



UNIVERSITY OF KUOPIO

SOSIAALIHUOLLON ASIAKASASIAKIRJOJEN RAKENTEET

Terveydenhuollon ATK-päivät
Jyväskylä 26.5.2009

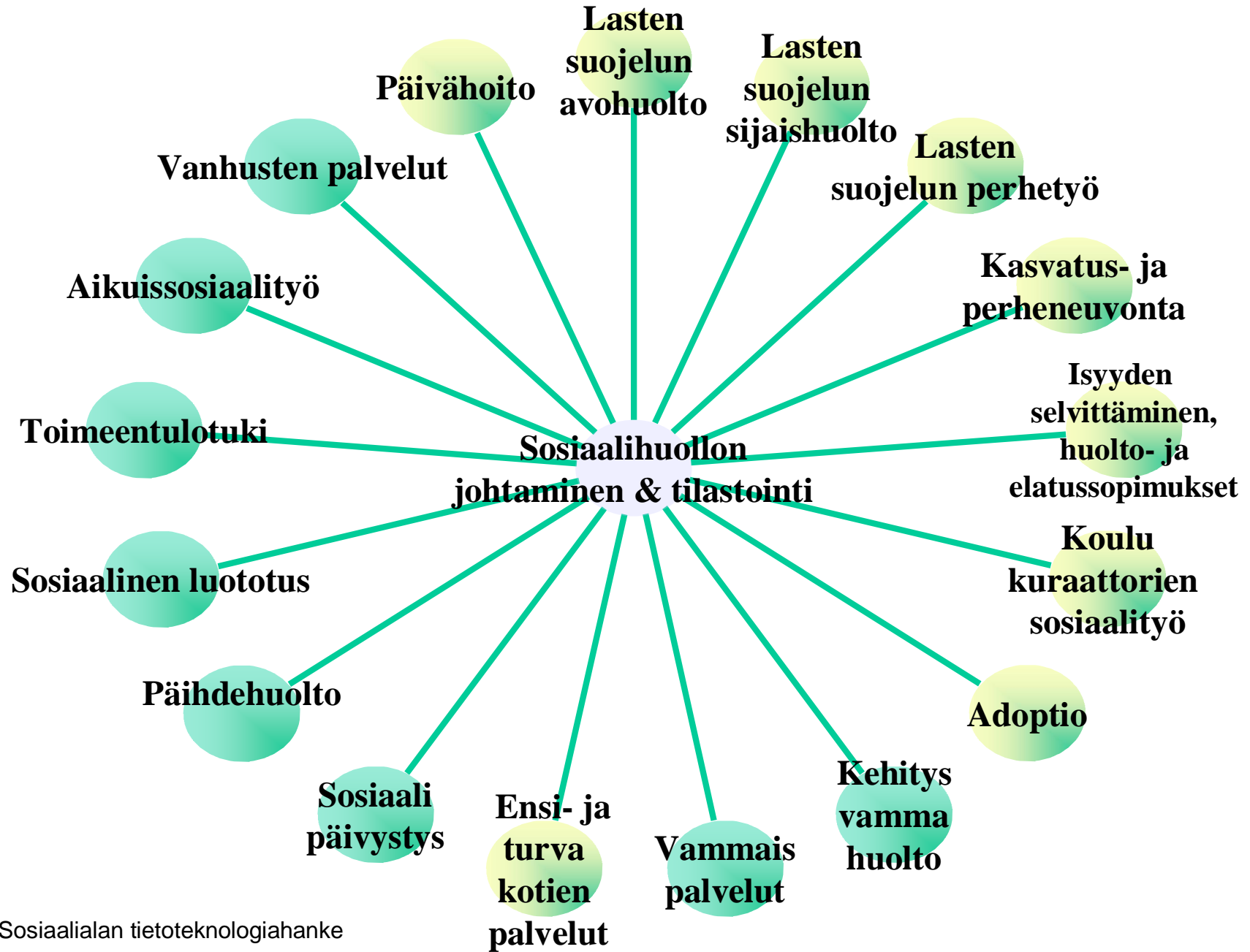
Päivi Tossavainen
Projektitutkija
Shiftec-tutkimusyksikkö
Kuopion yliopisto

Esityksen rakenne

- asiakirjamääritystyön tausta
- sosiaalihuollon palvelutehtävät ja asiakas
- lainsäädäntö asiakasasiakirjoista
- asiakirjojen käsittely ja luonne
- hankkeen asiakirjamääritykset
- nyt ja tulevaisuudessa
- haasteita ja pohdittavaa

