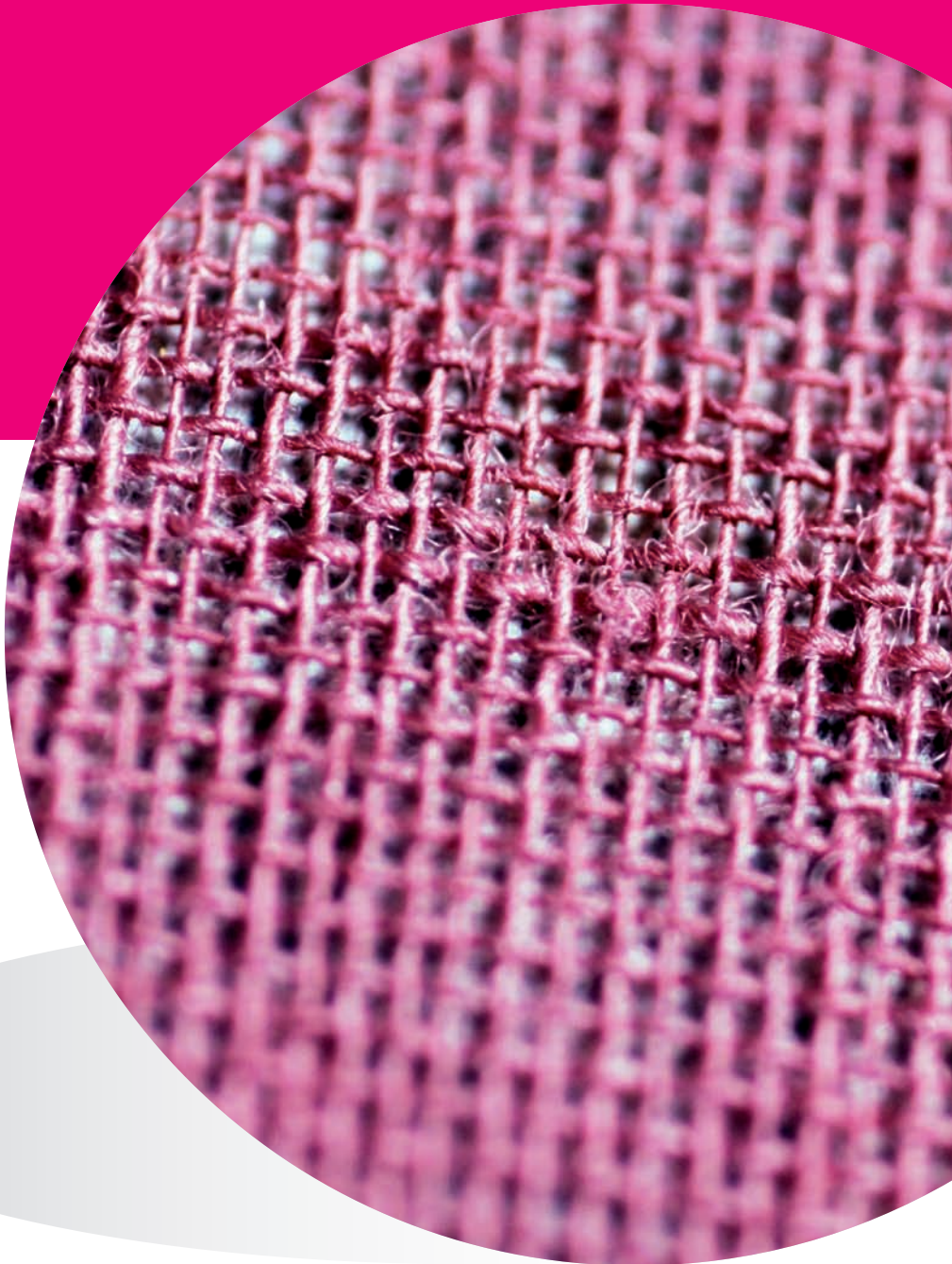


Maarit Laaksonen
Aino Kääriäinen
Marja Penttilä
Maria Tapola-Haapala
Heli Sahala
Jarmo Kärki
Anu Jäppinen

Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa

Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen

RAPORTTI



RAPORTTI

Maarit Laaksonen, Aino Kääriäinen, Marja Penttilä, Maria Tapola-Haapala,
Heli Sahala, Jarmo Kärki ja Anu Jäppinen

Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa

**Opastusta asiakastiedon käyttöön
ja kirjaamiseen**



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

© Kirjoittajat ja THL

ISBN 978-952-245-536-9 (painettu)

ISSN 1798-0070 (painettu)

ISBN 978-952-245-537-6 (verkko)

ISSN 1798-0089 (verkko)

Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino Oy
Tampere 2011

Tiivistelmä

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoimassa Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos-hanke) on kehitetty sosiaalihuollon asiakastiedon käsittelyssä tarvittavaa teknologiaa ja asiakastiedon sisältöjä. Hankkeen yksi keskeinen tehtävä on ollut luoda sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointiin välineitä ja keinoja yhdenmukaistaa asiakastiedon käsittelyn periaatteita. Osana tätä työtä Tikesos-hankkeessa toteutettiin vuonna 2010 osahanke Kirjaamisen kehittäminen, jonka tehtävänä oli laatia sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointiin periaatteet. Kirjaamisen kehittämisen osahanke organisoitiin siten, että Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen yhteistyönä organisoitiin asiantuntijatyöryhmä, jonka tehtävänä oli koota asiakastyön dokumentoinnin periaatteita toiminnallisista, eettisistä ja juridisista lähtökohdista.

Julkaisu on laadittu asiantuntijatyöryhmässä ja se kokoaa yhteen asiakastyön dokumentoinnin periaatteita edellä mainituista kolmesta eri näkökulmasta. Julkaisussa kuvataan asiakastyötä tekevien ja dokumentoivien sosiaalihuollon ammattilaisten näkökulmasta keskeinen asiakastiedon käsittelyyn vaikuttava lainsäädäntö. Lisäksi pohditaan asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa ja dokumentoinnin merkitystä asiakastyön kuvaajana. Asiakastiedon käsittelyä kuvataan laajemmin myös tietosuojan ja tietoturvan näkökulmasta. Lopuksi kuvataan asiakasasiakirjojen erilaisia merkityksiä ja niille tunnistettuja erilaisia tehtäviä.

Julkaisun kirjoittamisessa pyrittiin siihen, että siitä olisi mahdollisimman paljon apua päivittäisen asiakastyön kirjaamisessa ja teksteissä on kuvattu konkreettisia asiakastapahtumia ja tilanteita, joilla on pyritty konkretisoimaan oppaan sanomaa.

Avainsanat: sosiaalihuolto, dokumentointi, tiedonhallinta, kirjaaminen, asiakastyö, asiakastieto, asiakirja.

Sisällys

Tiivistelmä	3
1 Johdanto	6
1.1 Asiakastyön dokumentoinnin historiaa	8
1.2 Asiakastyön dokumentointi osana asiakastyötä	10
1.3 Julkaisun käsitteet	13
2 Tiedon saanti, käyttö ja luovuttaminen	16
2.1 Asiakastiedon käyttötarkoitus ja hankinta	16
2.2 Asiakkuuden alkaminen ja asiakkaaksi tuleminen	17
2.3 Sosiaalihuollon viranomaisen oikeus tiedon saamiseen	19
2.4 Asiakkaan oikeus tietojen saamiseen	20
2.5 Asiakkaan suostumus tietojensa luovuttamiseen	22
2.6 Sosiaalihuollon viranomaisen oikeus ja velvollisuus tiedon luovuttamiseen	23
3 Asiakastietojen käsittely	28
3.1 Asiakastietojen käsittely henkilörekistereissä	28
3.2 Asiakastietojen säilyttäminen	30
3.3 Tietoturva asiakastietojen käsittelyssä	33
3.3.1 Toimitilat ja niiden valvonta	34
3.3.2 Asiakirjojen ja tietojärjestelmien käyttö ja käsittely	34
3.3.3 Sähköposti, internet, kopiot ja faksit	35
3.3.4 Etättyö, matkatyö ja työ asiakkaiden luona	37
4 Sosiaalihuollon asiakastiedot asiakirjoissa	38
4.1 Asiakastyöstä kirjoittaminen	38
4.1.1 Kirjoittajan valinnat	38
4.1.2 Selkeys ja ymmärrettävyys	39
4.1.3 Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen	41
4.1.4 Virheettömyys ja virheiden korjaaminen	43
4.1.5 Asiakkaan käyttäytymistä koskevat merkinnät	45
4.2 Sosiaalihuollon yleiset asiakirjatyypit ja niiden tehtävät	46
4.2.1 Asiakaskertomus	46
4.2.2 Suunnitelma	47
4.2.3 Päätös	48
4.2.4 Selvitys	49
4.2.5 Arvio	50
5 Kohti hyvää asiakastyön dokumentointia	51
6 Kirjallisuusviitteet	54
6.1 Kirjat ja teokset	54
6.2 Esitteet ja oppaat	56
6.3 Internet-lähteet	56

6.4 Säädökset.....	57
6.5 Hallituksen esitykset.....	57
6.6 Ratkaisut ja kannanotot	58
7 Liite 1: Sosiaalihuollon asiakirjatyypiluokitus	59

1 Johdanto

Tämä julkaisu on tarkoitettu hyvän asiakastyön dokumentoinnin oppaaksi sosiaalialaa opiskeleville ja kaikille sosiaalihuollossa jo työskenteleville. Oppaan tavoitteena on auttaa sosiaalialan työntekijöitä kehittämään kirjaamiskäytäntöjään asiakastyön laadun parantamiseksi. Samalla pyrkimyksenä on yhtenäistää käytäntöjä eri alueilla ja erilaisissa toimipaikoissa. Keskeisinä lähtökohtina oppaan kirjoittamisessa ovat olleet asiakirjoja ja niiden laatimista säätelevä lainsäädäntö sekä käynnissä olevan Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen tuotokset ja määritykset asiakirjojen käsittelystä ja sisällöistä. Terveystieteiden huollossa asiakirjojen laatimista ja käyttöä säätelevät potilasasiakirja-asetus¹ ja potilaslaki². Sosiaalihuollon asiakirjojen laatimisesta ja käytöstä ei ole olemassa vastaavanlaista lainsäädäntöä. Sen sijaan sosiaalihuollon kirjaamista ohjaavat hallintolaki³, julkisuuslaki⁴, henkilötietolaki⁵, asiakaslaki⁶, asiakastietolaki⁷ ja lastensuojelulaki⁸.

Julkaisua voidaan hyödyntää sosiaalihuollossa riippumatta siitä, mitä välineitä asiakastyön dokumentoinnissa käytetään tai miten tiedot tallennetaan. Sosiaalihuollossa asiakasasiat kirjataan usein asiakastietojärjestelmän ehdoilla ja kuntakohtaisen ohjeistuksen mukaisesti, mikäli sellainen on laadittu. Kirjaamisohjeistuksen puuttuessa työntekijä määrittää itse, mitä ja miten hän ohjelmaan kirjaa. Toimivat välineet, jotka on kehitetty juuri sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointiin, ovat onnistuneen kirjaamisen edellytys. Nykyaikaisia sähköisiä tietojärjestelmiä voidaan pitää tehokkaana ja hyödyllisenä asiakastietojen dokumentoinnin välineenä. Tämän vuoksi monet julkaisussa käytetyt esimerkit koskevat sähköisten asiakasasiakirjojen käyttöä ja käsittelyä. Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos) tehtyjen selvitysten perusteella sosiaalihuollon ammatillaiset tarvitsevat ohjeistusta ja tukea työnsä dokumentointiin. Sisällöltään yhtenäistettyjen asiakasasiakirjojen käyttö tukee ammattilaisten kirjaamiskäytäntöjen kehittymistä. Tikesos-hankkeen tavoitteena on määritellä kansallisesti käyttöönotettavat asiakasasiakirjat ja niiden käsittelyprosessit.

Julkaisussa kuvataan asiakastyön dokumentoinnin hyviä periaatteita. Tavoitteena on ohjeistaa hyvän dokumentoinnin kulttuuriin ja vakiinnuttaa laadukkaiden asiakirjojen laatiminen osaksi suomalaista sosiaalihuoltoa. Asiakastyön dokumentointi saatetaan nähdä asiakastyöstä irrallisena, ylimääräisenä ja aikaa vievänä tehtävänä. Dokumentointi on kuitenkin asiakastyön luonnollinen osa, joka vaatii erityistä huo-

¹ Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009

² Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

³ Hallintolaki 434/2003

⁴ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

⁵ Henkilötietolaki 523/1999

⁶ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008

⁷ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

⁸ Lastensuojelulaki 417/2007

lellisuutta ja osaamista. Sosiaalihuollossa asiakastyöstä kirjoittaminen on osa työn tekemistä.

Hyvin laadituilla asiakirjoilla edistetään myös asiakkaan etua. Julkaisun tarkoituksena on ohjata ammattilaisia kirjoittamaan asiakasta koskevia tietoja asianmukaisesti ja laadukkaasti. Asiakastyön dokumentointi on työn laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden parantamisen yksi keskeinen väline. Tässä julkaisussa sosiaalihuoltoa tarkastellaan kokonaisuutena, vaikka dokumentoinnin sisältö ja osin vaatimuksetkin vaihtelevat eri sosiaalipalveluissa. Näitä eroavaisuuksia on kuitenkin pyritty havainnollistamaan esimerkkien avulla.

Tämän julkaisun on tuottanut asiantuntijatyöryhmä, joka kutsuttiin koolle osana Tikesos-hankkeen Kirjaamisen sisällön kehittämisen osahanketta. Koolle kutsujana toimi Tikesos-hankkeen projektipäällikkö Jarmo Kärki Terveysten ja hyvinvoinnin laitokselta. Järjestäytymiskokous pidettiin 4.3.2010. Työryhmä kokoontui yhteensä 9 kertaa.

Julkaisu oli lausuntokierroksella 9.11.–29.11.2010. Lausuntopyyntö lähetettiin ammattikorkeakoulujen verkostolle, Lapin, Itä-Suomen, Turun, Tampereen, Jyväskylän ja Helsingin yliopistoihin, sosiaalialan osaamiskeskuksiin, Tietosuojavaltuutetun toimistoon, Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymään, Lahden kaupungille, Kotimaisten kielten tutkimuskeskukseen, Kuntaliittoon, Sosiaali- ja terveysministeriöön, Helsingin sosiaalivirastoon ja Kainuun maakunnan kuntayhtymään. Lisäksi lausuntopyyntö aineistoinen oli yleisesti saatavilla Tikesos-hankkeen verkkosivuilla.

Lausuntoja saatiin yhteensä 12 eri toimijalta. Lausunnoissa esiin nostetut ja kommentoidut asiat jaettiin yksittäisiksi kommentteiksi, joita oli yhteensä noin 250 kpl. Kaikki kommentit käytiin läpi työryhmässä. Toimenpiteitä aiheuttaneita kommentteja oli noin 150. Näiden kommenttien perusteella oppaan sisältöjä tarkennettiin ja lisättiin sekä rakennetta muutettiin.

Julkaisun sisältö on hyväksytty Tikesos-hankkeen asiakastietojärjestelmätyöryhmässä 27.1.2011 ja johtoryhmässä 14.2.2011.

