



Asiakkuudenhallinnan tavoitetila

Muutostarpeet asian- ja asiakkuudenhallinnan asiakirjoihin 2021

Antero Lehmuskoski ja Niina Häkälä

25.3.2021

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Taustaa: asiakkuudenhallinnan haasteet

- Asiakkuusasiakirjan kehittämistarpeita käsiteltiin kyselytunnilla 3.12.2021
- Tunnistettuja haasteita ovat
 - Palvelutehtävän asiakkuuden ja lastensuojelun asiakkuuden suhde
 - Asiakkuusasiakirjan päivittämistarve asiankäsittelyn edetessä
 - Asiayhteyden ja rekisterinkäyttöoikeuden todentaminen
 - Lastensuojelun asiakkuuden hallinta
- Muita muutostarpeita
 - Asiakkaan riskitietojen ylläpito
 - Omatyöntekijästä käytettävä termi
 - SOTE-organisaatiorekisterin hyödyntämien asiakirjarakenteissa

Joulukuun skenaariot

- Joulukuun kyselytunnilla esiteltiin kolme skenaariota
 - Skenaario 1: minimimuutosten malli, joka sisälsi terminologisia muutoksia asiakkuusasiakirjaan ja erillisen lastensuojelun asiakkuudenhallinnan asiakirjan
 - Skenaario 2: asianhallinnan seurannan malli, jossa asiayhteys ja rekisterinkäyttöoikeus todennetaan asia-asiakirjan avulla
 - Skenaario 3: eriytettyjen kokonaisuuksien malli, jossa asiakkaan perustietoja hallitaan erillisellä asiakirjalla

Joulukuun kyselytunnin jälkeen saatu palaute

- Kyselytunnilla pyydettiin palautetta ehdotettuihin skenaarioihin
- Palautetta saatiin kolmelta ATJ-toimittajalta
- Poimintoja palautteesta
 - Isoista muutoksista (esim. uusi asiakirjaryhmä) aiheutuu suuria kustannuksia
 - On suunniteltava hyvin se, miten siirrytään vanhasta mallista uuteen
 - Ei erillistä lastensuojelun asiakkuus –asiakirjaa!
 - Ei erillistä asiakkaan perustiedot sisältävää asiakirjaa!
 - Ei ylläpidetä asia- tai asiakkuusasiakirjassa tietoja, jotka löytyvät muualta (kertakirjaaminen)!
 - Arvioidaan voiko palveluntuottajan tiedot lisätä asia-asiakirjaan

Muutostarpeiden käsittely Kela-THL-työpajoissa

- Kyselytunnin ja palautteen perusteella on pidetty työpajoja, joissa on
 - pohdittu tavoitetilaa, johon muutoksilla pyritään
 - tunnistettu tarvittavat vähimmäismuutokset asiakkuusasiakirjaan
 - luovuttu erillisten asiakkaan perustiedot ja lastensuojelun asiakkuus–asiakirjojen suunnittelusta
 - arvioitu tarvetta siirtää asiayhteyden todentamiseen ja rekisterinkäyttöoikeuden hallintaan tarvittavat tiedot asia-asiakirjaan
 - arvioitu suunniteltuja muutoksia työmäärän, muutostenhallinnan ja käyttöönoton näkökulmista
- Toivotaan vielä palautetta siitä, tehdäänkö vain vähimmäismuutokset vai onko tarpeen siirtää lisäksi palveluntuottajan tiedot asia-asiakirjaan



Asiakasasiakirjan kehittämisen lyhyt ja pitkä tie



Asian ja asiakkuuden kehittämisen kaksi tietä

Lyhyt tie

- Asiakkuusasiakirjaan tehdään vain välttämättömät lisäykset ja terminologiset muutokset ja muutokset palvelunantajien tietojen esitystapaan
- Asia-asiakirja säilyy ennallaan
- Asiayhteyden ja rekisterinkäyttöoikeuden todentaminen säilyy ennallaan

Pitkä tie

- Asiakkuusasiakirjan sisältöä karsitaan
- Palveluyksikkö, sosiaalipalvelu ja palveluntuottaja kirjataan asian tietoihin
- Asia-asiakirjaa käytetään asiayhteyden ja rekisterinkäyttöoikeuden todentamiseen

