

Sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet

SADe-ohjelma
Sote-palvelukokonaisuus
30.11.2015

Tekijät: Juha Mykkänen, Pirkko Kortekangas, Aki Miettinen, Marko Suhonen

Dokumentin versio 1.2 (suppean asiantuntijalausuntokierroksen perusteella muokattu)

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Käsitteiden määritelmät.....	3
2.1	Ajanvarauksen ydinkäsitteiden määritelmät	3
2.2	Palveluohjauksen ja palveluihin hakeutumisen keskeisten käsitteiden määritelmät.....	8
2.3	Keskeisten peruskäsitteiden määritelmät	11
3	Käsittemallit	15
3.1	Ajanvarauksen ydinkäsitteet	15
3.2	Ydinkäsitteiden suhteet tapahtumiin, toimintoihin ja palveluihin.....	17
3.3	Resurssikäsitteet.....	18
3.4	Kalenterit, kalenterityypit ja aikavälit.....	19
3.5	Asiakastarve ja asiakaspolku	20
4	Lähteet.....	22

1 Johdanto

Tämä dokumentti on tehty osana SADe-ohjelman ajanvarauksen tukiprojektia vuosina 2014-2015. Sen päätarkoituksena on kuvata keskeisten ajanvaraukseen liittyvien käsitteiden määritelmät ja suhteet. Dokumentissa käytettäviä käsitteitä hyödynnetään erityisesti SADe-ohjelman sosiaali- ja terveydenhuollon - palvelukokonaisuuden valtakunnallisissa määrittelyissä ajanvaraus- ja palveluohjausratkaisuihin liittyen.

Dokumentin lähteenä on erityisesti käytetty THL:ssää tehtyä terveydenhuollon käsittemallityötä [THL 2014]. Tämä määrittely nojautuu ja perustuu pääasiallisesti edellä mainittuun käsittemallityöhön ja pyrkii tarkentamaan sitä tarvittavin osin ajanvarausnäkökulmasta. Tässä dokumentissa esimerkiksi termillä *asiakas* viitataan kyseisen käsittemäärittelyn käsitteeseen *henkilöasiakas*.

Dokumentin luku 2 kokoaa keskeisten käsitteiden määritelmät. Luvussa 3 kuvataan keskeisimpien käsitteiden suhteita käsittemallien avulla. Kuvattavat mallit eivät ole tietomalleja, joiden avulla kuvattaisiin ratkaisussa (kuten sähköiset palvelut tai tietokannat) käytettäviä tietosisältöjä, vaan kuvattavat käsitteet määritelmineen kuvaavat ”tosimaailman” käsitteitä ja niiden suhteita.

2 Käsitteiden määritelmät

2.1 Ajanvarauksen ydinkäsitteiden määritelmät

aikaväli

ajanjakso, jolla on alku- ja loppuaika ja johon voidaan kohdistaa ajanvaraus

Lisätietoja:

Yksi ajanvaraus voi viedä yhden tai useamman aikavälin. Aikavälit voivat olla myös vapaita tai alustavasti varattuja. Ajanvaraukseen liittyvään varaustuotteen, asiakkaan tai resurssin kalenteriin tehdyt aikavälit liittyvät yleensä suunnitellun *tapahtuman* tapahtumahetkeen.

Muulla esitellyt määritelmät:

tiedetty ajanjakso; aika, joka sijoittuu alku- ja loppuajankohtien väliin [Wikisanakirja 2015]
aikavälit (slot) ovat tunnistettavissa olevia ajanjaksoja, joita voidaan varata [HL7 2007]

ajanvaraus

toimenpide, jonka kautta asiakkaalle sitoudutaan tuottamaan tietty palvelu tietyssä ajanhetkenä

Lisätietoja:

Palveluntuottaja sitoo resurssejaan varaustuotteisiin, joihin varaus kohdistuu. Varaus kohdistuu varaustuotteeseen tietyllä ajanhetkellä (palvelutuotteen kalenteriin) kuvaten kyseisenä ajankohtana toteutettavan tapahtuman, joka sitoudutaan tai on sitouduttu toteuttamaan. Varaustuotteella on ajanvarauskalenteri, josta on varattavissa aikavälejä. Ajanvarausta ei voi olla olemassa ilman asiakasta, varaustuotetta ja aikaväliä.

Muulla esitellyt määritelmät:

ajanvarauksella sidotaan resurssi tiettyyn tapahtumaan [THL 2014]
ajanvaraukset ovat ajanvaraustaulun varattuja aikoja, jotka vievät ajanvaraustaulusta yhden tai useamman aikavälin [HL7 2007]

FHIR appointment "A booking of a healthcare event among patient(s), practitioner(s), related person(s) and/or device(s) for a specific date/time. This may result in one or more Encounter(s)."

Lähikäsitteitä:

Stakes 2002 määritelmä, johon sisältyvä englanninkielinen termi on ristiriidassa FHIR määritelmän kanssa : *Ajanvarauskäynti* (appointment) on käynti, johon on varattu aika etukäteen.

Ajanvarauskäyntejä voivat olla esimerkiksi ensi- ja uusintakäynti. Aikoja tai aikavälejä voi olla varattuna yksi tai useampia yhtä palvelutapahtumaa varten. Ajanvarauskäynnistä kuvataan palvelun ja/tai resurssin käyttö, henkilöt, jotka ovat vastuussa ajan varaamisesta sekä muut ajanvaraukseen liittyvät tiedot (HL7 2003). [HL7 2007].

Katso Palvelutuote.

ajanvarausasiakirja

yhtä ajanvarausta kuvaava tietojoukko, jonka avulla voidaan toteuttaa ajanvarausta koskevien tietojen välitystä

Lisätietoja:

Ajanvarauksen elinkaaren aikana ajanvarausasiakirjasta voi muodostua useita versioita eri tiloissa. Ajanvarausasiakirja kuvaa varatun tai varattavan tapahtuman tietoja. Ajanvarausasiakirjalla voidaan ilmaista ennen tapahtuman toteutumista tehtävä suunnitelma (mitä tullaan tekemään), tilaus (missä tullaan tekemään), varaus (milloin tullaan tekemään), ja mahdollisesti tarvittavia lisätietoja kuten palveluun kohdistuvan ajanvarauksen ohjaus- ja seurantatietoja sekä ajanvarauksesta näytettäviä perustietoja [eKat 2008]. Ajanvarausasiakirjasta voidaan tehdä uusia versioita, kun ajanvarauksen tila muuttuu.

asiointitapa

asiakkaan ja ammattihenkilön välistä kohtaamistilanteen puitteiden kuvaus

Lisätietoja:

Asiointitapa kuvaa asiakkaalle tarjottavan palvelun toteutustapaa kontaktin tosiaikaisuuden ja osapuolten sijainnin osalta, jota käytetään palvelun sisältöä kuvaavan *palvelunimikkeen* ohella. Asiointitapa ilmoitetaan THL asiointitapaluokituksella (2015)

Lähikäsitteitä:

Viitaten FHIR määritelmään käsitteestä *appointment*: "A booking of a healthcare event among patient(s), practitioner(s), related person(s) and/or device(s) for a specific date/time. This may result in one or more Encounter(s).", *asiointi* vastaa tässä käsitelmäärittelyssä sanaa *encounter* ja *tapahtuma* sanaa *event* .

kalenteri

varaustuotteen, asiakkaan tai resurssin vapaita ja eri tarkoituksiin varattuja aikoja kuvaava taulu, joka muodostuu aikaväleistä

Lisätietoja:

Resurssien kalenterit ohjaavat resurssien käyttöä suhteessa aikaan. Varaustuotteiden kalenterit kuvaavat palvelujen toteuttamista eri ajankohtina. Ajanvarauksen näkökulmasta resurssien ja palvelutuotteiden kalenterit

koostuvat joukosta avoimia (open), varattuja (booked), ennakkoon varattuja (reserved) ja lukittuja (blocked) aikavälejä.

Varaustuotteen kalenteri voi muodostua siihen tarvittavien resurssien kalenterien mukaisesti. Se voi muodostua joko etukäteen varattujen resurssien kautta, jolloin varaushetkellä voidaan yhdistää tarvittavien resurssien kalenterien vapaat aikavälit varaustuotetta varten tai varatun kapasiteetin kautta, jolloin aikavälit resurssien kalentereista varataan tätä varaustuotetta varten myöhemmin. Jälkimmäisessä tapauksessa palveluntuottaja seuraa kapasiteetin kulumista jollakin muulla tapaa kuin kalenterien kautta.

Resurssin kalenteri voi sisältää aikavälejä, jotka on etukäteen allokoitu jotakin varaustuotetta varten sekä aikavälejä, jotka ovat vapaita varattavaksi mille tahansa tälle resurssille sopivalle varaustuotteelle.

Asiakkaan kalenteri on asiakkaan hallussa oleva kalenteri, joka on mahdollista toteuttaa monilla eri tavoilla sähköisesti tai muilla tavoin.

