| Vuosi | Kaikki ajanvaraustapahtumat yhteensä (valmis/varattu -tilassa tilastoidut) | Asiakkaan itsensä varaamien aikojen osuus |
|-------|--|---|
| 2018  | 443 024  | 0,02 %                                    |
| 2019  | 457 358  | 0,08 %                                    |
| 2020  | 524 445  | 0,07 %                                    |
| 2021  | 548 670  | 0,14 %                                    |

Taulukko 1. Asiakkaiden varaamien aikojen osuus kaikista ajanvarauksista (ESH).

Mikäli tarkastellaan pelkästään niitä tilastoituja ajanvaraustyypppejä, jotka sisältävät lyhenteen ”WEB”, voidaan muodostaa käsitys varausasteista. Taulukossa 2 on esitetty kyseisiä WEB-ajanvaraustyypppejä ja asiakkaiden varaamien aikojen osuutta niistä.

| Vuosi | Kaikki tilastoidut WEB-ajanvaraustapahtumat (myös vapaat ajat) | Asiakkaan itsensä varaamien WEB-aikojen osuus |
|-------|--|---|
| 2018  | 2138   | 4,5 %   |
| 2019  | 4158   | 9,9 %   |
| 2020  | 3882   | 13,6 %  |
| 2021  | 3614   | 27,5 %  |

Taulukko 2. Tilastoidut WEB-ajanvaraukset ja asiakkaiden varaamien WEB-aikojen osuus (ESH).

Asiakkaiden itsensä varaamista WEB-ajoista valtaosa on valo- ja kylpyhoitoaikoja, synnytysvalmennusaikoja ja imetyspoliklinikan aikoja.

## 2.2 Terveysasemien ajanvaraus (PTH)

Ajanvarauspalvelu on teknisesti sama kuin keskussairaalan palveluissa. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus suodattaa luettelo kunnan perusteella. Käyttöä ei myöskään ole rajoitettu hoitosuhteen perusteella. Varaustietoihin vaaditaan henkilötiedot, henkilötunnus, yhteystiedot sekä käynnin syy. Tässäkin tapauksessa muutokset tehdään varausnumeron avulla. Vahva tunnistautuminen tuli käyttöön suurimpaan osaan palveluita nykytilan kuvauksen viimeistelyvaiheessa marraskuussa 2022.

Tarkasteluhetkellä elo-syyskuun vaihteessa 2022 erilaisia perusterveydenhuollon toimipaikkoja oli sähköisessä ajanvarauksessa 138. Erilaisia palveluita näissä toimipaikoissa on tarjolla 38 (kaikissa toimipaikoissa palveluita yhteensä 389.) Palvelut voivat olla esimerkiksi diabeteksen seurantakäynti, lastenneuvolan yhteydenottopyyntö tai säännöllinen injektiohoito. Palvelukategoriassa kuvataan mahdollisimman tarkasti varattavan ajan sisältöä. Palveluluokilla puolestaan kuvataan palveluita hieman yleisemmällä tasolla käsitteillä kuten suun terveydenhuolto, äitiysneuvola ja diabeteshoitajan vastaanotto. Toimipaikalla voi olla useita palveluluokkia ja palveluita. Tarkasteluhetkellä toimipaikoissa oli tarjolla yhteensä 211 erilaisten palveluluokkien toimintoja. Taulukossa 3 on esitetty eri palveluluokkien esiintyvyyttä.

| Palveluluokat        | Toimipaikkoja | Osuus palveluluokista | Osuus toimipaikoista |
|----------------------|---------------|-----------------------|----------------------|
| Koulu- ja opiskeluth | 76            | 36 %                  | 55,1 %               |
| Lastenneuvola        | 26            | 12,3 %                | 18,8 %               |
| Ehkäisyneuvola       | 21            | 10 %                  | 15,2 %               |

|                    |    |       |        |
|--------------------|----|-------|--------|
| Miepä              | 21 | 10 %  | 15,2 % |
| Äitiysneuvola      | 21 | 10 %  | 15,2 % |
| Fysioterapia       | 16 | 7,6 % | 11,6 % |
| Työttömien tt      | 12 | 5,7 % | 8,7 %  |
| Hoitajan vo        | 7  | 3,3 % | 5,1 %  |
| Diabeteshoitaja vo | 6  | 2,8 % | 4,3 %  |
| Suun th            | 5  | 2,4 % | 3,6 %  |

Taulukko 3. Palveluluokkien esiintyvyys.

Ajanvarauksen tyyppi jaettiin kahteen eri kategoriaan: Vastaanotto ja yhteydenottopyyntö. Yksittäisellä toimipaikalla voi olla käytössä joko toinen tai molemmat. Valtaosa tarkastelluista toimipaikoista (86,2 %) tarjosi yhteydenottopyynnön, kun vastaanotto oli käytettävissä 60,9 % toimipaikoista. Molempien kategorioiden palveluita oli tarjolla 46,4 % toimipaikoista.

