

Valtuustokysely – Leena Kostiainen (Kok.)

Korona-rokotusten ajanvaraus

Rokotusten ajanvaraus on epäonnistunut. Neuvontapuhelin on ruuhkautunut pahasti. Myös nettiajanvarauksessa on ollut ongelmia. Se on aivan liian vaikea monille vanhuksille, jotka eivät käytä verkkopankkitunnuksia.

Kaupunginvaltuustossa 14.12.2020 hyväksyttiin Kalle Kiilin ja Jouni Markkasen ym. valtuustoaloite digitalisaatiokehityksen johtamisesta Tampereen kaupungissa - Kalle Kiili ja Jouni Markkanen ym.

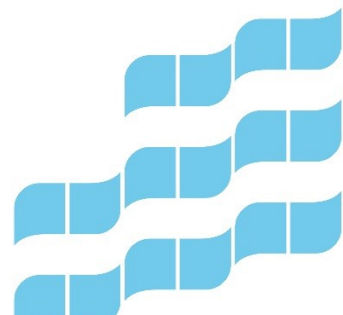
Valtuusto hyväksyi yksimielisesti toivomusponnen, jossa todetaan mm. näin:

”Tampere tavoittelee digitaalisten palvelujen kehityksessä asiakaslähtöisyyttä ja tehokkaita toiminnan prosesseja.

Voimakkaasti kasvavana ja kehittyvänä kaupunkina Tampere pyrkii nopealla aikataululla toteuttamaan kattavasti digitaalisia palveluita kuntalaisille. Palveluissa pyritään innovatiivisiin, nykyaikaisiin ja käyttäjäystävällisiin ratkaisuihin.”

Korona-rokotusten ajanvarausjärjestelmä ei täytä mitään näistä tavoitteista.

1. Miksi nettiajanvarauksessa tarvitaan vahva tunnistautuminen? Esimerkiksi Taysin ja yksityisten lääkäriasemien ajanvarauksissa ei tarvita vahvaa tunnistautumista?
2. Miksi puhelinajanvaraus on ollut tukossa? Miksi vastauspuheluita ei soitettu? Onko vika ollut järjestelmässä vai työvoiman riittämättömyydestä?
3. Mitä kaupunki aikoo tehdä, jotta kuntalaiset saavat palvelun sujuvasti sekä puhelimen että netin välityksellä?



1. Miksi nettiajanvarauksessa tarvitaan vahva tunnistautuminen? Esimerkiksi Taysin ja yksityisten lääkäriasemien ajanvarauksissa ei tarvita vahvaa tunnistautumista?

Ajanvaraustietojen katsotaan olevan osa potilasasiakirjoja (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298). Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (9.2.2007/159) säättää, kuinka asiakastietoja käsitellään sähköisesti. Lain 8§ säädetään tunnistamisesta, jossa todetaan, että asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä asiakas, sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palvelujen antaja, muu asiakastietojen käsittelyn osapuoli ja näiden edustajat sekä tietotekniset laitteet tulee tunnistaa luotettavasti.

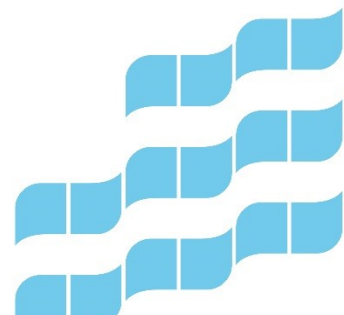
Potilastietoja käsittelevien henkilöiden, palvelujen antajien, tietoteknisten laitteiden sekä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen tunnistaminen edellyttää lisäksi todentamista.

Laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (7.8.2009/617) säädetään, että vahvan sähköisen tunnistamisen tulee aina perustua tunnistusvälineisiin, joiden avulla tunnistautuja voidaan yksiselitteisesti tunnistaa ja joita ainoastaan tunnistusvälineen oikeutettu haltija voi onnistuneesti käyttää.

Valtion hallintoviranomaisten ja virastojen, laitosten ja liikelaitosten sekä kunnallisten viranomaisten tulee tarjota lakisääteisiin palveluihin liittyvä tunnistautuminen Suomi.fi-tunnistus-palvelulla. Palvelu mahdollistaa vahvan tunnistautumisen verkossa mobiilivarmenteella, verkkopankkitunnuksilla sekä varmennekorteilla (henkilökortti, organisaatiokortti, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortti).