Muutokset asiakkuusasiakirjaan

Luonnostelua, muutokset kapiteeleilla

1	Asiakkuuden yksilöintitunnus
2	+ Asiakas
56	+ Asiakkaaseen liittyvät henkilöt
88	+ Asiakkuuden tiedot
92	Palvelunjärjestäjän nimi
93	Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi
94	+ Palveluista vastaava työntekijä
108	- Palvelutehtävän asiakkuus
109	Palvelutehtävä
110	Palvelutehtävän asiakkuuden alkamispvm
111	Palvelutehtävän asiakkuuden päättymispvm
112	Asiakkuus on aktiivinen
113	+ Palvelunjärjestäjän palveluyksikkö
131	+ Palveluntuottaja

1	Asiakkuuden yksilöintitunnus	Tunnus	
2	RISKITIEDOT	Teksti	
3	+ Asiakas	Yksityishenkilö	PAKOLLINEN
53	+ Asiakkaaseen liittyvät henkilöt	Henkilö	TOISTUVA
85	+ Asiakkuuden tiedot	Otsikko	
90	Palvelunjärjestäjän nimi	Teksti	
91	Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	Tunnus	
92	+ OMATYÖNTEKIJÄ Palveluista vastaava työntekijä	Ammattihenkilö	TOISTUVA
108	- PALVELUTEHTÄVÄ	Palvelutehtävän asiakkuus	TOISTUVA
109	Palvelutehtävä	Koodi	PAKOLLINEN
110	ASIANKÄSITTELYN ALKAMISPÄIVÄ	Pvm	PAKOLLINEN
111	ASIANKÄSITTELYN PÄÄTTYMISPÄIVÄ	Pvm	
112	Asiakkuus on aktiivinen	POIS ? Kytkin	PAKOLLINEN
113	+ Palvelunjärjestäjän palveluyksikkö	Palvelunjärjestäjä	PAKOLLINEN TOISTUVA
131	+ Palveluntuottaja	Palveluntuottaja	TOISTUVA
173	- LASTENSUOJELUN ASIAKKUUS	Otsikko	
174	LASTENSUOJELUN ASIAKKUUDEN ALKAMISAIKA	Kytkin	
175	LASTENSUOJELUN ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMISAIKA	Kytkin	

Muutokset asiakkuusasiakirjaan

Luonnostelua, muutokset kapiteeleilla

1		Asiakkuuden yksilöintitunnus	
2	+	Asiakas	
56	+	Asiakkaaseen liittyvät henkilöt	
88	+	Asiakkuuden tiedot	
92		Palvelunjärjestäjän nimi	
93		Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	
94	+	Palveluista vastaava työntekijä	
108	-	Palvelutehtävän asiakkuus	
109		Palvelutehtävä	
110		Palvelutehtävän asiakkuuden alkamispvm	
111		Palvelutehtävän asiakkuuden päättymispvm	
112		Asiakkuus on aktiivinen	
113	+	Palvelunjärjestäjän palveluyksikkö	
131	+	Palveluntuottaja	

1		Asiakkuuden yksilöintitunnus	Tunnus	
2		RISKITIEDOT	Teksti	
3	+	Asiakas	Yksityishenkilö	PAKOLLINEN
53	+	Asiakkaaseen liittyvät henkilöt	Henkilö	TOISTUVA
85	+	Asiakkuuden tiedot	Otsikko	
90		Palvelunjärjestäjän nimi	Teksti	
91		Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	Tunnus	
92	+	OMATYÖNTEKIJÄ Palveluista vastaava työntekijä	Ammattihenkilö	TOISTUVA
106	-	POIS/ASIALLE	Palvelutehtävän asiakkuus	TOISTUVA
107		POIS: Palvelutehtävä	Koodi	PAKOLLINEN
108		POIS: PALVELUTEHTÄVÄN ENSIMMÄISEN ASIAN ALKAMISPÄIVÄ	Pvm	PAKOLLINEN
109		POIS: PALVELUTEHTÄVÄN VIIMEISEN ASIAN SULKEMISPÄIVÄ	Pvm	
110		POIS: PALVELUTEHTÄVÄSSÄ ON AVOIMIA ASIOITA	Kytkin	PAKOLLINEN
111	+	ASIALLE Palvelunjärjestäjän palveluyksikkö	Palvelunjärjestäjä	PAKOLLINEN TOISTUVA
129	+	ASIALLE Palveluntuottaja	Palveluntuottaja	TOISTUVA
173	-	LASTENSUOJELUN ASIAKKUUS	Otsikko	
174		LASTENSUOJELUN ASIAKKUUDEN ALKAMISAIKA	Kytkin	
175		LASTENSUOJELUN ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMISAIKA	Kytkin	