Varattavan ajan kesto vaihteli 5–90 minuutin välillä. Eniten tarjolla oli 10 minuutin (47,8 % toimipaikoista) ja 15 minuutin (43,5 % toimipaikoista) aikoja, jotka olivat pääasiassa yhteydenottopyyntöjä. Vastaanottoajoista yleisimmin tarjolla oli 60 minuutin (39,9 % toimipaikoista) ja 30 minuutin (34,1 % toimipaikoista) aikoja.

Erilaisten palveluiden lisäksi tarkasteltiin myös aikojen saatavuutta asiakkaan näkökulmasta. Toimipaikkojen välillä oli suurta vaihtelua sekä saatavilla olevien aikojen määrässä että siinä, miten pitkälle ajalle aikoja oli saatavilla. Aikojen saatavuutta tarkasteltiin taulukon 4 mukaisen jaottelun avulla.

| Luokitus   | Osuus  |
|--|--------|
| <b>Kuukausittain.</b> Aikoja saatavilla pääsääntöisesti noin 1–3 päivänä kuukaudessa                       | 7,2 %  |
| <b>Viikoittain.</b> Aikoja saatavilla pääsääntöisesti noin yhtenä päivänä viikossa                         | 27,5 % |
| <b>Viikoittain 2–5.</b> Aikoja saatavilla pääsääntöisesti joka viikko 2-5kpl (useammin kuin yhtenä pv)     | 17,4 % |
| <b>Viikoittain yli 5.</b> Aikoja saatavilla pääsääntöisesti joka viikko yli 5kpl (useammin kuin yhtenä pv) | 39,9 % |
| <b>Päivittäin yli 5.</b> Aikoja saatavilla pääsääntöisesti jokaisena arkipäivänä yli 5kpl / pv             | 8 %    |

Taulukko 4. Aikojen saatavuus.

Kaikkia toimipaikkoja tarkastellessa aikoja on saatavilla hyvin vaihtelevasti. Toimipaikoista 39,9 % tarjoaa mahdollisuuden varata pääsääntöisesti viikoittain yli 5 eri ajankohtaa useamman kuin yhden päivän aikana. Toisaalta aikoja oli saatavilla pääsääntöisesti vain yhtenä päivänä viikossa yli neljäsosassa (27,5 %) toimipaikoista.

Vuosittain perusterveydenhuollossa tehdään huomattava määrä ajanvarauksia niin ammattilaisten kuin asiakkaidenkin toimesta. Taulukossa 5 on esitetty kaikki ”valmis”- ja ”varattu”-tilalla tilastoidut ajanvaraukset vuosittain sekä asiakkaiden osuus kaikista ajanvarauksista. Taulukko ei ota kantaa esimerkiksi siihen, ovatko kaikki ajanvaraustapahtumat todellisuudessa asiakastyötä sisältävää.

| <b>Vuosi</b> | <b>Kaikki ajanvaraustapahtumat yhteensä (valmis/varattu -tilassa tilastoidut)</b> | <b>Asiakkaan itsensä varaamien aikojen osuus</b> |
|--------------|---|--|
| 2018         | 816 985   | 2,3 %  |
| 2019         | 846 745   | 2,9 %  |
| 2020         | 939 758   | 3,2 %  |
| 2021         | 1 171 130   | 4,7 %  |

Taulukko 5. Asiakkaiden varaamien aikojen osuus kaikista ajanvarauksista (PTH).

Koronapandemia näkyy selvästi tilastoissa. Esimerkiksi vuonna 2021 koronaan liittyviä (näytteenotto, rokotteet) ajanvarauksia tilastoitiin potilastietojärjestelmässä yhteensä 242 921 kpl, mikä on noin 17 % osuus kaikista vuoden ajanvarauksista. On myös huomioitava, että koronarokotusten ajanvaraukseen suunniteltu erillinen palvelu otettiin käyttöön 8.3.2021. Kyseinen järjestelmä tuottaa tilastotietoa sen kautta tehdyistä varauksista suoraan, eivätkä kyseiset varaukset tilastoidu siten Business Intelligence (BI)-työkaluun. Mikäli erillisen koronarokotusten ajanvaraukseen suunnitellun palvelun tilastot (Internet-ajanvarauksia 118 728) yhdistetään potilastietojärjestelmän PTH-tilastointiin, oli asiakkaan osuus kaikista ajanvaraustapahtumista 14,4 % vuonna 2021.

Myös perusterveydenhuollon osalta voidaan muodostaa käsitys varausasteesta tarkastelemalla WEB-aikatyyppillä tilastoituja ajanvaraustapahtumia. WEB-aikatyyppillä tilastoituja ajanvaraustapahtumia on esitetty taulukossa 6.

| <b>Vuosi</b> | <b>Kaikki tilastoidut WEB-ajanvaraustapahtumat (myös vapaat ajat)</b> | <b>Asiakkaan itsensä varaamien WEB-aikojen osuus</b> |
|--------------|---|--|
| 2018         | 119 497   | 20,0 %   |
| 2019         | 158 936   | 19,8 %   |
| 2020         | 133 454   | 27,7 %   |

|      |         |        |
|------|---------|--------|
| 2021 | 245 323 | 26,4 % |
|------|---------|--------|

Taulukko 6. Tilastoidut WEB-ajanvaraukset ja asiakkaiden varaamien WEB-aikojen osuus.