Osa palveluntarjoajista tarjoaa ajanvarauspalveluja muun muassa henkilötunnukseen, etunimeen ja sukunimeen perustuen. Henkilötunnuksen käyttämistä ei kuitenkaan suositella luotettavaksi tavaksi tunnistaa henkilö, koska:

- Henkilötunnuksen kysyminen ei ole luotettava tapa selvittää esimerkiksi puhelimesta tai internetissä asioivan henkilöllisyyttä. Henkilötunnus voi olla tiedossa myös muilla kuin



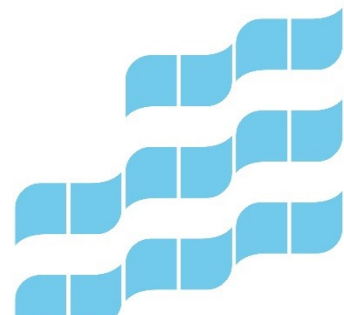
asianomaisella itsellään. Henkilötunnusta ei ole tarkoitettu henkilöiden tunnistamiseen vaan yksilöimiseen. (<https://tietosuoja.fi/usein-kysyttya-henkilotunnus>)

- Rekisterinpitäjä ei saa rakentaa tunnistamiskäytäntöjään yksinomaan henkilötunnuksen ja nimen kysymisen varaan. Henkilötunnusta saa kuitenkin kysyä yhtenä tietona muiden joukossa, kun henkilö soittaa esimerkiksi yrityksen asiakaspalveluun, terveydenhuollon toimintayksikköön tai viranomaiselle. (<https://tietosuoja.fi/usein-kysyttya-henkilotunnus>)
- Vastaamon tapaus on pakottanut ottamaan tarkasteltavaksi käytäntöjä, joissa palveluita käytetään ilman vahvaa tunnistamista. Digi- ja väestötietovirasto (DVV) antaa vahvan suosituksen, että kaikissa verkkopalveluissa tulisi käyttää henkilöllisyyden varmistamisen hyviä käytäntöjä eli vahvaa tunnistautumista joko pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Näin toimimalla voidaan huonontaa identiteettivarkauksien onnistumisen mahdollisuuksia. (<https://dvv.fi/-/digi-ja-vaestotietoviraston-vahva-suositus-vahvan-tunnistamisen-palveluiden-kayttamiselle>)

Pääsääntöisesti kaikki kunnat ja kuntayhtymät käyttävät koronarokotuksiin liittyvässä ajanvarauksessaan vahvaa tunnistamista. Tiedossa ei ole yhtään toimijaa, joka toimisi toisin.

OmaTays, joka on Taysin sähköinen asiointipalvelu, käyttää vahvaa tunnistamista. Fimlab ei käytä tällä hetkellä ajanvarauspalvelussaan vahvaa tunnistamista. He ovat kuitenkin siirtymässä vahvan tunnistamisen menetelmään viimeistään vuoden sisällä. Rajoittavana tekijänä on ollut ajanvarausjärjestelmä, joka ei ole tukenut vahvaa tunnistamista. HUS laajensi vastaavaa ajanvarausjärjestelmää koronarokotuksiin, ottamalla vahvan tunnistuksen käyttöön koko toimialueellaan. Yksityisillä lääkäriasemilla tilanne vaihtelee. Terveystalo siirtyi 6.2.2020 ja Oral 15.12.2020 vahvaan tunnistamiseen ajanvarauksessa.

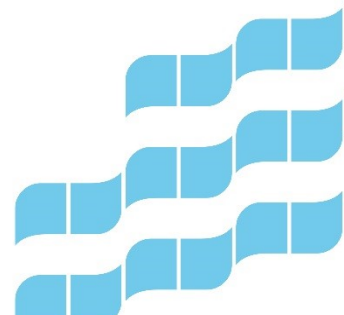
STM ja THL ovat antaneet rokotusjärjestyksen ja ohjeet siihen, missä järjestyksessä eri ryhmien rokotukset tulee toteuttaa. Jotta rokotukset etenisivät esitetyllä tavalla, on rokotettava voitava



