



Asiakkuuden (ja asian) hallinta sosiaalihuollossa

Muutostarpeet asian- ja asiakkuudenhallinnan asiakirjoihin 2021

Antero Lehmuskoski ja Niina Häkälä

3.12.2020

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Taustaa: sosiaalihuollon asia ja asiakkuus

- **Sosiaalihuollon asia** tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalihuollon tarve tulee muutoin tietoon (SHL 34.1 §)
- Kun asia tulee vireille, alkaa **sosiaalihuollon asiakkuus** (SHL 34.2 §)
- Kaikki **asiakastiedot** kuuluvat johonkin vireille tulleeseen asiaan
- Asia käsitellään aina jossain **sosiaalihuollon palvelutehtävässä**
- Asia voi koskea **yhtä tai useampaa henkilöä**, esim. perhettä (yhteinen asia)
- Jos asia koskee koko perhettä, jokainen perheenjäsen on **sosiaalihuollon asiakas**
- **Palvelutehtävän asiakkuudesta** ei ole säännöksiä muuta kuin lastensuojelulaissa

Taustaa: lastensuojeluasia ja -asiakkuus

- **Lastensuojeluasia** on sosiaalihuollon asia, jonka käsittely kuuluu lastensuojeluun
- Lastensuojeluilmoituksen tai -hakemuksen saapuminen on lastensuojeluasia (LSL 26.1 §)
- **Lastensuojelun asiakas** on aina sosiaalihuollon asiakas
- Kun lastensuojeluasia tulee vireille, **syntyy sosiaalihuollon asiakkuus** (ellei sitä ole entuudestaan)
- **Lastensuojeluasiakkuus** alkaa sitten, kun palvelutarpeen arvioinnissa todetaan että lapsi on lastensuojelun tarpeessa, tai ryhdytään kiireellisiin tukitoimiin tai annetaan lastensuojelun palveluja (LSL 27.1 §)
- Lastensuojeluasiakkuus merkitään lasta koskeviin **lastensuojeluasiakirjoihin** (LSL 27.3 §)



Asiakkuudenhallinnan haasteet

Asiakkuusasiakirjan sisältö Sosmetassa

Asiakirjarakennemäärittely Muutoshistoria Ohjeet Kontekstitiedot Sulje kaikki

1	Asiakkuuden yksilöintitunnus	Tunnus	
2	+ Asiakas	Yksityishenkilö	PAKOLLINEN
56	+ Asiakkaaseen liittyvät henkilöt	Henkilö	TOISTUVA
88	- Asiakkuuden tiedot	Otsikko	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKUUS
89	Vanha asiakkuus	Kytkin	
90	Asiakkuuden alkamispvm	Pvm	PAKOLLINEN
91	Asiakkuuden päättymispvm	Pvm	
92	Palvelunjärjestäjän nimi	Teksti	
93	Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	Tunnus	
94	+ Palveluista vastaava työntekijä	Ammattihenkilö	TOISTUVA
108	- Palvelutehtävän asiakkuus	Palvelutehtävän asiakkuus	PALVELUTEHTÄVÄN ASIAKKUUS
109	Palvelutehtävä	Koodi	PAKOLLINEN
110	Palvelutehtävän asiakkuuden alkamispvm	Pvm	PAKOLLINEN
111	Palvelutehtävän asiakkuuden päättymispvm	Pvm	
112	Asiakkuus on aktiivinen	Kytkin	PAKOLLINEN
113	+ Palvelunjärjestäjän palveluyksikkö	Palvelunjärjestäjä	PAKOLLINEN TOISTUVA
131	+ Palveluntuottaja	Palveluntuottaja	TOISTUVA

Haaste 1:

Asiakkuusasiakirja VS lastensuojelulain säännös

Esimerkki: lastensuojeluilmoitus saapuu

- luodaan asia-asiakirja
- merkitään se kuuluvaksi lastensuojeluun
- liitetään lastensuojeluilmoitus avattuun asiaan
- asiakkuusasiakirjaan merkitään **lastensuojelu** ”Palvelutehtävän asiakkuus” -kohtaan
- Arkisto tarkastaa, että asia- ja asiakkuusasiakirjaan on merkitty sama palvelutehtävä
- Ilman näitä merkintöjä asiakirjoja ei voi tallentaa Kantaan
- Lastensuojeluasian vireille tulon seurauksena asiakkuusasiakirjaan merkitään siis lastensuojelun asiakkuus alkaneeksi vastoin LSL 27.1 §:ää
- Merkintä näkyisi myös asiakkaalle 0 makannassa

