

Sote-ajanvaraus - yleiskuvaus ja terveydenhuollon ajanvarausratkaisujen kansalliset vaatimukset

V2.0

Työryhmä: Juha Mykkänen, Sole Salmijärvi, Tarja Rätty, Laura Valjus, Tarja Kalima, Mika Tuomainen, Kaisa Hujanen, Joonas Peltonen, Johanna Virtanen, Anna Korpela, Minna Linsamo, Susanna Forss, Laura Lehtola
7.2.2024

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

SOTE-AJANVARAUS - YLEISKUVAUS JA TERVEYDENHUOLLON AJANVARAUSRATKAISUJEN KANSALLISET VAATIMUKSET	1
VERSIONHALLINTA.....	4
1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISTAVOITTEET.....	7
3 ASIAKAS- JA AMMATTILAISTARPEET JA AJANVARAUSPROSESSIN TEHTÄVÄT	10
3.1 TIIVISTELMÄ ASIAKAS- JA AMMATTILAISTARPEISTA.....	10
3.2 AJANVARAUSPROSESSIT JA NIIHIN KUULUVAT TEHTÄVÄT	11
3.3 ASIAKKAAN KÄYTTÖKANAVAT AJANVARAUKSIIN.....	13
3.4 AMMATTILAISEN KÄYTTÖKANAVAT AJANVARAUKSIIN	14
3.5 ESIMERKKEJÄ AJANVARAUSPROSESSEISTA	14
3.6 OHJAUSTIEDOT JA OHJAUSSÄÄNNÖSTÖT.....	21
4 AJANVARAUSTIETOJEN HALLINNAN LINJAUKSET	24
4.1 AJANVARAUSTIETOJEN HALLINNAN PÄÄLINJAUKSET.....	24
4.2 AJANVARAUSASIAKIRJAN KÄYTTÖ JA SEN RAJAUKSET	25
4.3 ORGANISAATIO TIEDOT AJANVARAUSASIAKIRJAN TOTEUTTAMISESSA	26
4.4 KANTA-LIITYNTÄPISTEKÄYTÄNNÖT AJANVARAUKSISSA	30
5 TIETOJÄRJESTELMÄARKKITEHTUURIN YLEISKUVA JA TIETOJÄRJESTELMÄPALVELUT	32
5.1 AJANVARAUKSEN TIETOJÄRJESTELMÄPALVELUT	32
5.2 VAATIMUSTEN KOHDISTUMINEN TIETOJÄRJESTELMIIN JA PAKOLLISUUDET	35
5.3 AJANVARAUSARKKITEHTUURIN RAJAPINNAT	36
5.4 JATKOKEHITYSKOhteita	41
6 TERVEYDENHUOLLON AJANVARAUSASIAKIRJAN KANTA-VAATIMUKSET	43
6.1 POTILASTIEDON ARKISTOON TALLENNETUN AJANVARAUSASIAKIRJAN KÄYTTÖKOhteET	43
6.2 AJANVARAUSASIAKIRJAAN LIITTYVÄT SOVELLUSROOLIT JA JÄRJESTELMÄT	46
6.3 AJANVARAUSASIAKIRJAN MUODOSTAMINEN	48
6.4 AJANVARAUSASIAKIRJAN LÄHETTÄMINEN ARKISTOINTIPALVELUUN.....	52
6.5 PALVELUTAPAHTUMIEN HALLINTA	53
6.6 AJANVARAUSTEN TUNNISTEIDEN HALLINTA JA VERSIOINTI.....	56
6.7 AJANVARAUSASIAKIRJAN HAKU JA HYÖDYNTÄMINEN	59
6.8 AJANVARAUSASIAKIRJAAN LIITTYVÄT AMMATTILAISEN TUNNISTAUTUMIS-, HOITOSUHDE-, LUOVUTUSLUPA- JA KIELTOTARKISTUKSET	62
7 AJANVARAUKSEEN LIITTYVIEN ASIOINTI- JA KANTA-PALVELUJEN VAATIMUKSET	64
7.1 AJANVARAUSPALVELUN VAATIMUKSET.....	65
7.2 ASIAKKAAN TAI PUOLESTA ASIOIJAN TUNNISTAMISEN LIITTYVÄT VAATIMUKSET	66
7.3 OMAKANNAN JA KANTA-ARKISTOPALVELUN VAATIMUKSET	68
7.4 MUIDEN ASIOINTIPALVELUJEN JA ASIAKKAAN HENKILÖKOHTAISTEN PALVELUJEN VAATIMUKSET	71
8 AJANVARAUKSEN VASTUUYKSIKÖN TIETOJÄRJESTELMÄPALVELUJEN VAATIMUKSET	77
8.1 RESURSSIENHALLINNAN JA TOIMINNANOHJAUKSEN VAATIMUKSET.....	77
8.2 AMMATTILAISKÄYTTÄJIEN JA KÄYTTÖVALTUUKSIEN HALLINTA	80
9 AJANVARAUSTEN HALLINNOINNIN VAATIMUKSET	82
9.1 VARATTAVIEN PALVELUJEN HALLINNAN JA ASIAKASPOLKUJEN OHJAUKSEN VAATIMUKSET	82
9.2 TAUSTAREKISTERIPALVELUT	86

9.3 INTEGRAATIOPALVELUT.....	87
LÄHDELUETTELO.....	89
LIITE 1. ESIMERKKI ALUEELLISEN AMMATTILAISAJANVARAUKSEN TIEDONKULUSTA.....	91
LIITE 2. MONIAJANVARAUKSEN ESIMERKKI.....	95

Versionhallinta

Versio ja julkaisuajankohta	Muutokset
1.0 31.12.2019	Ensimmäinen julkaistu versio
2.0 luonnos 7.2.2024	Kommentointikierröksen luonnos / helmikuu 2024

1 Johdanto

HUOM. LUONNOSVERSION SISÄLTÖ JA VAATIMUKSET TÄYDENTYVÄT JA NIITÄ MUOKATAAN KOMMENTOINTIKIERROKSEN YHTEYDESSÄ JA KOMMENTOINTIPALAUTTEEN POHJALTA

Tämä dokumentti on osa sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen ajanvarauksen päivitettyjä kansallisia määrittelyjä. Dokumentissa kuvataan:

- tiiviisti sähköisten sote-ajanvarauspalvelujen tavoitetila ja linjaukset (nojauduen aiempiin ja erikseen julkaistuihin linjauksiin)
- yleiskuva sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen ajanvarauksen kansallisesta ja alueellisesta arkkitehtuurista
- täsmennetyt toiminnalliset vaatimukset ajanvarauskokonaisuuteen liittyville tietojärjestelmille ja tietojärjestelmäpalveluille, erityisesti liittyen terveydenhuollon ajanvarauksetietojen Kanta-vaatimuksiin.

Dokumentin pohjana ovat aiemmat kansalliset ajanvarausmäärittelyt, jotka on julkaistu THL:n sivuilla. Useissa tämän dokumentin kohdissa viitataan muissa tai aiemmissä määrittelyissä käytettyihin vaatimusten, kehittämistavoitteiden ja linjausten tunnisteisiin, jotka ovat kyseisen määrittelykohdan lähteenä.

Tämä dokumentti ei sisällä yksityiskohtaisia kirjaamisohjeita sote-organisaatioiden työntekijöille vaan keskittyy tietojärjestelmäratkaisuihin kohdistuviin vaatimuksiin. Ajanvarauksetietojen tuottamisen ja kirjaamisen näkökulmasta täsmennyksiä tulee jatkossa todennäköisesti ainakin dokumenttiin Potilastiedon kirjaamisen yleisopas (Luku 5.5).

Keskeinen pohja tälle dokumentille on dokumentti Sote-ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet, jossa on määritelty keskeisimmät sote-palvelujen ajanvaraukseen liittyvät termit ja käsitteet sekä niiden keskinäiset suhteet. Tämä dokumentti tarkentaa käsitteitä organisaatiroolien osalta.

Määrittelykokonaisuuteen kuuluu myös joukko tarkempia rajapinta-, tietosisältö- ja koodistomäärittelyjä, jotka on julkaistu THL:n Tiedonhallinta-sivustolla, Kanta.fi -sivustolla, Kanta-palvelujen simplifier.net -alustalla, kansallisen sote-koodistopalvelun sekä HL7 Finland rajapintakartan kautta. Osa vaatimuksista toteutetaan Kanta Potilastiedon arkiston yleiskäyttöisten määrittelyjen kautta. Ajanvaraus linkittyy myös hoitopäätöksen seurannan ratkaisukuvaukseen ja määrittelyihin, joiden ajanvaraukseen liittyvät tarpeet huomioidaan tässä dokumentissa.

Dokumentti korvaa aiemmat määrittelydokumentit "[Sote-ajanvaraus: yleiskuvaus ja terveydenhuollon ajanvarausratkaisujen kansalliset vaatimukset versio 1.0](#)" (2019) ja "Sote-ajanvarauspalveluiden integraatioarkkitehtuuri" (2015). Mukana on kuitenkin myös aiemmissä määrittelyissä kuvattuja vaatimuksia, joiden pohjalta on toteutettu mm. asiointipalveluja sekä järjestelmien rajapinta- ja integraatoratkaisuja esimerkiksi SDe-Sote-ohjelmassa ja HL7 Finland -yhdistyksen kautta julkaistuissa määrittelyissä.

Ajanvarausasiakirjaan liittyvät vaatimukset (erityisesti luku 6) on tarkennettu vuosien 2023-2024 aikana ja ne toimivat pohjana myös ajanvarausasiakirjan HL7 FHIR-soveltamisoppaalle.

Määrittelydokumentin pohjana ovat useiden vuosien aikana useissa hankkeissa ja projekteissa täsmennetyt tarpeet ja vaatimukset sekä aiemmat kansalliset linjaukset. Määrittelyjen uusimmissa versioissa (2019, 2024) on huomioitu tarpeita, vaatimuksia ja ehdotuksia mm. seuraavista lähteistä ja ryhmistä:

- STM:n ja THL:n säädöshankkeet (asiakastietolaki, asetus käyttöoikeudesta asiakastietoon, THL määräykset 5/2021 ja 5/2024 tietojärjestelmien olennaisista vaatimuksista);
- Suomen kestävä kasvun ohjelman (RRP) aluehankkeiden ja osaprojektien (ajanvaraus, asiointi ja omahoito, asiakas- ja palveluohjaus, asiakaspalaute) tilaisuudet, työpajat ja tuotokset (2022-2024);
- THL:n eri yksiköiden ja ryhmien asiantuntijat (Tieto ja tiedonhallinnan ohjaus -yksikkö, Aineistot ja analytiikka-yksikkö ja koodistopalvelu, Kanta-palvelujen sekä tilastojen, rekisterien, hoitopäätöksen ja hoitoilmotusten asiantuntijat);
- Kelan Kanta-palvelujen ja niihin liittyvien ryhmien asiantuntijat ja sidosryhmät (Potilastiedon arkisto, Oma-Kanta, Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto, Kelan toimittajayhteistyökokoukset);

- Tietojärjestelmien ja digipalvelujen kehittäjiltä saadut näkemykset mm. Viila-yhteistyöfoorumi, SoteDigi / OmaOlo ja Integraatiot, UNA, tietojärjestelmä- ja asiointipalvelutoimittajien esittämät tarpeet;
- HL7 Finland Personal Health SIG -ryhmän kokoukset ja ryhmän osallistujilta saadut näkemykset;
- useat kansalais- ja ammattilaisyhteydenotot.

Määrittelyjen aiemmasta versiosta järjestettiin kaksi kommentointi- ja lausuntokierrosta vuosina 2018-2019. Aiempiin versioihin verrattuna tätä versiota on kuitenkin päivitetty ja karsittu vastaamaan tämänhetkisiä tarpeita, vaatimuksia ja säädöksiä.

Dokumentin luvuissa 6-9 on yksityiskohtaisia tietojärjestelmiin kohdistettavia vaatimuksia. Myös luvun 4 linjaukset ovat normatiivisia. Muut dokumentin osat ovat taustoittavia, perustelevia ja informatiivisia.

Voimaan tulevan määritysversion vaatimusten mukaisia toteutuksia erityisesti luvussa 6 esitettyjen vaatimusten osalta edellytetään säädöksissä (kuten asiakastietolain siirtymäsäännökset) ilmaistavien aikataulujen mukaisesti palvelunantajien käyttämiltä tietojärjestelmiltä ja eri käyttötarkoituksiin toteutetuilta tietojärjestelmätuotteilta.

Tässä dokumentin versiossa ajanvarausasiakirjaan ja arkistointipalveluun liittyvät yksityiskohtaiset luvun 6 vaatimukset on rajattu koskemaan *terveyspalvelujen ajanvarauksia, potilastiedon arkistoa ja siihen liittyviä toimijoita ja tietojärjestelmäpalveluita*. Sosiaalihuollon ajanvaraustietojen valtakunnalliseen jakamiseen liittyvät yksityiskohtaiset vaatimukset ja ratkaisut tarkennetaan myöhemmin. Dokumentin luvuissa 2-5 kuvattuja linjauksia ja kuvauksia on mahdollista hyödyntää myös sosiaalihuollon ajanvarausten hallinnassa. Useat näistä vaatimuksista ja linjauksista toimivat pohjana sosiaalihuollon tarkemmille määrityksille.

Dokumentissa kuvatut vaatimukset toteutetaan useissa eri hankkeissa tai tietojärjestelmätuotteissa ja potilastietojärjestelmiä sekä asiointipalveluja kehittämissä projekteissa. Dokumentissa tuetaan vaatimusten toteuttamista erityyppisiin tietojärjestelmiin ja digipalveluihin.

Aiempiin versioihin verrattuna dokumentista on poistettu muun muassa valinnanvapauden tiedonhallintapalveluihin liittyviä kohtia ja vaatimuksia sekä teknisiin toteutuksiin ja rajapintojen toteutusstandardiin (CDA-standardin sijaan rajapinnat toteutetaan FHIR-standardilla) liittyviä seikkoja.

2 Kehittämistavoitteet

Sähköisten sote-ajanvarauspalvelujen nykytilaa on kuvattu useissa eri kehittämissuunnitelmissa ja tietojärjestelmä-kartoituksissa* (ks. myös lähdeluettelo). Nykytilan kehittämistarpeiden pohjalta on linjattu keskeisiä kehittämistavoitteita, jotka nojautuvat myös lainsäädännössä sekä kansallisissa strategioissa ja kehittämispoluissa kuvattuihin sähköisen ajanvarauksen linjauksiin ja palvelujärjestelmän kehittämisen tavoitteisiin.

Tässä kuvatut kehittämistavoitteet ovat pohja tarkennetuille konkreettisille vaatimuksille, joita kuvataan tämän dokumentin myöhemmissä luvuissa. Tässä dokumentissa ei kuitenkaan toisteta kaikkia aiemmissa dokumentissa kuvattuja kehittämistavoitteita tai tavoitetilan ominaisuuksia. Tämän luvun eri kohdissa esitetyt tunnistetut viittaavat kehittämistavoitteiden kuvauksiin aiemmissa selvityksissä ja linjauksissa, erityisesti sote-ajanvarauspalvelujen kansallisessa kehittämissuunnitelmassa (ks. lähdeluettelo).

Kehittämistavoitteiden saavuttamista tuetaan myös lainsäädännön kautta. Tässä dokumentissa ja muissa siihen liittyvissä määräyksissä kuvattujen vaatimusten kautta toteutetaan voimassa olevan asiakastietolain mukainen velvoite tuottaa tiedot kaikista asiakkaille ilmoitettavista terveydenhuollon ajanvarauksista Potilastiedon arkistoon viimeistään lokakuussa 2026.

Sote-palvelujen sähköisen ajanvarauksen tavoitetilan ratkaisuihin liittyviä keskeisiä toiminnallisia ja laadullisia tavoitteita ovat:

- 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 hoitoonpääsyn sekä sen seurannan tukeminen.

Keskeisenä tarpeena sekä asiakkaiden että ammattilaisten näkökulmasta on nähty se, että **ajanvaraustiedot saadaan siirrettyä ja hyödynnettyä eri toimijoiden välillä**. Tämä edellyttää ajanvaraustietojen saatavuuteen, arkkitehtuuriin ja välittämiseen liittyviä kansallisia määrittelyjä. Sähköinen ajanvaraus tulisi selkeästi **integroida osaksi sekä asiakkaan että ammattilaisen prosessia**. Ohjausprosessin tulisi tukea toimintaketjua **kaikentyyppisissä ajanvarauksissa**. Ajanvaraukset ovat myös keskeinen osa ammattilaisten tarvitsemää asiakkaan tilannekuvaa ja yhteenvetotietoja.

Asiakkaalle toteutetaan **ajanvaraustietojen katselumahdollisuus** osana OmaKanta-palvelua asiakastietolain (2014, 19 §, Kansalaisen käyttöliittymä) mukaisesti. (T132, Ke41). Asiakkaalle voidaan toteuttaa hänen omien ajanvaraustietojensa katselumahdollisuus myös osana alueellista asiointipalvelua (henkilökohtainen kalenteri tai tapahtumalista) tai muita kanavia kuten hyvinvointisovelluksia hyödyntäen, kun nämä palvelut pystyvät hakemaan tarvittavat ajanvaraustiedot. (Ke42, T132)

Nykytilassa sähköinen ajanvaraus ei ole vielä suunniteltu osaksi kaikkia sellaisia organisaatioiden toimintaprosesseja, joissa sillä voitaisiin saavuttaa hyötyjä. Suuri osa sähköisten ajanvarauspalvelujen potentiaalista on vielä hyödyntämättä. Esimerkiksi selvästi alle puolet terveyskeskuksista hyödyntää sähköistä ajanvarausta lääkärin, hoitajan tai fysioterapeutin vastaanotolle*. Osa aiemmista sähköisistä ajanvarausratkaisuista on toteutettu siten, että ratkaisu on aiheuttanut päällekkäistä tai kaksinkertaista työtä. Sähköiset ratkaisut tulee toteuttaa siten, että **tietoja ei käsin siirretä tai kopioida tietojärjestelmästä toiseen**, tai että **ammattilaisten ei tarvitse toistaa asiakkaiden jo tekemiä ajanvaraustoimenpiteitä**.

Ajanvarauspalvelut voivat liittyä ennen ajanvarausta käytettäviin palveluihin kuten **palvelutarpeen arviointi-, it-searviointi-** tai muihin tietämyspalveluihin. Ne voivat myös liittyä ajanvarauksen jälkeen käytettäviin palveluihin kuten **esitietojen kyselyyn, hakemuksen täyttöön tai maksamiseen**. Ratkaisuja on mahdollista kehittää esimerkiksi siten, että asiakas voi tarvittaessa myös maksaa varaamansa palvelun ajanvarauksen yhteydessä. Siirtymisen eri

palvelujen välillä on oltava sujuvaa (suositeltu mm. kertakirjautumisen toteuttamista) ja nojautua avoimiin rajapintamäärittelyihin (esimerkiksi siirtyminen suoraan aiemmin valitun palvelun ajanvaraukseen) (T162, T163).

Asiointiprosessin ja ajanvarausratkaisujen tulisi huomioida **asiakkaalle annettavat valintamahdollisuudet** asiointinissa, jonka mukaisesti asiakas voi tietyissä palveluissa valita palvelunantajan, palvelupaikan sekä palvelulle varatavan ajankohdan palvelutarpeensa mukaisesti. Ratkaisuilla on mahdollista tukea myös asiakkaan ohjaamista oikeisiin palveluihin. Ajanvarausten tekemisen tulisi olla keskeinen osa **palveluihin hakeutumisen kokonaisuutta**. Asiakkaan asiointiprosessissa palveluun hakeutuminen ja ajanvaraus kuuluvat usein samaan toimintaketjuun. Tässä dokumentissa ei kuitenkaan määritellä palvelujen etsimisen ja hakemisen kokonaisuutta esimerkiksi palveluhakemistojen näkökulmasta.

Puolesta-asioinnin mahdollistaminen sähköisessä asiointinissa ja ajanvarauksessa on keskeinen kehittämistavoite. Erityisesti vanhempien lapsilleen suorittamat ajanvarauksen toimenpiteet ovat keskeinen sähköisten ajanvarauspalvelujen käyttötapa. Sähköisen asiointin tulisi mahdollistaa toiminnallisuus, jonka kautta asiakas voi myöntää toiselle henkilölle (valtuutettu ammattilainen tai toinen kansalainen) oikeuden asioida puolestaan, tai jonka kautta mahdollisuus puolesta-asiointiin erityisesti huoltaja- ja myös holhoojasuhteissa on mahdollista. Tässä dokumentissa asiakkaan suorittamissa ajanvaraukseen liittyvissä toimenpiteissä käyttäjänä voi olla myös asiakkaan puolesta toimiva asioija, jolla on tähän valtuudet. Ratkaisuissa hyödynnetään kansallisesti Suomi.fi -valtuudet palvelua.

Ajanvarauksiin liittyvissä ratkaisuissa tulee pystyä tukemaan myös **massaperuuttamista** (nk. Recall-toiminnallisuus). Massaperuuttaminen liittyy tilanteisiin, joissa esimerkiksi palvelupisteessä tapahtunut ennakoimaton este aiheuttaa laajemman perumistarpeen. Tähän liittyen ratkaisujen tulisi mahdollistaa ajanvarausten siirtäminen myöhempiin ajankohtiin tai vastaavien palvelujen varaamisen muilta palvelujen tuottajilta joko sähköisten palvelujen kautta tai ammattilaisten takaisinsoittojen kautta (Callback-toiminnallisuus).

Ajanvarausratkaisut linkittyvät myös laajempaan asiakkaan palvelujen toteutumisen seurannan kokonaisuuteen. Ajanvarausratkaisut liittyvät esimerkiksi terveydenhuollon **palvelutapahtumien hallintaan** eli ne linkittyvät asiakkaan käynteihin ja hoitajaksoihin. Ajanvaraus on useissa tapauksissa ensimmäinen terveydenhuollon palvelutapahtumaan liittyvä tieto. Näissä palveluissa ajanvarausprosessien kautta voidaan saada myös joitakin **hoitopääsyn seurantaan** tarvittavia tietoja.

Sähköisten ajanvarauspalvelujen ja ajanvaraustietojen saatavuuteen ja integrointiin liittyvien ratkaisujen kautta on mahdollista saavuttaa merkittäviä hyötyjä ammattilaisten ja asiakkaiden toiminnan tukemisessa sekä palveluresursien vapauttamisessa hallinnollisesta toiminnasta varsinaiseen asiakkaiden palveluun. Pohjois-Karjalasta, Päijät-Hämeestä ja kansalaiskyselyistä kootut tiedot* osoittavat, että:

- työtoimintolaskennan perusteella ajanvaraajien työtä on säästetty 10-15 % sähköisten ajanvarausten kautta aiempiin malleihin verrattuna
- ajanvaraustoimenpiteisiin on kulunut ennen sähköistä ajanvarausta n. 30 % yhden sairaanhoitajan työtunneista, sähköistämällä tästä ajasta voitu vapauttaa ajanvarausta hoitaneiden ammattilaisten hoitoon yli 3 viikkoa vastaava työaika vuodessa
- sähköisen ajanvarauksen kautta on rauhoitettu puhelimessa asiakkaiden kanssa hoidettavia seikkoja n. kolmanneksella
- sähköisen ajanvarauksen kautta aikojen siirtoihin liittyvät puhelut ovat vähentyneet lähes 65 %
- ajanvarauksia pilotoinneilla poliklinikoilla on raportoitu ajanvarausten siirtojen ja peruutusten vähenemisiä 11 % samalla ajanjaksolla joissa muilla yksiköillä siirtomäärät ovat pysyneet lähes ennallaan
- ajanvarauksen ennakkoviestipalveluun liittyvien prosessimuutosten on arvioitu vähentäneen hoidonvarajan kuormaa noin 30 %
- ajanvarauksia hoitaneiden ammattilaisten työn hallinnasta ja työssä jaksamisesta on raportoitu parantuneita tuloksia sähköisen ajanvarauksen käyttöönoton jälkeen
- erikoissairaanhoidon leikkausyksikössä, lasten ja nuorten poliklinikalla ja korva-, nenä- ja kurkkutautien poliklinikalla suoritetuissa asiakastytyväisyyssmittauksissa
 - 60 % on vastannut lapsensa aikaa koskevaan tekstiviestiin ja 40 % omaa ajanvaraustaan koskevaan

- 90 % vastaajista haluaa jatkossakin käyttää tekstiviestipohjaisia ajanvarauspalveluja, jotka on koettu helpoksi käyttää sekä ajasta ja paikasta riippumattomaksi palveluksi
- yli 60 % verkkopalvelujen käyttöön liittyvän kyselyn vastaajista on ollut täysin tai lähes samaa mieltä väitteestä, että sähköinen ajanvarauspalvelu on helppokäyttöinen ja että sähköisen ajanvarauspalvelun myötä ajanvarauksen teko on ollut helpompaa kuin perinteinen soittamalla tai kirjeitse tehty ajanvaraus
- yli 80 % kyselyihin vastanneista asiakkaista on halunnut jatkossakin käyttää sähköistä ajanvarauspalvelua
- sähköinen ajanvaraus terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle on nähty yli 700 vastaajan asiakaskyselyissä laboratoriovastausten saannin ja muistutusten ja ilmoitusten jälkeen hyödyllisimpänä sähköisenä terveyspalveluna
- sähköinen ajanvaraus on säästänyt vähintään yhden käynnin tai perinteisen yhteydenoton vuodessa 40,2 - 68,3 % sähköisiä palveluja käyttäneiden kansalaisen kyselytutkimuksessa 2019 (n = 1150).

* SAdE-ohjelma, eKat-hanke, Jauhiainen ym. 2014, STePS 2.0 2017, SAdE ajanvarauspalvelujen kehittämissuunnitelma luvut 2 ja 3, THL Terveyskeskuskysely perusterveydenhuollon avosairaanhoidon vastaanottotoiminnasta 2019 alustavat tulokset, ks. dokumentin lähdeluettelo.

3 Asiakas- ja ammattilaistarpeet ja ajanvarausprosessin tehtävät

3.1 Tiivistelmä asiakas- ja ammattilaistarpeista

Tämä luku kokoaa ajanvarausratkaisujen kansallisen kehittämisen toiminnalliset tarpeet sekä ajanvarausprosessiin kuuluvat tehtävät sekä ohjaustiedot. Luvussa esitettävät tarpeet ja kuvaukset kohdistuvat ajanvarausasiakirjan ja Kanta-palvelujen hyödyntämistä laajempaan kokonaisuuteen.

Ajanvarauksiin liittyviä tarpeita eri toimijoiden näkökulmasta on koottu kattavasti aiempiin ajanvaraus selvityksiin ja määrittelyihin. Tässä luvussa on tiivistelmä keskeisimmistä eri toimijoiden tarpeista sekä ajanvarauksen toimintaprosesseihin kuuluvista asiakkaiden ja ammattilaisen tehtävistä, joihin tietojärjestelmille määriteltävät vaatimukset perustuvat.

Tässä dokumentissa käytetään käsitteitä terveydenhuollon ammattihenkilö ja ammattilainen sekä sosiaalihuollon ammattihenkilö ja muu sosiaalihuollon asiakastyöhön osallistuva ammattihenkilö. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä tarkoitetaan henkilöä, joilla on laissa säädetty terveydenhuollon ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon laillistettua tai nimikesuojattua ammattihenkilöä tai ammattihenkilöä, joka muuten täyttää sosiaalihuollon kelpoisuusvaatimukset (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja valtioneuvoston asetus (153/2016)). Ammattilaisella viitataan kaikkiin sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa toimiviin ammattihenkilöihin, joilla on säädösten tai työnantajan osoittamien tehtävien perusteella oikeus käsitellä asiakkaiden ja potilaiden tietoja, eli käytännössä edellä mainitut terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja hallinnollinen henkilökunta, esimerkiksi sihteerit sekä muut asiakastyöhön osallistuvat ammattihenkilöt, joilla on työtehtävien suorittamiseen vaadittava koulutuksellinen tai työssä hankittu pätevyys.

Asiakastarpeet
Asiakas voi digitaalisten palvelujen kautta tehdä ajanvaraus toimenpiteitä haluamanaan ajankohtana.
Asiakas voi valita hänelle itselleen soveltuvan palvelun ajankohdan digitaalisten ajanvarauspalveluiden kautta.
Asiakkaan aloitteesta varattavissa palveluissa asiakkaalle voidaan antaa mahdollisuuksia valita oman palvelutarpeensa perusteella varattava palvelu, palveluntuottaja (organisaatio), palvelun toteuttava yksikkö (organisaatioyksikkö), palvelupiste, palvelua tuottava ammattihenkilö, tai esittää muita tarkentavia toiveita palvelun toteuttamisesta.
Asiakas voi seurata ja katsella ajanvarauksiaan digitaalisten asiointipalvelujen, mukaan lukien OmaKannan kautta, ja siirtyä tarvittaessa katselusta tai saamastaan viestistä palvelunantajan digitaalisiin asiointipalveluihin tekemään jatkotoimenpiteitä kuten ajan peruminen tai siirto. Asiakas voi myös palvelunantajan digitaalisessa asiointipalvelussa seurata ja katsella ajanvarauksiaan sekä tehdä niille mahdollisia jatkotoimenpiteitä.
Asiakas voi hyödyntää eri palveluihin soveltuvia ajanvarausmalleja: aikaehdotuksia, ajanvarauspalvelun kalenteripohjaista ajan varaamista, peruutusaikapalveluja, digitaalisessa asioinnissa tapahtuvaan hoidon tarpeen arviointiin tai palveluarvioon perustuvia ajanvarauksia sekä varattujen aikojen siirto- ja peruutusmahdollisuuksia.
Asiakkaalle tulisi avata vain hänen tarvettaan vastaavia varauksia ja välttää sitä, että asiakas esimerkiksi joutuu valitsemaan yksittäisten ammattilaisten kalentereja palveluissa, joissa ei ole merkitystä sillä, kuka ammattilainen palvelun tuottaa.

Ammattilaistarpeet
Ammattilainen saa kuvan asiakkaalle varatuista palveluista ja pystyy huomioimaan tulevat varaukset asiakkaan palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä tekemään asiakkaalle ajanvarauksia tai ajanvarausehdotuksia osana hoidon ja palvelujen suunnittelua ja toteuttamista.
Ammattilaisella kuluu vähemmän aikaa hallinnolliseen työhön, kun suuri osa esimerkiksi puhelimitse tapahtuvasta ajanvarauksen hallinnoinnista siirtyy digitaaliseksi asiointiksi.
Ammattilaisen ei tarvitse kopioida käsin tietoja ajanvarauspalveluja varten, kun vapaiden ja varattujen aikojen sekä aikojen siirtojen ja peruutusten rutiininhallinnointi automatisoidaan. Edellytyksenä on, että käytössä on resursseja hallinnoiva järjestelmä ja järjestelmissä on tarvittavat rajapinnat.
Jos käytössä ei ole resursseja hallinnoivaa järjestelmää, ammattilainen voi esimerkiksi web-pohjaisen varausjärjestelmän kautta hallinnoida vapaita ja varattuja aikoja. Myös näissä tilanteissa edellytetään ajanvaraustietojen saatavuutta ja integroitavuutta.

Ajanvarauksen vastuuyksikön tarpeet
Ajanvarauksen vastuuyksikkö tai sen osana toimiva hallinnoi itse omien resurssiensa käyttöä myös digitaalisissa ajanvarauspalveluissa.
Ajanvarausjärjestelmä tukee resurssien käytön hallinnointia siten, että aikoja voidaan avata varattaviksi tarpeen mukaisesti. Vapaina aikoina resurssit voidaan kohdistaa sinne, missä niitä tarvitaan ja käyttämättömät ajat vähenevät.
Ajanvarausten integrointi palveluihin hakeutumiseen, alueellisiin hoitoketjuihin ja palveluprosesseihin sekä ostopalveluihin tehostavat yhteistyötä, prosessien sujuvuutta sekä parantavat joustavuutta. Ajanvarausratkaisut tukevat osaltaan alueellista ja valtakunnallista terveydenhuollon asiakkaiden liikkuvuutta.
Ajanvarauspalvelujen kautta kootaan tietoja myös asiakas- ja organisaatiokohtaista sekä palvelujärjestelmätasoisista palvelujen suunnittelua ja seurantaa varten; ajanvarausten kautta syntyvät tiedot voivat linkittyä myös valtakunnalliseen tilastointiin sekä hoitoonpääsyn tai palveluihin pääsyn seurantaan.

Tarpeita on kuvattu tarkemmin aiemmissä dokumenteissa, mm. SADe-ohjelman sosiaali- ja terveysalan ajanvarauspalvelujen kehittämissuunnitelman luvuissa 3.4, 3.5. ja 3.6. Aiemmissä selvityksissä ja kehitettyjen alueellisten ajanvarauspalvelujen toteuttamisraporteissa on myös kuvattu ajanvarauspalveluilla saavutettavia hyötyjä mm. ammattilaisten ajankäytön sekä asiakkaiden ilmaisemien asiointitarpeiden osalta (ks. luku 2).

3.2 Ajanvarausprosessit ja niihin kuuluvat tehtävät

Ajanvarauksen perustyyppinä ovat:

1. Asiakkaan aloitteesta tapahtuva ajanvaraus
2. Sote-organisaation aloitteesta tapahtuva ajanvaraus (ammattilaisen tai sote-palvelun toteuttavan yksikön tekemä tai ”asiakkaalle avaama” ajanvaraus, pohjana esim. saapunut lähete, väestötasoinen seulonta tai Kelasta sosiaalihuoltoon saapuneet tiedot aktivointiehtdon täyttäneistä työttömistä työnhakijoista)
3. Moniajanvaraus (vain terveydenhuollossa): toisiinsa liittyvien palvelujen kerralla tapahtuva varaaminen
 - o alueellisesti toteutettuna moniajanvarauksessa voi olla myös useita eri yksiköiden toteuttamia palveluja, joista yksi on varsinainen hoitovastuullisen yksikön palveluun kohdistuva varaus.

Kansallisten ratkaisujen kautta tuetaan kaikkiin ajanvaraustyyppeihin liittyviä asiakas-, ammattilais- ja tietotarpeita. Ajanvarauksiin voi linkittyä myös hoidon tai palvelujen tarpeen arviointi ja tätä automatisoivat asiointipalvelut.

Osana ajanvarausprosesseja suoritetaan joukko tehtäviä, jotka linkittyvät ajanvaraustietojen hallinnan tietojärjestelmäratkaisuihin. Tehtäviä voidaan suorittaa eri käyttäjien toimesta ja osin automatisoida ajanvarauspalveluissa ja niihin liittyvissä tietojärjestelmissä. Tehtävät esiintyvät eri kohdissa asiakkaiden ja ammattilaisten toimintaprosesseja, joiden muut vaiheet riippuvat perustyyppin lisäksi siitä, mitä palveluja ollaan varaamassa ja tuottamassa ja millainen kansalaisajanvarauksen taso (ks. luku 3.3) asiakkaalle kussakin palvelussa tarjotaan (ks. prosessikuvaukset luvussa 3.5, liitteessä 1 ja 2 sekä lähdedokumenteissa). Tehtävät, joiden yhteydessä voidaan tallentaa tai hakea ajanvarausasiakirja, on *kursivoitu* alla olevassa luettelossa.

Ajanvaraustoimenpiteet

- vapaiden aikojen katselu (A01)
- vapaiden aikojen haku (A02)
- *kalenterivaraus: vapaan ajan valinta kalenterista tai luettelosta palvelun toteuttamiseen käytettäväksi* (A03)
- *tarjotun ajan vastaanottaminen* (A04)
- *tarjotusta ajasta kieltäytyminen* (A05)
- *varatun ajan peruminen* (A06)
- *varatun ajan siirtäminen* (A07)
- *moniajanvaraus: useiden eri palvelujen kerralla tapahtuva varaaminen siten, että yksi niistä on pääasiallinen varattava palvelu* (A08)
- *sarja-ajanvaraus: saman palvelun varaaminen yhdeltä palvelun toteuttavalta yksiköltä siten, että varataan kerralla useita aikoja (esim. useille eri viikoille)* (A09)
- *ajanvarauksen tietojen muuttaminen* (A10)

Ajanvaraustietojen katselu

- *asiakkaan varattujen aikojen katselu* (A11)
- *asiakkaan varattujen aikojen haku* (A12)
- *tietyn palvelun varattujen aikojen haku* (A13)

Aikojen saattaminen varattavaksi / varausten käsittely

- *vapaan ajan merkitseminen / tarjoaminen yksilöidylle asiakkaalle ilman alustavaa varausta* (A21)
- *vapaan ajan merkitseminen varattavaksi rajattuun ryhmään kuuluville henkilöille* (A22)
- *vapaan ajan merkitseminen varattavaksi kenelle tahansa ulkoiselle varaajalle* (A23)
- *sisäisten resurssien varaus ulkoisesti varattavaan palveluun liittyen* (A24)
- *alustava varaus (vapaan ajan alustava varaaminen esim. ajanvarausehdotuksen yhteydessä, "kellutus")* (A25)
- *alustavan varauksen vahvistus* (A26)
- *varattavaksi merkityn ajan poistaminen varattavista* (A27)
- *ajanvaraukseen tarvittavien käyttäjän oikeuksien ja edellytysten tarkistaminen* (A28)
- *palvelun aikojen massaperuutus* (A29)
- *varauspyynnön esittäminen tiettyyn palvelun vapaaseen aikaan kohdistuen* (A30)

Suunnitelma / tilaus / jono -käsittely

- *asiakkaan palveluihin kohdistuvan suunnitelman teko* (A31)
- *ajanvarausoikeuden antaminen joukkoon tietyn palvelun vapaita aikoja* (A32)
- *lähetteen käsittely* (A33)
- *jonon purku* (A34)

Vahvistusten, muistutusten ja kehotusten käsittely

- *ajanvarauskehotuksen lähettäminen* (A41)
- *ajanvarausvahvistuksen lähettäminen* (A42)
- *varatusta ajasta muistuttaminen* (A43)
- *peruutus- tai siirtoilmoituksen lähettäminen* (A44)

Tässä dokumentissa kuvataan vaatimuksia, jotka liittyvät yllä kuvattujen tehtävien toteuttamiseen asiakkaiden ja ammattilaisten käyttämissä tietojärjestelmissä. Tehtävät perustuvat useissa projekteissa ja toteutetuissa asiointipalveluissa tehtyihin toiminnan ja prosessien kuvauksiin ja analyysihin.

Esimerkkejä ja kuvauksia eri perustyyppisiin kuuluvista prosesseista on kuvattu monissa eri ajanvaraushankkeiden dokumenteissa sekä tämän dokumentin luvussa 3.5 ja liitteessä 1. Erityyppiset palvelu- ja asiointiprosessit ja ajanvarauksen eri toimintaketjujen tehtävät on asiakkaan, ammattilaisen sekä automatisointimahdollisuuksien kannalta analysoitu aiemmin eri projekteissa, ja aiheesta löytyy tarkempia julkaisuja. Ne kattavat kaikki erimuotoisten sähköisten sote-ajanvarauspalvelujen toteuttamisessa tunnistetut tehtävät, jotka liittyvät varattavien ja varattujen aikojen hallintaan ja käsittelyyn.

3.3 Asiakkaan käyttökanavat ajanvarauksiin

Asiakkaalle voidaan tarjota näkyviä ajanvaraustietoihin monikanavaisesti ja aikariippumattomasti ainakin seuraavien kanavien kautta (kuvattu tarkemmin osana vaatimuksia myöhemmissä luvuissa):

- arkistointipalveluun tallennetut ajanvaraustiedot ovat asiakkaan saatavilla ainakin OmaKanta-palvelun kautta
- ajanvaraustiedot voidaan näyttää tunnistautuneelle asiakkaalle asiointipalveluissa (Kanta-palvelujen kautta saatavien tietojen katselu edellyttää vahvaa tunnistautumista)
- asiakas ja varaaja saavat aina vahvistuksen tai kuittauksen perille menneestä ajanvarauspyynnöstä (tehdystä ajanvaraus-toimenpiteestä kuten ajan varaaminen, peruminen tai siirto); vahvistus pyritään toimittamaan digitaalisissa palveluissa asiakkaalle mahdollisimman välittömästi ja pääsääntöisesti samalla viestintäkanavalla, jolla ajanvarauskin on tehty (esim. vastaussivuna web-palvelun kautta tehtyyn ajanvaraukseen, vastauksetkiviestinä hyväksytyyn aikaehdotukseen)
- asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuuksia saada vahvistus ajanvarauksesta myös muiden kanavien kautta (esimerkiksi vahvistus tekstiviestillä, vahvistus postiin, Suomi.fi Viestit -palveluun tai hyvinvointisovellukseen)
- asiakkaalle on mahdollista toteuttaa henkilökohtainen kalenteri- tai tapahtumaluettelonäkymä esimerkiksi osana alueellisia ratkaisuja
- web- ja mobiilipalvelujen kautta tehtävissä ajanvarauksissa asiakkaalle suositellaan toimitettavaksi kalenterimerkintä tai kalenterilinkki, jonka avulla asiakas saa kopioitua ajanvarauksen perustiedot (vähintään aihe, paikka, aika) henkilökohtaiseen sähköiseen kalenteriinsa (saatavilla kansallinen iCalendar-rajapintamäärittely)
- asiakkaille voidaan tarjota ajanvarauksen vastuuyksikön aloitteesta tapahtuvissa ajanvarauksista ajanvarausehdotuksen kautta vapaata aikaa esimerkiksi tekstiviestin tai mobiilipalvelun kautta (esim. lähetteen pohjalta, jonon purku, peruutusaikapalvelu)
- asiakkaille voidaan tarjota mahdollisuuksia saada muistutuksia varatusta ajasta ennen sovittua palvelua (esimerkiksi tekstiviestimuistutus tai muut sovitut kanavat)
- asiakas voi edelleen olla myös käynnin yhteydessä, puhelimitse tai digitaalisten palvelukanavien (esim. chat tai viestintäsovellus) kautta yhteydessä ammattilaiseen, joka voi asiakkaan pyynnöstä tehdä asiakkaalle ajanvarauksia tai tarkastella asiayhteyden voimassa ollessa asiakkaan ajanvaraustietoja.

Asiakkaan toimintaan liittyy joukko *kansalaisajanvarauksen tasoja*, joiden avulla kuvataan asiakkaan valintamahdollisuuksien tasoa ajanvarausratkaisuisissa ja integroitumista asiakkaan palveluprosessiin. Eri tasoissa ajanvarausprosessin tehtävät toteutuvat osittain eri toimijoiden kautta. Eri tasoilla hyödynnetään yleensä useita yllä kuvattuja asiakkaan käyttökanavia.

1. Tarjottujen aikojen hyväksyminen tai hylkääminen – esim. tekstiviestiehdotukset, ajan hyväksyminen tai hylkääminen asiointipalvelussa

2. Itsevaraus – ajan valinta, esim. ajan kalenterivalinta määrättyyn palveluun aiemmin valitulle palvelun toteuttavalle yksikölle asiointipalvelussa
3. Itsevalinta – palvelupisteen tai palvelun toteuttavan yksikön valinta varsinaisen aikavälin lisäksi asiointipalvelussa
4. Alueelliseen hoito- tai palveluketjuun perustuva varaus – suunnitelmaan tai tilaukseen perustuva ajanvarauksen toimintaketju
5. Hoidon tai palvelun tarpeen automaattinen arviointi, joka voi antaa asiakkaalle oikeuden varata tiettyä palvelua

Eri tasoilla pystytään tukemaan myös muita kuin uusien varausten tekemiseen liittyviä tehtäviä. Näitä tehtäviä ovat muun muassa varattujen aikojen katselu, siirtäminen ja peruminen.

3.4 Ammatilaisen käyttökanavat ajanvarauksiin

Ammattilaiselle voidaan tarjota ainakin seuraavanlaisia käyttökanavia ajanvaraustietoihin (kuvattu tarkemmin osana vaatimuksia myöhemmissä luvuissa):

- yksittäisen asiakkaan ajanvaraustietojen yhteenveto osana asiakkaan tietojen yhteenvetona, osana asiakkaan tilannekuvaa tai erillisenä ajanvarausyhteenvetona
- ajanvaraustiedot voivat linkittyä myös terveydenhuollon potilaskertomukseen (jossa ajanvaraustiedoille on määriteltä Ajanvaraus-näkymä), joskin ajanvaraustietojen käsittelyyn ja ajanvaraus-toimenpiteiden tekemiseen on tyypillisesti järjestelmissä omia näyttöjään ja toiminnallisuuksiaan; sosiaalihuollossa täsmennetään jatkossa, missä määrin ajanvaraustiedot vertautuvat kertomusmerkintöjen tyyppisiin asiakasasiakirjoihin tai asiakkuusasiakirjan tyyppiseksi rakenteeksi
- asiakkaiden ajanvaraustietojen katselu ja hallinta (myös ajanvarausten tekeminen) osana potilashallinto- tai toiminnanohjausjärjestelmää
- resurssien hallintaan ja allokointiin, työvuorosuunnitteluun, kapasiteetin hallintaan sekä ulkoisesti varattavien varausotteiden hallintaan tarkoitetut järjestelmät tai käyttöliittymät (esimerkiksi työvuorosuunnittelujärjestelmä tai alueellinen ammattilaisportaali)
- erillinen ajanvarausten hallintaan tarkoitettu järjestelmä tai käyttöliittymä ilman integraatiota muihin ammattilaisen tai palvelun toteuttavan yksikön käyttämiin järjestelmiin (ei suositeltava).

Lähtökohtaisesti pyritään siihen, että ajanvaraustietojen tarkastelu ja ajanvaraus-toimenpiteiden tekeminen integroituvat saumattomasti kunkin ammattilaisen työtehtäviä palvelemaan käyttöliittymään. Eri toimintoja ja tietoja käsittelevät tietojärjestelmäpalvelut voivat nojautua myös rajapintojen kautta saataviin tietoihin. Tilanteissa, joissa ammattilainen varaa asiakkaalle aikaa, käytetään ammattilaisen muutenkin hyödyntämiä palveluja ja keinoja aikojen varaamiseen. Ajanvarauspalveluihin on rakennettu esimerkiksi alueellisten toimintakäytäntöjen ja sopimusten mukaisia mahdollisuuksia ammattilaisten tekemiin ajanvarauksiin.

3.5 Esimerkkejä ajanvarausprosesseista

Tässä luvussa kuvataan työnkulkuja, joissa on tarkennettu erityisesti ajanvarausasiakirjan käsittelyä ajanvarausprosessissa. Kuvausten työnkulut ovat esimerkkejä, ja varsinaiset yksityiskohtaiset järjestelmiin kohdistuvat vaatimukset kuvataan muissa luvuissa. Esimerkeissä käytetään sote-palvelunimikkeistön (ks. lähteet) mukaisia palvelunimikkeitä. Kaikkia erityyppisiä ajanvarausprosesseja tai prosessien variaatioita ei kuvata kattavasti. Tämän dokumentin myöhemmissä luvuissa olevat tarkat määrittelyt ja tietojärjestelmävaatimukset perustuvat luvussa 3.2 kuvattuihin tehtäviin, joita myös näiden esimerkkien ajanvarausprosesseissa toteutetaan (ja joihin eri kohdissa viitataan). Tämän luvun esimerkeissä ei kuvata alueellisissa ajanvarauksissa käytettävien ostopalveluvaltuutusten käyttöä.

