

Sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet

2.0

Susanna Forss, Juha Mykkänen, Kaisa Hujanen,
Minna Linsamo, Hanni Joronen
5/2024

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
Institutet för hälsa och välfärd
Finnish Institute for Health and Welfare
PL / PB / P.O. Box 30 • FI-00271 Helsinki, Finland
Puh/tel +358 29 524 6000
www.thl.fi

Sisällys

VERSIONHALLINTA	3
1 JOHDANTO	4
2 KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT	5
2.1 AJANVARAUksen YDINKÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT	5
2.2 PALVELUOHJAUksen JA PALVELUIHIN HAKEUTUMISEN KESKEISTEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT	10
2.3 KESKEISTEN PERUSKÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT	11
3 KÄSITEMALLIT	14
3.1 AJANVARAUksen YDINKÄSITTEET.....	15
<i>Esimerkki ajanvarauksen ydinkäsitteistä</i>	15
<i>Käsitteiden suhteisiin ja ominaisuuksiin liittyviä tarkennuksia:</i>	16
3.2 RESURSSIKÄSITTEET	17
3.3 KALENTERIT, KALENTERITYYPIT JA AIKAVÄLIT	18
3.4 PALVELUPOLUN JA ASIAKASPROSESSIN KUVAUS	20
LÄHTEET	21

Versionhallinta

Versio	Julkaisujankohta	Muutokset
2.0	5/2024	
1.2	2015	

1 Johdanto

Tämä dokumentti on luonnos ja tehty Suomen kestävän kasvun ohjelman (RRP) projekteissa ”Sähköinen ajanvaraus” ja ”Digitaalinen asiakas- ja palveluohjaus”. Dokumentin tarkoituksena on kuvata keskeisten ajanvaraukseen sekä asiakas- ja palveluohjaukseen liittyvien käsitteiden määritelmät ja niiden suhteet. Dokumentissa käytettäviä käsitteitä hyödynnetään valtakunnallisissa sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvaraus ja palveluohjausratkaisuihin liittyvissä määrittelyissä. Tämä dokumentti ei rajoitu pelkästään Kanta-palveluihin ja sinne toimitettuihin tietoihin.

Dokumentin pohjana on käytetty sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden sanastoa (THL 2023) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteitä (THL 2015), jotka ovat osin perustuneet THL:n terveydenhuollon käsittemallityöhön (THL 2014). Lisäksi dokumentissa on hyödynnetty Sote-sanastot verkkopalvelua, jossa on julkaistu useita tämän dokumentin aihepiiriin liittyviä käsitteitä. Dokumentti sisältää myös ajanvarauksen ja palveluohjauksen keskeisiä käsitteitä siltä osin, kuin niitä ei ole sote-sanastot verkkopalvelussa. Dokumentin tarkastelussa on hyvä huomioida, että käsitteiden ajantasaisin ja mahdollisesti päivitetty kuvaus löytyy sote-sanastojen verkkopalvelusta, mutta tämän dokumentin käsitteisiin on voinut olla tarpeen lisätä tarkempaa kuvausta tai määrittelyä, mitä [Sote-sanastojen verkkopalvelussa](#) on kuvattu.

Tämä dokumentti nojautuu pääasiallisesti edellä mainittuihin sanastoihin ja käsitelmilleihin ja pyrkii tarkentamaan sitä tarvittavin osin ajanvarausnäkökulmasta.

Dokumentin luku 2 kokoaa keskeisten käsitteiden määritelmät. Luvussa 3 kuvataan keskeisimpien käsitteiden suhteita käsitelmien avulla. Kuvattavat mallit eivät ole tietomalleja, joiden avulla kuvattaisiin ratkaisuihin (kuten digitaaliset palvelut tai tietokannat) käytettäviä tietosisältöjä, vaan kuvattavat käsitteet määritelmineen kuvaavat arkielämän käsitteitä ja niiden suhteita erityisesti tietojärjestelmä- ja rajapintamäärittysten pohjaksi. Määritelmiä ja niiden suhteita kuvataan kuitenkin yksityiskohtaisesti ja täsmällisesti, jotta toteutus eri järjestelmiin ja digitaalisiin palveluihin tapahtuu yhdenmukaisesti.

Keskeisten ajanvaraukseen sekä asiakas- ja palveluohjaukseen liittyvien käsitteiden tarkastelussa kannattaa hyödyntää myös itse- ja omahoidon arkkitehtuurikuvauksessa esitettyjä käsitteitä sekä Sanastokeskuksen TEPA-termipankkia, josta löytyy erikoisalojen termejä ja määritelmiä.

2 Käsitteiden määritelmät

- [2.1 Ajanvarauksen ydinkäsitteiden määritelmät](#)
- [2.2 Palveluohjauksen ja palveluihin hakeutumisen keskeisten käsitteiden määritelmät](#)
- [2.3 Keskeisten peruskäsitteiden määritelmät](#)

2.1 Ajanvarauksen ydinkäsitteiden määritelmät

aikaväli

ajanjakso, jolla on alku- ja loppuaika

Lisätietoja:

Yksi ajanvaraus voi kohdistua joko yhteen tai useaan aikaväliin. Aikavälit voivat olla myös vapaita tai alustavasti varattuja. Varaustuotteen, asiakkaan tai resurssin ajanvarauskalenteriin varatut aikavälit liittyvät yleensä suunnitellun tapahtuman toteutushetkeen. Tässä dokumentissa ei oleteta, että vapaat ja varatut ajat olisivat samanmittaisia.

