



# Koin

## Sosiaalihuollon asiakkuus ja asiat

Toimintatapakoulutus Sosiaalihuollon  
asiakastiedon arkiston 10. aallon toimijoille

THL, Sote-tieto ja -tiedonhallinta



# to

# Esityksen sisältö

- Asianhallinta sosiaalihuollossa
- Sosiaalihuollon asiakkuus
- Lastensuojelun asiakkuus
- Palveluyksikön asiakkuus
- Asiakkuuden tietosisältö
- Esimerkkejä asioiden ja asiakkuuksien suhteista
- Asiakastiedon kooste

# Asianhallinta sosiaalihuollossa

- Julkisessa sosiaalihuollossa vireille tulevat asiat ovat hallintoasioita ja niiden käsittely edellyttää usein hallintomenettelyä
  - Kun henkilön sosiaalihuollon tarvetta koskeva asia tulee vireille, se otetaan käsittelyyn ja ratkaisu kirjataan päätökseen
  - Päätökseen voi yleensä hakea muutosta kirjallisesti
  - Päätöksen täytäntöönpano tarkoittaa usein sosiaalipalvelujen käynnistämistä
- Vireille tulleen asian ratkaisu ja täytäntöönpano merkitään metatiedoilla kuuluvaksi samaan asiaan
  - Huom. yksityisesti järjestettävässä sosiaalihuollossa asiat eivät sisällä hallintomenettelyä

# Asian vireilletulo

- Asia tulee vireille, kun vireilletuloasiakirja saapuu sosiaaliin (hakemus, ilmoitus, yhteydenotto)
- Pääsääntöisesti jokainen vireilletuloasiakirja aloittaa uuden asian
- Viranomaisen suostumuksella asian saa panna vireille myös suullisesti (hallintolaki 19 §). Asia on tullut vireille, kun siihen liittyvät tiedot on kirjattu. Työntekijä voi kirjata hakemuksen.
- Sosiaaliin työntekijä voi saattaa asian itse vireille (merkintä asian vireilletulosta), jos hän on saanut tietää tuen tarpeesta olevasta henkilöstä (SHL 34 §)
- Asiakkaalla voi olla yhtäaikaisesti vireillä useita eri asioita saman palvelutehtävän sisällä

# Yhteinen asia

- Asiakas on yksilö, mutta vireille tulevassa asiassa voi olla useita asiakkaita ja muita asianosaisia
  - Viranhaltija arvioi, onko asia henkilökohtainen vai perheen tai muun ryhmän yhteinen
- Asiaan liitetyt asiakasasiakirjat kuuluvat kaikille asiakkaille
  - Asiaan voi liittyä ja siitä voi poistua asiakkaita
- Kullakin asiakkaalla on alku- ja loppuajankohta asiassa
  - Asiakas näkee asiaan liittyvät asiakastiedot siltä ajalta, jonka on asiassa mukana
- Viranhaltija arvioi, onko avattava uusi asia, kun ryhmän kokoonpano muuttuu
- Yhteinen asia toteutetaan käyttöönoton toisessa vaiheessa

# Yhteinen asia ja palvelutarpeen arvio

- Vireille tulleen yhteisen asian johdosta voidaan tehdä koko asiakasryhmää koskeva palvelutarpeen arvio
- Asiakkaalla on kuitenkin oikeus henkilökohtaiseen palvelutarpeen arvioon

Usein yhteisiä asioita	Pääsääntöisesti yksilöasioita
Kotipalvelu	Huostaanotto ja sijaishuoltoon sijoittaminen
Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki	Kuntouttava työtoiminta
Perhekuntoutus	Vammaisuuden perusteella myönnettävät palvelut
Perhetyö	Päihdehuollon palvelut päihdeongelmalliselle henkilölle

# Esimerkki: perheen yhteinen asia (1/3)

Perhe A (1 vanhempi ja 2 lasta) on lapsiperheiden palvelujen asiakkaana, ja heillä on palvelutehtävässä avoinna oleva yhteinen asia. Perheelle on myönnetty kotipalvelua. Vanhemman uusi kumppani muuttaa perheen kotiin. Uudella kumppanilla ei ole aikaisempaa asiakkuutta eikä muita asioita avoinna sosiaalihuollossa.