Dokumentin liitteessä 1 on esimerkki tiedonkulusta tilanteessa, jossa alueellisesti on sovittu useiden eri ajanvarauksen vastuuyksiköiden yhteistoiminnasta ajanvaraustietojen hallinnassa.

Asiakasaloitteinen hoitaja-ajanvaraus (esimerkki 1)

Sairaanhoitajan vastaanottokäynnin ajanvaraus - esimerkki perustyyppin 1 (asiakkaan aloitteesta tapahtuva ajanvaraus) prosessista:

Esiehdot:

- Ajanvarauksen vastuuyksiköllä on sähköinen ajanvarauspalvelu (asiointipalvelu), jonka kautta on avattu vapaasti varattavaksi sairaanhoitajan vastaanottoaikoja (sote-palvelunimikkeistössä Sairaanhoitajan peruspalvelut EDA) (A23).
- Ajanvarauspalvelu integroituu resursseja hallinnoivaan perusjärjestelmään.
- Asiakas on tunnistaunut sähköiseen asiointipalveluun, jonka osana ajanvarauspalvelu on.
- Jos kyseessä on julkinen palvelu, joka on tarjolla vain esim. tietyn alueen asukkaille, tämä asiakkuus on tarkistettu asiointipalvelussa (A28).

Työnkulku:

1. Asiakas etsii ajanvarauksen vastuuyksikön sähköisestä asiointipalvelusta Sairaanhoitajan vastaanotto - Ajanvaraus -osion
2. Asiointipalvelu hakee resurssienhallintajärjestelmästä valittua varaustuotetta vastaavat vapaat hoitajan vastaanottoajat (A02)
3. Asiakkaalle näytetään kalenteri vapaista ajoista (A01)
4. Asiakas valitsee yhden tarjotuista ajoista
5. Asiakas syöttää ajanvaraukseen liittyvät perus- ja lisätiedot
6. Asiakas tekee ajanvarauksen (A03)
7. Asiointipalvelu tarkistaa tiedot ja tekee ajanvarauspyynnön resurssienhallintajärjestelmään (A30)
8. Resurssienhallintajärjestelmä varaa ajan palvelun toteuttamiseen tarvittavien resurssien (hoitaja, vastaanottohuone) kalenterista (A21, A24, A27)
9. Vaihtoehtoisesti
 - a. Resurssienhallintajärjestelmä luo palvelutapahtuman (jos kyseessä uusi palvelutapahtuma) sekä ajanvarausasiakirjan, lähettää niiden tiedot arkistointipalveluun sekä palauttaa syntyneen varauksen tiedot asiointipalveluun TAI
 - b. Resurssienhallintajärjestelmä luo palvelutapahtumalle ja ajanvaraukselle tunnisteen ja palauttaa nämä tiedot sekä muut varauksen tiedot asiointipalvelulle, joka luo palvelutapahtuman sekä ajanvarausasiakirjan ja lähettää niiden tiedot arkistointipalveluun
10. Asiointipalvelu näyttää asiakkaalle tiedot onnistuneesta ajanvarauksesta
 - Asiointipalvelu voi tarjota asiakkaalle myös mahdollisuuden ladata tai vastaanottaa varauksen tiedot sisältävän kalenterimerkinnän asiakkaan omaan kalenteriin (A42).
 - Asiointipalvelu voi tarjota asiakkaalle mahdollisuuden saada sähköisiä muistutuksia tai asettaa muistutuksen automaattisesti lähetettäväksi ajanvarauksen vastuuyksikön oman käytännön mukaisesti.

Jälkiehdot:

- Asiakkaalle on varattu aika ja näytetty vahvistus.
- Varattu-tilassa olevaa ajanvarausta kuvaava ajanvarausasiakirja on arkistointipalvelussa.
- Ajanvarauksen tiedot näkyvät asiakkaalle Omakanta-palvelussa ja voivat näkyä muissa sähköisissä asiointipalveluissa (Kanta-palvelujen kautta saatavat tiedot vahvasti tunnistautuneelle asiakkaalle) (A11).

- Ajanvarauksen tiedot näkyvät asiakkaan tiedoissa häntä hoitaville ammattilaisille asiayhteyden puitteissa ammattilaisen perusjärjestelmän kautta (Kanta-palvelun kautta kaikissa yksiköissä jotka ovat hoitamassa asiakasta, asiakkaan asettamien luovutuskieltojen ja tarvittaessa ostopalveluvaltuutusten puitteissa) (A11).
- Asiakas saa varatun ajan lähestyessä muistutuksen, mikäli muistute on tilattu tai kuuluu ajanvarauksen vastuuyksikön toimintamalliin (varatusta ajasta muistuttaminen) (A43).
- Asiakas voi siirtää aikaa tai perua ajan ajanvarauksen vastuuyksikön noudattamien säännösten mukaisesti (A06, A07).

Äitiyshuollon ultraääniajanvaraus (esimerkki 2)

Esimerkki perustyyppiin 2 (ajanvarauksen vastuuyksikön aloitteesta tapahtuva ajanvaraus, alustava varaus) prosessista. Esimerkki on muokattu HyviSADe-kuvauksesta 5 Äitiyshuollon ultraääniajanvaraus, jonka kaikkia erikoistapaauksia, poikkeuksia tai järjestelmäkohtaisia yksityiskohtia ei toisteta tässä. Esiehdot:

- Asiakas on raskaana. Asiakas on asioinut neuvolassa ja on äitiysneuvolan asiakas.
- Asiakkaalla on käynnissä hoitopolku "raskaudenajan seuranta ja tuki". Hoitopolkuun kuuluu mm. verinäytteenotto seulontatutkimukseen (laboratorioajanvaraus rv 9+0 - 11+6), alkuraskauden ultraäänitutkimus (rv 11+0 - 13+6) sekä rakenneultraäänitutkimus (rv 18+0 - 21+6) sekä synnytysvalmennukseen osallistuminen (ryhmäajanvaraus).
- Asiakas on ajanvarauksen vastuuyksikön sähköisen asiointipalvelun ja OmaKanta-palvelun käyttäjä, ja valinnut haluavansa tekstiviestimuistutuksia ja vahvistuspyyntöjä tulevista käynneistä ja varauksista (myös muut asiointikanavat mahdollisia).
- Asiointipalvelu voi tarjota myös esitietojen kokoamisen ennen ultraäänitutkimusta ja välittää tiedot suoraan poliklinikan järjestelmään (erillinen integraatio).
- Ajanvarauksen vastuuyksiköiden järjestelmissä voidaan lähettää ja vastaanottaa läheteitä tai pyyntöjä, joiden perusteella automaattisesti tai työntekijöiden kautta voidaan käynnistää ajanvarausprosesseja.
- Erikoissairaanhoidossa suoritettavien ultraäänitutkimusten aikoja hallinnoidaan erikoissairaanhoitoon toiminnanohjaus- ja potilastietojärjestelmässä (resurssienhallintajärjestelmä), jonne on avattu varattavaksi joukko aikoja ultraäänitutkimuksiin (A23).

Valmistelutoimenpiteiden työnkulku:

1. Neuvolan lääkäri tekee lähetteen erikoissairaanhoidon äitiyspoliklinikalle ultraäänitutkimukseen.
2. Sähköinen tai sisäinen lähete tallennetaan ja kirjataan erikoissairaanhoidon potilastietojärjestelmään. Asiakkaalle syntyy erikoissairaanhoidon palvelutapahtuma, jonka tiedot erikoissairaanhoidon potilastietojärjestelmä tallentaa arkistointipalveluun. Myös esitiedot voidaan kirjata palvelutapahtumaan liittyviin hoitoasiakirjoihin (esim. neuvolan pth terveydenhoitajan kautta / avustamana).
3. Äitiyspoliklinikan ammattilainen käsittelee lähetteen ja määrää ennen vastaanottoa tarvittavat tutkimukset (A33).
4. Määräyksen toteuttamiseksi (kiireetön tapaus) asiakkaalle tehdään alustava varaus (ajanvarauksen tila: ehdotettu) yhteen vapaaseen aikaväliin äitiyspoliklinikalle alkuraskauden uä-tutkimukseen (osastosihteeri tai automaattisesti) potilastietojärjestelmässä. Varattava palvelu on Varhaisraskauden yleinen ultraäänitutkimus (sote-palvelunimikkeistössä LHA001).
5. Alustavaa varausta varten erikoissairaanhoidon potilastietojärjestelmä varaa palvelun toteuttamiseksi tehdyt resurssit (tai pienentää kyseisten resurssityyppien kapasiteettia varattuun aikaan), luo ajanvarausasiakirjan (ajanvarauksen tila: ehdotettu), liittää sen aiemmin syntyneeseen palvelutapahtumaan ja lähettää ajanvarausasiakirjan arkistointipalveluun. (siirrytään kohtaan 1 seuraavassa työnkulku-osiossa) (A25, A24).
 - Vaihtoehtoinen työnkulku kohdille 4-5: asiakkaalle ei tehdä alustavaa varausta vaan avataan ajanvarausoikeus (ajanvarauksen tila: tilattu, haluttu päivämääräväli ajanvarausasiakirjan aikaväli-tiedossa), jonka jälkeen asiakkaalle menee ajanvarauskehotus tekstiviestillä (tai muulla käytössä olevalla asiointikanavalla), kehotuksen mukana linkki ajanvarauspalveluun (siirrytään suoraan kohtaan 4 seuraavassa työnkulku-osiossa) (A41, A32).

- Lisätietoja: ajanvaraus ja sen tunniste syntyvät, kun alustava varaus on onnistuneesti tehty; tunniste on osana ajanvarausasiakirjaa ja se voidaan välittää myös ajanvarauspalvelun linkissä (kalenterikutsu-rajapinta).
- Lisätietoja: Hoitopolun säännöstö ja lähete voivat ohjata automaattista tai ammattilaisen kautta alustavaa varausta tai ajanvarausoikeuden avaamista; aikoja ehdotetaan tai avataan aikajaksolta, joka on hoitopolkusuosituksen mukainen.
- Lisätietoja: Myös muita hoitopolkuun kuuluvia alustavia varauksia, kuten rakenneultraäänitutkimus tai synnytystapa-arvioinnin hoidonvaraus myöhäisemmässä vaiheessa raskautta on mahdollista tarvittaessa tehdä alkuraskauden ultraäänitutkimuksen varaamisen yhteydessä esimerkiksi saman lähetteen pohjalta, tyypillisesti esimerkiksi toisen uä-tutkimuksen varaus tehdään asiakkaan käynnin yhteydessä tai varausoikeus siihen avataan ensimmäisen käynnin jälkeen.

Asiakastoimenpiteiden työnkulku:

1. Asiakas saa tekstiviestillä (tai muulla käytössä olevalla kaksisuuntaisella asiointikanavalla asiointialustan kautta) aikaehdotuksen poliklinikkakäynnistä.
2. Ehdotettu ajankohta ei sovi asiakkaalle, joten asiakas vastaa tekstiviestillä kieltävästi ehdotettuun aikaan (A05, A24 peruutus).
 - Mikäli asiakas hyväksyisi tarjotun ajan, siirryttäisiin kohtaan 11 - asiointialustan kautta välitetään tieto resursseja hallinnoivaan järjestelmään (esimerkissä erikoissairaanhoidon potilastietojärjestelmä) hyväksytystä ajanvarausehdotuksesta ja ehdotettu varaus vahvistetaan ja ajanvarausasiakirjasta muodostetaan uusi versio (tila: varattu) (A30, A04).
3. Asiakas ohjataan seuraavalla tekstiviestillä tekemään kalenterivarausta sähköiseen asiointipalveluun (mukana linkki asiointipalveluun) (A41, A32).
 - Asiointiprosessi on tässä tapauksessa suunniteltu siten, että yhden tarjotusta ajasta kieltäytymisen jälkeen asiakkaalle annetaan ajanvarausoikeus ja tarjotaan kalenterivalintamahdollisuus; ohjaus voi tapahtua asiointialustan kautta vastaavalla tavalla kuin kohdassa 1 vastaavalla tavalla kuin valmistelutoimenpiteiden kohdassa 5 (tilaus ja ajanvarausoikeus).
 - Vaihtoehtoisesti olisi mahdollista ohjata asiakkaan asiointiprosessia siten, että ammattilainen ottaa suoraan yhteyttä asiakkaaseen uuden ajan varaamiseksi tai siten, että asiointiprosessi keskeytyy ja alustava ajanvaraus perutaan.
4. Asiakas kirjautuu ajanvarauspalveluun (sähköinen asiointipalvelu, vahva tunnistautuminen).
5. Asiointipalvelu hakee asiakkaalle ehdotetun tai tilatun ajanvarauksen tiedot (asiakkaan ja ajanvarauksen tunnisteella), josta selviää mihin palveluun ja mille ajanvarauksen vastuuyksikölle asiakkaalla on ajanvarausoikeus (A28).
 - Asiointipalvelu voi hakea tarvittavat tiedot resursseja hallinnoivasta järjestelmästä ajanvarauskyselyllä (asiakkaan ajanvarausten kysely); hakeminen myös Kanta-palvelusta on mahdollista tilanteissa, jossa asiointipalvelu toimii ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä-roolissa (A12).
6. Asiakas ohjataan tekemään ajanvarausta asiointipalvelussa.
 - Varattavien aikojen rajaamista voidaan ohjata ehdotetun tai tilatun varauksen aikavälin ja tarvittaessa hoitopolun säännöstön kautta.
7. Asiointipalvelu kyselee halutun palvelun vapaat ajat ajanvarauksen vastuuyksikön varaustuotteita hallinnoivasta potilas-, asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmästä (A02).
8. Asiakkaalle näytetään kalenteri tai luettelo vapaista ajoista (A01).
9. Asiakas valitsee yhden tarjotuista ajoista.
10. Asiakas syöttää ajanvaraukseen liittyvät perus- ja lisätiedot.
11. Asiakas vahvistaa ajanvarauksen asiointipalvelussa (A03).
12. Asiointipalvelu tarkistaa tiedot ja tekee ajanvarauspyynnön resursseja hallinnoivaan järjestelmään (A30).

13. Resursseja hallinnoiva järjestelmä varaa ajan palvelun toteuttamiseen tarvittavien resurssien kalenterista (A21, A24, A27).
14. Vaihtoehtoisesti:
 - a. Resursseja hallinnoiva järjestelmä päivittää palvelutapahtuman tiedot, luo uuden version ajanvarausasiakirjasta ja lähettää niiden tiedot arkistointipalveluun sekä palauttaa päivitetyn varauksen tiedot asiointijärjestelmään TAI
 - b. Resursseja hallinnoiva järjestelmä päivittää ajanvarauksen tiedot omaan tietokantaansa, palauttaa ajanvarauksietiedot sekä palvelutapahtuman tunnisteiden sekä muut varauksen tiedot asiointijärjestelmään, asiointijärjestelmä päivittää palvelutapahtuman tiedot sekä ajanvarausasiakirjan ja lähettää niiden tiedot arkistointipalveluun.
15. Asiointijärjestelmä näyttää asiakkaalle tiedot onnistuneesta ajanvarauksesta.
 - o Asiointijärjestelmä voi tarjota asiakkaalle myös mahdollisuuden ladata tai vastaanottaa kalenterimerkintä omaan kalenteriin, tai vahvistus ajanvarauksesta esimerkiksi tekstiviestillä (mukana tarvittaessa linkki asiointipalveluun ajanvarauksen siirtoa tai perumista varten) (A42).
 - o Asiointijärjestelmä voi tarjota asiakkaalle mahdollisuuden saada sähköisiä muistutuksia tai asettaa muistutuksen automaattisesti lähetettäväksi ajanvarauksen vastuuyksikön oman käytännön mukaisesti.
 - o Tietojen näyttämisen yhteydessä asiakkaalle voidaan antaa myös lisä- tai valmistautumisohjeita, jotka voivat olla myös samoja joita on linkitetty ajanvarausasiakirjaan.

Jälkiehdot:

- Asiakkaalle on varattu aika ja näytetty vahvistus varatusta ajasta.
- Varattu-tilassa olevaa ajanvarausta kuvaava ajanvarausasiakirja on arkistointipalvelussa.
- Ajanvarauksen tiedot näkyvät asiakkaalle Omakanta-palvelussa ja voivat näkyä muissa sähköisissä asiointipalveluissa.
- Ajanvarauksen tiedot näkyvät asiakkaan tiedoissa ammattilaisille asiayhteyden puitteissa ammattilaisen perusjärjestelmän (sekä ajanvarauksen vastuuyksikön käyttämä potilastietojärjestelmä että muut ammattilaisten käyttämät järjestelmät) kautta.
- Asiakas saa asiointipalvelun kautta varatun ajan lähestyessä (esim. 1 vrk ennen varattua aikaa) muistutuksen, mikäli muistute on tilattu tai kuuluu ajanvarauksen vastuuyksikön toimintamalliin (varatusta ajasta muistuttaminen); myös muistutuksen yhteydessä voidaan toimittaa asiakkaalle lisä- tai valmistautumisohjeita; ohjeiden ja muistutusten lähettäminen on tarvittaessa mahdollista myös kirjeitse tai muita kanavia hyödyntäen (A43).
- Asiakas voi siirtää aikaa ajanvarauksen vastuuyksikön noudattaman säännösten mukaisesti, ajan mahdollisen perumisen yhteydessä voidaan hoitopolun säännösten mukaisesti ottaa asiakkaaseen yhteyttä ammattilaisen toimesta, vaikka seulonta perustuukin vapaaehtoisuuteen. Siirtäminen tai peruminen voi tapahtua sähköisen asiointipalvelun kautta tai ottamalla yhteyttä varauksen tiedoissa olevaan ajanvarauksen vastuuyksikköön. Mikäli peruutuksen tai siirron aikaraja (ajanvarausasiakirja kenttä 96.1) on umpeutunut, on asiakasta informoitava siitä, että siirron tai perumisen toteuttamiseksi on otettava yhteyttä ajanvarauksen vastuuyksikköön.
- Asiakasta hoitava kätilö tutustuu läheteeseen, mahdollisiin esitietoihin ja ajanvaraustietoihin ennen toteutettavaa tutkimusta, konsultoi tarvittaessa lääkäriä ja arvioi lisätutkimustarpeet ennen tutkimusta. Tutkimuspäivänä käytettävästä järjestelmästä nähdään esimerkiksi ko. päivän potilaiden varatut ajat, joiden kautta pääsee asiakkaiden tarvittaviin hoidollisiin potilastietoihin. Asiakkaiden kutsuminen ja tutkimusten ja mittausten suorittaminen ja tulosten ja kuvien kirjaaminen sekä asiakkaan ohjeistus esimerkiksi tulevista tutkimuksista tehdään normaalien hoitokäytäntöjen mukaisesti. Tutkimustuloksia voidaan yhdistää aiempaan verikoetuloksiin riskisuhteen laskemiseksi, jos niiden tiedot ovat saatavilla ja tehdä jatkotoimenpiteitä, lisätutkimuksia tai lääkärin ajanvarauksia, mikäli tarve vaatii.

Lisätietoja:

- Ajanvarausoikeuksien avaaminen tapahtuu tyypillisesti vaiheittain hoitopolun eri vaiheisiin.
- Ajanvarausoikeutta rajataan ajanvarauksen vastuuyksikön tai hoito-/palvelupolun omien säännösten pohjalta (esimerkiksi kalenterista avataan 2 aikaa/päivä, hoito-/palvelupolulle nostetaan vain sähköisen esitietolomakkeen palauttaneet, kiireelliset hoidonvaraukset ja riskiryhmien tai tiettyjä sairauksia sairastavien varaukset hoidetaan puhelimitse ja ammattilaisen tekemien varausten kautta, tai ultraäänitutkimuksen lisäksi voidaan tehdä erillisiä läheteitä ja varauksia lääkärin vastaanotolle tai lisätutkimuksiin, tarvittaessa moniajanvarauksena).
- Hoitopolkukohtaisia ohjaustietoja ovat mm. viimeisten kuukautisten ajankohta ja tiedot mahdollisista tartuntatautiriskeistä, tai eristyspotilaille vain tietyn päivän viimeisiin aikoihin.
- Lähtökohtaisesti asiakkaan lähete määrää palveluyksikön (palvelun toteuttava yksikkö), josta asiakas voi palvelun valita.
- Organisaation peruuttaessa asiakkaan varaaman ajan on varmistettava, että asiakas saa herätteen tai tiedon asiasta (esim. asiointipalvelun kautta, tekstiviestillä, puhelimitse) (A44). Tällaisen perumisen yhteydessä asiakkaalle voidaan tarjota uutta aikaa tai avata uusi ajanvarausoikeus, jos muut varausehdot täyttyvät.
- On mahdollista, että asiakas ei ota vastaan ehdotettua aikaa tai tee ajanvarausta. Ultraääniseulonta perustuu vapaaehtoisuuteen. Alustavan varauksen perumisesta vastaa lähtökohtaisesti varatun palvelun tuottaja.
- Varatulle ajalle saapumatta jättämisestä aikaa perumatta on mahdollista periä sakkomaksu ohjeiden mukaisesti.

Varatun ajan siirto asiointipalvelun kautta (esimerkki 3)

Esiehdot:

- Potilaalle on tehty 14.12.2019 ajanvaraus yleislääkärin vastaanotolle ajankohtaan 4.1.2020 klo 13:20. Ajanvarauksen tiedot ovat palvelun toteuttavan yksikön resurssienhallintajärjestelmässä sekä ajanvarausta kuvaavassa ajanvarausasiakirjassa arkistointipalvelussa. Ajanvaraus on liitetty ennen varausta muodostettuun palvelutapahtumaan.
- Ajanvarauksen tietoihin on merkitty, että ajanvaraus on siirrettävissä.
- Ajanvarauksen tietoihin ajanvarausasiakirjassa on merkitty sen sähköisen asiointipalvelun URL-osoite, jonka piirissä palvelun toteuttava yksikkö toimii.
 - URL-osoitteessa voi olla suoraan myös ajanvarauksen tunniste Ajanvarauskutsu-rajapinnan määrittelyjen mukaisesti.

Asiakastoimenpiteiden työnkulku:

1. Asiakas kirjautuu OmaKanta-palveluun 22.12.2019 klo 19:20.
2. Asiakas käy katsomassa itseään koskevat ajanvaraukset (A12, A11).
3. Asiakas huomaa itselleen tehdyn ajanvarauksen ja muistaa, että hänellä on tarve siirtää varattua lääkäriaikaa tärkeän esteen vuoksi.
4. Asiakas valitsee ajankohtaan 4.1.2020 varatun ajan tiedot.
5. Asiakas valitsee "Siirry ajanvarauspalveluun".
 - OmaKanta on tarkistanut, että ajanvaraus on siirrettävissä ja että ajanvarausasiakirjalla on AsiointiURL-linkki.
6. Selain siirtyy alueelliseen sähköiseen asiointipalveluun.
7. Sähköinen asiointipalvelu ohjaa asiakkaan tekemään ajanvarauksen siirtoa tai perumista.

- Asiointipalvelu voi olla suomi.fi tunnistuspalvelun kautta saman kertakirjautumisen piirissä kuin OmaKanta.
 - Asiointipalvelu voi hyödyntää URL-kutsun mukana tulleita tietoja Ajanvarauskutsu-rajapinnan mukaisesti (esim. ajanvaraustunniste), jonka perusteella avautuu suoraan se ajanvaraus, jota asiakas oli tarkastelemassa OmaKanta-palvelussa.
 - Asiointipalvelu voi hakea resursseja hallinnoivasta järjestelmästä tai arkistointipalvelusta kyseisen asiakkaan ajanvarauksen tai kaikki tulevat ajanvaraukset (mikäli ajanvaraustunniste ei ole suoraan käytettävissä) (A12, A11).
8. Asiakas valitsee uuden ajankohdan asiointipalvelussa kalenterivalinnan kautta.
9. Asiakas vahvistaa ajanvarauksen siirron (A07, A03).
10. Asiointipalvelu tarkistaa tiedot ja tekee ajanvarauspyynnön resursseja hallinnoivaan järjestelmään (A30).
11. Resursseja hallinnoiva järjestelmä varaa ajan palvelun toteuttamiseen tarvittavien resurssien kalenterista (A21, A24, A27).
12. Vaihtoehtoisesti:
- a. Resursseja hallinnoiva järjestelmä päivittää palvelutapahtuman tiedot, luo uuden version ajanvarausasiakirjasta ja lähettää niiden tiedot arkistointipalveluun sekä palauttaa päivitetyn varauksen tiedot asiointijärjestelmään TAI
 - b. Resursseja hallinnoiva järjestelmä päivittää ajanvarauksen tiedot omaan tietokantaansa, palauttaa ajanvarauksietiedot sekä palvelutapahtuman tunnisteiden sekä muut varauksen tiedot asiointijärjestelmään, asiointijärjestelmä päivittää palvelutapahtuman tiedot sekä ajanvarausasiakirjan ja lähettää niiden tiedot arkistointipalveluun.
13. Asiointijärjestelmä näyttää asiakkaalle tiedot onnistuneesta ajanvarauksen siirrosta.
- Asiointijärjestelmä voi tarjota asiakkaalle myös mahdollisuuden ladata tai vastaanottaa kalenterimerkintä omaan kalenteriin, tai vahvistus ajanvarauksesta esimerkiksi tekstiviestillä (mukana tarvittaessa linkki asiointipalveluun ajanvarauksen siirtoa tai perumista varten).
 - Asiointijärjestelmä voi tarjota asiakkaalle mahdollisuuden saada sähköisiä muistutuksia tai asettaa muistutuksen automaattisesti lähetettäväksi ajanvarauksen vastuuyksikön oman käytännön mukaisesti.
 - Tietojen näyttämisen yhteydessä asiakkaalle voidaan antaa myös lisä- tai valmistautumisohjeita, jotka voivat olla myös samoja joita on linkitetty ajanvarausasiakirjaan.

Jälkiehdot:

- Ajanvaraus on siirretty uuteen ajankohtaan ja asiakkaalle näytetty vahvistus siirrosta.
- Siirretty-tilassa olevaa ajanvarausta kuvaava ajanvarausasiakirja on arkistointipalvelussa.
- Palvelutapahtuman aikaleimat on päivitetty vastaamaan muuttunutta ajanvarauksietietoa.
- Siirretyn ajanvarauksen tiedot näkyvät asiakkaalle OmaKanta-palvelussa ja voivat näkyä muissa sähköisissä asiointipalveluissa.
- Siirretyn ajanvarauksen tiedot näkyvät asiakkaan tiedoissa häntä hoitaville ammattilaisille asiayhteyden puitteissa ammattilaisen perusjärjestelmän kautta (Kanta-palvelun kautta kaikissa yksiköissä jotka ovat hoitamassa asiakasta).
- Asiakas voi edelleen siirtää aikaa tai perua ajan ajanvarauksen vastuuyksikön noudattamien säännösten mukaisesti.

3.6 Ohjaustiedot ja ohjaussäännöt

Palveluihin hakeutumisen ja palvelujen ohjauksen säännöt ohjaavat myös ajanvarausprosesseja. Tähän lukuun on koottu keskeisimmät ajanvarauksiin liittyvät asiointiprosessin ohjaustiedot. Kuvattujen tietojen hallinnointi ei ole tarpeen kaikissa ajanvarausasiakirjaa käsittelevissä järjestelmissä eikä arkistointipalvelussa. Ajanvaraukseen liittyvistä loogisista tietojärjestelmäpalveluista erityisesti asiakasprosessia ohjaavissa järjestelmissä (esim. ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjaus, palveluohjain, asiakaspolkujen hallinta; ks. luku 5) ja varaustuotteiden hallintaa toteuttavissa palveluissa on kuitenkin yleensä tarpeen määrittellä näihin ohjaustietoihin liittyviä käsittelysääntöjä, joiden yksityiskohdat riippuvat varattavasta palvelusta, alueellisista tai paikallisista sopimuksista ja käytännöistä sekä asiakkaan hoidon ja palvelujen tarpeen arvioinnin tuloksista. Joihinkin ohjaustietoihin liittyviä yksityiskohtaisia vaatimuksia käsitellään tämän dokumentin myöhemmissä luvuissa, mutta kaikkien ohjaustietojen välittäminen arkitehtuurissa ei ole käytännössä tarkoituksenmukaista eikä kansallisesti vaadittua. Ohjaustiedoilla voidaan myös rajata asiointipalveluissa sitä, kenelle toimijoille mahdollistetaan ajanvaraustoimenpiteitä tai kenelle avataan aikoja varattavaksi, ja järjestelmissä voi olla kyvykkyksiä monienkin ohjaustietojen välittämiseen.

Tässä dokumentissa ei määritellä ohjaussääntöjä kattavasti erityyppisiin ajanvarausprosesseihin eikä sitä, kuinka alla kuvatut ohjaustiedot on yksityiskohtaisemmin kuvattava tai määriteltävä. Keskeistä on ajanvarauksen sitominen muihin palveluissa syntyviin asiakastietoihin erityisesti palvelutapahtumien kautta.

Osa ohjaustiedoista on tunnistettu koskevaksi terveystietojen lisäksi erityisesti sosiaalipalveluja. Nämä tiedot on merkitty alla olevaan listaan erikseen merkinnällä (s). Kyseisiä tietoja ei käytetä tämän dokumentin tarkempien vaatimusten määrittelyssä.

Alle ohjaustietojen luettelo ei sisällä tietojen luovuttamiseen, suostumukseen, luovutuslupiin, kieltoihin tai pääsynhallintaan liittyviä tietoja, joita kuvataan tämän dokumentin muissa osissa tai erillisissä dokumenteissa.

Keskeisiä asiakkuuksien, asiakaspolkujen ja hoitopolkujen ja palvelupolkujen sekä ajanvarauksen ohjaustietoja ovat esimerkiksi:

- asiakkaiden tietojen kautta muodostuvat ohjaustiedot
 - asuinkunta
 - asiakkaan hyvinvointialue tai muu järjestämisvastuullinen alue
 - asiakkaan kotipaikan maantieteellinen alue (esim. maakunta, kunta, mahdollisesti myös postinumeroalue)
 - asiakkaan työpaikka
 - asiakkaan kotiosoite tai oleskeluosoite
 - asiakkaan sijainti
- asiakkuuksien ja palvelujen käytön kautta muodostuvat ohjaustiedot
 - tiedot asiakkaalle palveluja tuottavista tai toteuttavista yksiköistä
 - asiakkaan palvelusetelit ja asiakasta koskevat ostopalveluvaltuutukset
 - asiakkaan omalääkäri tai muu vastaava pitkäaikainen yhteyshenkilö
 - asiakkaan vanhuspalvelulain mukainen vastuuyöntekijä (s)
 - asiakkaan sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä, palveluohjaaja (s)
- asiakaspolkujen ja hoitopolkujen prosessien etenemisen kautta muodostuvat ohjaustiedot
 - asiakkaalle tehdyt päätökset (s)
 - tiedot *pyynnöistä* tai *tilauksista*, joiden pohjalta ajanvarausoikeuksia asiakkaalle avataan
 - hoidon tarpeen tai palvelutarpeen arvioinnissa palvelukohtaisesti käytettävät *asiakas- tai potilastiedot* (kuten diagnoosit, lääkitystiedot tai sosiaalihuollon asiakkuusasiakirjan tai asiakaskertomuksen (s) tiedot)

- tiettyjen tutkimusten, testien tai arviointien *tulosten* arvot
- tiedot asiakkaalle tehdyistä *suunnitelmista* (rakenteinen terveys- ja hoitosuunnitelma, terveysvalmennus, eri palvelujen hoito- ja palvelusuunnitelmat (s))
- *asia* tai tieto vireillä olevasta asiasta esimerkiksi hakemuksen pohjalta (s)
- *palvelutapahtumat*, tiedot asiakkaan käynneistä ja hoitajaksoista terveydenhuollossa
- palveluihin, asiakaspolkuihin tai hoitopolkuihin luotujen mallien ja sääntöjen kautta muodostuvat ohjaustiedot
 - asiakaspolun ja moniajanvarausten tapahtumien *ajalliset riippuvuudet* (esimerkiksi päätapahtuma ja muut tapahtumat tietyn aikaikkunan sisällä)
 - hoidon tai *palvelun tarpeen arvioinnissa* käytettävät tiedot, mukaan lukien arvioinnin *taso ja tapa* (esim. avuntarpeen itsearviointi, riskitestit, ammattilaisen tekemä arviointi, kiireellisyys, vapaasti varattavissa olevat palvelut)
 - *asiakkuuden tarpeen arvioinnissa* käytettävät tiedot, kuten kuuluminen seurantaryhmään, kuntalaisuus, tieto asiakkaan kotialueesta, sijainti, tiedot asiakkaan asiakkuuksista sopimusten, suunnitelmien tai tilausten kautta (s)
 - *palvelusetelin* käyttöön liittyvät ohjaustiedot (mm. sopimukset, tiedot palvelusetelin käytöstä ko. palvelussa)
- palvelukohtaiset tai varaustuotekohtaiset ohjaustiedot
 - varattavien palvelujen *asiointitavat* ja eri asiointitapojen aikavälien pituudet
 - esimerkiksi *laboratoriotutkimuksiin liittyvät ohjaustiedot* (mm. ravinnotta näytteet, joihin tarjotaan vain aamun ensimmäisiä aikoja, eri näytteiden yhdistäminen siten että näytteet voidaan ottaa samassa paikassa, esim. ekg näytteenotto vain pisteistä joissa on mahdollisuus ottaa ekg-tutkimus mikäli kerralla on useita tutkimuksia tehtävänä, jne.)
 - palveluihin ohjaamisessa käytettävät *viitearvot*
 - *äitiyshuollon ohjaustiedot* kuten tieto tartuntatautiriskistä tai raskausviikkojen perusteella suoraan syntyvä ajanvarausoikeus ultraäänitutkimuksiin
 - resurssin saatavuuteen liittyvät ohjaustiedot, esimerkiksi
 - ammattilaisen *matka-aika* asiakaskäynnille
 - tulevan toimenpiteen *valmisteluun tarvittava aika* tai edellisen toimenpiteen *jälkitoimenpiteisiin tarvittava aika* käytettävässä tilassa
 - säännöt asiakkaan tekemien *varaustoimenpiteiden valtuuksien voimassaololle*, esim. asiakkaan varattavissa tai muutettavissa fysioterapian ryhmäaika 7 vrk ennen tapahtumaa, jonka jälkeen vain ammattilaisen varattavissa, tai aikaikkuna jonka sisällä tapahtuma on toteutettava (aikaikkunan ulkopuolelle ei voi tehdä varausta)
- toimipiste- tai ajanvarauksen vastuuyksikkö -kohtaiset ohjaustiedot
 - palveluyksiköiden ohjaustiedot, kuten palvelun toteuttava yksikkö- ja varaustuotekohtaiset ajanvarausvälit sekä moniajanvarausten ajalliset säännöt
- toisiinsa liittyvien asiakkaiden palvelujen ohjaustiedot
 - ryhmätapaamiset ja ajan tai paikan sopivuus useille osallistujille
 - saman palvelun tarjoaminen tai ajan varaaminen kerralla useille perheenjäsenille (myös s)
 - perheen jäsenten eri palvelujen yhdistäminen "yhdellä käynnillä hoidettavaksi".

Ohjaustietojen kautta voidaan ottaa huomioon asiakas- ja ajanvarauksen vastuuyksikkö -kohtaisia tarpeita ja järjestyjä. Esimerkiksi potilaan tai asiakkaan asuinpaikka suhteessa toimipisteeseen voidaan huomioida siten, että

erityisesti ”ulkopaikkakuntalaisille” koetetaan järjestää käynnit saman päivän aikana, ja mahdollisesti tarvittavia laboratorio- tai kuvantamistutkimuksia toteutetaan omalla paikkakunnalla etukäteen.

Ohjaustietojen kautta voidaan myös liittää herätteitä asiakkaalle palveluja tuottavien ammattihenkilöiden toimintaan.

Ohjaustietojen laajentamiseen on myös nähty tarpeita. Ohjaustiedoissa ei toistaiseksi ole huomioitu esimerkiksi asiakkaan palvelujen hintatietoja tai palveluihin kohdistuneita asiakasarviointeja, joita on osin jo mahdollistettu esimerkiksi joissakin sähköisissä asiointipalveluissa. Sekä ohjaustietojoukon laajentaminen että keskeisten ohjaustietojen siirtäminen eri tietojärjestelmäpalvelujen välillä rajapintojen kautta ovat mahdollisia jatkokehityskohteita.

4 Ajanvaraustietojen hallinnan linjaukset

4.1 Ajanvaraustietojen hallinnan päälinjaukset

Ajanvarauspalvelujen kehittämisen keskeiset valtakunnalliset linjaukset perustuvat aiempiin tavoitetilan määrittelyihin ja strategioihin. Pääosa linjauksista viittaa aiempien kansallisten kehittämissuunnitelmien linjauksiin ja kehittämistavoitteisiin. Linjauksia on täydennetty vuonna 2019 kansallisessa viranomaisyhteistyössä. Alle on koottu keskeisimmät linjaukset.

- L1. Ajanvarauksen vastuuyksiköt (varattavan palvelun tuottavat yksiköt) vastaavat omien resurssiensa käytöstä. Resurssien hallinnointi ja siihen liittyvä optimointi ja suunnittelu kuten työvuorojen ja kapasiteetin hallinta ovat palvelujen tuottajien toimintaa, joka linkittyy ajanvarauksen vastuuyksiköiden toiminnanohjaukseen. Palvelujen varaamista varten resursseista muodostetaan varaustuotteita, joita voidaan myös avata ulkoisille varaajille (Ke31, T125).
- L2. Tehty ajanvaraus on ajanvarauksen vastuuyksikön sitoumus toteuttaa varattu palvelu varattuna ajankohtana tietylle asiakkaalle.
- L3. Asiointipalveluja voidaan toteuttaa alueellisesti tai ajanvarauksen vastuuyksikkökohtaisesti valtakunnallisten asiointipalvelujen (kuten OmaKanta) lisäksi.
- L4. Ajanvaraustiedot jaetaan eri palveluntuottajien ja järjestäjien välillä ensisijaisesti Kanta-palvelujen kautta, mutta ajanvaraustietoja voidaan välittää myös muulla tavoin (Ke40, T131).
- L5. Ajanvaraustietoja voidaan toimittaa asiakkaille asiointipalvelujen (ajanvarauspalvelut, OmaKanta, ilmoitus- ja vahvistuspalvelut, hyvinvointisovellukset, asiakkaan henkilökohtaisen kalenterin merkinnät) kautta ja myös puhelin- tai fyysisen asiointin yhteydessä. Ratkaisut mahdollistavat monikanavaisuuden.
- L6. Ajanvarauksen keskeisiä toimenpiteitä (kuten aikojen katselu, varaaminen, peruminen tai siirto) voivat suorittaa sekä ammattilaiset että asiakkaat.
- L7. Kanta-palvelujen osalta ajanvaraustiedot tallennetaan arkistointipalveluun (terveyspalveluissa Potilastiedon arkisto) eikä Omatietovaranto-palveluun, koska ajanvaraus on osa tarjottavaa terveyspalvelua ja kuvaa ajanvarauksen vastuuyksikön sitoutumista tietyn palvelun tuottamiseen; ajanvaraustiedot eivät ole osa asiakkaan hyvinvointitietoa.
- L8. Sähköisissä ajanvarauspalveluissa mahdollistetaan myös puolesta-asiointi, erityisesti huoltajan mahdollisuus varata aikoja huollettaville; puolesta-asioinnin osalta nojaudutaan Suomi.fi valtuudet-palveluun sekä puolesta-asioinnin ja alaikäisen tietojen näyttämisen kulloinkin voimassa oleviin valtakunnallisiin linjauksiin.
- L9. Terveystietojen ajanvarausasiakirjassa hyödynnetään potilastiedon arkistossa ammattihenkilön, asiakkaan tai ohjelmiston tietoja kuvaavia rakenteita ilmaisemaan ajanvaraustietojen lähdettä. Ajanvarausasiakirjan tietojen tuottajaksi merkitään kansalainen, mikäli asiakas on viimeinen asiakirjaan tietoa tuottanut henkilö.

Terveystietojen ajanvarausasiakirjan hyödyntämisessä Potilastiedon arkiston kautta nojaudutaan seuraaviin seikkoihin (liittyen erityisesti linjauksiin L9 ja L7):

- Terveystietojen ajanvarausasiakirja sisältää potilaan henkilökohtaisen hoidon toteuttamiseen ja järjestämiseen liittyvää potilastietoa.
 - Ajanvarausasiakirja on hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa käytettävä, laadittu tai saapunut asiakirja taikka tekninen tallenne, joka sisältää henkilökohtaisia tietoja.
- Ajanvarausasiakirjan rekisterinpitäjä on se palvelunantaja, jonka rekisterinpitoon annettavassa palvelussa syntyvät asiakastiedot kuuluvat.
- Ajanvarausasiakirja syntyy ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnassa.

- Asiakkaan lähettämä tieto voidaan tallentaa ajanvarausasiakirjaan siten, että tietoa ei jälkikäteisesti ammattilaisen toimesta tarvitse kuitata tai hyväksyä erikseen; tässä dokumentissa kuvataan vaatimukset myös asiakkaan tekemissä varaustoimenpiteissä syntyvien ajanvaraustietojen käsittelyyn.
- Ajanvarausasiakirjan toteuttamisessa noudatetaan potilastiedon arkiston vaatimusmäärittelyjä ei-ajanvarauspesifien vaatimusten osalta.
- Ajanvarausasiakirjan tietosisältönä eivät ole potilaskertomuksen hoidolliset merkinnät, jollaisia saavat tehdä pelkästään terveydenhuollon ammattihenkilöt.
- Kanta-palveluihin tallennettua ajanvarausasiakirjaa voidaan käyttää, hyödyntää ja luovuttaa Potilastiedon arkiston kautta sekä näyttää potilaalle kansalaisen käyttöliittymässä (OmaKanta).
- Linjaus L9 koskee vain ajanvarausasiakirjaa, ja vastaava malli ei ole sovellettavissa muissa tietosisällöissä ilman erillisiä linjauksia tai päätöksiä.

4.2 Ajanvarausasiakirjan käyttö ja sen rajaukset

Ajanvaraustietojen saatavuus, siirtäminen ja hyödyntäminen yhtä organisaatiota laajemmin edellyttää ajanvaraustietojen yhtenäistämistä ja riittävän tarkkaa määrittelyä. Ajanvaraustietojen tallentamiseen sekä toimittamiseen asiakkaille ja ammattilaisille hyödynnetään valtakunnallisesti ajanvarausasiakirjaa, joka on asiakaskohtainen ja yhteisesti määritelty tietojoukko. Tässä vaiheessa määrittelyissä kuvataan ajanvarausasiakirjan käyttö tietojen välittämiseen asiakkaille ja ammattilaisille terveyspalveluihin varatuista ja varattavaksi avatuista ajoista Kanta-palvelujen kautta. Asiakkaan näkökulmasta ajanvarausasiakirjoissa on tieto sovitusta ajoista tallessa ja saatavilla, ja ajanvaraustiedot ovat osa asiakkaalle näkyviä omia terveystietoja. Ajanvarausasiakirjan tietojen hyödyntämistä on jatkossa mahdollista laajentaa myös palvelujen suunnitteluun.

Ajanvarausasiakirja on hyödynnettävissä:

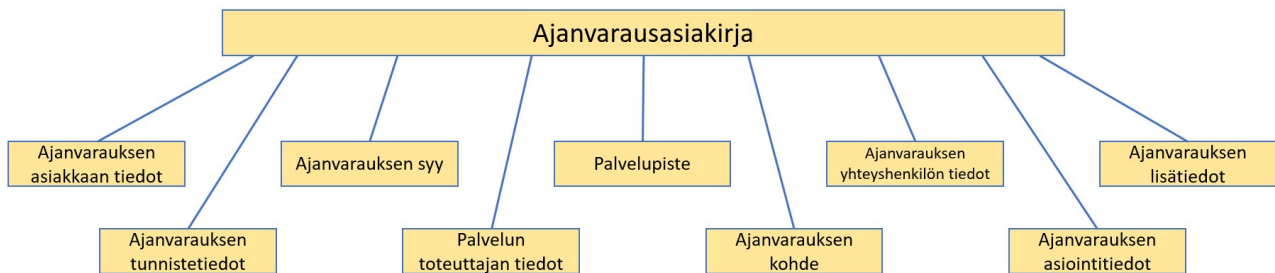
- osana asiakkaan palvelujen arviointia, suunnittelua ja toteuttamista (asiakkaalle tehtävien arviointien, suunnitelmien ja toteutuneiden palvelutapahtumien välissä)
- asiakkaan omien ajanvaraustietojen tarkasteluun ja saantiin sähköisten palvelujen (esimerkiksi OmaKanta, alueellinen asiointipalvelu, jatkossa hyvinvointisovellukset) kautta
- ajanvaraukseen liittyvien lisätietojen ja -ohjeiden ilmoittamiseen asiakkaalle
- asiakkaan hoidon ja palvelujen kokonaiskuvan muodostamiseen ja etenemisen seuraamiseen (mm. suhteessa läheteisiin ja jonoihin) ja jatkotoimenpiteiden suunnitteluun
- ilmaisemaan tarvittavia tietoja ajanvarausprosessin ohjausta ja palveluun hakeutumista tai korvaavien palvelujen etsimistä varten
- ohjaamaan asiakkaan tai puolesta asioijan sähköistä ja perinteistä asiointiprosessia
- linkitykseen toisiinsa liittyvien tapahtumien ajanvarauksen välillä (moni- ja sarja-ajanvaraukset),
- hoito- tai palveluprosessin seuranta- ja tilastointitietojen (esimerkiksi yhteydenotot ja käyntiajat, hoitopääsyn seuranta) saantiin sekä
- osana palvelujen järjestäjien ja tuottajien (myös ostopalvelut) asiakaskohtaista palvelujen koordinoimista (esim. päällekkäisten tai monien erillisten käyntien välttäminen).

Nämä käyttötarkoitukset edellyttävät myös ajanvaraustietojen välittämistä eri organisaatioiden sekä asiakkaiden käyttämien sähköisten palvelujen ja tietojärjestelmien välillä. Ajanvarausasiakirjan hyödyntämisen yksityiskohtaiset vaatimukset kuvataan tämän dokumentin luvussa 6.

Ajanvarausasiakirjaa ei käytetä palvelutapahtumatietojen välittämiseen eikä korvaamaan asianhallinnan tai resurssienhallinnan järjestelmiä. Ajanvarausasiakirja ei myöskään ole mekanismi, jolla suoritetaan ajanvarauspyyntöjä (esimerkiksi vapaan ajan haku ja ajan varaaminen) resurssija tai varaustuotteita hallinnoiviin järjestelmiin. Ajanvarausasiakirjaa ei myöskään käytetä valtakunnallisesti toteutuneiden tai ei-saapuneiden käyntien tilastointiin tai

seurantaan. Ajanvarausasiakirjan lisäksi keskeisiä rajapintoja ovat resurssienhallinnan rajapinnat ajanvaraustoimenpiteisiin sekä asiointipalvelujen välillä suoritettavat ajanvarauskutsut. Lisäksi avoimia rajapintamäärittelyjä on saatavilla ajanvaraustietojen toimittamiseksi asiakkaiden yleiskäyttöisiin sähköisiin kalentereihin, ja ajanvarauksiin liittyviä tietoja on mahdollista välittää myös muissa ammattilais- ja asiointijärjestelmien välisissä rajapinnoissa (mm. ilmoitukset).