Julkaisun kirjoittajat

- VTT Aino Kääriäinen työskentelee yliopistonlehtorina sosiaalitieteiden laitoksella Helsingin yliopistossa
- VT, YTM Marja Penttilä toimii kärjäviskaalina Päijät-Hämeen kärjäoikeudessa
- YTM, TtM Maarit Laaksonen toimii projektipäällikkönä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa ja vastaa Sosiaalian tietoteknologiahankkeessa toiminta- ja järjestelmäarkkitehtuurista
- YTM Maria Tapola-Haapala työskentelee sosiaalityön tohtorikoulutettavana Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksella
- VTM Jarmo Kärki työskentelee Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella projektipäällikkönä
- VTM, sosionomi Heli Sahala työskentelee Kuntaliitossa asiantuntijana ja on Sosiaalian tietoteknologiahankkeen kokonaiskoordinoinnista vastaava projektipäällikkö
- YTM Anu Jäppinen työskentelee erikoissuunnittelijana Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella Sosiaalian tietoteknologiahankkeessa

1.1 Asiakastyön dokumentoinnin historiaa

Tässä julkaisussa pyritään kuvaamaan hyvän dokumentoinnin periaatteita, joita sosiaalihuollossa työskentelevät voivat hyödyntää kirjatessaan asiakastietoja. Käsitteet hyvästä dokumentoinnista ovat aina heijastelleet yleisempiä ajatuksia tavoiteltavasta sosiaalian työstä. Esimerkiksi yhdysvaltalaisessa, 1800-luvun loppupuolelta alkaen kehittyneessä ja sosiaalityöhön kansainvälisesti voimakkaasti vaikuttaneessa case work -perinteessä dokumentointiin kiinnitettiin runsaasti huomiota, ja dokumentteja pidettiin tärkeinä muun muassa työnohjauksessa sekä työntekijän asiakastilannetta koskevan ymmärryksen kehittämisessä⁹.

Suomessa dokumentointia alettiin ensi kerran tarkastella enemmän 1930-luvulla niin sanottujen huoltolakien tullessa voimaan. Lakien edustamassa juridishallinnollisessa toimintamallissa dokumenttien merkitys korostui erityisesti suoritettujen toimenpiteiden laillisuuden ja oikeaoppisuuden valvonnan välineinä. Tämän vuoksi tarkkuutta sekä huolellista muotoseikkojen noudattamista pidettiin erityisessä

⁹ esim. Kagle 1996

arvossa¹⁰. Käyttöön otettiin myös toimistotekniikan käsite kuvaamaan asiakirjojen laadinnan ja käsittelyn käytäntöjä¹¹.

Case work -menetelmän ja psykososiaalisemman työotteen tulo Suomeen toisen maailmansodan jälkeen korosti myös työn dokumentoinnin kysymyksiin muun muassa asiakkaan sosiaalisen diagnoosin laadinnassa¹². 1960-luvulta lähtien sosiaalihuoltoa alettiin voimakkaasti kritisoida sen kontrollihenkisyydestä, mikä johti uudenlaisten sosiaalihuollon periaatteiden muotoilemiseen ja lainsäädännön uudistuksiin erityisesti 1970- ja 1980-luvuilla. Uudet periaatteet sisälsivät paljon dokumentointiakin voimakkaasti koskettavia näkökulmia: tärkeiksi lähtökohdiksi nousivat palveluhenkisyys, pyrkimys normaalisuuteen, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen¹³. Korostetuksi tulivat myös asiakkaan oikeus saada tietää sosiaalihuoltoon antamansa tiedon käytöstä kuten myös oikeus saada tieto asiakirjoista ja muusta aineistosta, joilla on merkitystä häntä koskevassa asiassa¹⁴. Myös henkilötietojen tallettamisen periaatteisiin kuten rekisteröityjen henkilörekisteriin kohdistuvaan tarkastusoikeuteen kiinnitettiin huomiota¹⁵. Vuosituhannen vaihteessa samankaltaisia asiakkaiden oikeuksia vahvistivat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista¹⁶, henkilötietolaki¹⁷ sekä laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta¹⁸.

1980-luvun puoliväliin asti Suomen sosiaalihuollossa käytettiin tietotekniikkaa vain tilastoinnin ja laskutuksen kaltaisiin toimintoihin¹⁹. Tietotekniikalle asetettiin kuitenkin kunnallishallinnossa monenlaisia odotuksia ja sitä pidettiin edellytyksenä kuntien palvelutason nostamiselle: tietokoneiden käyttöönoton toivottiin muun muassa kehittävän työn tuottavuutta, tuottavan parempaa informaatiota suunnittelun ja päätöksenteon tueksi, kohottavan työmotivaatiota sekä vähentävän kirjaamiseen kuluvaa työaika²⁰. Toisaalta sosiaalihuollon piirissä heräsi myös jonkin verran keskustelua tietokoneiden käyttöön liittyvistä eettisistä kysymyksistä sekä tietotekniikan avulla kerättävän tilastotiedon mahdollisuuksista ja rajoista²¹.

Tarve tietoresurssien hallintaan on lisääntynyt 1970-luvulta lähtien tieto- ja viestintätietotekniikan kehityksen ja leviämisen myötä²². Sosiaalihuollon ensimmäisiä laajoja tietojärjestelmiä alettiin ottaa Suomessa käyttöön 1980-luvulla, ja erityisesti 1990-luvulta lähtien tietotekniikan käyttö on lisääntynyt sosiaalialalla. Tällä hetkellä lähes kaikkien kuntien sosiaalitoimistoissa on käytössä jokin asiakastyötä tukeva tietojär-

¹⁰ huoltolakien periaatteista Satka 1995; Satka 1997

¹¹ Toivola 1943, 106–107

¹² Ahla & Tarvianen 1959; Kananoja & Pentinmäki 1977

¹³ Sosiaalihuollon periaatekomitean mietintö I, 1971

¹⁴ Sosiaalihuoltolaki 1982/710

¹⁵ Henkilörekisterilaki 1987/471

¹⁶ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

¹⁷ Henkilötietolaki 523/1999

¹⁸ Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999

¹⁹ Moilanen 1997, 24

²⁰ Tietotekniikan käytön kehittämisperiaatteet kunnallishallinnossa 1986, 3

²¹ Tirkkonen 1990; Bardy 1986; Kananoja 1986; Huoltaja-säätiön järjestämän Tiede ja käytäntö – seminaarin alustukset ks. Sosiaaliturva 10/1987

²² Huotari 1999, 145

jestelmä sekä muuta tietotekniikkaa, kuten verkkopohjaisia sovelluksia (muun muassa Internet ja sähköposti) ja mobiilipalveluja²³.

Sosiaalisten ongelmien lisääntyminen, taloudellisen taantumun seuraukset, ikärakenteen muutos ja yhteiskuntamme monikulttuuristuminen ovat kasvattaneet sosiaalilivityn tarvetta. Samanaikaisesti alalla on pula pätevistä työntekijöistä. Kansalaisten auttaminen ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen vaatii tuekseen entistä tehokkaampia ja innovatiivisempia tiedonhallinnan keinoja ja sovelluksia. Tämä kehitys asettaa merkittäviä paineita sosiaalialalla käytössä olevalle tietotekniikalle, kuten tietojärjestelmille. Tietohallinnon merkitys konkretisoituu ensisijaisesti tilastotuotannossa ja hallinnon tarpeissa, mutta myös sosiaalialan eri työmuotojen sisäiset tarpeet tiedon hallinnan ja asiakasprosessien ohjaamisen kehittämiseksi ovat nousseet merkittäviksi viime vuosien sosiaalialan tietotekniikan kehittämistyössä²⁴.

Sosiaalihuollossa valmistellaan toimenpiteitä kansallisen tiedonhallinnan kehittämiseksi, ja käynnissä on laajamittainen Sosiaalialan tietoteknologiahankke (Tikesos). Hankkeen painopisteitä ovat dokumentoinnin, asiakirjahallinnon, asiakastietojärjestelmien ja kansallisen arkkitehtuurin kehittäminen. Sosiaalialan omista lähtökohdista kehitetyn tietoteknologian käytön uskotaan tehostavan sosiaalipalvelujen toteuttamista ja lisäävän asiakkaiden saaman palvelun laatua. Hankkeessa laaditaan määrittäviä ja periaatelinjauksia, joiden avulla voidaan luoda perusta uusien työvälineiden ja tietojärjestelmien kehittämiseksi sosiaalialalla. Näiden avulla asiakastiedon tallentamisen lisäksi tietojärjestelmät voisivat tukea nykyistä enemmän työn suunnittelua, päätöksentekoa ja arviointia sekä mahdollistaa ajantasaisen ja informatiivisen asiakastiedon käytön²⁵.

1.2 Asiakastyön dokumentointi osana asiakastyötä

Asiakastyön dokumentointi on välttämätön osa sosiaalihuollossa tehtävää työtä. Asiakirjojen laatiminen on työntekijän vastuulla. Sosiaalihuollon työntekijät ovat useimmissa tapauksissa velvollisia kirjaamaan palveluiden tai etuuksien järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot²⁶. Sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta on tärkeää, että tehty asiakastyö, tapaamiset, keskustelut, suunnitelmat, lausunnot ja päätökset dokumentoidaan asiakirjoihin. Sosiaalihuollossa tallennetut asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja²⁷. Kun työprosessi on dokumentoitu, voidaan tehtyyn työhön, menneisiin tapahtumiin ja päätöksiin palata.

Dokumentoitu työ tekee mahdolliseksi toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan. Asiakirjat toimivat työntekijän apuvälineinä, joiden avulla tehtyihin rat-

²³ Sosiaalialan teknologian kehittyminen 2004

²⁴ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008

²⁵ Sosiaalialan tietoteknologiahankke: Hankesuunnitelma 2008–2011

²⁶ Lastensuojelulaki 417/2007, § 33; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 6, § 28

²⁷ Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999/621, § 5

kaisuihin voidaan helposti palata ja niiden merkitystä tai tehtyjen suunnitelmien toimivuutta jälkikäteen arvioida. Ajan tasalla olevat asiakirjat havainnollistavat asiakastyötä prosessina niin asiakkaille, kollegoille kuin päätöksentekijöillekin. Asiakirjoihin tallennettua asiakastietoa voidaan myös hyödyntää työntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa, esimerkiksi arvioimalla yhdessä elämäntilanteessa tavoiteltujen muutosten toteutumista jollakin ajanjaksolla. Useita vuosia kestäneiden asiakkuuksien tarkastelua ja analyysiä saattaa helpottaa erilaisten koosteiden, yhteenvetojen, tiivistysten ja kuvallisten esitysten tekeminen asiakirjoihin tallennetuista tiedoista. Tässä tietotekniikasta on erityisesti hyötyä.

Asiakkaita koskevien tietojen käsittely vaatii aina ammatillista harkintaa. Työntekijän tulee kyetä pohtimaan, mitä tietoja hän todella tarvitsee työtehtävänsä hoitamiseen. Työntekijä saa kirjata ainoastaan sellaisia tietoja, jotka ovat kunkin henkilörekisterin käyttötarkoituksen (esimerkiksi päihdehuollon toteuttaminen, toimeentulotuen myöntäminen) kannalta tarpeellisia²⁸. Tämä korostaa työskentelyn suunnitelmallisuuden merkitystä. Työntekijän on tiedettävä, mitä käyttötarkoitusta varten hän kerää tietoja ja mihin henkilörekisteriin tiedot kuuluvat. Arvio tietojen tarpeellisuudesta täytyy tehdä työskentelyn todellisen luonteen perusteella: esimerkiksi jos aikuissosiaalityön asiakassuhteessa todellisuudessa keskitytään ainoastaan asiakkaan toimeentulotukihakemusten käsittelemiseen, työntekijä ei saa kirjata sellaisia asiakkaan elämään liittyviä asioita, joilla ei ole merkitystä toimeentulotuen myöntämisen kannalta. Myös käytettäessä työmenetelmiä, jotka tuottavat erityisen paljon asiakkaan elämää koskevaa tietoa (esimerkiksi elämäkerrallinen työote), tulee tarkasti miettiä, mikä osa tiedosta on työskentelyprosessin dokumentoinnin kannalta välttämätöntä ja mikä ei. Esimerkiksi tällöin voidaan asiakasta kannustaa oman dokumentoinnin ylläpitoon, jotta työskentelyssä syntyvä aineisto olisi hänen hyödynnettävissään myös myöhemmin. Päätöksiä tehdessään työntekijän täytyy tiedostaa, mitä asiakasta koskevia tietoja hän voi ja hänen täytyy käyttää päätöksensä pohjana ja mitkä tiedot taas eivät saa vaikuttaa päätökseen: esimerkiksi perustoimeentulotukea koskevan päätöksen kannalta ei ole merkitystä sillä, mihin työntekijä olettaa asiakkaan käyttävän saamansa toimeentulotuen.

Sosiaalihuollossa asiakkaan asioiden ja työtilanteiden kirjoittaminen asiakirjoihin on arkipäiväistä, automaattista ja kiinteä osa ammatillista toimintakulttuuria. Kirjoittamisprosessissa asiakkuuden tapahtumat saavat tietyn merkityksen. Työntekijän tulisi tiedostaa ja ymmärtää, mistä omat tulkinnat syntyvät, sillä asiakastietojen kirjoittaja ei ole milloinkaan irti omasta elämänsähistoriastaan ja ympäristöstään. Tekstit eivät koskaan ole tekijättömiä, vaikka lukija voi lukea tekstejä miettimättä lainkaan niiden kirjoittajaa. Työntekijänä ja kirjoittajana on olennaista tiedostaa lähtökohdat, jotka vaikuttavat tapaan tehdä ja käsitteellistää omia havaintoja. Tätä toimintaa tukee niin yksin kuin työryhmässäkin tapahtuva omien toimintatapojen ja ammatillisten lähtökohtien reflektointi. Voidaankin todeta, että samalla kun asiakirjan tekijä

²⁸ Henkilötietolaki 1999/523, § 9, 1. mom.

tekee asiakasta koskevaa asiakirjaa, hän kuvaa siinä myös itseään havaitsijana, tulkitsijana ja päätöksen tekijänä.

Monimutkaisten tilanteiden ja monipuolisten taitojen edellyttämässä sosiaalihuollon työssä ihmisillä – niin asiakkailla kuin työntekijöilläkin – on välineenään kieli. Se on paitsi tietämisen ja ymmärtämisen väline, myös keino tehdä uusia kuvauksia asioista ja yhdistää niitä jo aiemmin tapahtuneisiin ja jo kuvattuihin asioihin. Ihmiset osaavat kuitenkin paljon enemmän kuin kykenevät pukemaan sanoiksi.²⁹ Asiakastyössä tapahtuvan kasvokkaisen vuorovaikutuksen sanoittaminen ja siirtäminen asiakirjaan tehdyn työn kuvaukseksi on tärkeä prosessi sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta. Molemmille on tärkeää, että asiakkaan saama palvelu ja tapahtumat kuvataan totuudenmukaisesti.

Asiakastyöstä kirjoittaminen on asiakasta koskevan tiedon ja asiakasprosessin näkyväksi tekemistä. Asiakastyön kirjaaminen asiakirjoihin vaatii osaamista. On tärkeää, että asiakirjojen laatija ymmärtää oman vastuunsa havainnoidessaan ja kuvatessaan omaa työskentelyään sekä asiakkaan elämäntilannetta. Asiakkaan ottaminen mukaan asiakirjojen tekemiseen on sosiaalihuollossa eettisen toiminnan perusta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle kerrotaan asiakirjojen kirjoittamisesta, asiakkaalle näytetään häntä itseään koskevia asiakirjoja, asiakirjoja tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa ja että asiakirjoihin kirjoitetaan niistä asioista, joista on yhdessä keskusteltu, sovittu tai joita on tärkeää tai välttämätöntä selvittää ja kuvata asiakkaan palvelusta. Tämä pyrkimys on kirjattu myös asiakaslakiin, joka takaa asiakkaalle oikeuden saada tietää, mitä hänestä kirjoitetaan, mihin hänen antamiaan tietoja käytetään ja mihin niitä luovutetaan³⁰.

Käytännössä kaikkia asiakirjoja ei kuitenkaan voida kirjoittaa yhdessä asiakkaan kanssa. Myöskään kaikista kirjatuista tiedoista ei aina voida keskustella etukäteen asiakkaan kanssa. Tällainen tilanne saattaa syntyä esimerkiksi lastensuojelutyössä kiireellisen sijoittamisen yhteydessä, kun osa päätöksistä joudutaan tilanteen äkillisyyden ja kriittisyyden vuoksi tekemään ilman asiakkaan kuulemistä. Työskentelyn kirjaamisesta on joka tapauksessa kerrottava asiakkaalle myös kiireellisissä tilanteissa. Asiakirjoihin saatetaan joutua myös kirjaamaan tietoja ja tapahtumakuvauksia, joiden näkyväksi tekemistä asiakas vastustaa, mutta jotka ovat työntekijän oikeusturvan tai jonkun muun oikeuksien kannalta välttämättömiä. Tällainen tieto voi olla esimerkiksi tieto asiakkaan päihteidenkäytön vaikutuksesta muiden perheenjäsenten elämään tai tieto asiakkaan väkivaltaisesta käyttäytymisestä asiakastapaamisessa.