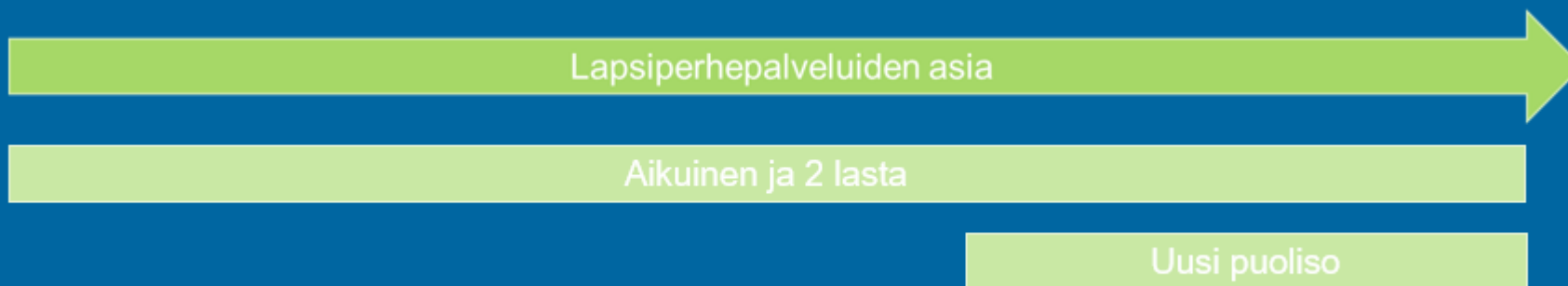
## Esimerkki: perheen yhteinen asia (2/3)

- Kotipalvelutyöntekijä saa tiedon perhesuhteessa tapahtuneesta muutoksesta. Hän informoi omatyöntekijää asiasta.
- Omatyöntekijä arvioi, voidaanko samaa asiaa jatkaa vai onko palvelun myöntämisperusteet arvioitava uudelleen. Hän päättää, että palvelut voivat jatkua kuten aikaisemmin.



# Esimerkki: perheen yhteinen asia (3/3)

- Omatyöntekijä luo uudelle kumppanille asiakkuusasiakirjan, ja siihen tiedot palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan palveluyksiköistä
- Omatyöntekijä kirjaa asia-asiakirjaan uuden kumppanin liittymishetken yhteiseen asiaan.



## Asia-asiakirja

Versio:

2020-04-07

Tila:

VALMIS

Määritelmä:

sosiaalihuollon asiakasasiakirja, jossa palvelunjärjestäjä ylläpitää keskeisiä tietoja yhden sosiaalihuollon asian hallintaa varten

Asia-asiakirjaan liitetään muut kyseiseen asiaan kuuluvat sosiaalihuollon asiakasasiakirjat.

Asia-asiakirja ja sen sisältämä asia liittyvät yhteen tai useampaan sosiaalihuollon asiakkaaseen.

### Asiakirjarakennemäärittely

Muutoshistoria

Ohjeet

Kontekstitiedot

Sulje kaikki

1	+	Palvelunjärjestäjän nimi	Teksti	PAKOLLINEN
2		Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	Tunnus	PAKOLLINEN
3	+	Asiakas	Yksityishenkilö	PAKOLLINEN TOISTUVA
11	-	Asian tiedot	Otsikko	
12		Asiatunnus	Tunnus	PAKOLLINEN
13		Nimi	Koodi	PAKOLLINEN
14		Tila	Koodi	PAKOLLINEN
15		Avauspäivä	Pvm	PAKOLLINEN
16		Päätymispäivä	Pvm	
17		Yhteinen asia	Kytkin	
18		Palvelutehtävä	Koodi	PAKOLLINEN
19	+	Muut asiaan liittyvät henkilöt	Henkilö	TOISTUVA

# Asia-asiakirjan tietosisältö

# Sosiaalihuoltolaki 34 §

## 34 §

### Sosiaalihuollon asiakkuuden alkaminen ja päättyminen

Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä.

Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja. Asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan merkitään tiedoksi, että sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta.

# Lastensuojelulaki 27 §

27 § (30.12.2014/1302)

## Lastensuojelun asiakkuuden alkaminen

Lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että:

- 1) lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka
- 2) lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveytään ja kehitystään; ja
- 3) lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.

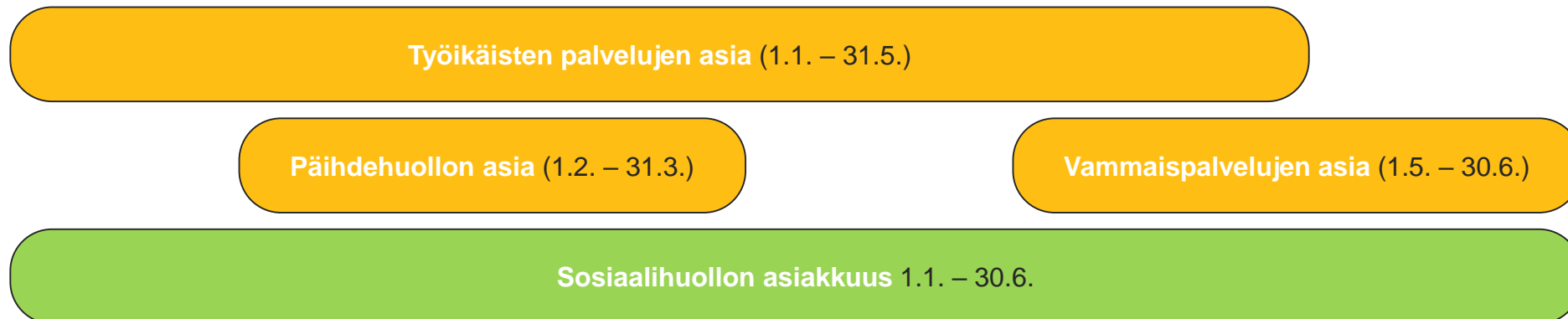
Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle tai hänen perheelleen muutoin annetaan tässä laissa tarkoitettuja palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista.