Muualla esiteltyt määritelmät:

Ajanvaraustaulut kontrolloivat tiettyjä palveluita ja tiettyjen resurssien käyttöä. Ajanvaraustaulut koostuvat joukosta avoimia (open), varattuja (booked), ennakkoon varattuja (reserved) ja lukittuja (blocked) aikoja tietyille palvelulle ja resurssille. [HL7 2007]

moniajanvaraus

joukko asiakkaalle tehtäviä eri palvelutuotteiden ajanvarauksia, jotka liittyvät sisällöllisesti ja ajallisesti toisiinsa

Lisätietoja:

Moniajanvaraukseen liittyvät palvelutuotteet voivat liittyä esimerkiksi tiettyyn asiakastarpeeseen, prosessiin, asiakaspolkuun tai palveluketjuun. Moniajanvaraukseen kuuluvilla varauksilla on usein ajallisia tai sisällöllisiä riippuvuuksia. Moniajanvaraukseen kuuluu usein päätapahtuma, jota voi edeltää tai seurata muita varattavia tapahtumia. Moniajanvarauksessa pyritään yleensä toteuttamaan toisiinsa liittyviä eri palvelutuotteiden varauksia kerralla. Moniajanvarauksessa syntyy useisiin eri palvelutuotteisiin liittyviä ajanvarauksia useilla erilaisilla resurssilla. Moniajanvarauksesta muodostuu useita ajanvarausasiakirjoja. Moniajanvaraus on eri asia kuin moniresurssivaraus, jossa samaan toimenpiteeseen / tutkimukseen (tai palveluun) tarvittavat resurssit varataan kerralla (esimerkiksi palvelun toteuttamiseen tarvittavat asiantuntijat, tilat ja laitteet kootaan ja paketoidaan varattavaksi).

Muualla esiteltyt määritelmät:

Moniajanvaraus (useiden palvelujen tai resurssien varaaminen kerralla) [eKat 2008]

ohjaus

joukko tietoja, joilla voidaan sitoa tietty resurssi (henkilö, laite, tila) tiettyyn suorituspaikkaan tai tilaresurssiin tai joilla ohjataan asiakkaan palveluprosessin etenemistä tai palvelujen avaamista varattavaksi tai esitetään kahden tai useamman varaustuotteen ajallista tai sisällöllistä riippuvuutta toisistaan

Lisätietoja:

Ohjauksen tietojoukot kohdistuvat tietojärjestelmissä erilaisiin tietojärjestelmäkerroksiin. Ohjaustietojen määrittely- ja ylläpitovastuut tulee tunnistaa käyttötarkoitukseltaan. Esimerkiksi tietty tutkimus sidotaan tiettyyn huoneeseen ja laitteeseen. Ohjaustietoihin voi myös kuulua tietoa mm. tarjottavien palvelutapahtumien rajauksista kullekin yksittäiselle varaajalle, tieto omalääkäristä jne. Ohjauksessa käytettävien tietojen sopiminen

on palvelu- tai hoitopolkuun palveluita tuottavien ja niistä vastaavien keskeinen työväline, kun palvelujärjestelmä ottaa käyttöön palveluohjaukseen ja toiminnan ohjaukseen liittyviä tietojärjestelmäpalveluita. Ohjaustietojen ryhmittely käyttökohdelähtöisesti on välttämätöntä tietojärjestelmien yhteentoimivuuden kannalta.

palvelunimike

asiakkaalle tarjottavan palvelun sisältöä kuvaava nimike

Lisätietoja:

Palvelunimike kuvaa asiakkaalle annettavan palvelun sisältöä *asiointitavan* ohella. Palvelunimike valitaan valtakunnallisesta sosiaali- ja terveysalan palvelunimikkeistöstä, joka kuvaa yhdenmukaisesti asiakkaalle annettavia palveluita. Valtakunnallisen nimikkeistön käyttö tekee mahdolliseksi vertailla palveluiden sisältöä ja laatua sekä asiakkaan että toimijoiden näkökulmasta.

Katso palvelutuotteen nimi

palvelupiste

palvelua tarjoava paikka, jossa välittömät asiakaspalvelutilanteet tapahtuvat (JHS 195)

Lisätietoja:

Palvelupisteessä voi käyttää paikallista, sähköistä tai puhelinpalvelukanavaa. Palvelupiste on yhteisön tai yrityksen osa tai se voi olla myös monen toimijan yhteinen. Palvelupisteittäin on mahdollista ilmoittaa ja tuoda käyttäjien saataville palvelun tavoitettavuustietoja kuten aukiolo- tai palveluajat ja palvelupistetiedoista voidaan muodostaa palvelukartta. Toimipaikassa voi sijaita palvelupiste. Palvelupisteen toiminta ei vaadi henkilöstöä. (JHS 195)

Muulla esiteltyt määritelmät:

Palveluntuottajalla voi olla useita eri paikoissa sijaitsevia fyysisiä palvelupisteitä. Palvelupiste voi myös olla verkossa sijaitseva virtuaalinen palvelupiste [palveluvaaka.fi]

palvelutuote

palvelunantajan tuotteistama joukko tapahtumia

Lisätietoja:

Palvelutuote on yhtenevä varaustuotteen kanssa, jos palvelutuote koostuu vain yhdestä varaustuotteesta. Asiakkaalle varattavaksi tarjottavan kohteen selkokielineen nimi. Palvelutuotteiden jo käytössä olevia nimiä tulisi ylläpitää valtakunnallisena nimikkeistönä asiakkaan yhtenäisen palvelukokemuksen ja valinnan tukemiseksi.

Muulla esiteltyt määritelmät:

Palvelutuote: Tietyn palvelun antajan tuotteistettu palvelu tai joukko palveluita, joka on nimetty tavalla, josta varaaja pystyy ymmärtämään minkä yksilöidyn ongelman hoitamiseen tuote on tarkoitettu. Palvelutuote voi sisältää yhden tai useampia tapahtumia tai yhden tai useampia palvelutapahtumia. Palvelutuote edelleen aina sidottu palvelun tarjoajaan (sopiva taso), mutta esim. valintaa varten voi näyttää tuotteet ilman palvelun tarjoajaa [eKat 2008]

Palvelutuotteet ovat tyypillisesti aktiviteetteja tai tapahtumia, jotka tapahtuvat tietyssä paikassa (sijainnissa) ja joihin liittyy tietyt henkilöt ja laitteet. Sijainnit, henkilöt ja laitteet ovat palvelutuotteen resursseja. Palvelutuote pitää aikatauluttaa ennen sen tapahtumista. [HL7 2007]

resurssi

palvelun tuottamiseen tarvittava henkilö, laite, tila, väline, materiaali tai ohjelmisto

Lisätietoja:

Resurssit on mahdollista sitoa palvelutuotteeseen ennen varsinaisen ajanvarauksen tekemistä tai sen jälkeen. Resurssit ovat konkreettisia kohteita, jotka pitää varata ennen niiden käyttöä ja jotka voivat olla yleensä varattavissa vain yhtä tapahtumaa varten kerrallaan.

Muulla esiteltyt määritelmät:

henkilökuntaa, tiloja, laitteita, välineitä, materiaaleja ja muita toiminnan toteuttamiseen tarvittavia voimavaroja [THL 2014]

Ajanvarauksen näkökulmasta resurssit ovat konkreettisia kohteita, joiden käyttöä kontrolloidaan ajanvaraustaulun avulla. Näitä resursseja ovat henkilöt, paikat ja laitteet/tarvikkeet/esineet. [HL7 2007]

ryhmäajanvaraus

ajanvaraus, jossa sama aika voidaan varata useille asiakkaille, jotka muodostavat ryhmän

Lisätietoja:

Esimerkiksi ryhmälle varattava terapia, allasjumppa tms.

sarja-ajanvaraus

joukko asiakkaalle tehtäviä ajanvarauksia, jotka kohdistuvat samaan varaustuotteeseen siten, että sama palvelu toistuu eri aikoina

Lisätietoja:

Sarja-ajanvarauksessa pyritään yleensä toteuttamaan useita samaan tuotteeseen eri aikoina kohdistuvia varauksia kerralla. Sarja-ajanvarauksessa asiakas säilyy samana. Sarja-ajanvarauksen palvelutuotteissa käytettävät resurssit voivat muuttua eri tapahtumien välillä.

Muulla esiteltyt määritelmät:

sarja-ajanvaraus (saman palvelun varaaminen toistuvasti) [eKat 2008]

sarja-ajanvaraukset / toistuvat ajanvaraukset ovat ajanvarauksia, joissa ensimmäisenä varattu ajanvaraus toistuu myöhempänä ajankohtana sisältäen saman potilaan, palvelun ja siihen liittyvät resurssit muodostaen näin sarjan samanlaisista ajanvarauksista [HL7 2007]

tapahtuma

suunnitellun toiminnon toteutuma tietyinä ajanhetkenä [THL 2014]

Lisätietoja:

Ajanvaraukset kohdistuvat tapahtumiin. Ajanvaraus kuvaa sitä, millainen tapahtuma on sitouduttu tuottamaan, missä ja milloin.

toiminto

toimintakokonaisuuden, tässä asiakkaan tiettyyn tarpeeseen kohdennetun palvelukokonaisuuden, osa tai yksittäinen vaihe

Lisätietoja:

Toiminto voi sisältää toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin. Toiminnot voivat sisältää yhden tai useamman tapahtuman. [THL 2014]

varaustuote

ajanvarauksen kautta varattavissa oleva palveluntuottajan tuotteistama palvelu, jonka avulla kuvataan varattavassa palvelussa toteutettava tapahtuma

Lisätietoja:

Varaustuote kuvaa ajanvarauksen kohdetta. Keskeisiä varaustuotetta kuvaavia tietoja ovat palvelunimike ja asiointitapa. Varaustuote on sidottu palveluntuottajaan. Varaustuotteiden kalentereista on kuitenkin mahdollista esittää myös koosteita, joissa näkyy tietoja useiden eri palveluntuottajien varaustuotteiden kalentereista, mikäli niissä tuotettava palvelu on sisällöllisesti sama. Varaustuotteen toteuttamiseen tarvitaan yksi tai useampia resursseja. Varaustuotteen kalenteriin varattuja aikoja voi vastata samanlainen tai rajatumpi varaus siihen kuuluvien resurssien kalentereissa. Varaustuotteella ei ole ajankohtaa. Ajanvarauksen kautta varaustuotteesta voi muodostua tapahtuma, jolla on määritelty ajankohta. Aiempi lähikäsite: palvelutuote.