## 2.3 Laboratorion ajanvaraus

Ajanvarauspalvelu toimii toimittajan omalla verkkosivulla, joka on julkaistu 29.9.2016. Palvelu ei ole pelkästään Siun Soten käytössä, sillä samasta ajanvarauspalvelusta voidaan varata aikoja myös esimerkiksi Mikkelin ja Kuopion toimipisteisiin.

Aluksi valitaan palvelu, jonka perusteella toimipaikat suodattuvat. Toimipaikan valinnan jälkeen sopiva aika valitaan avautuvasta kalenterista. Varaustietoihin merkitään henkilötiedot, yhteystiedot ja valinta mahdollista myöhempää yhteydenottoa varten. Muutokset tehdään varausnumeron avulla.

| Vuosi    | Kaikki ajanvaraustapahtumat yhteensä | Verkossa varattujen aikojen osuus |
|----------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 2020     | 107 803                              | 89,6 %                            |
| 2021     | 132 606                              | 89,6 %                            |
| 1–8/2022 | 89 519                               | 89,7 %                            |

Taulukko 7. Laboratorion sähköisen ajanvarauksen tietoja.

Ajanvaraus laboratorion palveluihin tehdään käytännössä puhelimitse tai verkossa. Lähes 90 % varauksista tehdään vuosittain verkkopalvelun kautta. Verkossa varattujen aikojen osuus on pysynyt lähes muuttumattomana ainakin vuodesta 2020 lähtien. Vuotta 2020 vanhempia tilastoja ei ole enää saatavilla. Ajanvaraustapahtumia ja verkossa varattujen aikojen osuutta on esitetty tarkemmin taulukossa 7.

## 2.4 Röntgenin ajanvaraus

Aluksi asiakkaalta vaaditaan vahva tunnistautuminen, jonka jälkeen siirrytään varsinaiseen ajanvarauspalveluun. Mikäli tutkimus on tilattu (olemassa oleva tutkimuspyyntö), voi käyttäjä valita itselleen ajan toimenpiteelle. Varattu aika voidaan myös poistaa saman palvelun avulla.

Taulukossa 8 on esitetty röntgenin ajanvaraustilastoja ja asiakkaiden sähköisesti varaamien aikojen osuutta.

| Vuosi | Kaikki ajanvaraustapahtumat yhteensä | Asiakkaan itsensä varaamien aikojen osuus |
|-------|--------------------------------------|---|
| 2019  | 151 806                              | 1,3 %                                     |



|      |         |       |
|------|---------|-------|
| 2020 | 200 028 | 2 %   |
| 2021 | 207 869 | 2,9 % |

Taulukko 8. Röntgenin ajanvaraustapahtumat ja asiakkaiden varaamien aikojen osuus.

## 2.5 Koronarokotusten ajanvaraus

Ajanvarauspalvelu pohjautuu erilliseen selainpohjaiseen ratkaisuun, joka on ollut Siun Sotella käytössä 8.3.2021 alkaen. Palvelusta voidaan tuottaa tilastoa kaikista varatuista ajoista, joissa ei kuitenkaan eritellä mahdollisesti ammattilaisen varaamia aikoja. Palvelussa valitaan ensiksi rokotteen järjestysnumero, jonka jälkeen valitaan toimipaikka. Toimipaikan valinnan jälkeen valitaan asiakasryhmä ja päivämäärä. Varattu aika voidaan myöhemmin perua varausnumeron ja henkilötunnuksen (tai syntymäajan) avulla.

| <b>Vuosi 2021</b> | <b>Internet-ajanvarauksia</b> | <b>Varausaste (eVarauksen kautta varattavista ajoista)</b> |
|-------------------|-------------------------------|--|
| Maaliskuu         | 7433                          | 91 %   |
| Huhtikuu          | 20 747                        | 96 %   |
| Toukokuu          | 18 952                        | 100 %  |
| Kesäkuu           | 24 186                        | 99 %   |
| Heinäkuu          | 13 997                        | 98 %   |
| Elokuu            | 7795                          | 90 %   |
| Syyskuu           | 5852                          | 81 %   |
| Lokakuu           | 3417                          | 73 %   |
| Marraskuu         | 3345                          | 76 %   |
| Joulukuu          | 13 004                        | 93 %   |
| <b>Vuosi 2022</b> | <b>Internet-ajanvarauksia</b> | <b>Varausaste (eVarauksen kautta varattavista ajoista)</b> |
| Tammikuu          | 28 615                        | 94 %   |
| Helmikuu          | 7835                          | 49 %   |
| Maaliskuu         | 2692                          | 67 %   |