Ajanvarausasiakirja sisältää joukon ajanvarausta kuvaavia ja siihen liittyviä tietoja (ks. kuva 4.1). Tietotarpeet pohjautuvat monissa eri digipalveluissa, projekteissa, hankkeissa ja järjestelmissä tehtyihin ratkaisuihin ja useiden vuosien kuluessa kansallisessa ja alueellisessa yhteistyössä esiin nostettuihin vaatimuksiin. Tietotarpeiden pohjalta on määritelty kansallisesti ajanvarausasiakirjaan kuuluvat tiedot.



Kuva 4.1. Ajanvarausasiakirjaan kuuluvat tietokomponentit.

Terveystieteiden ajanvaraustietojen toimittaminen Kanta Potilastiedon arkistoon on asiakastietolaissa säädetty ja vaiheistettu pakolliseksi viimeistään 1.10.2026 kaikista asiakkaille näkyvistä terveydenhuollon ajanvarauksista. Jos terveydenhuollon ajanvaraustietoja ei toimiteta Kantaan, ei ole pakollista luoda palvelutapahtumaa ajanvarauksen yhteydessä. Jos ajanvaraustiedot toimitetaan Kantaan, on viimeistään ennen ajanvarausasiakirjan tallentamista (kun ajanvarauksen vastuuyksikkö on sitoutunut tuottamaan palvelun) luotava palvelutapahtuma, johon varaus linkitetään tämän määrittelyn tarkempien vaatimusten mukaisesti. Yleisvaatimuksena on joka tapauksessa terveystieteiden palveluissa syntyvien potilastietojen liittäminen palvelutapahtumiin potilastiedon arkiston määrittelyjen mukaisesti.

4.3 Organisaatiotiedot ajanvarausasiakirjan toteuttamisessa

Tähän lukuun on koottu ajanvarausasiakirjan toteuttamisen ja potilastiedon arkiston näkökulmasta organisaatiotietojen hallinnassa keskeiset tiedot. Luvussa kuvataan, kuinka organisaatioiden ja niiden yksiköiden tietoja käsitellään osana kansallisia ajanvarausratkaisuja.

Organisaatiotietojen yleiskuva ajanvarausratkaisuissa on:

- *Rekisterinpitäjä*: asiakastietojen (mukaan lukien asiakkaan ajanvaraukset) rekisterinpitäjä;
- *Palvelunjärjestäjä*: palvelun järjestämisestä vastaava palvelunantaja;
- *Ajanvarauksen vastuuyksikkö*: palvelun tuottamisesta vastaava palvelunantaja, joka sosiaalihuollossa voi olla myös järjestäjä;
- *Palvelun toteuttava yksikkö*: ajanvarauksen vastuuyksikkö tai siihen kuuluva yksikkö, joka vastaa ajanvarauksen kohteena olevan palvelun toteuttamisesta ja siihen varattavista resursseista;
- *Ajanvarauksen ammattilaikäyttäjän organisaatio*: organisaatio ja yksikkö, jossa ajanvaraustoimenpiteitä suorittavan ammattilainen toimii.

Tämän luvun loppuosa täsmentää organisaatiotietojen käsittelyyn liittyviä yksityiskohtia, joita tulee vastata käytännön tietojärjestelmätoteutuksissa. Terveystieteiden osalta se täsmentää Potilastiedon arkiston toiminnallisten vaatimusten määrittelyä luvun 2.5 Organisaatiotiedot Potilastiedon arkistossa ajanvaraus-spesifeillä yksityiskohtaisilla tarkennuksilla. Sosiaalihuollon osalta organisaatiotietojen käsittelyä kuvataan Kanta-käsikirjan luvussa [12.1 Sosiaalihuollon henkilörekisterit](#).

Organisaatiotietojen hallinnassa on huomioitu ajanvaraustietojen hallinnan linjaukset, THL sote-organisaatiorekisterin (sote-organisaatiorekisteri) toimintayksikkö- ja palveluyksikkö-tasot, Valvira - Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (Valvira - Terveystieteiden tutkimuskeskus) itsenäiset ammatinharjoittajat -rekisteri (IAH-rekisteri), potilastiedon arkiston asiakirjojen ja palvelutapahtumien hallinnan määrittelyt sekä ostopalveluvaltuutusten määrittelyt.

Ajanvarausratkaisussa käsitellään organisaatiotietoja seuraavissa merkityksissä ja tietorakenteissa:

Palvelunantaja-termi on yläkäsite, joka kattaa palvelunjärjestäjät ja palveluntuottajat, mukaan lukien yksittäiset henkilöt, jotka toimivat itsenäisenä ammatinharjoittajana.

Rekisterinpitäjän tiedot:

- taho, joka toimii rekisterinpitäjänä tuotetuille tiedoille ja jonka tunniste ilmaistaan ajanvarausasiakirjan ja terveydenhuollon palvelutapahtuma-asiakirjan rekisterinpitäjä-kentässä
- terveydenhuollon ajanvarausasiakirjassa rekisterinpitäjän tunnisteena käytetään julkisilla organisaatioilla eArkisto - Rekisterinpitäjärekisterin mukaista tunnistetta (teknisenä rakenteena custodian)
- sosiaalihuollon ajanvarausasiakirjassa rekisterinpitäjätiedon ilmaisemisessa nojaututaan sote-organisaatiorekisterin tietoihin
- yksityisillä toimijoilla rekisterinpitäjän tiedot ja tunnisteet ovat sote-organisaatiorekisterin "yksityinen palvelunantaja" tai "yksityinen itse ilmoitettu yksikkö" tietojen tai IAH-rekisterin tietojen mukaisia
- terveydenhuollon ostopalvelutilanteessa rekisterinpitäjä, jonka rekisteriin ostopalvelulla tuotettavissa palveluissa syntyvät asiakirjat menevät (ostopalvelun järjestäjä)
 - myös ostopalveluvaltuutusasiakirja menee rekisterinpitäjän rekisteriin (ostopalvelun järjestäjän arkistoasiakirjojen rekisteriin)
- sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus -tilanteessa rekisterinpitäjänä toimivan palvelun järjestäjän tiedot sisältyvät asiakkuusasiakirjaan, jossa on myös järjestäjän lukuun toimivan palvelun tuottajan tiedot.

Palvelunjärjestäjän tiedot:

- terveydenhuollossa palvelutapahtuma-asiakirjassa ja sosiaalihuollossa asia-asiakirjassa sekä asiakkuusasiakirjassa palvelunjärjestäjän (sekä julkinen että yksityinen muu kuin itsenäinen ammatinharjoittaja) tunnisteena on sote-organisaatiorekisterin mukainen palvelunjärjestäjän tunniste
- terveydenhuollossa itsenäisillä ammatinharjoittajilla palvelutapahtuma-asiakirjassa palvelunjärjestäjän tunnisteena on itsenäisen ammatinharjoittajan tunniste IAH-rekisteristä
- voidaan käyttää hakutekijänä arkistointipalveluun tehtävissä hauissa
- ostopalvelutilanteessa ostopalvelun järjestäjä (ks. myös kohta "Rekisterinpitäjän tiedot", yllä)
- sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus -tilanteessa palvelun järjestäjän tiedot sisältyvät asiakkuusasiakirjaan, jossa on myös järjestäjän lukuun toimivan palvelun tuottajan tiedot
- julkisilla toimijoilla palvelunjärjestäjänä toimiva organisaatio löytyy (eri tunnisteella) myös eArkisto-Rekisterinpitäjärekisteristä; rekisterissä on myös viittaus kyseisen organisaation tunnisteeseen sote-organisaatiorekisterissä
- palvelunantaja-termi kattaa palvelunjärjestäjä-roolissa toimivat organisaatiot (THL - Sote-organisaatiorekisterissä tai Valvira - Terveystieteiden tutkimuskeskuksen itsenäiset ammatinharjoittajat -rekisterissä).

Ajanvarauksen vastuuyksikön tiedot:

- *ajanvarauksen vastuuyksikkö* on palvelunantaja, joka vastaa varattavan palvelun tuottamisesta ja johon palvelun toteuttava yksikkö kuuluu. Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa on aina palveluntuottaja, sosiaalihuollossa joko palvelunjärjestäjä tai palveluntuottaja (ks. sote-sanastot -palvelu)
- ajanvarauksen vastuuyksikkö (terveydenhuollossa palveluntuottaja) vastaa varattavan palvelun tuottamisesta sekä toteuttamaansa palvelua ja varustuotetta koskevasta ajanvarausasiakirjasta ja saa muodostaa ja korvata sitä koskevan ajanvarausasiakirjan (ks. myös luku 6.4)

- *ajanvarauksen vastuuyksikkö* on aina toimintayksikkö-tasoinen palvelunantaja THL - Sote-organisaatiorekisterissä tai itsenäinen ammatinharjoittaja IAH-rekisterissä
- ajanvarausasiakirjalla vastuuyksikön tiedot ovat pakollisia organisaatietietoja (ajanvarauksen vastuuyksikön tunnistaja ja nimi)
- mikäli palvelun toteuttava yksikkö (ks. alla) on palveluyksikkö-tasoinen, ajanvarauksen vastuuyksikkö on se toimintayksikkö, johon palvelun toteuttava yksikkö kuuluu
- ajanvarauksen vastuuyksikköä voidaan käyttää hakutekijänä arkistointipalveluun tehtävissä hauissa
- on Kanta-palveluun liittynyt palvelunantaja tuottaessaan ajanvarausasiakirjoja arkistointipalveluun (ks. myös luku 4.4)
- Terveystieteiden ajanvarausten hallinnassa lisäksi:
 - palvelutapahtuma-asiakirjan hoitovastuullinen palveluntuottaja on palvelunantaja, joka vastaa palvelutapahtumasta hoitovastuullisena; sosiaalihuollossa tätä vastaa asia-asiakirjan palvelun järjestäjän toimintayksikkö
 - terveydenhuollon ajanvarausasiakirjassa ajanvarauksen vastuuyksikkönä toimiva palveluntuottaja voi olla joko itse hoitovastuullinen tai tuottaa ja liittyy ajanvarausasiakirjan toisen hoitovastuullisen palvelunantajan palvelutapahtumaan
 - terveydenhuollon ajanvarausasiakirjassa ilmaistu palveluntuottaja voi erityisesti moniajanvarausten aliajanvarauksissa olla eri toimintayksikkö kuin palvelutapahtumasta vastaava hoitovastuullinen palvelunantaja
 - terveydenhuollon moniajanvarauksissa kukin palveluntuottaja vastaa siitä, että kyseistä palveluntuottajaa koskeva pää- tai aliajanvaraus linkittyy hoitovastuullisen palveluntuottajan rekisterissä olevaan samaan palvelutapahtumaan (ks. myös luku 6.4).
 - ajanvarauksen vastuuyksikköä ei ilmoiteta palvelutapahtumaan osallistuvana palveluyksikkönä terveydenhuollon palvelutapahtuma-asiakirjalla (ellei täsmälleen sama yksikkö toimi palvelun toteuttavana yksikkönä, ks. alla)
 - myös ostopalvelun tuottaja voi olla ajanvarauksen vastuuyksikkö; terveydenhuollon ostopalvelutilanteissa ostopalvelun tuottaja toimii ostopalveluvaltuutuksen saavana organisaationa käyttäen palvelunjärjestäjän rekisterissä olevia tietoja ja arkistoiden ajanvaraus- ja tarvittaessa palvelutapahtumatietoja järjestäjän rekisteriin

Palvelun toteuttavan yksikön tiedot:

- *palvelun toteuttava yksikkö* on organisaatioyksikkö, joka vastaa ajanvaraustuotteen kalenterista ja varattavan palvelun toteuttamiseen käytettävistä resursseista
 - moniajanvarauksissa palvelun toteuttava yksikkö on yhden pää- tai aliajanvarauksen kohteena olevan palvelun toteuttamisen vastuutaho - kullakin moniajanvarauksen osalla on yksi toteuttaja
 - terveydenhuollossa palvelun toteuttava yksikkö voi tuottaa myös palvelua tai osaa palvelusta siten, että ei ole hoitovastuussa
- riippuen organisaatiotahosta ajanvarausasiakirjassa palvelun toteuttava yksikkö toteuttaja voi olla
 - sote-organisaatiorekisterin palveluyksikkö
 - jos palvelun toteuttava yksikkö on sote-rekisterin palveluyksikkö, on ajanvarauksen vastuuyksikkö sote-rekisterin hierarkiassa palveluyksikön yläpuolella oleva toimintayksikkö (= palvelunantaja)
 - sote-organisaatiorekisterin toimintayksikkö (palvelunantaja)
 - jos palvelun toteuttava yksikkö on sote-rekisterin toimintayksikkö (palvelunantaja), on ajanvarauksen vastuuyksikkö sama sote-rekisterin toimintayksikkö. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi, jos sote-rekisterin toimintayksikön alla ei ole hierarkiassa lainkaan

palveluyksiköitä. Ajanvarauksen vastuuyksikkö ja palvelun toteuttava yksikkö eivät voi kuulua eri toimintayksiköihin.

- terveydenhuollon itsenäinen ammatinharjoittaja
 - jos toteuttaja on terveydenhuollon itsenäinen ammatinharjoittaja, on ajanvarauksen vastuuyksikkö -tiedossa tällöin sama terveydenhuollon itsenäinen ammatinharjoittaja (terveydenhuollon itsenäisillä ammatinharjoittajilla ei ole palveluyksiköitä). Ajanvarauksen vastuuyksikkö ja palvelun toteuttava yksikkö eivät voi olla erillisiä itsenäisiä ammatinharjoittajia.
- ajanvarausasiakirjalla palvelun toteuttavan yksikön tiedot ovat pakollisia organisaatietietoja (palvelun toteuttavan yksikön tunniste ja nimi)
 - terveydenhuollossa ajanvarausasiakirjalle (metatietoihin ja ajanvarauksen sisältöön) ja palvelutapahtumalle kirjataan tieto siitä, missä palvelun toteuttavassa yksikössä palvelu annetaan.
- Potilastiedon arkiston toiminnallisissa vaatimuksissa luvussa 2.5 on kuvattu palveluyksikkötiedon käyttöä yleisesti asiakirjoissa.
- palvelun toteuttavan yksikön ajanvarausasiakirjat täytyy pystyä hakemaan arkistointipalvelusta
 - ajanvaraustietoja haettaessa palvelun toteuttavan yksikön tunnistetta on mahdollista käyttää hakutekijänä, kun tietyn toteuttajan ajanvaraukset haetaan arkistointipalvelusta käyttämällä palvelun toteuttavan yksikön tunnusta
- terveydenhuollossa palvelutapahtumaan osallistuvat palvelun toteuttavat yksiköt ilmoitetaan palvelutapahtumaan osallistuvina yksikkönä palvelutapahtuma-asiakirjalla
 - noudattaen määrittelyjen mukaisia sääntöjä palveluyksikkö- ja palvelunantaja-tasoisten tietojen ilmaisemisesta
- yhdellä palvelun toteuttavalla yksiköllä voi olla eri ajanvarausasiakirjoissa tarvittaessa myös useita erilaisia fyysisiä osoitteita joissa palveluja annetaan (palvelupisteitä)
- riippumatta siitä, onko palvelun toteuttava yksikkö palveluyksikkö- vai toimintayksikkötasoinen, asiakirjojen arkistointi ja korvaaminen sekä terveydenhuollon ostopalvelun valtuutus kohdistuvat palveluntuottaja- ja palvelunjärjestäjä-tasolle (ei palveluntuottajan osana olevaan palvelun toteuttavaan yksikköön).

Ajanvarausasiakirjan ammattilaiskäyttäjän organisaation tiedot:

- palvelunantaja, joka on toimintayksikkö-tasoinen organisaatio sote-organisaatiorekisterissä tai IAH-rekisterin sisältämä yksityinen palvelunantaja
- voi olla sama tai eri organisaatio kuin ajanvarauksen vastuuyksikkö
 - mikäli esimerkiksi osana hyvinvointialueen alueellisia ajanvarausratkaisuja palveluntuottaja mahdollistaa muiden palvelunantajien työntekijöille (nk. ulkoinen varaaja) varausten tekemisen, voi ammattilaiskäyttäjän organisaatio olla ajanvarauksen vastuuyksikön kautta arkistoitavan ajanvarausasiakirjan tiedoissa ilmaistava ammattilaiskäyttäjän "kotiorganisaatio", joka poikkeaa asiakirjasta vastaavan palveluntuottajan / ajanvarauksen vastuuyksikön organisaatitiedoista
 - myös näissä tapauksissa varattavasta palvelusta, ajanvarausasiakirjan arkistoinnista ja ajanvaraukseen liittyvästä terveydenhuollon palvelutapahtumasta vastaa ajanvarauksen vastuuyksikkö eikä ammattilaiskäyttäjän organisaatio, jonka kautta voi olla mahdollisuus suorittaa ajanvaraustoimenpiteitä palveluntuottajalle, (ks. liite 1 esimerkki)
- ammattilaiskäytössä ajanvarausasiakirjan hakupyynnöissä sekä hakuihin ja muihin järjestelmän käyttöön liittyviin lokimerkintöihin (luovutus- ja käyttöloki) tuleva järjestelmää käyttävän ammattilaisen organisaatio
- voi olla terveydenhuollossa ostopalvelun valtuutuksella tietyn palvelunjärjestäjän tietoja käyttävä organisaatio
- on Kanta-palveluun liittynyt palvelunantaja hakiessaan tietoja potilastiedon arkistosta tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistosta.

Monissa tilanteissa ajanvarauksen vastuuyksikkö on osa palvelunjärjestäjän organisaatiota ja palvelun toteuttavat yksiköt kuuluvat ajanvarauksen vastuuyksikköön. Näissä tilanteissa ei tarvita terveydenhuollon ostopalvelujen valtuutuksia eikä sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeutta.

Alueellisessa yhteistoiminnassa on kuitenkin mahdollinen myös tilanne, jossa ajanvaraustietojen ja ajanvarausasiakirjan käsittelyä mahdollistetaan myös muille kuin suoraan palveluntuottajan tai palvelunjärjestäjän työntekijöille ostopalvelun valtuutuksia ja ulkoisille varaajille annettavia ajanvarausoikeuksia hyödyntäen. Myös näissä tilanteissa pätee linjauksen 2 mukainen perussääntö, jonka mukaisesti ajanvarausasiakirjan ja siihen liittyvän palvelutapahtuman sekä arkistoinnin vastuutaho on (varattavasta palvelusta vastaava) palveluntuottaja eli ajanvarauksen vastuuyksikkö. Tämä palveluntuottaja voi olla eri taho kuin ammattilaiskäyttäjän organisaatio. Liitteessä 1 kuvataan tähän liittyviä esimerkkejä. [Liite 1. Esimerkki alueellisen ammattilaisajanvarauksen tiedonkulusta.](#)

4.4 Kanta-liityntäpistekäytännöt ajanvarauksissa

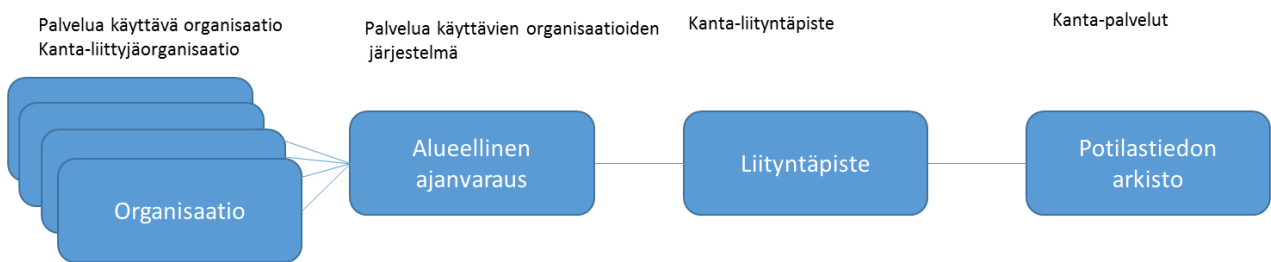
Ajanvarausasiakirjan tuottaminen ja hyödyntäminen Kanta-palvelujen kautta edellyttää sitä, että liittyvät järjestelmät ja palvelunantajat on liitetty Kanta-palveluihin normaalien arkiston liityntäpistekäytäntöjen mukaisesti. Liityntäkäytännöt on kuvattu Kanta-sivuilla löytyvässä Tekniset liittymismallit Kanta-palveluihin -dokumentissa.

Ajanvarausratkaisujen liittymiskäytännöissä Kanta-palveluihin on syytä huomioida seuraavia seikkoja:

- Arkistoivana tahona toimii ajanvarauksen vastuuyksikkö.
- Tietoja kyselevänä ja hakevana tahona toimii organisaatio, joka vastaa tietoja kyselevästä ja hakevasta järjestelmästä, esimerkiksi ajanvarausasiakirjan ammattilaiskäyttäjän organisaatio tai asiakkaalle tarjottavasta asiointipalvelusta vastaava palvelunantaja.
- Useissa tilanteissa ajanvarausasiakirjan tuottaja- ja/tai hyödyntäjä-roolissa toimii palvelunantajan perusjärjestelmä (potilaskertomus / potilashallinto / toiminnanohjaus / resurssien hallinta). Näissä tapauksissa hyödynnetään niitä liittymiskäytäntöjä ja liityntäpisteitä, joita kyseisessä järjestelmässä muutenkin hyödynnetään.
- On myös tilanteita, joissa esimerkiksi alueellista asiointijärjestelmää hyödyntävät useat palvelunantajat. Näissä tilanteissa tietoja tuottavat tai hyödyntävät palvelunantajat voivat käyttää yhteistä tietojärjestelmää ja liityntäpistettä (ks. kuva 4.2 sekä luku 4.3 ja liite 1).
 - Näissä tilanteissa on mahdollista myös, että ajanvarausasiakirjan muodostaja- tai ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä-roolissa toimii sekä palvelunantajan perusjärjestelmä (ammattilaiskäyttö) että alueellinen asiointi- tai ajanvarauspalvelu (asiakaskäyttö ja joissakin ratkaisuissa myös ammattilaiskäyttö). Tämä on esimerkki tilanteesta, jossa yhdellä palvelunantajalla on useita Kanta-palveluihin liittyviä järjestelmiä, joilla voi olla myös erillisiä liityntäpisteitä.
- Kukin Kanta-palveluihin tietoa tuottava tai tietoja hyödyntävä palvelunantaja (organisaatio) on Kanta-liityntä (ks. luku 4.3 / ajanvarauksen vastuuyksikkö, palvelunjärjestäjä, ajanvarausasiakirjan ammattilaiskäyttäjän organisaatio).
- Ajanvarausasiakirjan muodostaja- ja ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä -rooleissa toimivilla tietojärjestelmillä on aina tietty vastuutaho. Tämä taho voi sopia siitä, että se tarjoaa tietojärjestelmäpalvelua (esim. asiointipalvelu) eri sote-palvelunantajille. Tällaisessa tilanteessa tietojärjestelmäpalvelun on tarvittaessa pystyttävä tuottamaan ajanvarausasiakirjoja kaikkien niiden ajanvarauksen vastuuyksiköiden lukuun, joiden ajanvarauksiin liittyviä ajanvarausasiakirjoja ratkaisussa tuotetaan. Alueellisessa ajanvarauspalvelussa ja liityntäpisteessä on oltava tiedossa kaikki sen kautta liittyvät organisaatiot.
- Tietojärjestelmä tai tietojärjestelmäpalvelu voi toimia pelkästään ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä-roolissa. Tällaista järjestelmää käyttävällä ammattilaisella voi olla hyödynnettävänä myös toinen järjestelmä, joka toimii ajanvarausasiakirjan muodostaja-roolissa.
- Kanta-palveluissa on osoitehakemisto, jossa liityntäpisteiden ja organisaatioiden vastaavuudet hallitaan, ja jossa myös määritellään se, mitä palvelupyynnöitä eri organisaatiot ja liityntäpisteet voivat hyödyntää.

- Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä- tai ajanvarausasiakirjan tuottaja -roolissa toimivat tietojärjestelmät ovat lähtökohtaisesti Kanta-palveluihin liittyviä luokkaan A kuuluvia tietojärjestelmiä.
- Kanta-palveluun liitetyn tietojärjestelmän on suoritettava ajanvarausasiakirjan käsittelyn edellyttämä yhteistestaus ennen ajanvarausasiakirjaan liittyvien toiminnallisuuden käyttöönottoa tuotannossa. Testaus kohdistuu ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä- ja/tai ajanvarausasiakirjan muodostaja-tietojärjestelmäroolien vaatimuksiin. Toteuttamisessa on kuitenkin huomioitava myös muiden tietojärjestelmäroolien vaatimukset, jos järjestelmä toimii muissa luvussa 5 kuvatuissa rooleissa.

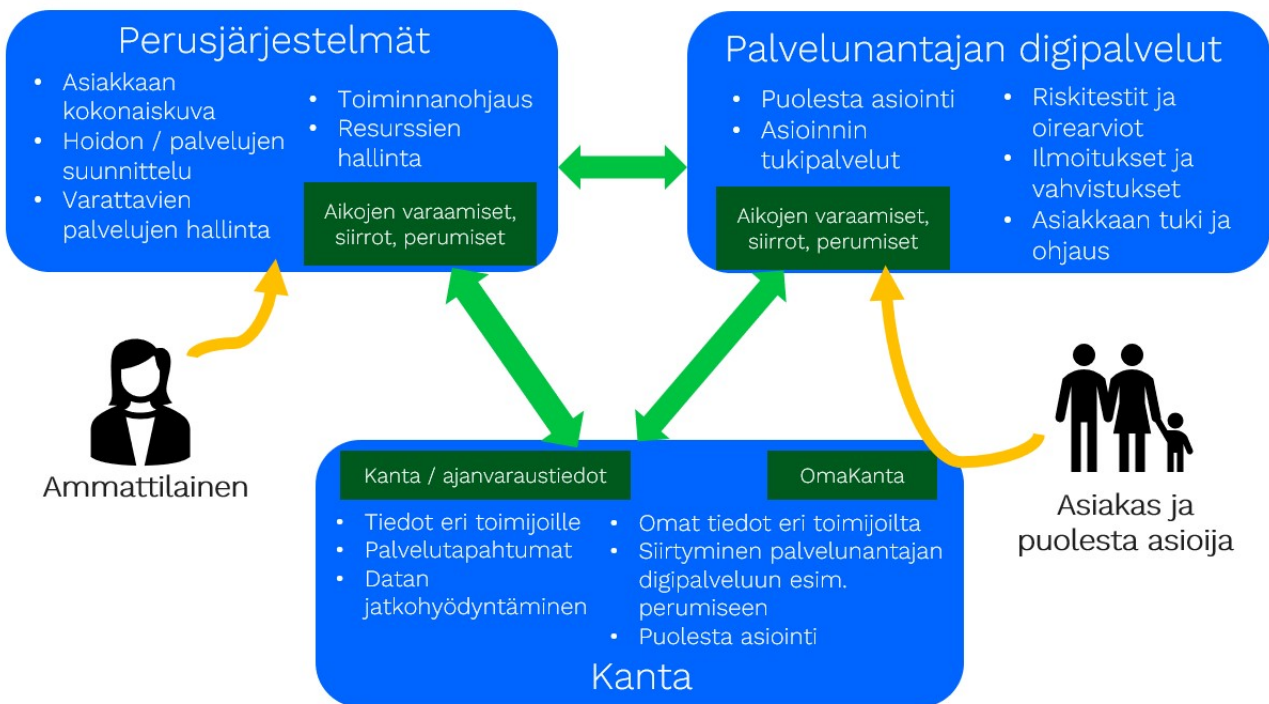
Käytettävästä liittymismallista ja yhden tai useamman järjestelmän alueellisesta hyödyntämisestä riippumatta palvelunantajien ja järjestelmien on toteutettava rekisterinpitoon sekä järjestelmän käyttötarkoituksen mukaisiin tietojärjestelmärooleihin liittyvät vaatimukset sekä tarvittaessa esimerkiksi ostopalvelutilanteissa tarvittavat ratkaisut.



Kuva 4.2. Useiden organisaatioiden tietoa käsittelevän alueellisen ajanvarausjärjestelmän liityntäpiste.

5 Tietojärjestelmäarkkitehtuurin yleiskuva ja tietojärjestelmäpalvelut

Tässä luvussa kuvataan ajanvarauksiin liittyvää tietojärjestelmäarkkitehtuuria. Arkkitehtuurikuvaus havainnollistaa sitä, millaisia osakokonaisuuksia ajanvarausten ja niihin liittyvien palvelujen ja prosessien hallinnassa tarvitaan. Arkkitehtuurin eri osia toteutetaan käytännössä eri tavoin eri organisaatioissa ja tietojärjestelmissä. Yleiskuva sosiaali- ja terveyspalvelujen ajanvaraukseen liittyvistä tietojärjestelmistä ja niiden käyttäjistä on kuvassa 5.1. Alaluissa käsitellään tarkemmin kuvassa näkyviä järjestelmiä ja niiden keskeisiä ajanvarauksiin liittyviä ominaisuuksia.



Kuva 5.1. Yleiskuva ajanvaraukseen liittyvistä tietojärjestelmistä ja käyttäjistä.

5.1 Ajanvarauksen tietojärjestelmäpalvelut

Ajanvaraustietoihin liittyy tyypillisesti useita eri tehtäviä hoitavia kokonaisuuksia tietojärjestelmissä. Nämä kokonaisuudet voidaan ryhmitellä loogisesti toisiinsa liittyviä tehtäviä hoitaviksi tietojärjestelmäpalveluiksi. Keskeisimmät loogiset tietojärjestelmäpalvelut kuvataan hieman kuvaa 5.1 tarkemmin seuraavassa taulukossa. Yksi järjestelmä voi toimia useissa eri rooleissa (esimerkiksi ammattilaisen käyttämä järjestelmä tai asiointipalvelu voi sekä muodostaa että hyödyntää ajanvarausasiakirjoja), ja esitetty ryhmittely ei ole ainoa tapa ryhmitellä toisiinsa liittyviä toimintoja. Tämän ryhmittelyn avulla voidaan kuitenkin kohdistaa vaatimuksia eri tehtäviä ja rooleja hoitaviin järjestelmiin, kuten luvuissa 6-9 tehdään.

Taulukko 4.1. Ajanvarausasiakirjan hyödyntämiseen suoraan liittyvät tietojärjestelmäpalvelut.

Tietojärjestelmäpalvelu	Tiivis kuvaus	Järjestelmät
Ajanvarausasiakirjan muodostaja (AM) (luku 6.2)	Kokoaa ajanvarausasiakirjaan tiedot tehdystä tai varattavaksi avatusta ajanvarauksesta ja lähettää tiedot arkistopalveluun, mukaan lukien korvaukset ja muokkaukset.	Ajanvarauspalvelu / ajanvaraustietoja muodostava asiointipalvelu, resursseja hallinnoiva / ammattilaisen perusjärjestelmä (erityisesti potilashallinnon ja toiminnanohjauksen järjestelmät tai niitä tukeva tietojärjestelmäpalvelu)
Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä (AH) (luku 6.2)	Palvelu, joka hakee ajanvarausasiakirjan arkistopalvelusta asiakkaalle tai ammattilaiselle näyttämistä ja/tai jatkotoimintoja varten.	OmaKanta, ajanvarauspalvelu, ammattilaisen perusjärjestelmä
Arkistopalvelu (AR) (luku 7.3)	Kanta-palvelu, joka vastaanottaa, säilyttää ja toimittaa ajanvarausasiakirjan asiakkaiden ja ammattilaisten käyttämille sovelluksille ja palveluille sekä OmaKanta-palvelulle.	Kanta Potilastiedon arkisto, jatkossa myös Kanta Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto
OmaKanta (OK) (luku 7.3)	Kanta-palvelu, jonka tehtäviin kuuluvat mm. Kanta-palveluissa sijaitsevien sosiaali- ja terveydenhuollon potilas- ja asiakastietojen näyttäminen asiakkaille ja jonka kautta voidaan myös siirtyä tarkastelemaan tai hallinnoimaan tehtyä ajanvarausta muihin asiointipalveluihin.	OmaKanta
Ajanvarauspalvelu (AV)(luku 7.1)	Tarjoaa asiakkaalle / ulkoiselle varaajalle käyttöliittymän ja toiminnallisuuden, jonka kautta voidaan katsella tai hakea varaukset vapaita aikoja ja suorittaa ajanvaraukset kuten ajan varaus.	Yhden tai useamman (esim. alueellinen) ajanvarauksen vastuu-yksikön digitaalinen asiointipalvelu ajanvarauksiin (esim. osana asiointisivustoa, -portaalia tai -sovellusta, ajanvarauksen vastuu-yksikön perusjärjestelmän ajanvaraus- tai asiointiosio asiakkaille, alueellinen ajanvaraus- ja palvelunhallintajärjestelmä, tulevaisuudessa mahdollinen myös kansallisesti useiden alueiden tai toimijoiden käyttämä asiointipalvelu)
Resurssien hallinta (RH)(luku 8.1)	Ajanvarauksen vastuu-yksikön tai siihen kuuluvan palvelun toteuttavan yksikön varauksetoihin tarvittavia resursseja hallinnoiva järjestelmä, joka hallinnoi resurssien kalentereita ja joka voi kytkeytyä mm. toiminnanohjaukseen.	Ajanvarauksen vastuu-yksikön resurssien hallintaan käytettävä järjestelmä, jossa voi olla myös tuotannonohjaus-, toiminnanohjaus- tai työvuorosuunnittelutoimintoja. Terveystieteiden huollossa esimerkiksi potilashallinnon ydinjärjestelmä ajanvarauksen vastuu-yksiköllä tai potilashallintoon integroitu työvuorosuunnittelu- tai tuotannonohjausjärjestelmä.

Ajanvarausratkaisuihin voidaan liittää myös muita loogisia tietojärjestelmäpalveluja. Tietojärjestelmäpalvelujen päivitetyt vaatimukset perustuvat pääosin aiempiin määrittelyjen versioihin ja aiempaan dokumenttiin "Sote-ajanvarauspalveluiden integraatioarkkitehtuuri", luku 4. Tietojärjestelmäpalvelujen ryhmittely ja vastuunjako on mahdollista toteuttaa useilla eri tavoilla, ja palvelujen looginen ryhmittely on yksi suositus palvelujen välisestä työnjaosta.

Tietojärjestelmäpalveluja ja niiden vaatimuksia kuvataan tarkemmin luvuissa, joihin on viitattu kunkin palvelun kohdalla.

Ajanvaraukseen liittyvät asiointipalvelut ja asiakkaan henkilökohtaiset palvelut (luku 7.3):

- Peruutusaikapalvelu (PA)
- Ilmoitus- ja vahvistuspalvelu (IV)
- Palveluhakemisto (PH)
- Riskitesti / palvelun tarpeen arviointipalvelu (RT)
- Esitietopalvelu (ET)
- Asiakkaan kalenteri (AK)
- Hyvinvointisovellukset (HS)

Asiointien hallintapalvelut (luku 9.1):

- Varaustuotteiden hallinta (VH)
- Asiakkuuspalvelu (AS)
- Palveluohjain (PO)
- Asiakaspolkujen hallinta (AP)

Sote-organisaation tietojärjestelmäpalvelut:

- Toiminnanohjaus (TO) (luku 8.1)
- Potilaskertomusjärjestelmä (PK) (luku 8.1)
- Ammattilaiskäyttäjien ja käyttövaltuuksien hallinta (KH) (luku 8.2)

Taustarekisteripalvelut (luku 9.2):

- Koodistopalvelu (KP)
- Yksikkörekisteri (YR)

Integraatiopalvelut (IP) (luku 9.3):

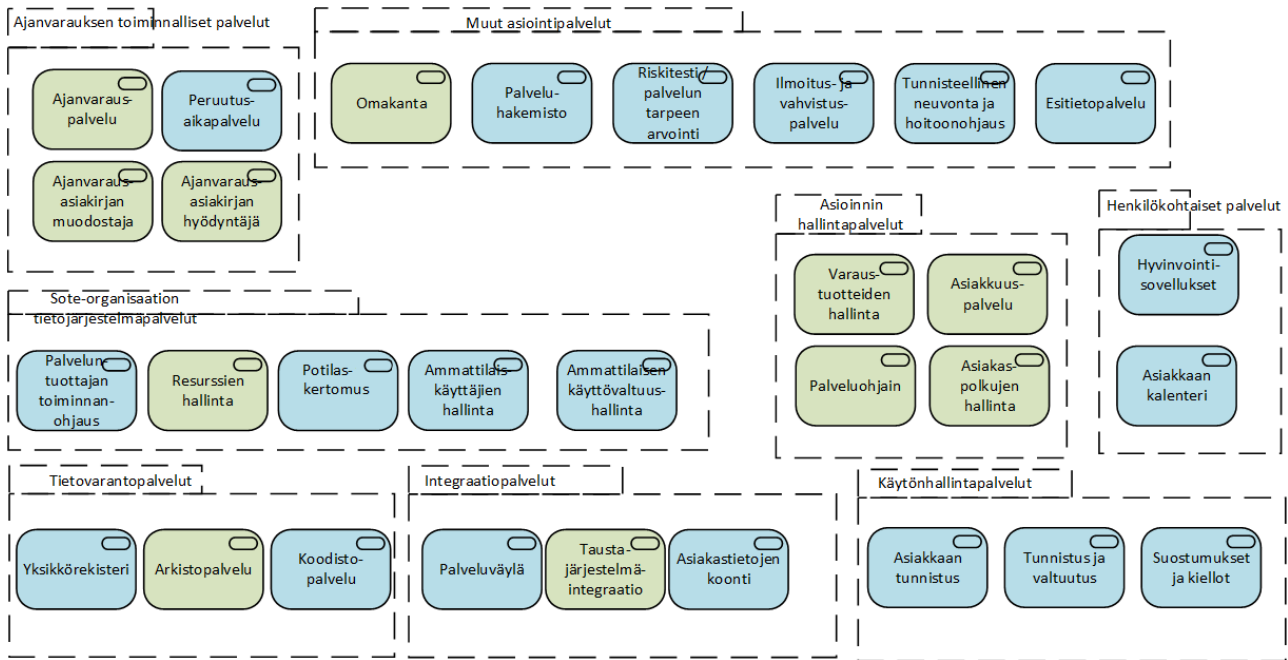
- Esimerkiksi aiemmassa integraatioarkkitehtuuridokumentissa erikseen ilmaistut taustajärjestelmäintegraatiopalvelu (TI), asiakastietojen koontipalvelu (AT) ja alueellinen tai kansallinen palveluväylä (PV)

Asioinnin käytönhallintapalvelut (luku 7.2):

- Tunnistuspalvelut (TP) (asiakkaan tunnistuspalvelu, tunnistus ja valtuutus)
- Luovutuslupien, suostumusten ja kieltojen hallintapalvelu (SK)

Ajanvaraukseen liittyvät tietojärjestelmäpalvelut on ryhmitelty alla näkyvässä kuvassa. Eri tietojärjestelmäpalvelut on mahdollista toteuttaa eri tavoin eri järjestelmiin ja eri ympäristöissä. Esimerkiksi sote-organisaation tietojärjestelmäpalvelujen ja asioinnin hallintapalvelujen toimintoja voi olla toteutettuna sote-organisaatioiden perusjärjestelmien (esimerkiksi asiakas- tai potilastietojärjestelmä, potilashallinnon järjestelmä, käyttäjähallintajärjestelmä) kautta. Vastaavasti myös asiakkaiden käyttämiä asiointipalveluja ja hyvinvointisovelluksia voi olla toteutettuna alueellisten tai ajanvarauksen vastuuyksikkökohtaisten asiointipalvelujen kautta, mukaan lukien mobiilikäyttöiset asiointisovellukset. Käytännössä useita palveluja toteutetaan yleensä yhdessä järjestelmässä siten, että yksi järjestelmä toimii useissa kuvan mukaisissa rooleissa. Ajanvarauksen vastuuyksiköt, joilla ei ole resursseja hallinnoivaa järjestelmää, on mahdollista kehittää kyvykkyyksiä ylläpitää varattuja ja vapaita palvelujensa aikoja osana ajanvarausratkaisuja esimerkiksi web-pohjaisilla järjestelmillä, jotka voivat olla osa laajempaa kokonaisuutta kuten palvelusetelien ja ostopalvelujen tietojärjestelmät. Aiemmissä määrittelyissä on esimerkkejä palvelujen sijoittumisesta konkreettisesti alueellisissa järjestelmissä.

Keskeisimpiä kansallisesti asiointipalveluihin ja perusjärjestelmiin yhdenmukaistettavia vaatimuksia ovat ajanvarausasiakirjaan ja arkistopalveluun liittyvät ajanvarausasiakirjan muodostajan, ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän sekä resurssien hallinnan ja ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjauksen rajapintoihin kohdistuvat vaatimukset. Näitä vaatimuksia käsitellään tarkalla tasolla tämän dokumentin myöhemmissä luvuissa. Kuvassa 5.2 näihin vaatimuksiin ja rajapintoihin liittyvät tietojärjestelmäpalvelut on kuvattu vihreällä. Kuvassa on mukana myös muita ajanvarauskokonaisuuteen usein linkittyviä tietojärjestelmäpalveluita. Keskeisimpien tietojärjestelmäpalvelujen välisiin rajapintoihin on saatavilla kansallisia rajapintamäärittelyjä, joihin viitataan myös tässä dokumentissa (ks. luku 5.3 ja Lähteet). Ajanvarausasiakirjan muodostaja- ja hyödyntäjä-rooleissa toimiviin Kanta-palveluihin liittyviin järjestelmiin liittyvät vaatimukset kuvataan tarkasti luvussa 6.



Kuva 5.2 Ajanvarausratkaisujen loogiset tietojärjestelmäpalvelut.

Aiemmissä määrittelyversioissa esiintyneitä palveluita (esim. asiakkaan valinnan toteuttava palvelu ja palvelunäkymät) on poistettu tämän dokumentin uusimmista versioista.

5.2 Vaatimusten kohdistuminen tietojärjestelmiin ja pakollisuudet

Tämän dokumentissa luvuissa 6-9 kuvattujen vaatimusten tunnisteen muotoa XXNN, jossa XX kuvaa vaatimuksen toteuttamisesta ensisijaisesti vastuussa olevan loogisen tietojärjestelmäpalvelun (yllä näkyvien lyhenteiden mukaisesti) ja NN on vaatimuksen yksilöintiin tarvittava tarkennenumero. Lisäksi kuvataan yleisiä eri tietojärjestelmäpalveluihin ja toimijoihin kohdistuvia vaatimuksia tunnistella AA.

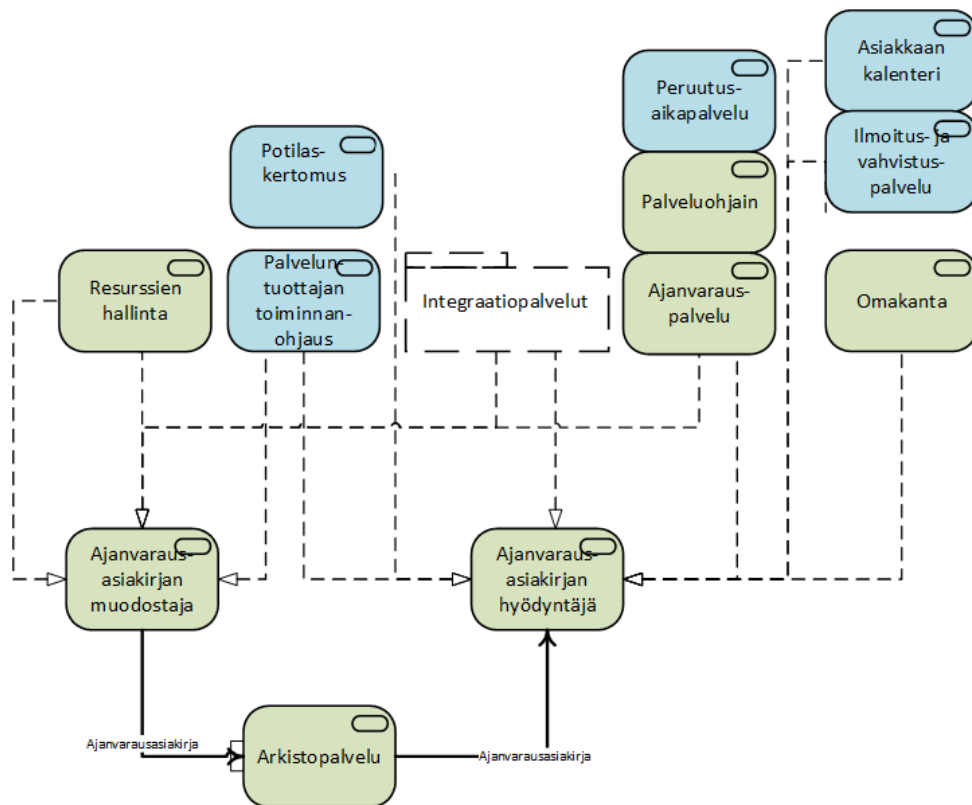
Yksilöidyissä vaatimuksissa käytetään seuraavia ilmaisuja pakollisuuksiin:

- "tulee tehdä", "on tehtävä" tai presens "tekee": vaatimus on pakollinen toteutettava kyseisen roolin / loogisen tietojärjestelmäpalvelun toteuttavassa tietojärjestelmässä
 - vaatimus on määritelty tässä määrittelydokumentaatioissa pakolliseksi erityisesti, jos sen toteuttaminen palvelunantajan käyttämässä tietojärjestelmässä on edellytys sille, että ajanvaraustietoja voidaan tuottaa ja hyödyntää yhteentoimivasti arkistopalvelun kautta eri toimijoiden ja järjestelmien välillä
- "tulisi tehdä" (konditionaali): vaatimus on vahvasti suositeltava toteutettavaksi kyseisen roolin / loogisen tietojärjestelmäpalvelun toteuttavassa tietojärjestelmässä, mutta siitä on mahdollista poiketa perustellusta syystä; on mahdollista, että kaikissa tai tarkemmin määritellyissä tilanteissa vaatimus muuttuu jatkossa pakolliseksi
- "voi tehdä": vaatimus on vapaaehtoinen, mutta useissa tilanteissa tarpeellinen ja suositeltava toteutettavaksi kyseisen roolin / loogisen tietojärjestelmäpalvelun toteuttavassa tietojärjestelmässä.

5.3 Ajanvarausarkkitehtuurin rajapinnat

Tässä luvussa kuvataan tiiviisti toiminnallisella ja sisällöllisellä tasolla keskeisimmät ajanvarausratkaisujen yhtenäistämisen kannalta keskeiset rajapinnat. Useista näistä rajapinnoista on julkaistu erilliset rajapintakuvaukset. Tarkemmat rajapintamäärittelyt ovat erillisiä dokumentteja ja soveltamisoppaita. Luvussa 5.3 esitettävät rajapintakuvaukset eivät sisällä yksityiskohtaisia ja todennettavia vaatimuksia, jotka kuvataan muissa luvuissa tai dokumenteissa.