# Sosiaalihuollon asiakkuus

- Henkilö on sosiaalihuollon asiakas silloin, kun yksikin häntä koskeva sosiaalihuollon asia on käsiteltävänä jossain palvelutehtävässä
- Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa, kun ensimmäinen asia tulee vireille (luodaan asia-asiakirja, jossa hän on asiakkaana)
- Asiakkuus päättyy, kun todetaan että tuen tarvetta ei ole
- Myös lastensuojeluasian vireille tulo merkitsee sosiaalihuollon asiakkuuden alkamista, vaikka lastensuojelun asiakkuus ei alkaisikaan
- Sosiaalihuollon asiakas on aina yksilö, mutta asiakkailla voi olla yhteisiä asioita

# Esimerkki: sosiaalihuollon asiakkuus

- Henkilö hakee palvelua työikäisten palveluissa. Palvelutarpeen arvioinnissa todetaan myös päihdehuollon tarve. Myöhemmin asiakas saa niiden lisäksi palveluja vammaispalveluissa.
- Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa, kun asia tulee vireille työikäisten palveluissa, ja päättyy, kun vammaispalvelujen asia suljetaan



# Lastensuojelun asiakkuus

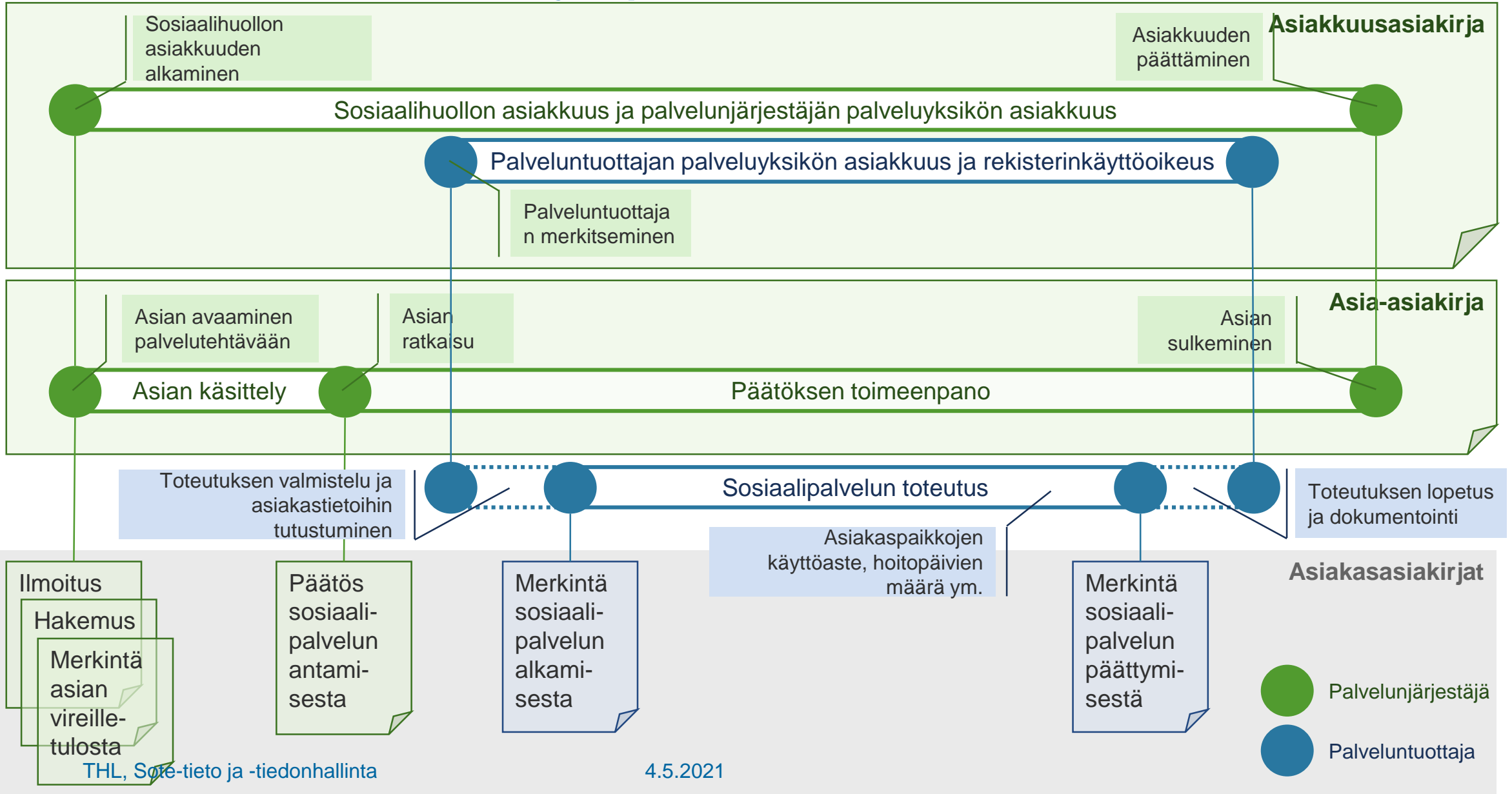
- Lastensuojelu on ainut palvelutehtävä, jonka asiakkuuden alkamisesta säädetään lailla
- Kun lastensuojeluasia tulee vireille, lastensuojelun asiakasasiakirjoja voi tallentaa Kantaan jo ennen lastensuojeluasiakkuuden alkamista
- Lastensuojeluasiakkuus alkaa ja päättyy sosiaalityöntekijän tietoisella päätöksellä
  - Siitä tehdään merkintä lapsen asiakastietoihin
  - Siitä myös kerrotaan sekä huoltajalle että lapselle
- Lastensuojelun asiakas on aina myös sosiaalihuollon asiakas