## 4 Ammattilaisten kokemukset

Siun Soten yksiköiden esihenkilöille suunnatussa kyselyssä keväällä 2022 kartoitettiin käytössä olevia etäasioinnin palveluja ja toiveita uusille käyttöönotoille. Kyselyn toteutti Tulevaisuuden sotekeskushankkeen etäasioinnin tiimi. Kysely lähetettiin noin 400 esihenkilölle, vastauksia saatiin noin yhteensä 102kpl. Valtaosa vastauksista tuli terveys- ja sairaanhoitopalveluista (40 %) ja ikäihmisten palveluista (37 %), loput perhe- ja sosiaalipalveluista (23 %). Kyselyssä kysyttiin myös kansalaisille suunnatusta sähköisestä ajanvarauksesta. Vastaajista 79 % ilmoitti, ettei kyseistä palvelua ole heillä käytössä. Kiinnostuneita käyttöönotosta oli 7 % ja palvelu oli kyselyn aikaan käytössä 19 % vastauksista.

Syksyllä 2022 toteutettiin kysely terveysasemien esimiehille ja sähköisen ajanvarauksen vastuuhenkilöille. Vastauksia saatiin 24 kpl 18 eri terveysasemalta. Kolmen terveysaseman vastausten perusteella sähköinen ajanvaraus ei ole kyseisessä yksikössä käytössä lainkaan. Vastausten perusteella mikään terveysasema ei tarjoa pelkästään yhteydenottoopyyntöjä. Kyselyn tulosten perusteella vain puolet yksiköistä seuraa aikojen tarkoituksenmukaisuutta. Vastausten perusteella yksiköt tarvitsevat neuvontaa, ohjausta tai palvelumuotoilua asiakkaiden ohjaukseen ja ylipäättään tukea laajempaa käyttöönottoa edistämään.

## 5 Aineiston kerääminen ja tulkinta

Aineiston kerääminen on tehty mahdollisimman hyvin asiakkaan näkökulmasta katsottuna syksyllä 2022. Esimerkiksi erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon palvelujen saatavuutta on kartoitettu Siun Soten sähköisen ajanvaraussivun avulla. Tällä tavoin aineisto vastaa mahdollisimman todenmukaisesti asiakkaan kokemusta sähköisestä ajanvarauksesta. Aineiston keräämisen aikana pieni osa toimipaikoista poistui valinnoista, muutama toimipaikka puolestaan tuli uutena listalle valittavaksi. Lisäksi vahva tunnistautuminen tuli käyttöön erikoissairaanhoidon ja perusterveyden huollon sähköiseen ajanvaraukseen nykytilan kuvauksen viimeistelyvaiheessa marraskuussa 2022.

Lopulta erilaisia toimipaikkoja tarkasteltiin perusterveydenhuollon osalta 138 kappaletta ja näiden sisällä 38 erilaista (yhteensä kaikissa toimipaikoissa 389) tarjolla olevaa palvelua. Ajanvarausjärjestelmän hallintasivuilla on listattuna erilaisia toimipisteitä 356, ammattilaisia 629 ja erilaisia aikatyyppejä (=palveluita) 65. Erikoissairaanhoidon osalta vastaavasti järjestelmässä on tieto 103 toimipisteestä ja 14 aikatyypistä. Asiakkaalle näyttäytyvät määrät ovat kuitenkin toimipisteiden osalta 4 ja aikatyyppeiden osalta 9. Asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna palvelun saatavuus näyttäytyy siis hyvin eri tavalla kuin pelkästään järjestelmän tietoja tarkastellessa.

Palvelun todellista saatavuutta asiakkaalle sähköisen ajanvarauksen kautta kuvataan sillä, onko aikoja tarjolla esimerkiksi päivittäin, viikoittain vai kuukausittain. Eri toimipaikkojen välillä oli suurta vaihtelua siinä, miten pitkälle tulevaisuuteen aikoja oli avattu varattavaksi. Toisaalta varattavia aikoja saattoi näkyä joissain tapauksissa yli kuukaudenkin päästä tarkasteluhetkeen nähden, mikä selittyyne hoitojonoilla. On myös huomioitava, että sähköisen ajanvarauksen käyttöä on rajoitettu tai muokattu osassa palveluita koronapandemian aiheuttaman poikkeustilanteen vuoksi.

Julkisesti saatavilla olevaa tietoa on täydennetty Siun Sotella käytössä olevista raportointityökaluista, joita on useita. Useimmista raportointityökaluista saatava tilastotieto perustuu ammattilaisen valintoihin, jolloin tietojen luotettavuus on usein riippuvainen tehtyjen valintojen oikeellisuudesta. Eri järjestelmien tuottamat raportit poikkeavat toisistaan. Esimerkiksi kahden eri raportointijärjestelmän tilastoja vertaillen erot voivat kuukausittain tarkasteltuna olla suuriakin, mutta vuositasolla tarkasteltuna erot tasoittuvat. Erot voivat selittyä mm. tietojen muokkauksella, tilastointijärjestelmän taustasääntöjen muokkauksella sekä valitun suodatuksen asianmukaisuudella. Poikkeuksena tähän mm. koronarokotusaikojen varaus omasta ajanvarausjärjestelmästä, joka tuottaa Internetissä tehtyjä ajanvaraustilastoja suoraan. Laboratorion sähköisen ajanvarauksen osalta tilastot on saatu suoraan järjestelmän toimittajalta.