Muulla esiteltyt määritelmät:

tiedetty ajanjakso; aika, joka sijoittuu alku- ja loppuajankohtien väliin [Wikisanakirja 2023]

aikavälit (slot) ovat tunnistettavissa olevia ajankappaloita, joita voidaan varata [HL7 2007]

ajanvaraus

toimenpide, jonka kautta asiakkaalle sitoudutaan tuottamaan tietty palvelu tiettyinä ajanhetkenä

Lisätietoja:

Palvelun toteuttava yksikkö sitoo resurssejaan varaustuotteisiin, joihin ajanvaraus kohdistuu. Varaus kohdistuu varaustuotteeseen tietyllä ajanhetkellä 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, varauksen kohdetta ja aikaväliä.

Katso Palvelutuote

ajanvarausasiakirja

asiakkaan yksittäistä ajanvarausta kuvaava tietojoukko, jonka avulla voidaan toteuttaa ajanvarausta koskevien tietojen välitys eri organisaatioiden, henkilöiden tai tietojärjestelmien välillä

Lisätietoja:

Ajanvarausasiakirja kuvaa varatun tai varattavan tapahtuman tietoja. Ajanvarausasiakirjassa kuvataan varattavan palvelun sisältö esimerkiksi varaustuotteen avulla. Ajanvarausasiakirjalla voidaan ilmaista ennen tapahtuman toteutumista tehtävä tilaus (mikä yksikkö palvelun toteuttaa), varaus (milloin tullaan tekemään) ja mahdollisesti tarvittavia lisätietoja, kuten palveluun kohdistuvan ajanvarauksen ohjaus- ja seurantatietoja sekä ajanvarauksesta näytettäviä perustietoja [muk. eKat 2008]. Ajanvarausasiakirjasta voidaan tehdä uusia versioita, kun ajanvarauksen tila muuttuu. Ajanvarauksen elinkaaren aikana ajanvarausasiakirjasta voi muodostua useita versioita eri tiloissa. Ajanvaraukset voivat linkittyä myös asiakkaille tehtyihin suunnitelmiin. Ajanvarausasiakirjaa käytetään ajanvaraustietojen välittämiseen Kanta-palvelujen kautta.

asiointitapa

tapa, jolla asiakas tai hänen edustajansa asioi sosiaali- tai terveydenhuollossa työskentelevän ammattihenkilön kanssa

Lisätietoa:

Asiointitapa kirjataan yhteystapaluokituksella, jota käytetään yhdessä muiden palvelua tai tapahtumaa kuvaavien THL - Yhteystapa -luokitusten ja nimikkeiden kanssa. ([asiointi; Sote-sanastot 2024](#))

ajanvarauskalenteri, kalenteri

varaustuotteen, asiakkaan tai resurssin vapaita, eri tarkoituksiin varattavissa olevia ja varattuja aikavälejä kuvaava taulu

Lisätietoja:

Resurssien kalenterit ohjaavat resurssien käyttöä suhteessa aikaan. Varaustuotteiden kalenterit kuvaavat palvelujen toteuttamista eri ajankohtina. Ajanvarauksen näkökulmasta kalenterit voivat koostua joukosta avoimia (open), varattuja (booked), ennakkoon varattuja (reserved) ja lukittuja (blocked) aikavälejä.

moniajanvaraus

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

Lisätietoja:

Moniajanvaraukseen kuuluvat varaustuotteet voivat muodostaa palvelutuotteen. Moniajanvaraukseen liittyvät varaustuotteet voivat liittyä esimerkiksi tiettyyn hoidon tai palvelun tarpeeseen, prosessiin, palvelupolkuun, palveluketjuun tai palvelutapahtumaan. Moniajanvaraukseen kuuluvilla varauksilla on usein ajallisia tai sisällöllisiä riippuvuuksia. Moniajanvaraukseen sisältyy usein päätapahtuma, jota voi edeltää tai seurata muita varattavia tapahtumia. Moniajanvarauksessa pyritään yleensä toteuttamaan toisiinsa liittyviä eri varaustuotteiden varauksia kerralla. Moniajanvarauksessa syntyy useisiin eri varaustuotteisiin liittyviä ajanvarauksia useilla erilaisilla resursseilla. Moniajanvarauksesta muodostuu useita ajanvarausasiakirjoja. Moniajanvaraus on eri asia kuin moniresurssivaraus, jossa samaan toimenpiteeseen / tutkimukseen (tai varaustuotteeseen) tarvittavat resurssit varataan kerralla (esimerkiksi palvelun toteuttamiseen tarvittavat asiantuntijat, tilat ja laitteet kootaan ja paketoidaan varattavaksi).