# Palveluyksikön asiakkuus

- Kun henkilöä koskeva asia tulee vireille, syntyy asiakkuus siinä palveluyksikössä, jossa hänen asiaansa käsitellään
- Asiakkuusasiakirjaan tehdään merkintä kaikista palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan palveluyksiköistä, joissa asiakkaan asiaa käsitellään
  - Mahdollistaa palveluyksikön työntekijöiden ja asiakkaan välisen asiayhteyden teknisen todentamisen
  - Mahdollistaa henkilötietojen kirjaamisen asiakasrekisteriin
  - Palveluntuottajalla on rekisterinkäyttöoikeus järjestäjän rekisteriin
- Kun asian käsittely päättyy yksikössä, palveluyksikön asiakkuus merkitään päättyneeksi



# Asia, asiakkuus ja palvelun toteutus



# Asia, asiakkuus ja sosiaalipalvelun toteutus

- Vireilletuloasiakirjan saapuessa asian käsittely alkaa palvelunjärjestäjän palveluyksikössä ja syntyy sosiaalihuollon asiakkuus
- Kun asia on ratkaistu, palvelunjärjestäjä merkitsee asiakkuusasiakirjaan palveluntuottajan ja sen palveluyksikön tiedot.
- Palveluntuottajalla on silloin asiayhteys asiakkaaseen ja rekisterinkäyttöoikeus tätä koskeviin asiakastietoihin
- Rekisterinkäyttöoikeus on pääsääntöisesti pidempi kuin asiakkaan saama sosiaalipalvelu
- Palveluntuottaja tekee sosiaalipalvelun alkamista ja päättymistä kuvaavat merkinnät
- Palvelujakson dokumentoinnin jälkeen palveluyksikön asiakkuus ja rekisterinkäyttöoikeus päättyvät

# Asiakkuuden tietosisältö

- Asiakkuusasiakirja on osa asiakaskertomusta
- Osa asiakkuuden tiedoista on kumuloituvaa kertomustietoa

Asiakirjarakennemäärittely

Muutoshistoria

Ohjeet

Laajenna kaikki

1		Asiakkuuden yksilöintitunnus	Tunnus	
2	+	Asiakas	Yksityishenkilö	PAKOLLINEN
61	+	Asiakkaaseen liittyvät henkilöt	Henkilö	TOISTUVA
93	+	Asiakkuuden tiedot	Otsikko	
97		Palvelunjärjestäjän nimi	Teksti	
98		Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	Tunnus	
99	+	Palveluista vastaava työntekijä	Ammattihenkilö	TOISTUVA
113	+	Palvelutehtävän asiakkuus	Palvelutehtävän asiakkuus	TOISTUVA

# Asiakkuuden ei-kumuloituva tietosisältö

1		Asiakkuuden yksilöintitunnus	Tunnus	
2	+	Asiakas	Yksityishenkilö	PAKOLLINEN
55	+	Asiakkaaseen liittyvät henkilöt	Henkilö	TOISTUVA
87	+	Asiakkuuden tiedot	Otsikko	
91		Palvelunjärjestäjän nimi	Teksti	
92		Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	Tunnus	
93	-	Palveluista vastaava työntekijä	Ammattihenkilö	TOISTUVA
94		Palveluista vastaavan työntekijän sukunimi	Supersosiaalinen	PAKOLLINEN
95		Palveluista vastaavan työntekijän etunimet	Sulo	PAKOLLINEN
96	-	Palveluista vastaavan työntekijän palveluyksikkö	Organisaatio	
97		Palveluyksikön nimi	Läntinen sosku, Takakylän sote	PAKOLLINEN
98		Palveluyksikön organisaatiokoodi	1.2.246.10.9999999.10.9002	
99	+	Palveluista vastaavan työntekijän yhteystiedot	Yhteystiedot	
106		Palveluista vastaavan työntekijän rekisteröintinumero	Tunnus	
107	+	Palvelutehtävän asiakkuus	Palvelutehtävän asiakkuus	TOISTUVA