## 6 Kansalliset määrittelyt

Terveystieteiden sähköiselle ajanvaraukselle on olemassa kansalliset määrittelyt (THL), joiden tarkoituksena on helpottaa asiakkaan asiointia sosiaali- ja terveyspalveluissa ja vähentää riippuvuutta palveluajoista. Tavoitteena on toteuttaa sähköiset ratkaisut niin, että päällekkäisen tai kaksinkertaisen työn osuus vähenee. Hyvin suunnitellun ja toimivan ajanvarausjärjestelmän myötä tietojen manuaalinen käsittely vähenee, eikä ammattilaisten tarvitse toistaa asiakkaiden tekemiä ajanvaraukseen liittyviä toimenpiteitä.

Sähköiseen ajanvaraukseen voi liittyä muita palveluita ennen tai jälkeen varsinaista ajanvarausta. Ennen ajanvarausta voidaan tehdä muun muassa hoitotarpeen arviointi ja varauksen jälkeen esimerkiksi esitietokysely tai maksutapahtuma. Asiakkaalle on tarjottava riittävä määrä vaihtoehtoja asiointiin.

Ajanvarauspalvelun vaatimuksia on esitetty taulukossa 10 (THL, 2020).

| Tietojärjestelmäpalvelu   | Ajanvarauspalvelu (AV)   |
|---------------------------|--|
| Käyttötarkoitus           | Tarjoaa asiakkaalle / ulkoiselle varaajalle käyttöliittymän, jonka kautta voidaan katsella varaustuotteen vapaita aikoja ja suorittaa ajanvarauspalveluita kuten ajan varaaminen. Alueellinen tai paikallinen palvelu, joka voi myös yhdistää tietoja useista taustajärjestelmistä.      |
| Käyttäjät/käyttäjätarpeet | Asiakas, puolesta-asioija  |
| Toiminnot                 | Ajanvarausten hallinta (vapaiden aikojen kyselyt, aikojen varaaminen, peruminen, siirtäminen)<br>Varattujen aikojen hakeminen<br>Tulee linkittyä varaustuotteiden hallintaan, voi toimia asiakkaan asiointiprosessia ohjaavan palvelun tai järjestelmän ohjaamana (esim. palveluohjain). |
| Tietosisällöt             | Käyttää: tiedot varaustuotteiden vapaista ajoista<br>Tuottaa: ajanvarausasiakirja, tiedot asiakkaalle varatuista ajoista.  |

|            |  |
|------------|--|
|            | <p>Voi tuottaa: asiakkaan kalenteritiedot, palvelutapahtumatiedot.</p> <p>Voi käyttää: tiedot varaustuotteista, asiakaspolun tai asiakasprosessin ohjaustiedot</p>   |
| Rajapinnat | <p>Ajanvarausasiakirja (ajanvarausasiakirjan muodostaja, ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä)</p> <p>Resurssienhallintaintegraatiot (mikäli toimii erillään resursseja hallinnoivasta järjestelmästä)</p> <p>Asiakkaan kalenteri-integraatio</p> <p>Asiakkaan tunnistautuminen (Kanta-palvelujen kautta saatavien tietojen katseluun vahva tunnistautuminen, ajanvaraustoimenpiteitä esim. tekstiviestiehdotuksen hyväksyminen mahdollista suorittaa myös ilman erillisiä samassa yhteydessä tehtäviä tunnistautumistoimenpiteitä)</p> <p>Voi toimia ajanvarauskutsun vastaanottajana</p> <p>Nojautuu varaustuotteiden hallinnassa tehtyjen varaustuotteiden konfigurointiin; ratkaisumallina voidaan käyttää esim. varaustuotteiden tietojen lataamista suoraan asiointin hallintapalveluista tai integraatiopalvelujen kautta.</p> <p>Voi tukea tunnistamisen federointia kansallisten (suomi.fi, Omakanta) ja alueellisten palvelujen välillä (asiakkaan kertakirjautuminen).</p> |

Taulukko 10. Sähköisen ajanvarauksen kansallisia vaatimuksia.

Ajanvarauspalvelun (ja Omakannan) vaatimukset ovat:

AV01: Ajanvarauspalvelun tulee pystyä suoraan tai muiden palvelujen kautta tekemään taustajärjestelmiin kohdistuvissa resurssienhallintaintegraatioissa aikojen kyselyjä ja muita ajanvaraustoimenpiteitä.

AV02: Ajanvarauspalvelu voi toimia palveluohjaimen tai muun asiointiprosessia ohjaavan järjestelmän ohjaamana.