ohjaustiedot

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 asiakasohjauksen prosesseihin ja eri tietojärjestelmäpalveluihin. Ohjaustietojen määrittely- ja ylläpitovastuut tulee tunnistaa käyttötarkoitukskohtaisesti. Esimerkiksi tietty tapaaminen sidotaan tiettyyn huoneeseen ja välineeseen. Ohjaustietoihin voi myös kuulua tietoa mm. tarjottavien palvelujen rajouksista kullekin yksittäiselle varaajalle, tieto omatyöntekijästä jne. Ohjauksessa käytettävien tietojen sopiminen on palvelupolkuun palveluita tuottavien ja niistä vastaavien keskeinen työväline, kun palvelujärjestelmä ottaa käyttöön palveluohjaukseen ja toiminnanohjaukseen liittyviä tietojärjestelmäpalveluita. Ohjaustietojen ryhmittely käyttökohdelähtöisesti on tarpeen tietojärjestelmien yhteentoimivuuden kannalta.

palvelupiste

läsnäpalvelua tarjoava fyysinen paikka, jossa välittömät asiakaspalvelutilanteet tapahtuvat

Lisätietoja:

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. (Katso myös [palvelupiste; Julkisen hallinnon yhteinen sanasto 2024](#)).

palvelutuote (katso myös varaustuote)

palvelunantajan tuotteistama joukko tapahtumia asiakkaille annettavan tietyn palvelun toteuttamiseksi

Lisätietoja:

Palvelutuote on yhtenevä varaustuotteen kanssa, jos palvelutuote koostuu vain yhdestä varaustuotteesta.

Muulla esitellyt aiemmat 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:

Tässä yhteydessä resurssi-käsitettä tarkastellaan palvelujen tuottamiseen käytettävien resurssienhallinnan ja varaamisen näkökulmasta. 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. Resursseilla voi olla omia kalentereita. Lisätietoa julkaisun luvussa 3.2 (resurssikäsitteet).

ryhmäajanvaraus

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

Lisätietoja:

Esimerkiksi ryhmäkäynnin ajanvaraus on ryhmäajanvaraus. Ryhmäkäynti on kahden tai useamman identifioidun asiakkaan ja yhden tai useamman ammattihenkilön välinen palvelutilanne 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 varaustuotteeseen eri aikoina kohdistuvia varauksia kerralla. Sarja-ajanvarauksessa asiakas säilyy samana. Sarja-ajanvarauksen palvelutuotteissa käytettävät resurssit voivat muuttua eri tapahtumien välillä.

Sarja-ajanvaraus koostuu useista itsenäisistä varauksista, joissa on toistuvasti varattu samaa varaustuotetta. Sarja-ajanvarauksella ei ole pääajanvarausta, vaan se koostuu useista itsenäisistä "päätasoa" varauksista.

tapahtuma

toiminnon toteutuma tiettyinä ajanhetkenä [mukaillen THL 2014]

Lisätietoja:

Ajanvaraukset kohdistuvat suunniteltuihin tapahtumiin tietyille asiakkaalle. Ajanvaraus kuvaa sitä, millainen tapahtuma on sitouduttu tuottamaan, kenen toimesta, mille asiakkaalle, missä ja milloin. Yhdessä tapahtumassa tietty palvelu ja toteuttava yksikkö pysyvät samana.

varaustuote

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

Lisätietoja:

Varaustuote kuvaa ajanvarauksen kohdetta eli varattavaa palvelua, jonka tuottaa yksittäinen palvelun toteuttava yksikkö. Varaustuotteiden kalentereista on kuitenkin mahdollista esittää myös koosteita, joissa näkyy tietoja useiden eri yksiköiden varaustuotteiden kalentereista, mikäli niissä tuotettava palvelu on sisällöllisesti sama. Toisiinsa liittyvistä varaustuotteista on mahdollista muodostaa laajempia palvelutuotteita esimerkiksi moniajanvarauksia varten, ks. myös Palvelutuote.

Varaustuotteeseen liittyvä palvelu tarjotaan usein jossakin palvelupisteessä, mutta se voi olla myös digitaalisesti tai etäpalveluna tarjottava.

2.2 Palveluohjauksen ja palveluihin hakeutumisen keskeisten käsitteiden määritelmät

hoidon tarpeen arviointi

hoitoprosessin eri vaiheisiin kuuluva toiminta, jossa terveydenhuollon ammattihenkilö mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä asiakkaan tai potilaan tai tarvittaessa tämän edustajan kanssa tekee arvion asiakkaan tai potilaan tarvitsemasta hoidosta ja sen kiireellisyydestä

Lisätietoa: Kiireettömän hoidon tarpeen arvioinnin lakisääteisistä määräajoista ja muista ehdoista säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010 § 51, § 52 ja § 53). Näiden määräaikojen ja ehtojen perusteella seurataan terveydenhuollon eri palvelunantajien hoitoon pääsyn toteutumista ([hoidon tarpeen arviointi; sote-sanastot 2024](#)).