Asiakirjamääritys

- toteutetaan Tikesos-hankkeen Sisältömääritykset-osahankkeessa
- luodaan:
 - Yleiset asiakirjarakenteet
 - Palvelukohtaiset asiakirjarakenteet
- jotta sähköiset asiakirjat ja sähköinen arkisto palvelisivat sosiaalihuollon asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeita
- rakennemäärittely tehdään palvelukohtaisten perusmääritysten mukaan ja yhteydessä hankkeen muihin tehtäviin (palveluprosessit, tietomallinnus ja tekniset määritykset)





Sosiaalihuollon palvelutehtävät

asiakkaan asiointiperuste = henkilökohtainen
syy palvelun hakemiseen

↪ palvelutarpeen määrittely

↪ palvelutarvetta vastaava palveluperuste =
palveluperustetta säätelevä normi

↪ konkreettinen palvelutehtävä

↪ tilanteen edellyttämä palvelumuoto



Esimerkki edellisestä

- asiointiperuste = tulottomuus (esim. työt päättyneet)
- palvelutarve = taloudellisen neuvonnan ja tuen tarve
- palveluperuste = toimeentulotukilaki
- palvelutehtävä = toimeentulotuki
- palvelumuoto = taloudellinen neuvonta, elämäntilanteen selvittely, toimeentulotuen myöntäminen

Asiakas sosiaalihuollossa

- asiakkuus on monitahoinen ja asiakkuuskäsite on nähtävä sisällöltään laajana
- asiakkuus kattaa kaikki ne henkilöt jotka
 - hakevat tai käyttävät sosiaalihuollon palveluja tai saavat sosiaalihuollon etuuksia
 - saavat palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta tai neuvontaa
- asiakkuus sisältää myös ne tilanteet, joissa asiakkaaseen kohdistetaan hänen tahdostaan riippumattomia toimenpiteitä
- asiakkaana on luonnollinen henkilö eli yksilö tai perhe (myös lapsi tai holhoustoimilain mukaisesti vajaavaltaiseksi julistettu täysi-ikäinen henkilö)



Lainsäädäntö sosiaalihuollon asiakirjojen taustalla

- nykyinen lainsäädäntö ei ohjeista sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen muodostamista ja sisältöä millään yksittäisellä säädöksellä
- asiakirjojen käsittelyn periaatteet rakentuvat yleisistä hallintotoimintaa ohjaavista säädöksistä:
 - laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999),
 - asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
 - hallintolaki (434/2003)
 - henkilötietolaki (523/1999)
 - laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
 - laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Sosiaalihuollon asiakirja

- sosiaalihuoltoon liittyvä, sosiaalihuollon järjestämisen ja toteuttamisen yhteydessä käytettävä, laadittu, hankittu tai saatu asiakirja, joka sisältää asiakasta tai muuta yksityistä henkilöä koskevaa tietoa
- sosiaalihuollon eri tehtävien yhteydessä muodostuvista asiakirjoista ja tiedoista muodostuu henkilötietolain tarkoittamia henkilörekistereitä

Viranomaisen asiakirja (=sosiaalihuollon asiakasasiakirja)

- viranomaisen hallussa
- viranomaisen tai sen palveluksessa olevan laatima
- toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa
- voi olla kirjallinen ja kuvallinen esitys tai tekninen tallenne (päätös, esitys, selvitys, suunnitelma, lausunto, hakemus, ilmoitus, kantelu, taulukko, kuva, piirros, sähköinen asiakirja, videointi, ääninauhoite)

Asiakasasiakirjojen käsittely

- hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti
- asiakasasiakirjat salassapidettävää tietoa
- asiakastiedon käsittelyssä asiakkaan suostumus lähtökohtana
- sosiaalihuollon laaja tiedonsaantioikeus
- vain palvelutarpeen kannalta riittävä ja tarpeenmukainen tieto kerätään

Asiakirjojen luonnehdinta

- hallinnolliset asiakirjat liittyvät sosiaalihuollon asiakasta koskevaan viranomaisen ratkaisuun eli hallintopäätökseen
 - tiedoksianto ja mahdollinen muutoksenhakuohje
- palvelun toteutukseen liittyvät asiakirjat
 - hallintopäätöksen toteutus tai muut palvelut
- päätösprosessi ja palvelun toteuttamisen prosessi usein rinnakkaisia