Varaustuotteeseen liittyvä palvelu tarjotaan yleensä jossakin toimipisteessä.

Yhteen varaustuotteeseen voi kuulua monta resurssia (varaustuote voi koostua eri resursseista). Yleisellä tasolla erityyppisiä palveluita käsitellään (ja esimerkiksi haetaan) palvelun sisältöä kuvaavan palvelunimikkeen kautta, ja varaustuotetta kuvaa myös asiointitapa. Esimerkiksi alueellisen ajanvarauksen käyttäjä voi kysellä palveluita palvelunimikkeen ja toimipisteen perusteella, tai suoraan tiettyjä palvelutuotteita.

2.2 Palveluohjauksen ja palveluihin hakeutumisen keskeisten käsitteiden määritelmät

asiakstarve

asiakkaan oma näkemys tilanteesta tai ongelmasta, jonka takia hän hakeutuu palveluiden käyttäjäksi

Lisätietoja:

Asiakstarpeiden pohjalta on mahdollista suunnitella eri asiakasryhmille segmentoituja palveluita esimerkiksi asiakaspolkujen avulla. Katso myös palvelutarve.

Asiakstarve on tieto, jonka asiakas voi tuottaa varatessaan tai käyttäessään palvelua. On toteutettavissa, että asiakas valitsee halutessaan vaihtoehtojen ”Samasta syytä kuin <aiemman tarpeen valinta>” ja ”Uusi syy” välillä. Asiakas voi antaa tarpeelleen oman valintansa mukaisen nimen tai käyttää valmista palvelutarve -sanaston käsitettä.

Asiakstarpeen nimen ensisijainen tarkoitus on auttaa asiakasta itseään muistamaan, miksi hän on palveluita aiemmin tarvinnut. Nimen voi vaihtaa vapaasti. Yhden ja saman asiakstarpeen id:tä ei voi vaihtaa. Kuitenkin, jos asiakas haluaa yhdistää aikaisempia, eri tarpeisiin liittämiään asiointeja yhteen, hänen tulee voida se tehdä. Kun asiakas valitsee omaksi tarpeekseen palvelutarpeen, johon on jo kuvattu palvelupolku- tai hoitopolku, nimi ohjaa asiointisovellusta näyttämään polkuun liitetyt erilaiset palvelutuotteet. Kun asiakas tekee tarpeen valinnan tasolla sama – eri, asiointisovellus pystyy näyttämään asiakkaan edellisellä kerralla samaan tarpeeseen viimeksi käyttämät palvelut.

Asiakstarpeen tunnustenumeron avulla päästään analysoimaan, miten kansalaisten oma tarve ryhmittelee tuotetut palvelut ja onko tarkoituksenmukaista pyrkiä asiakastarvekoodiston luomiseen.

asiakaspolku

asiakkaan tai asiakasryhmän tietystä tunnistetusta asiakstarpeesta syntyvä palveluiden kokonaisuus, joka voi toteutua yli organisaatorajojen ja jonka toteuttamiseen voidaan luoda vakiintunut toimintamalli [Hyvis.asiakaspolku 2013]

Lisätietoja:

Katso. myös asiakkaan asiakaspolku, asiakaspolkumalli.

Asiakaspolku on yleiskäsite, joka ei ole sidottu yksittäiseen asiakkaaseen. Asiakkaalla voi olla aktiivisena *asiakkaan asiakaspolkuja*, joissa olevia palveluja hän käyttää. Yhdenlainen palvelu voi liittyä useaan eri asiakaspolkuun tai -tarpeeseen. Asiakaspolut voivat olla alueellisia ja palvelualakohtaisia hoito- ja palvelupolkuja. Asiakstarpeiden suunniteltujen palvelujen kautta voidaan myös muodostaa asiakkaille suunnitelmia kuten asiakaskohtainen kokonaissuunnitelma.

asiakaspolkumalli

sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien ja tarvittavien muiden kansalaisten palveluita tuottavien tahojen tekemä sopimus, jossa kuvataan nimetyn palvelutarpeen tunnistamisesta syntyvä vireillepano sopimusalueen sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä palveluiden koordinaation ja muut palveluiden tuottamisen työnjakoon ja toimijoiden yhteistyöhön liittyvät roolit ja vastuut. Kuvaukseen sisältyy tarvittaessa tieto siitä, mikä taho vastaa asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta.

Lisätietoja:

Asiakaspolkumalli sisältää kuvauksen siitä, mitä asiointipalveluita ja palveluiden sisäisiä toimia tiettyyn palvelutarpeeseen yleensä tai vähimmillään tulee tarjota. Mallin ei tule kuvata asiointipalveluiden tuottajia yksityiskohtaisemmin kuin mitä asiakkaan valinnanvapauden kannalta on tarpeellista. Asiakaspolkumallille tulee antaa ymmärrettävä otsikko, joka kuvaa asiakastarvetta, johon vastaamiseen mallilla pyritään. Otsikon valinnassa on mahdollista hyödyntää asiakstarpeita kuvaavaa sanastoa, eli pyritään käyttämään termiä, joka on käytössä samassa asiakstarpeessa muuallakin. Jos aikaisempaa nimikettä ei löydy tai sen korjaamista olisi harkittava, uudet nimikkeet ja muutostarpeet ilmoitetaan asiakastarve-sanaston ylläpitäjälle.,

Asiakaspolku sisältää sektorikohtaisia malleja, mitä palveluita asiakaspolulle tarjotaan. Sosiaalipalveluiden käyttämä nimitys on palvelupolku ja terveyspalveluiden käyttämä nimitys on hoitopolku. Myös käsitteitä palveluketju, palveluketjumalli, hoitoketju, hoitoreitti, asiakasreitti käytetään vastaavanlaisista mallikuvauksista. .

Muualla esitellyt määritelmät:

Palveluketjun mallipolku on palvelunantajan suunnitelma eri *asiakastarpeisiin* suunnatuista palvelukokonaisuuksista.

Palveluketjujen mallipolkuja voi hyödyntää yksittäisen potilaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa sekä yksilöidyissä palveluketjuissa.[THL 2014]

asiakkaan asiakaspolku

yksittäisen asiakkaan tietyn tarpeen takia suunniteltu ja toteutunut joukko sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöä

Lisätietoja:

Asiakkaan yhteen asiakaspolkuun liitetään eri asiakassuhteiden asioinnit, jotka asiakkaan näkökulmasta liittyvät hänen samaan tarpeeseensa asioida sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Asiointipalvelun liittäminen asiakaspolkuun voidaan toteuttaa asiakastarpeen yksilöintitunnisteen kautta.

asiointisuunnitelma

hoito- ja palvelusuunnitelman osa, jossa kuvataan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiointipalveluita asiakkaan tulisi saada tai käyttää jatkossa

Lisätietoja:

Asiointisuunnitelma voi sisältää yksityiskohtaisesti määriteltyjä asiointitilanteita tai tapahtumia, joissa on jo sovittu tai päätetty asiointitapa, palvelun tuottaja ja tarkka päivämäärä. Asiointisuunnitelma voi myös sisältää alustavasti suunniteltuja tapahtumia, joissa on määritelty vasta palvelu ja sen ajoittamisen karkea tavoiteaikataulu. Asiointisuunnitelmaan kerätään asiakkaan kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakassuhteiden suunnitellut, tilatut, varatut, perutut, alkaneet ja toteutuneet tapahtumat. Asiointisuunnitelman tiedot esitetään vastaavanlaisessa rakenteisessa muodossa kuin ajanvarausasiakirjaan sisältyvät tiedot.

hoito- ja palvelusuunnitelma

asiakaskohtainen, asiakkaan eri palvelutarpeet kattava suunnitelma, joka ohjaa sekä asiakasta että palvelujen toteuttajia

Lisätietoja:

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan koostetaan eri asiakassuhteiden aikana mahdollisuuksien mukaan asiakkaan ja palvelun toteuttajan välillä sovitut palvelun ja hoidon tavoitteet sekä tavoitteen saavuttamisen keinot. Asiointisuunnitelma on osa hoito- ja palvelusuunnitelmaa (katso. Asiointisuunnitelma).

palveluhakemisto

hakemisto palveluntuottajista ja niiden tuottamista palveluista

Lisätietoja:

Palveluhakemistossa ylläpidetään luetteloa saatavilla olevista palveluista ja palveluntuottajista. Ajanvarauksen näkökulmasta palveluhakemisto voi toimia yhtenä lähtökohtana palveluihin hakeutumiselle.

THL kokoaa sosiaali- ja terveystalouden palveluntuottajien tiedot sähköiseen palveluhakemistoon eri viranomaislähteistä. Tietojen hakua ja ylläpitoa varten palveluhakemistoon on liitetty Palveluvaaka.fi – verkkopalvelu ja tietojen ylläpitokäyttöliittymä [palveluvaaka.fi 2014].

Ajanvarausratkaisuihin on mahdollista hyödyntää myös muun tyyppisiä palveluhakemistoja, kuten alueellisia sähköistä asiointia varten rakennettuja hakemistoja, joissa on ajanvarauspalveluissa tarvittavia nimikkeistöjä tai ohjaustietoja, joilla asiakasta ohjataan varaamaan palveluja heidän omia tarpeitaan ja asiakkuuksiaan vastaavilta palveluntuottajilta.