Haaste 2:

Avo-, sijais- ja jälkihuollon kirjaaminen

- **Asiakasasiakirjoissa ei ole kohtaa**, jossa voisi ylläpitää tietoa siitä, onko lapsi avohuollon, sijaishuollon vai jälkihuollon asiakkaana
- Asiakkuusasiakirjaan sitä ei voi merkitä, koska tieto kuuluu lastensuojelun asiakastietoihin
- Tieto voi muuttua useita kertoja asiakkuuden aikana, ajantasainen tieto tarvitaan
- Tietoa käytetään myös rekisteritiedon keruussa

Haaste 3:

Asiakkuusasiakirjan päivittäminen

- Asiakkuusasiakirja sisältää mm. asiakkaan perustiedot, sosiaalihuollon asiakkuuden tiedot, eri palvelutehtävien tiedot, palveluntuottajien tiedot ja palveluyksiköiden tiedot
- Asiakkuusasiakirjan tietosisältö on laajentunut, jolloin sen ylläpitämiseen ajantasaisena kohdistuu yhä enemmän vaatimuksia
- Asiakkuusasiakirjaa käytetään lisäksi esim. asiayhteyden ja rekisterinkäyttöoikeuden todentamiseen

Ratkaisuehdotus: muutokset asiakkuusasiakirjaan

- Luovutaan **Palvelutehtävän asiakkuus** -termin käytöstä asiakkuusasiakirjassa
- Korvataan se esim. **Sosiaalihuollon palvelutehtävä** -termillä
- Asiakkuusasiakirjalla ylläpidettäisiin
 - Tietoa **sosiaalihuollon asiakkuuden** alkamisesta ja päättymisestä
 - Tietoa siitä, missä palvelutehtävissä asiakkaalla on asioita käsiteltävänä
 - Tietoa siitä, kuka toimii asiakkaan omatyöntekijänä
- Osan nykyisestä sisällöstä voisi siirtää muihin asiakirjoihin

Ratkaisuehdotus: asiakkuusasiakirja

Asiakirjarakennemäärittely Muutoshistoria Ohjeet Kontekstitiedot Sulje kaikki

1	Asiakkuuden yksilöintitunnus	Tunnus	
2	+ Asiakas	Yksityishenkilö	PAKOLLINEN
56	+ Asiakkaaseen liittyvät henkilöt	Henkilö	TOISTUVA
88	- Asiakkuuden tiedot	Otsikko	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKUUS
89	Vanha asiakkuus	Kytkin	
90	Asiakkuuden alkamispvm	Pvm	PAKOLLINEN
91	Asiakkuuden päättämispvm	Pvm	
92	Palvelunjärjestäjän nimi	Teksti	
93	Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	Tunnus	
94	+ Palveluista vastaava työntekijä	Ammattihenkilö	TOISTUVA
108	- Sosiaalihuollon palvelutehtävä	TK Palvelutehtävä	PALVELUTEHTÄVÄ
109	Palvelutehtävä	Koodi	PAKOLLINEN
110	Asioiden käsittelyn alkamisaika	Pvm	PAKOLLINEN
111	Asioiden käsittelyn päättämisaika	Pvm	
112	Palvelutehtävässä on avoimia asioita	Kytkin	PAKOLLINEN
113	+ Palvelunjärjestäjän palveluyksikkö	Palvelunjärjestäjä	PAKOLLINEN TOISTUVA
131	+ Palveluntuottaja	Palveluntuottaja	TOISTUVA

Ratkaisuehdotus: lastensuojelun asiakkuuden hallinta

Erotetaan lastensuojelun asiakkuus omaksi asiakkuuden hallinnan kokonaisuudekseen.