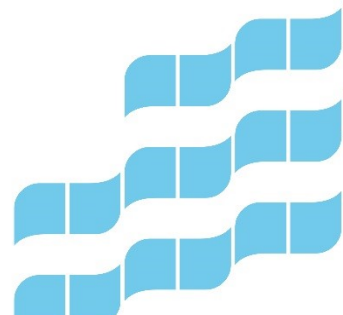
tunnistaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Sähköisesti rokotusajan voi varata Ratinan rokotusyksikköön sekä terveysasemille. Edellä mainittuihin lakipykäliin ja vahvoin suosituksiin perustuen, käytämme vahvaa tunnistamista. Lisäksi vahvan tunnistautumisen avulla varmennamme henkilön iän ja asuinpaikan rokotuksen saamista varten.

Pelkän henkilötunnuksen käyttäminen sisältäisi useita riskejä. Ilman vahvaa tunnistautumista toisen henkilötietojen väärinkäyttö rokotusajan varaamiseksi sekä tahallinen virhetietojen syöttäminen ajanvarauspalvelun hidastamiseksi tai halvaannuttamiseksi olisi helpompaa. Vahvan tunnistautumisen puuttuminen voisi lisätä tietojen kalasteluyrityksiä, mikä johtaisi pahimmillaan henkilötunnuksen ja muiden henkilötietojen joutumisen väärin käsiin. Olisi mahdollista, että tamperelaisia lähestyttäisiin viesteillä, joissa asukasta kehoitettaisiin kirjautumaan henkilötunnuksellaan rokotusajanvaraukseen. Viestissä olevaa linkkiä klikkaamalla avautuisivat verkkosivut, jotka näyttäisivät kaupungin sivuilta. Pahimmillaan kyseessä olisi henkilötietoja kalasteleva taho, joka aikoo käyttää annettuja tietoja rikolliseen tarkoitukseen.

Tampereen kaupunki on ottanut lyhyessä ajassa käyttöönsä kaksi sähköistä ajanvarausjärjestelmää koronarokotuksia varten. Ratinan rokotusyksikön ajanvarauksissa hyödynnetään Palveluohjain-palvelua, kun taas terveysasemille tehtävissä ajanvarauksissa Pegasos-potilastietojärjestelmään integroituja sähköisiä terveyspalveluita. Palveluohjain on nykyaikainen ja helppokäyttöinen palvelu. Vaikka Pegasoksen sähköiset terveyspalvelut on teknisenä ratkaisuna vanhempi, on sen käyttö suhteellisen yksinkertaista. Sähköisten ratkaisujen käyttöönotot ovat valtuustokyselyssä mainitun toivomusponnen hengen mukaisia ja edistävät Tampereen strategian tavoitetta siitä, että kaikki kuntalaiset voisivat käyttää ensisijaisesti digitaalisia palveluja. Palvelujen käytön helpottamiseksi Tampereen kaupunki liittää ajanvaraussivun yhteyteen ohjeet ajanvarauksen tekemisestä molemmissa ratkaisuissa.



On valitettavaa, että erityisesti ikääntyneille käyttäjille vahva tunnistaminen aiheuttaa hankaluuksia. Pankkitunnusten lisäksi vahvassa tunnistautumisessa on mahdollista käyttää varmennekorttia tai mobiilivarmennetta. Rokotusaika on mahdollista varata myös puhelimitse.

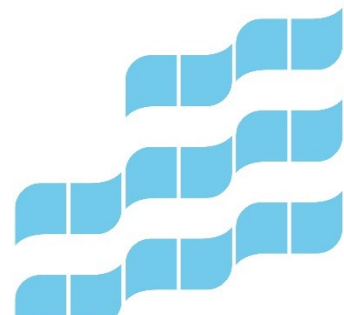


2. Miksi puhelinajanvaraus on ollut tukossa? Miksi vastauspuheluita ei soitettu? Onko vika ollut järjestelmässä vai työvoiman riittämättömydestä?

Koronarokotusten puhelinpalvelu järjestetään pääasiassa osana terveystalouden neuvonnan (03 5657 0023) toimintaa. Terveystalouden neuvontaan soittaessaan kuntalainen valitsee, haluaako hän puhelun yhdistyvän terveystalouden neuvontaan, koronainfoon vai koronarokotuspalveluun. Palvelu on jaettu tällä hetkellä kolmeen osaan, jotta välitön yhteydenpäänti ja hoidon tarpeen arvio taataan kuntalaisille. Puhelinpalvelu on avoinna joka päivä kello 7–22.