2.3 Keskeisten peruskäsitteiden määritelmät

asiakas

palveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva taho tai tuotteiden vastaanottaja

Lisätietoja:

Asiakas voi olla luonnollinen henkilö (henkilöasiakas) tai organisaatio (organisaatioasiakas), ja asiakas voi olla yksittäinen henkilö (yksilöasiakas) tai henkilöryhmä (ryhmäasiakas). Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka yhdessä muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan. [THL 2014]

asiakassuhde

yksilöidyn henkilön ja yksilöidyn palveluntuottajan välinen nimenomaisesti solmittu tai muodostunut suhde, jonka perusteella asiakas saa palveluntuottajalta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Jos palveluntuottaja toteuttaa palvelunsa alihankintana, asiakassuhde laajenee palveluntoteuttajaan.

Lisätietoja:

Asiakassuhteen molemmilla osapuolilla voi olla valmiita reunaehtoja, joiden täytyessä vain asiakassuhde solmitaan. Palvelun tuottajan reunaehtoja tulee sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevista säädöksistä, tuottajan liiketoimintasuunnitelmista sekä alueen toimijoiden välisistä sopimuksista, jotka on voitu pukea sanoiksi mm. asiakaspolkujen malleissa. Asiakkaan ehdot liittyvät odotuksiin laadusta, saatavuudesta, saavutettavuudesta sekä taloudellisen omavastuun määrään. Asiakas ei aina pysty olemaan aktiivinen osapuolis asiakassuhteen vireille panossa. Tuottajan valinta voi perustua pakkotilanteeseen, lakiin tai hätätilanteesta johtuviin seikkoihin.

asiakkuus

palvelun vireillepanon seurauksena syntyvä asiakkaan ja palvelunantajan välinen vuorovaikutussuhde [THL 2014]

Lisätietoja:

Katso myös asiakassuhde.

Asiakkuus on aina kahden toimijan välinen. Asiakkuus voi muodostua järjestäjään, palvelun tuottajaan tai palvelun tuottajan alihankkijana käyttämään toiseen palvelun tuottajaan.

Asiakkuus on palvelujen antajan ja henkilön, henkilöryhmän tai muun tahon välinen suhde. Suhteen lähtökohta on, että palvelun tuottaja huomioi syystä tai toisesta, tavalla tai toisella, kyseisen henkilön tai muun tahon suunnitellessaan ja tuottaessan palveluita. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa asiakkuus muodostuu sekä järjestämisvastuun, asiakassuhteen että palveluvelvoitteen kautta. Palveluvelvoitteita kuvataan eri laeissa, kuten

tartuntatautilaki, säteilysuojauslaki, ampuma-aselaki ja lapsen asemaa ja oikeuksia koskevat lait. Julkisen sektorin asiakkuudesta syntyy asiayhteys palvelujen antajan ja henkilöasiakkaan välille, mutta sen käytännön merkitys asiointipalvelun tuotantoprosessissa tietojen luovuttamisen tai käyttöoikeuden kannalta on säädösten määrittelemättä.

asiakasryhmä

saman palvelun kohteena, yhdessä ja yhtä aikaa oleva henkilöasiakkaiden joukko, joilla on sama palvelun tarve.

Lisätietoja:

Asiakasryhmää voi kuvata pelkästään osallistujien lukumäärällä ilman, että siihen kuuluvia henkilöasiakkaita eritellään esimerkiksi tunnisteiden avulla. [THL 2014]

henkilöasiakas

asiakas, joka on luonnollinen henkilö

Lisätietoja:

Sosiaali- ja terveydenhuollossa henkilöasiakkaalla on asiallinen tai lainsäädäntöön perustuva yhteys rekisterinpitäjän toimintaan, ja hänestä rekisteröidään tietoja yksilöivällä tunnisteella. [THL 2014]

terveydenhuollon asiakas

terveyden- ja sairaanhoidon palveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva taho [THL 2014]

sosiaalihuollon asiakas

sosiaalihuollon palveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva taho [THL 2014]

itsehoito

omahoitoa, jossa käyttäjällä ei ole asiakassuhdetta nimettyyn sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköön tai sen osaan

Lisätietoja:

Itsehoitopalvelun käyttäjä voi toimia tunnistautuneena ja hän voi erillisellä suostumuksella antaa omassa tai yksilöidyssä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilörekistereissä olevat itseään koskevat itsehoitoa tukevan automatisoidun palvelun käyttöön.

Katso. myös omahoito.

ohjattu omahoito

omahoito, jossa henkilöllä on nimenomaisesti solmittu asiakassuhde nimettyyn sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköön tai sen yksilöityyn osaan (esim. yksiköidyn palvelupaketin palveluiden tuottajat)

Lisätietoja:

Ohjatun omahoidon käyttäjän tulee aina tunnistautua palveluun. Ohjatun omahoidon palvelu voi hyödyntää asiakassuhteen mukaisia palvelun tuottajan henkilörekisterin asiakas- ja potilastietoja. Lisäksi palvelu voi erikseen tehdyn sopimuksen perusteella hyödyntää käyttäjän omassa hallussa olevia ja mm. Kanta-suostumuksen piirissä olevia asiakas- ja potilastietoja.

omahoito

yleisnimitys henkilön omatoimiselle terveyden ja sairauden hoidolle

Lisätietoja:

Ks. myös itsehoito ja ohjattu omahoito.

omahoitopalvelu

henkilön omahoidossa käytettäväksi tuotettu automatisoitu palvelu

Lisätietoja:

Omahoitopalveluiden käsite ei ota kantaa siihen, asioiko henkilö anonyymisti vai tunnistautuneena, onko hän tietoisella suostumuksellaan antanut palvelun käyttöön omat asiakas- ja potilastietonsa, tai onko asioijalla lisäksi asiakassuhde yksilöityyn sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköön tai sen osaan.

Omahoitopalvelulla tulee olla sisällöstä vastaava taho – palvelun tuottaja, jonka kanssa henkilön tulee tehdä tietoinen sopimus palvelun käytöstä. Sopimuksen voi tehdä myös ilman tunnistautumista eikä sopimuksesta synny asiakassuhdetta, vaan asiakkuus palvelun tuottajaan. Lisäksi palvelulla voi olla tekninen vastuutaho, jolla on tietoturvastuuta palvelun tuottajan kanssa sovitun vastuun mukaisesti.

palvelu

organisoidun toiminnan tuloksena syntyvä ainakin osittain aineeton hyödyke tarpeiden tyydyttämiseksi asiakkaalle/potilaille, asiakasryhmälle tai toiselle palvelunantajalle

Lisätietoja:

Palveluita voi ryhmitellä palvelukokonaisuuksiin. Eri palvelut voivat muodostavat kokonaisuuksia, joissa palvelu koostuu osapalveluista. [THL 2014]

palvelutarve

ammattihenkilöiden arvioima käsitys siitä, minkälaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua asiakas tarvitsee oman tarpeensa pohjalta

Lisätietoja:

Tässä palvelutarpeen nimike on nimi palvelupolun tai hoitopolun mallille.

Palvelutarvetta voidaan luokitella asiakkaan ja tapahtuman tasolla sekä palveluun hakeutuessa, palveluiden kuluessa että palveluiden loputtua. Näille eri vaiheissa tehtäville tapahtumakohtaisille luokitteluille on erityiset käsitteensä. Terveydenhuollossa palvelutarvetta kuvaavat mm. hoitoon tulon syy ja tapahtumadiagnoosi. Palvelun loppuessa jäljelle jäävä palvelutarve voi ilmetä pitkäaikaisdiagnoosina.

palvelunantaja (palvelujen antaja)

toimija, joka järjestää, tuottaa tai toteuttaa palveluja

Lisätietoja:

Palvelunantaja on yläkäsite, joka kattaa sekä palvelunjärjestäjät, -tuottajat että -toteuttajat.

Palvelunantaja voi olla organisaatio tai sen osa, esimerkiksi toimintayksikkö, tai yksittäinen henkilö. [THL 2014]

Muualla esitetyt määritelmät:

toimija, joka saa aikaan palveluja järjestämällä tai tuottamalla niitä (JHS 195)

terveydenhuollon palvelujen antajalla potilaslain 2 §:n 4 kohdassa tarkoitettua terveydenhuollon toimintayksikköä, työterveyshuoltolain [\(1383/2001\) 7 §:n](#) 2 kohdassa tarkoitettua työnantajaa sekä itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivaa terveydenhuollon ammattihenkilöä; [\(28.3.2014/250\)](#) (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007)

palveluntuottaja

sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua toteuttava kunnallinen, yksityinen tai kolmannen sektorin toimija, jolla voi olla useita toimipaikkoja, toiminta-alueita, yksioita ja työntekijöitä [palveluvaaka.fi 2014]

Muualla esitetyt määritelmät:

toimija, joka saa aikaan palveluja joko antamalla niitä itse tai tilaamalla ne toimeksiannolla yhdeltä tai usealta muulta taholta [THL 2014]

palveluntoteuttaja

toimija, joka käytännössä antaa sovitut palvelut asiakkaalle palveluntuottajan toimeksiannosta (JHS 195)..