Asiakirjamääritykset hankkeessa

- asiakirjojen ydintiedot asiakkaasta ja palvelunantajasta kaikissa asiakirjoissa
- asiakirjojen yleinen rakenne, miten asiakirja rakentuu:
 - konteksti: mikä toiminta tai tehtävä, kuka asiakas, mikä palveluntaja?
 - rakenne: miten asiakirja rakentuu, mitä tyyppiä se on?
 - sisältö: mitä asiakirjalla halutaan ilmaista?
- yleiset asiakirjatyypit
- palvelukohtaisten asiakirjojen rakenne ja sisältö
- eli yleisestä erityiseen tietorakenteeseen

Asiakirjatyytit

- tyypiluokitus käsittää sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä käytettävät samoihin tyyppeihin kuuluvat asiakirjat, joilla on yhdenmukainen yleisrakenne
- samantyyppiset asiakirjat kuuluvat samaan tyypiluokkaan
- tunnistettuja asiakirjatyyppinä 18

Asiakirjatyytit tyypitellen

- palvelupäätöksiin ja –sopimukseen liittyvät: hakemus, laskelma, päätös, sitoumus, sopimus
- tiedon keruuseen liittyvät: tiedustelu, pyyntö
- tiedon keruuseen ja jäsentämiseen liittyvät: arvio, kertomus, suunnitelma, selvitys, raportti, selostus
- tiedon välittämiseen liittyvät: todistus, ilmoitus, kutsu, lausunto, suostumus



Asiakirjan sisällön rakenne

- asiakirjojen sisältöosan rakenteistaminen -> sisällössä käytettävät yhtenäiset tietorakenteet (kaikissa palveluissa, osassa palveluja, palvelutehtävän sisällä)
- eritasoiset vaatimukset:
 - ns kaavalomakkeet: ministeriö vahvistaa asiakirjojen tietosisällöt ja tietojen esittämisjärjestyksen
 - määräyksenalaiset asiakirjat: tietosisältöön liittyy osittaisia määräyksiä, lakeja tai asetuksia, mutta niiden esittämismuotoa tai järjestystä ei ole määrätty
 - tyyppimääritellyt asiakirjat: ainoastaan asiakirjan tyyppi on määrätty
 - toiminnan muovaamat asiakirjat

Asiakirjat nyt –ja tulevaisuudessa, mikä muuttuu?

- asiakirjat moninaisia, säilytysajat kirjavia, usein avoimeksi jäävä asiakkuus
 - asiakkuuden päättäminen, asiakirjan allekirjoitus ja tallennus, arkistoinnin yhdenmukaisuus, säilytysajat
- asiakkaan tietojen kysely naapurikunnasta, olennaisen tiedon löytäminen työlästä
 - asiakirjat yhtenevissä asiakirjarakenteissa arkistossa, tarvittavan tiedon löytäminen sujuvampaa
- asiakas usein palvelujen kohteena
 - asiakkaalla omien tietojen katseluoikeus ja palvelun etenemisen seuranta



Haasteita ja pohdittavaa

- nykyisten ja vanhojen asiakastietojen hallinta
- tietoturvallisuus ja käyttöoikeudet
- paperimuotoista tietoa on edelleen ja tulee myös olemaan, miten sovitetaan yhteen?
- toimivan asiakastietojärjestelmän rakentaminen
- tiedon luonne, mitä kirjataan ja arkistoidaan, kirjaamisen sisällön ja tietohallinnon kehittäminen
- sosiaalihuollon laaja-alaisuus, sosiaalinen ei koske koskaan vain yksilöä -> asiakasasiakirjat sisältävät myös tietoja yksilön lähipiiristä (sosiaalityön kohde = vuorovaikutus yksilön ja hänen ympäristönsä välillä)
- asiakkaat eivät ole sähköisiä
- sosiaalityö on ihmisten keskeistä vuorovaikutusta, asiakirjat ovat vain sen dokumentointia



UNIVERSITY OF KUOPIO

Kiittäen,

Päivi Tossavainen
Projektitutkija
Shiftec-tutkimusyksikkö
Terveystalouden ja
-talouden laitos
Kuopion yliopisto
p. 040 355 2793
paivi.tossavainen@uku.fi

www.tikesos.fi



Pentti Pesonen. Kuukauden luontokuva 8/2004.
Suomen luonnonvalokuvaajat.