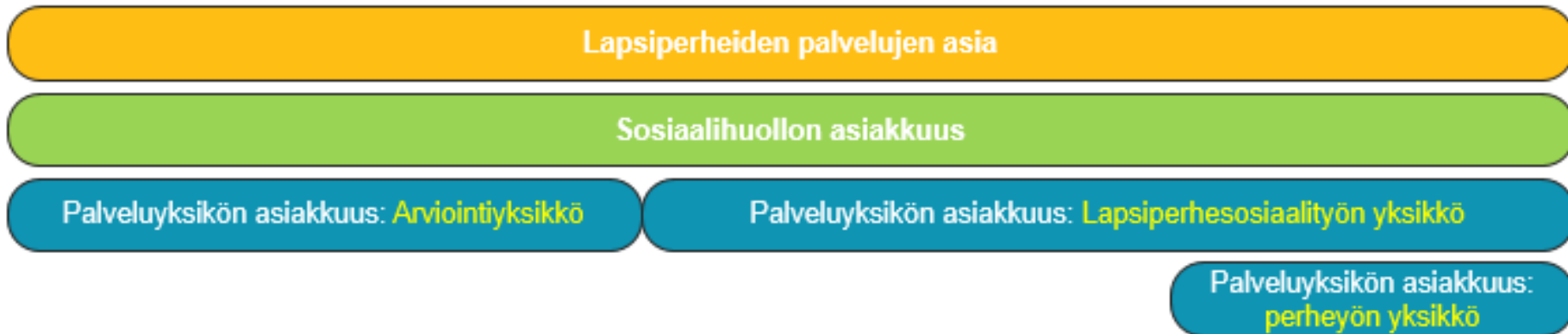
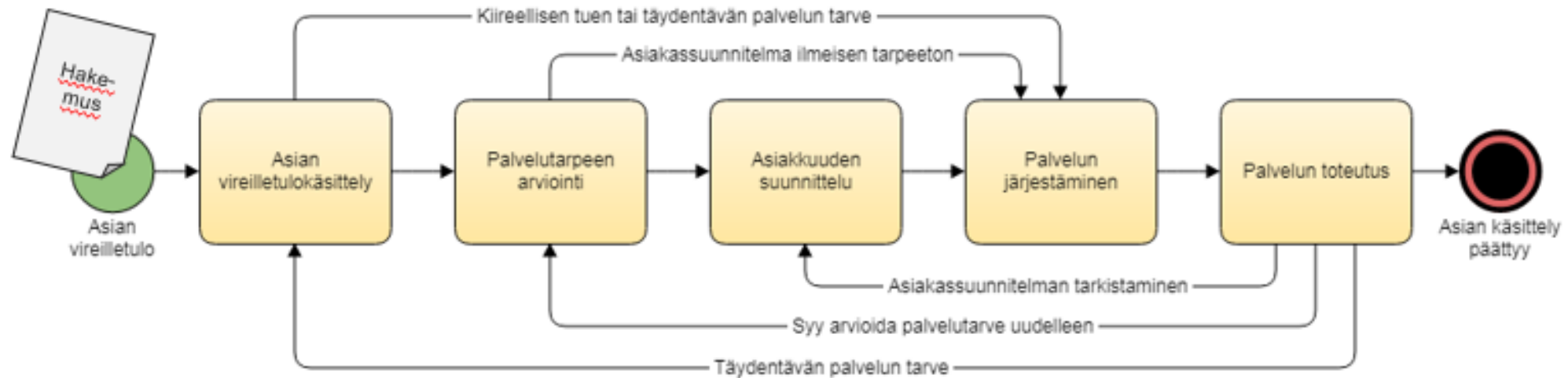
# Asiakkuuden kumuloituva tietosisältö

130	—	Palveluntuottaja	Palveluntuottaja	TOISTUVA
131		Sosiaalipalvelu	Koodi	TOISTUVA
132	—	Ei otsikkoa	Organisaatio	
133		Palveluntuottajan nimi	Nimi	PAKOLLINEN
134		Palveluntuottajan organisaatiokoodi	Tunnus	PAKOLLINEN
135	—	Palveluntuottajan palveluyksikön tiedot	Organisaatio	TOISTUVA
136		Palveluyksikön nimi	Nimi	PAKOLLINEN
137		Palveluyksikön organisaatiokoodi	Tunnus	PAKOLLINEN
138		Palveluyksikön asiakkuuden alkamispvm	Hetki	PAKOLLINEN
139		Palveluyksikön asiakkuuden päättymispvm	Pvm	
140	+	Yhteystiedot	Yhteystiedot	
147	+	Yhteyshenkilö	Henkilö	TOISTUVA
137		Palveluyksikön organisaatiokoodi	1.2.246.10.8888888.1002	PAKOLLINEN
138		Palveluyksikön asiakkuuden alkamispvm	1.1.2020	PAKOLLINEN
139		Palveluyksikön asiakkuuden päättymispvm	Pvm	