Rajapinnan nimi	Ajanvarausasiakirja / Potilastiedon arkisto
Tarve:	Ajanvaraukseen liittyvien tietojen tallentaminen valtakunnalliseen arkistointipalveluun ja hyödyntäminen ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnassa (ammattilaiskäyttö) sekä asiointipalveluissa kuten OmaKanta tai vastuuyksikön asiointipalvelut (kansalaiskäyttö). Asiakirjan sisältämien tietojen avulla saadaan kokonaiskuva asiakkaalle varatuista palveluista ja helpotetaan sähköistä asiointia sekä asiointipalvelujen integrointia. Ajanvaraus tietojen valtakunnallinen saatavuus helpottaa asiakkaan palveluprosessin hallintaa, hoidon suunnittelua, palvelujen toteutusta ja mahdollistaa uusia asiointitapoja sekä tehostaa palveluihin hakeutumista ja palveluresurssien tehokasta käyttöä (mm. ajanvarausten perumis- ja siirtotilanteiden hallinta). Ajanvarausten liittäminen palvelutapahtumiin edistää palvelujen suunnittelun ja toteutuksen tarkoituksenmukaista dokumentointia ja merkityksellisen tiedon varhaista saatavuutta asiakkaille asiointipalveluissa kuten OmaKanta. Ajanvarausasiakirja mahdollistaa varattujen palvelujen kytkemisen asiakkaille muodostettaviin suunnitelmiin ja asiakkaille tehtyihin läheteisiin. Ajanvarausasiakirja tukee monikanavaista asiointia (sähköiset asiointipalvelut, kasvokkain asiointi, puhelinasointi) sekä moni- ja sarja-ajanvarauksia (toisiinsa liittyvien palvelujen varaaaminen kerralla). Ajanvarausasiakirjan avulla tuetaan hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tapahtuvaa palvelujen asiakkaalle varattavaksi avaamista ja voidaan tukea hoitopäätösten seuranta.
Ratkaisumalli:	Potilastiedon arkistoon arkistoitava ja versioituva rakenteinen asiakirja. Ajanvarausasiakirjan muodostaja tekee uuden asiakirjan tai uuden version asiakirjasta, joka talletetaan arkistopalveluun. Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä hakee asiakirjan (viimeisimmän version) ammattilais- tai kansalaiskäyttöä varten.
Tietojärjestelmäpalvelut:	Ks. kuva 5.2. Ajanvarausasiakirjan muodostaja: ajanvarauspalvelu, resurssija hallinnoiva järjestelmä (mahdollista muodostaa myös toiminnanohjausjärjestelmässä, potilaskertomusjärjestelmässä, muussa potilaan prosessia ohjaavassa järjestelmässä tai integraatiopalvelujen kautta). Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä: potilaskertomusjärjestelmä, OmaKanta, ajanvarauspalvelu (mahdollista hyödyntää myös toiminnanohjausjärjestelmässä, palveluohjaimessa, integraatiopalveluissa, ilmoitus- ja vahvistuspalvelussa, tai käyttää asiakirjan sisältöä pohjana asiakkaan kalenteripalveluun vietäville merkinnöille tai hyvinvointisovelluksissa). Arkistopalvelu: Kanta / Potilastiedon arkisto
Tarkempi rajapintamäärittely:	Ajanvarausasiakirjan vaatimukset (tämän dokumentin luku 6) Ajanvarausasiakirjan tietosisältömäärittelyt (Termeta-palvelussa) Ajanvarausasiakirjan FHIR-soveltamisoppas (tulee käyttöön Kanta-palveluissa 2019 julkaistun CDA-soveltamisoppaan sijaan) Potilastiedon arkisto: rajapintakäyttötapaukset arkiston ja liittyvän järjestelmän välillä (ks. potilastiedon arkiston määrittelyt) Kanta - Potilastiedon arkiston Medical Records -sanomat (mm. kysely- ja hakurajapinnat) (ks. Potilastiedon arkiston määrittelyt)
Lisätietoja:	Ajanvarausasiakirjaa käytetään ensisijaisesti jo varatun tapahtuman tietojen välittämiseen, mutta sen avulla voidaan myös ilmaista tilatun tai ehdotetun ajanvarauksen tietoja tilanteessa, jossa palvelun toteuttava yksikkö ja ajanvarauksen vastuuyksikkö tiedetään, mutta palvelun toteutusajankohtaa ei ole vielä lopullisesti kiinnitetty. Ajanvarausasiakirjan tiedot voivat toimia myös pohjana asiakkaille tehtäviin ilmoituksiin ja vahvistuksiin eri kanavissa tai asiakkaan kalenteriin tuleville merkinnöille. Ajanvarauksen vastuuyksikköjen tietojärjestelmät kuten toiminnanohjaus ja sähköinen potilaskertomus tai asiakastietojärjestelmä voivat toimia sekä tiedon lähteenä että hyödyntäjinä. Asiakirjan tietosisältö kokoa useissa hankkeissa, palveluissa ja organisaatioissa keskeisimmiksi nähty ajanvaraukseen liittyvät tiedot. Ajanvarausasiakirjassa olevien linkkien avulla mahdollistetaan asiakkaan omatoiminen siirtyminen ajanvarauksen siirtoon tai perumiseen eri asiointipalveluissa. Tämä tapahtuu ajanvarauskutsu-rajapintaa hyödyntäen tai yksinkertaisen web-asiointilinkin avulla.



Kuva 5.3 Ajanvarausasiakirja-rajapinta ja sen toteuttavat tietojärjestelmäpalvelut.

Rajapinnan nimi	Ajanvarauskutsu
Tarve:	Käyttäjän siirtyminen ajanvarauspalvelun (web)käyttöliittymään toisen palvelun (web)käyttöliittymästä, muusta sovelluksesta tai dokumentissa / tekstiviestissä / viestinvälityksessä olevasta linkistä. Palvelu, josta siirrytään voi olla esimerkiksi palveluhakemisto, riskitesti, ajanvarauksen vastuuyksikön web-sivusto tai ajanvarausasiakirjan sisältöä tai muita tehdyn ajanvarauksen tietoja esittävä asiointipalvelu kuten OmaKanta.
Ratkaisumalli:	Yksinkertainen linkki-integraatio, jossa aiemmassa palvelussa (käyttäjän toimenpiteiden pohjalta) syntyneet tiedot välitetään ”käynnistysparametreina” ajanvarauspalveluun. Ajanvarauskutsuun on määritelty kolme rajapintaa: siirtyminen ajanvarauspalveluun palveluhakemistosta tai palveluja kuvaavalta verkkosivulta (Service), siirtyminen riskitestistä tai hoidon tarpeen arvioinnista (RiskAssessment) ja siirtyminen aiemmin tehdyn ajanvarauksen tiedoista (Appointment). Kutsun parametreina välitetään tietoja, joiden avulla ajanvarauspalvelu voi siirtyä suoraan oikeaan ajanvaraukseen tai sitä kohti. Tällaisia tietoja voivat olla käyttäjän tekemät valinnat tai rajaukset (esim. palveluhakemistossa tehdyt valinnat palvelunimike, ajanvarauksen vastuuyksikkö, palvelun toteuttava yksikkö), riskitestien tai palvelutarpeen arvioinnin tulokset, tai aiemmista palveluhajauksen tai ajanvaraustoimenpiteiden tuloksena syntyneet tiedot (esim. ajanvaraustunniste).
Tietojärjestelmäpalvelut:	Ajanvarauskutsun vastaanottaja: ajanvarauspalvelu (tai palveluohjain) Ajanvarauskutsun lähettäjä: <ul style="list-style-type: none"> • palveluhakemisto (hakemistossa ajanvarauksen vastuuyksikön ja/tai palvelun varaamiseen siirtyminen / Service-rajapinta) • riskitesti tai hoidon tarpeen arviointi-palvelu (arviotulosten hyödyntäminen varatun palvelun / RiskAssessment-rajapinta) • ajanvarauksen vastuuyksikön tai -järjestäjän web-sivusto (sivulla valitun palvelun ja/tai ajanvarauksen vastuuyksikön ajanvaraukseen siirtyminen / Service-rajapinta) • ajanvarausasiakirjan tietoja (erityisesti AsiointiURL sekä puolesta-asiointiin liittyvät tiedot) hyödynnettävä asiointipalvelu, kuten OmaKanta (aiemmin tehdyn ajanvarauksen siirto tai peruminen / Appointment-rajapinta) • ajanvaraustunnisteen / tunnisteiden sisältävän linkin tunteva palvelu, kuten hyvinvointisovellus, asiakkaan kalenterissa olevan merkinnän osana oleva linkki, ilmoitus- ja vahvistuspalvelu tai palveluohjain (aiemmin tehdyn ajanvarauksen siirto tai peruminen / Appointment-rajapinta) Ajanvarausasiakirjan muodostaja: Appointment-rajapinnassa käytettävän linkin tai ajanvarausasiakirjan muodostaminen.
Tarkempi rajapintamäärittely:	Ajanvarauskutsut sote-asiointipalveluissa: soveltamisohje (myös muulla tavoin soveltaminen mahdollista)
Lisätietoja:	Asiointipalvelujen välillä siirryttäessä on tarvittaessa varmistettava vahvan tunnistautumisen (uusi kirjautuminen), tunnistamisen federoinnin (kertakirjautuminen) tai asiakkaan tunteman tiketin kautta, että asioijalla on valtuudet suorittaa ajanvaraustoimenpiteitä ajanvarauspalvelussa. Esimerkki käyttötilanteesta: "Palveluhakemiston käyttäjä sopivan palvelun löydettyään pääsee siirtymään suoraan ajanvarauspalveluun siten, että jo palveluhakemistossa tehdyt haut ja valinnat vievät mahdollisimman suoraan oikean palvelun varaukseen". Ratkaisumalli nojautuu siihen, että valtakunnallisten ja alueellisten nimikkeistöjen ja koodistojen (palvelunimikkeistö, sote-organisaatiorekisteri, palveluhakemistoissa käytetyt koodistot) kautta eri palvelut pystyvät siirtämään tietoa käyttäjän tekemistä valinnoista. Ajanvarauksen perumisen ja siirtämisen toimenpiteisiin siirtyminen perustuu siihen, että ajanvarausasiakirja tai ajanvarauksen yksilöivä tunnistetieto on asiakkaan hallussa, ja on tiedossa myös, minkä asiointipalvelun kautta voidaan suorittaa ajanvaraukseen kohdistuvia jatkoimenpiteitä. Kutsuvan ohjelmiston puolella ei ole välttämätöntä huomioida yksityiskohtaisia asiakkuuksia, vaan ajanvarauksen vastuuyksiköt avaavat haluamansa ajat varattavaksi. Tunnistautuminen, oikeuksien tarkistaminen ja mahdollinen säännöstöihin perustuva palveluohjaus hoidetaan ajanvarauskutsun vastaanottavassa palvelussa.

Rajapinnan nimi	Resurssienhallintaintegraatio
Tarve:	<p>Ajanvarauspalvelun on saatava tietoonsa vapaat ajat määriteltyihin palveluihin resursseja hallinnoivista järjestelmistä.</p> <p>Ajanvarauspalvelun on pystyttävä tekemään rajapinnan kautta ajanvaraustoimenpiteitä (ajan varaaminen / ajanvarauspyyntö, varatun ajan peruminen, ajan siirto) resursseja hallinnoivaan järjestelmään.</p>
Ratkaisumalli:	<p>Ajanvarauspalvelu kyselee vapaat ajat reaaliaikaisesti resursseja hallinnoivasta järjestelmästä. Resurssienhallintaintegraatioissa toteutettavia integraatioita ja niihin liittyviä sanomia ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Vapaiden aikojen kysely ja vapaiden aikojen kyselyn vastaus</i> • <i>Ajanvarauspyyntö: ajan varaaminen ja ajanvarauspyynnön vastaus</i> • <i>Ajanvarauspyyntö: ajan peruminen ja ajan perumispyynnön vastaus</i> • <i>Ajanvarauspyyntö: ajan siirto ja ajan siirtopyynnön vastaus</i> • <i>Varattujen aikojen kysely ja varattujen aikojen kyselyn vastaus</i> • <i>Ajanvarauspyyntö: ajanvaraustietojen muokkaaminen ja ajanvaraustietojen muokkaamispyynnön vastaus</i>
Tietojärjestelmäpalvelut:	<p>Kyselyn tai ajanvarauspyynnön käynnistäjä: ajanvarauspalvelu</p> <p>Kyselyn tai ajanvarauspyynnön vastaanottaja: resurssien hallinta (resursseja hallinnoiva järjestelmä) tai varaustuotteita hallinnoiva integraatiopalvelu / palveluohjain</p>
Tarkempi rajapintamäärittely:	<p>HL7 Finland julkaisemat / julkaistavat FHIR-rajapinnat vapaiden aikojen kyselyihin ja varausten tekemiseen, siirtoihin ja perumisiin (useita määrittelyä, uusi tai koottu versio mahdollisesti tarkentumassa vuonna 2024 osana HL7 Finland projekteja)</p> <p>HL7 versio 3 SAV-ajanvaraus (vanhentunut)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajanvarausrajapintojen HL7v3-määrittelyt • Sote-ajanvarauksen resurssienhallintaintegraatiot: HL7 versio 3 SAV soveltamisohje
Lisätietoja:	<p>Varattavat ja kyseltävät ajat kohdistuvat ensisijaisesti sovittuihin varaustuotteisiin, joita voidaan luokitella myös ajanvarausasiakirjassa käytettyjen luokitusten avulla. Näiden luokitusten mukaiset arvot voivat toimia varattavan tuotteen kuvailutietona, vapaan ajan kyselyn hakukriteerinä tai ajanvarauspalvelun ”käynnistysparametrina” asiakkaan tullessa palveluun. Keskeinen arkkitehtuuripäätös on, tapahtuuko resurssien ja varaustuotteen vastaavuuden määrittely resursseja hallinnoivassa järjestelmässä (suositus), ajanvarauspalvelussa vai niiden välissä käytettävissä integraatiopalveluissa. Varattavat ja kyseltävät ajat voivat kohdistua resursseihin, jos varaus on tärkeää kohdistaa yksittäisen resurssin kalenteriin (esim. asiakkaan omalääkäri) tai mikäli resursseja hallinnoiva järjestelmä ei kykene käsittelemään varaustuotteita. Mikäli resursseja hallinnoivissa järjestelmissä hallinnoidaan useiden ajanvarauksen vastuuyksikköjen tai palvelun toteuttavien yksiköiden resursseja, tarvittavat yksikköjen tunnisteet on välitettävä sanomissa. Rajapinnan toteuttaminen tukee alueellisten tai kansallisten asiointipalvelujen toteuttamista. Toteuttaminen ei ole edellytys ajanvarausasiakirjan käytölle, mikäli ajanvarausasiakirjaan tarvittavat tiedot saadaan muulla tavoin.</p> <p>Huomioitavaa: FHIR-standardissa <i>resurssi</i>-käsite kuvaa kaikkia standardin sisältämiä tietomäärittelyä, toisin kuin ajanvarauksessa käytettävät ”resurssi”-käsitteet, joilla viitataan tapahtuman tai palvelun toteuttamisessa tarvittaviin palvelun toteuttavan yksikön hallinnoimiin resursseihin, ks. Ajanvarauksen ja palveluohjauksen käsitteet -dokumentti.</p>

Rajapinnan nimi	Asiakkaan kalenterirajapinta
Tarve:	Tiedon välitys tehdystä ajanvarauksesta asiakkaan käyttämään yleiseen kalenteriohjelmistoon, joka voi liittyä esimerkiksi toimisto-ohjelmistopakettiin, web-pohjaiseen sähköpostiin tai asiakkaan henkilökohtaiseen mobiilikalenteriin.
Ratkaisumalli:	Yleisten kalenteriohjelmistojen tukema iCalendar-tiedostomuoto, jonka asiakas saa tallennettua omaan kalenteriinsa esimerkiksi ajanvarausvahvistussivulta, ajanvaraustietoja näyttävästä asiointipalvelusta, sähköpostin liitetiedostosta tai mobiililaitteeseen lähetetystä viestistä. Tallennettava tieto voi perustua ajanvarausasiakirjan tietosisältöön.
Tietojärjestelmäpalvelut:	Tiedon muodostajana voi toimia esimerkiksi ajanvarauspalvelu, ilmoitus- tai vahvistuspalvelu tai OmaKanta (jatkokehitys). Tiedon vastaanottaja: asiakkaan kalenteri.
Tarkempi rajapintamäärittely:	Sote-ajanvarauspalvelujen asiakkaan kalenterirajapinta: iCalendar-soveltamisohje (myös muulla tavoin soveltaminen mahdollista)
Lisätietoja:	Soveltamisohjeessa on kuvattu iCalendar-standardin yhtenäinen soveltamistapa sote-ajanvarauspalvelujen tarpeita varten, ensisijaisena käyttökohteena varatun ajan lataaminen asiakkaan henkilökohtaiseen kalenteriin.

Rajapinnan nimi	Ilmoitusrajapinnat (rajapinnan tarvemäärittely)
Tarve:	Ajanvarausprosessissa ja palveluohjauksessa tarvitaan tietoa tapahtumista, jotka voidaan suorittaa ajanvarauksen vastuuyksikön tai palvelun toteuttavan yksikön resursseja hallinnoivissa järjestelmissä. Tietoa tarvitaan tapahtumista, jotka vaikuttavat asiakas- tai palveluohjaukseen tai esimerkiksi alueellisella tasolla sovittaviin ja hallittaviin säännöstöihin. Ajanvarausasiakirja, ajanvarauskutsut, resurssienhallintarajapinnat ja asiakkaan kalenterirajapinta ovat toteutettavissa riippumatta tästä rajapinnasta.
Ratkaisumalli:	Tapahtumapohjainen (yleinen tapahtumakanava / push event, tai publish/subscribe), kutsu/vastaus tyyppinen kyselyintegraatio tai pollaus. Laukaisevana tapahtumana voi toimia tapahtuma (event) resursseja hallinnoivassa järjestelmässä, joka täyttää ilmoituksen lähettämisen kriteerit.
Tietojärjestelmäpalvelut:	Ilmoitusten lähettäminen: Resurssienhallinta tai ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjaus (vastaavaa toiminnallisuutta mahdollista toteuttaa myös resurssienhallintajärjestelmän kyselyrajapintojen avulla). Ilmoitusten vastaanottaminen: integraatiopalvelu, palveluohjain tai muu asiakasprosessia ohjaava palvelu. Integraatioiden hallinta / tapahtumakanavan toteutus / kysely- ja ilmoitus-tyyppisten rajapintojen yhteensovittaminen: Integraatiopalvelut
Tarkempi rajapintamäärittely:	Rajapintaan ei ole olemassa yhtä valmista suoraan hyödynnettävää määrittelyä tai standardia. Seuraavia potentiaalisia tapahtumia / ilmoituksia on tunnistettu aiemmissä määrittelyissä (ajanvarauksen integraatioarkkitehtuuri), joissa on kuvattu myös eri ilmoitusten käyttökohteet palveluhallinnassa sekä ilmoitusten looginen tietosisältö: <ul style="list-style-type: none"> • Ilmoitus: Saapunut lähete tai pyyntö • Ilmoitus: Käynti-ilmoitus (toteutunut tai saapumatta jäänyt käynti) • Ilmoitus: Perumisilmoitus (asiakkaan tai ammattilaisen peruma käynti) • Ilmoitus: Ajanvarauksen vastuuyksikön tai palvelun toteuttavan yksikön vaihtamisilmoitus • Ilmoitus: Asiakas- tai hoitopolun käynnistäminen • Ilmoitus: Asiakaspolun tai hoitopolun keskeyttämisilmoitus • Ilmoitus: Asiointihistorian päivitysilmoitus
Lisätietoja:	On päätettävä, välitetäänkö kaikkien asiakkaiden kaikista mahdollisesti ajanvarauspalveluja kiinnostavista tapahtumista ilmoitus vai tapahtuuko ilmoitusten lähettäminen vain valituissa (subscribed) tapahtumissa; tapahtumien tilaus voi perustua asiakkaan yksilöintiin (esim. vain ne asiakkaat joilla on sähköisen palvelun sopimus) tai muihin tekijöihin (kuten asiakkuudet, ks. ohjaustiedot). Avaintekijä on määritellä tarvittavien ilmoitusten tietosisällöt. Tietosisältöjen pohjana voivat toimia mm. ajanvarausasiakirjan, HL7-ajanvaraus-sanomien sekä tässä dokumentissa kuvattujen ohjaustietojen tietosisällöt. Järjestelmä- tai ilmoituskohtaisesti on mahdollista luoda integrointialustaa tai palveluväylää hyödyntäviä integraatoratkaisuja, joista osa voi perustua kyselyihin, osa taustajärjestelmistä nostettaviin herätteisiin tai ilmoituksiin. Rajapinnan toteuttaminen ei ole ajanvarausasiakirjan hyödyntämisen edellytys.

Muut rajapinnat

Tässä kuvattujen rajapintojen lisäksi on mahdollista tuottaa myös muita avoimia rajapintamäärittelyjä. Tässä esitetyt rajapinnat on tunnistettu kansallisessa ajanvaraustyössä keskeisimmiksi avoimiksi rajapintamäärittelyiksi järjestelmien aiempi kehitys, nykytilanne ja asiointipalveluihin liittyvät alueelliset ja kansalliset kehittämistavoitteet huomioiden.

Lukujen 7-9 yhteydessä kuvataan myös muita eri palveluihin (esim. tunnistus- ja valtuutuspalvelut, puolesta-asiointi, palveluhakemistot) käytettävissä olevia rajapintoja. Ammatillaisen käyttämien ohjelmistojen kertakirjautumis- ja synkronointi-integraatiossa on mahdollista hyödyntää minimikontekstinhallinnan määrittelyjä.

Ilmoitusrajapintojen toteuttaminen, ohjaustietojen sekä asiakkuuspalvelun ja palveluohjaimen tarvitsemien tietojen kokoaminen voivat ainakin osin nojautua organisaatioiden ja sairaaloiden sisäisessä tai alueellisessa sanomaliikenteessä jo toimiviin integrointiratkaisuihin tai määrittelyihin. Tällaisia ovat mm. HL7 v2.3 laboratoriosanomien sekä lähete- ja hoitopalautesanomien määrittelyt.

5.4 Jatkokehityskohteita

Seuraavat maininnat ovat jatkokehitystarpeita ja tulevaisuudessa mahdollisesti asetettavia vaatimuksia, joiden mukaisesti tämän määrittelyversion mukaisia järjestelmiä ei vielä tule toteuttaa, mutta joiden huomiointi voi olla hyödyllistä ratkaisujen suunnittelussa tai vaatimusten ja toteutusten jatkokehityksessä:

- (ei voimassa) Arkistointipalvelun ja ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän tai arkistonhoitajan käyttöliittymän tulisi tukea ajanvarausasiakirjan aiempien käsittelijöiden selvittämistä ajanvarausasiakirjaversioiden kautta. Toiminnallisuuden hyödyntämiskohteita on esitetty ainakin rekisterinpitäjän ja tilastointitarpeiden viranomaisen näkökulmasta. Vaatimus on tarkennettava tuleviin versioihin, mikäli sille ilmenee merkittäviä tarpeita.
- Arkistointipalvelun hakujen, rajapintojen ja ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän vaatimusten jatkokehittämisessä tulisi huomioida seuraavat tarpeet (eivät voimassaolevia vaatimuksia):
 - (ei voimassa): Ammatillaisjärjestelmien tulisi pystyä hakemaan kaikki tietyn palvelun toteuttavan yksikön ajanvaraukset ei-asiakaskohtaisella haulla (suoraviivaisempi toiminta esim. massaperuutus-tilanteissa).
 - AR02.4 (ei voimassa): Arkistointipalvelu voi tukea yhden ajanvarauksen tietojen tai moniajanvarauksen kaikkien tietojen hakemista ajanvarauksen tunnisteiden perusteella, jossa ainoana asiakirjan hakuavainena voi toimia ajanvarauksen tunniste (ks. vaatimus AH15, AR02.4).
 - AR02.5 (ehdotettu jatkokehitysidea vaatimukseen AR02.5) Arkistointipalvelun tulisi tukea ajanvarauksen tietojen haku varatun palvelun tuottavan palvelunantajan tunnisteella, rajaten haku tarvittaessa palvelutapahtuman tunnuksen tai aikavälin perusteella (mm. massaperuutustarpeet) - haku tulisi toimia erityisesti ostopalvelutilanteissa, ks. myös vaatimus AR09.
- Arkistointipalvelu voi tukea tietojen toissijaista käyttöä ja palvelujen käytön seuranta varten palvelunantajittain tai alueellisesti rajattua väestötason haku ajanvarausasiakirjoista (tai niiden yhteenveto- / lukumäärätiedoista) perustuen palvelunantaja-, palvelun järjestäjä-, palvelunimike-, palveluluokka- ja asiointitapahtumien tai muihin valtakunnallisiin luokituksiin. Toisiokäytön kohdistuminen arkiston metatietoihin ja muihin tietoihin sekä mahdolliset muut tarkemmat vaatimukset määritellään erikseen tietojen käytön seurannan ja toisiokäytön tarkennettavien määrittelyjen yhteydessä. Toisiokäytön määrittelyissä vaatimuksia voi kohdistua myös muihin palveluihin (kuten tietoaallat) ja rekistereihin kuin arkistointipalvelu.
- Suunniteltu-tilassa olevien ajanvarauksen vaatimustarkennukset (nk. ajanvarausuunnitelma): ajanvarausasiakirjan kautta voitaisiin ilmaista suunnitellun (ilman nimettyä palvelunantajaa ilmaistun) ajanvarauksen tietoja; kehitystarve huomioitava myös kansallisissa suunnitelmiin liittyvissä jatkomäärittelyissä.
- Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä-roolissa tulisi jatkossa voida toimia esimerkiksi seuraavanlaiset järjestelmät, joiden osalta ratkaisut kuitenkin edellyttävät vaatimusten täsmentämistä tai täydentämistä sekä

mahdollisesti ajanvaraustietojen ja niihin liittyvien koodistojen ja luokitusten täydentämistä sekä ajanvaraustietojen nykyistä laajempaa valtakunnallista saatavuutta:

- Terveydenhuollon ajanvaraustietoja hyödyntävä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä.
 - Hoitopääsyn seurantaan tietoja kokoava järjestelmä.
 - Yli toimialarajojen kehitettävät asiointipalvelut; esim. ajanvaraustietojen hakeminen muille asiointipalveluille.
- Sosiaalihuollon asiakastietojen luovuttamisen edellytykset terveydenhuoltoon kuvataan muissa dokumenteissa ja lähteissä ja voi tarkentua edelleen valmisteilla olevissa säädöksissä. Myös sosiaalihuollon ajanvaraustietojen suhde asiakkuusasiakirjaan voi olla osa sosiaalihuoltoon myöhemmissä tämän dokumentin versioissa tehtäviä tarkennuksia.

6 Terveydenhuollon ajanvarausasiakirjan Kanta-vaatimukset

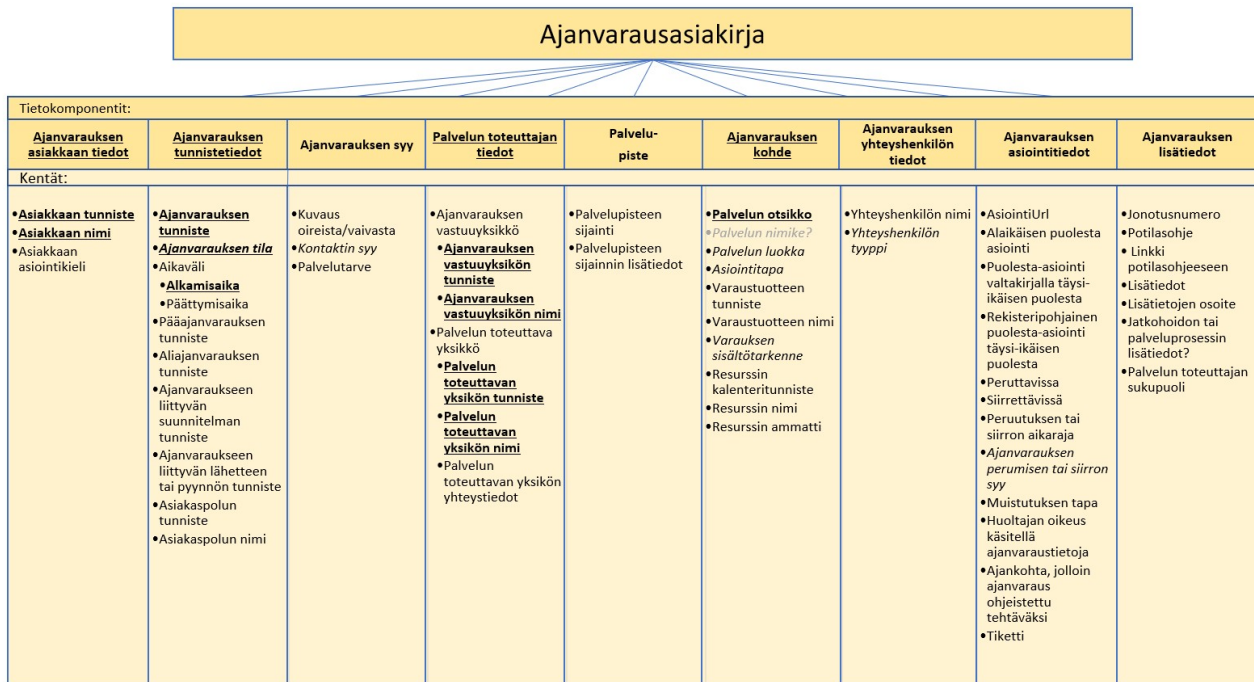
6.1 Potilastiedon arkistoon tallennetun ajanvarausasiakirjan käyttökohteet

Ajanvarausasiakirja on tietojoukko, joka kuvaa ajanvarauksen olennaisten tietojen kokonaisuuden tietyllä hetkellä asiakirjamuodossa. Sen keskeisimmät käyttökohteet ovat:

- Tiedonvälitys asiakkaille:
 - Ajanvaraukset näkyvät OmaKanta-palvelussa ja jatkossa myös Kanta-palveluihin liittyvissä hyvinvointisovelluksissa. Asiakas voi näin saada kootusti tiedon ajanvarauksistaan.
 - Asiakirja voi toimia pohjana asiakkaan suorittamille ajanvarauksen siirto- ja perumistoi-menpiteille.
 - Ajanvaraustiedon saatavuus ja näkyvyys helpottavat asiakkaan omien palveluprosessien hallintaa, suunnittelua ja palveluihin hakeutumista.
- Tiedonvälitys ammattihenkilöille:
 - Tieto asiakkaalle tehdyistä ja avatuista ajanvarauksista hoidon ja palveluiden suunnittelua, organi-sointia ja toteutusta varten.
 - Kokonaiskuva asiakkaalle varatuista tai tilatuista palveluista eri palvelunantajilta, päällekkäisten varausten, tutkimusten ja toimenpiteiden välttäminen.
 - Linkitykset ammattilaisten kalentereihin sekä hoito- ja palveluprosesseihin organisaation käyttä-mien toiminnanohjaus- ja resurssienhallintajärjestelmien kautta.

Ajanvarausasiakirjan käyttökohteena on tiedonvälitys asiakkaan ajanvarauksesta tietoa tarvitseville ammattilaisille sekä asiakkaille (tai asiakkaan puolesta asioivalle henkilölle). Tämä edellyttää sitä, että ajanvarausten tekemiseen käytettävät perusjärjestelmät, asiointipalvelut sekä muut tietojärjestelmäpalvelut voivat hyödyntää arkistointipal-velun kautta ajanvaraustietoja. Ajanvarausasiakirja ei ole vapaiden aikojen hakemiseen tai ajanvarauspyyntöihin käytettävä mekanismi, vaan se syntyy yleensä jo suoritettun ajan varaamisen tuloksena ja kokooa keskeiset varattuun aikaan ja palveluun liittyvät tiedot.

Ajanvarausasiakirjan tietosisältöön ja sen osana oleviin tietokomponentteihin kuuluvat tiedot näkyvät kuvassa 6.1. Vain pieni osa tiedoista ovat aina pakollisia (alleviivatut tiedot kuvassa 6.1), jotkut tiedoista ovat pakollisia tarkem-min määritellyissä tilanteissa. Koodistoilla ilmaistavat tiedot on kursivoitu kuvassa. Yksityiskohtaiset tietosisältö-määritykset julkaistaan THL:n Termeta-palvelun kautta, ja ne toimivat pohjana mm. ajanvarausasiakirjan Kanta-ra-japintojen toteutuksille.



Kuva 6.1. Ajanvarausasiakirjan tietosisällöt (luonnos).

Ajanvarausasiakirjan yllä kuvatus tietosisällön lisäksi Potilastiedon arkistossa käsitellään myös ajanvarausasiakirjan *kuvailutietoja*, joita tarvitaan kaikissa tai useimmissa Kanta-palveluihin lähetettävissä tietosisällöissä. Näitä tietoja ovat:

- luontiaika (ajanvarauksessa ajanvaraustietojen tai niiden uuden version syntymisaika, esim. hetki jolloin on tehty ajanvaraus)
- ajanvaraustoimenpiteen tekijä (sote-organisaation työntekijä, asiakas, puolesta-asioija tai ohjelmisto)
- ajanvaraustoimenpiteen tekijän palveluyksikkö (jos sote-organisaation työntekijän tai ohjelmiston tekemä ajanvaraus)
- tietosisällön (ajanvarauksen) kieli
- tietojen viivästyminen liittyvät tiedot
- rekisterinpitäjä ja aktiivi rekisterinpitäjä
- palvelunjärjestäjä
- tiedon tuottamisesta ja lähettämisestä vastaava organisaatio: palveluntuottaja (ajanvarauksen vastuuyksikkö) tai palvelunjärjestäjä
- organisaatitietoja tarkentavat tiedot, kuten yksityisten yhteisliittymistilanteessa tarvittavat isäntäorganisaation tiedot
- arkistonhallinnolliset tiedot, kuten potilasasiakirjan rekisteritunnus ja työterveyshuollon rekisteriä tarkentavat tiedot
- tiedot tuottaneen ohjelmiston tiedot
- palvelutapahtuman tunniste, johon ajanvaraus liittyy

Myös kuvailutietoihin liittyviä vaatimuksia on mukana tässä dokumentissa. Kuvailutietoja välitetään Kanta-palvelujen FHIR-toteutuksissa omana tietokokonaisuutenaan (Provenance-resurssia hyödyntäen). Osa yllä mainituista kuvailutiedoista vastaa CDA-asiakirjoissa edellytettäviä kuvailutietoja.

Tietoja hyödyntäviä järjestelmiä kuvataan luvussa 6.2 kohdassa Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjät.

Ajanvarausasiakirjaan perustuva tiedonvälitys perustuu rakenteiseen asiakirjaan, jonka palveluntuottaja muodostaa ja tallentaa arkistointipalveluun. Asiakirjan hyödyntäjä hakee asiakirjan ja sen sisältämät ajanvarauksetiedot arkistointipalvelusta. Eri järjestelmät voivat toimia sekä muodostaja- että hyödyntäjä-rooleissa tai vain toisessa roolissa.

Ajanvarausasiakirjan integroinnissa Potilastiedon arkistoon noudatetaan Potilastiedon arkiston määrittelyjä, erityisesti dokumenttia "Potilastiedon arkiston toiminnalliset vaatimukset sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmille". Dokumentit löytyvät Potilastiedon arkiston määrittelyistä, ks. lähdeluettelo.

Ajanvarausasiakirjaa käsitellään Potilastiedon arkistossa pääsääntöisesti kuten hoitoasiakirjoja. Vaikka kyseessä ei ole hoitoasiakirja, hoitoasiakirjoja koskevat käsittelysäännöt ja vaatimukset koskevat myös ajanvarausasiakirjaa, ellei tässä määrittelyssä tai ajanvarauksen tarkemmissa rajapintamäärittelyissä, kuten FHIR-soveltamisoppaassa ole toisin määritelty. Poikkeukset tähän pääsääntöön on mainittuna vaatimuksissa ja koostettuna tähän luetteloksi:

- Ajanvarausasiakirjassa ei käytetä palvelupyyntöä ajanvarauksen arkistoinnissa ja ajanvarausten haussa. Potilastiedon arkisto tunnistaa tilanteet, milloin on kyse ajanvarauksen arkistoinnista ja ajanvarausten hausta.
- Palveluntuottajalla on oikeus muokata niitä ajanvarausasiakirjoja, jotka liittyvät ko. palveluntuottajan palveluihin. (AM38, AM38.1, AM38.2).
 - Mikäli palveluntuottaja ei ole palvelunjärjestäjän organisaatio, perustuu tallennusoikeus Potilastiedon arkiston ostopalveluratkaisuun (Potilastiedon arkiston toiminnalliset vaatimukset, luku 3.7).
 - Ostopalvelutilanteessa palveluntuottaja voi siis versioida myös palvelunjärjestäjän arkistoiman ajanvarausasiakirjan.
- Ajanvarauksen tekijä voi olla myös muu kuin terveydenhuollon ammattihenkilö (Potilastiedon arkiston toiminnalliset vaatimukset, luku 3.3.2 vaatimus MKV18).
 - Ajanvarauksen tekijä voi olla myös potilas/asiakas, puolesta-asioija tai ohjelmisto.
- Ostopalvelutilanteessa palveluntuottaja voi hakea omia ajanvarauksiaan palvelunjärjestäjän rekisteristä, vaikka palvelutapahtuman aloitusajankohta on tulevaisuudessa.
- Ajanvarausasiakirja ei sisällä potilasasiakirjamerkintöjen metatietona olevaa näkymäkoodia. Ajanvarausasiakirjan tiedot sisältävät kuitenkin Näkymäkoodistossa olevan AJANV-näkymän vastaavia rakenteisia tietoja.

Suhteessa Potilastiedon arkiston rajapintakäyttötapaukset-dokumentissa määriteltyyn asiakirjatyyppien hallintaan, ajanvarausasiakirjalla on Taulukossa 6.1 kuvatut ominaisuudet.

Taulukko 6.1. Ajanvarausasiakirjan hallintaan arkistointipalvelussa liittyvät toiminnallisuudet ja säännöt.

Asiakirja	Voi olla kiellon alainen	Luovutus vaatii hoitosuhteen olemassaolon varmistamisen	Luovutus vaatii luovutusluvan	Luovutus Uudenmaan väliaikaiseen tiedonsaantioikeuteen perustuen	Rajoitteet asiakirjojen määrissä	Versioiden hallinta
Ajanvarausasiakirja	kyllä	kyllä	kyllä *	kyllä	1 voimassaoleva / ajanvaraus **	versiomalla

* tarkennus: palveluntuottajan saa ajanvarausasiakirjan tiedot palvelunjärjestäjän rekisteristä Potilastiedon arkiston ostopalveluratkaisua hyödyntäen.

** rajoite ajanvarausasiakirjojen lukumäärässä tekeminen on ajanvarausasiakirjan muodostajan (AM) pakollinen vaatimus (ks. AM67)

Tämän luvun sisältö nojautuu ajanvarauksen käsitelmäärittelyissä ja aiemmissa luvuissa kuvattuihin käsitteisiin ja linjauksiin. Vaatimuksia kuvataan yksityiskohtaisella tasolla, viitaten tarkalla tasolla myös muissa dokumenteissa kuvattuihin ajanvarausratkaisujen toteuttamisen kannalta keskeisiin vaatimuksiin. Osassa tämän luvun vaatimuksia viitataan yksilöidysti myös teknisemmissä Ajanvaraus-asiakirjan FHIR-soveltamisohjeissa.

6.2 Ajanvarausasiakirjaan liittyvät sovellusroolit ja järjestelmät

Osallistuvat järjestelmät (ks. arkkitehtuurin yleiskuva, luku 5.1):

Ajanvarausasiakirjan muodostaja- ja hyödyntäjä -rooleissa toimiviin tietojärjestelmiin kohdistuu myös muita kuin ajanvarausasiakirjaan liittyviä vaatimuksia. Näitä vaatimuksia kuvataan myöhemmissä luvuissa.

Kanta-palveluista OmaKanta sekä arkistopalvelut liittyvät ajanvarausasiakirjan käsittelyyn. Näiden roolia ja päävaatimuksia kuvataan luvussa 7.

Ajanvarausasiakirjan toteuttamiseen kohdistuu yleisiä vaatimuksia, jotka koskevat useita eri sovellusrooleja (AA-vaatimukset).

Ajanvarausasiakirjaan liittyvät tietojärjestelmäpalvelut

Tietojärjestelmäpalvelu	Ajanvarausasiakirjan muodostaja (AM)
Käyttötarkoitus	Kokoaa ajanvarausasiakirjaan tiedot ajanvarauksesta ja tallentaa ajanvarausasiakirjan arkistointipalveluun
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	<p>Ajanvaraustietojen saattaminen asiakkaan saataville Potilastiedon arkiston sekä siihen liittyvien sovellusten tai palveluiden kautta: mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> asiakkaan käyttämät palvelut kuten ajanvarauspalvelu (luku 7) palveluohjain (luku 9.1) ja muu asiointia tukeva palvelu, joka voi olla osa laajempaa asiointipalvelukokonaisuutta: käyttäjänä asiakas tai tämän puolesta asioiva henkilö tai muun asiakkaan käyttämän sovelluksen tai palvelun kautta <p>Ajanvaraustietojen saattaminen ammattilaisen saataville Potilastiedon arkiston sekä siihen liittyvän potilastietojärjestelmän tai muun ammattilaisen käyttämän järjestelmän kautta, ammattilaisjärjestelmät: resurssienhallintajärjestelmä kuten potilashallinnon järjestelmä, siihen integroitu palvelunantajan toiminnanohjausjärjestelmä tai asiointipalvelun ammattilaisille tarkoitettu osio: käyttäjänä ammattilainen</p> <p>Ajanvaraustietojen säilytys Potilastiedon arkistossa arkistointipalvelussa ja linkittäminen muihin tietoihin (esim. palvelutapahtumat ja suunnitelmat)</p>
Toiminnot	Ajanvarausasiakirjan muodostaminen, mukaan lukien uuden version muodostaminen ja asiakirjan korvaus Ajanvarausasiakirjan tallentaminen Potilastiedon arkistoon
Tietosisällöt	Ajanvarausasiakirja (AM-vaatimukset) Tarkemmasta roolista (ks. myöhemmät luvut ja kuva 5.2) riippuen sama järjestelmä voi käsitellä myös muita tietosisältöjä
Rajapinnat (luku 5.3)	Ajanvarausasiakirja: tallentaminen ja hakeminen mahdollista päivittämistä varten. Tarkemmin asiaa on käsitelty FHIR-soveltamisoppaassa.
Järjestelmät	<p>Ajanvarausasiakirjan muodostaminen toteutetaan ajanvarauspalveluun ja/tai resurssienhallintajärjestelmään, tai eri järjestelmiä integroivaan palveluohjaimen / integraatiopalveluihin. Ainakin seuraavat luvun 5 arkkitehtuurin palvelut voivat toimia ajanvarausasiakirjan muodostaja-roolissa: resurssienhallinta, palveluntuottajan toiminnanohjausjärjestelmä, potilashallinnon järjestelmä, asiointipalvelut kuten ajanvarauspalvelu ja sen ammattilaiselle tarkoitettu osio, palveluohjain, peruutusaikapalvelu, ilmoitus- ja vahvistuspalvelu tai muu asiointia tukeva palvelu, joka voi olla osa laajempaa asiointipalvelukokonaisuutta: käyttäjänä asiakas tai tämän puolesta asioiva henkilö. Ajanvarausasiakirjan muodostaja-roolissa voi toimia myös erillinen komponentti tai tietojärjestelmäpalvelu, joka tukee edellä mainittujen toteuttamista ja integroi ajanvarausasiakirjaan tarvittavia tietoja.</p> <p>Kunkin palvelunantajan osalta on tarkennettava integraatioarkkitehtuuri sen suhteen, mikä tai mitkä järjestelmät toimivat ajanvarausasiakirjan muodostajana siten, että sekä asiointipalveluissa että ammattilaisjärjestelmissä syntyvät ajanvaraustiedot kootaan ja lähetetään arkistointipalveluun. Suositeltavaa on toteuttaa ajanvarausasiakirjan muodostava palvelu siten, että sitä voivat hyödyntää sekä asiointi- että ammattilaisjärjestelmät. Ajanvarausasiakirjan muodostajan koostama tietojoukko voi toimia myös ilmoitus- ja vahvistuspalvelun lähettämien viestien pohjana.</p>
Muuta huomioitavaa	Ajanvarausasiakirjan muodostaja -roolissa toimivaan tietojärjestelmäpalveluun ei kohdistu vaatimusta vastata esimerkiksi käynteihin liittyvien toteumatietojen päivittämisestä. Esimerkiksi käynti, jolle asiakas on jättänyt saapumatta ei heijastu ajanvaraustietoihin tai ajanvarausasiakirjaan (vaikka sen voikin näkyä esimerkiksi palvelutapahtumatiedoissa). Ajanvarausasiakirjan muodostaja- ja hyödyntäjä- rooleissa toimivien tietojärjestelmien liityntäpisteiden toteuttamisessa on huomioitava luvussa 4.4 kuvatut seikat.

Tietojärjestelmäpalvelu	Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä (AH)
Käyttötarkoitus	Palvelu, joka hakee ajanvarausasiakirjan tiedot arkistointipalvelusta asiakkaalle tai ammattilaiselle näyttämistä ja/tai jatkotoimenpiteitä varten.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas, ammattilainen, näiden käyttämät järjestelmät, ks. luvut 3, 7 ja 8.
Toiminnot	Ajanvarausasiakirjan hakeminen arkistointipalvelusta Ajanvaraustietojen näyttäminen
Tietosisällöt	Ajanvarausasiakirja (AH-vaatimukset) Tarkemmasta roolista (ks. myöhemmät luvut ja kuva 5.2) riippuen sama järjestelmä voi käsitellä myös muita tietosisältöjä
Rajapinnat (luku 5.3)	Ajanvarausasiakirjan hakeminen. Tarkemmin asiaa on käsitelty FHIR-soveltamisoppaassa.
Järjestelmät	Seuraavat arkkitehtuurin palvelut voivat toimia ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä: <ul style="list-style-type: none"> • OmaKanta: ajanvaraustietojen hakeminen ja näyttäminen asiakkaille; tarkastelu ja katselu sekä jatkotoimenpiteiden käynnistäminen (siirtyminen asiointipalveluun / ajanvarauspalveluun). • Ajanvarauspalvelu tai laajempi asiointipalvelu: ajanvaraustietojen hakeminen ja näyttäminen jatkotoimenpiteitä varten • Muut asiointi- tai omahoitopalvelut kuten alueelliset asiointijärjestelmät tai palvelunäkymät • Ilmoitus- tai vahvistuspalvelu: ajanvaraustietojen hakeminen muistutteita ja ilmoituksia varten • Hyvinvointisovellukset (ks. luku 7) • Palveluntuottajan ja palvelun toteuttavan yksikön toiminnanohjaus ja siihen liittyvä resursseja ja varaus tuotteita hallinnoiva järjestelmä: ajanvaraustietojen integrointi terveydenhuollon ammattihenkilölle tarjottavaan asiakkaan kokonaiskuvaan; palvelujen suunnittelu, optimointi ja toteutus • Potilastietojärjestelmä: ajanvaraustietojen hakeminen palveluntuottajalle ja palvelun toteuttavalle yksikölle; myös tarvittaessa näyttäminen osana potilaskertomusta terveydenhuollon ammattihenkilölle • Tietojen välityksessä ja integraatioissa käytettävät palvelut (palveluväylä, integrointialustat, palveluohjain, asiakastietojen koonti) <p>Esimerkkejä: palveluntuottajien asiointipalvelut, OmaKanta, sähköposti- tai viestipalvelu joka lähettää asiakkaalle vahvistuksen ajanvarauksesta, eKirjepalvelu asiakkaalle, luvussa 6.10 tunnistetut muut palvelut (jatkokehitys).</p>
Muuta huomioitavaa	Ajanvarausasiakirjan muodostaja- ja hyödyntäjä- rooleissa toimivien tietojärjestelmien liityntäpisteiden toteuttamisessa on huomioitava luvussa 4.4 kuvatut seikat.