Muutokset asia-asiakirjaan

Luonnostelua, muutokset kapiteeleilla

1	Palvelunjärjestäjän nimi	Tel	1
2	Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	Tu	
3	+ Asiakas	Yks	2
11	- Asian tiedot	Ots	3
12	Asiatunnus		4
13	Nimi		5
14	Tila		6
15	Avauspäivä		
16	Päätymispäivä		9
17	Yhteinen asia		17
18	Palvelutehtävä		26
19	+ Muut asiaan liittyvät henkilöt	Hen	32

	PALVELUNJÄRJESTÄJÄN TOIMINTAYKSIKKÖ	Koodi		PAKOLLINEN
	Palvelunjärjestäjän nimi			
	POIS: Palvelunjärjestäjän organisaatiokoodi	Tunnus		PAKOLLINEN
	- PALVELUNJÄRJESTÄJÄN PALVELUYKSIKKÖ	Otsikko		
	PALVELUNJÄRJESTÄJÄN PALVELUYKSIKKÖ	Koodi		
	PALVELUNJÄRJESTÄJÄN PALVELUYKSIKÖN YHTEYSTIEDOT	Yhteystiedot		
	+ PALVELUNJÄRJESTÄJÄN PALVELUYKSIKÖN YHTEYSHENKILÖ	Ammattihenkilö		
	+ Asiakas	Yksityishenkilö		PAKOLLINEN TOISTUVA
	+ Asian tiedot	Otsikko		
	+ Muut asiaan liittyvät henkilöt	Henkilö		TOISTUVA
	- PALVELUNTUOTTAJA	Otsikko		TOISTUVA
	SOSIAALIPALVELU	Koodi		
	PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUYKSIKKÖ	Koodi		
	PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUYKSIKÖN YHTEYSTIEDOT	Yhteystiedot		
	+ PALVELUNTUOTTAJAN YHTEYSHENKILÖ	Ammattihenkilö		
	+ PALVELUNTOTEUTTAJA	Otsikko		



Muutosten työmäärä ja vaikutukset: Lyhyt tie

- Asiakkuusasiakirjan muutosten toteutus
- Omatoiminen testaus AT-ympäristössä
- Asiakkuusasiakirjan uuden version käyttöönotto

Muutosten työmäärä ja vaikutukset:

Pitkä tie

- Muutosten toteutus
- Asiakirjojen ja rekisterinkäyttöoikeus -toiminnallisuuden yhteistestaus
- Koordinoitu käyttöönotto (aikataulu ja järjestys)
- Arkistoitujen asiakkuus- ja asia-asiakirjojen versiointi uuteen malliin

- Arkisto tukee siirtymäajan rinnakkain nykyisiä ja uusia asiakirjoja

Kysymykset tietojärjestelmätoimittajille

- Tehdäänkö vain vähimmäismuutokset asiakkuusasiakirjaan vai onko tarpeen siirtää lisäksi palveluntuottajan tiedot asia-asiakirjaan?
- Vastaukset sotetiedonhallinta@thl.fi osoitteeseen viimeistään perjantaina 9.4.2021
 - Laita viestin otsikoksi ”Asia- ja asiakkuudenhallinnan asiakirjojen muutokset”
- Ratkaisu muutoksista tehdään vastausten läpikäynnin jälkeen



Kohti
valtakunnallisesti
yhtenäistä
asiakastietojen
hallintaa
sosiaalihuollossa



Kiitos!