AV03: Ajanvarauspalvelu tai siihen liittyvä palveluohjain voi toimia ajanvarauskutsujen vastaanottajana siten, että ajanvarauskutsun perusteella siirrytään suoraan perumaan tai siirtämään aiemmin tehtyä ajanvarausta ajanvarauskutsussa saatavan ajanvaraustunnisteen (Appointment) perusteella.

AV04: Ajanvarauspalvelun tulisi pystyä muodostamaan asiakkaan kalenterimerkintä iCalendar-soveltamisohjeen mukaisesti.

AV05: Ajanvarauspalvelun tulee pystyä suoraan tai muiden palvelujen kautta toimimaan ajanvarausasiakirjan muodostajana.

AV06: Ajanvarauspalvelun tulee pystyä suoraan tai muiden palvelujen kautta toimimaan ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä.

AV07: menneisyydessä oleviin tapahtumiin kohdistuvien ajanvarausten tiedot tulee erottaa tulevaisuudessa oleviin tapahtumiin kohdistuvista asiakkailla tietoja näytettäessä.

AV08: Ajanvarauspalvelu tai siihen liittyvä palveluohjain voi toimia ajanvarauskutsujen vastaanottajana siten, että ajanvarauskutsun perusteella siirrytään varaamaan asiakkaalle aikaa sellaisesta palvelusta, jota vastaa ajanvarauskutsussa saatua palvelun luokkaa tai nimikettä (Service).

AV09: Ajanvarauspalvelu noudattaa käytettävissä tunnistautumiskäytännöissä tunnistamisen ja käytöhallinnan vaatimuksia TP01, TP02.

AV10: Ajanvaraustietoja asiakkaalle esittävän palvelun ei tule näyttää asiakkaalle ajanvarausasiakirjaan liittyvän ajanvarauksen tietoja, mikäli kyseessä on ammattilaisen tekemä ajanvaraus, johon liittyvän palvelutapahtuman tietojen näkymisen ammattilainen on viivästännyt.

Sote-palvelujen sähköisen ajanvarauksen tavoitteen ratkaisuihin liittyviä toiminnallisia ja laadullisia tavoitteita ovat (THL, 2020):

- asiakkaille aikariippumattomuuden, liikkuvuuden, valinnanvapauden ja hakeutumismahdollisuuksien tukeminen, omiin palveluihin sitoutumisen ja vaikuttamisen tukeminen, ymmärrettävyys ja odotusaikojen lyheneminen
- ammattilaisille turhan hallinnollisen työn välttäminen, kuormituksen tasaantuminen, ratkaisujen riittävä testaaminen ja helppokäyttöisyys
- palvelujen tuottajille ja järjestäjille käyttämättömien aikojen vähentäminen, prosessien sujuvuus yli organisaatorajojen, omien resurssien käytön hallinnointivalta ja hoitoon pääsyn sekä sen seurannan tukeminen.

Tarkemmat määrittelyt esimerkiksi Omakantaan ja asiakkaan tai puolesta asiointissa tunnistautumiseen liittyen on kuvattu samaisessa THL:n dokumentissa.

## 7 Johtopäätökset

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. Sähköistä ajanvarausta ei ole erikseen mainittu tai sen osuutta määritelty, mutta tavoitteena on sen mahdollisimman laaja käyttö kansallisten määrittelyjen mukaisesti. Finsote 2020-tutkimuksen (THL, 2020) mukaan koko maassa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttäneistä sähköisesti oli asioinut 25,8 %. Pohjois-Karjalassa vastaava osuus oli 18,4 %.

Ajanvarauksen osalta asiakkaiden tekemien ajanvarausten osuus vaihtelee suuresti Siun Soten alueella eri palveluiden välillä. Perusterveydenhuollon osalta vuonna 2021 kaikista ajanvarauksista vain 4,7 % oli asiakkaan itsensä tekemiä, kun erikoissairaanhoidossa vastaava osuus samana vuonna oli vain 0,14 %. Röntgenin sähköisen ajanvarauksen kautta varattiin puolestaan 2,9 % kaikista ajoista kyseisenä vuonna. Erikoissairaanhoidon osalta on huomioitava, että asiakas tarvitsee entuudestaan voimassa olevan asiakassuhteen ja/tai lähetteen ennen kuin voi hyödyntää sähköistä ajanvarausta. Sähköisen ajanvarauksen kautta varattavat ajat liittyivät hyvin kapeaan alueeseen palveluita, mikä osaltaan johtaa vaatimattomampaan varausasteeseen asiakkaiden osalta.

Koronarokotusten ajanvaraukseen tehty palvelu otettiin käyttöön 8.3.2021. Maaliskuusta 2021 samaisen vuoden loppuun mennessä asiakkaiden tekemiä ajanvarauksia oli puolet (50,9 %) kaikista koronarokotusajoista. Kuukausitasolla asiakkaiden tekemien varausten osuus oli jopa 91,8 % (huhtikuu). Jopa mainittuja lukuja tärkeämpi tilasto on varausaste. Se kertoo tiedon siitä, miten suuri osuus tarjolla olevista ajoista varattiin. Varausaste kymmenen kuukauden tarkastelujakson ajalla 2021 seitsemänä kuukautena oli yli 90 %. Se kertoo siitä, että asiakkaat käyttävät palvelua mikä on suunniteltu asianmukaisesti asiakkaiden tarpeisiin, sitä on riittävän helppo käyttää ja aikoja on tarjolla riittävästi.