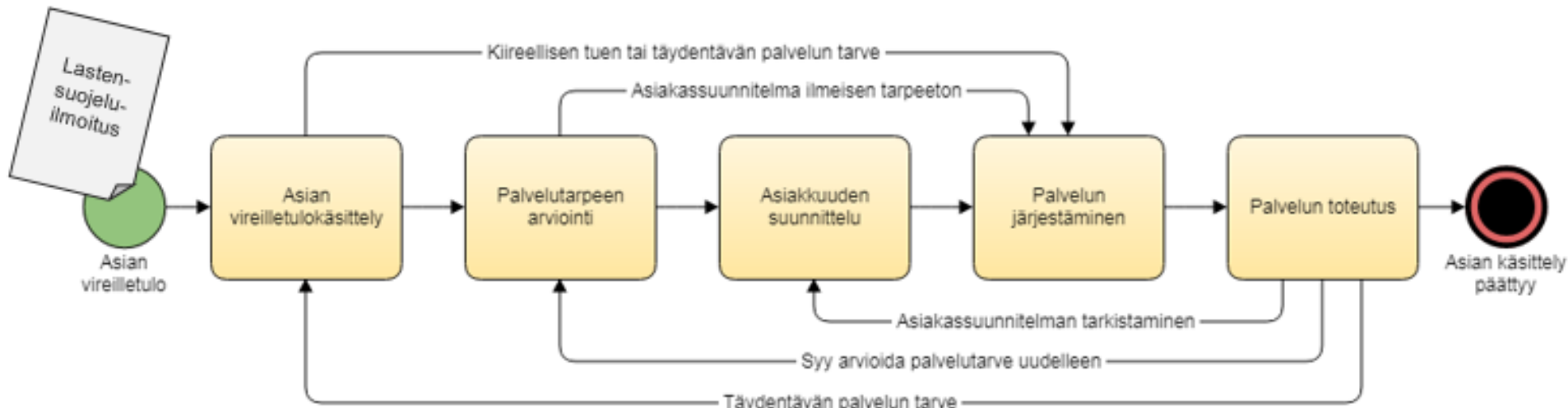
# Muutoksia asiakkuusasiakirjaan

1	Asiakkuuden yksilöintitunnus	1	Asiakkuuden yksilöintitunnus	Tunnus	
2	+ Asiakas	+	RISKITIEDOT	Teksti	
56	+ Asiakkaaseen liittyvät henkilöt	3	+ Asiakas	Yksityishenkilö	PAKOLLINEN
88	+ Asiakkuuden tiedot	53	+ Asiakkaaseen liittyvät henkilöt	Henkilö	TOISTUVA
92	Palvelunjärjestäjän nimi	85	SOSIAALIHUOLLON ASIAKKUUS	Otsikko	TOISTUVA A
93	Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi		PALVELUNJÄRJESTÄJÄN TOIMINTAYKSIKKÖ	Koodi	
94	+ Palveluista vastaava työntekijä	91			
108	- Palvelutehtävän asiakkuus	92	+ Palveluista vastaava työntekijä	Ammattihenkilö	TOISTUVA
109	Palvelutehtävä		SOSIAALIHUOLLON PALVELUTEHTÄVÄ	Palvelutehtävän asiakkuus	TOISTUVA
110	Palvelutehtävän asiakkuuden alkamispvm	109	Palvelutehtävä	Koodi	PAKOLLINEN
111	Palvelutehtävän asiakkuuden päättymispvm	110	POISTETAAN	Pvm	PAKOLLINEN
112	Asiakkuus on aktiivinen	111	POISTETAAN	Pvm	
113	+ Palvelunjärjestäjän palveluyksikkö	112	POISTETAAN	Kytkin	PAKOLLINEN
131	+ Palveluntuottaja	113	+ Palvelunjärjestäjän palveluyksikkö	Palvelunjärjestäjä	PAKOLLINEN TOISTUVA
		131	+ Palveluntuottaja	Palveluntuottaja	TOISTUVA
		131	- LASTENSUOJELUN ASIAKKUUS	Otsikko	
		174	LASTENSUOJELUN ASIAKKUUDEN ALKAMISAIKA	Kytkin	
		175	LASTENSUOJELUN ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMISAIKA	Kytkin	