Sosiaalihuollossa työskenteleviltä edellytetään ymmärrystä tekstien merkityksestä tiedon muodostamisessa. Arviointien, suunnitelmien ja päätösten tekeminen ei onnistu, ellei työtä ole dokumentoitu koko asiakasprosessin ajan. Ajan tasalla olevaan dokumentaatioon perustuva työskentely vapauttaa työntekijän jatkuvasta muistelemisen ja mielessä pitämisen taakasta. Ajantasaiset asiakastiedot turvaavat asiak-

²⁹ Kivinen & Piironen 2008

³⁰ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 13

kaalle sujuvuuden työskentelyssä myös työntekijävaihdosten yhteydessä. Asiakkaalla on oikeus odottaa häntä koskevien tietojensa olevan ajantasaisia työntekijävaihdoksista huolimatta.

Työn dokumentoimiselle tulee varata aikaa. Sosiaalihuollon työntekijät työskentelevät usein tilanteissa, joita kuvaavat kiire, asioiden monimutkaisuus sekä monet nopeaa toimintaa yhtäaikaisesti edellyttävät työtehtävät. Vaikka työstä laaditun asiakirjan laadukkuus riippuukin ensisijaisesti sen laatijan toimintatavasta, on tärkeää ottaa huomioon, ettei asianmukaisia dokumentteja pystytä tuottamaan millaisissa olosuhteissa tahansa. Työnantajien tulee huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi aikaa työn hoitamiseksi hyvin. Dokumentointi tulee nähdä keskeisenä työhön kuuluvana osana, johon on myös varattava aikaa. Asiakastiedon käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä on hyvä käydä työyhteisössä keskustelua ja luoda yhteisiä toimintakäytäntöjä. Dokumentointi ei saa jäädä vain yksittäisen työntekijän huolenaiheeksi, vaan sen kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota koko organisaation tasolla.

1.3 Julkaisun käsitteet

Julkaisussa käytettyjen käsitteiden määrittelemisen ensisijaisina lähteinä ovat Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten³¹ sekä aihepiiriä säätelevä lainsäädäntö³². Käsitelmäritelmien erityisenä tarkoituksena on auttaa sosiaalihuollon työntekijöitä ymmärtämään käsitteiden merkityksiä, keskinäisiä suhteita ja niihin kytkeytyviä asiakirjojen käsittelyyn ja tallentamiseen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia.

Asiakas on sosiaalihuollon asiakaslain mukaan henkilö, joka hakee tai käyttää sosiaalihuollon palveluja tai saa sosiaalihuollon etuuksia³³. Asiakkaita ovat myös ne, jotka saavat esimerkiksi palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta ja neuvontaa³⁴. Henkilötietolain³⁵ mukaan tietoa saa tallentaa vain, jos henkilöllä on asiakas- tai palvelussuhteen, jäsenyyden tai muun sellaisen suhteen vuoksi yhteys siihen tahoon, joka tallentaa hänestä tietoja. Sosiaalihuollon asiakas voi olla yksittäinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio mutta tässä oppaassa asiakkaan käsite rajataan yksittäiseen henkilöön.

Arkaluonteinen tieto on henkilötieto, joka kuvaa

- rotua tai etnistä alkuperää
- yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliiton kuulumista
- rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta
- terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta tai henkilöön kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia

³¹ Lehmuskoski ja Kuusisto-Niemi 2008

³² Valtion säädöstietopankki Finlex

³³ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008

³⁴ HE 137/1999, 19

³⁵ Henkilötietolaki 523/1999, § 8

- seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä
- henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia³⁶

Pääsääntö on, että arkaluonteisten tietojen käsittely on kielletty. Arkaluonteisten tietojen käsittely on kuitenkin sallittu muun muassa sosiaalihuollon viranomaiselle, sosiaalihuollon etuuksia myöntävälle viranomaiselle tai yksityiselle sosiaalipalvelujen tuottajalle³⁷ sosiaalihuoltoa koskevien tietojen osalta³⁸. Muita arkaluonteisia henkilötietoja saa sosiaalihuollossa käsitellä vain silloin, jos ne ovat rekisteröidyn huollon kannalta välttämättömiä³⁹.

Asiakkuus merkitsee asiakkaan ja palvelunantajan vuorovaikutussuhdetta, joka alkaa hakemuksesta tai kun sosiaalihuollon työntekijä on vastaanottanut pyynnön palvelun saamisesta⁴⁰. Asiakkuus voi alkaa myös silloin, kun asiakas omasta tahdostaan riippumatta tulee sosiaalihuollon piiriin.

Asiakastiedolla tarkoitetaan asiakkuuden perusteella tallennettua henkilötietoa.

Asiakirja on tallenne, jolla on oikeudellista arvoa tai joka on laadittu tai vastaanotettu jonkin yhteisön tai yksittäisen henkilön toiminnan yhteydessä tai toimintaa varten⁴¹. Asiakirja on viranomaisen hallussa oleva asiakirja, jonka viranomainen on laatinut tai joka on toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen tehtäviin tai toimialaan kuuluvassa asiassa⁴². Sosiaalihuollon asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisen ja yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon liittyvää asiakirjaa, joka sisältää asiakasta tai muuta henkilöä koskevia tietoja⁴³. Asiakirja voi sisältää kirjoitettua tekstiä, kuvaa tai ääntä. Se voidaan tallentaa sähköisesti tai manuaalisesti.

Dokumentointi tarkoittaa asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakassuhteessa ja palvelutapahtumissa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista. Erilaiset asiakirjat tukevat työntekijää lainmukaisissa työprosesseissa, niihin liittyvässä päätöksenteossa sekä päätösten valmistelussa. Asiakkaalle erilaisilla asiakirjoilla voidaan kuvata ja todentaa asiakasprosessin tapahtumia ja kulkua. Dokumentoinnin avulla lisätään asiakkaan luottamusta sosiaalihuollon työprosesseissa. Kirjaaminen on tässä oppaassa tietojen vientiä asiakirjoihin kirjoittamalla.

Henkilötieto on tietoa, joka kuvaa henkilöä, hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan ja joka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskevaksi⁴⁴. Sosiaalihuollossa kaikki näin määritelty henkilötieto on pidettävä salassa.

Henkilörekisteri on tiettyä käyttötarkoitusta varten laadittu henkilötietojen joukko, josta tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää. Henkilörekisteri voi

³⁶ Henkilötietolaki 523/1999, § 11

³⁷ Henkilötietolaki 523/1999, § 11 ja 12-kohta

³⁸ Henkilötietolaki 523/1999, § 11, 6 ja 12-kohta

³⁹ Henkilötietolaki 523/1999, § 12, 12 kohta

⁴⁰ ks. kuitenkin poikkeus Lastensuojelulaki 2007/417, § 26

⁴¹ Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008

⁴² Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999, § 5

⁴³ Asiakaslaki 812/2008, § 3

⁴⁴ Henkilötietolaki 523/1999, § 3

olla osin tai kokonaan tietokoneiden avulla käsiteltävä tai manuaalisesti käsiteltävä luettelo, kortisto tai muulla tavoin järjestetty joukko tietoja⁴⁵.

Sosiaalihuollon viranomainen on sosiaalihuollosta vastaava kunnallinen monijäseninen toimielin, esimerkiksi kunnan perusturvalautakunta, tai viranhaltija, jolla on suoraan lakiin perustuvaa toimivaltaa tai kunnallisen toimielimen siirtämää päätösvaltaa.

Salassa pidettävällä asiakirjalla viitataan tässä oppaassa sosiaalihuollon asiakirjoihin, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä. Kaikki sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ovat salassa pidettäviä⁴⁶.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan viranomaisten organisoimaa toimintaa, jonka tarkoituksena on järjestää yhteiskunnan jäsenille riittävät sosiaalipalvelut ja niihin kuuluva taloudellinen tuki. Sosiaalihuollossa toimii sosiaalipalveluja järjestäviä ja toteuttavia toimijoita, joita kutsutaan palvelunantajiksi. Nämä jaetaan edelleen palvelunjärjestäjiin ja palveluntuottajiin⁴⁷.

Sosiaalipalvelu on palvelu, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia. Kunnan on järjestettävä laissa asetetut sosiaalipalvelut. Sen lisäksi kunta voi harkintansa mukaan järjestää muitakin sosiaalipalveluja asukkailleen. Sosiaalipalvelun voi toteuttaa joko julkinen tai yksityinen palveluntuottaja. Sosiaalipalveluja järjestävä kunta voi tuottaa ne itse, ostaa toiselta kunnalta tai ostaa yksityisiä sosiaalipalveluja. Sosiaalipalvelut ovat asiakaskohtaisia, joten ne on tarkoitettu tietyille sosiaalihuollon asiakkaalle tiettyyn palvelutarpeeseen. Sosiaalipalveluja ovat muun muassa kotipalvelun ateriapalvelu, päihdehuollon vieroitushoito ja kehitysvamma-neuvonta. Sosiaalipalvelujen toteuttamista voidaan kuvata sosiaalihuollon palveluprosesseina, ja yhteen sosiaalipalveluun voi kuulua yksi tai useampia sosiaalihuollon palveluprosesseja⁴⁸.

⁴⁵ Henkilötietolaki 523/1999, § 3

⁴⁶ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008, § 14

⁴⁷ Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto 2010

⁴⁸ Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto 2010

2 Tiedon saanti, käyttö ja luovuttaminen

Sosiaalihuollossa syntyy paljon asiakastietoa. Työntekijät kuvaavat asiakastyön kulkua tapahtumatietoina ja laativat muitakin erityyppisiä asiakasasiakirjoja, jotka kaikki tallennetaan palvelunantajan henkilörekistereihin. Lainsäädäntö ohjaa niin asiakastiedon käsittelyä ja asiakkuuden määräytymistä kuin tiedon saantia, käyttöä ja luovuttamistakin. Tässä luvussa kuvataan keskeisiä asiakastietojen käsittelyssä huomioitavia periaatteita ja lain asettamia vaatimuksia hyvän hallintotavan toteuttamiseksi.

2.1 Asiakastiedon käyttötarkoitus ja hankinta

Tietojen kirjaamista, hankintaa ja käyttöä säätelevät muun muassa henkilötietolaki⁴⁹, julkisuuslaki, sosiaalihuollon asiakaslaki sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä⁵⁰. Julkisuuslain salassapitoa, vaihteloa ja salassapidettävien tietojen luovuttamista koskevia säännöksiä sovelletaan silloin, kun vastaavia säädöksiä ei ole sosiaalihuollon asiakaslaissa⁵¹. Vastuu henkilötietojen käsittelystä sosiaalihuollossa kuuluu kunnalle ja sen johdolle sekä sosiaalihuollon tehtäviä hoitaville henkilöille. Vastuullisen toimijan määrittelemistä ja henkilötietojen käsittelyä varten kunnassa on yleensä toimintasääntö, työjärjestys tai jokin muu vastaava, jossa tämä määritellään. Sosiaalihuollosta vastaava toimielin, esimerkiksi kunnan perusturvalautakunta, on vastuussa siitä, että henkilötietojen käsittely tapahtuu lainmukaisesti⁵². Kyseinen toimielin on myös sosiaalihuollon asiakasrekisterien henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Sosiaalihuollosta vastaavia toimielimiä voi kunnassa olla useampi kuin yksi.

Henkilötietolain mukaan sosiaalipalveluista vastaava viranomainen saa käsitellä henkilötietoja vain, jos käsittelystä säädetään laissa tai jos henkilötietojen käsittely johtuu laissa säädetyn tehtävän hoitamisesta⁵³. Tallennettujen asiakastietojen avulla voidaan esimerkiksi valvoa ja seurata, onko asiakkaan yhteydenoton johdosta ryhtytty määräajassa lain edellyttämiin toimiin ja miten palvelunantaja on arvioinut asiakkaan sosiaalipalvelujen tarpeen. Jos saman henkilön osalta tulee palvelunantajalle myöhemmin yhteydenottoja myös muilta tahoilta, selviää tallennetuista asiakastiedoista asiakkaan aikaisempi tilanne. Kun asiakastietojen käsittely perustuu

⁴⁹ Henkilötietolaki 523/1999, § 8, 1. mom, § 12, 1 ja 2 mom

⁵⁰ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

⁵¹ Asiaa tietosuojasta 2/2008, 24

⁵² Asiaa tietosuojasta 2/2008, 10

⁵³ Henkilötietolaki 523/1999, § 8, 4-kohta

laissa säädettyyn tehtävään, tietoja voidaan säilyttää silloinkin, kun asiakkaan palvelutarpeen arviointi on keskeytetty⁵⁴. Tämä tarkoittaa, että **myös ne asiakasta koskevat tiedot, jotka eivät ole johtaneet pidempiaikaiseen asiakassuhteeseen tai sosiaalipalvelujen järjestämiseen, voidaan tallentaa henkilörekisteriin.**

Sosiaalihuollon ammatillinen henkilö saa dokumentoida lain mukaan asiakastaan koskevaa tietoa vain asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Työntekijän on aina tiedostettava, miksi hän pyytää ja dokumentoi asiakastietoja. Asiakastietojen dokumentoinnista ja tietojen käyttötarkoituksesta on aina kerrottava asiakkaalle. Asiakkaalle on myös annettava tieto siitä, miten hän voi käyttää henkilötietolaissa tarkoitettuja oikeuksiaan, eli tarkastaa itseään koskevia tietoja ja vaatia niiden korjaamista. Tietojen käyttötarkoitus on kerrottava asiakkaalle niin, että hän pystyy sen ymmärtämään.⁵⁵

Asiakasta koskevia tietoja saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty⁵⁶. Esimerkiksi asiakkaalta toimeentulotukihakemuksella kerättyjä tietoja ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen kuin toimeentulotukiasian ratkaisemiseen ilman asiakkaan suostumusta tai laissa säädettyä perustetta. Asiakkaalta on siis erikseen pyydetävä suostumus näiden tietojen käyttöön, jos työntekijä tarvitsee esimerkiksi tuloja menotietoja asiakkaan vammaispalvelujen tai kotipalvelun järjestämisessä. Sosiaalihuollon viranomaisella on kuitenkin laaja tiedonsaantioikeus sosiaalihuollon asiakaslain nojalla silloin, jos esimerkiksi toimeentulotukitiedot ovat välttämättömiä jossain muussa sosiaalihuollon palvelutehtävässä. Tarpeellisia tietoja voidaan tällöin saada saman sosiaaliviranomaisen sisällä tai ulkopuolisilta tahoilta suoraan lain säännöksen nojalla tai vaihtoehtoisesti asiakkaan suostumuksella.

Sosiaalihuollossa työntekijä pyytää asiakasta koskevat tiedot ensisijaisesti häneltä itseltään. Asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakaslain⁵⁷ mukaan velvollisuus antaa asiansa käsittelyä varten tarvittavat tiedot sosiaaliviranomaisille. Velvollisuus tietojen antamiseen ei kuitenkaan koske mitä tahansa tietoja. Asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa⁵⁸ siitä, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä mihin henkilörekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaalle on myös annettava tieto siitä, että hänellä on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot ja vaatia niiden korjaamista⁵⁹.