Sähköiset palvelut ovat jo suurelta osin korvanneet perinteisempiä palveluita, kuten paikan päällä asioimisen ja puhelinasioinnin. Tästä huolimatta osa ihmisistä haluaa asioida tai olosuhteiden vuoksi asioi mm. puhelimitse. Sähköisiä palveluita suunniteltaessa ei voi siis unohtaa vaihtoehtoisia tapoja hoitaa asioita, vaan erilaisten tapojen tulee toimia keskenään sujuvasti. Usein hoidettavat asiat linkittyvät useaan eri asiaan, esimerkiksi ajanvaraukseen voi liittyä erilaisten lomakkeiden täyttöö ja laboratorioissa asiointia. On tärkeää suunnitella palvelut niin, että niistä on todellista hyötyä sekä ammattilaisille että asiakkaille. Asiakkaalle tulee tarjota mahdollisimman kattavasti ja joustavasti mahdollisuus hoitaa omia asioitaan. Kun asiakkaalle tarjotaan toimivat välineet asioiden hoitoon, vähentää se samalla ammattilaisten työtaakkaa. Hyvin suunniteltu palvelu hyödyttää siis kaikkia. THL:n (2022) näkemyksiä tavoitetilassa saavutettavista hyödyistä kuvataan kuvassa 1.



### Asiakas

- säästää perinteisiä käyntejä ja yhteydenottoja
- aika- ja paikkariippumattomuus, liikkuvuuden tukeminen
- valinnanvapauden ja hakeutumismahdollisuuksien tukeminen
- omiin palveluihin sitoutuminen ja vaikuttaminen, ymmärrettävyys
- odotusaikojen lyheneminen
- tiedon puutteesta johtuvien päällekkäisten varausten välttäminen erityisesti paljon palveluja käyttävillä asiakkaila
- fyysisten asiointien suunnittelu esim. samalle päivälle



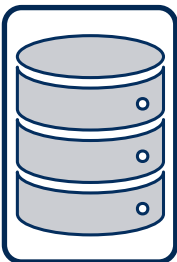
### Ammattilainen

- resurssien vapautuminen muuhun työhön hallinnollisista tehtävistä ja yhteydenotoista
- parantunut kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta
- hallinnollisen työn vähentäminen (osa asiakkaista itsepalvelukanaviin, manuaalisen työn vähennys)
- kuormituksen tasaantuminen ja työn hallinta
- riittävä testaaminen ja helppokäyttöisyys



### Palvelujen tuottaja ja järjestäjä

- tuottaja hallinnoi omien resurssien käyttöä
- käyttämättömien aikojen vähentäminen, palvelutaso
- prosessien sujuvuus yli organisaatorajojen
- linkitys hoitoonpääsyn seurantaan
- yhdenmukainen tieto tietojohdamisen ja tutkimuksen tarpeisiin (myös kansallisesti)



### Tukitoimet, tietojärjestelmät, rajapinnat ja standardit

- yhdenmukaisuus palvelujen kuvaamisessa ja ajanvaraustietojen käsittelyssä
- tietoturvallisuuden parantuminen
- yhteydet taustajärjestelmiin ja asiointiprosessiin
- yhteistyön riittävän pitkäjänteinen ohjaus ja koordinointi
- tietojen valtakunnallinen saatavuus (Kanta), alueellinen asiointipalvelujen kehittämisen pääfokus
- mittarit ja arviointi (ajanvaraus osa mm. OECD-indikaattoreita)

KUVA 1. SÄHKÖINEN SOTE-PALVELUJEN AJANVARAUS: TAVOITETILAN TIIVISTYS (THL, 2022)



## 8 Jatkokehittämisen suunnitelma

Kehittämistoimenpiteet sähköisen ajanvarauksen käytön laajentamiseksi pohjautuvat asiakkaiden tarpeisiin, mutta pyrkivät helpottamaan myös yksiköiden työtaakkaa. Asiakkaan näkökulmasta sähköinen ajanvaraus tarjoaa ajasta ja paikasta riippumattoman palvelukanavan, mutta sisällön tulee myös vastata kysyntää. Sähköisesti varattavien aikojen tarpeenmukaisuutta tulisi seurata, jotta konkreettista hyötyä voidaan saada. Ammattilaisen tai asiakkaan näkökulmasta ei ole hyödyllistä tarjota esimerkiksi aikoja, joiden varausaste jää matalaksi. Kehittämistoimenpiteiden olennaisia painopisteitä ovat asiakkaiden ja yksiköiden tarpeet, toimenpiteiden tarkoituksenmukaisuus ja toteutettavuus sekä yksiköiden tukeminen muutoksessa.