Koronarokotuspalvelussa asiakas voi varata ajan rokotukseen tai kysyä koronarokotusta tai koronarokotetta koskevista asioista. Palvelun luonne vaatii, että henkilökunta koostuu terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Kuntalaiset ovat voineet olla myös yhteydessä suoraan omiin terveysasemiinsa, mutta asemien välittömän yhteydenpääntin ja hoidon tarpeen arvioinnin takaamiseksi kuntalaisia on kuitenkin ohjattu soittamaan koronarokotusten puhelinajanvarauksen osalta terveystalouden neuvontaan.

Terveystalouden neuvonnan sairaanhoitajien ydintehtävä on arvioida soittajan hoidon tarve, antaa hoito-ohjeita ja tarvittaessa ohjata soittaja kulloinkin kyseeseen tulevaan hoitopaikkaan. Lisäksi sama henkilöstö huolehtii ympärivuorokautisen päivystysavun 116 117 tuottamisesta terveystalouden neuvonnan aukioloaikana. Alkuvuoden 2021 äkillisten poissaolojen vuoksi terveystalouden neuvonnan ydintehtäviä on jouduttu priorisoimaan. Normaalisti terveystalouden neuvonnan aamuvuorossa tavoitteena on, että paikalla on yhdeksän työntekijää. Nyt pitkistä ja päällekkäisistä poissaoloista johtuen työntekijöitä on ollut pahimmassa tapauksessa paikalla vain puolet, mikä on selkeästi vaikuttanut puhelinpalvelun ruuhkautumiseen. Koronarokotusten puhelinpalveluun on rekrytoitu lisää henkilökuntaa vuoden 2021 alusta lähtien ja poissaolojen sattuessa on mahdollisuuksien mukaan hyödynnetty sijaisia.



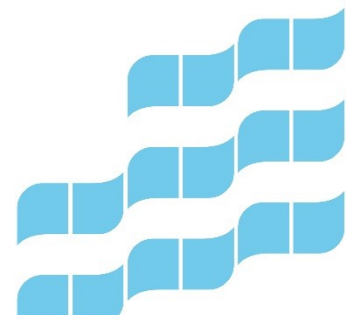
Henkilöstön poissaolojen rinnalla rokotusten käynnistyminen on aiheuttanut ennakoimattoman suuren palvelukysynnän (kuva 1).



Kuva 1. Koronarokotusten puhelinpalvelun puhelumäärät 1.–14.3.2021

Kuvasta 1 käy ilmi, että 75–79-vuotiaiden koronarokotusten puhelinajanvarauksen avauduttua 10.3. mikään henkilöstömäärä ei olisi ollut riittävä vastaamaan oikea-aikaisesti kaikkiin saapuneisiin puheluihin. Puheluita kyseiseen palveluun soitettiin yli 26 000 kappaletta ja eri soittajia oli yli 3500. Puhelinjärjestelmän takaisinsoitto-ominaisuutta ei myöskään olisi ollut viisasta ottaa laajasti käyttöön, koska tuhansien eri soittajien kontaktointi saman päivän aikana ei olisi ollut mahdollista. Suurin kysyntä rauhoittui nopeasti, kun jo seuraavana päivänä 11.3. puheluita soitettiin samaan numeroon yli 7400 kappaletta ja 12.3. puheluita kertyi enää hiukan alle 1700 kappaletta. Palvelun ruuhkautumisesta huolimatta sunnuntaihin 14.3. mennessä jo noin viidennes soittajista oli saanut vähintään kerran yhteyden palveluun.

Teknisesti puhelinajavarauksjärjestelmä ei aseta rajoitteita toiminnalle. Puhelinoperaattorin palvelussa on valitettavasti ollut ajoittaisia toimintahäiriöitä.



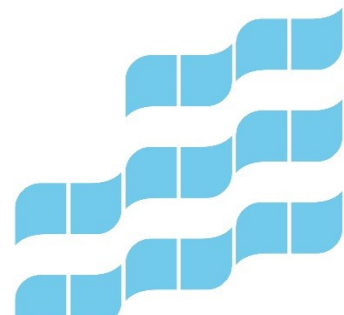
3. Mitä kaupunki aikoo tehdä, jotta kuntalaiset saavat palvelun sujuvasti sekä puhelimen että netin välityksellä?