palvelutarpeen arviointi

toiminta, jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan

Lisätietoa: Sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelutarpeen arvioinnin tekee aina sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arviointiin osallistuvat sosiaalihuollon asiakas, sosiaalihuollon ammattihenkilö ja tarvittaessa muut asiantuntijat sekä asiakkaan läheiset. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viivytyksettä. Eri asiakasryhmille on lainsäädännössä määritelty erilaisia määräaikoja ([palvelutarpeen arviointi; sote-sanastot 2024](#)).

asiakasohjaus

asiakkaalle annettava yleinen neuvonta ja ohjaus tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtävä palveluohjaus

Lisätietoa:

Yleistä neuvontaa ja ohjausta annetaan asiakkaalle osana julkista hallintotehtävää. Se on yleisluontoista, ja sitä voidaan tehdä kysymättä asiakkaalta henkilötietoja ([asiakasohjaus; sote-sanastot 2024](#)).

palveluohjaus

asiantuntijan tai ammattihenkilön antama ohjaus, jonka tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa palvelutarvettaan vastaavat palvelut

Lisätietoa:

Palveluohjaus on yhdenlaista asiakasohjausta ([palveluohjaus; sote-sanastot 2024](#)). Palveluohjaus edistää asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia sekä tukee palvelujen vaikuttavuutta. Palveluohjauksella edistetään myös eri organisaatioiden ja hallinnonalojen välistä yhteistoimintaa ([palveluohjaus; THL 2024](#)).

palvelupolku

asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva suunnitelmallinen, yksilöllisesti toteutettava ja vaiheittain etenevä kokonaisuus, joka koostuu useista eri palveluista tai palveluprosesseista ([palvelupolku; Sote-sanastot 2024](#))

Lisätietoja: Esimerkiksi tietylle asiakasryhmälle palvelupolkuun on mahdollista luoda malli, johon sisältyy tyypillisesti ryhmään kuuluville asiakkaille tarjottavia palveluita. Palvelupolku voi olla osittain tai kokonaan digitaalinen ([digipolku; Sote-sanastot 2024](#))

palveluketju

tietylle asiakasryhmälle tiettyyn tarpeeseen suunniteltujen perättäin tai osin yhtäaikaisesti toteutuvien palvelujen muodostama palvelukokonaisuus ([palvelu; Sote-sanastot 2024](#))

Lisätietoa: Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjän on huolehdittava palveluketjujen kuvaamisesta. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien on toimittava yhteistyössä niin, ettei palveluissa ole viiveitä eikä palveluketjuissa katkoja ([palveluketju; Sote-sanastot 2024](#))

2.3 Keskeisten peruskäsitteiden määritelmät

asiakas

toimija, joka hankkii tai saa palveluja tai hankkii tuotteita

Lisätietoja:

Toimija voi olla henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio ([asiakas; Sote-sanastot 2024](#)). Tässä dokumentissa termillä asiakas viitataan kyseisen käsitelmäärittelyn käsitteeseen henkilöasiakas.

asiakkuus

asiakkaan ja palvelunantajan välinen vuorovaikutussuhde

Lisätietoja:

Asiakkuus on aina kahden toimijan välinen. Asiakkuus voi muodostua järjestäjään, palvelun tuottajaan tai palvelun tuottajan alihankkijana käyttämään toiseen palvelun tuottajaan ([asiakkuus; Sote-sanastot 2024](#)).

palvelutarve

asiakkaan todettu tarve saada sellaisia palveluja, jotka asiantuntijan tai ammattihenkilön arvion mukaan tukevat asiakasta

Lisätietoja:

Palvelutarvetta on mahdollista kuvata erilaisilla nimikkeillä ja luokituksilla. Terveystieteiden palvelutarvetta kuvataan mm. diagnoosien ja käyntisyiden kautta. Sosiaalihuollossa hyödynnetään mm. Sosiaalihuolto - Tuen tarve sekä Sosiaalihuollon asia -luokituksia. ([palvelutarve; Sote-sanastot 2024](#)).

Katso myös asiakastarve

palvelunantaja (palvelujen antaja)

toimija, joka järjestää tai tuottaa sosiaalipalveluja, terveystieteiden palveluja tai sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiä palveluita

Lisätietoja:

Palvelunantajat ovat palvelunjärjestäjät ja palveluntuottajat. Nämä voivat olla sama toimija tai eri toimijoita ([palvelunantaja; Sote-sanastot 2024](#)). Ajanvarausratkaisujen organisaatiotietojen hallinnassa keskeisiä tietoja käsitellään tarkemmin dokumentissa "Sote-ajanvaraus - yleiskuvaus ja terveydenhuollon ajanvarausratkaisujen kansalliset vaatimukset" (luku 4.3).

palveluntuottaja

palvelunantaja, joka saa aikaan sosiaalipalveluja, terveystieteiden palveluja tai sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiä palveluja joko toimimalla itse palvelun toteuttajana tai tilaamalla ne alihankintana joltain muulta palvelun toteuttajalta ([palveluntuottaja; Sote-sanastot 2024](#)).