Lisätietoja

Taho, joka toteuttaa asiakkaan palvelun. Palvelun toteuttaminen ei käsitteenä ota kantaa organisaation muihin rooleihin asiakkaan palvelussa (järjestäjä, tuottaja, alihankkija). Palveluntuottaja voi itse olla palvelunjärjestäjä, palveluntoteuttaja ja/tai alihankkija.

palvelunjärjestäjä

toimija, jolla on lakiin perustuva velvollisuus huolehtia valitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta tietyille väestölle tai väestöryhmälle

Vrt. palvelujen järjestämisvelvollisuus. [THL 2014]

Muualla esiteltyt määritelmät:

Palvelunantaja, jolla on lain, viranomaisen päätöksen tai sopimuksen perusteella velvollisuus huolehtia siitä että asiakas saa tarvitsemansa tai tilaamansa palvelun (JHS195)

Huomautus: Palvelunjärjestäjänä on kunta, kuntayhtymä tai valtio (yhteistoiminta-alue). Palvelunjärjestäjällä on tiettyyn palveluun liittyen yleinen tai erityinen palvelujen järjestämisvelvollisuus. Palvelun järjestäjä ohjaa palvelutuotantoa sopimusohjauksen avulla. Palvelunjärjestäjäorganisaatio voi toimia myös palveluntuottajana (JHS195).

palveluvelvoite

lainsäädännöstä syntyvä toimijan velvoite tuottaa määriteltyä palvelua ja/tai määritellylle väestöryhmälle

Lisätietoja:

Esim. sosiaalialan käsite palvelutehtävä, terveydenhuoltolain eri säännöksissä kuvatut velvollisuudet.

Palveluvelvoite voi kohdistua asiakasryhmään, esim. ennaltaehkäisevien palveluiden tuottaminen, tai henkilöön, esim. lastensuojeluilmoituksesta käynnistyvät palvelut. Palveluvelvoite voi käynnistää palvelun ilman, että palvelun ja palvelun kohteella on tai tulee olemaan asiakassuhde.

terveydenhuollon ammattihenkilö

terveydenhuollon työntekijä, jolla on terveydenhuollon ammattioikeus

Lisätietoja:

Terveydenhuollon ammattihenkilö on terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (559/1994) 2 §:ssä tarkoitettu henkilö. Terveydenhuollon ammattihenkilöitä ovat kaikki laillistetut, luvan saaneet ja nimikesuojatut ammattihenkilöt. [THL 2014]

terveydenhuollon itsenäinen ammatinharjoittaja

terveydenhuollon ammattihenkilö, joka ei ole palvelus- tai virkasuhteessa vaan tuottaa palvelut itsenäisesti suoraan asiakkaalle

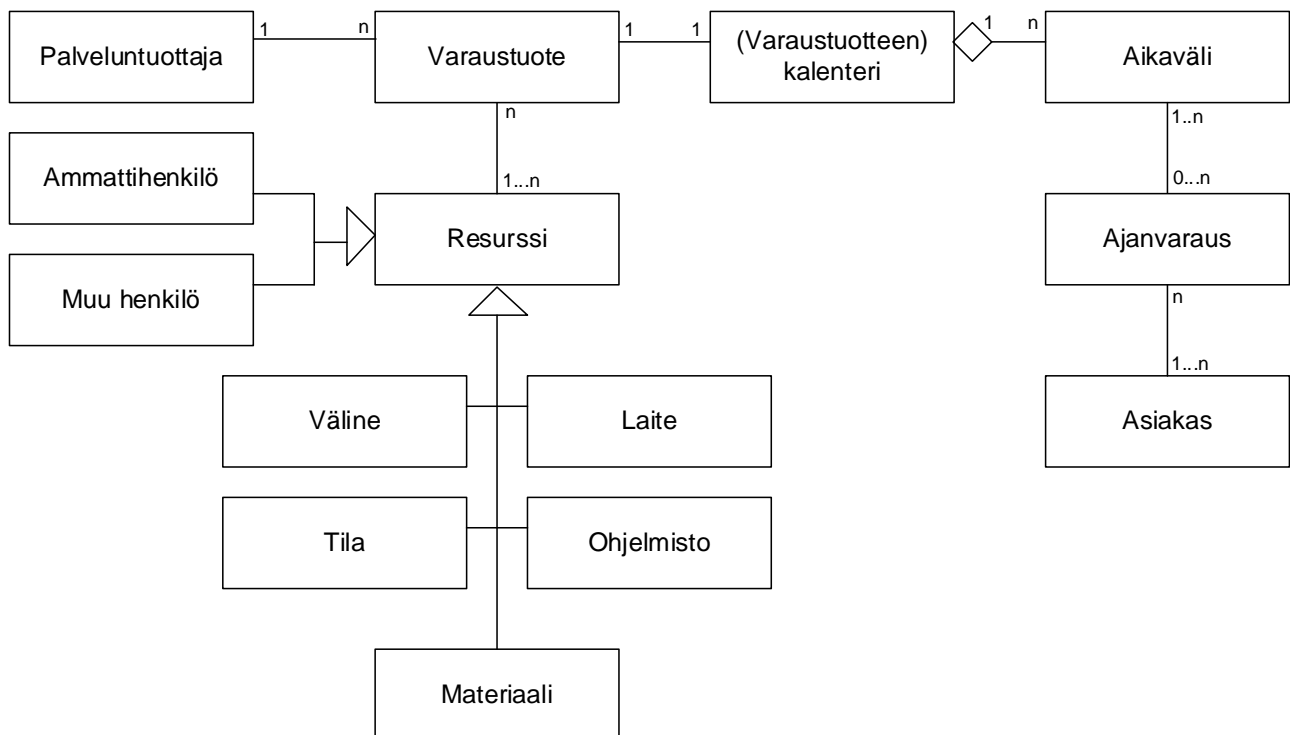
Lisätietoja:

Terveydenhuollon itsenäisistä ammatinharjoittajista säädetään muun muassa laissa yksityisestä terveydenhuollosta (1990/152). [THL 2014]

3 Käsittemallit

Tässä luvussa esitellään ajanvarauksen ydinkäsitteisiin liittyviä käsittemalleja. Luvussa kuvataan ajanvaraukseen läheisesti liittyviä käsitteitä sekä liitänköhtiä tärkeimpiin ajanvarauksen ympärillä oleviin käsitteisiin.

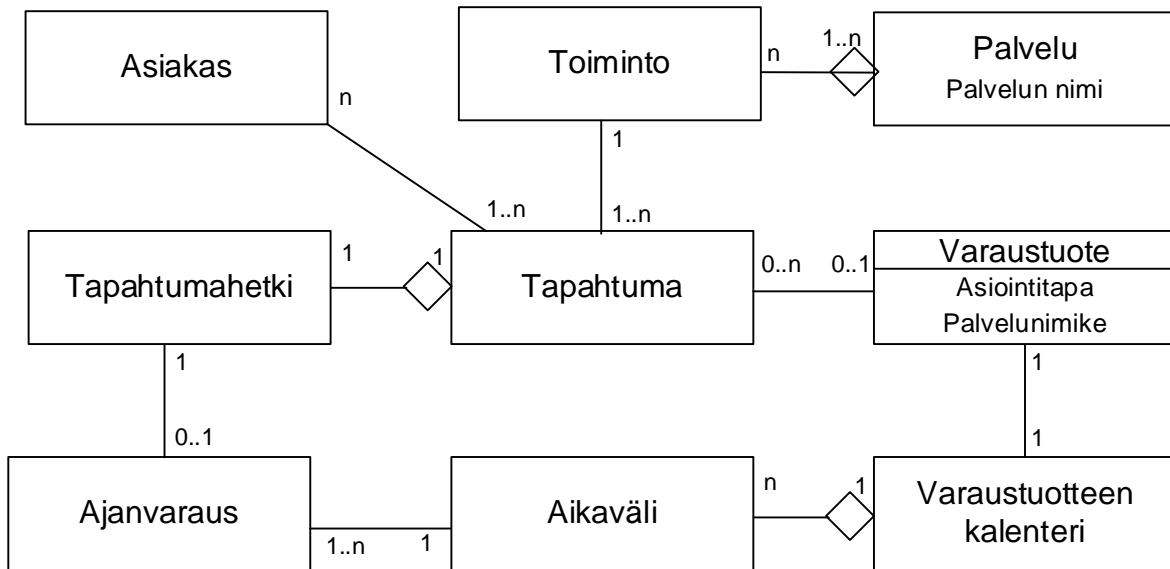
3.1 Ajanvarauksen ydinkäsitteet



Käsitteiden suhteisiin ja ominaisuuksiin liittyviä tarkennuksia:

- Palveluntuottajalla voi olla useita eri varaustuotteita.
- Eri varaustuotteet voivat yhdessä muodostaa tuotteistetun palvelun
- Samaan tuotteistettuun palveluun eli palvelutuotteeseen kuuluvilla varaustuotteilla voi olla toisiinsa nähden ajallinen tai sisällöllinen suhde tai riippuvuus
- Varaustuotteiden luokittelussa käytetään valtakunnallisesti asointitapa- ja palvelunimike-tietoja.
- Yksi varaustuote kuuluu yhdelle palveluntuottajalle: mikäli varaustuotteeseen liittyy resurssien alihankintaa, niin tämä palveluntuottaja on silti tuotevastuussa.
- Yhtä varaustuotetta koskee tietyllä hetkellä yksi (Varaustuotteen) kalenteri, joka koostuu aikaväleistä.
- Yksi aikaväli kalenterissa voi koskea useita ajanvarauksia (esimerkiksi ryhmäterapia).
- Yhdellä asiakkaalla voi olla useita eri ajanvarauksia ja suunniteltuja ajanvarauksia varaustuotteen kalenterista.
- Ajanvaraus voi koskea useaa asiakasta.
- Varaustuotteen tuottamiseen liittyy yksi tai useampia resursseja, jotka voivat olla henkilöresursseja (ammattihenkilö tai muu henkilö) tai esimerkiksi välineitä, laitteita, tiloja, ohjelmistoja tai materiaaleja.
- Varaustuotteen kalenteri kuvaa vapaita ja varattuja aikoja tuotteelle, jonka palveluntuottaja tarjoaa varattavaksi.
- Varaustuotteen kalenterin kautta on mahdollista saada näkymä myös yksittäisen resurssin kalenteriin tarkentamalla sitä, minkä resurssin kalenterista ollaan kiinnostuneita.
- Yhteen ajanvaraukseen liittyy yleensä yhdellä hetkellä vain yksi aikaväli, mutta aikaväli voi muuttua ajanvarauksen elinkaaren aikana.