Tampereen kaupunki pyrkii ulkoisella viestinnällään ja tiedottamisellaan hallitsemaan palveluihin kohdistuvia yhteydenottoja esimerkiksi lisäämällä kuntalaisten tietoa rokotuksista. Ydinviesti on, että kaikki halukkaat tulevat saamaan rokotuksen. Valitettavasti rokotteiden saatavuus varmistuu tällä hetkellä vain viikko kerrallaan. Tästä johtuen emme tee laajamittaisesti ajanvarauksia vielä vahvistamattomien rokote-erien osalta.

Yhteydensaannin parantamiseksi henkilöstöä on rekrytoitu rokotusajanvaraukseen ja purkamaan kertyneitä takaisinsoittoja. Korona-ajanvarauksen puhelinpalvelussa toimiminen vaatii terveydenhuollon ammattihenkilön koulutuksen turvallisen ja laadukkaan prosessin takaamiseksi. Tavoitteena on rekrytoida ensisijaisesti lähihoitajia. Vuoden alusta lähtien palveluun on rekrytoitu 10 uutta työntekijää, mikä tarkoittaa kolmanneksen lisäystä terveyspalvelujen neuvonnan henkilöstöön. Lisäksi lääketieteen opiskelijoita rekrytoidaan puhelinajanvaraukseen, neuvontaan ja koronajäljitystyöhön. Yllättäviin kysyntähuippuihin varaudutaan ylimääräisellä työntekijäresurssilla, joka on tarvittaessa kutsuttavissa töihin saman päivän aikana.

Takaisinsoittopalvelun käyttöönotto on teknisesti mahdollista. Pyrimme pitämään takaisinsoiton käytössä. Koska takaisinsoittojen toteutumista varten tulee olla käytettävissä riittävä määrä henkilökuntaa, takaisinsoitto saatetaan joutua kytkemään pois päältä, mikäli palvelulupausta ei pystytä lunastamaan. Pyrimme myös jatkossa kertomaan puhelintiedotteissa rokoteaikojen ajantasaisesta saatavuudesta. Tällä tavalla ennakoimme ajankohtia, jolloin aikoja ei kuitenkaan olisi varattavissa rokotteiden saatavuudesta johtuen.

Tampereen kaupunki pyrkii porrastamaan ikäryhmät, joille rokotusajanvaraus avataan. Seuraava rokotettava ikäryhmä, 70–74-vuotiaat, käsittää noin 13 000 kuntalaista. Ajanvaraus



tälle uudelle ryhmälle avataan syntymävuosittain. Luonnollisesti myös uutta ikäryhmää vanhemmille ikäryhmille tarjotaan edelleen ajanvarauksia. Rokotteita on seuraavassa rokotetoimituksessa saapumassa vain noin 3000 kappaletta. Pyrimme vaikuttamaan siihen, että Tampere saa osansa Pirkanmaan sairaanhoitopiirille allokoituista rokotteista. Huhtikuun puolivälissä 2021 rokotteita on luvassa noin 4500 kappaletta viikossa. Rokotteiden saatavuudesta johtuen emme pysty välittömästi tarjoamaan rokotteita kaikille halukkaille. Yksikään kuntalainen ei kuitenkaan tule jäämään ilman rokotetta vasten tahtoaan.

Puhelinpalvelun kuormituksen vähentämiseksi pyrimme ohjaamaan asiakkaita sähköisen ajanvarauksen käyttämiseen. Verkkoajanvarauksessa rokotusaikojen loppuminen käy molemmissa palveluissa ilmi välittömästi palveluun kirjautumisen jälkeen. Pidämme tiedot rokotusaikojen saatavuudesta esillä verkkosivuillamme ja pyrimme lisäämään niiden näkyvyyttä myös muissa medioissa. Puhelinajanvarauksen tiedottamista pyrimme parantamaan lisäämällä palveluun puhelintiedotteita, jotka kertovat kulloinkin vallitsevasta tilanteesta. Porrastamme seuraavan ikäryhmän eli 70-74 vuotiaiden (1951–1947 syntyneiden) ajanvarausten aloituksen niin, että ennakoituun kysyntään voidaan paremmin vastata.