2.2 Asiakkuuden alkaminen ja asiakkaaksi tuleminen

Sosiaalihuollossa asiakkuuden käsite on sisällöltään laaja. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa, käyttävää tai sen koh-

⁵⁴ Tietosuojavaltuutetun kannanotto DNro 2128/41/09, 2; Sosiaalihuoltolaki 710/1982, § 40a, 20 mom.; Vammaispalvelulaki 380/1987, § 3a

⁵⁵ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 12–13; Henkilötietolaki 523/1999, § 1 mom, 12 §, 1 ja 2 mom

⁵⁶ Henkilötietolaki 523/1999, § 6-7

⁵⁷ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 6

⁵⁸ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 13

⁵⁹ Henkilötietolaki 523/1999, § 24 ja § 26

teena olevaa henkilöä⁶⁰. Asiakkaita ovat myös ne, jotka saavat sosiaalihuollon palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta tai neuvontaa⁶¹. Näin ollen kaikista sosiaalipalvelua hakevista ja käyttävistä ihmisistä saa kirjata asiakastietoja. Asiakasta koskevat tiedot on oltava aina niiden sosiaalihuollon eri tahojen saatavilla ja käytettävissä, jotka niitä työssään tarvitsevat siinä käyttötarkoituksessa, mihin ne on kerätty. Asiakastyön dokumentoinnin tulisivin tapahtua mahdollisimman pian asiakastapahtumien jälkeen.

Asiakastyöstä on dokumentoitava asiakkuuden alkamisesta aina asiakkuuden päättymiseen asti. Kaikissa tapauksissa asiakkuuden alkamisajankohtaa ei ole helppo tunnistaa. Asiakkuus voi alkaa asiakkaan oman toimenpiteen seurauksena, esimerkiksi hakemuksen tai ilmoituksen tekemisestä. Asiakkuus voi alkaa myös niin, että asiakas omasta tahdostaan riippumatta tulee sosiaalihuollon piiriin⁶². Esimerkiksi vammaispalveluista vastaava työntekijä saattaa saada ilmoituksen henkilön palvelutarpeesta joltakin muulta taholta kuin henkilöltä itseltään. Selvitettyään henkilön palvelutarvetta työntekijä saattaa todeta, että henkilö ei selvitysajankohtana ole vammaispalvelujen tarpeessa. Koska henkilö ei ole hakenut palvelua, varsinaista vammaispalvelun asiakkuutta ei ole syntynyt. On kuitenkin tarpeellista kirjata ilmoitus sekä palvelutarpeen arviointi johtopäätöksineen esimerkiksi siltä varalta, että samasta henkilöstä tulee muitakin ilmoituksia. Lastensuojelussa on erityissäännös siitä, milloin lastensuojelun asiakkuus alkaa. Lastensuojelussa asiakkaan hakemus ei tarkoita muuta kuin asian vireille tuloa, ei siis vielä asiakkuutta. Lastensuojelulain mukaan lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun ryhdytään kiireellisesti lastensuojelutoimenpiteisiin tai päätetään tehdä lastensuojelutarpeen selvitys⁶³.

On tärkeää, että esimerkiksi lastensuojelussa dokumentoidaan sellainen päätös tai ratkaisu, ettei lastensuojeluilmoitus seitsemän (7) päivän arviointiajan jälkeen ole johtanut lastensuojelutarpeen selvittämiseen. Tieto tulee kirjata lastensuojeluilmoituksen käsittely-, toimenpide tai vastaanottotietoihin organisaation kirjaamisohjeen mukaisesti. Myös ratkaisun perustelu tulee kirjata, jolloin työntekijän tekemää ratkaisua on mahdollista arvioida tai siihen palata tarvittaessa myöhemmin. Vastaavasti lastensuojeluilmoituksen käsittely- toimenpide- tai vastaanottotietoihini on kirjattava perusteluineen tieto siitä, että ilmoitus on johtanut lastensuojelutarpeen selvittämiseen.

Tietosuojaavaltuutetun kannanoton mukaan⁶⁴ sosiaalihuollon asiakkaina voidaan pitää myös henkilöitä, joiden osalta sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä tai määräraajassa⁶⁵. Tämä oikeus koskee muun muassa 75 vuotta täyttäneiden henkilöiden sekä vammaisuuksista annetun lain mukaista hoitotukea saavien palvelutar-

⁶⁰ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 3

⁶¹ HE 137/1999, 19

⁶² HE 137/1999, 19

⁶³ Lastensuojelulaki 417/2007, § 26

⁶⁴ Tietosuojaavaltuutetun kannanotto DNro 2128/41/09, 2

⁶⁵ Sosiaalihuoltolaki 710/1982, § 40 a

peita⁶⁶. Heitä koskevat tiedot ovat Tietosuojavaltuutetun mukaan myös sosiaalihuollon asiakastietoja⁶⁷, vaikkei palvelutarpeen arviointi johtaisikaan palveluiden käyttöön.

Yleinen periaate on, että sekä asiakkuuden alkaminen että loppuminen tulee dokumentoida. Myös perustelut asiakkuuden alkamiselle tai päättymiselle on kirjattava asiakastietoihin.

2.3 Sosiaalihuollon viranomaisen oikeus tiedon saamiseen

Sosiaalihuollon viranomaisilla on sosiaalihuollon asiakaslain⁶⁸ mukaan oikeus saada tehtävässään tarpeellisia tietoja muilta viranomaisilta ja muilta tahoilta, joita ovat muun muassa Kela ja Verovirasto. Myös muilta tahoilta pyydettävät tiedot on kerättävä vain sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi⁶⁹.

Kun sosiaalilautakunta ostaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta, on molempien osapuolten säännönmukaisesti välttämätöntä antaa salassa pidettäviä asiakastietoja toisilleen. Yksityinen sosiaali- ja terveystalouden tuottaja saa käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja, kun käsittely on henkilön huollon ja hoidon kannalta välttämätöntä⁷⁰. Toimeksiantosuhteessa voidaan aina luovuttaa tehtävän suorittamiseksi välttämättömät salassa pidettävät tiedot ja vastavasti saada tuottamisessa syntyvät tiedot⁷¹. Huomioitavaa on, että asiakaslain veloitteet koskevat myös yksityisiä palveluntuottajia.

Tahoja, joita velvollisuus tiedon antamiseen koskee, ovat valtion tai kunnan viranomainen sekä muu julkisoikeudellinen yhteisö, kansaneläkelaitos, eläketurvakeskus, eläkesäätiö, vakuutuslaitos, koulutuksen järjestäjä, sosiaalipalvelun tuottaja, terveyden- ja sairaudenhoitotoimintaa harjoittava yhteisö tai toimintayksikkö sekä terveydenhuollon ammattihenkilö⁷². Lain mukaan velvollisuus tietojen luovuttamiseen koskee myös rahalaitosta, jos sosiaalihuollon viranomainen ei muutoin saa riittäviä tietoja ja selvityksiä asiakkaan taloudellisesta tilanteesta⁷³. Rahalaitostiedustelun perusteena voi olla, että on perusteltua syytä epäillä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa antaminen tietojen riittävyttä tai luotettavuutta⁷⁴.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaalihuollon viranomaiset voivat saada tietoja myös ilman asiakkaan suostumusta, jos tehtävien hoitaminen vaatii tätä. Tiedot on saman lain mukaan saatava, vaikka salassapitosäännökset sen estäisivät.⁷⁵ Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanoton⁷⁶ mukaan asianosaisia pitäisi kuitenkin

⁶⁶ Sosiaalihuoltolaki 710/1982, § 40 a

⁶⁷ Tietosuojavaltuutetun kannanotto DNro 2128/41/09, 2

⁶⁸ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 22

⁶⁹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 18.4

⁷⁰ STM Oppaita 2001:11, 3

⁷¹ Julkisuuslaki 621/1999, § 26

⁷² Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 20 1 mom.

⁷³ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 20 2. mom.

⁷⁴ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 20

⁷⁵ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 17–20

⁷⁶ Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotto 31.12.2007, Diaarinumero 1055/5/05

kuulla hallintolaissa⁷⁷ edellytetyllä tavalla ennen tietojen luovuttamista. Sosiaalihuollon viranomaisilla on sosiaalihuollon asiakaslain mukaan oikeus saada kuitenkin **vain tehtävässään tarpeellisia tietoja** muilta viranomaisilta ja muilta tahoilta⁷⁸. Pyydettyjen tietojen tai selvitysten on oltava myös sosiaalihuollon asiakassuhteeseen **olennaisesti vaikuttavia** ja viranomaiselle laissa säädetyn tehtävän vuoksi **välttämättömiä**⁷⁹. Näistä syistä jo tietopyynnössä pitäisi pyrkiä rajaamaan pyydettyvät tiedot niin, ettei niitä luovutettaisi tarpeettoman laajasti. Laki sallii tietojen siirtämisen teknisen käyttöyhteyden avulla eli tietojärjestelmien välityksellä⁸⁰ esimerkiksi veroviranomaisilta tai Kelalta. Myös tästä tietojen hankinnasta sosiaalihuollon viranomaisen täytyy kertoa asiakkaalle. Kun tietoja on pyydetty ja saatu ulkopuolisilta tahoilta, tästä on tehtävä merkintä asiakastietoihin ja kerrottava asiakkaalle⁸¹.

2.4 Asiakkaan oikeus tietojen saamiseen

Julkisuuslaki sisältää säännökset tiedonsaantioikeuden laajuudesta ja sitä koskevista rajoituksista. Jokaisella henkilöllä on oikeus saada tieto häntä itseään koskevista salassa pidettävään asiakirjaan sisältyvistä tiedoista. Lisäksi hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee (asianosainen), on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta sekä salassa pidettävästä asiakirjasta, jos asiakirja voi tai on voinut vaikuttaa asian käsittelyyn. Tällaisella asiakirjalla tarkoitetaan muun muassa asiakirjaa, joka on esitetty viranomaiselle tai jonka viranomaisen on itse hankkinut tai laatinut.⁸²

On kuitenkin tilanteita, joissa asianosaiselle, tämän edustajalle tai avustajalle voidaan jättää antamatta tieto asiakirjasta. Tällainen tilanne on sellainen, jossa tiedon antaminen olisi vastoin erittäin tärkeää yleistä etua tai lapsen etua tai muuta tärkeää yksityistä etua. Erittäin tärkeä yleinen etu voi liittyä valtion turvallisuuden ylläpitämiseen tai ulkopoliittisten asioiden hoitoon. Lapsen etu voi liittyä esimerkiksi lastensuojelun tarkoituksen toteuttamiseen. Tärkeä yksityinen etu voi liittyä henkilön yksityiselämän suojaamiseen tai henkilön turvallisuuden varmistamiseen. Tiedon antaminen asiakirjasta vastoin erityisen tärkeää yleistä tai yksityistä etua vaatii aina viranomaisen tapauskohtaista arviointia.⁸³

Asianosaisella, hänen edustajallaan tai avustajallaan ei ole pääsääntöisesti oikeutta saada tietoa rikostutkintaan liittyvistä asiakirjoista, kuten esittelymuistioista tai ratkaisuehdotuksista, ennen kuin asian käsittely viranomaisessa on päättynyt. Myös oikeudenkäyntiin, ulosottoasioihin sekä tarjouskilpailuun voi liittyä asiakirjoja, joista asianosaisella ei ole oikeutta saada tietoa.⁸⁴

⁷⁷ Hallintolaki 434/2003, § 34

⁷⁸ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 22

⁷⁹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 20

⁸⁰ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 21

⁸¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 12 ja § 28

⁸² Julkisuuslaki § 621/1999, 11–12; HE 30/1998, 69, 73

⁸³ Julkisuuslaki 621/1999, § 11; HE 30/1998, 70–71

⁸⁴ Julkisuuslaki 621/1999, § 11; HE 30/1998, 71–72

ilmoitettava tietojen käyttötarkoitus sekä muut tiedot, jotka ovat tarpeen tietojen luovuttamisen edellytysten selvittämisessä⁹⁵.

Julkisuuslain mukaan viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää se viranomaisen, jonka hallussa asiakirja on. Päätösvaltaa käyttää julkisuuslain tarkoittama itsenäinen viranomaisen⁹⁶. Sosiaalihuollossa päätösvaltaa voidaan johtosäännöllä siirtää toimielimen alaisille viranhaltijoille⁹⁷. Tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomaisen on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi kuuluu⁹⁸. Jos viranhaltija ei anna pyydettyä tietoa, hänen on ilmoitettava tiedon pyytäjälle kieltäytymisen syy. Samoin hänen pitää antaa tiedon pyytäjälle ohje, miten tämä voi saada asian viranomaisen ratkaistavaksi. Tietopyynnöt pitää käsitellä viivytyksettä⁹⁹.

2.5 Asiakkaan suostumus tietojensa luovuttamiseen

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat salassapidettäviä. Asiakastietoja voi kuitenkin luovuttaa esimerkiksi toiselle viranomaiselle silloin, kun luovutusperuste on olemassa. Luovutusperusteena voi olla asiakkaan antama suostumus tai lakiin perustuva oikeus¹⁰⁰. Lain mukaan salassa pidettävän tiedon antamiseen on oltava selkeä valtuutus. Henkilö itse antaa suostumuksensa tietojensa luovuttamiseen esimerkiksi toiselle viranomaiselle. Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu, asiakas antaa itse suostumuksensa tietojensa luovuttamiseen, jos sitä ei ole määriteltä edunvalvojan tehtäväkuvaan¹⁰¹. Jos asiakas ei itse kykene ymmärtämään asiaa, johon suostumusta pyydetään, edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu voi antaa suostumuksensa asiakkaan puolesta. Jos laillista edustajaa ei ole, eikä asiakas itse kykene antamaan suostumusta tietojen luovuttamiseen, tietoja ei voi ollenkaan luovuttaa. Tällaisessa tilanteessa luovuttaminen on mahdollista vain, jos jokin laki siihen oikeuttaa¹⁰².

Henkilötietolain¹⁰³ mukaan suostumus on vapaaehtoinen, tietoinen ja yksilöity siten, että henkilö ymmärtää, mihin hän suostuu. Tietosuojavaltuutettu on suositellut, että arkaluonteisten tietojen luovuttamista koskevan suostumuksen pitää olla kirjallinen. Suostumuksen vapaaehtoisuudella tarkoitetaan sitä, että asianosaisella on aito mahdollisuus harkita suostumuksensa antamista ja aito oikeus kieltää tietojensa luovuttaminen. Suostumuksen peruuttamisen pitää olla mahdollista ilman, että sillä on haitallisia seurauksia¹⁰⁴. Henkilön pitää olla tietoinen siitä, mihin hän suostumuksensa antaa. Tämä edellyttää sitä, että asiakkaalle annetaan informaatiota muun mu-

⁹⁵ Julkisuuslaki 621/1999, § 13

⁹⁶ Itsenäisestä viranomaisesta katso julkisuuslaki 621/1999, § 4

⁹⁷ Sosiaalihuoltolaki 710/1982, § 12

⁹⁸ Julkisuuslaki 621/1999, § 14.2

⁹⁹ Julkisuuslaki 621/1999, § 14.3 mom ja 4 mom

¹⁰⁰ Narikka (toim.) 2006, 665

¹⁰¹ Paitsi jos asia on määriteltä edunvalvojan tai edunvalvontavaltuutetun tehtäväkuvaan.

¹⁰² Asiaa tietosuojasta 2/2008, 23–24

¹⁰³ Henkilötietolaki 523/1999 § 3

¹⁰⁴ Tietosuojatyöryhmä 2007, 8; Lohiniva & Kerkelä 2007, 169

assa siitä, mitä tietoja luovutetaan, kenelle tietoja luovutetaan, millä perusteella ja mihin käyttötarkoitukseen niitä luovutetaan¹⁰⁵.

Lastensuojelussa alaikäinen voi painavasta syystä kieltää tietojen antamisen huoltajalle¹⁰⁶. Tässä tapauksessa lastensuojelun työntekijän tulee lapsen kehitystason lisäksi arvioida, onko alaikäisen antamalle kiellolle olemassa painava syy ja onko asian laatu sellainen, että kieltäminen on perusteltu. Tietojen antaminen huoltajalle on kielletty myös siinä tapauksessa, että tiedon antaminen on vastoin erittäin tärkeää yleistä etua, lapsen etua tai muuta erittäin tärkeää yksityistä etua¹⁰⁷. Alaikäisen kieltäminen ei koske sellaisia asioita, joissa laillinen edustaja on asianosainen tai tietoja, joiden luovuttamiseen viranomaisella ei tarvitse asiakkaan suostumusta¹⁰⁸. Lisäksi lastensuojelulaisissa¹⁰⁹ on lastensuojeluviranomaiselle säädetty velvollisuus ilmoittaa poliisille lapsen kasvuympäristössä kohdistuneesta pahoinpitelystä tai epäilyksistä seksuaalisesta hyväksikäytöstä.