Lisätietoa:

Palveluntuottaja voi olla esimerkiksi yhtiö, yhteisö, ammatinharjoittaja tai yksityishenkilö. Ajanvarausratkaisujen organisaatiotietojen hallinnassa keskeisiä tietoja käsitellään tarkemmin dokumentissa "Sote-ajanvaraus - yleiskuvaus ja terveydenhuollon ajanvarausratkaisujen kansalliset vaatimukset" (luku 4.3).

Ajanvarauksen vastuuyksikkö termiä käytetään varattavan palvelun tuottamisesta vastaavasta palvelunantajasta, joka terveydenhuollossa on palveluntuottaja, ja sosiaalihuollossa voi olla palvelunjärjestäjä tai palveluntuottaja

palvelunjärjestäjä

palvelunantaja, jolla on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu,

Lisätietoa:

Palvelunjärjestäjä on yleensä asiakasrekisterinpitäjä. ([palvelunjärjestäjä; Sote-sanastot 2024](#)).

Ajanvarausratkaisujen organisaatiotietojen hallinnassa keskeisiä tietoja käsitellään tarkemmin dokumentissa "Sote-ajanvaraus - yleiskuvaus ja terveydenhuollon ajanvarausratkaisujen kansalliset vaatimukset" (luku 4.3).

Ajanvarauksen vastuuyksikkö termiä käytetään varattavan palvelun tuottamisesta vastaavasta palvelunantajasta, joka terveydenhuollossa on palveluntuottaja, ja sosiaalihuollossa voi olla palvelunjärjestäjä tai palveluntuottaja

ammattihenkilö

henkilö, jolla on työtehtävien suorittamiseen vaadittava koulutuksellinen tai työssä hankittu pätevyys

Lisätietoa:

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on oltava työtehtäviin vaadittava koulutuksellinen pätevyys ([ammattihenkilö; Sote-sanastot 2024](#)).

3 Käsittemallit

- [3.1 Ajanvarauksen ydinkäsitteet](#)
 - [Esimerkki ajanvarauksen ydinkäsitteistä](#)
 - [Käsitteiden suhteisiin ja ominaisuuksiin liittyviä tarkennuksia:](#)
- [3.2 Resurssikäsitteet](#)
- [3.3 Kalenterit, kalenterityypit ja aikavälit](#)
- [3.4 Palvelupolun ja asiakasprosessin kuvaus](#)

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

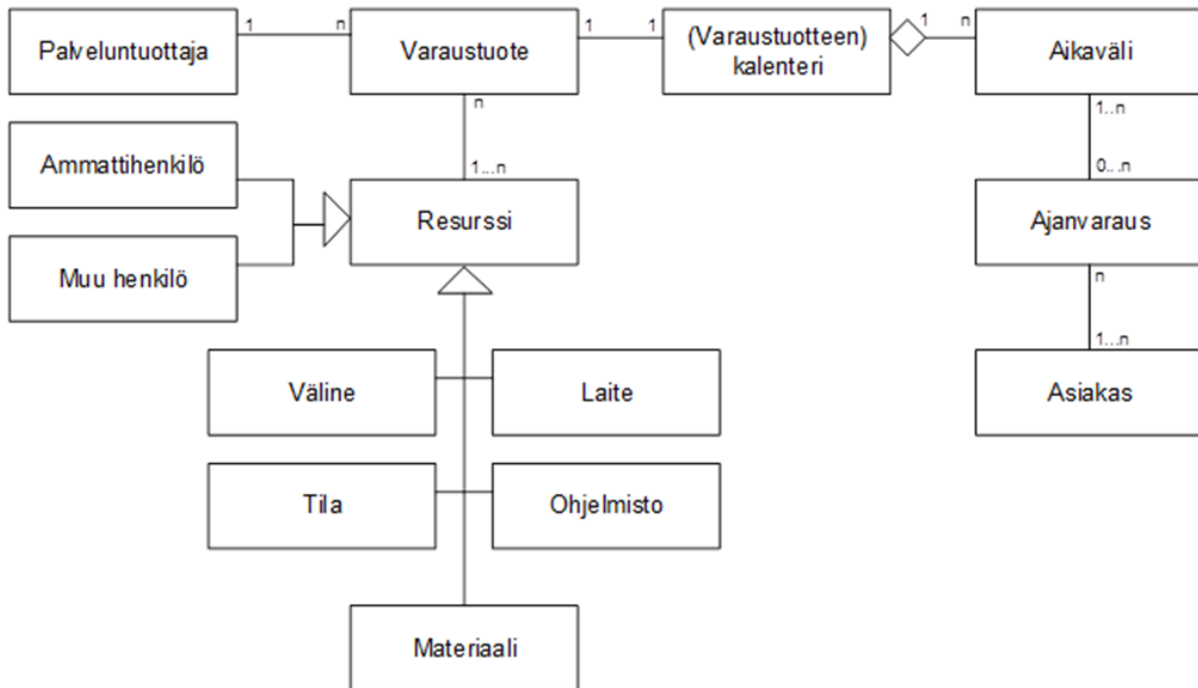
Käsittemallit sisältävät myös käsitteiden välisten suhteiden kuvaukset. Suhteissa kuvataan käsittekaavioissa (mm. ER-mallit, luokkakaaviot) vakiintuneilla tavoilla kardinaliteetit, eli tieto siitä kuinka, monta käsitettä toiseen käsitteeseen liittyy:

- 1 – käsitteeseen liittyy täsmälleen yksi suhteen toisessa päässä oleva käsite
- .n – käsitteeseen liittyy yksi tai useampia suhteen toisessa päässä olevia käsitteitä
- n tai 0..n - käsitteeseen liittyy useita tai ei yhtään suhteen toisessa päässä olevia käsitteitä

Esimerkiksi luvun 3.1 ensimmäisessä kuvassa Palveluntuottajan ja varaustuotteen suhde luetaan siten, että kukin Varaustuote liittyy vain yhteen Palveluntuottajaan, ja kullakin Palveluntuottajalla voi olla useita (0-n kappaletta) Varaustuotteita.

Käsittekaaviossa kolmiolla kuvataan alaluokkia.

3.1 Ajanvarauksen ydinkäsitteet



Kuva 3.1 Ajanvarauksen ydinkäsitteet

Esimerkki ajanvarauksen ydinkäsitteistä

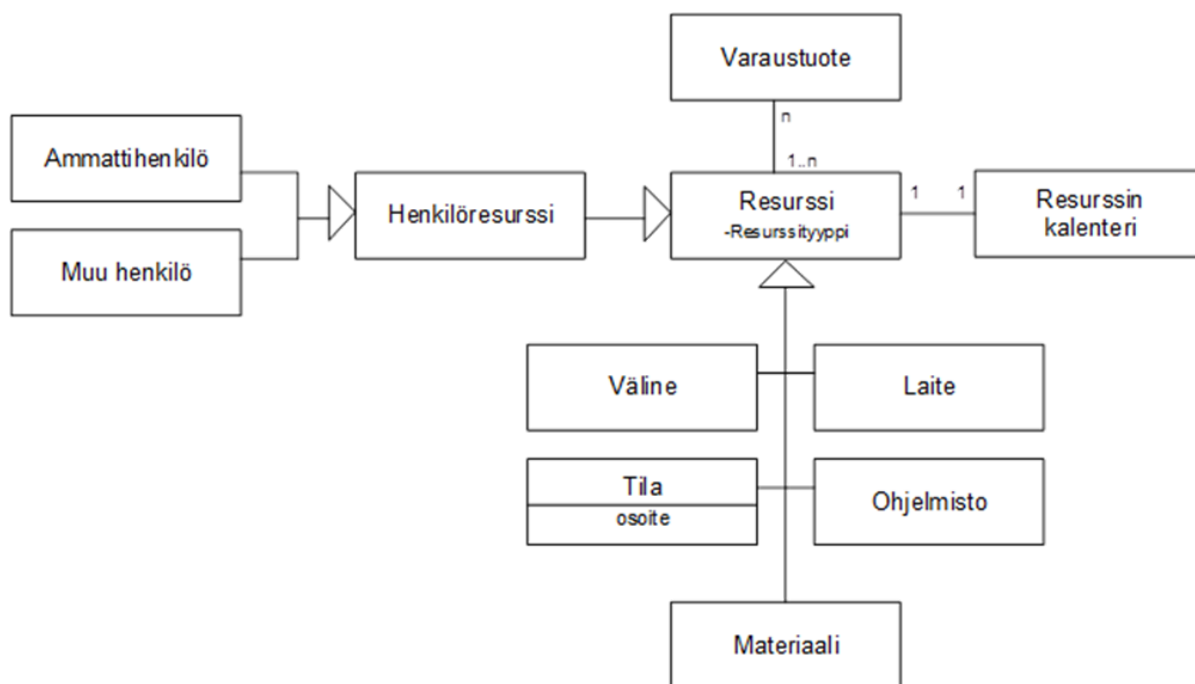
Tässä esimerkissä näkyvät tiedot vastaavat Sote-ajanvaraus - yleiskuvaus ja terveydenhuollon ajanvarausratkaisujen kansalliset vaatimukset dokumentin luvun 3.5 esimerkkiä 2; "Äitiyshuollon ultraääniajanvaraus"

- Palveluntuottaja: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
- Resurssit:
 -
 - Ammattihenkilö: Keijo Kätilö
 - Varustuote: Alkuraskauden ultraäänitutkimus
 - Tila: Vastaanottohuone, jossa on ultraäänilaite
 - Laite: Ultraäänilaite sikiön tutkimukseen
- Aikaväli 20min. Päivämäärä 20.5. klo 12:10

Käsitteiden suhteisiin ja ominaisuuksiin liittyviä tarkennuksia:

- Palveluntuottajalla voi olla useita eri varaustuotteita.
- Eri varaustuotteet voivat muodostaa laajemman palvelutuotteen (ei osana kaaviota)
- Samaan tuotteistettuun palveluun eli palvelutuotteeseen kuuluvilla varaustuotteilla voi olla toisiinsa nähden ajallinen tai sisällöllinen suhde tai riippuvuus
- Varaustuotteiden luokittelussa käytetään valtakunnallisesti palveluluokka- ja asiointitapa-tietoa; asiointitapa-tiedon arvo tulee yhteystapaluokituksesta
- Yksi varaustuote kuuluu yhdelle palveluntuottajalle, myös tilanteissa, joissa varaustuotteeseen liittyy resurssien alihankintaa.
- Yhtä varaustuotetta koskee yksi varaustuotteen kalenteri, joka koostuu aikaväleistä.
- Yksi aikaväli varaustuotteen kalenterissa voi koskea myös useita ajanvarauksia (esimerkiksi ryhmäterapia). Tällöin varaustuotteen aikaväliin voi kohdistua useiden asiakkaiden ajanvarauksia.
- Yhdellä asiakkaalla voi olla useita eri ajanvarauksia varaustuotteen kalenterista (esimerkiksi sarjakäynti).
- 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 vain yksi aikaväli, mutta aikaväli voi muuttua ajanvarauksen elinkaaren aikana.

3.2 Resurssikäsitteet



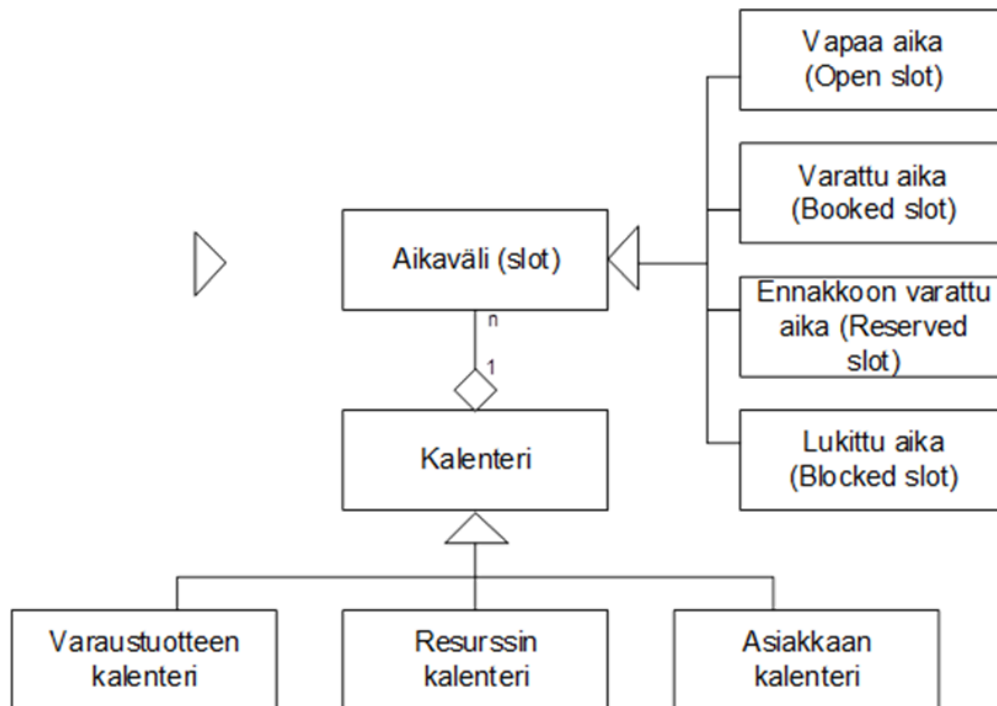
Kuva 3.2 Resurssikäsitteet

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

Kullakin ajanvarauksen kautta hallinnoitavalla 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.

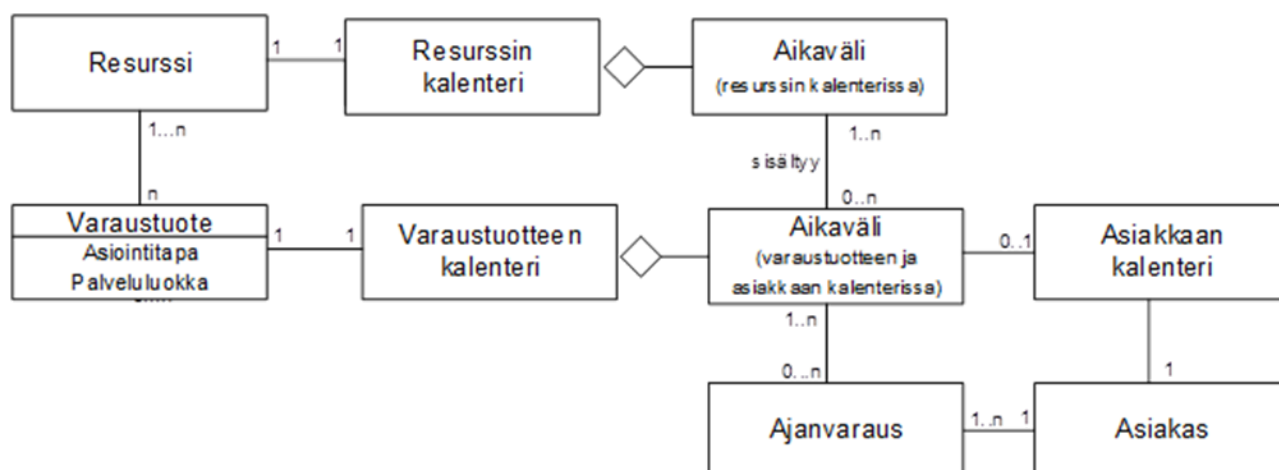
Resurssi voi staattisesti sijainniltaan kuulua tiettyyn palvelupisteeseen (esim. tila) tai se voi tarvittaessa siirtyä paikasta toiseen (esim. henkilöresurssi). Esimerkiksi tilan saaminen voi pakottaa tietyn varaustuotteen tiettyyn osoitteeseen.