6.3 Ajanvarausasiakirjan muodostaminen

Ajanvarausasiakirjan tai sen uuden version muodostamisen edellytyksenä on, että palveluntuottaja (jonka alle kuuluu se palvelun toteuttava yksikkö, joka vastaa varattavien resurssien kalenterin hallinnoinnista) on sitoutunut tuottamaan varauksen kohteena olevan palvelun. Ajanvarausasiakirja voidaan muodostaa esimerkiksi, kun palvelun toteuttavan yksikön resursseja tai varaus tuotteita hallinnoiva järjestelmä on palauttanut onnistuneen ajanvaraus toimenpiteen tulokset ja varannut palvelun toteuttamiseen tarvittavat resurssit tai kapasiteetin. Ajanvarausasiakirjaa ei käytetä eri toimijoiden tai varaus tuotteiden kalentereihin kohdistuviin varaus- tai muutospyyntöihin, jotka tehdään asiointi- tai perusjärjestelmissä tai resurssienhallintaintegraatio-rajapintojen kautta. Ks. myös liite 1.

Ajanvarausasiakirjan muodostamisessa noudatetaan seuraavia linjauksia vaatimuksia ja huomioidaan myös versiointia (luku 6.6) koskevat vaatimukset:

Linjaukset

- LAM01: Asiakirjan muodostaja käsittelee ajanvarausasiakirjaa ja siihen kuuluvia merkintöjä kuten hoitoasiakirjoja, ellei ajanvarausasiakirjan tässä määrittelyssä tai ajanvarauksen teknisissä määrittelyissä muuta määritellä. Asiakirjan muodostamisessa noudatetaan tässä kuvatuin tarkennuksin Potilastiedon

arkiston toiminnalliset vaatimukset sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmille määrittelyn "Muodosta asiakirja" vaatimuksia (erityisesti Taulukko 3.8 mukaiset vaatimukset).

- LAM02: Ajanvaraustietojen organisaatietietojen kanssa toimitaan kuten Potilastiedon arkiston toiminnalliset vaatimukset sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmille ja Potilastiedon arkiston teknisessä dokumentaatiossa on ohjeistettu.
- LAM03: Ajanvaraustietojen poikkeukset Potilastiedon arkiston vaatimukseen on kuvattuna luvussa 6.1 ja myöhemmin tässä dokumentissa.

Vaatimukset ajanvarauksia muodostaville järjestelmille

- AM01: Asiakirjan muodostajan tulee pystyä muodostamaan ajanvarausasiakirja ja arkistoimaan se Potilastiedon arkistoon.
- AM04: Asiakirjan muodostajan tulee käyttää ajanvarausasiakirjan muodostamisessa ajanvarauksen tietosisältöä, kuten ajanvarausasiakirjan tietosisältömäärittelyssä (Termeta-palvelu) ja FHIR-soveltamisoppaassa on ohjeistettu.
- AM34: Yhdessä ajanvarausasiakirjassa tulee ilmaista vain yksi sarja-ajanvarauksen tapahtuma.
 - Lisätietoja: Ajanvarausasiakirjan pää- ja aliajanvarausrakenteita ei käytetä sarja-ajanvarauksissa vaan sarjaan kuuluvat varaukset ovat itsenäisiä (saman palvelutapahtuman) varauksia.
- AM88: Yhdessä ajanvarausasiakirjassa tulee ilmaista vain yksi moniajanvarauksen tapahtuma.
 - Lisätietoja: Ks. vaatimus AM69.

Ajanvaraustoimenpiteen tekijän tietoihin liittyvät vaatimukset

- AM51: Ajanvarausasiakirjassa tulee ilmaista ajanvaraustoimenpiteen tekijä.
 - Lisätietoja: Tekijä voi olla ajanvaraustoimenpiteen suorittanut ammattilainen, kansalainen tai ohjelmisto.
- AM60: Ammattilaisen tekemissä ajanvarauksissa ajanvaraustoimenpiteen tekijän tiedot tulee ilmaista, kuten FHIR-soveltamisoppaassa on kuvattu. Ajanvaraustoimenpiteen tekijän tunnuksena käytetään vastaavia ammattilaisen tunnuksia kuin hoitoasiakirjoissa. Tekijästä ilmaistaan myös yksikkötiedot.
 - Lisätietoja: Ajanvaraustoimenpiteen tekijänä sallitaan myös muu ammattilainen kuin palveluntuottajan palveluksessa toimiva ammattilainen, eli ajanvaraustoimenpiteen tekijän yksikkötiedot voivat poiketa asiakirjan arkistoinnista vastaavan palveluntuottajan tiedoista.
 - Lisätietoja: Ajanvarausasiakirjan tiedoissa ei vaadita ajanvaraustoimenpiteen tehneen ammattilaisen ammattinimikettä.
- AM78: Ajanvarausasiakirjassa ei käytetä merkinnän tekijä -tietoa vastaavalla tavalla kuin CDA-standardilla toteutetuissa hoitoasiakirjoissa. Ajanvarausasiakirjaan tietoja tuottanut ammattilainen, asiakas tai puolesta-asioija sekä ohjelmisto tulee yksilöidä FHIR-soveltamisoppaassa kuvatulla tavalla.

Asiakkaan tai puolesta-asioijan ajanvarauksiin liittyvät vaatimukset ja metatiedot

Asiakkaan tai puolesta-asioijan tunnistamisen vahvuuden ja puolesta-asioijan katselu- ja varausoikeuksien suhteen noudatetaan luvun 7.2 ja luvun 6.7 kohdan "Puolesta asiointiin liittyvät ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän vaatimukset" mukaisia vaatimuksia.

- AM79: Ajanvaraustoimenpiteen tekijän tiedoissa tulee käyttää asiakkaan tai puolesta-asioivan (muu kuin sote-ammattilainen) tietoja, mikäli asiakas on viimeinen asiakirjaan tietoja tuottanut henkilö. Kansalaisen tai puolesta-asioijan toimiessa ajanvaraustoimenpiteen tekijänä, tunnistena tulee käyttää virallista henkilötunnusta.
 - Näissä ajanvaraustoimenpiteissä ei edellytetä ammattilaisen erillistä jälkikäteistä kuittausta tai hyväksyntää.

- Näissä ajanvaraustoimenpiteissä ei edellytetä ajanvaraustoimenpiteen tekijän palveluyksikkötietoa, asiakirjasta vastaava yksikkö ilmoitetaan muissa kuin ajanvaraustoimenpiteen tekijän tiedoissa.
- AM70: Asiakkaan tai puolesta-asioijan tekemän ajanvarauksen siirron tai perumisen perusteella ajanvarausasiakirja tulee pystyä korvaamaan (versiointi).
 - Näihin tilanteisiin sovelletaan myös vaatimuksia AM10 ja AM11.
 - Ajanvarausasiakirjan korvaamiseen sovelletaan myös vaatimusta AM38.
- AM71: Kansalaisen tai puolesta-asioijan ajanvaraustoimenpiteestä voi muodostua palvelutapahtuma-asiakirja, jos palveluntuottaja ja palvelunjärjestäjä sen sallivat, jolloin ajanvarausasiakirjan muodostaja arkistoi palvelutapahtuma-asiakirjan.
 - Lisätietoja: Näihin tilanteisiin sovelletaan myös vaatimusta AM22.
- AM72.1: Kansalaisen tai puolesta-asioijan tekemän ajanvarauksen siirron yhteydessä, tulee palvelutapahtuman aikaleimat ja päivämäärät päivittää.
 - Ajanvarauksen siirron suhteen toimitaan vaatimuksen AM46 mukaisesti.
- AM72.2: Kansalaisen tai puolesta-asioijan tekemän ajanvarauksen perumisen yhteydessä tulee huolehtia palvelutapahtuman päättämisestä mikäli ajanvaraus perutaan ja palvelutapahtuma peruuntuu.
 - Perumisen yhteydessä toimitaan palvelutapahtuman suhteen vaatimuksen AM45 mukaisesti.

Puolesta-asioinnin ja alaikäisen päätöskyvyn arvioinnin ja kirjaamisen osalta noudatetaan myös voimassa olevia määräyksiä ja toimintamalleja, kuten kuvattu uusimmissa versioissa dokumenteista "[Puolesta-asioinnin yleiskuvaus](#)" sekä "[Alaikäinen ja Kanta-palvelut -toimintamalli terveydenhuoltoon ja apteekkeille](#)". Alaikäisen päätöskyvyn arviointiin ja huoltajien puolesta-asiointiin liittyviä vaatimuksia kuvataan ajanvarauksen näkökulmasta vaatimuksessa AM56 ja luvuissa 6.7 ja 7.2.

Ohjelmiston tai lääkinällisen laitteen muodostamat ajanvaraukset

Ohjelmisto voi tuottaa ajanvaraustietoa. Ajanvaraustietoa tuottava ohjelmisto on yksilöitävä FHIR-soveltamisoppaassa kuvatulla tavalla. Ohjelmiston tuottamat ajanvaraustiedot vastaavat CDA-asiakirjan "Merkinnän tekijä" arvoa "OHJ". Roolissa voi toimia esimerkiksi ohjelmistorobotti, oirearvio tai automatisoitu seulontaohjelmisto. Ohjelmistoa voivat koskea lääkinällisiä laitteita koskevat vaatimukset, mikäli se on erillisten säädösten nojalla lääkinälliseksi laitteeksi luokiteltava.

- AM62: Ajanvarausasiakirjan tiedoissa tulee käyttää ohjelmiston tekemissä ajanvarauksissa tietorakennetta, jossa yksilöidään käytetty ohjelmisto tai lääkinällinen laite.
 - Lisätietoja: Näissä ajanvarauksissa on oltava mukana ajanvarausasiakirjan tallentamisesta vastaavan palvelunantajan palveluyksikkötieto.
 - Lisätietoja: Ohjelmiston tai laitteen yksilöintiä käytetään pelkästään tilanteissa, joissa asiakas, puolesta-asioija tai ammattilainen ei ole tehnyt varsinaista ajanvaraustoimenpidettä.
- AM63: Ohjelmiston tekemissä ajanvaraustoimenpiteissä ajanvarauksen tehnyt ohjelmisto tai laite on pystyttävä yksilöimään luotettavasti, jotta se pystytään tarpeen mukaan jäljittämään.
 - Lisätietoja: Ohjelmiston yksilöintiin käytettävä tietorakenne kuvataan tarkemmin FHIR-soveltamisoppaassa.
- AM73: Ohjelmiston tekemissä ajanvarauksen siirroissa tai perumisissa ajanvarausasiakirja voidaan korvata (versiointi).
 - Lisätietoja: Näihin tilanteisiin sovelletaan myös vaatimuksia AM10 ja AM11. Ajanvarausasiakirjan korvaamiseen ja mitätöintiin sovelletaan vaatimuksia AM38 ja AM41.
- AM74: Ohjelmiston tekemästä ajanvarauksesta voi syntyä palvelutapahtuma, jos palveluntuottaja ja palvelunjärjestäjä sen sallivat.
 - Lisätietoja: Näihin tilanteisiin sovelletaan myös vaatimusta AM22.

- AM75.1: Ohjelmiston tekemän ajanvarauksen siirron yhteydessä, tulee palvelutapahtuman aikaleimat ja päivämäärät päivittää.
 - Lisätietoja: Ajanvarauksen siirron siirron suhteen toimitaan vaatimuksen AM46 mukaisesti.
- AM75.2: Ohjelmiston tekemän ajanvarauksen perumisen yhteydessä tulee huolehtia palvelutapahtuman päättämisestä mikäli ajanvaraus perutaan ja palvelutapahtuma peruuntuu.
 - Lisätietoja: Perumisen yhteydessä toimitaan palvelutapahtuman suhteen vaatimuksen AM45 mukaisesti.

Ajanvarausasiakirjan eri kenttien ja metatietojen käyttöä tarkentavat vaatimukset

- AM29: Ajanvarauksen Palvelun luokka -tietona tulee käyttää Sosiaali- ja terveystieteiden luokitus -koodiston mukaista palveluluokkaa.
 - Lisätietoja: Kyseisen koodiston uusi versio on valmisteltavana. Koodistopalvelussa vuonna 2018 julkaistu koodistoversio ei vastaa uutta voimaan tulevaa koodistoa.
 - Lisätietoja: Järjestelmässä (ajanvarausasiakirjan muodostaja) tieto tulisi olla saatavilla ja asettaa ajanvaraustilanteessa automaattisesti sen perusteella, mitä varaustuotetta tai palvelutuotetta ollaan varaamassa (järjestelmässä on jo tiedossa, mitä palvelua ollaan varaamassa). Kansalaiskäyttäjiltä tietoa ei kysytä.
- AM30: Ajanvarausasiakirjan "Palvelun toteuttavan yksikön yhteystiedot" -kentässä tulisi ilmaista tiedot, joiden avulla asiakas voi puhelimitse tai muuten vuorovaikutteisesti hoitaa ajanvaraukseen liittyviä jatkotoimenpiteitä ensisijaisesti palvelun toteuttavan yksikön kanssa.
- AM31: Ajanvarausasiakirjan AsiointiURL-kentässä tulisi ilmaista verkko-osoite, jonka kautta asiakas voi siirtyä ajanvarauksen asiointipalveluun, jossa voi esimerkiksi tehdä ajanvarauksen jatkotoimenpiteitä, kuten perumisen tai siirtämisen.
- AM31.1: Jos ajanvaraukseen tehdyn muutoksen tai siirron johdosta AsiointiURL-linkki muuttuu, ajanvarausasiakirjaan on päivitettävä muuttunut verkko-osoite
- AM31.2: Mikäli vaatimuksen AM31 mukainen sähköinen asiointipalvelu tukee puolesta-asiointia, tulee tämä ilmaista ajanvarausasiakirjalla.
 - Lisätietoja: AsiointiURL-osoitteesta löytyvän palvelun tukemat puolesta-asiointin tavat on ilmaista ajanvarausasiakirjan kentillä "Alaikäisen puolesta asiointi", "Puolesta-asiointi valtakirjalla täysi-ikäisen puolesta" ja "Rekisteripohjainen puolesta-asiointi täysi-ikäisen puolesta".
 - Lisätietoja: AsiointiURL-kenttää on mahdollista hyödyntää riippumatta siitä, tukeeko viitattu palvelu mitään puolesta-asiointin tapaa.
- AM56: Ajanvarausasiakirjan sisällössä olevaan tietokenttään "Huoltajan oikeus käsitellä ajanvaraustietoja" tulee asettaa arvo sen mukaisesti, saako huoltaja nähdä ja käsitellä ajanvaraustietoja, jos ajanvarausta tehdään alaikäiselle.
 - Lisätietoja: Hallinnollisissa tehtävissä toimiva sote-organisaation työntekijä voi myös tarvittaessa asettaa arvon esimerkiksi asiakkaan yhteydenoton perusteella.
 - Lisätietoja: Varsinaisen toteutuneen käynnin yhteydessä syntyviin tietoihin sovelletaan puolesta-asiointin ja alaikäisen kypsyden arvioinnin toimintatapoja ja määrittelyjä, joiden mukaisesti selvitetään alaikäisen kypsyys ja tahto tietojen luovuttamisesta huoltajalle. (Alaikäinen ja Kanta-palvelut - toimintamalli terveydenhuoltoon ja apteekkeille v1.5)
- AM56.1: Arvo 1 ("Huoltaja saa käsitellä ajanvaraustietoja") on asetettava ajanvarauspalvelussa:
 - kun alaikäinen asioi itse ja valitsee haluavansa, että ajanvarauksen tiedot saa näyttää huoltajalle
 - kun asioijana on huoltaja, jolloin tietoa ei tarvitse kysyä
- AM56.2: Arvo 2 ("Huoltaja ei saa käsitellä ajanvaraustietoja") on asetettava ajanvarauspalvelussa:

- kun alaikäinen asioi itse ja valitsee haluavansa, että huoltaja ei saa nähdä tai käsitellä ajanvarauksen tietoja
- AM56.3: Jos resurssija hallinnoivassa järjestelmässä ammattilainen tekee ajanvarauksen alaikäiselle, on järjestelmässä pystyttävä asettamaan ajanvarauksen yhteydessä ajanvarausasiakirjalle tieto, saako huoltaja nähdä tai käsitellä ajanvarauksen tietoja.
 - Lisätietoja: Tieto kysytään asiakkaalta tai ammattilaiseen yhteyttä ottaneelta varauspyynnön tekijältä, mikäli ammattilainen on tekemässä tulevaisuuteen kohdistuvaa varausta alaikäiselle asiakkaalle vuorovaikutteisessa palvelutilanteessa ilman huoltajan osallistumista.
 - Lisätietoja: Mikäli varausta tekee vuorovaikutteisessa palvelutilanteessa terveydenhuollon ammattihenkilö, voidaan tarvittaessa asettaa puolesta-asioinnin määrittelyn mukainen kieltä luovuttaa tietoja huoltajalle (Alaikäinen ja Kanta-palvelut - toimintamalli terveydenhuoltoon ja apteekkeille v1.5).
 - Lisätietoja: Mikäli varausta tekee vuorovaikutteisessa palvelutilanteessa ammattilainen, joka ei ole terveydenhuollon ammattihenkilö, palvelutapahtumaan liittyvän huoltajilleluovutustiedon toteuttamisessa seurataan em. määrittelyn mukaisia oletusarvoja ja toimintatapoja.
 - Lisätietoja: Jos ammattilainen on tekemässä tulevaisuuteen kohdistuvaa varausta alaikäiselle asiakkaalle vuorovaikutteisessa palvelutilanteessa, jossa huoltaja on mukana, asetetaan arvoksi 1.
- AM56.4: Jos ajanvarauksen tietoihin on merkitty, että huoltaja ei saa nähdä tai käsitellä ajanvarauksen tietoja, ei ajanvarauksen yhteyshenkilötietoihin tule merkitä tai kopioida alaikäisen huoltajan tietoja.
 - Lisätietoja: Jos ajanvarauspalvelua käyttää alaikäinen tai alaikäiselle ollaan tekemässä ammattilaisen toimesta ajanvarausta vuorovaikutteisesti alaikäisen kanssa ilman huoltajan osallistumista, on alaikäiselle näytettävä tai selvitettävä myös mahdolliset maksuihin ja vahvistuksiin liittyvät yhteydenotot (esim. voiko käynnistä tulla käyntimaksu / lasku tai muistutus postitse alaikäiselle tai huoltajalle, voiko saapumatta jätetystä varauksesta tulla sakkomaksu alaikäiselle tai huoltajalle postitse). Varauksen tekeminen pitää voida keskeyttää, mikäli tällaisia yhteydenottoja ei voida estää ja alaikäinen päättää näiden yhteydenottojen vuoksi jättää ajan varaamatta.
 - Lisätietoja: Jos ajanvarauksen tietoihin on merkitty, että ajanvarauksen tietoja ei saa näyttää huoltajalle, palvelunantajan on huolehdittava siitä, ettei ajanvaraukseen liittyvä muu viestintä (kuten saapumatta jääneen käynnin sakkomaksu tai muistutus / vahvistus varatusta ajasta) myöskään mene huoltajalle.
- AM56.5: Palvelutapahtuman huoltajalleluovutustietoa ei voi siirtää tai "periyttää" ajanvarausasiakirjan "Ajanvarauksen tietojen näyttäminen huoltajalle" -tiedoksi.
- AM56.6: "Ajanvarauksen tietojen näyttäminen huoltajalle" tietoa ei voi siirtää tai "periyttää" palvelutapahtuman huoltajalleluovutuskielloksi.

6.4 Ajanvarausasiakirjan lähettäminen arkistointipalveluun

Vaatimukset

- AM14: Ajanvarausasiakirjan muodostajan on käytettävä ajanvarausasiakirjan lähettämisessä arkistointipalveluun FHIR-soveltamisoppaassa kuvattua lähettämistapaa.
- AM15: Ajanvarausasiakirjan muodostajan on tuettava palveluntuottajan omaan rekisteriin arkistointia, jos asiakirjan muodostaminen tapahtuu tilanteessa, jossa ammattilainen tekee varauksia omaan yksikköönsä.
- AM57: Arkistoidessa ajanvarausasiakirjaa toisen palvelunantajan rekisteriin pitää palveluntuottajalla olla käytössä ostopalvelun valtuutus.
- AM57.1: Ajanvarausasiakirjan muodostajan on tuettava arkistointia toisen palveluntuottajan rekisteriin ostopalvelutilanteessa (asiakaskohtainen ostopalvelu), mikäli muodostava ammattilaisen käyttämä

tietojärjestelmä on käytössä asiakaskohtaisia ostopalveluja tuottavassa yksikössä ja ajanvarauksia tehdään asiakaskohtaisella ostopalvelulla tuotettavaan palveluun.

- AM57.2: Ajanvarausasiakirjan muodostajan on tuettava arkistointia toisen palveluntuottajan rekisteriin ostopalvelutilanteessa (väestötasoinen ostopalvelu), mikäli muodostava tietojärjestelmä on käytössä väestötasoisia ostopalveluja tuottavassa yksikössä ja ajanvarauksia tehdään väestötasolla tuotettavaan ostopalveluun.
- AM57.3 Ostopalveluvaltuutus on annettava siten, että valtuutuksen saaja voi sekä tallentaa että hakea tietoa järjestäjän rekisteristä.
- AM20: Ajanvarausasiakirjan muodostajan on arkistoitava ajanvarausasiakirja heti sen jälkeen, kun ajanvarustoimenpide on tehty ja palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan varatun palvelun asiakkaalle.
 - Lisätietoja: jos varaustoimenpiteeseen käytetään resurssienhallintarajapintoja, arkistointi tehdään heti kun resursseja hallinnoivassa järjestelmässä on hyväksytty pyyntö varata tietty aikaväli tai kun muodostaja on saanut tiedon hyväksymisestä
- AM58: Kansalaisen käyttämissä sähköisissä asiointipalveluissa ajanvarausasiakirja arkistoidaan sen palveluntarjoajan rekisteriin, jonka toimintaan palveluntuottajalta varattava aika liittyy.
 - Lisätietoja: samaa sähköistä asiointipalvelua voi käyttää myös usea eri palveluntuottaja tai rekisterinpitäjä.
- AM39: Ajanvarausasiakirja on allekirjoitettava FHIR-implementointioppaassa kuvatulla tavalla.

6.5 Palvelutapahtumien hallinta

Ajanvaraustietojen käsittelyssä noudatetaan palvelutapahtumien hallintaan liittyviä kansallisia määrittelyjä, joita ovat muun muassa:

- Potilastiedon arkiston toiminnalliset vaatimukset sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmille, mukaan lukien palvelutapahtuman toiminnalliset vaatimukset
- eArkisto Käyttötapaukset – Potilastietojärjestelmät Liite 2 – Palvelutapahtumien esimerkkejä (tai sen korvaavat myöhemmin ilmestyvät potilastiedon arkiston palvelutapahtuman määrittelyt)
- Potilastiedon arkisto: rajapintakäyttötapaukset arkiston ja liittyvän järjestelmän välillä.

Ajanvarausasiakirjaan liittyvä palvelutapahtumien hallinta toteutetaan potilastiedon arkiston voimassa olevien CDA-määritysten mukaisesti, vaikka varsinainen ajanvarausasiakirja toteutetaan FHIR-standardiin pohjautuvaa soveltamisopasta hyödyntäen.

Palvelutapahtumatiedot arkistoidaan palveluntuottajan (ajanvarauksen vastuuyksikkö) tai palvelunjärjestäjän kautta. Jos kolmas osapuoli tuottaa näiden hallinnoimiin palvelutapahtumiin liittyviä ajanvaraustietoja tai tekee niihin muutoksia, jotka vaikuttavat palvelutapahtuman keskeisiin tietoihin, on tiedot toimitettava palvelutapahtumaa hallinnoivalle taholle, joka arkistoi palvelutapahtuman tiedot. Tähän voidaan käyttää esimerkiksi resurssienhallinnan rajapintoja eri järjestelmien välillä.

Ajanvaraus on joissakin tilanteissa ensimmäinen palvelutapahtumaan liitettävä tieto. Palvelutapahtuma voi syntyä myös ennen ajanvarausta tai vasta esimerkiksi päivystykseen ilmoittautumisen yhteydessä.

Palvelutapahtumien hallinnassa ajanvaraustietojen käsittelyssä käytettävien tietojärjestelmäpalvelujen tulee noudattaa lisäksi seuraavia vaatimuksia

- AM21: Tehtyä ajanvarausta (tilassa varattu, peruttu) kuvaava ajanvarausasiakirja on liitettävä olemassa olevaan palvelutapahtumaan
 - Lisätietoja: ajanvarausasiakirjan muodostajan ei ole pakollista päivittää ajanvarausasiakirjaa tai siihen liittyvää palvelutapahtumaa, jos ajanvarauksen tilaksi muuttuu alkanut, toteutunut tai saapunut.

- AM55: Jos ehdotettu tai tilattu -tilassa olevasta ajanvarauksesta (esim. ajanvarausoikeus) muodostetaan ja lähetetään ajanvarausasiakirja, se on liitettävä olemassa olevaan palvelutapahtumaan.
- AM22: Ajanvarausasiakirjan muodostajan on luotava uusi palvelutapahtuma ennen ajanvarausasiakirjan arkistointia, jos asiakirjassa kuvattuun ajanvaraukseen ei liity aiempaa palvelutapahtumaa.
- AM23: Ajanvarausasiakirjaan liittyvässä palvelutapahtumassa on oltava hoitovastuullinen palveluyksikkö, joka ilmaistaan viimeisenä yksikkönä ajanvaraukseen liittyvän palvelutapahtuman tiedoissa.
 - Lisätietoja: Jos ajanvaraukseen liittyvä palvelutapahtuma syntyy palvelunantajan varattavaksi osoittamaan palveluun asiakkaan tai puolesta asioijan toimenpiteen tuloksena, palvelutapahtuma luodaan varattavasta palvelusta vastaavalle palvelunantajalle (hoitovastuussa oleva ajanvarauksen vastuuyksikkö / palveluntuottaja). Luonti voi tapahtua automaattisesti ohjelmiston tuottamana.
 - AM23.1: Jos hoitovastuullinen palveluyksikkö muuttuu esimerkiksi ajanvarauksen tietojen muuttamisen yhteydessä, viimeisin hoitovastuullinen palveluyksikkö on päivitettävä palvelutapahtuman tietoihin.
- AM76: Jos ajan varaaminen tehdään muussa kuin hoitovastuullisessa palveluyksikössä, myös sen yksikkötiedot tulisi viedä palvelutapahtuman yksikkötietoihin tilanteessa, jossa palvelutapahtuma luodaan ajanvarausta varten.
- AM69: Moniajanvarauksen pääajanvaraukseen ja aliajanvarauksiin liittyvät ajanvarausasiakirjat on liitettävä samaan palvelutapahtumaan.
 - Lisätietoja: Palvelutapahtumasta vastaa hoitovastuullinen palvelunantaja, mutta aliajanvarauksiin liittyvinä palveluntuottajina ja niihin liittyvien varaustuotteiden kalenterista vastaavana palvelun toteuttavana yksikkönä voi olla myös yksikkö, joka ei ole hoitovastuussa.
 - Lisätietoja: Moniajanvarauksen eri palveluntuottajat tuottavat tietoa yhden rekisterinpitäjän yhteen rekisteriin.
- AM80: Sarja-ajanvarauksen eri käynteihin liittyvät ajanvarausasiakirjat on liitettävä samaan palvelutapahtumaan.
- AM24: Jos ajanvaraukseen liittyy olemassa oleva palvelutapahtuma (esim. läheteen tai hoidon tarpeen arvioinnin perusteella avattu ajanvarausoikeus), ajanvarausasiakirjan muodostajan tulee liittää ajanvarausasiakirja tähän palvelutapahtumaan.
 - Lisätietoja: Palvelutapahtuman päättämiseen voidaan käyttää esimerkiksi varausoikeuden avaamisen perusteena olevaa lähetettä tai pyyntöä, aktiivisten palvelutapahtumien hakupyynnöjä tai ammattilaisjärjestelmien työpöytäintegraatiota.
- AM26: Ajanvarausasiakirjan muodostajan tulee tukea ajanvarauksen liittämistä resurssienhallinnasta saatavaan olemassa olevaan palvelutapahtumaan, mikäli se käyttää resurssienhallinnan rajapintoja varauksen tekemiseen (resurssienhallintajärjestelmään tehtävän ajanvarauspyynnön vastauksesta saatava palvelutapahtumatieto, ks. myös vaatimus RH06, luku 8.1).
 - Lisätietoja: Tämä vaatimus on relevantti tilanteessa, jossa palvelutapahtuman muodostaa (tai on muodostanut) muu järjestelmä kuin se, joka muodostaa ajanvarausasiakirjan.
- AM47: Jos ajanvarausasiakirjan muodostaja on palvelutapahtuman tietoja hallinnoiva järjestelmä, sen tulisi päätellä tai selvittää oikea palvelutapahtuma automaattisesti mikäli on olemassa useita palvelutapahtumia, joihin ajanvaraus voi liittyä.
- AM47.1: Mikäli oikean palvelutapahtuman selvittäminen ei onnistu, ajanvarausasiakirjan muodostaja voi poikkeustapauksissa kysyä ammattilaiskäyttäjältä mihin palvelutapahtumaan ajanvaraus liittyy.
- AM47.2: Kansalaiskäyttäjille ei näytetä avointen palvelutapahtumien valintaa; asiointitapahtuma tulee keskeyttää mikäli asiointipalvelussa ei pystytä päättämään tai selvittämään, mihin palvelutapahtumaan ajanvaraus liitetään tai sitä onko luotava uusi palvelutapahtuma.

- Lisätietoja: On mahdollista myös, että ajanvarauspalvelu on tarkoitettu vain palveluihin, joissa ajanvaraus on ensimmäinen yhteydenotto, jonka perusteella palvelutapahtuma voidaan muodostaa.
- AM45: Palvelunantajan ja ajanvarausasiakirjan muodostajan tulee huolehtia palvelutapahtuman päättämisestä mikäli ajanvaraus perutaan ja palvelutapahtuma peruuntuu.
 - Lisätietoja: Ajanvarauksen peruutuksen yhteydessä palvelutapahtuman loppupäivä on sama kuin ajanvarauksen perumistoimenpiteen päivä, jos palvelutapahtuma ei jatku muulla tavoin.
 - Lisätietoja: Tilanteessa, jossa asiakas ei saavu vastaanotolle, ajanvarausasiakirjaa ei ole pakollista päivittää; palvelutapahtuman päättyminen ilmaistaan ja palvelutapahtuma päätetään palvelutapahtuman määrittelyjen mukaisesti. Ajanvarausasiakirjan muodostaja -roolissa toimivalta järjestelmältä ei edellytetä ajanvarausasiakirjan päivittämistä saapumatta jäämisen yhteydessä. (Kyseessä voi kuitenkin olla järjestelmä, johon kirjataan saapumatta jäämiset muun määrittelyn perusteella).
 - Lisätietoja: Jos muu taho kuin järjestäjä peruuttaa varauksen ja järjestäjän palvelutapahtuma pitäisi päättyä, palvelutapahtuman päättämisen tapa on sovittava järjestäjän ja peruvan tahon välillä.
 - Lisätietoja: Palvelutapahtumassa voi olla useita ajanvarauksia, ja esimerkiksi yhden moniajanvarauksen osan peruminen ei välttämättä pääty palvelutapahtumaa.
 - Lisätietoja: Jos kyseessä on ajanvarausasiakirjan mitätöinti, toimitaan vaatimuksen AM41 mukaisesti.
- AM45.1: Jos ajanvarausasiakirjan muodostaja on palvelutapahtuman tietoja hallinnoiva järjestelmä, sen tulee asettaa ajanvarauksen peruutuksen yhteydessä palvelutapahtuman loppupäiväksi ajanvarauksen perumistoimenpiteen päivä, jos palvelutapahtuma ei jatku muulla tavoin.
- AM45.2: Jos ajanvarausasiakirjan muodostaja ei ole palvelutapahtuman tietoja hallinnoiva järjestelmä, sen tulisi välittää tieto ajanvarauksen perumisesta palvelutapahtuman tietoja hallinnoivaan järjestelmään.
- AM45.3 Mikäli ajanvarauksen peruuntumisen syynä on väärälle asiakkaalle tehty ajanvaraus tai muuten täysin virheellinen ajanvaraus, palvelunantajan tulee huolehtia ajanvarausasiakirjan ja tarvittaessa palvelutapahtuman mitätöinnistä (ks. vaatimus AM41).
 - Lisätietoja: ajanvarausasiakirjan ja palvelutapahtuman mitätöinti ovat ajanvarausasiakirjan muodostajan toteutettavaksi suositeltuja toiminnallisuuksia. Palvelunantaja voi toteuttaa ne kuitenkin myös muulla tavoin kuin ajanvarausasiakirjan muodostaja-roolissa toimivalla tietojärjestelmällä. Palvelunantajan tulisi huolehtia tässä tilanteessa myös muiden mahdollisten virheellisten tietojen mitätöinnistä ja siitä, että virheellinen palvelutapahtuma mitätöidään.
- AM46: Palvelutapahtuman alkamis- ja päättymispäivien asettamisessa noudatetaan palvelutapahtuman määrittelyjä, tarvittaessa seuraavilla tarkennuksilla:
- AM46.1 Ajanvarauksen aikavälin alkuajan on oltava sama, kuin palvelutapahtuman alkamisaika, jos muodostaja luo uuden palvelutapahtuman ajanvaraukseen liittyen.
 - Lisätietoja: Jos ajanvarausasiakirjan muodostaja nojautuu toiseen järjestelmään palvelutapahtuman hallinnassa, sen tulee välittää alkamisaika palvelutapahtumia hallinnoivalle järjestelmälle.
- AM46.2 Palvelutapahtuman alkamisaika on päivitettävä arkistopalveluun, jos ajanvarauksen ajankohdan siirto tai sen tarkentaminen muuttaa palvelutapahtuman alkamisaikaa (palvelutapahtuman korvaaminen eli versiointi).
 - Lisätietoja: Esimerkiksi tilanteessa, jossa kansalaiselle on avattu ajanvarausoikeus (arkistoitu "Tilattu"-tilassa oleva asiakirja) ja kansalainen varaa ajan, palvelutapahtuman ajankohta voi tarkentua.
 - Lisätietoja: Jos kyseessä on moniajanvaraus, palvelutapahtuman alkamisajan päivittämisessä on huolehdittava siitä, että palvelutapahtuman alkamisaika on viimeistään ensimmäisen varatun ajan aikaleima.

- Lisätietoja: Jos AM on palvelutapahtumia hallinnoiva järjestelmä, sen tulee tarkistaa vaikuttaako ajanvarauksen ajan muuttuminen palvelutapahtuman alkamisajankohtaan ja päivittää tarvittaessa palvelutapahtuman alkamisaika.
- Lisätietoja: Jos AM ei ole palvelutapahtumia hallinnoiva järjestelmä, sen tulee välittää tieto ajanvarauksen ajan muuttumisesta palvelutapahtumia hallinnoivaan järjestelmään.
- AM46.3 Palvelutapahtumatasoisia palvelutapahtuman päättymisaika-tietoja ei päivitetä ajanvarausten tekemisen tai siirron yhteydessä, mutta päättymisaika tulee päivittää ajanvarauksen perumisen yhteydessä, jos palvelutapahtuma ei jatku (ks. vaatimus AM45).
 - Lisätietoja: Toteutuissa tapahtumissa palvelutapahtuman päättymisaikatiedot syntyvät varsinaisen toteutuvan käynnin tai muun tapahtuman kautta.
- AM46.4 Jos palvelutapahtuman päättymispäivämäärä on annettu, sen on oltava myöhemmin tai aikaisintaan sama ajanhetki kuin se ajankohta, johon voimassa oleva ajanvaraus (esim. varattu-tilassa) kohdistuu.
 - Lisätietoja / poikkeus: Potilastiedon arkiston toiminnallisten vaatimusten liitteen 2 (Palvelutapahtumien esimerkkejä) mukaisesti perumistilanteessa palvelutapahtuman päättymisajaksi merkitään perumisen hetki, joten ajanvarauksen perumistilanteessa palvelutapahtuman päättymisajankohta voi olla aiemmin kuin suunniteltuun palveluun varattu alkamisaika.
- AM46.5 Palvelutapahtuma-asiakirjan palveluyksikkö-tasoisia aikaleimoja ei tarvitse päivittää, jos varattu aika muuttuu tai peruuntuu, paitsi jos hoitovastuullinen yksikkö muuttuu.
 - Lisätietoja: Jos palvelutapahtumaan sisältyvän hoito- tai prosessitapahtuman alkamisaika päivitetään, sen tulisi olla sama kuin sen ajanvarauksen (varatun aikavälin) alkuajankohta, joka kohdistuu kyseiseen hoito- tai prosessitapahtumaan.
- AM64: Ajanvaraukseen liittyvän palvelutapahtuman metatiedoissa tulee ilmoittaa palvelun toteuttava yksikkö, joka vastaa varatun palvelun toteuttamisesta / varaustuotteen kalenterista
 - Lisätietoja: Kuvataan tarkemmin ajanvarausasiakirjan FHIR-soveltamisoppaassa.

6.6 Ajanvarausten tunnisteiden hallinta ja versiointi

Yleiset versiointi- ja tunnistevaatimukset

- AA01: Ajanvarauksen tunniste yksilöi yhden ajanvarauksen. Samaa ajanvaraukseen voi liittyä useita ajanvarausasiakirjan versioita, joilla on sama ajanvarauksen tunniste. Ajanvarauksen ajankohta voi muuttua ilman että ajanvarauksen tunniste muuttuu.
 - Lisätietoja: Yhteen ajanvaraukseen (ajanvarauksen tunnisteeseen) voi liittyä enintään yksi voimassaoleva versio ajanvarausasiakirjasta; uuden version pohjana käytetään aiempaa versiota samaan varaukseen liittyvästä ajanvarausasiakirjasta.
- AM67: Ajanvarausasiakirjan muodostaja vastaa siitä, että yhdestä ajanvarauksesta on vain yksi voimassaoleva ajanvarausasiakirja arkistointipalvelussa.
- AM06: Ajanvarausasiakirjan muodostajan on käytettävä ajanvarauksen tunnisteena ensisijaisesti resurssienhallinnasta ajan varaamisen yhteydessä saatua ajanvarauksen tunnistetta.
 - Lisätietoja: Tässä tarkoitetaan ajanvarauksen tietosisältömäärittelyssä olevaa ajanvarauksen pysyvää tunnistetta, jonka lisäksi Kanta-palveluihin tallennettava ajanvarausresurssi saa standardin mukaisen FHIR-resurssin tunnisteeseen.
- AM07: Peruttavassa, siirrettävässä tai korvattavassa ajanvarauksessa on käytettävä samaa ajanvarauksen tunnistetta, jos varaustuote tai palvelun toteuttava yksikkö ei muutu.
- AM09: Jos ajanvaraus muutetaan siten, että varaustuote tai varauksesta vastaava palvelun toteuttava yksikkö muuttuu, tulee tehdä uusi ajanvaraus, uusi ajanvarauksen tunniste ja uusi ajanvarausasiakirja, ja aiempi ajanvaraus perutaan.

- Lisätietoja: Perumisen yhteydessä on huomioitava myös mahdollinen tarve palvelutapahtuman päättämiseen, mikäli palvelutapahtumasta vastaava palvelunantaja muuttuu; palvelun toteuttava yksikkö voi kuitenkin vaihtua saman palvelutapahtuman sisällä.
- AM41: Ajanvarausasiakirjan muodostanut palveluntuottaja tai rekisterinpitäjä voi mitätöidä ajanvarausasiakirjan, jos kyse on virheellisestä ajanvarauksesta.
 - Lisätietoja: Palveluntuottajalla on oltava pääsy ajanvarausasiakirjan rekisterinpitäjän rekisteriin, tarvittaessa ostopalvelun valtuutusta käyttäen; ostopalvelun valtuutus kohdistuu palveluntuottajaan, johon palvelun toteuttava yksikkö kuuluu. Ks. myös vaatimus AM66.4., luku 6.3.
 - Lisätietoja: Mitätöinnissä noudatetaan yleisiä asiakirjojen mitätöinnin käytäntöjä. Virheellisen ajanvarauksen mitätöinnissä on huomioitava myös mahdollinen palvelutapahtuman mitätöinti, ks. vaatimus AM45.3. Vain ammattilainen (tai arkistonhoitaja) voi tehdä mitätöinnin.
- AM40: Ajanvarausasiakirjan uuden version tuottamisessa tehdään uusi versio ajanvarausasiakirjasta Potilastiedon arkiston "Asiakirjojen hallinta" määrittelyjen mukaisesti; korvaamisen voivat suorittaa samat organisaatiot ja tietojärjestelmäpalvelut kuin uuden ajanvarausasiakirjan muodostamisen (ks. vaatimus AM66).
 - Lisätietoja: Ajanvarausasiakirjan muodostajan on varmistettava, että uusi versio pohjautuu edelliseen aiempaan versioon ajanvarausasiakirjasta. Tarvittaessa aiempi versio on haettava arkistopalvelusta.
- AM42: Ajanvarausasiakirjan versioinnissa (korvaus) ja mitätöinnissä käytetään koodistoa eArkisto - Asiakirjan korvauksen syy.
 - AM42.1 Ajanvarauksen perumisen, siirron tai ajanvarauksen sisällöllisten tietojen muuttamisen yhteydessä syykoodina on 1 (Korjaus).
 - Lisätietoja: Kyse ei ole asiakirjasisällöstä vaan sanomatasolla ilmaistavista tiedoista. Myös muita syykoodeja voidaan tarvittaessa käyttää (esimerkiksi virheellisten varausten mitätöinnin yhteydessä vanhojen versioiden poistaminen myös palvelunantajan omasta käytöstä).

Tilan- ja versionhallinta

Ajanvarauksen tila -kenttä kuvaa varaustuotteeseen kohdistuvan varauksen tilaa. Ajanvarauksen tilat ja niiden käyttötarkoitukset on kuvattu koodistopalvelun koodistossa Ajanvarauksen tila. Varattu-tilassa olevasta ajanvarauksesta muodostetaan ja lähetetään ajanvarausasiakirja Potilastiedon arkistoon, kun ajanvaraus on tehty ja resursseja hallinnoivassa järjestelmässä on varaus. Samoin toimitaan ajanvarauksen peruutuksen yhteydessä. Perumisen kohteena olevaa ajanvarausta kuvaavaa asiakirjaa ei mitätöidä vaan siitä muodostetaan uusi versio. Arkistointipalvelu tarkastaa, että ajanvarauksesta on vain yksi voimassaoleva asiakirja (ks. luku 7, vaatimus AR06.1). Tilattu ja ehdotettu-tilaiset ajanvarausasiakirjat suositellaan arkistoitavaksi. Tilattu-tilan avulla voidaan ilmaista, että asiakkaalla on ajanvarausoikeus tietyn palvelunantajan palveluun. Ehdotettu-tilan avulla voidaan ilmaista, että varattavaksi on ehdotettu tai tarjottu tiettyä aikaa, mutta ehdotukseen ei ole saatu lopullista vahvistusta (nk. kelluva varaus). Ajanvarausasiakirja voidaan arkistoida tilan ollessa alkanut, toteutunut tai saapumatta.

- AM81: Ajanvarausasiakirja tulee muodostaa ja lähettää sen jälkeen, kun ajanvaraustoimenpide on tehty ja resursseja hallinnoivassa järjestelmässä on varaus.
 - Lisätietoja: Huomioi vaatimukset AM82, AM83, ja AM84.
 - Lisätietoja: Perumisen kohteena olevaa ajanvarausta kuvaavaa asiakirjaa ei mitätöidä vaan siitä muodostetaan uusi versio.
- AM82: Ajanvarausasiakirja tulee arkistoida silloin kun ajanvarauksen tila on Varattu tai Peruttu.
 - Lisätietoja: Peruttu-tilassa olevalle ajanvaraukselle on asetettava koodiston mukainen arvo perumisen syystä.
- AM83: Ajanvarausasiakirjan tulisi arkistoida silloin kun ajanvarauksen tila on Tilattu, Ehdotettu.
- AM84: Ajanvarausasiakirjan voi arkistoida silloin kun ajanvarauksen tila on Alkanut, Toteutunut, Saapumatta.

- Lisätietoja: Arkistointi on sallittua, jolloin varausta kuvaavasta asiakirjasta muodostetaan uusi versio.
- AM85: Ajanvarausasiakirjaa ei saa arkistoida kun ajanvarauksen tila on Suunniteltu.
- AM86: Ajanvarauksen siirtyessä toiseen ajankohtaan ajanvarauksen tilana säilyy Varattu. Toiseen ajankohtaan siirrettyssä ajanvarauksesta tulee ilmetä siirtämisen syy (kenttä "Ajanvarauksen perumisen tai siirtämisen syy").
 - Lisätietoja: Aiemmin ajanvarauksen tila -koodistossa ollut erillinen "Siirretty" tila on tarkoitus poistaa koodistosta standardiyhteensopivuuden ja järjestelmien toteuttajilta saatujen näkemysten perusteella.
- AM37: Järjestelmän tulee päivittää ajanvarausasiakirjan uusi versio Potilastiedon arkistoon, jos se muuttaa varattua aikaa tai peruu tehdyn ajanvarauksen.
- AM38: Rekisterinpitäjän tai varattavasta palvelusta vastaavan palveluntuottajan käytössä olevan järjestelmän on pystyttävä korvaamaan tai versioimaan ajanvarausasiakirja.
- AM38.1: Rekisterinpitäjän tai varattavasta palvelusta vastaavan palveluntuottajan käytössä olevan järjestelmän on pystyttävä korvaamaan tai versioimaan muun järjestelmän tekemä ajanvarausasiakirja.
 - Lisätietoja: Asiakirjan uusin versio toimii pohjana korvaamiselle ja seuraavalle versiolle, ja ajanvarausasiakirjan korvaamisessa noudatetaan Potilastiedon arkiston toiminnallisia vaatimuksia AHV34 ja AHV35. Ajanvarausasiakirjan muodostajan on huomioitava ajanvarausasiakirjan "Siirrettävissä" ja "Peruttavissa" mukaiset tiedot, jos käyttäjä on asiakas tai muu kuin palveluntuottaja- tai palvelun toteuttavassa yksikössä työskentelevä ammattilainen (ulkoinen varaaja). Palveluntuottajan tai palvelun toteuttavan yksikön palveluksessa toimiva ammattilainen voi suorittaa siirtämisen tai perumisen riippumatta mainituista tietokentistä. Tällöin tulee erityisesti huolehtia tiedonvälityksestä asiakkaalle ja ajanvarausasiakirjan päivittämisestä.
- AM38.2: Palveluntuottajalla on oikeus muokata asiointipalvelun tai toisen palvelunantajan palveluksessa olevan ammattilaisen merkinnällä tuotettuja ajanvaraustietoja ja muodostaa uusi versio ajanvarausasiakirjasta, mikäli varaus kohdistuu kyseiseen palveluntuottajaan.
 - Lisätietoja: Mikäli palveluntuottajan ajanvarausasiakirjat ovat toisen palvelunantajan rekisterissä jota käytetään ostopalvelun valtuutuksella, huomioitava ero Potilastiedon arkiston vaatimukseen OPV8.