3.2 Ydinkäsitteiden suhteet tapahtumiin, toimintoihin ja palveluihin



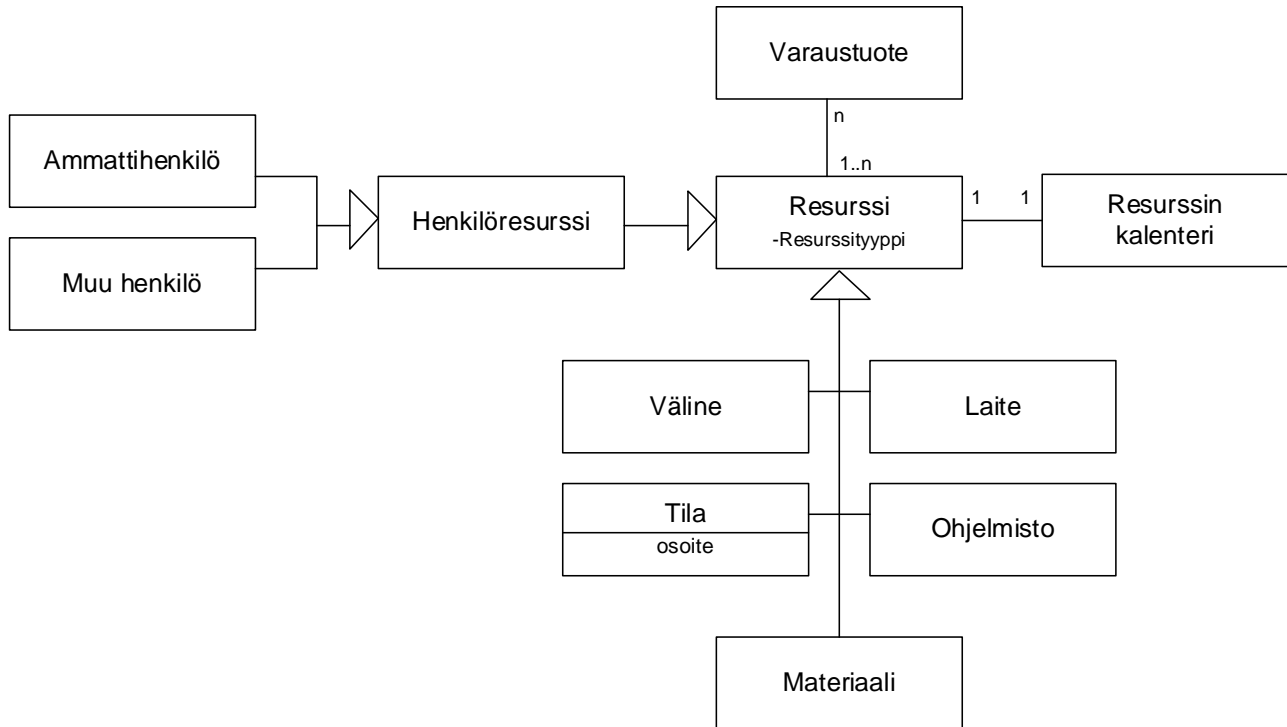
Käsitteiden suhteisiin ja ominaisuuksiin liittyviä tarkennuksia:

- Varaustuotteeseen liittyy tapahtuma, kun suunniteltu tapahtuma liitetään asiakkaaseen ajanvarauksen kautta. Tällöin myös tapahtumasta syntyy ajanvaraus, joka linkittyy tapahtumahetkeen.
- Varaustuote ei välttämättä sisällä tarkkaa resurssitietoa.
- Varaustuotteiden palvelunimikkeet ja asiointitavat perustuvat niihin palveluihin, joita palveluntuottaja tarjoaa perustuen käytettävissä oleviin resursseihin ja resurssityyppeihin.
- Palveluntuottajalla voi olla useita samantyyppisiä resursseja, esimerkiksi useita leikkaussaleja tai useita lääkärejä. Näistä resursseista muodostetaan varaustuotteita. Mikäli palveluntuottajalla on kapasiteettia, saman varaustuotteen yksi aikaväli voi olla varattavissa useita kertoja.
- Tapahtuma kuuluu asiakkaan kannalta yhteen palveluun vaikka tosiasiansa tapahtumaan voi sisältyä toimintoja useista palveluista (kuvassa kuitenkin käsittemallijulkaisun mukainen 1)

Tapahtumaan liittyy myös monia muita tietoja. Tällaisia ovat mm.

- toteuttajaorganisaatio (ja sen palveluala, sen tuottamat palvelut / palvelunimikkeet sekä sosiaali- ja terveydenhuollon -organisaatiorekisterin mukaiset tiedot)
- asiakkaan kautta muodostuvat tiedot
- tieto siitä, onko kyseessä esimerkiksi ”palvelutapahtuman ydintapahtuma” tai sitä tukeva tapahtuma tai mahdollisesti väestötasoisien palvelun antaminen
- tapahtuma-aikaan liittyvä toteuttamis- ja varaustapetieto, kuten onko kyseessä käynti tai osapäiväinen tapahtuma (esim. päiväkirurgian tapahtumat)
- asiakastilanteen tiedot (esim. onko kyseessä tosiaikainen tapahtuma)
- millainen osallistumismalli on kyseessä (esimerkiksi kuinka monta ammattilaista ja asiakasta tapahtumaan osallistuu)
- varaustuotteen ja sen resurssien kautta muodostuvat tiedot kuten tarvittava ammatillinen osaaminen, osoite, käytettävän tilan osoite jne.

3.3 Resurssikäsitteet

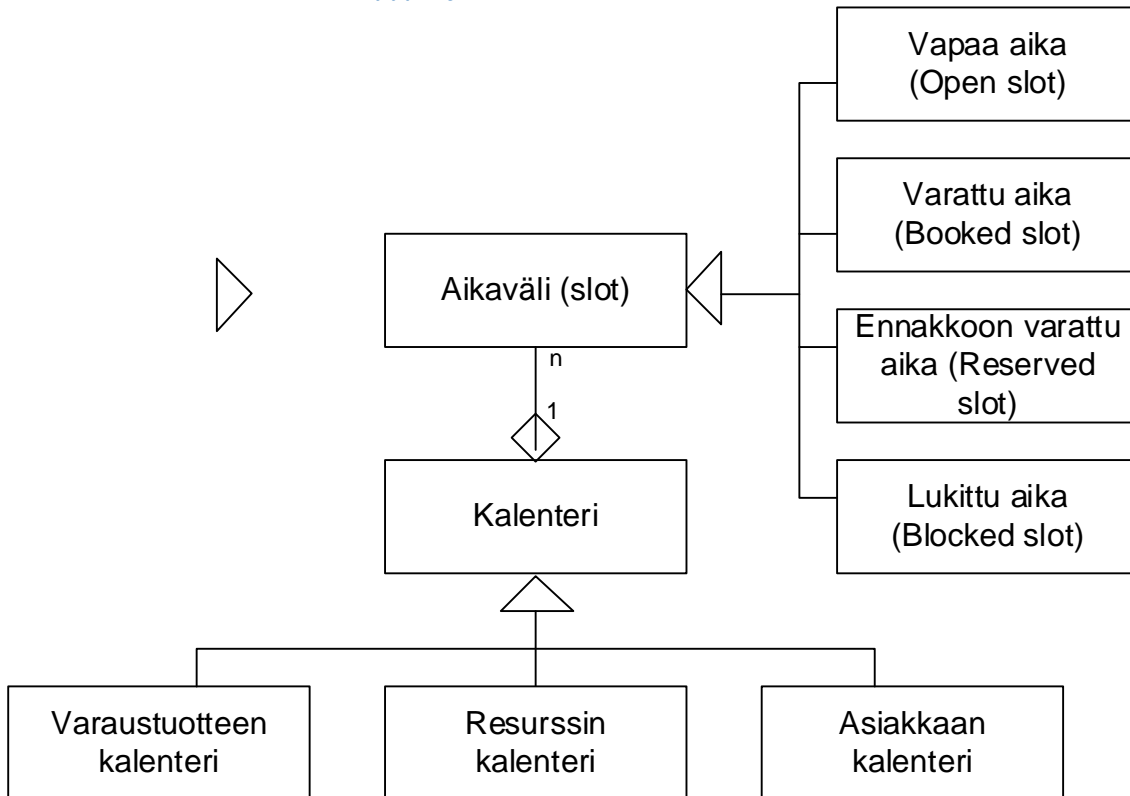


Resurssit voivat olla henkilöresursseja (ammattihenkilö tai muu henkilö) tai esimerkiksi välineitä, laitteita, tiloja, ohjelmistoja tai materiaaleja.