3.3 Kalenterit, kalenterityypit ja aikavälit



Kuva 3.3 Kalenterit, kalenterityypit ja aikavälit

Ajanvaraukseen voi liittyä 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).



Kuva 3.4 Ajanvarauksen suhde kalenterien aikaväleihin

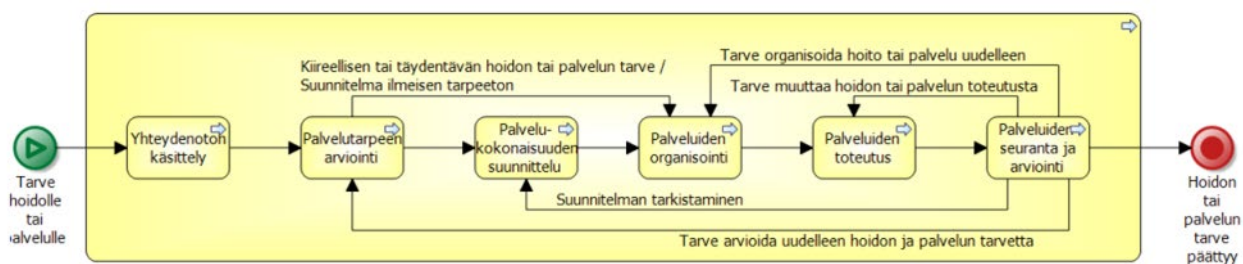
Varaustuotteen tuottamiseen liittyy yksi tai useampia resursseja. Varaustuotteella sekä kullakin resurssilla on yksi kalenteri. Myös asiakkaalla voi olla kalenteri. Kalenterit (Varaustuotteen kalenteri, Resurssin kalenteri ja Asiakkaan kalenteri) koostuvat aikaväleistä.

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, jos asiakkaalla on kalenteri johon varauksia viedään tai merkitään. 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.

3.4 Palvelupolun ja asiakasprosessin kuvaus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuden yhteinen toimintamalli sitoo sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosessit yhteen kuvaamalla prosessien tavanomaisen kulun, niiden väliset riippuvuudet ja vuorovaikutuksen. Toimintamallissa prosessivaiheet on eroteltu toisistaan, jotta voidaan esimerkiksi tunnistaa eri vaiheissa tarvittavat toimijat, tietojärjestelmät ja käyttöoikeudet. (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen kansallinen kokonaisarkkitehtuuri versio 3, THL 2023)



Kuva 3.5 Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen toimintamalli. (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen kansallinen kokonaisarkkitehtuuri versio 3, THL 2023)

Lähteet

eKat 2008. Juha Mykkänen, Mika Tuomainen, Pirkko Kortekangas, Anne Niska, eKat: Terveyspalvelujen ajanvarauksen valtakunnallisen arkkitehtuurin suuntaviivat, Versio 1.0, 9.6.2008.

HL7 2007 HL7 Finland Ry, Ajanvarausrajapinnat: Tekninen liittymämäärittely, Versio 1.4, 17.9.2007, OID 1.2.246.777.11.2007.21.

JHS 195 Suomidigi 2020. [Toimipaikan ja toimipaikkaan liittyvien käsitteiden määritelmä](#)

Suomi.fi (2023). Verkkosivu. [Julkisen hallinnon yhteinen sanasto](#)

Sanastokeskus (2024). Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma. [TEPA-termipankki](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2024). [Sote-sanastojen verkkopalvelu](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2024). [Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2024). Yhteistyötilat. [Itse- ja omahoidon keskeiset käsitteet](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2023). Julkaisu. [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen kansallinen kokonaisarkkitehtuuri : versio 3.0](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2015). Julkaisu. Mykkänen Juha, Kortekangas Pirjo, Miettinen Aki Miettinen, Suhonen Marko. [Sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet, THL, 2015](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2014). Työpaperi. Aaltonen Anna, Kalliokuusi Virpi, Mäkelä-Bengs Päivi, Vuokko Riikka. [Luonnos terveydenhuollon käsittemalliksi: Kohti käsittemallin tavoitetilaa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisarkkitehtuurityössä](#)

Wikisanakirja 2015. Aikaväli. <http://fi.wiktionary.org/wiki/aikav%C3%A4li> (Haettu 2.2.2024).