Tietoja luovuttava taho on vastuussa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa tietoja pyydettyyn tarkoitukseen. Jos luovutuspyyntöä ei ole yksilöity, rajattu ja perusteltu, rekisterinpitäjän tulee tiedustella mainittuja seikkoja tietoja pyytävältä taholta ennen kuin tietoja luovutetaan. Tietoja pyytävän tulee esittää joko kirjallisesti asiakkaan allekirjoittama suostumusasiakirja tai se nimenomainen lainkohta, joka oikeuttaa saamaan salassapidettävät tiedot suostumuksesta riippumatta¹¹⁰.

2.6 Sosiaalihuollon viranomaisen oikeus ja velvollisuus tiedon luovuttamiseen

Julkisuuslaissa on säädetty yleisistä perusteista viranomaisten oikeudesta ja velvollisuudesta antaa salassa pidettäviä tietoja ulkopuoliselle taholle (esimerkiksi yksityiselle henkilölle tai toiselle viranomaiselle). Julkisuuslain säädökset tulevat sovellettaviksi sosiaalihuollon asiakaslakia täydentävinä tai sen rinnalla.¹¹¹ Tässä luvussa puhutaan tiedon luovuttamisesta sosiaalihuollon viranomaisen näkökulmasta. Sosiaalihuollon viranomaisella voi antaa salassa pidettävästä viranomaisen asiakirjasta tiedon kahdessa eri tapauksessa. Ensinnäkin hän voi antaa tiedon, jos tiedon antamisesta tai oikeudesta tiedon saamiseen on laissa erikseen säädetty. Toisessa tapauksessa tiedon luovuttaminen on perusteltu, jos se, jonka etujen suojaamiseksi salassapitovelvollisuus on säädetty, antaa siihen suostumuksensa.¹¹²

Kunnallisilla viranomaisilla, kuten esimerkiksi sosiaaliviranomaisella, on erityislainsäädännön mukaan useissa tapauksissa oikeus pyytää ja saada virka-apua muilta viranomaisilta, esimerkiksi poliisilta. Virka-apupyynnön toteuttamisen perusteeksi

¹⁰⁵ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, § 5; Asiaa tietosuojasta 2/2008, 24, HE 96/1998

¹⁰⁶ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008, § 11

¹⁰⁷ Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja 2008, 5

¹⁰⁸ Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja 2008, 3

¹⁰⁹ Lastensuojelulaki 417/2007, § 25.6

¹¹⁰ Asiaa tietosuojasta 1/2002, 4; Narikka (toim.) 2006, 665

¹¹¹ Julkisuuslaki 621/1999, § 26, § 29 ja § 30

¹¹² Julkisuuslaki 621/1999, § 26

joudutaan luovuttamaan tarvittavassa määrin myös salassa pidettäviä tietoja. Jos virka-aputehtävä voidaan suorittaa asianmukaisesti ilman salassa pidettäviä tietoja, niitä ei saa liittää virka-apupyyntöön.¹¹³

Sosiaalihuollon viranomaisen voi salassapitosäännösten estämättä antaa ulkopuoliselle tiedon toisen taloudellisesta asemasta, liike- tai ammatillisuudesta, terveyden- tai sosiaalihuollon asiakassuhteesta tai myönnetystä etuudesta tai henkilön yksityiselämästä, **jos** nämä tiedot ovat tarpeen esimerkiksi seuraavissa kappaleissa kuvattavissa kahdessa tilanteessa¹¹⁴:

Ensimmäinen tilanne on se, jossa tiedon antaminen on tarpeen yksityisen tai toisen viranomaisen laissa säädetyn tiedonantovelvollisuuden toteuttamiseksi. Esimerkiksi sosiaalihuollon viranomaisen voi pyytäessään lasta koskevia potilastietoja ilmoittaa tietopyyntönsä perusteena lastensuojelutarpeen selvittämisen salassapitovelvollisuuden estämättä. Muun muassa lastensuojeluviranomainen voi joutua pyytämään terveydentilaa koskevia arkaluonteisia tietoja sairaalasta ja käsittelemään terveydentilaa ja sairautta koskevia tietoja. Tietojen pyytämisen perusteena saattaa olla epäily lapsen kohdistuvasta pahoinpitelystä tai siitä, että huoltaja ei kykene mielenterveysongelmien vuoksi huolehtimaan lapsesta.

Toinen tilanne liittyy tapahtumaan, jossa tiedot ovat tarpeen tiedot antavan viranomaisen hoidettavaksi kuuluvan korvauksen tai muun vaatimuksen toteuttamiseksi. Vaatimuksella tarkoitetaan yksityis- tai julkisoikeudellisia saatavia (mm. maksamattomia asiakasmaksuja) ja muita suorituksia. Kunnan sosiaali- ja terveydenhuollossa määrätään erilaisia asiakasmaksuja sekä peritään virheellisesti maksettuja etuuksia ja tukia niiden saajilta takaisin. Kunnan viranomaisen saa luovuttaa toiselle viranomaiselle sellaisia asiakkaisiin liittyviä tietoja, joiden avulla maksuja sekä etuuksia ja tukia voidaan periä.¹¹⁵ Säännöksen mukaan tietoja voidaan antaa lähinnä täytäntöönpanoviranomaisille tai tuomioistuimille.

Kun saatavia eli sosiaalihuollossa useimmiten maksamatta jääneitä asiakasmaksuja peritään ulosoton tai perintätoimiston kautta, joudutaan perintää suorittavalle antamaan salassapidettävää tietoa tehtävän hoitamiseksi. Ulosottoviranomaisella on hakemuslomake, jolla tiedot voidaan antaa. Perintätoimistot tarvitsevat samat tiedot, joita pääsääntöisesti ovat: asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, saatavan määrä, maksamattoman maksun tyyppi, aika, eräpäivä, laskun numero ja muut yksilöintitiedot sekä maksun peruste (asiakasmaksulaki/-asetus ja tai kunnan päätös).

Salassa pidettäviä tietoja voidaan joutua luovuttamaan **sosiaalihuollossa**, vaikka **asiakkaan suostumusta ei voida saada tai vastoin hänen kieltöön.** Lähtökohta on kuitenkin aina, että tietoja luovutetaan asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Sosiaalihuollon järjestäjä saa antaa salassa pidettäviä tietoja asiakirjasta ilman asiakkaan suostumusta tai vaikka asiakas on kieltänyt tiedon luovuttamisen, jos tiedot ovat välttämättömiä asiakkaan

¹¹³ S Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001, 2-3

¹¹⁴ Julkisuuslaki 621/1999, § 26

¹¹⁵ Julkisuuslaki 621/1999, § 26; STM Oppaita 2001:11, 2

- hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi
- hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi
- hoidon, huollon tai koulutuksen toteuttamiseksi, tai
- toimeentulon edellytysten turvaamiseksi.¹¹⁶

Tietoja saa antaa ilman suostumusta vain jos¹¹⁷:

- 1) Se, jota asiakirja koskee, on hoidon tai huollon ilmeisessä tarpeessa terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa vaarantumisen vuoksi, eikä hoidon tai huollon tarvetta muutoin voida selvittää tai hoidon tai huollon toimenpiteitä toteuttaa. Tämä säännös voi tulla sovellettavaksi esimerkiksi kehitysvammaisten henkilöiden erityishuoltoa järjestettäessä, vanhustenhuollossa tai päihdehuollossa tahdosta riippumattomaan hoitoon määrättäessä.
- 2) Tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi. Esimerkiksi tietoa voidaan joutua antamaan lastensuojelussa muille viranomaisille (koulu, terveydenhuolto) vastoin huoltajan suostumustakin. Esimerkiksi päivähoidosta, kehitysvammahuollosta tai lastensuojelusta voidaan luovuttaa koulutuksen järjestäjälle välttämättömiä tietoja (esimerkiksi lapsen sosiaalisista ongelmista) koulutuksen järjestämiseksi lapsen tarpeita vastaaviksi.
- 3) Tieto on tarpeen asiakkaan välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi, eikä asiakkaalla itsellään ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä. Tämä säännös voi tulla sovellettavaksi esimerkiksi dementiaa sairastavien vanhusten, kehitysvammaisten tai huumausaineen vaikutuksen alaisen henkilön asioita käsiteltäessä.

Edellä mainituissa tilanteissa tietoja voidaan antaa¹¹⁸

- toiselle sosiaalihuollon viranomaiselle. Tällöin voi kyseessä olla toisen kunnan sosiaalihuollon viranomainen tai oman kunnan toinen sosiaalihuollon toimintayksikkö. Säännös voi tulla sovellettavaksi esimerkiksi luovutettaessa tietoja lastensuojelusta päivähoidolle tai päihdehuollossa tai päinvastoin.
- toisen viranomaisen toimeksiannosta sosiaalihuollon tehtäviä suorittavalle henkilölle tai yhteisölle. Esimerkiksi kysymykseen voi tulla tilanne, jossa yksityiselle, toisen kunnan toimeksiannosta toimivalle lastensuojelulaitokselle luovutetaan tässä laitoksessa olevan lapsen huollon järjestämiseksi välttämättömiä tietoja.
- muulle viranomaiselle esimerkiksi poliisille, kouluviranomaiselle tai terveydenhuollon viranomaiselle, jolloin tiedon pyytäjällä on hallintoalansa valtuutus tehdä pyyntö.

¹¹⁶ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 17

¹¹⁷ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 17; STM Oppaita 2001:11, 6

¹¹⁸ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 17; STM Oppaita 2001:11, 6-7

- lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan asian vireillepano ja tuomioistuimen hankkima selvitys sosiaalilautakunnalta lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevassa asiassa
- nimilaki¹²⁹
sosiaalihuollon toimielimen lausunto koskien huostaan otetun lapsen sukunimen muuttamista
 - passilaki¹³⁰
sosiaalihuollon toimielimen suostumus huostassa olevan alaikäisen lapsen passihakemukseen
 - rikoslaki¹³¹
sosiaalilautakunnan antamat tiedot viralliselle syyttäjälle lapsesta ennen syytteen nostamista, kun on kyse lapsen omavaltaisesta huostaanotosta. Tällöin on kyse tilanteesta, jossa alle kuuttatoista vuotta nuoremman lapsen vanhempi, kasvatusvanhempi, huoltaja tai lapselle läheinen henkilö omavaltaisesti ottaa lapsen huostaansa siltä, jonka huostassa lapsi on.
 - rikoslaki¹³²
tiedot on annettava viranomaiselle esitutkinnassa olevasta ns. törkeästä rikoksesta mm. raiskaus, törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, törkeä pahoinpitely tai ryöstö

Kun sosiaalihuollon viranomainen luovuttaa salassa pidettäviä tietoja, viranomaisen on ennakolta varmistuttava siitä, että tietojen salassapidosta ja suojaamisesta huolehditaan asianmukaisesti. Tämä merkitsee muun muassa sitä, että esimerkiksi ostopalvelu- ja muihin toimeksiantosopimukseen otetaan määräykset tai ohjeet salassa pidettävien tietojen käsittelystä ja säilyttämisestä¹³³.

Asiakastietojen luovutuksesta on aina tehtävä merkintä asiakasasiakirjoihin. Merkinnästä tulee käydä ilmi tietoa luovuttanut henkilö ja luovutuspäivä, kuvaus luovutetuista tiedoista, luovutuksen tarkoitus, luovutuksensaaja sekä myös tapa, jolla tiedot luovutetaan ja tieto siitä, onko luovutus perustunut asiakkaan suostumukseen tai mihin lain säännökseen se on perustunut.

Jos viranomainen katsoo, ettei tietojen pyytäjällä ole riittäviä ja lainmukaisia perusteita saada pyytimiään tietoja, sen on tehtävä asiassa päätös. Päätöksen tekemisessä otetaan huomioon muun muassa julkisuuslain ja hallintomenettelylain säännökset sekä täydentävästi henkilötietolaista johtuvat vaatimukset. Käytännössä päätös on aina syytä tehdä kirjallisena. Viranomaisen kielteiseen päätökseen hakijalla on oikeus hakea muutosta samalla tavoin kuin muissakin julkisuuslain tarkoittamissa tilanteissa. (ks. myös luku 4.1.4)

¹²⁹ Nimilaki 694/1985, § 16a

¹³⁰ Passilaki 671/2006, § 7

¹³¹ Rikoslaki 578/1995, luku 25, § 9

¹³² Rikoslaki 563/1998, luku 15, § 10

¹³³ Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001, 3

3 Asiakastietojen käsittely

Kaikista sosiaalipalveluja hakevista tai käyttävistä asiakkaista kirjataan asiakastietoja. Asiakastiedoista koostetaan asiakasasiakirjoja, jotka tallennetaan arkistolain ja henkilötietolain mukaisesti organisaation henkilörekistereihin arkistonmuodostussuunnitelman määrittämällä tavalla. Tässä luvussa esitetään keskeiset asiakastietojen käsittelemiseen, säilyttämiseen, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä käyttölokien hallintaan kuuluvat asiat. Keskiössä ovat henkilörekisterit ja niitä koskeva sääntely.

3.1 Asiakastietojen käsittely henkilörekistereissä

Sosiaalihuollossa asiakastietoa kirjataan sosiaalihuollon henkilörekistereihin. Henkilörekisterit voivat olla paperille laadituista tai tulostetuista asiakasasiakirjoista koostuvia kortistoja tai kansioita, jotka on ryhmitelty henkilörekisterien mukaan esimerkiksi arkistoissa ja/tai samanaikaisesti asiakastietojärjestelmissä. Asiakastietojärjestelmät sisältävät yleensä useita henkilörekistereitä, jotka sisältävät paljon erilaisia tiedostoja ja alikansioita. Esimerkiksi asiakastietojärjestelmässä saattaa olla aikuisosiaalityön, lastensuojelun ja lastenvalvojan henkilörekisterit. Asiakastietojärjestelmissä olevat eri henkilörekisterien tiedot on pystyttävä erottelamaan toisistaan ja niillä on oltava erilliset rekisteriselosteet. Samaan henkilörekisteriin kuuluvia tietoja voi olla sekä tietojärjestelmässä että asiakaskansiossa tai muualla ja tiedot voivat olla myös eri henkilöiden hallussa. Kaikki samaa käyttötarkoitusta varten, esimerkiksi toimeentulotuen myöntämistä varten kerätyt tiedot muodostavat yhden henkilörekisterin.

Rekistereitä perustetaan aina tiettyä käyttötarkoitusta eli sosiaalihuollossa tiettyä tehtävää tai palvelua varten. Asiakastietoja kirjattaessa rekisteri valitaan sen mukaan, mitä palveluja asiakas hakee tai saa. Henkilötietolain mukaan tietoja saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty¹³⁴. Tietojen käyttö muuhun tarkoitukseen edellyttää henkilön suostumusta tai lakiin perustuvaa oikeutta, kuten esimerkiksi oikeus käyttää tietoja tieteellistä tai tilastollista tarkoitusta varten¹³⁵.