# Esimerkki: lapsiperhepalveluiden hakemus, perhetyön hakeminen

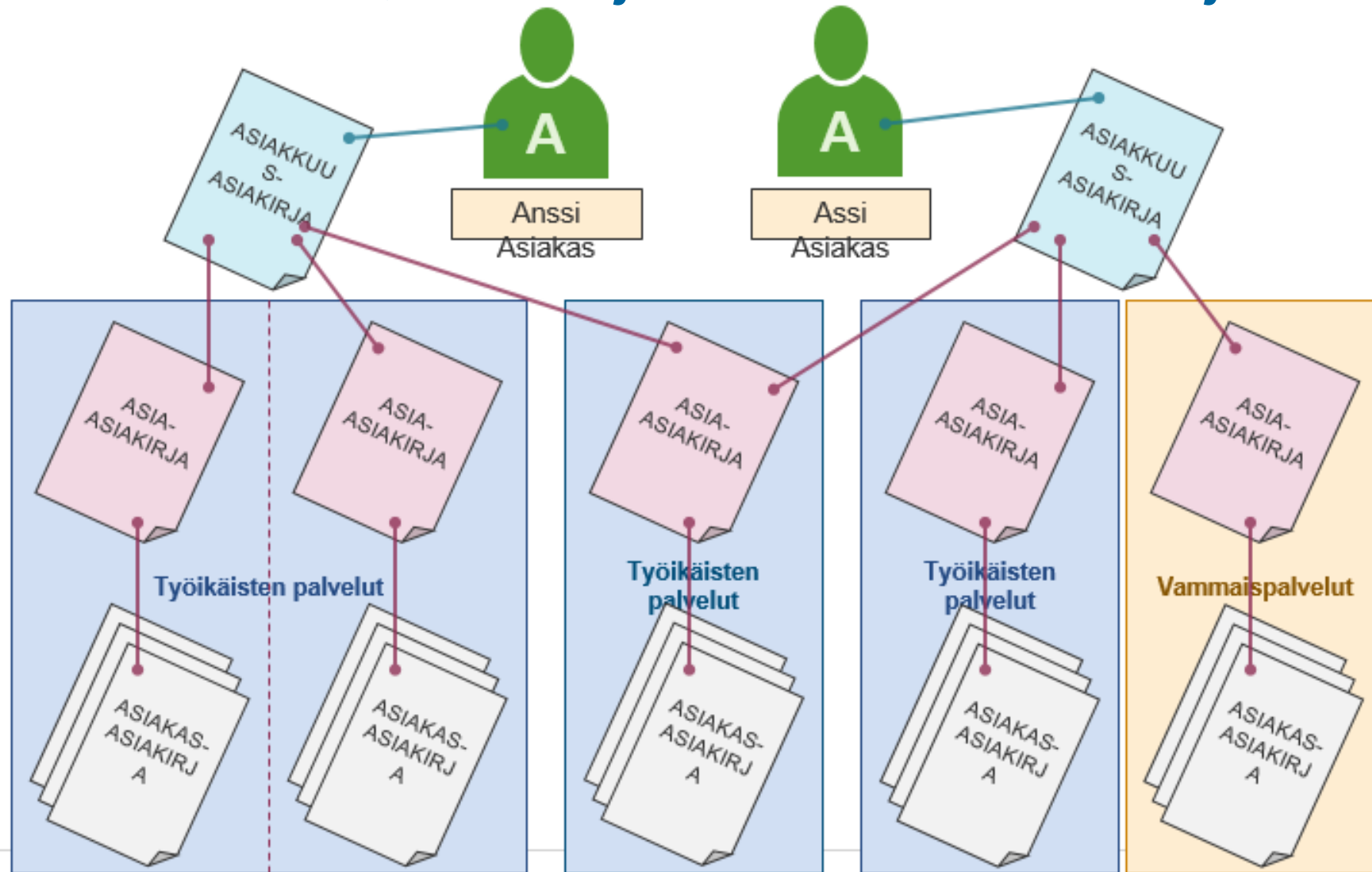


# Esimerkki: lastensuojeluilmoitus

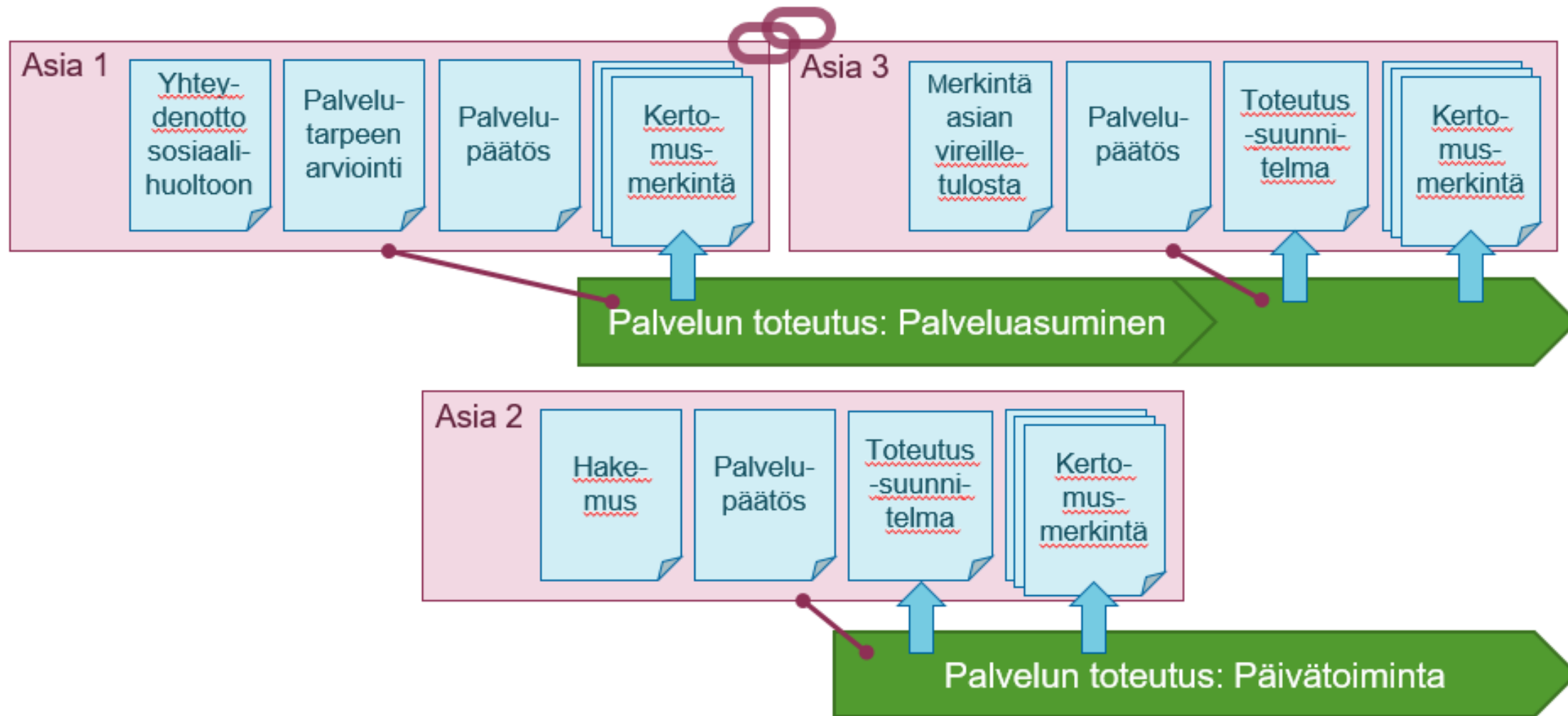




# Asiakkuudet, asiat ja asiakasasiakirjat



# Asianhallinta ja palvelutuotanto



# Asiat ja asiakkuudet perhe- oikeudellisissa palveluissa

- Adoptioneuvonnassa ja isyyden selvittämisessä on tunnistettu eri tyyppisiä asioita, niiden asiakkaita ja asiakasasiakirjoja
- Tarkemmat kuvaukset löytyvät Kanta-palvelujen käsikirjasta ([luku 8.4](#))

Kanta

Kanta

## Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille

Antero Lehmuskoski, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Marko Suhonen, Kansaneläkelaitos

Niina Häkälä, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Jaana Taina, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Erja Ailio, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Versio	Julkaisuajankohta	Tehdyt muutokset	Kirjoittajat
1.0	Syyskuu 2020	Ensimmäinen julkaistu versio	AL, MS, NH, JT ja EA

# Asiakastiedon kooste

- Asiakastiedon arkisto luo keskeisistä asiakastiedoista koosteen, joka sisältää tiedot asiakkaan asiakkuuksista eri palvelutehtävissä ja listan asiakasasiakirjoista