Kuvassa 2 on esitetty konkreettisesti asiakkaan näkökulmasta nykytila ja jatkokehittämisen tavoite. Asiakkaan valinnanmahdollisuutta voidaan lisätä jo saatavilla olevien aikojen määrää lisäämällä.



**KUVA 2. ASIAKKAAN NÄKÖKULMA SÄHKÖISESSÄ AJANVARAUKSESSA, NYKYTILA JA TAVOITETILA.**

Kehittämistoimenpiteiden onnistunut toteutuminen vaatii toimenpiteiden, aikataulun ja vastuutahon määrittelyä. Lisäksi toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ennalta määritellyillä mittareilla, jotta toimenpiteiden vaikuttavuutta voidaan arvioida ja tehdä tarvittaessa muutoksia. Taulukkoon 11 on koostettu toimeenpanosuunnitelman muodossa alustavalla tasolla näitä kokonaisuuksia.

Keskeistä suunnitelluissa toimenpiteissä on yksikön yksilöllisen tilanteen suhteuttaminen yleisiin suosituksiin ja ohjeistuksiin. Lisäksi saumaton yhteistyö eri toimijoiden välillä sujuvoittaa tavoitteisiin pääsyä ja helpottaa jatkokehittämistä. Esimerkiksi mikäli yksikön kanssa todetaan yhteisessä suunnitteluvaiheessa tarve uudelle sähköisesti varattavalle aikatyypille, hoidetaan asiaa eteenpäin tietotuotannon kanssa.

| Osion kuvaus   | Vastuutaho                              | Toimenpiteet  | Aikataulu                                     | Seurantamittari                          |
|--|---|---|---|--|
| Nykytilan kartoitus toimipaikkakohtaisesti   | Yksiköt, projektisuunnittelija          | Sähköisesti varattavia aikoja tarkastellaan toimipaikkakohtaisesti  | 2022–2023                                     | Tehty K / E                              |
| Kysely sähköisestä ajanvarauksesta terveysasemien esimiehille ja vastuuhenkilöille   | Projektisuunnittelija, opiskelija       | Kysely suunnitellaan, toteutetaan ja analysoidaan terveystieteiden maisteriohjelman opiskelijan toimesta                          | Syksy 2022                                    | Tehty K / E                              |
| Palvelualueiden johdon tiedottaminen sähköisen ajanvarauksen nykytilasta   | Projektisuunnittelija, opiskelija       | Sähköisen ajanvarauksen nykytilan kuvaus ja kyselyn tulokset käydään läpi palvelualueiden johdon ja yksiköiden esimiesten kanssa. | Syksy 2022                                    | Tehty K / E                              |
| Kysely sähköisestä ajanvarauksesta muiden palvelualueiden (suun th, miepä, neuvola, opiskelija th, kuntoutus) esimiehille ja vastuuhenkilöille | Projektisuunnittelija                   | Kysely suunnitellaan, toteutetaan ja analysoidaan projektisuunnittelijan toimesta   | Tarvittaessa / palvelualueen tilanteen mukaan | Tehty K / E                              |
| Kyselyn tulokset läpikäynti  | Projektisuunnittelija                   | Sähköisen ajanvarauksen kyselyn tulokset käydään läpi palvelualueiden johdon ja yksiköiden esimiesten kanssa.                     | Tarvittaessa / palvelualueen tilanteen mukaan | Tehty K / E                              |
| Yksiköiden tukeminen sähköisen ajanvarauksen käyttöönotossa / laajentamisessa  | Projektisuunnittelija, muutosvalmentaja | Yksiköitä tuetaan ja neuvotaan sähköisen ajanvarauksen käytössä yhdessä sovitulla tasolla   | 2023  | Tehty K / E, yksiköitä läpikäyty x määrä |
| Sähköisesti varattavien aikojen  | Yksiköiden vastuuhenkilöt               | Sähköinen ajanvaraus tarjoaa asiakkaille  | Jatkuva                                       | Sähköisesti varattavia aikoja            |

|  |                           |  |         |  |
|--|---------------------------|--|---------|--|
| määrän lisääntyminen                                 |                           | enemmän ja erilaisia aikoja varattavaksi   |         | suhteessa edelliseen vuoteen + %                           |
| Sähköisesti varattavien aikojen tarpeenmukaisuus     | Yksiköiden vastuuhenkilöt | Sähköisen ajanvarauksen tarpeenmukaisuutta arvioidaan asiakkaiden toiveiden ja yksikön resurssien mukaan | Jatkuva | Varausaste tarjolla olevista ajoista mahdollisimman korkea |
| Sähköisesti varattavien aikatyyppien lisäys/muokkaus | Tietotuotanto             | WEB-aikatyyppejä lisätään/muokataan tarpeita vastaaviksi   | Jatkuva | Uusia WEB-aikatyyppejä luotu 2022 jälkeen K / E            |

Taulukko 11. Alustavan tason toimeenpanosuunnitelma.