Moni- ja sarja-ajanvarauksiin liittyvät vaatimukset

Moniajanvarauksella on yksi pääajanvaraus, jolla voi olla yksi tai useampia aliajanvarauksia. Sarja-ajanvarauksella ei ole pääajanvarausta, vaan se koostuu useista itsenäisistä "päätasoin" varauksista, joissa on toistuvasti varattu samaa palvelua. Moni- ja sarja-ajanvarausten käsitteet on kuvattu tarkemmin dokumentissa "Sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauksen ja palveluohjauksen käsitteet" -dokumentissa.

- AM49: Moniajanvarauksen pääajanvarauksen ja aliajanvarausten hallinnassa on noudatettava seuraavia vaatimuksia:
 - AM49.1: Pääajanvarauksen perumisen yhteydessä on peruttava myös aliajanvaraukset.
 - AM49.2: Ajanvaraus-toimenpiteitä tekevän järjestelmän tai toimijan on tarkistettava ja toteutettava pää- ja aliajanvarausten väliset ajalliset ja sisällölliset säännöt (esim. alueelliset tai paikalliset) moniajanvarauksiin kuuluvia ajanvarauksia siirrettäessä.
 - AM49.3: Moniajanvarauksen aliajanvaraus ei voi muuttua pääajanvaraukseksi, ellei koko moniajanvarausta pureta.
 - AA02: Moniajanvarauksissa pääajanvarauksen kautta on pystyttävä selvittämään aliajanvaraukset. Pääajanvarausta kuvaavaan ajanvarausasiakirjaan on päivitettävä aliajanvarausten tunnistet ja luotava uusi versio ajanvarausasiakirjasta, mikäli aliajanvarauksia lisätään tai poistetaan.
 - AA03: Moniajanvarauksissa aliajanvarauksen kautta on pystyttävä selvittämään pääajanvaraus. Aliajanvarausta kuvaavassa ajanvarausasiakirjassa on oltava pääajanvarauksen tunnistet.

- AM48: Moniajanvarauksessa pääajanvarauksen tai aliajanvarauksen tietojen muuttaminen (esim. ajan siirtäminen tai aiemmin tehdyn osa-ajanvarauksen tietojen päivitys) ei edellytä kaikkien toisiinsa liittyvien pää- ja aliajanvarausten ajanvarausasiakirjojen muuttamista ja päivittämistä, mikäli muutos ei vaikuta pää- ja aliajanvarausten välisiin linkityksiin.
- AM87: Jos ajanvarausasiakirjan muodostajana toimii ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä, joka voi tehdä moniajanvaraukseen kuuluvien aikojen siirtoja tai perumisia, tulee moniajanvarauksen tietoja näytettäessä esittää pääajanvaraus ja aliajanvaraukset toisiinsa linkitettyinä ennen perumista tai siirtoa (ks. AH04).
- AM50: Sarja-ajanvarauksella hallinnassa on noudatettava seuraavia vaatimuksia:
- AM50.1: Sarja-ajanvarauksen eri osista muodostetaan erilliset ajanvarausasiakirjat.
- AM50.2: Sarja-ajanvarauksen eri osiin kuuluvat ajanvarausasiakirjat linkitetään siihen palvelutapahtumaan, johon liitetään myös kunkin käynnin hoitoasiakirjat.

6.7 Ajanvarausasiakirjan haku ja hyödyntäminen

Arkistointipalvelu tukee asiakkaan ajanvarausasiakirjojen kyselyä ja hakua erilaisilla hakurajauksilla. Vaatimukset kohdistuvat ensisijaisesti ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä-roolissa toimiviin järjestelmiin, jollaisia ovat mm. asiointipalvelut, OmaKanta sekä ammattilaisten käyttämät toiminnanohjaus- tai potilaskertomusjärjestelmät. Näiden tietojärjestelmäroolien vaatimuksia on kuvattu myös luvuissa 7-9.

Hakuominaisuuksiin liittyvät vaatimukset

- AH01: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän tulee kyetä hakemaan asiakkaan ajanvarausasiakirjat.
- AH01.1: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän tulee pystyä rajaamaan asiakkaan ajanvarausasiakirjojen hakua vähintään ajanvarauksen alkamisajankohdan tai aikavälin, palvelutapahtuman tunnuksen, järjestäjänä / palveluntuottajana toimivan palvelunantajan tunnistein, tai palvelun toteuttavan yksikön (ks. AH01.3) perusteella (ks. myös vaatimus AR09).
 - Lisätietoja: Sekä palvelunjärjestäjä että palveluntuottaja voivat olla haussa käytettyjä parametreja. Hakuparametrit ja niiden vastaavuus metatietojen rakenteisiin kuvataan tarkemmin FHIR-soveltamisoppaassa.
 - Lisätietoja: Hakuparametrejä eivät ole moniajanvarausten suhteet, versiotiedot, ajanvarauksen tila, palvelutapahtuman aikaleimat tai aikavälit.
- AH01.2: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä voi rajata asiakaskohtaisten ajanvaraustietojen hakua potilasrekisteritunnuksen tai dokumentin luontiajan perusteella.
- AH01.3: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän tulee pystyä hakemaan asiakkaan ajanvaraukset tietyssä palvelun toteuttavassa yksikössä, joka käyttää ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä -roolissa toimivaa ammattilaisjärjestelmää.
- AH01.4: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän on ilmaistava kysely- tai hakusanomassa kyselyn tai haun käynnistäneen ammattilaisen tunnus ja ajanvarauksen ammattilaiskäyttäjän organisaatio, kun haun käynnistää ammattilainen.
- AH11: Palvelunantajan käytössä olevan järjestelmän, joka toimii ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä, tulee kyetä hakemaan palvelunantajan oman rekisterin ajanvarausasiakirjoja.
- AH12: Palvelunantajan käytössä olevan järjestelmän, joka toimii ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä, tulee kyetä hakemaan luovutuksella saatavia ajanvarausasiakirjoja.
 - Lisätietoja: Luovutuksella haettavista ajanvarausasiakirjoista syntyy luovutuslokimerkintä, jossa on yksilöitävä ajanvarausasiakirjan ammattilaiskäyttäjän organisaatio.
 - Lisätietoja: Ajanvarausasiakirjojen hakua on mahdollista rajata siten, että haetaan vain luovutuksella saatavia asiakirjoja.

- AH13: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän tulee kyetä hakemaan ostopalvelun valtuutuksella saatavia ajanvarausasiakirjoja järjestäjän rekisteristä, jos hyödyntäjä toimii ostopalvelutilanteessa.
- AH19: Palveluntuottajan käytössä olevan järjestelmän, joka toimii ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä, tulee olla ostopalvelun valtuutus, jos palveluntuottajan tuottamaa palvelua koskeva ajanvarausasiakirja on toisen palvelunantajan rekisterissä.
 - Lisätietoja: Tämä mahdollistaa sen, että palveluntuottaja voi hakea ajanvaraustiedot luovutushakuna kiellosta huolimatta toimiessaan ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä, myös toimiessaan ostopalvelun tuottajana palvelun järjestäjälle / rekisterinpitäjälle. Myös palveluntuottajan alayksiköt saavat tiedon toimiessaan palvelun toteuttavana yksikkönä ja hakiessaan tietoja. Ostopalvelun valtuutuksella mahdollistetaan myös arkistointi toisen palvelunantajan rekisteriin.
- AH15: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä voi edelleen rajata haun palauttamaa tulosjoukkoa esimerkiksi ajanvarauksen tunnisteiden, moniajanvaraukseen kuuluvien ajanvarausten, ajanvarausasiakirjan versio- ja aikatietojen tai ajanvarauksen tilan perusteella tarkemman hakutarpeen mukaisesti.
 - Lisätietoja: Ajanvarausasiakirjan / resurssin aiemmat versiot pitää pystyä hakemaan palvelun toteuttavaan yksikköön aina (myös ostopalvelutilanteessa).
- AH16: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän tulee kyetä hakemaan asiakaskohtaisella haulilla kaikki tietyn palveluntuottajan tai palvelun toteuttavan yksikön ajanvarausasiakirjat ajanvarauksen alkuaikajohdan tai aikavälin perusteella, mikäli hyödyntäjä on ammattilaiskäytössä resurssien hallinnointiin käytettävä järjestelmä.
 - Lisätietoja: Toiminnallisuutta käytetään esimerkiksi palvelun toteuttavan yksikön massaperuutus-tarpeisiin kuten palvelua toteuttavan terveydenhuollon ammattilaisen sairastumistapauksissa.
- AH16.1: Massaperuutukseen liittyvä haku on toteutettava hakemalla kaikkien tietyille aikavälille varattujen asiakkaiden ajanvaraustietoja, jotka perutaan yksi kerrallaan. Tällöin on noudatettava versioinnin vaatimuksia kuten AM40.
- AH20: Palvelun toteuttavan yksikön käytössä olevan järjestelmän, joka toimii ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä, tulee pystyä hakemaan ajanvarausasiakirjan aiemmat versiot aina, myös ostopalvelutilanteessa.
 - Lisätietoja: palvelun toteuttavaan yksikköön on voitava hakea ajanvarausasiakirja, vaikka palvelutapahtuman aloitusajankohta olisi tulevaisuudessa.

Haettujen ajanvaraustietojen näyttämiseen ja jatkokäyttöön liittyvät yleiset vaatimukset

Jos ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä toimii myös ajanvarausasiakirjan muodostajan roolissa, tulee sen noudattaa ajanvarausasiakirjan muodostajalle asetettuja vaatimuksia.

- AH04: Moniajanvarausten tietoja näytettäessä ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän tulisi esittää pääajanvaraus ja aliajanvaraukset toisiinsa linkitettyinä siten, että käyttäjä pystyy näkemään pääajanvarauksen ja aliajanvaraukset tai siirtymään niitä tarkastelemaan (ks. myös vaatimus AM87).
- AH05: Jos ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä -roolissa oleva järjestelmä toimii myös ajanvarausasiakirjan muodostaja -roolissa, sen on noudatettava vaatimuksen AM38.1 mukaisesti ajanvarausasiakirjan "siirrettävissä" ja "peruttavissa" rajoituksia, mikäli se haluaa tehdä muutoksia ajanvarauksen tietoihin.
- AH18: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä toimivan asiointipalvelun on noudatettava ajanvarausasiakirjan "Peruutuksen tai siirron aikaraja" tietoa sen suhteen, tarjotaanko kansalaiselle tai puolesta asioijalle mahdollisuus perua tai siirtää varattu aika sähköisen asiointipalvelun kautta.
 - Aikarajan umpeuduttua on mahdollista edelleen ohjata asiakas ottamaan yhteyttä palvelun toteuttavaan yksikköön tai palveluntuottajaan, joka voi tehdä siirron tai peruutuksen ammattilaisjärjestelmänsä kautta.
- AH18.1: Asiointipalvelun on mahdollistettava ajanvarausasiakirjan AsiointiURL-kentän mukaisen linkin kautta siirtyminen ajanvarauspalveluun.
 - On suositeltavaa, että linkkiä ei näytetä ajanvaraukseen liittyvän tapahtuman toteutumisen jälkeen.

- AH07: Haetun ajanvarausasiakirjan ajanvarauksen tila -tiedon perusteella ei tule tehdä päättelyä siitä, onko esimerkiksi käynti toteutunut vai ei; tilatieto on kuitenkin sallittua näyttää tarvittaessa.
- AH17: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä voi liittää ajanvarausasiakirjan kautta saatuihin tietoihin asiakkaan kotikunta-, osoite-, puhelinnumero- ja sähköpostitiedot, mikäli se pystyy hallinnoimaan asiakkaan mahdolliset turvakiellot; näitä tietoja ei toimiteta arkistointipalveluun eikä saada arkistointipalvelun kautta.

Puolesta asiointiin liittyvät ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän vaatimukset

Asiakkaan tai puolesta-asioijan tunnistamisen vahvuuden ja puolesta-asioijan katselu- ja varausoikeuksien suhteen noudatetaan luvun 7.2 mukaisia vaatimuksia.

Ajanvaraustietojen näkymistä puolesta asioijalle, kuten huoltajalle, säädellään ajanvarausasiakirjassa ja palvelutapahtumassa. Näillä varmistetaan, että puolesta asioija saa nähtävilleen ne ajanvaraustiedot, jotka hänellä on oikeus nähdä. Ajanvarausasiakirjalle asetetaan tieto siitä, saako huoltaja käsitellä ajanvarauksen tietoja. Vaihtoehtoja on kaksi: huoltaja saa käsitellä ajanvaraustietoja tai huoltaja ei saa käsitellä ajanvaraustietoja. Tällä tiedolla säädellään ajanvarauksen näkyvyyttä huoltajalle ennen terveydenhuollon ammattilaisen arviota päätöskyvystä ja tietojen näkymistä. Kun käynti tapahtuu, terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi alaikäisen potilaan päätöskyvyn sekä palvelutapahtuman sisältämien tietojen näkymisen huoltajalle. Terveydenhuollon ammattihenkilö voi asettaa koodiston, THL - Alaikäisen potilastietojen luovuttaminen huoltajille, mukaisen arvon, joka määrittää, näkeekö huoltaja palvelutapahtuman sisältämät tiedot.

- AH03: Ajanvarausasiakirjan puolesta asiointi -kenttien (Järjestelmä tukee alaikäisen puolesta asiointia, Järjestelmä tukee puolesta asiointia valtakirjalla täysi-ikäisen puolesta, Järjestelmä tukee rekisteripohjaista puolesta asiointia täysi-ikäisen puolesta) otsikoita ja sisältöjä ei näytetä käyttäjille, vaan niiden pohjalta hyödyntävä järjestelmä (erityisesti ajanvarauspalvelu tai OmaKanta) voi mahdollistaa puolesta asiointin tilanteissa, jossa asiakirjan sisällön pohjalta siirrytään suorittamaan jatkotoimenpiteitä asiointipalveluun.
 - Lisätietoja: Puolesta-asioijan tunnistamiseen liittyvät perusvaatimukset on kuvattu luvussa 7, ks. vaatimus TP02.
- AH22: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän on varmistettava ennen ajanvaraustietojen näyttämistä huoltajalle sekä a) ajanvarausasiakirjan huoltajalle näyttämisen lupa että b) palvelutapahtuman alaikäisen potilastietojen luovuttaminen huoltajille -arvo (ks. myös vaatimus AM56 ja sen alivaatimukset) on huomioitu: ajanvaraustiedot ja niihin mahdollisesti liittyvät lokitiedot näytetään huoltajalle vain mikäli palvelutapahtuman ja ajanvarauksen tietojen näyttämistä huoltajalle ei ole kielletty.
 - Lisätietoja: Ajanvaraustieto näkyy OmaKanta-palvelussa erillään palvelutapahtumatiedoista. Palvelutapahtumatieto näytetään muiden määrittelyjen mukaisesti OmaKannassa, mikäli asiakkaalla tai hänen puolesta asioijallaan on oikeus hallinnoida kieltoja.
- AH22.1: Ajanvarauksen tietojen näyttämisessä asiointipalvelujen kautta huoltajalle, tiedonsaantioikeutelle tai muulle puolesta-asioijalle noudatetaan taulukon 6.2 sääntöjä. Säännöissä huomioidaan ajanvarausasiakirjan tieto "Huoltajan oikeus käsitellä ajanvaraustietoja" ja palvelutapahtuman alaikäisen potilastietojen luovuttaminen huoltajille -arvo.

Taulukko 6.2 Ajanvaraustietojen näkyminen alaikäisen asiakkaan huoltajalle. Kyllä, tiedot näytetään huoltajalla. Ei, tietoja ei näytetä huoltajille.

THL - Alaikäisen potilastietojen luovuttaminen huoltajille (Palvelutapahtumalle asetettava tieto)	Huoltajan oikeus käsitellä ajanvaraustietoja (Ajanvarausasiakirjalle asetettava arvo) 1 = Saa näyttää huoltajille	Huoltajan oikeus käsitellä ajanvaraustietoja (Ajanvarausasiakirjalle asetettava arvo) 2 = Ei saa näyttää huoltajille
1 = Ei päätöskykyinen, tiedot huoltajille **	Kyllä	Ei
2 = Päätöskykyinen, sallii tiedot huoltajille	Kyllä	Ei
3 = Päätöskykyinen, kieltää tiedot huoltajilta	Ei ***	Ei
4 = Päätöskyky ei tiedossa, tietoja ei huoltajille *	Kyllä	Ei
Ei asetettua arvoa	Kyllä	Ei

* Päätöskyky ei tiedossa – vaihtoehto voidaan tallentaa oletusarvoisesti niissä tilanteissa, joissa potilastietojärjestelmä tallentaa asiakirjoja ilman ammattihenkilön toimenpiteitä (Alaikäinen ja Kanta-palvelut - toimintamalli terveydenhuoltoon ja apteekkeille, v1.5, sivu 10-11, taulukko 1).

** Alle 12-vuotiaan lapsen ollessa asiakkaana tietojärjestelmä voi tuottaa oletusarvoisesti asiakirjoille tiedon, ettei lapsi kykene päättämään hoidostaan. Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tarvittaessa voida muuttaa oletusarvo arviointinsa perusteella.

*** Jos palvelutapahtumaan on asetettu huoltajalleluovutuskielto, tätä kieltä noudatetaan myös palvelutapahtumaan liittyvän ajanvarauksen tietojen näyttämisessä.

6.8 Ajanvarausasiakirjaan liittyvät ammattilaisen tunnistautumis-, hoitosuhde-, luovutuslupa- ja kieltotarkistukset

Ajanvaraukseen liittyvä tai ajan varaamisen yhteydessä syntynyt palvelutapahtuma toimii usein hoitosuhteen varmistavana tietona palveluntuottajan ja palvelun toteuttavan yksikön toiminnassa. Ajanvarausasiakirjaan liittyvät tunnistautumis-, hoitosuhde-, luovutuslupa- ja kieltotarkistukset ovat vastaavia kuin Potilastiedon arkistoon liittyvillä palvelunantajilla ja tietojärjestelmille yleisesti (muun muassa Potilastiedon arkiston toiminnalliset vaatimukset ja Tahdonilmaisupalvelun toiminnalliset määrittelyt), seuraavin tarkennuksin:

- AM44: Hoitosuhteen todentamisessa käytettävä palvelutapahtuma voi olla eri palvelutapahtuma kuin se palvelutapahtuma, johon tehtävä uusi ajanvaraus kohdistuu.
 - Lisätietoja: Arkistointipalvelun ja siihen liittyvien järjestelmien hoitosuhteen tarkistus toimii hoitosuhteen tarkistuksen kansallisten määrittelyjen mukaisesti. Tietojen käsittelyn yhteydessä voi syntyä uusi ajanvarausasiakirja, joka on toiseen (tulevaisuudessa toteutuvaan) palvelutapahtumaan liitettävä. Tämä ajanvarausasiakirja voi olla myös toisen palvelunantajan rekisterissä esim. ostopalveluvaltuutuksen ja alueellisten sopimusten perusteella.
 - Lisätietoja: Potilastiedon arkiston tulevilla versioissa ja määrityksissä hoitosuhteen tarkistamisen säännöstö on todennäköisesti täsmentymässä. Täsmennys kohdistuu siihen, että ammattilaiskäyttäjän omaan yksikköön tehty tulevaisuuteen sijoittuva palvelutapahtuma toimii hoitosuhteen perusteena myös tilanteissa, joissa palvelutapahtuman tulevaan alkamiseen on enemmän kuin 14 vuorokautta.
- AM59: Asiakkaalle ajanvaraustoimenpiteen (esim. ajan varaaminen, siirto tai peruminen) tekevän ammattilaisen on tunnistauduttava Potilastiedon arkiston kansallisten vaatimusten mukaisesti ennen ajanvarausasiakirjan lähettämistä arkistointipalveluun.

- AH09: Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä toimivan järjestelmän tulee noudattaa Potilastiedon arkistoon tehtyjä viivästystietoja sekä mahdollisia tietojen luovutuksiin liittyviä kieltoja ja luovutuslupia, seuraavat tarkennukset huomioiden:
- AH09.1: Asiakas saa nähdä asiointipalvelujen (mm. OmaKanta, ajanvarauspalvelu) kautta itseään koskevan ajanvarausasiakirjan tiedot, ellei tietojen näyttämiseen kohdistu viivästämistä.
- AH09.2: Jos palvelunantaja on tehnyt ajanvarauksen toisen palvelunantajan rekisteriin (esim. alueellisen sopimuksen tai väestötasoisien ostopalvelun perusteella) ja asiakas on asettanut ko. tietoihin liittyvän luovutuskielton (esim. kieltänyt varauksen jälkeen palvelutapahtuman tietojen luovuttamisen), varauksen tehneen palvelunantajan on myös tässä tilanteessa päästävä ajanvaraustietoihin, jotta hoidon jatkuvuus varmistetaan ja vältetään toistuvilta ja päällekkäisiltä varauksilta; tietojen saatavuus ja hakumahdollisuus on tarvittaessa toteutettava ostopalvelun valtuutuksen avulla (ks. myös vaatimus AM57).
- AH09.3: Tietojen luovuttamisessa muuten kuin Kanta-palvelujen kautta on varmistettava Kanta-palveluista luovutusluvan ja luovutuskieltojen mukainen toiminta.
 - Lisätietoja: Tämä vaatimus on voimassa myös tilanteessa, jossa tietojen hakija ja käyttäjä on palveluntuottaja-roolissa rekisterinpitäjänä toimivalle palvelunjärjestäjälle. Kyseessä voi olla ostopalveluvaltuutukseen perustuva tai muu perusteltu luovutus.
 - Lisätietoja: Luovutuskieltojen selvittäminen voidaan tehdä tahdonilmaisupalvelun ja Potilastiedon arkiston määritysten mukaisesti, esimerkiksi luovutustenhallinnan asiakirjojen järjestelmähaun (Potilastiedon arkisto: rajapintakäyttötapaukset arkiston ja liittyvän järjestelmän välillä, luku 21 / B) avulla.

7 Ajanvaraukseen liittyvien asiointi- ja Kanta-palvelujen vaatimukset

Ajanvaraukseen liittyviä asiointipalveluita ovat seuraavat ensisijaisesti kansalaiskäyttöön tarkoitettut palvelut:

- Ajanvarauspalvelu
- Peruutusaikapalvelu
- Palveluhakemisto.

Kanta-palveluista seuraavat ovat ajanvarauksen kannalta keskeisiä:

- OmaKanta
- Arkistopalvelu (Potilastiedon arkisto tai Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto)

Lisäksi ajanvarauksiin voi liittyä useita muita asiointitoiminnallisuuksia toteuttavia palveluja, kuten esitietopalvelu.

Kanta-palveluihin kohdistuvista vaatimuksista kuvataan tässä dokumentissa vain ne, jotka on tarpeen kuvata muiden tässä dokumentissa kuvattujen tietojärjestelmävaatimusten ja dokumentin laajemman lukijakunnan näkökulmasta.

Eri kanavissa voidaan tarjota asiakkaalle erilainen määrä lisätietoja riippuen siitä mikä on käytännöllistä. Tällaisia lisätietoja ovat esimerkiksi perumis- ja siirtoehdot ja -ohjeet, vahvistuksen mukana toimitettavat valmistautumisohjeet, linkki lomakkeeseen kuten esitietokyselyyn tai maksamiseen ja niin edelleen (T133). Näitä vaatimuksia ei määritellä yksityiskohtaisesti osana tätä määrittelyä.

Tässä dokumentissa eri asiointipalveluita käsitellään ja niihin liittyviä vaatimuksia esitetään vain ajanvaraustietojen ja ajanvarauksiin liittyvien tarpeiden sekä ajanvarauksiin liittyvien prosessien sujuvuuden näkökulmasta. Palveluihin kohdistuu yleensä myös muita vaatimuksia, joita ei kuitenkaan koota tässä dokumentissa.

7.1 Ajanvarauspalvelun vaatimukset

Tietojärjestelmäpalvelu	Ajanvarauspalvelu (AV)
Käyttötarkoitus	Tarjoaa asiakkaalle / ulkoiselle varaajalle käyttöliittymän, jonka kautta voidaan katsella varaustuotteen vapaita aikoja ja suorittaa ajanvaraustoimenpiteitä 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) Varattujen aikojen hakeminen Tulee linkittyä varaustuotteiden hallintaan, voi toimia asiakkaan asiointiprosessia ohjaavan palvelun tai järjestelmän ohjaamana (esim. palveluohjain).
Tietosisällöt	Käyttää: tiedot varaustuotteiden vapaista ajoista Tuottaa: ajanvarausasiakirja (ks. ajanvarausasiakirjan muodostaja), tiedot asiakkaalle varatuista ajoista. Voi tuottaa: asiakkaan kalenteritiedot, palvelutapahtumatiedot. Voi käyttää: tiedot varaustuotteista, asiakaspolun tai asiakasprosessin ohjaustiedot.
Rajapinnat	Ajanvarausasiakirja (ajanvarausasiakirjan muodostaja, ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä)Resurssienhallintain-tegraatiot (mikäli toimii erillään resursseja hallinnoivasta järjestelmästä)Voi tukea ajanvaraustietojen lataamista tai välittämistä asiakkaan käyttämään henkilökohtaiseen kalenteriin (Asiakkaan kalenteri-integraatio)Asiakkaan tunnistautuminen (Kanta-palvelujen kautta saatavien tietojen katseluun vahva tunnistautuminen, ajanvaraustoimenpiteitä esim. tekstiviestiehdotuksen hyväksyminen mahdollista suorittaa myös ilman erillisiä samassa yhteydessä tehtäviä tunnistautumistoimenpiteitä)Voi toimia ajanvarauskutsun vastaanottajanaNojautuu varaustuotteiden hallinnassa tehtyjen varaustuotteiden konfigurointiin; ratkaisumallina voidaan käyttää esim. varaustuotteiden tietojen lataamista suoraan asiointin hallintapalveluista tai integraatiopalvelujen kautta.Voi tukea tunnistamisen federointia kansallisten (suomi.fi, OmaKanta) ja alueellisten palvelujen välillä (asiakkaan siirtyminen ilman uutta tunnistautumista palvelusta toiseen)
Järjestelmät	Esim. perusjärjestelmän asiointipalvelu, alueellinen ajanvaraus- ja palveluohjausjärjestelmä, Omaolo ajanvaraus, jne.
Lisätietoja	Aiempien linjausten mukaisesti ajanvarauspalveluja on määritelty erityisesti alueellisiksi tai palvelunantajien omiin järjestelmiin integroiduiksi asiointipalveluiksi. Ajanvarauspalvelun toteuttaminen on mahdollista myös alueellisesti tai valtakunnallisesti siten, että useat eri ajanvarauksen vastuuyksiköt hyödyntävät samaa palvelua.

Vaatimukset:

- AV05: Ajanvarauspalvelun tulee pystyä suoraan tai muiden palvelujen kautta toimimaan ajanvarausasiakirjan muodostajana (ks. luku 6).
- AV06: Ajanvarauspalvelun tulee pystyä suoraan tai muiden palvelujen kautta toimimaan ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä (ks. luku 6).
- AV01: Ajanvarauspalvelun tulee pystyä suoraan tai muiden palvelujen kautta tekemään taustajärjestelmiin kohdistuvissa resurssienhallintain-tegraatioissa 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
 - AV03.1 Ajanvarauspalvelun tulisi toimia ajanvarauskutsujen vastaanottajana siten, että ajanvarauskutsun perusteella siirrytään suoraan perumaan tai siirtämään aiemmin tehtyä ajanvarausta, jos ajanvarauskutsussa on mukana ajanvaraustunniste (Appointment) / ks. Ajanvarauskutsut soveltamisohje.
- 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) / ks. Ajanvarauskutsut soveltamisohje.

- AV04: Ajanvarauspalvelun tulisi pystyä muodostamaan asiakkaan kalenterimerkintä iCalendar-soveltamisohjeen mukaisesti.
- AV07: Ajanvarauspalvelun tulee erottaa menneisyydessä oleviin tapahtumiin kohdistuvien ajanvarausten tiedot tulevaisuudessa oleviin tapahtumiin kohdistuvista asiakkaille tietoja näytettäessä.
- AV09: Ajanvarauspalvelun tulee noudattaa käytettävissä tunnistautumiskäytännöissä tunnistamisen ja käytönhallinnan vaatimuksia TP01 ja 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.

7.2 Asiakkaan tai puolesta asioijan tunnistamisen liittyvät vaatimukset

Tietojärjestelmäpalvelu	Tunnistuspalvelut (Asiakkaan tunnistus, Tunnistus ja valtuutus) (TP)
Käyttötarkoitus ja toiminnot	Asiakkaan tunnistaminen ja yksilöinti Puolesta asioinnin palvelut mm. valtuutus
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas, puolesta-asioija
Tietosisällöt	Tunnistus- ja tunnistetiedot
Rajapinnat	tunnistus- ja valtuutuspalvelujen rajapintakuvaukset
Järjestelmät	suomi.fi tunnistamis- ja valtuutuspalvelu, muut sähköisessä asiointissa käytetyt tunnistamis- palvelut

Vaatimukset:

- TP01: Asiakkaan tai puolesta asioijan tunnistamisessa tulee käyttää verkkopalveluissa vahvaa tunnistamismenetelmää, jos käyttäjä pääsee katselemaan asiakkaan ajanvaraus- ja asiakastietoja. Vahvaa tunnistamista on käytettävä myös, jos käyttäjä pääsee palvelun kautta hakemaan varattuja aikoja, joihin voi kohdistaa siirtoihin tai peruutuksiin liittyviä ajanvarausmenetelmiä.
 - Lisätietoja: Kansalaiskäyttäjä voi esittää ajanvarauspyyntöjä tai hyväksyä ehdotetun ajan (mukaan lukien ajan siirtoehdotus) myös ilman käyttäjän vahvaa tunnistamista, mutta hoitoon liittyvien henkilötietojen tai asiakkuus- tai terveystietojen saanti kyseisen käyttäjän itse tekemää ajanvarausta laajemmin vaatii aina vahvan sähköisen tunnistautumisen ja todentamisen (T136, Ke47, Ke09, G121, G126, T154, T171, T170). Ajanvarauksen vastuuyksikkö vastaa näiden vaatimusten puitteissa siitä, millä tunnistautumistavoilla ja -tasoilla kansalaiskäyttäjät saavat suorittaa ajanvarausmenetelmiä. Sen tulee myös huolehtia siitä, että kansalaiskäyttäjän kautta ei muodosteta suurta määrää virheellisiä Kanta-palveluihin ja muihin järjestelmiin toimitettavia tietoja.
 - TP01.1: Asiakkaan aloitteesta varattaviin palveluihin voidaan avata sähköinen ajanvarausmahdollisuus ilman käyttäjän vahvaa tunnistamista, mutta näin tehdyn ajanvarauksen pohjalta ei saa avautua varauksen tekeväälle käyttäjälle laajempaa pääsyä asiakkaan tietoihin. Välitön kuittaus tehdystä ajanvarauksesta voidaan toimittaa myös käyttäjille, jotka eivät ole vahvasti tunnistauneita, mutta samalla tunnistautumistavalla ei näytetä esimerkiksi aiemmin tehtyjen ajanvarausten tietoja.
 - TP01.2: Ajanvarauksen vastuuyksikön aloitteesta suoraan ja henkilökohtaisesti asiakkaalle toimitettaviin ajanvarauspyyntöihin tai -ehdotuksiin ei edellytetä ylimääräisiä tunnistustoimenpiteitä, vaan saadun pyynnön tai ehdotuksen pohjalta voi edetä suoraan ajanvaraukseen tai varattun ajan hyväksymiseen (esimerkiksi tekstiviestiehdotus, suojattu linkki asiakkaalle avattuun ajanvarauskalenteriin, josta ajan voi varata, myös aiemmin varattun ajan siirtoehdotus) (T137, Ke46).

- TP01.3: Tunnisteellisten digitaalisten ajanvarauspalvelujen (esim. web-asiointipalvelu tai asiointisovellus) tulisi tukea tunnistamisen federointia Suomi.fi tunnistus-palvelusta ja ko. tunnistuspalvelun tukemia verkkopankki-, mobiilivarmenne- ja varmennekorttintunnistautumisia (mm. integrointi ajanvarauspalveluun / alueelliseen asiointijärjestelmään sekä OmaKantaan) (Ke48, ent. TP03, TP04).
- TP01.4: Vahvasti tunnistautuneena asioivalle asiakkaalle tai puolesta-asioijalle voidaan aikojen varaamisen lisäksi avata mahdollisuuksia asioida ja nähdä omia tietojaan laajemmin kuin pelkät välittömät aikojen varaamisen toimenpiteet. Tällöin mahdollistuvat myös asiakkuustietojen ja henkilökohtaisten ”pysyvien” preferenssien huomiointi asiointissa, tietojen esitäyttö taustajärjestelmistä tai tietovarannoista ja muut vastaavatyypiset palvelut (T138).
- TP02: Ajanvaraus- ja asiointipalveluissa tulisi tukea puolesta asiointiin liittyvää tunnistamista, jonka kautta puolesta asioija pääsee suorittamaan vastaavia ajanvaraus-toimenpiteitä kuin asiakas itse.
 - TP02.1: Kaikkia asiakkaan suorittamia toimenpiteitä tulisi pystyä tekemään myös puolesta asioija mikäli tällä on asianmukaiset oikeudet tai valtuutukset (ent. TP06)
 - Tarkennus: toteutuksissa on huomioitava kuitenkin luvussa 6 kuvatut vaatimukset puolesta-asioinnin osalta, ks. erityisesti vaatimukset AH03 ja AH22.
 - Tarkennus: jos puolesta asioija on tiedonsaantioikeutettu-roolissa (ks. ”Yhteyshenkilön tyyppi” -tieto), puolesta-asioija pääsee näkemään asiakkaan tietoja, mutta ei saa tehdä asiakkaan puolesta ajanvaraus-toimenpiteitä kuten aikojen varaamista, siirtämistä tai peruamista.
 - TP02.2: Asiointipalvelussa on noudatettava puolesta asioinnin rajoituksia ajanvaraus-tietojen osalta vastaavalla tavalla kuin muiden asiakas- ja potilastietojen näyttämässä puolesta-asioinnin määrittelyjen mukaisesti.
 - Tarkennus: toteutuksissa on huomioitava kuitenkin luvussa 6 kuvatut vaatimukset puolesta-asioinnin osalta, ks. erityisesti vaatimukset AH03 ja AH22.
 - TP02.3: Sähköisissä palveluissa tai portaaleissa joissa käyttäjä on vahvasti tunnistautunut, voidaan mahdollistaa toisen puolesta toimiminen esimerkiksi erillisten ”toisen puolesta varaaminen” toimintojen kautta, jos huoltajuus-, holhou- tai valtuutusuhde selvitetään [Suomi.fi](#) valtuudet -palvelusta tai ajanvarauksen vastuuyksikön taustarekisteristä tai -järjestelmästä (T141, Ke51).
 - Lisätietoja: Puolesta asioinnin ja alaikäisen päätöskyvyn arvioinnin ja kirjaamisen osalta noudatetaan yllä olevat vaatimukset huomioiden voimassa olevia määräyksiä ja toimintamalleja, kuten kuvattu uusimmissa versioissa dokumenteista ["Puolesta-asioinnin yleiskuvaus"](#) sekä ["Alaikäinen ja Kanta-palvelut -toimintamalli terveydenhuoltoon ja apteekkeille"](#).

Tietojärjestelmä-palvelu	Luovutuslupien, suostumusten ja kieltojen hallinta (SK)
Käyttötarkoitus	Tietojen luovuttamisen ohjaus asiakkaan palveluihin osallistuville ajanvarauksen vastuuyksiköille asiakkaan asettaman luovutuslupan ja kieltojen perusteella. Asiakas voi palvelun käytön hyväksyessään antaa luovutuslupan palvelussa tarvittavaan tietojen käyttöön ja luovuttamiseen (sähköisen asioinnin sopimus), tai käytön ja luovuttamisen suostumuksia voidaan kysyä asiakkaalta eri asiointitoimenpiteiden yhteydessä.
Käyttäjät / käyttäjä-tarpeet	Asiakas, puolesta-asioija
Tietosisällöt	Luovutuslupa- ja kieltotiedot / Kanta Digiasiointipalveluissa käsiteltävät tietojen käsittelyyn kohdistuvat suostumukset ja asioinnin sopimukset / luvat
Rajapinnat	Tietojen luovuttamiseen, kieltoihin ja informointeihin liittyvät Kanta-rajapinnat
Järjestelmät	Luovutuslupaa, suostumuksia ja kieltoja hallinnoivat järjestelmät, esim. OmaKanta, ajanvarauspalvelu tai muut asiointipalvelut

Vaatimukset:

- SK01: Ajanvarauspalveluissa syntyviä asiakastietoja ei saa luovuttaa eri rekisterien välillä tai sivullisille ilman asiakkaan asettamaa luovutuslupaa, suostumusta tai muuta lakisääteistä perustetta. Luovutuslupa tai suostumus palvelussa välttämättömään tietojen käyttöön tai luovutukseen voi olla osa palvelun käytön hyväksymistä. Ajanvarauspalvelu, palveluohjain tai asiointiympäristö voi nojautua Kanta-palveluihin luovutuslupien ja kieltojen hallinnassa tai tukea myös asiointipalveluissa tai -alustoissa tapahtuvaa asiakkaan digipalveluihin liittyvää suostumusten hallintaa.
- SK02: Kanta-palvelujen kautta saatavia ajanvaraustietoja koskevat samat luovutuslupa-, ja kieltovaatimukset kuin vastaavia hoitoasiakirjoja (ks. myös ajanvarausasiakirjan vaatimukset, luku 6.8).

7.3 OmaKannan ja Kanta-arkistopalvelun vaatimukset

Tietojärjestelmäpalvelu	Arkistointipalvelu (AR)
Käyttötarkoitus	Ajanvarausasiakirjan vastaanottaminen (ks. Ajanvarausasiakirjan muodostaja), säilyttäminen ja palauttaminen asiakkaiden ja ammattilaisten käyttämille järjestelmille (ks. Ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä). Ottaa vastaan ja tallentaa ajanvarausasiakirjan ja voi palauttaa ajanvarausasiakirjan ajanvarausasiakirjan hyödyntäjille vastauksena hyödyntäjän tekemään hakuun. Toteutetaan terveydenhuollossa Kanta Potilastiedon arkiston kautta.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakkaat: katselu ja jatkotoimenpiteet esim. Omakanta-palvelun tai muiden asiointipalvelujen kautta Ammattilaiset: ajanvaraustietojen katselu ja hoidolliset (ammattihenkilöt) tai hallinnolliset (muut ammattilaiset) jatkotoimenpiteet esim. käytettävien ammattilaisjärjestelmien kautta. Arkistonhoitajat: rekisterinpitäjän arkistohallinnolliset toimenpiteet, vastaavasti kuin hoitoasiakirjoilla
Toiminnot	Asiakirjojen vastaanottaminen, tallentaminen ja säilytys, tietojen palauttaminen ja hakupyyntöihin vastaaminen
Tietosisällöt	Ajanvarausasiakirja (AR-vaatimukset)
Rajapinnat (luku 5.3)	Ajanvarausasiakirja / potilastiedon arkisto: arkistointi, ajanvarausasiakirjan haku ja palauttaminen; tarkemmat vaatimukset luvussa 6.9
Järjestelmät	Kanta Potilastiedon arkisto
Muuta huomioitavaa	Palveluntuottajalla on oltava käytössään ostopalvelun valtuutus sekä tietojen hakemisen että arkistoinnin näkökulmasta, jos se käyttää toisen palveluntarjoajan rekisteriä. Lisäksi sen on saatava tietoonsa järjestäjän palvelutapahtuma. Ajanvarausasiakirjan muodostaja- ja hyödyntäjä- rooleissa toimivien tietojärjestelmien Kanta-liityntäpisteiden toteuttamisessa on huomioitava luvussa 4.4 kuvatut seikat.

Vaatimukset:

- AR07: Arkistointipalvelu käsittelee ajanvarausasiakirjaa ja siihen kuuluvia merkintöjä kuten hoitoasiakirjoja, ellei ajanvarausasiakirjan tässä määrittelyssä tai FHIR-määrittelyssä muuta määritellä (ks. myös taulukko 6.1).
- AR01: Arkistointipalvelun tulee tukea ajanvarausasiakirjan arkistointia.
 - AR01.1: Arkistointipalvelun tulee tukea ajanvarausasiakirjan arkistointia palveluntuottajan omaan rekisteriin (ks. AM15).
 - AR01.2: Arkistointipalvelun tulee tukea ajanvarausasiakirjan arkistointia toisen palveluntuottajan rekisteriin asiakaskohtaisessa ostopalvelussa (ks. AM57).

- AR01.3: Arkistointipalvelun tulee tukea ajanvarausasiakirjan arkistointia toisen palveluntuottajan rekisteriin väestötasoisessa ostopalvelussa (ks. AM57).
- AR02: Arkistointipalvelun tulee tukea asiakkaan ajanvarausasiakirjojen kyselyä ja hakua (ks. luku 6.7).
 - AR02.1: Arkistointipalvelun tulee tukea ajanvaraustietoihin kohdistuvia hakuja hakijan omasta rekisteristä, luovutuksella sekä ostopalvelutilanteessa.
 - AR02.2: Arkistointipalvelun tulee tukea asiakaskohtaisten hakujen rajausta näkymän (erityisesti AJANV), palvelutapahtuman tunnuksen, palvelutapahtuman ajankohdan tai aikavälin, potilasrekisteritunnuksen, dokumentin luontiajan tai järjestäjänä tai tuottajana toimivan palvelunantajan tunnisteen perusteella.
 - AR02.3: Arkistointipalvelu voi tukea haun rajausta palveluluokan tai palvelunimikkeen perusteella.
 - AR02.5: Arkistointipalvelun tulee tukea ajanvarausten tietojen hakua massaperuutusta varten asiakas kerrallaan (ks. vaatimus AH16), asiakkaan tunnisteen ja aikaväli- ja yksikkö- ja/tai palvelutapahtumarajausten avulla, haun tulee toimia myös ostopalvelutilanteissa, ks. myös vaatimus AR09.
- AR05: Arkistointipalvelun tulee tukea ajanvarausasiakirjan FHIR-soveltamisoppaan mukaisten asiakirjojen tallentamista ja arkistointia, mukaan lukien tietokenttien pakollisuudet (ks. luku 6.1)
 - AR05.1 Arkistointipalvelu voi tarkistaa pakollisiksi määriteltujen kenttien olemassaolon asiakirjoissa (ks. myös vaatimus AA01).
- AR06: Arkistointipalvelun tulee tukea ajanvarausasiakirjan versiointia (korjaus ja mitätöinti).
 - AR06.1 Arkistointipalvelu voi tarkistaa, että yhdestä ajanvarauksesta on vain yksi voimassaoleva ajanvarausasiakirja.
- AR09: Arkistointipalvelun tulee poimia ajanvarauksen vastuuyksikön (palveluntuottajan) ja palvelun toteut-tavan yksikön tieto ajanvarausasiakirjan sisällöstä ajanvarausasiakirjan metatieto-objektiin (ks. myös AH01.1)
 - Lisätietoja: vaatimus ei vaikuta suoraan arkistointipalveluun liittyvien tietojärjestelmäpalvelujen tämän määrittelyversion mukaisiin toiminnallisuuksiin, mutta parantaa tietojen eheyden varmistamista, jatkohyödyntämismahdollisuuksia ja toimii mahdollistajana rajapintojen ja toiminnallisuuk-sien mahdolliseen myöhempään kehittämiseen (ks. myös luku 6.10).
 - Lisätietoja: arkisto voi tarkistaa, että palveluntuottajalla tai palvelun toteuttavalla yksiköllä on oi-keus tehdä asiakirjaan liittyviä haku-, versiointi-, mitätöinti- ym. toimenpiteitä.
- AR10: Arkistointipalvelu ei luovuta tai OmaKanta-palvelu ei näytä alaikäisen puolesta asioinnin tilanteessa luovutuslokiteitoja tiedoista, joissa Ajanvarauksen tietojen näyttäminen huoltajalle -kenttä sisältää arvon "Ajanvarauksen tietoja ei saa näyttää huoltajalle". Ks. myös vaatimus AH22.

Tietojärjestelmäpalvelu	OmaKanta (OK)
Käyttötarkoitus	Kanta-palveluissa olevien sosiaali- ja terveydenhuollon potilas- ja asiakastietojen näyttäminen asiakkaille, sähköisen asioinnin prosessien käynnistäminen, asiakkaan tekemä tietojen luovutusten seuranta, asiakkaan tekemien informointien, luovutuslupien ja kieltojen hallinta; asiakkaan tekemien tahdonilmaisujen hallinta ja välittäminen tiedot säilyttävään Tahdonilmaisupalveluun.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas, puolesta-asioija
Toiminnot	Ajanvarauksen näkökulmasta: ajanvaraustietojen näyttäminen asiakkaalle, siirtyminen ajanvaraustiedoista ajanvarauspalveluun tai palvelunantajan asiointipalveluun esimerkiksi ajan siirtämistä tai perumista varten.
Tietosisällöt	Ajanvarausasiakirja, puolesta-asioinnin tiedot
Rajapinnat	Nojautuu arkistointipalveluun ajanvarausasiakirjan saamiseksi. Voi toimia ajanvarauskutsun käynnistäjänä (selainintegraatio ajanvarausasiakirjassa olevan linkin pohjalta). Tukee tunnistamisen federointia kansallisten (suomi.fi) ja alueellisten (mm. ajanvarauspalvelu) palvelujen välillä (asiakkaan kertakirjautuminen).
Järjestelmät	OmaKanta

Vaatimukset:

- OK04: OmaKannan tulee pystyä toimimaan ajanvarausasiakirjan hyödyntäjänä.
- OK01: OmaKannan tulee pystyä näyttämään ajanvarausasiakirjan tiedot asiakkaalle, noudattaen mm. puolesta-asiointiin ja tietojen näyttämiseen liittyviä rajoituksia (ks. mm. vaatimukset AH22, luku 6.7).
- OK02: OmaKannan tulisi mahdollistaa käyttäjän siirtyminen ajanvaraus- tai palveluohjainpalveluun ajanvarausasiakirjassa olevan linkin kautta (ajanvarauskutsu) ajanvarauksen siirtämistä tai perumista tai tietojen tarkempaa tarkastelua varten.
 - Lisätietoja: ks. vaatimus AH18.1, luku 6.7.
- OK03: OmaKanta voi tukea asiakkaan kalenterimerkinnän muodostamista iCalendar-soveltamisohjeen mukaisesti asiakkaalle siten, että asiakas voi ladata sen henkilökohtaiseen kalenteriinsa.
- OK06: Menneisydessä oleviin tapahtumiin kohdistuvien ajanvarausten tiedot tulee erottaa tulevaisuudessa oleviin tapahtumiin kohdistuvista asiakkaille tietoja näytettäessä (ks. myös AV07).
- OK05: OmaKannan tulee noudattaa käytettävissä tunnistautumisratkaisuisissa tunnistamisen ja käytönnöllisen vaatimuksia TP01 ja TP02.