- 1. vaiheessa asiakastiedon arkisto palauttaa henkilöasiakkaan asiakkuuksia koskevan koosteen rekisterinpitäjän omassa rekisterissä olevista asiakkuuksista

Hakutulos sosiaalihuollon asiakastiedon arkistosta						
Palvelunjärjestäjä: Siilinjärven sosiaali- ja terveyslautakunta						
Ammattihenkilö: Aila Arvioija						
Asiakas: Maija Meikäläinen						
Henkilötunnus: 221190-987H						
Palvelutehtävä	Voimassa oleva asiakkuus	Alkamis- tai päättymispäivä	Palvelutarpeen arvio	Asiakassuunnitelma	Tehdyt päätökset	Palveluista vastaava työntekijä
Päihdehuolto	Kyllä	14.8.2013	15.10.2013	12.12.2013		Elli Vellinen
Lastensuojelu	Kyllä	19.10.2013		12.12.2013	14.1.2014 18.2.2014 25.9.2015	Elli Vellinen

Hakutulos sosiaalihuollon asiakastiedon arkistosta		
Palvelunjärjestäjä: Siilinjärven sosiaali- ja terveyslautakunta		
Ammattihenkilö: Aila Arvioija		
Asiakas: Maija Meikäläinen		
Henkilötunnus: 221190-987H		
Lastensuojelu		
Asiakirjan laatimisaika	Asiakirjatyyppi	
19.10.2013	Lastensuojeluilmoitus	
28.10.2013	Lastensuojeluilmoituksen arvio	
12.12.2013	Lastensuojelun asiakassuunnitelma	
14.1.2014	Päätös lapsen kiireellisestä sijoituksesta	
18.2.2014	Lastensuojelun palvelu- tai tukitoimipäätös	
25.9.2015	Päätös lapsen huostaanotosta ja sijaishuollosta	
10.10.2015	Lastensuojelun asiakassuunnitelma	
19.10.2013-10.10.2015	Asiakaskertomusmerkintä	