Rekisterinpitäjän tehtävänä on suojata henkilötietoja niin, ettei niihin päästä asiattomasti eikä niitä voida käsitellä laittomasti¹³⁶. Vaikka työntekijällä olisikin teknisesti pääsy myös muihin kuin omien asiakkaidensa henkilötietoihin esimerkiksi työnkuvan tai virka-aseman perusteella, ei hänellä ole oikeutta katsella tai muuten käsitellä muita kuin niitä tietoja, jotka ovat työtehtävien hoitamiseksi välttämättömiä. Hyvin toteutetussa asiakastietojärjestelmässä työntekijällä on pääsy vain sellaisiin

¹³⁴ Henkilötietolaki 523/1999, § 6

¹³⁵ Henkilötietolaki 523/1999, § 7-8

¹³⁶ Henkilötietolaki 526/1999, § 32

tietoihin, joita hän työtehtävässään tarvitsee¹³⁷. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista koskee sekä yksityistä että julkista sosiaalihuoltoa. Kun asiakastietoja luovutaan tai pyydetään, pitää olla selvillä, mikä tai kuka on rekisterinpitäjä, jolla on oikeus päättää tietojen antamisesta ja vastaavasti oikeus asiakaslain nojalla pyytää tietoja käyttöönsä. Kun kunta järjestää sosiaalihuollon palvelut itse, on kunta kyseisistä palveluista vastaava toimielin. Esimerkiksi sosiaalilautakunta voi olla palvelujen yhteydessä muodostuvien henkilörekisterien rekisterinpitäjä.

Yhteen rekisteriin kuuluvat kaikki sinne tallennetut asiakirjat. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi palvelukohtainen asiakaskertomus, tiettyä etuutta tai palvelua koskevat hakemukset, asiakkaan kyseistä palvelua koskevat päätösasiakirjat ja niiden liitteet, päivittäiset merkinnät sekä palveluun liittyvät asiakkaan antamat tai sosiaalihuollon viranomaisen oma-aloitteisesti hankkimat selvitykset ja lausunnot¹³⁸. Sähköisessä toimintaympäristössä kaikki sosiaalihuollon rekisterit yhdessä voivat muodostaa yhden asiakastietojärjestelmän. Tällöin eri asiakastiedot on tallennettava eri tiedostoihin ja erillisinä kokonaisuuksina niin, että eri rekistereille voidaan määrittellä erilliset käyttötarkoitukset. Tietoja ei saa siirrellä rekisteristä toiseen, sillä niitä saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty¹³⁹.

Organisaatioissa, joissa työskentelee sekä terveydenhuollon ammattihenkilöitä että sosiaalihuollon työntekijöitä, epätietoisuutta saattaa herättää se, minne eri työntekijäryhmät tekevät asiakasta koskevat kirjaukset. Muun muassa salassapito-, säilytysaikaa - sekä tietojen luovutusta koskevat säädökset ovat terveydenhuollon potilastietojen ja sosiaalihuollon asiakastietojen kohdalla erilaiset. Näiden erilaisten säädösten noudattamiseksi on sosiaalihuollon palveluissa syntyvät potilastiedot säilytettävä omana osionaan sosiaalihuollon kyseistä palvelua koskevassa rekisterissä. Vastaavasti mikäli, lain niin salliessa, kotipalvelua ja kotisairaanhoidon varten on muodostettu yhteinen rekisteri, tulee tallennetuista tiedoista ilmetä, mitkä näistä ovat potilastietoja ja mitkä sosiaalihuollon asiakastietoja¹⁴⁰.

Työntekijän ammatti tai ammattinimike ei suoraan ratkaise sitä, kumpaan henkilörekisterin osioon hänen tekemänsä kirjaukset kuuluvat. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjattaessa sosiaalihuollon organisaatiossa tutkimusta tai hoitoa koskevia tietoja, on kyse potilastiedoista. Muut kuin tutkimusta tai hoitoa kuvaavat tiedot myös terveydenhuollon ammattihenkilön tulee kirjata sosiaalihuollon asiakastietoihin¹⁴¹. Moniammatillisissa, eri organisaatioissa toimivista henkilöistä koostuvissa työryhmissä kukin työntekijä tekee tarvittavat asiakasta koskevat kirjaukset oman organisaationsa kyseessä olevia asioita koskevaan rekisteriin. Mikäli moniammatillisesta toiminnasta on säädetty erikseen, toimitaan kyseisen erityislain määrittelemällä tavalla¹⁴².

¹³⁷ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, § 6

¹³⁸ Asiaa tietosuojasta 2/2008, 7

¹³⁹ Henkilötietolaki 523/1999

¹⁴⁰ Tietosuojavaltuutetun kannanotto 1773/49/2009

¹⁴¹ Tietosuojavaltuutetun kannanotto 1773/49/2009

¹⁴² Tietosuojavaltuutetun kannanotto 1773/49/2009

Moniammatillisessa toiminnassa työntekijöiden tulee aina varmistaa, että heillä on lainmukainen oikeus tietojen jakamiseen toisen ammattiryhmän kanssa. Tietosuojavaltuutetun¹⁴³ tulkinnan mukaan kasvatus- ja perheneuvolassa tallennetuilla sosiaalihuollon asiakastiedoilla ja potilastiedoilla on yhteinen käyttötarkoitus, minkä vuoksi työntekijät saavat katsoa tietoja neuvolan sisällä työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Vastaava tulkinta on tehty myös päihdekllinikalla kirjattaviin tietoihin¹⁴⁴ ja kehitysvammaisten erityishuoltoon perustuviin rekistereihin, ja sama periaate saattaisi olla mahdollinen myös vanhainkodissa kirjattujen sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilastietojen suhteen.¹⁴⁵

3.2 Asiakastietojen säilyttäminen

Arkistolain mukaan ”arkistoon kuuluvat asiakirjat, jotka ovat saapuneet arkistonmuodostajalle sen tehtävien johdosta tai syntyneet arkistonmuodostajan toiminnan yhteydessä”¹⁴⁶. Sosiaalihuollossa asiakirjalliset tiedot syntyvät asiakkaan palveluprosessissa. Käytännössä kaikki asiakkaan asian käsittelyyn ja ratkaisemiseen sekä asiakastyön toteuttamiseen vaikuttavat työssä syntyvät sekä vastaanotetut asiakirjat on arkistoitava viranomaisen asiakirjoina. Arkistoinnilla tarkoitetaan tässä yhteydessä tietojen säilyttämistä. Asiakirjalliset tiedot voivat olla määräaikaaisesti tai pysyvästi säilytettäviä.

Asiakaspalveluprosessissa syntyneiden tietojen hallinta vaikuttaa työn tekemiseen. Huonosti hallittu asiakastietojen käsittelyprosessi vaikeuttaa asiakastiedon löytymistä. Organisaatiossa saattaa olla tilanne, että virallisia arkistointivastuita ei ole nimetty tai niitä ei tiedetä. Tämä aiheuttaa sen, ettei työntekijällä välttämättä ole käsitystä siitä, kenen velvollisuus on huolehtia toiminnan tuloksena kertyvistä asiakastiedoista ja niiden hävittämisestä.¹⁴⁷

Kuntien ja kuntayhtymien väliset sopimukset sekä yleistyvä yksityisten palvelun tuottajien käyttö hämärtää tietoa siitä, kenellä asiakasta koskevia tietoja on, kuka niitä voi käyttää ja kuka vastaa niiden asianmukaisesta käsittelystä, säilyttämisestä ja lopulta hävittämisestä. Nykyisen lainsäädännön mukaan jokainen kunta ja kuntayhtymä on vastuussa omista asiakirjoistaan¹⁴⁸. Kunnan toimeksiantoon perustuvassa palvelun tuottamisessa tulee puite- tai ostopalvelusopimuksessa sopia myös palvelun toteutuksessa syntyvien asiakastietojen käsittelystä, säilyttämisestä ja hävittämisestä. Pääsääntö on, että toimeksiantosuhteeseen perustuvan palvelun asiakastiedot kuuluvat sen viranomaisen (kunnan, kuntayhtymän tai muun vastaavan palvelun järjestämisestä vastaavan toimielimen) henkilörekisteriin, jonka toiminnan tuloksena tiedot syntyvät. Silloin kun ostopalvelua on tuotettu kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen toimeksiannosta tai muutoin sen lukuun, niin palvelun yhteydessä syn-

¹⁴³ Tietosuojavaltuutetun kannanotto 1994/05/2008

¹⁴⁴ Tietosuojavaltuutetun kannanotto 285/41/2009

¹⁴⁵ Tietosuojavaltuutetun kannanotto 1773/49/2009

¹⁴⁶ Arkistolaki 831/1994, 6 §

¹⁴⁷ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16–18

¹⁴⁸ Arkistolaki 831/1994

tyneet asiakirjat ovat kyseisen toimielimen asiakirjoja ja sillä on niitä koskeva arkistointivastuu.

Palvelun toteuttamisesta vastaava yksikkö säilyttää asiakastiedot itsellään niin kauan kuin asiakas saa palvelua. Tiedot kuuluvat myös palvelun aikana rekisterinpitäjälle ja rekisterinpitäjällä on oikeus omien tietojensa tarkasteluun myös palvelun ollessa käynnissä. Palvelun päättymisen jälkeen asiakasta koskevat tiedot tulee kokonaisuudessaan toimittaa rekisterinpitäjälle eli sille kunnalle, joka on ostanut palvelun. Nykyisin tiedot toimitetaan palvelunjärjestäjälle pääsääntöisesti paperimuodossa tulostamalla ne palvelun tuottajan tietojärjestelmästä. Palveluntuottaja ei saa säilyttää asiakasta koskevia tietoja tämän palvelun päätyttyä vaan hänen on poistettava tiedot esimerkiksi tietojärjestelmästä tai muusta tietokannasta.

Ostopalvelujen hankintaprosessissa tulee varmistaa, että kaikki ne henkilötietolakiin perustuvat veloitteet, jotka koskevat hankintayksikköä tai palvelujen antajaa rekisterinpitäjänä, tulevat otetuksi huomioon myös ostopalvelun tuottajan toimesta tapahtuvassa asiakastietojen käsittelyssä. Tarjouspyynnössä tulee olla selkeä kuvaus siitä, minkä asiakasrekisterin tai asiakasrekistereiden käyttöä ja mitä kyseessä olevan rekisterinpitoon sisältyviä asiakastietojen käsittelytehtäviä palvelun tuottaminen edellyttää ja millä tavoin tehtävät tulee hoitaa palveluntuottajan toiminnassa. Tältä pohjalta määritellään, mitä selvityksiä asiasta tarjouspyynnössä edellytetään toimitettavaksi.¹⁴⁹

Vastaavasti asiakastietojen käsittelyä koskeva kuvaus palvelun tuottajalle kuuluvista käsittelytehtävistä ja niiden hoitamistavoista tulee määritellä laadittavassa toimeksiantosopimuksessa. Tärkeää on myös saada tarjousvaiheessa selvitys siitä, kykeneekö palvelun tuottaja käsittelemään ja hallinnoimaan toimeksiantosopimuksin tehtävän palvelun piiriin kuuluvat asiakastiedot henkilötietolain edellyttämällä tavalla eri tiedostona ja erillään palvelun tuottajan omista asiakastiedoista. Toistaiseksi moni yksityinen palvelujen tuottaja käyttää toiminnassaan yleisiä toimisto-ohjelmistoja (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta) eikä asiakastietojärjestelmää. Tällöin sopimuksessa pitää sopia siitä, miten tällaiseen muotoon kertynyt aineisto siirretään toimeksiantajalle. Kunnan on puolestaan ratkaistava, miten aineisto voidaan liittää osaksi kyseessä olevan asiakkaan tietoja kunnan omassa rekisterissä¹⁵⁰.

Ostopalveluissa kunnan ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa tulee yksityiskohtaisesti sopia myös henkilötietojen käsittelyyn ja rekisterinpitoon liittyvistä tehtävistä ja vastuista. On tärkeää, että kummallakin sopimusosapuolella on yhtäläinen käsitys muun muassa siitä, kuka on palvelun yhteydessä kerättävien asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on muun muassa oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös

¹⁴⁹ Sosiaali- ja terveyspalveluiden hankinta ostopalveluina 2007

¹⁵⁰ Sosiaali- ja terveyspalveluiden hankinta ostopalveluina 2007; Tietosuojavaltuutettu: Henkilötietojen käsittelyn ulkoistaminen, yhteiset tietojärjestelmät, verkottuminen ja niihin liittyvät sopimukset 2010

päittää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämistä.¹⁵¹

Viranomaisen asiakirja on asiakirja, jonka viranomaisen on laatinut. *Viranomaisen laatimana* pidetään myös asiakirjaa, joka on laadittu viranomaisen antaman toimeksiannon johdosta. *Viranomaiselle toimitettu asiakirja* puolestaan on sellainen asiakirja, joka on annettu viranomaisen toimeksiannosta tai muuten sen lukuun toimivalle toimeksiantotehtävän suorittamista varten. Jos kunta tekee yksityisen palvelun tuottajan kanssa toimeksiantosopimuksen palvelun tuottamisesta, on kunnan asianomainen toimielin yksityisen palvelun tuottajan sopimuksen nojalla tuottamien palvelujen osalta asiakastietojen rekisterinpitäjä. Tällöin kyseessä olevalla lautakunnalla on määräysvalta tietoihin ja muun muassa tietojen arkistointivastuu asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Pääsääntöisesti siis kunta on rekisterinpitäjä sekä ostopalveluissa että palveluseteliä käytettäessä. Yksityinen palveluntuottaja kerää ja muutoinkin käsittelee asiakastietoja sopimuksen mukaisesti kunnan lukuun¹⁵².

Sosiaalihuollossa asiakastietoja säilytetään sekä sähköisessä muodossa tietojärjestelmissä että paperimuodossa. Määräajan säilytettävät asiakastiedot voidaan arkistoida myös sähköisesti, kunhan niiden poistaminen tietokannasta toteutetaan hallitusti tietojen säilytysajan umpeuduttua. Paperisessa säilyttämisessä asiakasasiakirjat sijoittuvat eri toimipisteisiin asiakkuuden eri vaiheissa. Asiakirjallisten tietojen säilytys (arkistointi) paperisessa säilyttämisessä tapahtuu yleensä ketjussa käsiarkisto-lähiarkisto-päätarkisto.

Kun asiakas on palvelun käyttäjä, asiakkuudesta syntyvät asiakirjalliset tiedot säilytetään usein asiakaskohtaisissa kansioissa. Käsiarkistoksi kutsutaan työhuoneessa olevien asiakaskohtaisten kansioiden kokonaisuutta. Asiakaskohtaisissa kansioissa säilytettävät asiakirjat kertyvät työtehtävien hoitamisen yhteydessä ja ne tulostetaan asiakastietojärjestelmistä, saadaan asiakkaalta itseltään ja yhteistyötahoilta.¹⁵³

Käsiarkistoa seuraava vaihe on lähiarkisto. Lähiarkistossa säilytetään asiakkuudesta poistuneita tai muuten vähäisessä asiakkuudessa (ns. passiivivaiheessa) olevien asiakkaiden asiakaskohtaisia kansioita. Osittain tietojärjestelmien tietokannat ja arkistoratkaisut ovat korvanneet käsi- ja lähiarkiston mutta myös tulleet paperiarkiston rinnalle toimimaan päällekkäisenä säilytyspaikkana. Määräajan säilytettävää tietoa voidaan säilyttää operatiivisessa järjestelmässä, kunhan tietojen varmuuskopiointi on hoidettu suunnitellusti ja asiakirjat ovat saatavissa ja käytettävissä sekä säilyvät niille määriteltyjen säilytysaikojen ajan¹⁵⁴.