7.4 Muiden asiointipalvelujen ja asiakkaan henkilökohtaisten palvelujen vaatimukset

Tietojärjestelmä-palvelu	Ilmoitus- ja vahvistuspalvelu (IV)
Käyttötarkoitus	Asiakkaalle tai tämän yhteyshenkilölle lähetettävien viestien, ajanvarauspyyntöjen, ajanvarausehdotusten, vahvistusten ja muistutusten hallinta. Käyttökohteita mm. ajanvarausehdotukset ja ajanvarausehdotuksen hyväksyminen tai hylkäys (T161)
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas Ammattilainen tai palveluohjain viestinnän käynnistäjänä
Toiminnot	Ajanvarausehdotusten hallinta, viestien lähettäminen asiakkaalle, ajanvarauskehotuksen lähettäminen, ajanvarausvahvistuksen lähettäminen, varatusta ajasta muistuttaminen, peruutus- tai siirtoilmoituksen lähettäminen, alustavan varauksen vahvistus. Yksinkertaisimmillaan palvelu toimittaa vain vahvistuksia ja muistutuksia. Ajanvarausehdotusten hallinnassa tarvitaan kaksisuuntaista viestintää.
Tietosisällöt	Ajanvarausehdotusten tiedot (osajoukko ajanvarausasiakirjan tiedoista), muistutusten tiedot, vahvistusten tiedot, asiakkaan kalenterimerkintöjen tiedot. THL - Viestintäkanava -koodisto asiakkaan suuntaan lähetettävien viestien ilmaisemiseen. Asiakkaan yhteystiedot esim. SMS-muistutusten toimittamista varten.
Rajapinnat	Muistutuspalvelun rajapinta (mikäli muistutusten lähettämiseen käytetään toista palvelua, esim. tekstiviestien lähettämiseen tai suomi.fi viestit-palvelua), asiakkaan kalenterimerkinnät -rajapinta
Järjestelmät	Tekstiviestipalvelut, suomi.fi viestit-palvelu, ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä -roolissa toimivat palvelut, ilmoitus- ja vahvistuspalveluita on toteutettu myös potilashallinnon toiminnanohjauksen yhteyteen ja sähköpostiviestejä hyödyntäen

Vaatimukset:

- IV01: Ilmoitus- ja vahvistuspalvelun tulisi tukea asiakkaalle haluttuun aikaan lähetettäviä muistutuksia varatusta tapahtumasta.
- IV02: Ilmoitus- ja vahvistuspalvelu voi tukea ajanvarausehdotusta (ehdotetun ajan lähettäminen ja asiakkaan vahvistuksen pohjalta tehtävä alustavasti varatun ajan vahvistaminen).
- IV03: Ilmoitus- ja vahvistuspalvelu voi tukea asiakkaalle lähetettäviä ilmoituksia esimerkiksi aikojen massasiirroista tai perumisista (esim. terveydenhuollon ammattihenkilön sairastuminen tai muu massaperuutus- tai tapauskohtainen peruutustapaus).
- IV04: Ilmoitus- ja vahvistuspalvelu voi liittyä peruutusaikapalveluun.
- IV05: Ilmoitus- ja vahvistuspalvelussa tulisi hyödyntää THL - Viestintäkanava-koodistoa sen ilmaisemiseen, mitä viestintäkanavaa asiakkaalle käytetään; viestintäkanavan valinta voi perustua myös asiakkaan omiin asiointipreferensseihin.
- IV06: Ilmoitus- ja vahvistuspalvelun kautta tehdyn ajan vahvistamisen tuloksena syntyvästä ajanvarauksesta on muodostettava ajanvarausasiakirja ja lähetettävä se arkistointipalveluun toteuttaen ajanvarauksen muodostaja -sovellusroolin mukaiset vaatimukset.
 - Lisätietoja: alustavasti varatusta / tarjotusta ajasta tai avatusta ajanvarausoikeudesta (ajanvaraus tilassa "ehdotettu" tai "tilattu") ei lähetetä ajanvarausasiakirjaa arkistointipalveluun ellei myös palvelutapahtumatietoa ja ajanvarauksen vastuuyksikön ja palvelun toteuttavan yksikön tietoja pysyttyä tuottamaan (kts. AM54).
- IV08: Ilmoitus- ja vahvistuspalvelun tulisi puolesta-asiointiin osalta soveltuvin osin noudattaa vaatimusta TP02.
- IV07: Mikäli muistutuksia, ilmoituksia tai vahvistuksia lähetetään puolesta-asiointijälle, joka on alaikäisen huoltaja, tulee toteutuksessa huomioida puolesta-asiointiin valtakunnalliset vaatimukset ja toimintamallit ja tämän määrittelyn osalta vaatimus AM56.4 ja muut luvun 6.3 puolesta-asiointia koskevat vaatimukset soveltuvin osin.

Tietojärjestelmä-palvelu	Peruutusaikapalvelu (PA)
Käyttötarkoitus	Ajanvarausehdotusten tekeminen asiakkaalle; aikojen tarjoaminen uusille asiakkaille, mikäli varattu aika siirtyy tai peruutetaan.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas, tarvittaessa ammattilainen.
Toiminnot	Ajanvarausehdotusten hallinta
Tietosisällöt	Ajanvarausehdotus, ajanvaraustiedot
Rajapinnat	Peruutusaikapalvelu voi toimia asiakkaan asiointiprosessia ohjaavan palvelun tai järjestelmän ohjaamana (esim. palveluohjain). Peruutusaikojen tarjoaminen toteutetaan usein ilmoitus- ja vahvistuspalvelun kautta.
Järjestelmät	Yhdistettävissä muihin asiointipalveluihin (suositus), mutta toteutuksia myös ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjausjärjestelmien tai resursseja hallinnoivien järjestelmien yhteydessä.

Vaatimukset:

- PA01: Peruutusaikapalvelu voi toimia asiakkaan asiointiprosessia ohjaavan palvelun tai järjestelmän ohjaamana (esim. palveluohjain).
- PA02: Peruutusaikapalvelu voi käynnistää peruutusaikojen tarjoamisen peruutustapahtuman tai ilmoituksen seurauksena.
- PA03: Peruutusaikapalvelu voi nojautua ilmoitus- ja vahvistuspalveluun asiakkaan suuntaan lähetettävissä viesteissä.
- PA05: Peruutusaikapalvelun kautta tehtävistä ajanvaraustoimenpiteistä tulee syntyä tarvittavat ajanvaraus-tiedot resursseja hallinnoiviin järjestelmiin ja ajanvarausasiakirja ajanvarausasiakirjan muodostaja (AM) -vaatimusten mukaisesti.
- PA06: Peruutusaikapalvelun tulisi soveltuvin osin noudattaa puolesta-asiointivaatimusta TP02.

Tietojärjestelmä-palvelu	Palveluhakemisto (PH)
Käyttötarkoitus	Palvelu, jonka kautta asiakas tai ulkoinen varaaja etsii asiakkaalle sopivia palveluja esimerkiksi sisällyksen, sijainnin tai ajanvarauksen vastuuyksikön perusteella. Sisältää tiedot palveluista ja yksiköistä, jotka eri palveluja tarjoavat. Voi tarjota asiakkaalle käyttöliittymän tai käyttöliittymiä palvelujen hakemiseen. Voi kutsua ajanvarauspalvelua, mikäli asiakas siirtyy löytämästään palvelusta ajanvaraukseen. Voi tarjota toiminnallisuuksia palvelujen löytämisen lisäksi myös palvelujen arviointiin, palautteen antamiseen jne. On toteutettavissa valtakunnallisena tai alueellisena, ja myös ajanvarauksen vastuuyksikön tai palvelun järjestäjän web-sivuilla tai asiointialustalla voi olla rajattu palveluhakemisto. Palveluhakemisto voi perustua selkeään ja yksiselitteiseen hierarkiaan (esim. alue – vastuuorganisaatio – asiointipiste: Etelä-Savo – Mikkelin keskussairaala – Fysiatrian pkl). Palveluhakemistojen tulisi tukea palvelujen löydettävyyttä myös yleisesti käytettyjen hakukoneiden kautta.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas, puolesta asioija
Toiminnot	Palvelujen etsiminen ja haku, palvelun valinta, ajanvarauksen vastuuyksikön ja palvelun toteuttavan yksikön valinta
Tietosisällöt	Palveluyksikkötiedot
Rajapinnat	Palveluhakemistosta voi olla mahdollista siirtyä ajanvarauspalveluun. Palveluhakemistossa ja ajanvarauspalvelussa tulisi pyrkiä hyödyntämään samoja organisaatio- ja palvelutietojen taustarekistereitä ja palvelun kuvailutietoja sekä varattavien palvelujen otsikoita (yksikkötiedot, tiedot yksiköiden tarjoamista palveluista). Palveluhakemisto voi nojautua yhteiskäyttöisten koodistopalvelujen tai yksikkörekisterien (tietovarantopalvelut) rajapintoihin.
Järjestelmät	Esim. suomi.fi palvelutietovaranto ja/tai alueellinen sähköisten palvelujen hakemisto tai palvelupai- kat-haku

Integraatiovaatimukset:

- PH04: Palveluhakemiston tulisi mahdollistaa asiakkaan siirtyminen sähköiseen ajanvarauspalveluun, jos ajanvarauspalvelun osoite on ilmoitettu palveluhakemistoon. Kutsussa voi hyödyntää ajanvarauskutsun Service-rajapintaa, mikäli palveluhakemistossa hyödynnetään kansallisia palvelunimikkeistöjä ja -luokituk-
sia.
- PH01: Palveluhakemiston tulisi mahdollistaa asiakkaan hakeutuminen palveluun siten, että asiakkaan ha-
kemistosta tekemät valinnat voidaan välittää ajanvarauspalveluun tai palveluohjaimen (ajanvarauskutsu).
Ajanvarauskutsujen toteuttamista varten palveluhakemistossa (tai sen pohjana olevassa yksikkörekiste-
rissä) on oltavat tiedot eri yksiköiden sähköisten asiointipalvelujen osoitteista.
- PH02: Palveluhakemiston tulisi nojautua tai mahdollistaa vastaavuudet sote-organisaatiorekisterissä ja/tai
muussa keskitetyssä organisaatiorekisterissä tai tietovarannossa ylläpidettäviin tietoihin siten, että tietoja
ei ylläpidetä erikseen palveluhakemistossa ja organisaatio- ja palvelutietoja sisältävissä perusrekistereissä.
- PH03: Palveluhakemiston tulisi sisältää yksikkötiedot siten, että siinä tehdyt organisaatio- ja toimipiste-
linnat voidaan yhdistää ajanvarauksen vastuuyksikköön, palvelun toteuttavaan yksikköön ja mahdollisuuk-
sien mukaan palvelupisteeseen.

Tietojärjestelmäpalvelu	Riskitesti / palvelun tarpeen arviointi (RT)
Käyttötarkoitus	Palvelu, jossa voidaan arvioida terveys- tai hyvinvointiriskejä tai asiakkaan palvelujen tarvetta. Riskitestin tulos voi olla yksi ajanvarauksen ohjaustieto.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas (itse suoritettavat testit)
Toiminnot	Terveys- tai hyvinvointirisikin arviointi
Tietosisällöt	Testikohtaiset tulostiedot, itsetestausraportti
Rajapinnat	Voi mahdollistaa ajanvarauspalveluun tai palveluhakemistoon siirtymisen ajanvarauskutsulla tai olla integroitu muihin asiakkaan asiointiprosessia ohjaaviin palveluihin.
Järjestelmät	oirearviopalvelut, web-pohjaiset riskilaskurit, hyvinvointitestit

Integraatiovaatimukset:

- RT01: Riskitestipalvelusta tulisi olla mahdollista siirtyä ajanvarauspalveluun tai asiakkaan asiointiprosessia ohjaavaan palveluun siten, että riskipisteet tai tulokset voidaan välittää siirtymisen yhteydessä (ajanvarauskutsu).
- RT04: Palvelunantaja voi toteuttaa ratkaisuja, joissa riskitestistä saatava tulos voi toimia pohjana tarkempaan hoidon tarpeen arviointiin hakeutumiselle tai ajanvarausoikeuden antamiselle.

Tietojärjestelmäpalvelu	Esitietopalvelu (ET)
Käyttötarkoitus	Asiakkaalta hoitoa tai palveluja varten tarvittavien tietojen kokoaminen.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas, ammattilainen
Toiminnot	Ajanvarauksen ja palveluohjauksen näkökulmasta: varattavaa tapahtumaa varten tarvittavien lisätietojen tai esitietojen kokoaminen asiakkaalta
Tietosisällöt	Ohjaustiedot (osana muita koottavia esitietoja), palvelukohtaiset esitiedot (ei määritellä tarkemmin osana ajanvarausmäärittelyä)
Rajapinnat	Esitietopalvelun kutsuminen (esim. asiakaspolkua ohjaavasta palvelusta) Esitietopalvelussa koottujen tietojen toimittaminen jatkoohjainnettäväksi (esim. asiakasprosessien ohjaukseen)
Järjestelmät	Alueelliset asiointipalvelut, ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjausjärjestelmään tai asiakas- tai potilastietojärjestelmään integroidut esitietolomakkeet

Integraatiovaatimukset:

- ET01: Esitietopalvelun tulisi olla integroitavissa asiakaspolkua ohjaaviin ratkaisuihin osana palveluihin hakeutumista (esim. asiakas- tai hoitopolut, palveluohjaimen ohjaamat prosessit).
- ET02: Esitietopalvelussa koottavat tiedot tulisi pystyä välittämään asiakas- tai hoitopolkujen ohjaukseen siltä osin, kuin niitä käytetään asiakas- tai hoitopolkujen ohjaustietoina.
- ET03: Esitietopalveluun liittyvät herätteet asiakkaalle (esimerkiksi pyyntö käydä täyttämässä käyntiin liittyvät esitiedot) ja esitietojen hyödyntäminen palveluohjauksessa tulisi määritellä siten, että asiakaspolkujen hallinnassa ja/tai palvelutuotteiden hallinnassa määritellyt tiedot ohjaavat sitä, koska asiakkaalta pyydetään esitietoja, mitä tietoja pyydetään, ja kuinka pyydetty esitiedot välitetään prosessissa eteenpäin.
- ET04: Esitietopalvelussa koottujen tietojen tulisi olla hyödynnettävissä ajanvaraukseen liittyvässä tapahtumassa (palvelun toteuttamisessa) esimerkiksi ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjauksen, potilas- tai asiakaskertomuksen tai asiakkuuspalvelun kautta.
- ET06: Onnistuneen ajanvarausoimenpiteen jälkeen asiakas tulisi ohjata tai hänelle tulisi antaa mahdollisuus siirtyä sähköiseen esitietopalveluun, jos varattuun palveluun tarvitaan esitietojen täyttämistä.

Tietojärjestelmäpalvelu	Asiakkaan kalenteri (AK)
Käyttötarkoitus	Palvelu, joka kokoaa asiakkaalle näkymän hänen henkilökohtaisesta kalenteristaan. Voi olla asiakkaan osin tai kokonaan hallinnoima.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas
Toiminnot	Asiakkaan henkilökohtaisen kalenterin hallinta
Tietosisällöt	Kalenterimerkintöjen tiedot, ajanvaraustiedot (osajoukko)
Rajapinnat	iCalendar-rajapinta ajanvarauspalvelusta henkilökohtaiseen kalenteriin siirtämiseksi
Järjestelmät	Asiakkaan kalenteri on asiakkaan hallussa oleva kalenteri, joka on mahdollista toteuttaa monilla eri tavoilla digitaalisesti tai muilla tavoin. Esimerkkejä: asiointialustan kautta näkyvä asiakkaan kalenteri, Outlook-kalenteri, Google-kalenteri

Integrointivaatimukset:

- AK01: Asiakkaan kalenteripalvelun tulisi tukea tietojen lataamista kalenteriin hyväksytyin ajanvarausoimenpiteen jälkeen (esimerkiksi onnistuneen web-ajanvarauksen tai ajanvarauksen siirron jälkeen ”lataa kalenteriisi” linkin näyttäminen, josta tiedon saa ladattua asiakkaan kalenterirajapinta-määrittelyn mukaisesti).
- AK02: Asiakkaan kalenterirajapinta voi tukea ajanvarauksen kalenterimerkinnän lähettämistä asiakkaalle esimerkiksi sähköposti- tai kalenteriohjelmiston kautta.
- AK03: Asiakkaan kalenteripalvelu voi tukea asiakkaalle tarjotun asiointikalenterin näkymän päivittämistä ajanvarausoimenpiteiden tuloksena (esim. tietyn ajanvarauksen vastuuyksikön tarjoama ”asiakkaan kalenterinäköymä”).
- AK04: Asiakkaan kalenterirajapinnassa suositellaan siirrettäväksi vain sellaisia tietoja, joista ei paljastu yksityiskohtaisia arkaluonteisia asiakastietoja. Asiakasta on informoitava siitä, että hän itse vastaa lataamiensa tietojen suojaamisesta tietojen saannin jälkeen.

Tietojärjestelmäpalvelu	Hyvinvointisovellukset (HS)
Käyttötarkoitus	Asiakkaan hallinnassa oleva sovellus, joka voi integroitua Kanta-palveluiden Omatietovarantoon, ja johon voidaan tallentaa ja jolla voidaan hyödyntää omia terveys- ja hyvinvointitietoja. Voi toimia ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä-roolissa, mikäli hyödyntää asiakastietoja ja integroituu arkistointipalveluun suoraan tai välillisesti, toimien tällöin asiakastietojen saantiin hyvinvointisovelluksille tuotettavien säädösten ja määrittelyjen mukaisesti (kun tarvittavat määrittelyt ovat saatavilla). Voi näyttää sisältämiään tietoja mukaan lukien ajanvaraustiedot.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakas tai puolesta-asioija
Toiminnot	(suhteessa ajanvaraukseen:) Varattujen aikojen katselu. Voi tukea siirtymistä aikojen varaamiseen, varatun ajan perumiseen tai siirtämiseen / asiointipalveluun. Voi tukea varatun ajan tietojen siirtämistä asiakkaan kalenteriin. Jos hyvinvointisovelluksessa on asiointiominaisuuksia, voi samaan sovellukseen kehittää myös aikojen varaamiseen liittyviä toiminnallisuuksia tai yhteyksiä ajanvarauspalveluun.
Tietosisällöt	Ajanvaraustiedot, (sisältää myös muita asiakkaan henkilökohtaisia tietoja)
Rajapinnat	Ajanvarausasiakirjan vastaanottaminen tai haku. Voi tukea ajanvarauskutsun käynnistämistä ajan siirtämiseksi tai perumiseksi.
Järjestelmät	Hyvinvointisovellukset
Lisätietoja	Ajanvaraustiedot eivät ole ensisijaisesti Omatietovarantoon tallennettavia tietoja, koska ne ovat osa palveluntarjoajan palvelujen järjestämisessä ja toteuttamisessa syntyviä tietoja ja kuvaavat ajanvarauksen vastuuyksikön sitoutumista tietyn palvelun tuottamiseen (ks linjaus L7, luku 4.1).

Integrointivaatimukset:

- HS01: Hyvinvointisovellus voi toimia ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä-roolissa (ks. tarkentava vaatimus HS07).
- HS07: Vaatimus HS01 voidaan toteuttaa arkistointipalvelun kautta, kun hyvinvointisovellusten liittäminen arkistointipalveluun on mahdollista. Vastaaventyypisiä toiminnallisuuksia on mahdollista toteuttaa muiden rajapintojen kautta ennen tätä.
- HS03: Hyvinvointisovellus voi tukea ajanvaraustietojen näyttämistä siten, että ajanvarausasiakirjassa olevien tietojen kautta (esim. asiointiurl) käyttäjä pystyy siirtymään asiointipalveluun ajan siirtämis- tai perumistoimenpiteitä varten, mikäli siirto tai peruminen on mahdollistettu.
- HS04: Hyvinvointisovellus voi tukea palveluihin hakeutumisessa ja sähköisen asioinnin ohjauksessa käytettävien ohjaus- ja asiakkuustietojen hallintaa integroituen riskitesteihin, ilmoitus- ja vahvistuspalveluun, OmaKantaan, esitietopalveluihin tai asiakkuuspalveluun.
- HS05: Hyvinvointisovellus voi tukea varattujen aikojen siirtämistä asiakkaan henkilökohtaiseen kalenteriin iCalendar-rajapinnan avulla.
- HS06: Hyvinvointisovellus voi tukea sitä, että asiakkaan suorittamia toimenpiteitä pystyy tekemään myös puolesta-asioija mikäli tällä on asianmukaiset oikeudet tai valtuutukset (ks. TP02, luku 7.2).

8 Ajanvarauksen vastuuyksikön tietojärjestelmäpalvelujen vaatimukset

Tässä luvussa kuvataan ajanvarausratkaisuihin liittyvät ajanvarauksen vastuuyksikön loogiset tietojärjestelmäpalvelut ja niihin kohdistuvat vaatimukset. Ajanvarauksen vastuuyksikköjä koskevat lisäksi vaatimukset, jotka liittyvät varattavien palvelujen ja aikojen hallintaan (ks. luku 9).

Useissa tapauksissa potilaskertomus, ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjaus ja resurssienhallinta sisältyvät ajanvarauksen vastuuyksikön perusjärjestelmään. Näihin tietojärjestelmäpalveluihin kohdistuvia vaatimuksia on tarkasteltava kokonaisuutena. Ammattilaisten tekemiin ajanvaraustoimenpiteisiin toteutetut käyttöliittymät ovat terveydenhuollossa tyypillisesti osa potilashallinnon järjestelmiä.

8.1 Resurssienhallinnan ja toiminnanohjauksen vaatimukset

Tietojärjestelmäpalvelu	Toiminnanohjaus
Käyttötarkoitus	Ajanvarauksen vastuuyksikössä tai palvelun toteuttavassa yksikössä toimiva toiminnanohjausjärjestelmä, joka tyypillisesti liittyy yhteen tai useampaan resurssiin hallinnoivaan järjestelmään. Ohjaa ainakin yhden palvelutuottajan sisäistä tuotantoprosessia, sisältäen esim. tuottajan sisäiset pyynnöt sekä usein työvuorosuunnitteluun ja resurssien optimointiin liittyviä ominaisuuksia. Ajanvarauksen vastuuyksikön sisäisessä toiminnanohjauksessa palvelutuotannon prosessia ja työnkulkuja optimoidaan palvelutuotannon näkökulmasta. Toiminnanohjausjärjestelmässä voi olla myös ajanvarauksiin liittyviin tapahtumiin liittyviä toimintoja kuten ilmoittautumisjärjestelmä.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Palvelua tuottavat ja suunnittelevat ammattilaiset, sisältäen sekä terveydenhuollon ammattihenkilöt että vain hallinnollisia tehtäviä hoitavat ammattilaiset.
Toiminnot	Tuotantoprosessin ohjaus, palvelutapahtumien hallinta.
Tietosisällöt	Ajanvarauksen vastuuyksikkökohtaisen tuotannonohjauksen ohjaustiedot, työvuoro- ja resurssisuunnittelun tiedot, läheteet, pyynnöt, käynti- ja hoitajaksotiedot, palvelutapahtumatiedot, ilmoittautumistiedot, hakemukset
Rajapinnat	Lähetää ajanvaraus- ja asiointiprosessiin tarvittavia ohjaustietoja (ilmoituksina tai muilla tavoin) tai vastaa niihin liittyviin kyselyihin. Tulisi linkittyä asiakasprosessin ohjausta yksittäistä ajanvarauksen vastuuyksikköä tai -toteuttajaa laajemmin ohjaavaan kokonaisuuteen (esimerkiksi alueellinen asiakasohjaus palveluohjaimessa, yksikön tuotannonohjaus ja resurssien optimointi ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjauksessa). Voi integroitua erityisesti ajanvarausasiakirjan muodostajan, ajanvarausasiakirjan hyödyntäjän, resurssien hallinnan, asioinnin hallintapalvelujen, potilaskertomusjärjestelmän sekä ammattilaiskäyttäjien ja käyttövaltuuksien hallinnan kokonaisuuteen.
Järjestelmät	Esim. potilashallinnon perusjärjestelmät, radiologian ja laboratorion toiminnanohjausjärjestelmät (RIS, LIS)

Vaatimukset:

- T001: Ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjauksen tulisi toimia yhdessä resurssien hallinta -sovellusroolin kanssa siten, että jompikumpi sovellusrooli (tai molemmat sovellusroolit yhdessä) täyttävät kaikki resurssien hallinta -sovellusroolin kohdalla asetetut integraatiovaatimukset; näiden palvelujen välinen työnjako riippuu siitä, missä määrin kyseessä on sama järjestelmä ja mitä kautta integraatiot toteutetaan. Erityisesti palvelutapahtumaan liittyvät vaatimukset ovat keskeisiä palvelutuottajan toiminnanohjauksen kannalta.

- TO02: Ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjauksen tulisi integroitua mahdolliseen alueelliseen hoito- tai asiakaspolkujen ohjaukseen siten, että asiakasprosessin ja palvelun toteuttavan yksikön tuotantoprosessin yhteensovittaminen on sujuvaa.
- TO03: Ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjauksen tulisi tarjota ammattilaiselle yhteenvedonäkymä, jossa hyödynnetään arkistointipalvelusta saatavia ajanvaraustietoja, yhdistettynä muihin keskeisiin asiakkaan tilannekuvaavaa kuvaaviin tietoihin.

Tietojärjestelmäpalvelu	Resurssien hallinta
Käyttötarkoitus	Ajanvarauksen vastuuyksikkökohtainen tai alueellinen resurssienhallintajärjestelmä, joka hallinnoi varattavia resursseja. Ajanvarauksen vastuuyksikössä toimivilla palvelun toteuttavilla yksiköillä voi olla myös yksikkökohtaisia järjestelmien resurssien hallintaan ja suunnitteluun. Resurssien hallinta toteutetaan usein osana potilashallinto- tai toiminnanohjausjärjestelmää. Se voi liittyä ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjausjärjestelmään ja sisältää paikallisia säännöstöjä ajanvarauksen vastuuyksikön työvuorosuunnittelun, asiakas- tai kuntalaskutuksen, hoidon tarpeen arvioinnin ja muiden seikkojen suhteen. Mahdollistaa yleensä ammattilaiselle resurssien tai varaustuotteiden varaamisen käyttöliittymän kautta.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Palveluja suunnittelevat ja tuottavat ammattilaiset.
Toiminnot	Ajanvarausten hallinta (vapaiden aikojen kyselyt tai haut, aikojen varaaminen, peruminen, siirtäminen; vähintään resurssihin liittyen, voi sisältää myös varaustuotteiden hallintaa)
Tietosisällöt	Hallinnoi: Resurssitiedot, resurssien kalenteritiedot (resurssien vapaat ajat ja varatut ajat) Voi tukea varaustuotteiden (ulospäin varattavaksi avattavat palvelut) määrittelyä ja luokittelua valtakunnallisten luokitusten avulla; varaustuotteen kalenteritiedot, ajanvaraustunnisteet, varaustuotteiden vapaat ja varatut ajat. Hyödyntää: palveluyksiköiden perustiedot, asiakas- ja potilastiedot, asiakkaan ajanvaraustiedot.
Rajapinnat	Ajanvarausasiakirja: ajanvarausasiakirjan tuottaja ja hyödyntäjä. Ajanvaraustoimenpiteiden tukeminen resurssi- ja/tai varaustuotetasolla: resurssienhallintarajapinnat
Järjestelmät	Esim. potilashallinnon perusjärjestelmät, radiologian ja laboratorion toiminnanohjausjärjestelmät (RIS, LIS), varaustuotteiden hallintaan kehitetyt järjestelmät.
Lisätietoja	Resurssien hallinnan rajapinnat voidaan toteuttaa joko resurssi- tai varaustuote-tasolla (ks. käsitelmääritellyt ja alla kuvattavat tarkemmat vaatimukset). Mikäli rajapinnat toteutetaan resurssi-tasolla, on ulkoisesti varattavaksi tarkoitetut varaustuotteet koostettava resursseista esimerkiksi ajanvarauspalvelussa tai integraatiopalvelujen kautta. 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 varaustuotetta varten myöhemmin. Jälkimmäisessä tapauksessa palvelun toteuttava yksikkö seuraa kapasiteetin käyttöä jollakin muulla tavalla kuin kalenterien kautta.

Ajanvarauksen perustoimenpiteiden käyttöliittymävaatimukset ammattilaisille:

- RH21: Ajanvarauksen ammattilaiskäyttöliittymän tulee tukea asiakkaan ajanvarausten hakua ja näyttämistä ammattilaiselle (sekä oman yksikön että muiden yksikköjen / ajanvarauksen vastuuyksiköiden ajanvarausten osalta).
- RH22: Ajanvarauksen ammattilaiskäyttöliittymän tulee tukea uuden ajanvarauksen tekemistä asiakkaalle käyttäjän omaan palveluyksikköön (palvelun toteuttava yksikkö, jossa ammattilaiskäyttäjä työskentelee).
- RH23: Ajanvarauksen ammattilaiskäyttöliittymä voi tukea uuden ajanvarauksen tekemistä asiakkaalle muuhun kuin omaan palveluyksikköön, mikäli palveluyksikköjen välillä tämä on mahdollistettu (esim. säännöstöin, sopimuksin ja käyttövaltuuksien määrittelyn kautta, saman ajanvarauksen vastuuyksikön sisällä tai eri ajanvarauksen vastuuyksiköiden välillä)
- RH24: Ajanvarauksen ammattilaiskäyttöliittymän tulee tukea ajanvarauksen ajankohdan siirtoa tai ajanvarauksen perumista käyttäjän omaan palveluyksikköön (ks. vaatimus RH22).

- RH25: Ajanvarauksen ammattilaiskäyttöliittymä voi tukea ajanvarauksen ajankohdan siirtoa tai ajanvarauksen perumista muuhun kuin omaan palveluyksikköön, mikäli palveluyksikköjen välillä tämä on mahdollistettu (ks. vaatimus RH23).
- RH26: Ajanvarauksen ammattilaiskäyttöliittymässä tehdyistä uusista ajanvarauksista, ajankohdan siirroista tai ajanvarauksen perumisista on luotava ajanvarausasiakirja tai sen uusi versio ja toimitettava se arkistointipalveluun ajanvarausasiakirjan muodostaja (AM) vaatimusten mukaisesti.
- RH27: Ajanvarauksen ammattilaiskäyttöliittymän tulee tukea ajanvarausasiakirjan näkyvyyden viivästämistä ja viivästyksen purkamista Potilastiedon arkiston määrittelyissä olevan vaatimuksen AHV17 mukaisesti

Integraatiovaatimukset – resurssien hallinnan:

- RH11: tulee tukea ajanvarausasiakirjan muodostamista ja lähettämistä, kun ajanvarausasiakirja muodostetaan ammattilaisen tekemän ajanvaraus-toimenpiteen pohjalta.
- RH20: tulee tukea ajanvarausasiakirjan uuden version muodostamista ja lähettämistä, kun ammattilainen muuttaa ajanvarausasiakirjassa kuvattua ajanvarausta.
- RH01: tulee tarjota rajapinta resurssien vapaiden aikojen kyselyyn TAI
 - RH14: varaustuotteen vapaiden aikojen kyselyyn.
- RH02: tulee tarjota rajapinta resurssien aikojen varaamiseen TAI
 - RH15: varaustuotteen aikojen varaamiseen.
- RH03: tulee tarjota rajapinta resursseilta varattujen aikojen peruuttamiseen TAI
 - RH16: varaustuotteen varattujen aikojen peruuttamiseen.
- RH04: tulee tarjota rajapinta resursseilta varattujen aikojen kyselyyn TAI
 - RH17: varaustuotteen varattujen aikojen kyselyyn.
- RH05: tulee tarjota rajapinta resursseilta varattujen aikojen siirtämiseen ja muuttamiseen TAI
 - RH18: varaustuotteen varattujen aikojen siirtämiseen ja muuttamiseen.
- RH06: tulee tukea aikojen varaamiseen käytettävässä rajapinnassa varattuun aikaan liittyvän tai ajan varauksen yhteydessä syntyneen palvelutapahtuman tietojen palauttamista, jos palvelutapahtumatieto on resursseja hallinnoivassa järjestelmässä (ks. vaatimus AM26).
- RH07: voi tukea rajapinnoissa HL7 versio 3 SAV ajanvarausmäärittelyitä vaatimusten RH01-RH05, RH14-RH18 ja RH06 toteuttamiseen.
- RH08: tulisi tukea FHIR-ajanvaraus soveltamisoppaan mukaisesti toteutettuja rajapintoja vaatimusten RH01-RH05, RH14-RH18 ja RH06 toteuttamiseen.
- RH09: tulisi tukea kyselyissä valtakunnallisten palveluluokka- ja asiointitapa / yhteystapa -luokitusten mukaisia kyselyparametreja.
- RH10: poistettu.
- RH12: tulee tukea rajapinnoissa ja tietosisällöissä ajanvaraus-toimenpiteen tekijän yksilöintiä siten, että rajapintojen kautta voidaan välittää varaustoimenpiteen tekijänä myös asiakkaan, puolesta-asioijan tai ulkoisen varaajan yksilöinti- ja tunnistetiedot.
 - Lisätietoja: varaaja voi olla joku muu kuin ajanvarauksen vastuuyksikön palveluksessa oleva ammattilainen.
- RH13: tulisi luoda muuttumaton tunniste tehdyille ajanvaraukselle ja välittää se ajan varaajalle; tunnisteeseen tulee pysyä samana kun aikaa siirretään tai muutetaan vaatimuksen AA01 (luku 6.6) mukaisesti.

- RH19: tulee palauttaa varattujen aikojen kyselyssä vain sellaiset ajat, jotka ovat myös asiakkaalle tai ulkoiselle varaajalle näytettäviä (ei esim. aikoja, jotka terveydenhuollon ammattihenkilö on varannut itselleen tietyn asiakkaan asioiden käsittelyyn ilman asiakaskontaktia).

Tietojärjestelmäpalvelu	Potilaskertomus- / asiakastietojärjestelmä
Käyttötarkoitus	Potilaskertomus- / asiakastietojärjestelmä on ajanvarauksen vastuuyksikön järjestelmä, joka ylläpitää ja hyödyntää sähköisen potilaskertomuksen tietoja ensisijaisesti terveydenhuollon ammattihenkilöiden käyttöön. Järjestelmä voi sisältää ja näyttää ajanvaraustietoja ja toimia esimerkiksi ajanvarausasiakirjan vastaanottajana. Voi olla integroituna resurssienhallintajärjestelmään ja ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjaukseen.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Terveydenhuollon ammattihenkilöt
Toiminnot	Potilaskertomuksen hallinta
Tietosisällöt	Ajanvaraustiedot, tarvittaessa osana potilaskertomusta
Rajapinnat	Potilas- tai asiakasasiakirjojen hallinta, arkistointi ja hakeminen
Järjestelmät	Esim. perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon tai yksityisten palvelujen tuottajien potilaskertomusjärjestelmät

Integraatiovaatimukset:

- PK01: potilaskertomusjärjestelmän tulee pystyä hakemaan ajanvarausasiakirja ja näyttämään sen tiedot joko ajanvarauksen näkymässä (AJANV) osana potilaskertomusta tai osana integroitua visuaalista näkymää jossa ajanvaraukset esitetään ammattihenkilölle.
- PK02: potilas- tai asiakaskertomuksesta tulisi olla mahdollista tehdä ajanvaraustoimenpiteitä (tai siirtyä tekemään ajanvaraustoimenpiteitä) kuten ajan peruminen tai siirto, esimerkiksi asiakkaan käynnin tai puhelimitse tehtävien yhteydenottojen (jotka johtavat ammattilaisen tekemiin ajanvaraustoimenpiteisiin) yhteydessä; näissä tilanteissa tehdyistä ajanvaraustoimenpiteistä on välitettävä tiedot muille palveluille esimerkiksi ilmoitusten kautta ja päivitettävä ajanvaraustiedot kuten ajanvarausasiakirja.

8.2 Ammatilaiskäyttäjien ja käyttövaltuuksien hallinta

Tietojärjestelmäpalvelu	Ammatilaiskäyttäjien käyttövaltuuksien hallinta
Käyttötarkoitus	Ammatilaiskäyttäjien ja heidän käyttövaltuuksiensa hallinta
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Pääkäyttäjät, ylläpitäjät, muu erikseen määritelty hallinto henkilöstö
Toiminnot	Käyttövaltuus- ja käyttäjähallinnan toiminnot
Tietosisällöt	Ammattilaisen käyttäjä- ja tunnistautumistiedot, käyttövaltuustiedot
Rajapinnat	Käyttäjähakemistojen ja käyttövaltuusrekisterien rajapinnat
Järjestelmät	Rajapintoja tarjoavat: IdM- ja IAM-ratkaisut, ajanvarauksen vastuuyksikön perusjärjestelmät (ajanvarauksen vastuuyksikön toiminnanohjaus, potilas- tai asiakaskertomus), single sign-on-ratkaisut mukaan lukien kontekstinhallinta, käyttäjähakemistot (esim. LDAP / Active directory), ammattilaisen tunnistuspalvelut. Rajapintoja hyödyntävät: tietojärjestelmäroolit tai -palvelut, joita ammattilainen käyttää.

Integraatiovaatimukset:

- KH01: Ammatilliselle tarjottavien ajanvaraus- ja palvelunhallintasovellusten ja -käyttöliittymien tulisi olla sote-ajanvarauksen vastuuyksikön keskitetyn käyttäjä- ja käyttövaltuushallinnan piirissä.

- KH02: Osana ammattilaisten käytöhallintaa ajanvarauksen vastuuyksikön on määriteltävä käyttäjät tai käyttäjäryhmät, jotka pääsevät katsomaan asiakkaiden ajanvaraustietoja.
- KH03: Osana ammattilaisten käytöhallintaa ajanvarauksen vastuuyksikön on määriteltävä käyttäjät tai käyttäjäryhmät, jotka pääsevät tekemään ajanvarauksia asiakkaille ja jotka pääsevät siirtämään tai muuttamaan asiakkaille tehtyjä ajanvarauksia (terveydenhuollon osalta ks. myös Potilastiedon arkiston linjaus KHL2).
- KH04: Ammattilaiskäyttäjien käyttövaltuudet ajanvaraustietojen hakemiseen on tarkistettava ennen tietojen hakemista (terveydenhuollon osalta ks. myös Potilastiedon arkiston vaatimus KHV2).

9 Ajanvarausten hallinnoinnin vaatimukset

Ajanvarausten hallinnoinnissa ajanvarauksen vastuuyksikkö hallinnoi varaustuotteita, joihin aikojen varaaja voi kohdistaa ajanvaraustoimenpiteitä. Käytännössä varaustuotteet muodostetaan palvelun toteuttavien yksiköiden resursseista, ja varauksia tai varausten tietojen muuttamista voidaan aina tehdä palvelun toteuttavassa yksikössä. Varaaja voi olla myös asiakas, puolesta-asioija tai ammattilainen, joka toimii ulkoisena varaajana (palvelun toteuttavan yksikön ulkopuolella). Varaustuotteiden pohjana voi olla alueellisesti sovittava palveluvalikoima. Palvelujen sisällön kuvaamiseen käytetään yhteisesti sovittuja kuvailutietoja, jotka perustuvat valtakunnallisiin luokituksiin ja/tai nimikkeistöihin. Tässä luvussa kuvatut loogiset tietojärjestelmäpalvelut on mahdollista toteuttaa eri tavoin. Luvussa kuvattu vaatimusten ryhmittely eri tietojärjestelmäpalveluihin perustuu ajanvaraus- ja palveluohjausratkaisuja kehittäneissä kansallisissa hankkeissa (mm. SADe/Sote-ohjelma) määriteltyyn loogiseen arkkitehtuuriin, ja myös muut keskeisten vaatimusten toteutustavat ovat mahdollisia. Ajanvarausten hallinnoinnin toiminnallisuudet voivat olla toteutettuna rajapintoihin nojautuvien alueellisten palvelujen tai integraatiopalvelujen avulla, tai ne voivat olla integroituja toimintoja resursseja hallinnoivissa tai toiminnanohjausjärjestelmissä (ks. luku 8). Yleensä useita palveluista toteutetaan integroidusti osana samaa järjestelmää. Ajanvarausten hallinnoinnin vaatimuksia on tarkasteltava kokonaisuutena siten, että kunkin ajanvarauksen vastuuyksikön varaustuotteita pystytään hallinnoimaan. Alueellisesti toteutettavissa ratkaisuisa varaustuotteiden hallinnointi pyritään yleensä järjestämään yhteisesti sovitulla tavalla.

9.1 Varattavien palvelujen hallinnan ja asiakaspolkujen ohjauksen vaatimukset

Tietojärjestelmäpalvelu	Varaustuotteiden hallinta
Käyttötarkoitus	Kokoaa ulkoista varausta varten tiedot varattavista palveluista ja linkittää resurssien kalenterit varaustuotteisiin. Linkittää yksikkötiedot varaustuotteiden yksityiskohtaisiin tietoihin. Varaustuotteiden hallinnan kautta voidaan myös ylläpitää palvelujen ohjauksessa tarvittavia tietoja eri varaustuotteisiin tarvittavista ajanvarausoikeuksista ja eri varattavissa palveluissa tarvittavista tiedoista tai tietokentistä. Ajanvarauksen vastuuyksikkö voi myös linkittää varaustuotteita tarjoamiensa palvelujen osalta palveluhakemistoissa kuten suomi.fi palvelutietovarannossa ilmoitettuihin palveluihin.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Varaustuotteita hallinnoiva ammattilainen tai pääkäyttäjä
Toiminnot	Varaustuotteiden hallinta
Tietosisällöt	Hallinnoi: varaustuotteiden tiedot Hyödyntää: palveluyksiköiden tiedot, resurssien tiedot
Rajapinnat	Hyödynnettävät tiedot voivat tulla resursseja hallinnoivista järjestelmistä Ajanvarauspalvelu ja asiakaspolkujen hallintaa toteuttavat palvelut kuten palveluohjain voivat hyödyntää varaustuotteiden hallinnan tietoja. Varaustuotteiden tiedot voivat olla tallennettuna alueelliseen palveluun, kuten alueellinen koodistopalvelu.
Järjestelmät	Alueellisten asiointiratkaisujen hyödyntämät koodistopalvelut, toiminnanohjaus- tai resurssienhallintajärjestelmät, joissa varaustuotteiden hallintakyvykkyys.

Integraatiovaatimukset:

- VH01: varaustuotteiden hallinnan tulisi mahdollistaa varaustuotteiden yhdenmukainen nimeäminen ja liittäminen valtakunnalliseen palveluluokitukseen ja asiointitapaan.

- VH01.1: Varattavien palvelujen nimeämiseen tulee käyttää vapaamuotoista otsikkoa, jolla voi olla yhteys kansalliseen nimikkeistöön (sote-palvelunimikkeistö). Otsikon avulla palvelun tarvitsija tai ulkoinen varaaja saa kuvan varattavan palvelun sisällöstä.
- VH01.2: Varattavien palvelujen luokitteluun tulisi lisäksi käyttää vaatimuksen AM29 (luku 6.3) mukaista ajanvarausasiakirjan Palvelun luokka - ja Asiointitapa-kentässä käytettäviä luokituksia (THL - Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ja THL - Yhteystapa), joista valittujen luokkien tulee sisällöllisesti vastata palvelun otsikkoa.
- Lisätietoja: Samoja nimikkeistöjä ja luokituksia voidaan käyttää palvelun sisällön kuvaamiseen myös, kun asiakkaan palvelutarve on tarpeen välittää esimerkiksi siirryttäessä hoidon tarpeen arvioinnista tai palveluhakemistosta ajanvarauspalveluihin. Luokituksista tulee käyttää tarkoituksenmukaista osajoukkoa (T143) ja myös kansallisesti tarkemmin määriteltävä osajoukko on mahdollinen.
- VH02: varaustuotteiden hallinta voi tarjota rajapinnan, jolla voi kysellä tai etsiä varaustuotteita (hakuavaimina esimerkiksi alue / organisaatio / yksikkö, tai palvelun luokittelutiedot)
- VH03: varaustuotteiden hallinnan tulee integroitua ajanvarauspalveluun ja sen tulisi integroitua asiakaspolkujen hallintaan ja/tai palveluohjaimen siten, että määritellyjä varaustuotteita voidaan käyttää osana asiakaspolkuja.
- VH04: varaustuotteiden hallinnan tulee pystyä linkittämään varaustuotteet resurssien hallinnassa käytettyihin resurssien kalentereihin.
- VH05: varaustuotteiden hallinnan tulee pystyä linkittämään varaustuotteet niihin ajanvarauksen vastuuyksikköihin ja palvelun toteuttaviin yksikköihin, jotka toteuttavat kutakin varaustuotetta.
 - Lisätietoja: ajanvarauksen vastuuyksiköiden ja palvelun toteuttavien yksiköiden tiedot voivat nojautua yksikkörekisteriin, jossa on vähintään varaustuotteiden hallintaratkaisun piirissä olevien organisaatioiden tiedot.

Tietojärjestelmäpalvelu	Asiakaspolkujen hallinta
Käyttötarkoitus	Hallinnoi asiakas- ja/tai hoitopolkuja (asiakaspolkumalleja) sekä säännöstöjä, joiden mukaisesti asiakkaille avataan ajanvarausoikeuksia tai joiden kautta ohjataan toisiinsa liittyvien tapahtumien ajanvarauksia (esim. moniajanvaraus). Voi myös linkittää asiakaspolkuja määriteltyihin palvelupaketteihin, joiden kautta asiakkaita ohjataan käyttämään tiettyjä palveluja. Alueellisesti toteutettuna voi yhdistää tietoja useista taustajärjestelmistä ja mahdollistaa näiden tietojen pohjalta asiakkaalle hoito- ja palvelupolkujen säännöstöjen mukaisen itsevalinnan (ks. luku 3.3) sekä prosessiohjauksen. Palvelu voi olla toteutettuna ajanvarausasiakirjan muodostaja -palvelun taustalle, mikäli osa varauksista perustuu alueellisesti hyödynnettäviin asiakaspolkuihin.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Asiakaspolkuja hallinnoiva ammattilainen tai pääkäyttäjä
Toiminnot	Asiakaspolkumallien hallinta
Tietosisällöt	Hallinnoi: asiakaspolkujen tiedot, palveluohjauksen säännöt (ks. luku 3.6) Hyödyntää: palveluuyksiköiden tiedot, varaustuotteiden tiedot
Rajapinnat	Osa hyödynnettävistä tiedoista voi tulla alueellisesta tai kansallisesta koodistopalvelusta Asiakasprosessin ohjaukseen käytetyt tietojärjestelmäpalvelut kuten palveluohjain hyödyntävät asiakaspolkujen hallinnan tietoja
Järjestelmät	Alueellinen koodistopalvelu, toiminnanohjaus- tai resurssienhallintajärjestelmät, joissa varaustuotteiden hallintakyvykkyys

Integraatiovaatimukset:

- AP01: asiakaspolkujen hallinnan tulisi mahdollistaa varaustuotteiden liittäminen asiakaspolkumalleihin.
- AP02: asiakaspolkujen hallinta voi liittyä palveluohjaimen, tai asiakaspolkujen hallinnan tulee pystyä viemään asiakaspolkumallien tiedot palveluohjaimen muodossa, jossa palveluohjain voi niitä hyödyntää asiakaskohtaisen asiakaspolun ohjaamisessa.

Yksikkö- ja organisaatiorekisterien tietojen yhdistäminen varaustuotteisiin käsitellään varaustuotteiden hallinta- ja palveluohjain-kohdissa.