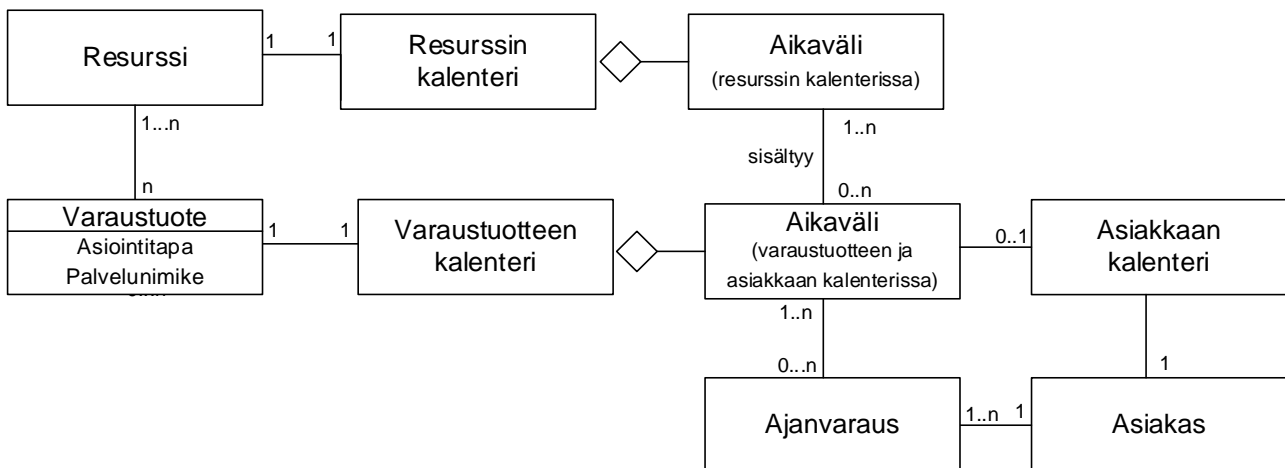
Kullakin resurssilla on oma resurssin kalenterinsa, josta on varattava varaustuotteen tarvitsemille resursseille aikavälit ajanvarausta varten. Varaustuotteen kapasiteetti koostuu siitä, kuinka paljon resursseja tietyllä hetkellä varaustuotteen toteuttamiseen on käytettävissä.

Resurssi voi staattisesti sijainniltaan kuulua tiettyyn palvelupisteeseen (esim. tila) tai se voi tarvittaessa siirtyä paikasta toiseen (esim. henkilöresurssi). Esimerkiksi tilan saaminen voi pakottaa tietyn varaustuotteen tiettyyn osoitteeseen.

3.4 Kalenterit, kalenterityypit ja aikavälit



Ajanvaraukseen liittyy kolmenlaisia kalentereja: varaustuotteen kalenteri, resurssin kalenteri ja asiakkaan kalenteri. Kalenterit koostuvat aikaväleistä, jotka voivat olla vapaita aikoja (open slot), varattuja aikoja (booked slot), ennakkoon varattuja aikoja (reserved slot) tai lukittuja aikoja (blocked slot).



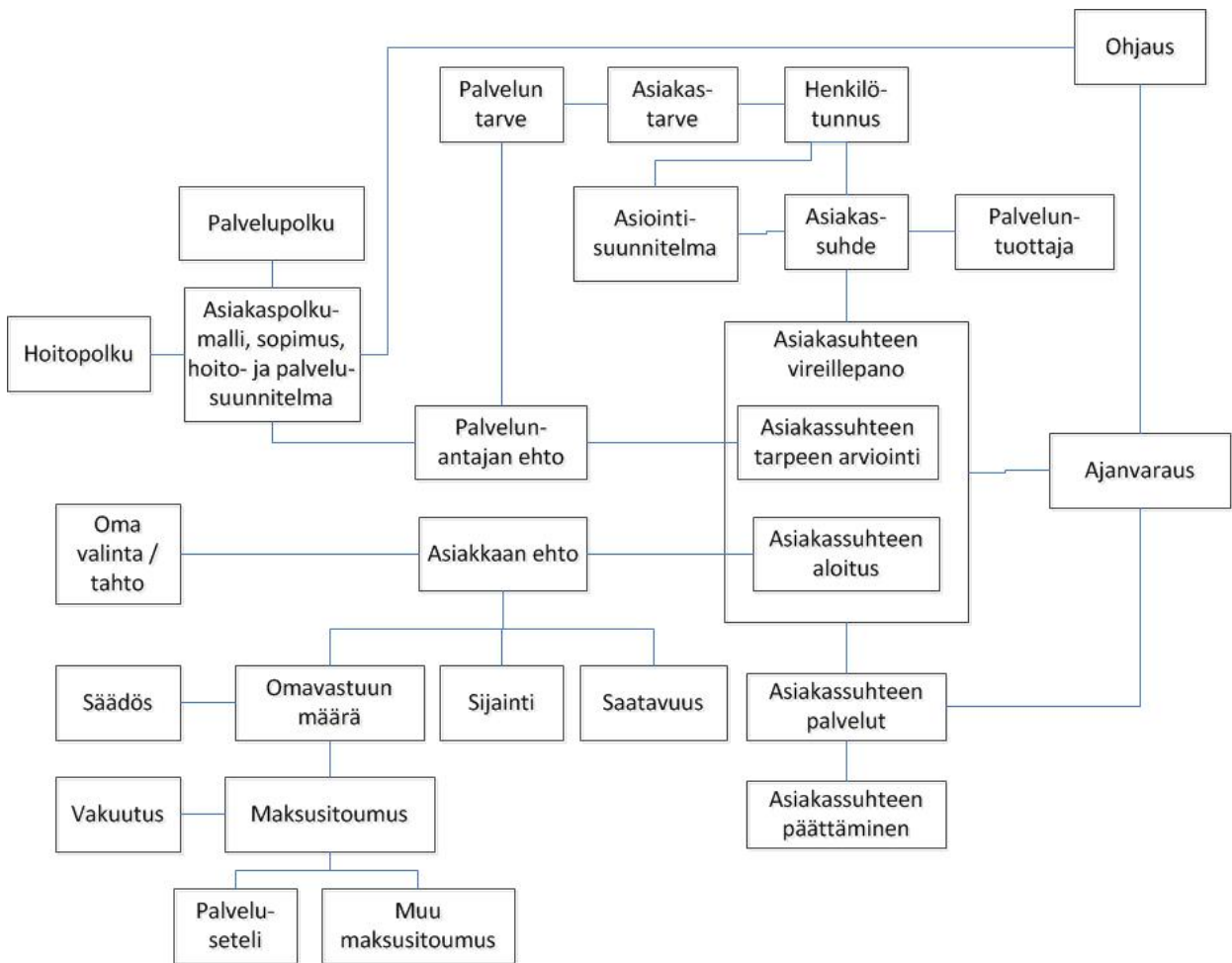
Varaustuotteen tuottamiseen liittyy yksi tai useampia resursseja. Varaustuotteella sekä kullakin resurssilla on yksi kalenteri. Myös asiakkaalla on kalenteri. Kalenterit (Varaustuotteen kalenteri, Resurssin kalenteri ja Asiakkaan kalenteri) koostuvat aikaväleistä.

Asiakkaalle voidaan varata yksi tai useampi aikaväli varaustuotteen kalenterista. Varaustuotteen tuottamiseen palvelunantaja on varannut etukäteen siihen liittyvien resurssien kalentereista aikavälit tätä tuotetta varten, tai palvelunantaja on varannut riittävästi kapasiteettia, jotta resurssien varaamisen voi tehdä ajanvarauksen varmistuttua.

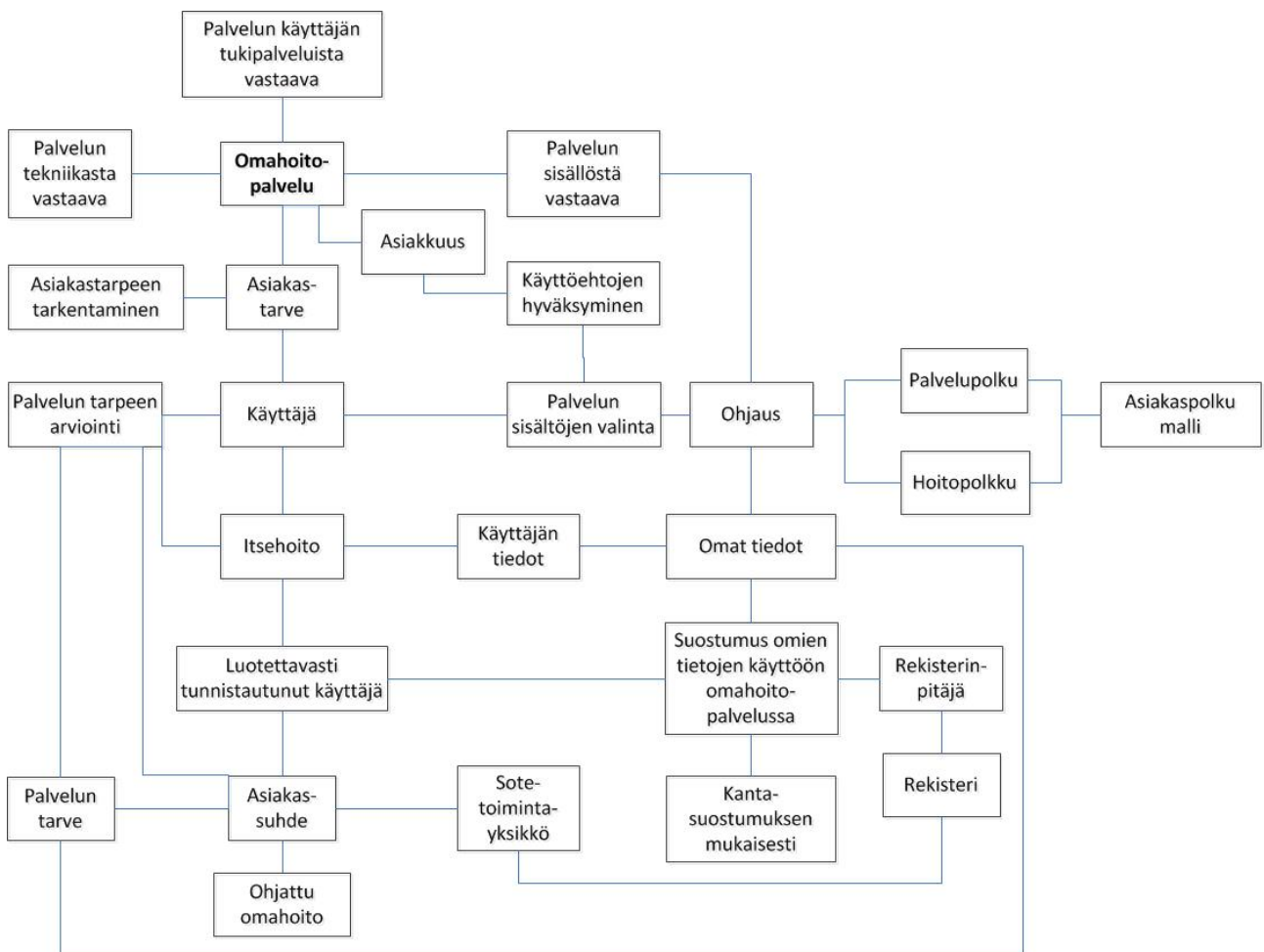
Ajanvarausta ei ole olemassa ilman asiakasta. Yhdellä asiakkaalla voi olla useita ajanvarauksia, jotka vievät yhden tai useamman aikavälin varaustuotteen sekä resurssien allokoinnin/varaamisen jälkeen myös siihen liittyvien resurssien kalentereista. Aikaväli voidaan varata myös asiakkaan kalenterista. Sama varattu aika voi siis loogisesti näkyä varaustuotteen, siihen kuuluvien resurssien ja asiakkaan kalentereissa, vaikka kyseessä onkin kunkin kalenterin ”oma” aikaväli. Joissakin tapauksissa resurssien kalentereista voidaan varata erilainen aikaväli kuin asiakkaan ja varaustuotteen kalentereista, esim. jos tiettyä resurssia tarvitaan vain lyhyemmän osan aikaa kuin koko tapahtuman kesto.