Lähiarkistoa seuraava vaihe on päätarkisto vain pysyvästi säilytettäville aineistoille. Päätarkistoon siirretään asiakirjat, kun asiakas kuolee tai muutoin siirtyy pois palvelun piiristä. Nykymääräysten mukaan pysyvästi säilytettäviä sosiaalihuollon

¹⁵¹ Tietosuojavaltuutetun kannanotto 12.11.2007 Dnro 1826/41/2007

¹⁵² Tietosuojavaltuutetun kannanotto 12.11.2007 Dnro 1826/41/2007

¹⁵³ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16–18

¹⁵⁴ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16–18

asiakirjallisia tietoja voidaan säilyttää ainoastaan paperimuodossa. Mikäli palvelutehtävissä syntyvien asiakirja-aineistojen luovutuksista päätearkistoon esimerkiksi tietyn määräajan jälkeen asiakkuuden loppumisesta ei ennakkoon ole sovittu kunnan arkistotointa johtavan viranhaltijan kanssa, saattavat päätearkistoon kuuluvat asiakasasiakirjat jäädä lähiarkistoon tai käsiarkistoon. Tämä tarkoittaa sitä, että kukaan ei valvo tai seuraa säilytysaikojen umpeutumista ja asiakasasiakirjojen hävittämistä. Tällöin eivät myöskään pysyvästi säilytettävät aineistot (8, 18, 28 päivänä syntyneiden tiedot) eli otokset päädy arkistokelpoiseen säilytyspaikkaan (päätearkistoon).¹⁵⁵

Laki velvoittaa viranomaisia järjestämään asianhallintansa siten, että viranomaisen käsittelyyn annetut asiat ovat helposti löydettävissä¹⁵⁶. Tiedonsaantioikeuksien toteuttamiseksi ja edistämiseksi viranomaisella tulee olla sillä käsittelyssä olevien asioiden seurantaan varten tiedot siitä, mitä diaareja, luetteloita, hakemistoja ja muita asianhallinnon rekistereitä (asia- ja asiakirjarekisterit) viranomaisella on tai miten tieto viranomaisen julkisista asiakirjoista voidaan muuten löytää¹⁵⁷. Henkilötietojen käsittelyä on ohjeistettu asiakastietojen siirtyessä palvelunantajalta toiselle muun muassa tietosuojavaltuutetun kannanotossa 'Henkilötietojen siirtäminen palvelujen järjestämisvastuun siirtyessä esimerkiksi uudelle kunnalle'¹⁵⁸. Käytännössä asiakaspalveluprosessista ja päätöksenteosta vastaa usein yksittäinen sosiaalihuollon työntekijä. Tällöin myös asiakirjojen käsittely ja asiakaskohtaisten kansioiden tietomas-
san seulonta, eli säilytyksen määräajan täyttäneiden asiakasasiakirjojen hävittäminen, on hänen tehtävänsä¹⁵⁹.

Asiakirjallisten tietojen käytön ja hallinnan kannalta sähköinen arkistointijärjestelmä tukee palvelutehtävien hoitamista asiakasprosessissa. Henkilötietojen käsittelyn asiallinen ja turvallinen toteuttaminen on nähtävä sosiaalihuollon tietojärjestelmien toiminnan tehokkuuden ja luotettavuuden kulmakivenä¹⁶⁰.

3.3 Tietoturva asiakastietojen käsittelyssä

Sosiaalihuollossa keskeisen tietosuojan lisäksi asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn vaikuttavat monet käytännön seikat työympäristössä ja työtavoissa. Tietoturva tai asiaa paremmin kuvaava tietoturvallisuus sisältää toimia lukituksesta ja kulunvalvonnasta tapaan käsitellä asiakirjoja päivän aikana ja valvoa tietokoneen käyttöä työhuoneissa. Tietoturvan toimenpiteillä on sama tavoite kuin tietosuojallakin: asiakastietoja ei saa joutua sivullisten nähtäville. Säädöspohjana on laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja erityisesti sen 18 § sekä henkilötietolain 32 §, joka velvoittaa rekisterinpitäjän ryhtymään riittäviin teknisiin ja organisatorisiin toimiin henkilötietojen suojaamiseksi muun muassa laittomalta käsittelyltä tai luovuttami-

¹⁵⁵ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16–18

¹⁵⁶ Julkisuuslaki 621/1999, § 5

¹⁵⁷ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16–18

¹⁵⁸ Tietosuojavaltuutetun kannanotto 21.4.2008 Dnro 617/41/2008

¹⁵⁹ Sorvari 2001, 84–87

¹⁶⁰ Höök & Mykrä 2005

selta. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille on julkaistu myös toimialaa koskevaa tietoturvaohje ja koulutusmateriaalia vuonna 2005¹⁶¹.

3.3.1 Toimitilat ja niiden valvonta

Toimitilojen turvallisuus vaihtelee suuresti ja voi vaikuttaa myös siihen, millaisiin toimiin käsiteltävien tietojen suojaamiseksi jokaisen työntekijän on ryhdyttävä. Työtilat tulee pitää lukittuina aina, kun ne ovat tyhjillään. Erikseen lukittuun kaappiin on hyvä siirtää kaikki pienet työvälineet kuten puhelimet, toimikortit, CD-levyt ja muistitikut. Mitään työvälineitä ei saa jättää ilman valvontaa, kuten ei asiakirjojakaan. Poistuttaessa työpäivän jälkeen paperiasiakirjat on siirrettävä lukittuun kaappiin ja otettava työvälineet edellä olevan ohjeen mukaisesti pois näkyviltä. Ovi on lukittava kotiin lähdettäessä mutta myös poistuttaessa päivän aikana vähänkin pidemmäksi aikaa.

On mahdollista, että asiakas jää työntekijän työhuoneeseen yksin käyntinsä aikana, eikä tilannetta voida valvoa koko aikaa. Tällöin on huolehdittava siitä, ettei saatavilla ole salassa pidettävää tietoa eikä asiakas pääse käsittelemään tietokonetta. Omaan työtilaan tullessaan työntekijän on hyvä katsoa, että kaikki on ennallaan eikä näy merkkejä siitä, että joku muu olisi käynyt tilassa.

Kaikille kuuluu kulunvalvonnan ohjeiden noudattaminen ja tiloissa tapahtuvan kulkemisen seuranta. Ilman kulkukorttia liikkuvilta ja tuntemattomalta vastaanottiljalta on aina syytä kysyä, kuka hän on, millä asialla ja kenen luo menossa. Sen jälkeen hänet ohjataan oikeaan paikkaan ja varmistetaan, että siellä on vastaanottaja. On tärkeää, että tapaamisiin tulijoiden vastaanottamisesta ja asiakkaiden liikkumisesta työtiloissa on sovittu työyhteisössä.

3.3.2 Asiakirjojen ja tietojärjestelmien käyttö ja käsittely

Suurin osa tietojärjestelmien käyttäjistä identifioi itsensä edelleen käyttäjätunnuksella ja salasanaalla. Salasana on ehdottomasti pidettävä omana tietona eikä siitä saa laittaa lunttilappua työhuoneeseen. Hyvää piiloa ei ole olemassa!

Salasanaa ei saa antaa edes työtoverille. Poissaolojen aikana tietojen saatavuus yksikössä on turvattava muilla keinoilla. Yhteiskäyttöisiä käyttäjätunnuksia ja salasanoja ei saa olla käytössä. Salasanan syöttämisen tulee tapahtua niin, ettei kukaan läsnä oleva voi tunnistaa sitä sormien liikkeistä. Salasanaa pitää vaihtaa riittävän usein.

Työskentelyn aikana tietokoneen näyttö tulee suunnata harkitusti siten, että asiakas näkee näytöllä olevan tekstin vain, jos se on tarkoitus. Tietokone pitää lukita aina, kun käyttäjä poistuu huoneesta. Muutoin kuka tahansa pystyy varsin nopeasti käyttäjän tunnuksilla liikkumaan järjestelmissä tämän käyttöoikeuksilla ja jopa

¹⁶¹ Tammisalo 2005

muuttamaan tietoja. Tulostettaessa salassa pidettävää materiaalia se on noudettava välittömästi pois yhteiskäytössä olevilta tulostimilta.

Useimmiten käsiteltävät tiedot ovat palvelimella, eivät työntekijöiden tietokoneilla. Palvelimella tiedot ovat turvassa, vaikka työntekijän käytössä oleva laite joutuisi varkaiden käsiin tai rikkoutuisi. Palvelimien tiedostojen varmuuskopiointi on yleensä tietohallinnon tehtävänä, mikä varmistaa tietojen säilyvyyden. Omalla tietokoneella ei pitäisi säilyttää mitään salassa pidettävää materiaalia, mutta jos näin jostain syystä tehdään, säilytyksen tulee olla hyvin lyhytaikaista. Materiaali voidaan siirtää erilaisten ulkoisten laitteiden avulla; muistitikut ovat käteviä mutta muodostavat samalla myös tietoturvariskin. Ennen kuin niillä olevaa materiaalia siirretään omaan tietokoneeseen, on syytä tarkistaa viruksentorjuntaohjelmistolla, ettei tikusta aiheudu riskiä. Ohjelmien asentaminen tietokoneelle on tietohuollon tehtävä.¹⁶²

Paperilla olevat asiakastiedot on aina säilytettävä lukitussa ja paloturvallisessa paikassa. Yksiköissä pitää olla toimintaperiaatteet, jotka määrittelevät toisten hallussa olevien asiakastietojen käyttöä sekä seuranta paperiasiakirjojen käytöstä, jotta käytön asianmukaisuutta voidaan valvoa.

3.3.3 Sähköposti, internet, kopiot ja faksit

Sähköpostin käyttöön liittyy riskejä. Erityisesti liitetiedostoissa liikkuu erilaisia haittaohjelmia. Jos viesti vaikuttaa epäilyttävältä, sitä tai sen liitteitä ei saa avata. Organisaation tietohallinto selvittää epäilyttävän viestin sisällön mieluummin heti kuin organisaation tietojärjestelmien jumiutumisen jälkeen.

Sähköposti ei ole luotettava, koska vastaanottaja ei voi koskaan olla varma, että lähettäjä on se, joka väittää olevansa. Viruksetkin voivat lähettää sähköpostia, joten jos posti osoittautuu muuksi kuin sitä luultiin, tulee ottaa yhteyttä tietohallintoon. Roskapostit on syytä hävittää välittömästi ilman avaamista. Salaamattoman sähköpostin käyttäminen salassa pidettävän aineiston lähettämiseen on kielletty¹⁶³. **Salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää sähköpostilla edes tilanteissa, joissa asiakas itse haluaisi tätä**¹⁶⁴. Salatunkin sähköpostin osalta on hyvä tarkistaa, että posti on tavoittanut oikean vastaanottajan.

Tietosuojavaltuutetun toimisto ja Sosiaalihuollon tietosuojan ohjausryhmä Sohvi ovat vuonna 2007 käsitelleet sähköpostin käyttöä ja antaneet muun muassa seuraavia ohjeita, joita on päivitetty vuonna 2009¹⁶⁵:

Sosiaalihuollon viranomaisten ja muiden sosiaalihuollon järjestäjien ja toteuttajien käytössä on yleensä Internet-sähköposti. Salassa pidettävät tiedot eivät tällaisessa suojaamattomassa sähköpostissa ole suojassa sivullisilta.

Organisaation sisäistä verkkoa, intranettiä, käytetään sosiaaliviranomaisen tai muun sosiaalihuollon järjestäjän tai toteuttajan sisäiseen viestintään. Se on suojattu

¹⁶² Henkilöstön tietoturvaohje, Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä (VAHTI) 10/2006

¹⁶³ Henkilöstön tietoturvaohje, Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä (VAHTI) 10/2006

¹⁶⁴ Tietosuojavaltuutetun kannanotto Dnro 423/49/2009

¹⁶⁵ Tietosuojavaltuutetun kannanotto Dnro 423/49/2009

siten, että kyseisen organisaation ulkopuoliset henkilöt eivät sinne pääse. Salassapito- ja suojaussäännökset kuitenkin edellyttävät, että myös organisaation sisällä asiastietoihin voi olla pääsy vain sellaisilla työntekijöillä, jotka työtehtävissään niitä tarvitsevat. Tämän vuoksi intranettiä voidaan organisaation sisällä käyttää salassa pidettävien tietojen lähettämiseen, jos tiedot on riittävästi salattu siinä eikä asiakasta voi tunnistaa.

Organisaation johdon tehtävä on määritellä sähköpostin käyttöä koskevat periaatteet ja huolehtia siitä, että asiakkaita ja työntekijöitä opastetaan sähköpostin oikeaan käyttöön. Jos sosiaalihuollon järjestäjä ilmoittaa internet sivuillaan organisaationsa sähköpostiosoitteen, sen tulee informoida myös, mihin sähköpostia voidaan käyttää ja tiedottaa sen käyttöön liittyvistä tietoturvaongelmista. Tällöin voidaan esimerkiksi kertoa, että kyse on avoimesta internet sähköpostista, jossa viestin lähettäjää ei voida tunnistaa eikä viestiä salata. Tämän vuoksi suojaamattoman sähköpostiyhteyden kautta voidaan kysyä yleistä neuvontaa esimerkiksi siitä, millä edellytyksillä ja miten jotain etuutta tai palvelua voi hakea. Yleiseen tiedusteluun sosiaalihuollon viranomaisen ja järjestäjä voi myös vastata sähköpostitse.

Yleensä sähköpostitse tapahtuvat yhteydenotot on suositeltavaa ohjata nimenomaan organisaation sähköpostiosoitteeseen eikä yksittäisen työntekijän sähköpostiin. Sosiaalihuollon asiakkaat lähettävät kuitenkin oma-aloitteisesti sähköpostissa myös erilaisia asiansa käsittelyyn liittyviä hakemuksia, tiedusteluja, lisätietoja ja valituksia. Tällöin viranomaisen tai muun sosiaalihuollon järjestäjän tulee tulostaa ne ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakkaalla on oikeus saada asiansa vireille sähköpostitse. Tarvittaessa häneltä voidaan kysyä lisätietoja esimerkiksi puhelimitse tai kirjeitse. Sähköpostiviestit voivat sisältönsä perusteella kuulua myös sosiaalihuollon asiakasrekistereihin.

Jos asiakas lähettää esimerkiksi aikavarauksen sähköpostilla, siihen tulee vastata puhelimitse tai kirjallisesti. Sama koskee myös muita tiedusteluja, joihin ei voida vastata yleisellä neuvolla paljastamatta asiakkaan nimeä tai muita asiakastietoja. Viranomaisen tai muun sosiaalihuollon järjestäjä ei saa myöskään oma-aloitteisesti lähettää tavallisessa suojaamattomassa sähköpostissa asiakkaan nimeä tai muita sosiaalihuollon asiakkuuden paljastavia tietoja asiakkaalle itselleen tai muille tahoille.

Eduskunnan oikeusasiamies on vuonna 2009 ottanut kantaa¹⁶⁶ pyyntöön lähettää näkövammaisille asiakkaille heitä koskevia sosiaalihuollon päätöksiä sähköpostitse, kun asiakas on antanut suostumuksensa tällaiseen menettelyyn. Oikeusasiamies pyysi asiasta myös tietosuojavaltuutetun kannanoton. Oikeusasiamiehen näkemyksen mukaan rekisterinpitäjä ei voi poiketa henkilötietojen suojaamisvelvollisuudesta rekisteröidyn suostumuksella. Salassapitosäännökset ja henkilötietolain mukainen suojaamisvelvoite eivät mahdollista salassa pidettävien päätös- tai muiden

¹⁶⁶ EOA vastaus 12.11.2009 704/4/08

tietojen lähettämistä tavallisessa suojaamattomassa internet sähköpostissa siitäkään huolimatta, että tähän olisi asiakkaan suostumus.

Internetin kautta ei ole luvallista välittää salassa pidettävää tietoa ilman asianmukaista vahvaa salausta. Sosiaalihuollon asiakastiedon välittämisessä tämä merkitsee, että organisaatiolla pitäisi olla käytössään salattu sähköposti, jonka turvataso vastaa nettipankissa asiointia. Yleensä järjestelmän hankkiminen on järkevää koko organisaation käyttöön, mutta sosiaali- ja terveydenhuolto voivat olla aloitteentekijöinä tietohallintoon asiassa. Niiden asiakaspalvelussa salattua sähköpostia tarvitaan ehkä eniten koko kuntaorganisaatiossa.

Salassa pidettävän materiaalin kopiointia on syytä välttää. Jos tällaista aineistoa kopioidaan, on kopioita käsiteltävä samalla huolellisuudella kuin alkuperäisiä asiakirjoja. Paperimateriaalin (luonnokset, kopiot ym.) asianmukainen hävittäminen on syytä tehdä mahdollisimman pikaisesti.