Tietojärjestelmä-palvelu	Palveluohjain / asiakasprosessin ohjaus
Käyttötarkoitus	Asiointiprosessin ohjauspalvelu, joka huolehtii alueellisista säännöistä ja asiakkaan palveluprosessin tai asiakaspolun ohjauksesta ja sen vaiheiden etenemisestä liittyen esimerkiksi hoidon tarpeen arviointiin ja toisiinsa liittyvien moniajanvarauksen osien ajallisiin riippuvuuksiin. Voi ohjata asiointiprosessia asiakaspolun sääntöjen tai asiakaspolkumallien mukaisesti. Voi linkittää asiointiprosessiin esimerkiksi ajanvarauksia, esitietojen kyselyjä tai lomakepalveluita tai väestötason seulontaa (esim. asiakkaiden tunnistet -> hoitopolkujen luonti -> pyynnöt / läheteet -> ajanvaraukset -> käyntien seuranta -> yhteenvedot). Palveluohjaimen ohjaamassa prosessissa voidaan pyrkiä optimoimaan asiakasprosessia. Asiakaspolulla voi olla otsikko, joka voi muuttua. Ohjauksen lisäksi palvelu voi koota tietoja palvelujen seuranta varten ja auttaa tekemään havaintoja toisiinsa liittyvistä tapahtumista, esimerkiksi hoitopääsyn seuranta ja prosessien tunnuslukujen mittaamista varten. Tapahtumien yhdistäminen asiakaspolkuun voi tapahtua asiakaspolkumallin kautta tai asiakkaan tai ammattilaisen toimenpiteillä. Palvelu voi olla toteutettuna ajanvarausasiakirjan muodostaja ja ajanvarausasiakirjan hyödyntäjä -palvelujen taustalle, mikäli ajanvaraukset kytketään laajempaan asiointiprosessin ohjaukseen.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Näkyä epäsuorasti asiakkaalle asiakaspolkunäkymän tai ajanvarauspalvelun ja muiden asiointipalvelujen kautta. Toimii terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja muiden ammattilaisten määrittelemien sääntöjen kautta.
Toiminnot	Asiointiprosessin ohjaus, palvelun valinta, ajanvarauksen vastuuyksikön valinta, palvelun toteuttavan yksikön ja/tai toimipisteen valinta, ajanvarausprosessiin liittyvät pyynnöt, hoito- ja prosessitapahtumien toteutumisen ohjaus ja seuranta
Tietosisällöt	Hyödyntää: asiakaspolkumallit, asiakaspolun säännöt, varaustuotteiden tiedot, ulkoa tulevat asiakaspolkujen ohjaustiedot ja herätteet, asiakkuuspalvelun tuottamat tiedot Hallinnoi: asiakkaan asiakaspolun tiedot
Rajapinnat	Herätteet ja ilmoitukset: vastaanottaja Voi toimia ajanvarauskutsun vastaanottajana (esimerkiksi ajanvarauspalvelun edustapalveluna) Voi toimia ilmoitus- ja vahvistuspalvelun kutsujana Voi tarjota rajapinnan asiakaspolun tai prosessikuvauksen tietojen hakemiseen Voi hyödyntää asiakkuuspalvelua asiointin taustatietojen ja asiakkuuksien hallintaan.
Järjestelmät	Alueellisten asiointipalvelujen palveluohjain-komponentit, prosessimoottori osana laajempaa järjestelmää

Integraatiovaatimukset:

- PO01: Asiakasprosessin ohjauksen / palveluohjaimen tulisi pystyä hallinnoimaan asiakkaan asiakaspolkua ja luomaan sille yksilöllinen tunnistet.
- PO02: Asiakasprosessin ohjauksen / palveluohjaimen tulisi pystyä käyttämään asiakaspolkujen hallinnassa määriteltäviä asiakaspolkumalleja asiakkaan asiakaspolun pohjana.
- PO03: Asiakasprosessin ohjauksen / palveluohjaimen tulisi integroitua ajanvarauspalveluun siten, että sillä on tieto asiakkaan asiakaspolkuun kuuluvista varauksista ja se voi ohjata esimerkiksi moniajanvaraukseen kuuluvien tapahtumien varaamista (ks. myös vaatimus PO14).
- PO04: Asiakasprosessin ohjauksen / palveluohjaimen tulisi pystyä ottamaan vastaan asiakkaan asiakaspolkuun liittyviä ilmoituksia, jotka vaikuttavat asiakaspolun ohjaukseen.
- PO05: Asiakasprosessin ohjauksen / palveluohjaimen tulisi toimia herätteiden lähettäjänä ilmoitus- ja vahvistuspalvelujen käytössä.
- PO06: Asiakasprosessin ohjaus / palveluohjain voi tukea hoitopääsyn seurannan tietojen kokoamista ja raportoimista.
- PO07: Asiakasprosessin ohjaus / palveluohjain voi toimia palveluntuotannon toiminnanohjaukselle herätteiden tai pyyntöjen välittäjänä ja tulosten / ilmoitusten vastaanottajana.

- PO08: Asiakasprosessin ohjaus / palveluohjain voi toimia riskitestin tulosten vastaanottajana (ajanvarauskutsu tai muu mekanismi); ks. myös vaatimus PO14.
- PO09: Asiakasprosessin ohjaus / palveluohjain voi toimia asiakkaan palveluhakemistossa tekemien palvelu- tai yksikkötietojen vastaanottajana asiakkaan hakeutuessa palveluun.
 - Lisätietoja: ks. vaatimus PO14; ajanvarauskutsussa palvelu voi muodostaa edustapalvelun ajanvarauspalvelulle tai tukea muulla mekanismilla siirtymistä palveluhakemistosta.
- PO10: Asiakaspolkuun voidaan linkittää hoito- tai prosessitapahtumia ennen niiden toteutumista tai toteutumisen jälkeen.
- PO11: Asiakasprosessin ohjaus / palveluohjain voi hyödyntää asiakaskohtaisten suunnitelmien tietoja.
- PO12: Asiakasprosessin ohjauksen / palveluohjaimen tulisi tarjota asiakaspolun tai tapahtumien seuranta-tietoja rajapinnan kautta.
- PO13: Asiakasprosessin ohjaus / palveluohjain voi toimia ajanvarauksen muutos- tai perusmispyyntöön käytettävän ajanvarauskutsun vastaanottajana (ks. vaatimus PO14).
- PO14: Asiakaspolun ohjaus / palveluohjain voi toimia edustapalveluna ajanvarauspalvelulle, ottaen vastaan ja ohjaten ajanvarauspalveluun ajanvarauskutsuja ja tarkistaen tarvittavia säännöstöjä.

Tietojärjestelmäpalvelu	Asiakkuuspalvelu
Käyttötarkoitus	Asiakaskohtaisten asioinnin taustatietojen ja asiakkuuksien hallinta
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Pääkäyttäjät ja palvelujen suunnittelijat, asiakaspolkumallien suunnittelijat
Toiminnot	Asiakkuustietojen kokoaminen ja säilyttäminen, asiakkuuteen liittyvien tietojen toimittaminen niiden tarvisijoille (esim. palveluohjaimelle).
Tietosisällöt	Sisältää ja hallinnoi asiointissa tarvittavia tietoja asiakkaasta, mukaan lukien mahdolliset asiakkaan yhteys- ja viestintäkanavatiedot, voi sisältää tiedot asiakkaan asiakkuuksista kuten kuntalaisuus, alue, asiakkaalle palveluja tuottavat yksiköt, jne. Voi myös tukea palvelun tarpeen pohjalta tehtävää asiakkuuden tarpeen arviointia.
Rajapinnat	Palveluohjain hyödyntää asiakkuustietoja. Asiointisuhteen kysely (mihin organisaatioon on asiointisuhte tai asiakassuhde) Yhteys- ja viestintäkanavatietojen lähteitä ovat mm. väestötietojärjestelmä VTJ, potilashallinnon perusjärjestelmät ja sähköisen asioinnin palvelut (kuten alueelliset asiointipalvelut tai kansallisen palveluarkkitehtuurin palvelut, joissa asiakas voi ylläpitää yhteystietojaan tai tietoa viestintäkanavista).
Järjestelmät	alueellisten asiointijärjestelmien asiointitietopalvelut

Integraatiovaatimukset:

- AS01: Asiakkuuspalvelun kautta tulisi saada tiedot asiakaskohtaisista asiakkuuksista.
- AS02: Asiakkuuspalvelu voi tuottaa palveluohjaimen tarvitsemia ohjaustietoja asiakkuuteen liittyen, kuten tiedot palvelutarpeen tai asiakkuustarpeen arvioinnista, alue, kunta, suunnitelmaan liittyvät tilaukset, seulonnat, palveluun hakeutuminen, tai asiakaskohtaiset sopimukset.
- AS03: Asiakkuuspalvelu voi nojautua erityyppisiin asiakkuuden syntymistilanteisiin, kuten asiakkuuden syntyminen lomakkeeseen tai riskitestiin vastaamalla tai terveydenhuollon ammattihenkilön tekemä palvelun tarpeen arviointi.
- AS04: Asiakkuuspalvelun säännöstössä voidaan nojautua sekä asiointiin että hoitoon tai palveluihin liittyviin sopimuksiin.

9.2 Taustarekisteripalvelut

Ajanvarausten hallinnoinnissa tarvitaan yksikkö- ja koodistotietoja, joiden hallitsemiseen kohdistuvat vaatimukset ilmaistaan tässä määrittelyssä yksikkökorekisterin ja koodistopalvelun vaatimuksina. Palvelut voivat olla toteutettuna osana laajempia ajanvarauksen vastuuyksikön tai alueellisia järjestelmiä.

Tietojärjestelmäpalvelu	Yksikkökorekisteri
Käyttötarkoitus	Sisältää tiedot organisaatioista, palveluyksiköistä ja palvelupisteistä, joihin ajanvarauksia voidaan kohdistaa. Alueellinen tai kansallinen perustietovaranto, jota voidaan käyttää myös muuhun kuin ajanvarauksiin.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Ammattilaiset, jotka hallinnoivat yksiköiden tietoja
Toiminnot	Organisaatio- ja yksikkötietojen hallinta ja jakelu
Tietosisällöt	Organisaatioiden tiedot eri tasoilla (ainakin toimintayksikkö- ja palveluyksikkötasoilla)
Rajapinnat	Organisaatiotietojen kysely yksikkökorekisteristä. Koodistopalvelujen rajapintamäärittelyt (HL7 2005, THL 2007) hyödynnettävissä.
Järjestelmät	alueellinen koodistopalvelu, perustietojärjestelmä jossa varaustuotteiden hallinta. Kansallisen koodistopalvelun sote-organisaatiorekisteri tietolähteenä tai suoraan hyödynnettävänä, kun organisaatiorekisteri sisältää asiointiin soveltuvat toiminta- ja palveluyksiköiden tiedot.

Integraatiovaatimukset:

- YR01: Yksikkökorekisterin tulee tuottaa yhdenmukaiset yksiköiden tiedot palveluhakemistolle, varaustuotteiden hallintaan, ajanvarauspalvelulle, palveluohjaimeen ja asiakaspolkujen hallintaan koskien ajanvarauksen vastuuyksikköorganisaatioita ja palvelun toteuttavia yksiköitä sekä ajanvarausasiakirjan ammattilaiskäyttäjän organisaatioyksiköitä.
- YR02: Yksikkökorekisterin tulisi tukea ajanvarauksen vastuuyksikön ja palvelun toteuttavan yksikön tietoihin sähköisen ajanvarausosoitteen ilmaisemista, jolloin hakemiston tiedot tukevat sähköistä asiointia eli tietoa siitä, missä osoitteessa sijaitsevan asiointipalvelun kautta aikoja pääsee varaamaan.

Tietojärjestelmäpalvelu	Koodistopalvelu (alueellinen tai palvelunantajan koodistopalvelu)
Käyttötarkoitus	Ajanvarauksen taustarekisterien (master datan) hallinnointi. THL:n valtakunnallisen koodistopalvelun kautta ovat saatavilla valtakunnallisesti yhtenäiset taustarekisterit ja koodistot. Alueellista koodistopalvelua voidaan hyödyntää alueellisten rekisterien ja koodistojen hallintaan sekä yksikkökorekisterin, varaustuotteiden hallinnan ja alueellisen palveluhakemiston toteuttamiseen. Alueellinen koodistopalvelu voi olla yksi tapa toteuttaa varaustuotteiden hallinta -palvelu alueellisesti.
Käyttäjät / käyttäjätarpeet	Ammattilaiset (pääkäyttäjät): koodistojen hyödyntäminen ja päivittäminen (toteutettavissa myös suoraan järjestelmien rajapinnoilla) Ylläpito: koodistopalvelun hallinnoija
Toiminnot	Koodistojen hallinta ja jakelu
Tietosisällöt	Ajanvarauksen taustarekisterit kuten yksikkökorekisteri (alue, organisaatio, vastuutaso, asiointipiste), palvelujen luokitukset ja nimikkeistö, asiointitapa ja muut hyödynnettävät koodistot. Yksikkökorekisteri tai nimikkeistöt voivat olla myös sovitettuja alueelliseen käyttöön (eaim. alueellisesti käytetty osajoukko / arvojoukko kansallisia palvelunimikkeitä). Alueellinen koodistojen hallinta voi sisältää myös otsikoita, termejä ja sanastoja ammattilaisille ja asiakkaille, asiointipisteiden tietoja, tietoja alueellisesti käytetyistä palvelunimikkeistä ja asiointitavoista, varaustuotteiden alueellisesti koottuja tietoja ja muita tarvittavia tietoja.
Rajapinnat	Hyödynnettävissä esimerkiksi koodistopalvelujen avoimet rajapintamäärittelyt (HL7 2005, THL 2014).
Järjestelmät	Alueellinen koodistopalvelu tai sitä vastaavien toimintojen toteuttaminen osana ajanvarauksen vastuuyksikön käyttämää järjestelmää, nojautuen kansalliseen sosiaali- ja terveydenhuollon koodistopalveluun.

Integraatiovaatimukset:

- KP01: Koodistopalvelun tulee tukea yksikkö- ja palvelutietojen alueellista tai organisaatiokohtaista ylläpitoa ja yhdistämistä valtakunnallisiin luokituksiin ja rekistereihin. Alueelliset tiedot voivat olla alijoukkoja valtakunnallisista koodistoista ja rekistereistä, tai niistä voi olla määriteltynä vastaavuudet valtakunnallisiin koodistoihin ja rekistereihin. Ks. tarkentava vaatimus KP03.
- KP02: Koodistopalvelu voi integroitua varaustuotteiden ja asiakaspolkujen hallintaan, jolloin koodistopalvelun roolina on ylläpitää taustarekisterien ajantasaisia tietoja.
- KP03: Palvelunantajan koodistopalvelun kautta jaeltavien sisältöjen tai arvojoukkojen tulee vastata kansallisen koodistopalvelun kautta julkaistuja rekisterien ja koodistojen sisältöjä siltä osin kuin tiedot ovat kansallisessa koodistopalvelussa.

9.3 Integraatiopalvelut

Ajanvarausten hallinnoinnissa voidaan hyödyntää tietojen ja sovellusten integraatioon hyödynnettäviä palveluja, joita voivat olla mm. palveluväylä, asiakastietoja kokoavat palvelut ja eri taustajärjestelmistä tietoja integroivat ja kokoavat palvelut. Näiden palvelujen yksityiskohtaista työnjakoa tai yksityiskohtaisia vaatimuksia ei kuvata tässä dokumentissa, koska niiden tarve ja toteutustapa vaihtelee eri organisaatioissa ja palveluissa. Integraatiopalveluja voidaan hyödyntää esimerkiksi siihen, että tietyn taustajärjestelmän käyttämät protokollat ja tunnisteet määritetään ja saatetaan toimimaan yhteen alueellisesti tai valtakunnallisesti käytettävien palvelutuotteiden, luokitusten, koodistojen ja rajapintamäärittelyjen kanssa. Integraatiopalveluilla on myös mahdollista koota asiakkaan hyväksymän käytännön mukaisesti asiakas- tai hoitopoluissa tarvittavia asiakkaan tietoja eri lähteistä kuten asiakkaan täyttämistä lomakkeista, riskitesteistä, asiakas- tai potilasrekistereistä tai asiakkaan omista terveys- ja hyvinvointitiedoista. Vaatimukset on koottu, yhdistetty ja täydennetty aiemmassa integraatioarkkitehtuuridokumentissa kuvatuista palveluväylän, taustajärjestelmäintegraation ja asiakastietojen koonnin tietojärjestelmäpalveluista. Näissä palveluissa voi olla tarpeen toteuttaa mm. seuraavia vaatimuksia suhteessa ajanvaraustietoihin ja -ratkaisuihin:

- IP01: Integraatiopalvelut voivat tukea valtakunnallisten määrittelyjen mukaisten ajanvarauslomakkeiden tai integraatorajapintojen mukaisten teknisten protokollien soveltamista sovellus- tai ohjelmistokohtaisiin rajapintoihin.
 - Lisätietoja: esimerkiksi ajanvarausasiakirjan muodostajan tarvitsemien tietojen kyselyt ja ajanvarauspyynnöt FHIR-, HL7 v3 SAV- tai HL7 v2-rajapinnoilla resursseja hallinnoivista järjestelmistä.
- IP02: Integraatiopalvelut voivat tukea ilmoitusrajapintojen tai kyselyjen toteuttamista siten, että eri järjestelmien tukemista ilmoituksista tai kyselyistä saadaan tarvittavat ohjaus- tai ilmoitustiedot.
- IP03: Integraatiopalvelut voivat liittyä esimerkiksi kansalliseen palveluväylään ajanvaraustietojen toimittamiseksi ulkoisiin palveluihin, mikäli tietojen toimittamiseen on luovutuslupa, suostumus tai muu lainmukainen peruste.
- IP04: Integraatiopalveluja voidaan hyödyntää Kanta-liityntäpisteen tai teknisen Kanta-välityspalvelun toteuttamisessa.
- IP05: Integraatiopalvelut voivat tukea ajanvaraustietojen lähettämistä tai kyselyä eri asiointipalveluissa tai palvelu- tai asiointinäkymissä hyödynnettäväksi.
- IP06: Integraatiopalveluissa voi olla palvelu, joka toimii sovittimena ajanvarauspalvelun ja resurssienhallinnan välissä toteuttaen teknisesti niihin liittyviä integraatiovaatimuksia.
- IP07: Integraatiopalveluissa voi olla palvelu, joka tukee asiakasprosessin ohjauksen / palveluohjaimen tai asiakkuuspalvelun ja palvelutuottajan toiminnanohjauksen integraatiovaatimuksia.
- IP08: Integraatiopalvelut voivat tukea ohjaustietojen kyselyjä (mm. asiakkuustiedot, pyynnöt, läheteet) tai niihin liittyviä ilmoituksia.
- IP09: Integraatiopalveluissa tehtävät integraatiot, toiminnot ja tietojen yhdistelyt (asiakas-, potilas-, asiointi- ja hyvinvointitiedot mukaan lukien esim. riskitestien tai palvelutarpeen arviointien tulokset) on

toteutettava rekisterinpitoa koskevien säädösten, asiakkaan luovutuslupien, suostumusten ja tehtyjen sopimusten puitteissa.

- IP10: Integraatiopalveluissa voidaan koota ja välittää tässä luvussa kuvattujen palveluohjaimen, asiakkuuspalvelun, asiakaspolkujen hallinnan sekä palvelutuotteiden hallinnan tarvitsemia tai tuottamia tietoja.

Lähdeluettelo

Potilastiedon arkiston määrittelyt:

[Potilastiedon arkiston toiminnalliset vaatimukset sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmille, v2.0](#), Kela, 2023.

[Potilastiedon arkisto: rajapintakäyttötapaukset arkiston ja liittyvän järjestelmän välillä](#), v2.2, Kela, 2023.

[eArkisto Käyttötapaukset – Potilastietojärjestelmät Liite 2 – Palvelutapahtumien esimerkkejä](#), THL, 2014.

(tarkista viimeisimmät voimassa olevat määrittelyt sivulta [Potilastiedon arkiston määrittelyt](#))

Koodistopalvelun kautta julkaistavat ajanvarausratkaisuihin liittyvät luokitukset ja tietorakennemäärittelyt / THL:

- Ajanvarausasiakirjan tietosisältömäärittely ja tietokomponentit (Termeta-palvelu)
- Ajanvaraus - Ajanvarauksen tila -koodisto (Koodistopalvelu, päivittymässä)
- [Ajanvaraus - Yhteys henkilön tyyppi](#) (Koodistopalvelu)
- [THL - Yhteystapa](#) (Koodistopalvelu)
- THL - Viestintäkanava (Koodistopalvelu, päivittymässä)
- THL - Sosiaali- ja terveysalan palvelunimikkeistö (Koodistopalvelu, mahdollisesti poistumassa käytöstä)
- THL - Sosiaali- ja terveyspalvelujen luokitus (Koodistopalvelu, päivittymässä)
- [Ajanvaraus/Tietosisältö- Ajanvarausasiakirja](#) (Koodistopalvelu, vanhentunut)

Muut ajanvarauskokonaisuuteen kuuluvat määrittelyt:

Sote-ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet, THL, 2024 (päivittymässä).

[Sote-ajanvarauspalvelujen asiakkaan kalenterirajapinta: iCalendar-soveltamisohje](#), THL, 2015.

[Ajanvarauskutsut sote-asiointipalveluissa: soveltamisohje](#), THL, 2015.

[Sote-ajanvarauksen resurssienhallintaintegraatiot: HL7 versio 3 SAV soveltamisohje](#), THL, 2015.

Muut vaatimusten ja linjausten lähteet ja taustadokumentit:

[Sote-sanastot-palvelu](#), THL, 2024.

[Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen sanasto](#) / Sote-sanastot-palvelu, THL, 2024.

[Tekniset liittymismallit Kanta-palveluihin, versio 3.1.4](#), Kela, 2024.

Paatela S, Vehko T, Kyytsönen M, Hautala S, Reponen J. [Sähköisen ajanvarauksen saatavuus sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa](#), THL Tutkimuksesta tiiviisti 17/2023.

Kauvo T, Hietanen-Peltola M, Koivisto A, toim. [Alaikäinen ja Kanta-palvelut -toimintamalli terveydenhuoltoon ja apteekeille](#), versio 1.4, THL, 2023.

Saukkonen S-M, Korhonen M, Marttila T, Lehtola L, Peltola-Nykyri M. [Hoidon seurannan tietorakenteiden konsepti](#), THL, 2023.

Vuokko R, Linsamo M, Siira T, Hyväri S. [Itse- ja omahoidon sekä sähköisen asioinnin kokonaisarkkitehtuuri](#), STM, 2023.

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä](#) 703/2023.

[Vahva ja välittävä Suomi - Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma](#), Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58.

[Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi - Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023-2035](#). STM, 2023.

[Hyvinvointialueiden digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut](#), THL, 2022.

Kauvo T (toim.). [Puolesta-asioinnin yleiskuvaus](#), versio 1.3, THL, 2022.

[Suomen kestävä kasvun ohjelma - Hankeopas STM:n ensimmäiseen valtiovastustushakuun vuodelle 2022](#), STM, 2021.

Kyytsönen M, Aalto A-M, Vehko T. [Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021: Väestön kokemukset](#), THL Raportti 7/2021.

Santavirta J, Kuusisto A, Saranto K, Suominen T, Asikainen P. [Information system support for medical secretaries' work in patient administration tasks in different phases of the care process](#), FinJeHeW, 2021. FinJeHeW 2021;13(3), 315-328.

Hiltunen-Toura M. [Yhteistyöllä ja vuoropuhelulla kohti suunnitelmallisempaa tiedonhallinnan ohjausta sekä parempia sote-palveluita - Kehittämistarpeiden kooste](#), STM, 2021.

Bryøen O, Leifsson A, Thorstholm TK, Jormanainen V. [Comparative analysis 2021: National Health Portals in the Nordics](#). The Norwegian Directorate of eHealth, 2021.

[Ajanvarausasiakirjan HL7 CDA R2 -soveltamisopas](#), Kela ja THL, 2020 (vanhentunut).

Rantanen P. [Sote-tiedonhallinnan ja digitalisaation kyselyn tulokset](#), STM, 2020.

HL7 Finland määrittelyt ja -luonnokset / ajanvarauksen ja resurssienhallinnan FHIR-rajapinnat: [FHIR Finnish Base Profiles](#) (2023), [Finnish Scheduling R4 Implementation Guide](#) (2020), [Finnish Appointment IG](#) (2020).

[Selvitys HL7-ajanvarausasiakirjan eroista toteutuksissa Suomessa](#), HL7 Finland, 2018.

Hyppönen H, Pentala-Nikulainen O, Aalto A-M. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017: Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL Raportti 3/2018.

Porrasmaa J, Kärkkäinen A, Jalonen M, Hyppönen K, Alkula R, Rahkila-Bergström R, Rötä M, Komulainen J, Poutanen M. [Kajakki-projektin loppuraporttiluonnos](#) - Sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisarkkitehtuuri, sote-yhteiset palvelut ja terveydenhuolto 2020. STM raportteja ja muistioita 2016:28. STM, 2016.

[HyvisSADe-pilottien toiminnalliset kuvaukset](#), HyvisSADe-hanke, 2015.

[Sote-ajanvarauspalveluiden integraatioarkkitehtuuri 2015](#), THL, 2015.

THL 2014. [Koodistopalvelun tiedonsiirron tekninen ohje](#). THL, 2014.

SADe Sote-ohjelma, Ajanvaraus-esiselvitys. SADe-Sote-ohjelma, 2014.

Jauhiainen A, Sihvo P, Ikonen H, Rytönen P. Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveyspalveluihin. FinJeHeW 2014;6(2-3), 70-78.

Hyppönen H, Hyry J, Valta K, Ahlgren S. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi - kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL Raportti 33/2014.

Sade-ohjelman Sosiaali- ja terveysalan ajanvarauspalvelujen kehittämissuunnitelma, THL, 2013.

Mykkänen J, Tuomainen M, Kortekangas P, Niska A. Task analysis and application services for cross-organizational scheduling and citizen eBooking. Studies in Health Technology and Informatics 150:332-336, IOS Press, 2009.

Niska A, Koski K, Valkeakari S. eKat-loppuraportti, Oulun kaupunki, 2009.

[Ajanvarausrajapintojen HL7 v3-määrittelyt v1.4](#), HL7 Finland, 2007.

Liite 1. Esimerkki alueellisen ammattilaisajanvarauksen tiedonkulusta

Tässä liitteessä kuvattava esimerkki liittyy terveydenhuollon ajanvarauksiin. Sosiaalihuollossa osin vastaavan tyyppisiä seikkoja voidaan toteuttaa rekisterinkäyttöoikeuden avulla.

Useimmissa tilanteissa ajanvaraustietoja käsitellään siten, että rekisterinpitäjä, palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja ja palvelun toteuttava yksikkö kuuluvat yhteen organisaatioon ja myös ajanvarausratkaisujen ammattilaiskäyttäjät ovat tämän organisaation työntekijöitä. Terveydenhuollon alueellisissa ajanvarausratkaisussa on kuitenkin myös tilanteita, joissa:

- palvelunantaja on ostopalvelusopimuksin mahdollistanut kumppaniorganisaatioille omaan rekisteriinsä kuuluvien potilastietojen katselun
- palvelunantaja on ostopalvelu- tai muin sopimuksin mahdollistanut omaan rekisteriinsä kuuluvien ajanvarauksen tekemisen kumppaniorganisaatioiden työntekijöille (tarvittavien hoitosuhde- ym. edellytysten täyttyessä).

Tämäntyyppisiä tilanteita on mahdollista tukea eri tavoin, esimerkiksi:

- toteuttamalla tietojärjestelmäpalveluja tai ammattilaisportaaleja, joiden avulla useat palvelunantajat voivat käyttää ja katsella järjestäjän rekisteriin kuuluvia ajanvaraustietoja
- toteuttamalla tietojärjestelmäpalveluja tai ammattilaisportaaleja, joiden avulla ajanvaraus-toimenpiteitä palveluntuottajalle (ja palvelun toteuttavaan yksikköön) voivat suorittaa sopimusten piirissä olevien muiden palvelunantajien työntekijät
- mahdollistamalla ratkaisut, joissa ajanvaraustiedot välitetään ammattilaiskäyttäjän organisaatiosta palveluntuottajalle tai palvelunjärjestäjälle, jotka vastaavat varattavista resursseista ja myös ajanvaraus- ja palvelutapahtumatietojen päivittämisestä Kanta-palveluihin.

Tässä liitteessä on esimerkki tämäntyyppisiin tilanteisiin liittyvästä tiedonkulusta eri organisaatioiden ja järjestelmien välillä. Esimerkin eri organisaatiot voivat olla joko julkisia tai yksityisiä.

Esimerkki:

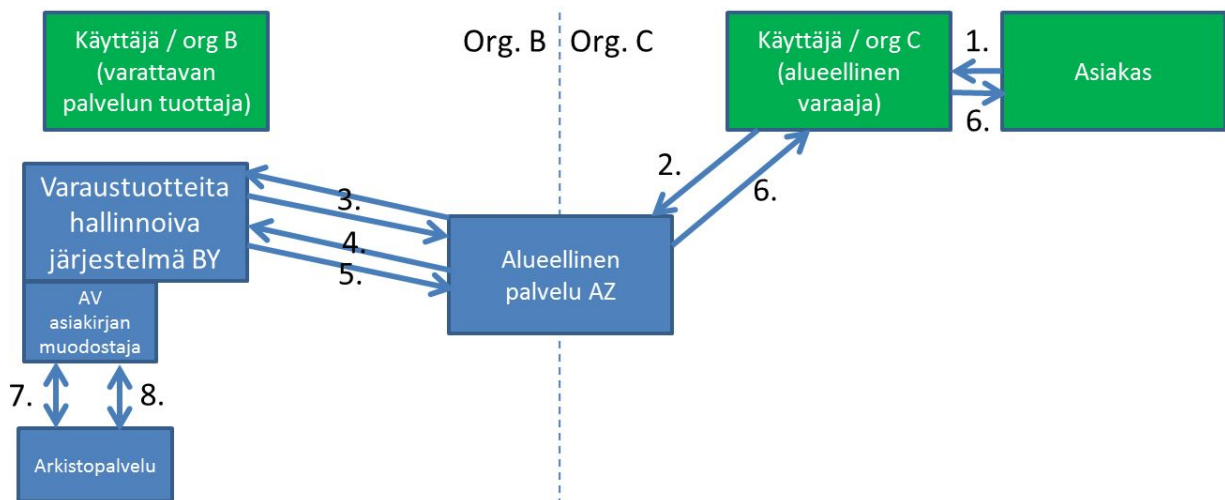
Alueellisen puhelinpalvelun kautta vastaanottopalveluja tuottavalle ostopalvelun tuottajalle tehtävä ajanvaraus (ks. myös kuva L1).

Esiehdot:

- Alueellisesti on sovittu, että
 - organisaatio A on rekisterinpitäjä, esimerkiksi hyvinvointialue)
 - organisaatio B on organisaatiolle A ostopalveluna vastaanottopalveluja tuottava palvelunantaja, esimerkiksi hyvinvointialueelle vastaanottopalveluja tuottava lääkärikeskusyritys (esimerkissä palveluntuottaja, palveluntuottajia on mahdollista olla myös useita.)
 - organisaatio C on organisaatiolle A alueellista palveluohjausta ja neuvontaa tuottava palvelunantaja, esimerkiksi hyvinvointialueelle neuvontapalvelua tuottava yritys (esimerkissä ajanvarauksen ammattilaiskäyttäjän organisaatio)
 - organisaatio C:n työntekijöillä on oikeus varata alueellisesti palveluja tuottaville palveluntuottajille (kuten B) vastaanottoaikoja.
- Organisaatio A on antanut rekisteritasoisen ostopalveluvaltuutuksen organisaatiolle B ja C (koska nämä tuottavat palveluja organisaatiolle A)

- o alueellisesti on sovittu siitä, että organisaatioiden B ja C ammattilaiskäyttäjät voivat asiayhteyden voimassa ollessa käyttää A:n asiakastietoja palveluohjaukseen ja tarvittaessa muodostaa asiakirjoja ja palvelutapahtumia A:n rekisteriin.
- Organisaatiolla B on käytössä järjestelmä BY, jossa hallinnoidaan organisaation B varaustuotteita (mm. varattavia vastaanottoaikoja).
- Organisaatiolla C on käytössä alueellinen järjestelmä AZ, joka sisältää alueellista ammattilaiskäyttöä varten vapaiden aikojen kyselyjä ja ajanvarauspyyntöjä
 - o järjestelmä AZ voi sisältää myös kansalaisasiointiosion (ei kuvata tarkemmin esimerkissä).
- Organisaatio B on avannut vastaanottoaikoihin liittyviä varaustuotteita ulkoisille varaajille (asiakkaille ja neuvontapalvelujen tuottajille) järjestelmään BY.
- Järjestelmässä BY on resurssienhallintarajapinnat, joiden kautta järjestelmä AZ voi kysellä vapaita aikoja ja tehdä ajanvarauspyyntöjä.

Työnkulku (ks. myös kuva L1):



Kuva L1. Esimerkki ajanvarauksen alueellisesta tiedonkulusta.

1. Asiakas ottaa yhteyttä alueellisen puhelinpalvelun kautta organisaation C työntekijään. Organisaation C työntekijä arvioi yhteistyössä asiakkaan kanssa, että asiakkaalle tulisi varata aika vastaanottopalveluun, jota tuottaa organisaatio B.
 - o Organisaation C työntekijä voisi myös katsella käyttämällään järjestelmällä (kuten AZ) asiakkaan tarvittavia tietoja mukaan lukien aiemmat ajanvaraukset (ei kuvata tarkemmin esimerkissä).
2. Organisaation C käyttäjä etsii sopivia vapaita vastaanottoaikoja järjestelmästä AZ.
3. Järjestelmä AZ kyselee vapaita aikoja järjestelmästä BY organisaatiolta B.
 - o Kyselyyn ja kohtien 4-5 varauspyyntöön voidaan käyttää resurssienhallintarajapintoja (erilliset määrittelyt, vapaiden aikojen kysely).
 - o Organisaatiossa B voi olla yksi tai useampia palvelun toteuttava yksikkö-roolissa toimivia yksiköitä, ja kysely voidaan kohdistaa yhteen tai useampaan niistä (ei kuvata tarkemmin osana esimerkkiä).
4. Organisaation C käyttäjä löytää sopivan vapaan ajan ja suorittaa ajanvarauspyynnön palveluntajan B aiemmin avaamaan vapaaseen aikaan.
 - o Varaaminen tehdään järjestelmää AZ käyttäen järjestelmään BY (resurssienhallinta-rajapinta, ajanvarauspyyntö).
 - o Ajanvarauspyynnön mukana välitetään tieto käyttäjästä organisaatiossa C (käyttäjä- ja organisaatiotiedot).

5. Vapaan ajan varaaminen asiakkaalle onnistuu.
 - Järjestelmä BY palauttaa järjestelmään AZ vastauksen, jonka mukaan varaus on suoritettu onnistuneesti.
6. Järjestelmä BY muodostaa uuden palvelutapahtuman, (koska varattavaan palveluun ei esimerkissä liittynyt olemassa olevaa palvelutapahtumaa) ja arkistoi palvelutapahtuma-asiakirjan.
 - Rekisterinpitäjänä on A, palveluntuottajana B.
7. Järjestelmä BY muodostaa ajanvarausasiakirjan. Ajanvarausasiakirjassa palveluntuottajana ja ajanvarauksen vastuuyksikkönä on organisaatio B ja ammattilaiskäyttäjän organisaationa organisaatio C. Järjestelmä BY liittää ajanvarausasiakirjan kohdassa 6 luotuun palvelutapahtumaan, ja arkistoi sen arkistointipalveluun.
 - Vaihtoehtoinen työnkulku: alueellisesti olisi myös mahdollista sopia, että järjestelmä AZ vastaa kohdista 6 ja 7 (toimii ajanvarausasiakirjan muodostajana) saatuaan tiedon varauksen onnistumisesta ja muut tarvittavat tiedot järjestelmästä BY.
8. Organisaation C käyttäjä ilmoittaa asiakkaalle varauksen onnistumisesta, varatusta palvelusta, ja siitä kuinka asiakas voi tarvittaessa muuttaa varausta.
 - Järjestelmä AZ tai BY voi myös lähettää asiakkaalle ajanvarausvahvistuksen (ei kuvata tarkemmin osana esimerkkiä).

Jälkiehdot:

- Asiakkaalle on varattu vastaanottokäyntiaika organisaatiossa B olevaan palvelun toteuttavaan yksikköön.
- Organisaatio B on muodostanut palvelutapahtuman ja varausta kuvaavan ajanvarausasiakirjan ja arkistoinut ne.
 - Ajanvarausasiakirja ja palvelutapahtuma-asiakirja ovat rekisterinpitäjän A rekisterissä.
 - Ajanvarausasiakirjan tiedoissa on tarvittavat tiedot organisaatioon B asiakkaalle varatusta palvelusta, ja tarvittavat ajanvarauksen vastuuyksikön / palveluntuottajan (organisaatio B) tiedot.
 - Ajanvarausasiakirjaan liittyvissä ammattilaiskäyttäjän organisaatio -tiedoissa on tiedot varauspyynnön suorittaneen organisaation C työntekijästä (ajanvaraustoimenpiteen tekijän henkilö-, yksilöinti- ja organisaatitiedot).
- Asiakas näkee ajanvarauksen tiedot OmaKanta-palvelun kautta (ja mahdollisesti järjestelmän AZ kansalaisosion kautta).
- Asiakkaan hoitoon osallistuvat ammattilaiset näkevät ajanvarauksen tiedot järjestelmän BY kautta tai hakemalla asiakkaan ajanvarauksia muilla järjestelmillä arkistointipalvelusta.
 - Organisaation C työntekijä voi päästä katsomaan asiakkaan ajanvaraustietoja edellytysten täyttyessä järjestelmän AZ tai muun käyttämänsä järjestelmän kautta.
 - Ostopalvelun valtuutuksen johdosta hoitoon osallistuvat organisaatiot näkevät tiedot myös, vaikka palvelutapahtumaan kohdistuisi luovutuskielto.
- Organisaation C työntekijä voi tarvittaessa muuttaa ajanvarausta järjestelmän AZ kautta.
- Organisaation B työntekijä voi tarvittaessa muuttaa ajanvarausta järjestelmän BY kautta.
- Jos ajanvarausta muutetaan, organisaatio B lähettää uuden version ajanvarausasiakirjasta arkistointipalveluun järjestelmän BY kautta.

Lisätietoja toteutusvaihtoehdoista:

- Kohtien 6 ja 7 mukaiset ajanvarausasiakirjan muodostajan toiminnallisuudet voivat olla myös toteutettuna yleiskäyttöiseen tietojärjestelmäpalveluun, jota voivat hyödyntää sekä palvelunantajien järjestelmät (kuten BY) että asiointipalvelut (kuten AZ).
- Vastaavan tyyppisiin tarpeisiin olisi mahdollista vastata myös antamalla organisaation C työntekijöille pääsyoikeuksia suoraan järjestelmään BY. Tämä edellyttäisi kuitenkin sitä, että organisaation C työntekijät

käyttäisivät suoraan palveluntuottajan järjestelmää ja käyttäjähallinta olisi järjestetty siten, että tieto ammattilaiskäyttäjän organisaatiosta tulee oikein esimerkiksi lokitietoihin ja ajanvarausasiakirjaan liittyviin tietoihin ammattilaiskäyttäjistä.

- Järjestelmä AZ voisi olla myös organisaation C oma järjestelmä, jossa on kyvykkyys tehdä ajanvarauksiin liittyviä kysely- ja varaustoimenpiteitä organisaation B (ja mahdollisesti muiden organisaation C kumppanien) järjestelmiin resurssienhallinnan rajapintoja käyttämällä.
- Jotta erilaiset toteutustavat ja vaihtoehdot olisivat mahdollisia, kohdan 5 resurssienhallintarajapinnoissa on keskeistä huolehtia tarvittavien palvelutapahtuma-, varaustuote-, ammattilaiskäyttäjä- ja muiden tietojen siirtymisestä.

Liite 2. Moniajanvarauksen esimerkki

Tässä esimerkissä on kuvattu yksi mahdollinen moniajanvarauksen työnkulku. Kyseessä on pelkistetty kuvaus kuvitteellisella päiväkirurgisen toimenpiteen moniajanvarauksen esimerkillä, eikä siinä ole huomioitu paikallisia eroja käytännön toteutuksessa. Prosessin eri vaiheet on mahdollista toteuttaa myös muulla tavoin, kuin tässä esimerkissä.

Päiväkirurgiseen toimenpiteeseen sisältyy useita eri ajanvarauksia, joista toimenpide on pääajanvaraus.

- Ajanvaraus 1: Ennen toimenpidettä tehtävä laboratoriotutkimus: 4600 P-Krea
- Ajanvaraus 2: Ennen toimenpidettä tehtävä kuvantamistutkimus: KH1AE Munuaisten ja virtsateiden ultraäänitutkimus
- Ajanvaraus 3: Potilaan ohjaukseen noin kaksi viikkoa ennen toimenpidettä
- Pääajanvaraus 4: Toimenpideaika (Päiväkirurginen toimenpide: Munuais kivien poisto)
- Ajanvaraus 5: Jälkitarkastus, joka toteutuu noin kaksi viikkoa toimenpiteen jälkeen

Esiehdot:

- Asiakkaalle on tehty lähete päiväkirurgiseen toimenpiteeseen.
- Ajanvarausten vastuuyksiköt ovat liittyneet alueelliseen asiointipalveluun, jonka kautta ne ovat avanneet aikojaan varattavaksi.
- Laboratoriotutkimuksiin, kuvantamistutkimuksiin, ohjaukseen, toimenpiteisiin ja jälkitarkastukseen on viety vapaita aikoja varattavaksi näihin liittyviä resursseja hallinnoivaan järjestelmään / järjestelmiin (varaustuotteiden kalentereihin).
- Asiointipalvelu integroituu resursseja hallinnoiviin perusjärjestelmiin siten, että asiointipalvelun kautta tehdyt vapaiden aikojen kyselyt ja aikojen varaamisen ja siirtämisen toimenpiteet voidaan tehdä resurssienhallinnan rajapintojen kautta perusjärjestelmiin.

Työnkulku:

1. Lääkärin tekemän lähetteen perusteella asiakkaalle syntyy erikoissairaanhoidon palvelutapahtuma. Erikoissairaanhoidon potilastietojärjestelmä tallentaa palvelutapahtuman arkistointipalveluun. Lähetteeltä, aiemmista tiedoista tulevat tai ammattilaisen kirjaamat esitiedot kirjataan palvelutapahtumaan liittyviin hoitoasiakirjoihin.
2. Asiakkaalle varataan ammattihenkilön toimesta toimenpideaika ja avataan ajanvarausoikeudet päiväkirurgisen potilaan hoitopolkuun, joka sisältää toimenpideajan lisäksi varaustuotteet: laboratorio- ja kuvantamistutkimukset, ohjaukseen sekä jälkitarkastus lääkärin vastaanotolle.
3. Asiakas saa ilmoituksen hänelle varatusta toimenpideajasta ja avatuista ajanvarausoikeuksista. Ilmoitus voi olla esimerkiksi soitto ammattilaiselta, kirje, tekstiviesti tai heräte asiointipalvelusta / sovelluksesta.
4. Asiakas kirjautuu asiointipalveluun vahvasti tunnistautuneena.
5. Asiakas näkee asiointipalvelussa hänelle varatun toimenpideajan ja siihen liittyen mahdollisuuden varata laboratorio- ja ultraäänitutkimuksen, ohjaukseen sekä jälkitarkastuksen.
6. Asiakas siirtyy varaamaan vapaita laboratoriotutkimusaikoja.
7. Asiointipalvelu hakee laboratorion resurssienhallintajärjestelmästä valittua varaustuotetta vastaavat vapaita laboratoriotutkimusajat ja näyttää asiakkaalle kalenterin sääntöjen (esim. ajalliset riippuvuudet) mukaisista vapaista ajoista.
8. Asiakas valitsee yhden tarjotuista ajoista.
9. Asiakas syöttää ajanvaraukseen liittyvät perus- ja lisätiedot.
10. Asiakas tekee ajanvarauksen.

11. Asiakas valitsee haluavansa tekstiviestimuistutuksen varatun ajan lähestyessä.
12. Asiointipalvelu tarkistaa tiedot ja tekee ajanvarauspyynnön resurssienhallintajärjestelmään.
13. Resurssienhallintajärjestelmä varaa ajan palvelun toteuttamiseen tarvittavien resurssien (laboratoriohoitaja, vastaanottohuone) kalenterista.
14. Resurssienhallintajärjestelmä (tai asiointipalvelu) vie ajanvaraustiedot Kantaan ja liittää ne moniajanvaraukseen liittyvään palvelutapahtumaan.
15. Asiointipalvelu näyttää asiakkaalle tiedot onnistuneesta ajanvarauksesta.
16. Asiointipalvelu näyttää asiakkaalle edelleen päiväkirurgisen potilaan hoitopolkuun kuuluvat muut avoinna olevat varaustuotteet, ohjeteksteissä niihin liittyvät rajoitukset suhteessa jo varattuihin aikoihin ja potilasohjeet.
17. Asiakas voi toistaa muiden aikojen ajanvarauksen aiemmin kuvatun prosessin mukaisesti, koska asiointipalvelu on integroitunut myös muihin tarvittaviin resurssienhallinnanjärjestelmiin.

Jälkiehdot:

- Asiakkaalle on varattu ajat ja näytetty vahvistukset.
- Varattu-tilassa olevia ajanvarauksia kuvaavat ajanvarausasiakirjat ovat arkistointipalvelussa ja ne kuuluvat yhteen palvelutapahtumaan.
- Varatut ajat ovat resursseja hallinnoivissa järjestelmissä (varaustuotteiden ja resurssien kalentereissa).
- Ajanvarausten tiedot näkyvät asiakkaalle OmaKanta-palvelussa ja ajanvarauksen vastuuyksikön asiointipalvelussa.
- Ajanvarausten tiedot näkyvät asiakkaan tiedoissa häntä hoitaville ammattilaisille asiayhteyden puitteissa ammattilaisen perusjärjestelmän kautta (Kanta-palvelun kautta kaikissa yksiköissä, jotka ovat hoitamassa asiakasta, asiakkaan asettamien luovutuskieltojen ja tarvittaessa ostopalveluvaltuutusten puitteissa).
- Asiakas saa kunkin varatun ajan lähestyessä tekstiviestimuistutuksen, mikäli muistute on tilattu tai kuuluu ajanvarauksen vastuuyksikön toimintamalliin (varatusta ajasta muistuttaminen).
- Asiakas voi siirtää aikaa tai perua ajan ajanvarauksen vastuuyksikön noudattamien säännösten mukaisesti.
 - Siirto tai peruminen voi tapahtua siirtymällä OmaKannasta asiointipalveluun, kirjautumalla asiointipalveluun tai ottamalla puhelimitse yhteyttä vastuuyksikköön.
- Mikäli asiakas yrittää perua yhden moniajanvarauksiin kuuluvista ajanvarauksista, tietojärjestelmissä tai toimintamalleissa on huomioitava perumis- ja siirtotilanteissa moniajanvarauksen eri osien väliset riippuvuudet.