Määritellään erillinen **lastensuojelun asiakkuuden hallinnan asiakirja**, jolla ylläpidetään lastensuojelun keskeisiä tietoja:

- 1) Lastensuojelun asiakkuuden alkaminen ja päättyminen
 - 2) Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja työpari
 - 3) Siirtymät avo-, sijais- ja jälkihuollon välillä ym.
- ✓ Asiakirja on päivittyvä ja tietyiltä osin myös kumuloituva asiakkuusasiakirjan tavoin



Asianhallinnan muutostarpeita

Asia-asiakirjan kehittämistarpeita?

- Asian vireilletulosta tehdään kertomusmerkintä → voisiko tämän hoitaa asia-asiakirjassa?
- Palveluntuottajan asiayhteys ja rekisterinkäyttöoikeus liittyvät asian ratkaisuun → voisiko asia-asiakirjaa hyödyntää tässä?
- Sosiaalipalvelun toteutus liittyy aina asiaan. Sen alkamisesta ja päättymisestä tehdään erilliset kertomusmerkinnät → olisiko loogisempaa tehdä kirjaus asian tietoihin?



Mahdollisia skenaarioita

SKENAARIO 1

Minimaalisten muutosten malli

UUSI



Asiakkaan perustiedot
Asiakkuuden perustiedot
Asiayhteyden todentaminen
Rekisterinkäyttöoikeus

Asian käsittelyn seuranta

Lastensuojelun perustiedot

SKENAARIO 2

Asianhallinnan seurannan malli

UUSI



SKENAARIO 3

Eriytyt kokonaisuudet

UUSI

UUSI

Sosiaalihuollon asiakas

Nimi
Henkilötunnus
Sukupuoli
Kansalaisuus
Ammatti
Työvoimaan kuuluminen
Äidinkieli
Asiointikieli
Tulkkaus
Kotikunta
Tilapäinen asuinkunta
Yhteystiedot
Asunnottomuus
Siviilisäätö
Avoliitto

Asiakkaan perustiedot

Sosiaalihuollon asiakkuus

Asiakas

Asiakkuuden alkamisaika
Vanha asiakkuus

Palvelunjärjestäjän palveluyksikkö
Omatyöntekijä

Palvelutarpeen arvion laatimisaika
Erityisen tuen tarve

Sosiaalihuollon palvelutehtävä
Asioiden käsittelyn alkamisaika
Asioiden käsittelyn päättymisaika

Asiakkuuden päättymisaika

Asiakkuuden perustiedot

Sosiaalihuollon asia

Asiakas

Asian avausaika
Yhteinen asia
Sosiaalihuollon palvelutehtävä
Asian ratkaisu

- Päätösasiakirja
- Ratkaisuaika

Sosiaalipalvelu

- Palveluntuottajan palveluyksikkö
- Palveluyksikön asiakkuuden alkamisaika
- Asiakkaan yhteyshenkilö
- Sosiaalipalvelun alkamisaika
- Sosiaalipalvelun päättymisaika
- Palveluyksikön asiakkuuden päättymisaika

Asian sulkemisaika

Asian käsittelyn seuranta
Asiayhteyden todentaminen
Rekisterinkäyttöoikeus

Lastensuojelun asiakkuus

Asiakas

Asiakkuuden alkamisaika

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä
Työpari

Avohuollon tukitoimet
Kiireellinen sijoitus
Huostaanotto
Sijaishuolto
Jälkihuolto

Sijoitus

- Sosiaalipalvelu
- Sijoituspaikka
- Sijoituksen alkamisaika
- Sijoituksen päättymisaika

Asiakkuuden päättymisaika

Lastensuojelun perustiedot

Anna palautetta skenaarioista

- Anna kommentit ja palaute esitetyistä skenaarioista, niiden toteutusmahdollisuuksista ja aikataulusta tietojärjestelmäkehityksen näkökulmasta
- Palaute pyydetään 18.12.2020 mennessä osoitteeseen sotetiedonhallinta@thl.fi otsikolla ”Asiakkuuden- ja asianhallinta sosiaalihuollossa”



Kohti
valtakunnallisesti
yhtenäistä
asiakastietojen
hallintaa
sosiaalihuollossa



Kiitos!