3.5 Asiakstarve ja asiakaspolku

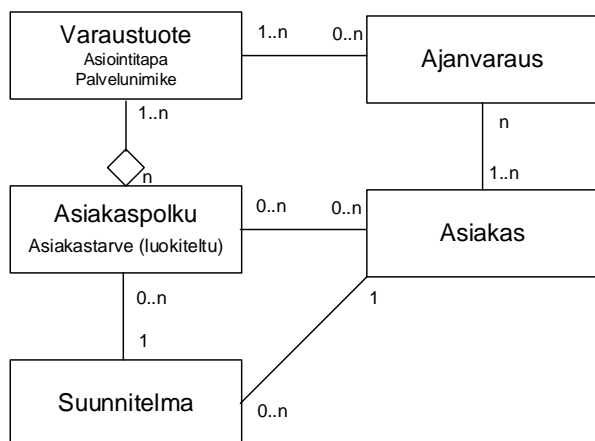
Asiakstarpeen ja asiakaspolun käsitteiden yleiset suhteet on esitetty alla olevassa kuvassa.



Asiakassuhteen käsitteen merkitys täsmentyy tarkastelemalla sitä omahoitopalvelun käsitteen kautta.

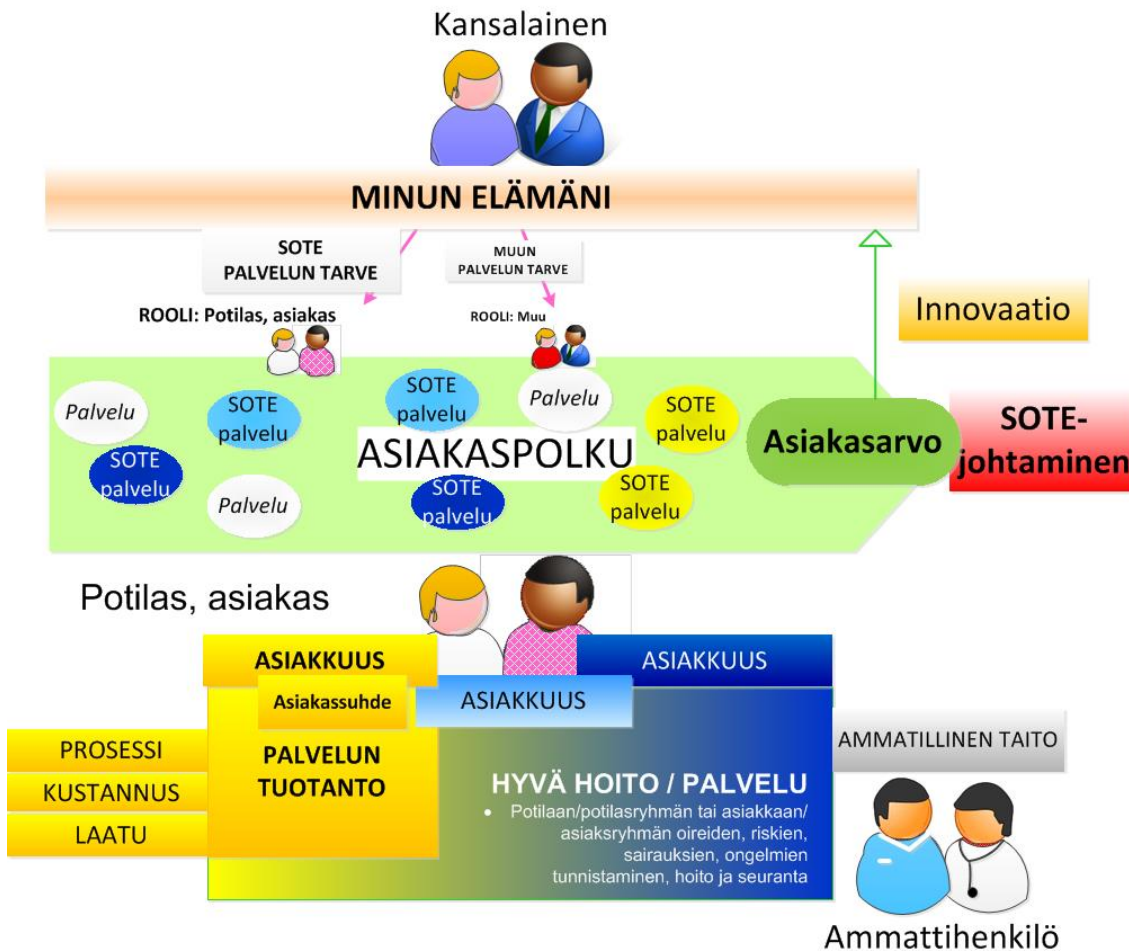


Asiakaspolun suhde keskeisiin ajanvarauksen ydinkäsitteisiin kuvataan alla olevassa käsittemallissa.



Varaustuotteisiin liittyvät asiakastarpeet ja tavoitteet vastaavat yleensä pienempiin asiakastarpeisiin ja tavoitteisiin, kun taas asiakaspolku liittyy suunnitelmalliseen pitempiaikaiseen asiakkaan terveyden- ja hyvinvoinnin edistämiseen ja samalla laajamuotoisempaan asiakastarpeeseen. Asiakaspolku liittyy siis aina suunnitelmalliseen toimintaan ja siihen liitetään aina vähintään yksi suunnitelma. Suunnitelma voi sisältää yhden tai useamman yhden asiakkaan asiakaspolun tiedot. Asiakaspolkukohtaisiin asiakastarpeisiin voidaan vastata joukolla varaustuotteita, jotka voivat sisältää useita sosiaali- ja terveydenhuollon -palveluja.

Alla oleva käsitteellisen tason kuva havainnollistaa asiakaspolun käsitettä suhteessa yhteen asiakkuuteen tai asiakassuhteeseen.



4 Lähteet

palveluvaaka.fi 2014

Pääkäyttäjän opas: Sosiaali- ja terveystalvet klkkauksen päässä, 28.9.2014_Luonnos_v0.5

THL 2014

Anna Aaltonen, Virpi Kalliokuusi, Päivi Mäkelä-Bengs, Riikka Vuokko, Luonnos terveydenhuollon käsitteelliseksi: Kohti käsitteellin tavoitetta sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisarkkitehtuurityössä, 29/2014, ISBN 978-952-302-275-1 (verkkojulkaisu) ISSN 2323-363X (verkkojulkaisu) <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-275-1>

HL7 2007

HL7 Finland Ry, Ajanvarausrajapinnat: Tekninen liittymämääritys, Versio 1.4, 17.9.2007, OID 1.2.246.777.11.2007.21.

Hyvis.asiakaspolku 2013

Pirkko Kortekangas, Juha Mykkänen, Jani Kariniemi, Tiedon hallinnan arkkitehtuuri ja asiakaspolku, HyvisSADe_asiakaspolku_versio_052.pptx, Luonnos 19.12.

eKat 2008

Juha Mykkänen, Mika Tuomainen, Pirkko Kortekangas, Anne Niska, eKat: Terveyspalvelujen ajanvarauksen valtakunnallisen arkkitehtuurin suuntaviivat, Versio 1.0, 9.6.2008.

Wikisanakirja 2015

Wikisanakirja. Saatavuus: <http://fi.wiktionary.org/wiki/aikav%C3%A4li> (Haettu 12.10.2015).