Telekopioiden eli faksien lähettämistä tulee välttää. Jos asiakastietoja näin jossain kiireellisessä tapauksessa lähetetään, on lähettäjän varmistettava, että oikea vastaanottaja on valmiina ottamaan tulosten haltuunsa sen saapuessa.

3.3.4 Etättyö, matkatyö ja työ asiakkaiden luona

Työskenneltäessä oman kiinteän työpaikan ulkopuolella on asiakastietoja käsiteltävä samoin periaattein ja huolellisuudella kuin vakituisessakin työtilassa. Lisäksi on erityisesti huolehdittava siitä, ettei työvälineisiin ja -materiaaleihin pääse käsiksi kukaan muu kuin työntekijä, jonka käytössä ne ovat. Sama periaate koskee tunnuk-sia, kortteja ja muita todennusvälineitä. Esimerkiksi työvälineiden ja laitteiden jät-täminen autoon on aina riski. Kalenterin tai tietokoneen jättäminen autossa näkyville on jo selkeää huolimattomuutta.

Liikuttaessa tavanomaisen työympäristön ulkopuolella on kuuloetäisyydellä usein lukuisia sivullisia, joille työasiat tai asiakkaita koskevat asiat eivät missään tapauksessa saa kuulua. Matkapuhelinta käytettäessä on muistettava, ettei luotta-muksellisista työasioista saa puhua julkisilla paikoilla tai liikennevälineissä. Työto-veristakin puhuttaessa riittää lähes aina pelkän etunimen mainitseminen, eikä työ-paikkoja ole syytä tuoda esille.

Käsiteltäessä tietoja tietokoneella erilaisissa ympäristöissä on varmistettava, ett-eivät ulkopuoliset näe niitä. Lisäksi turvallisuusuhkana ovat langattomat yhteydet, jotka voivat aktivoitua tietokoneeseen.

4 Sosiaalihuollon asiakastiedot asiakirjoissa

Tämän luvun tarkoitus on kuvata asiakastiedoille asetettavia laadullisia ja sisällöllisiä tarpeita ja vaatimuksia. Luvussa kuvataan käytännönläheisesti asiakastiedoille tunnistettuja ja laissa asetettuja yleisiä hyvän kirjaamistavan mukaisia vaatimuksia ja lisäksi luvussa esitellään sosiaalihuollossa tunnistetut yleiset asiakasasiakirjatyytit, niiden keskeinen käyttötarkoitus ja asiakirjojen keskeiset sisältöä koskevat tiedot. Asiakirjatyyppien tarkempi luokitus on liitteessä 1 (Liite 1: Yleiset asiakirjatyytit).

4.1 Asiakastyöstä kirjoittaminen

Sosiaalihuollossa asiakastyöstä kirjoitetaan asiakkaana olevan henkilön asiakirjoihin. Asiakasta koskevia tietoja voidaan joutua kirjoittamaan myös pyydettyä tai muusta perustellusta syystä muille henkilöille tai toimijoille kuten edunvalvojalle tai tuomioistuimelle. Sosiaalihuollossa kirjoitetaan asiakirjoja myös muille sosiaalihuollon työntekijöille sekä palveluntuottajille, yleensä asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi ja palvelujen järjestämiseksi. Sosiaaliviranomaiset ovat myös joissakin tapauksissa velvollisia antamaan virka-apuna tai pyydettyä tietoja muille viranomaisille esimerkiksi lausuntojen ja erilaisten arvioiden muodossa. Dokumentoinnissa teksti tulisi suunnata aina ensisijaisesti ihmisille, ei organisaatioille tai toimielimille. Samasta asiakastapahtumasta saatetaan joutua kirjoittamaan useamman henkilön asiakastietoihin. Esimerkiksi lastensuojelussa, jossa asiakkaina saattaa olla useita lapsia samasta perheestä, tulee kaikille lapsille laatia omat asiakirjat, millä kunnioitetaan jokaisen ihmisen yksilöllisyyttä¹⁶⁷. Seuraavissa luvuissa tuodaan esiin hyvän asiakirjakirjoittamisen vaatimuksia ja ohjataan työntekijöitä asiakkaita huomioon ottavaan kirjoittamisen tapaan.

4.1.1 Kirjoittajan valinnat

Kirjoittaminen on aina valintojen tekemistä, sillä kaikkea havaittua tai keskustelussa ilmitullutta ei ole mahdollista eikä tarkoituksenmukaistakaan tallentaa täydellisenä kuvauksena asiakirjoihin. Kirjoittajan valintojen tekeminen sisältää aina myös valankäytön mahdollisuuden: samalla kun kirjoittaja päättää tuoda esiin jonkin näkökulman, hän saattaa rajata jotain pois. Asiakirjakirjoittamisen rajallisuus johdattaa kirjoittajan tiedonmuodostamisen prosessissa myös eettisten kysymysten äärelle: Millä tavoin asiakkaan tilanteesta voi kirjoittaa? Mistä asioista on yhteisesti keskusteltu? Kuinka paljon voin kirjoittaa havainnoistani? Voinko kirjoittaa siitä, mistä ei ole puhuttu?

¹⁶⁷ Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2006, 24

Työskentelyn edetessä sosiaalihuollon asiakastyöstä kirjoitettujen tekstien lukijoina voivat olla monet eri henkilöt eri rooleissa sekä omassa että toisessa organisaatiossa. Kaikkien mahdollisten lukijoiden huomioon ottaminen asiakirjatekstiä laadittaessa on raskasta ja voi hävittää tekstistä palvelun tarjoamiseen tai palvelutilanteeseen liittyviä olennaisia tietoja. Tästä syystä tekstit kannattaa kirjoittaa niin, että ajattelee lukijaksi asiakkaan. Asiakkaalle kirjoittaessaan työntekijä kirjoittaa automaattisesti selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjoittaa niistä asioista, joista asiakkaan asiaa hoidettaessa on puhuttu. Näin meneteltäessä työntekijä voi koska tahansa näyttää kirjoittamiaan asiakirjoja asiakkaalle, tämän niitä pyytäessä. Mikäli työntekijä ottaa asiakkaan mukaan asiakirjojen kirjoittamiseen, hän voi kuulla asiakkaan käsityksiä siitä, mitä asiakirjaan pitäisi kirjoittaa, voi itse näyttää sen, mitä pitää merkittävänä ja voi käydä keskustelua asiakirjojen merkityksestä asiakkaan asioiden hoidossa ja päätöksenteossa.¹⁶⁸

Kirjoittajan valinnat näkyvät asiakirjojen laadussa. Jos kirjoittaa hyvin niukkoja asiakirjoja, voi joutua tilanteisiin, jossa työtä ei olekaan riittävästi kuvattu. Toisaalta runsas ja yksityiskohtainen kirjoittaminen voi tuoda haasteita asiakirjojen lukijalle. Lukija tekee tekstistä aina tulkinnan, joka pohjautuu lukijan omiin kokemuksiin ja käsityksiin. Tästä seuraa, ettei lukija välttämättä tulkitse tekstiä samalla tavalla kuin kirjoittaja on sen tarkoittanut. Asiakirjojen vaikutelmanvaraisuutta voi yrittää poistaa monin tavoin. Asiakastyöstä kirjoittamisen tärkein tehtävä on tallentaa esimerkiksi asiakaskäynnillä käytyä keskustelua ja sovittuja asioita tai perustella tehtyä päätöstä. Mitä enemmän asiakastilanteessa on osallistujia, sitä haastavammaksi sen dokumentoiminen tulee. Eri osallistujien näkökulmien kirjoittaminen näkyviin on tärkeää tilanteen moniulotteisuuden tallentamiseksi. Kirjoittajana toimiva ammattilainen ei toisaalta missään tapauksessa saa tyytyä kuvaamaan asiakirjassa vain muiden puhetta. Hänen tulee huolehtia, että tapaamisen tarkoitus, keskustelujen merkitys sekä johtopäätökset käsiteltävän asian kannalta tulevat esiin. Pelkkä erimielisten näkökulmien esittäminen ei riitä, vaan on tuotava esiin myös se, mihin keskustelussa on päästy.¹⁶⁹

4.1.2 Selkeys ja ymmärrettävyys

Viranomaisen velvollisuutena on käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä¹⁷⁰. Kun työntekijä kirjoittaa tekstejä käyttäen arkista ja ymmärrettävää kieltä, hän kirjoittaa asioista niin kuin niistä on asiakkaiden kanssa puhuttu. Välttämällä monitulkintaisia ilmaisuja saa aikaan hyviä asiakasasiakirjoja. Työtä dokumentoitaessa tulee muistaa lukijan olevan usein muu kuin sosiaalialan ammattilainen.

Erilaisia lyhenteitä tulee välttää. Varsinkin kiireessä virkkeistä tulee helposti epätäydellisiä esimerkiksi niin, että virkkeen toimija jää tekstistä pois. Näin asiakkaan tekemisiä kuvataan vaikkapa seuraavasti: ”käynyt työvoimatoimistossa”, ”lähettänyt

¹⁶⁸ Kääriäinen 2003

¹⁶⁹ Kääriäinen 2003

¹⁷⁰ Hallintolaki 434/2003, § 9

työhakemuksen”, ”varannut ajan lääkärille”. Jos toimijoita on vain yksi – eikä ole syytä epäillä, että kirjoittava työntekijä itse olisi tehnyt kyseiset asiat – eivät tällaiset epätäydelliset virkkeet välttämättä vaikeuta erityisen paljon tekstin ymmärtämistä. Kuitenkin esimerkiksi käydessään läpi useista perheenjäsenistä koostuvan perheen tilannetta koskevaa tekstiä saattaa lukija jäädä epävarmaksi, kenestä oikeastaan on kyse.

Kirjoittaessaan asiakirjaa kirjoittaja joutuu valitsemaan, miten hän kutsuu asiakasta ja miten nimittää itseään kirjoittajana ja toimijana. On hyvä huomata, että aktiivi ja passiivimuodot sekä eri toimijoiden esiin nostaminen tekstissä vaihtelevat jonkin verran asiakirjatyyppeihin mukaan. Passiivi on yleinen kohteliaisuuskeino, tai keino puhua kirjoittajan tai lukijan kannalta kiusalliseksi tai ikäväksi koetusta asiasta. Passiivimuoto voi siten myös suojella asiakasta. Toisaalta, passiivista käytettäessä tekstistä saattaa kadota tieto siitä, kehen viitataan tai kenen on tarkoitus tehdä jotakin. Jos ammattilainen kertoo omasta toiminnastaan passiivissa, asiakas voi tulkita sen vastuunpakoiluna. Itsensä kirjoittaminen tekstiin kuulijan rooliin on helppoa ja kannatettavaa. Esimerkiksi kun työntekijä kirjoittaa asiakkaastaan ”Mikko kertoo, että...”, hän ilmaisee olevansa kirjoittajana myös kuulijana, jolloin hän voi luontevasti jatkaa ”sovittu Mikon kanssa...”, minkä kautta hän tulee kertoneeksi, että on itse ollut sopimassa yhdessä asioista. Joskus voi nähdä asiakirjoja, joissa työntekijä kutsuu itseään asiakkaan asiakirjassa termillä ”allekirjoittanut” tai jopa lyhenteellä AK. Tämä on kulttuurinen tapa, joka ei kuulu hyvään hallintoon. Ilmauksesta on syytä luopua sen vaikeaselkoisuuden vuoksi.

Päätösasiakirjoissa on tärkeää säilyttää kohtelias ja asiallinen tyyli. Esimerkiksi toimeentulotukipäätöstä kirjoitettaessa asiakasta tulee kutsua koko nimellä, esimerkiksi näin: ”Maija Meikäläinen hakee toimeentulotukea...” tai: ”Myönnetään Maija Meikäläiselle toimeentulotukea...”. Eduskunnan oikeusasiamies¹⁷¹ on antanut sosiaalihuollon työntekijälle huomautuksen pelkän etunimen käyttämisestä toimeentulotukipäätöksessä. Asiakasta koskevissa tilannearvioinneissa ja suunnitelmissa on hyvä käyttää samaa kieltä, jolla asioista on yhdessä asiakkaan kanssa keskusteltu. Arvioinnit ja suunnitelmat ovat asiakirjoja, joissa tuodaan esiin asiakkaan ja ammattilaisen yhteinen jäsenitys tilanteesta, työskentelyn tavoitteista ja toimintatavoista. Erityisen tärkeää suunnitelmateksteissä on tuoda esiin se, mitkä ovat asiakkaan ja mitkä työntekijän vastuut.

Asiakastietojärjestelmiin on päätösten kirjoittamista helpottamaan usein sisällytetty valmiita tekstikatkelmia (fraasitekstejä), joita käyttämällä voi laatia lain säädökset huomioon ottavia päätöksiä. Näiden tekstikatkelmien käyttäminen tuo omat haasteensa kirjoittamiselle, sillä niiden liittäminen asiakkaan elämäntilannetta kuvaaviin teksteihin voi olla vaikeaa. Valmiita tekstikatkelmia ei pitäisi koskaan käyttää ainoana perusteluna asiakkaan toimeentulotuki- tai muulle päätökselle.

¹⁷¹ Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotto Dnro 3072/4/05

Sosiaalialallakin on tärkeää kiinnittää huomiota mahdolliseen ammattislangiin tai erikoissanastoon ja pohtia, avautuuko käytetty kieli muille kuin työntekijöille itselleen. Ammatillisilta edellytetään asiallista kielenkäyttöä myös sisäisessä viestinnässä¹⁷². Asiallisen kielenkäytön vaatimus koskee kaikkea viranomaistoimintaa mukaan lukien virkamiesten keskinäisen kirjeenvaihdon asiakkaan asioissa. Myös eduskunnan oikeusasiamies on ottanut kantaa organisaation sisäiseen viestintään. Käsittelyssä olleessa tapauksessa sosiaalityöntekijä oli kirjoittanut toiselle työntekijälle viestilapun, jossa sanottiin asiakkaan ”valehtelevan” toimeentulotukea koskevassa asiassa. Oikeusasiamies on muistuttanut, että vaikka työntekijällä onkin oikeus kiistää asiakkaan esittämä näkemys tapahtumista, tulee ”moraalisiin kannanottoihin viittaavia sivumerkityksiä” sisältäviä ilmauksia välttää.¹⁷³ Tällaisilta sivumerkityksiltä vällyttäneen parhaiten, kun tekstissä tuodaan, silloin kun tämä on tarpeellista, esille mahdollisimman konkreettisesti ne seikat, jotka ovat saaneet työntekijän epäilemään tiedon paikkansapitävyyttä.

Muutoinkin on tärkeää pyrkiä mahdollisimman konkreettiseen asioiden kuvaamiseen, jolloin tulkinnanvaraisille ilmauksille jää vähemmän sijaa. Ajattelun ja kirjoittamisen tukena käytetään usein erilaisia kategorioita helpottamaan asioiden jäsentämistä. Lääketieteessä kategorioita käytetään diagnoosien tekemisessä ja lisäksi niitä tuottavat muun muassa myös eri lait (esimerkiksi käsitteet ’vaikeavammainen’ tai ’työtön’). Pelkkä yhden käsitteen mainitseminen ei kuitenkaan anna riittävästi tietoa ihmisen tilanteesta. Jos tarkoituksena on esimerkiksi kuvata asiakkaan alkoholiinkäyttöä, ei toteamus asiakkaalla olevasta ’alkoholiriippuvuudesta’ tai ’alkoholiuongelmasta’ kerro mitään siitä, kuinka asiakas todellisuudessa käyttää alkoholia saati siitä, kuinka asiakas itse kokee tilanteensa. Paljon kuvaavampi on sen sijaan esimerkiksi toteamus: ”Maija kertoo juovansa vähintään kahdeksan keskiolutpulloa päivässä mutta ei pidä alkoholiinkäyttöään ongelmana”. Työntekijän on hyvä tiedostaa, että ihmisiä kuvaavat kategoriat voidaan helposti kokea myös loukkaaviksi ja leimaaviksi. Sosiaalialan työntekijöiden tehtävänä ole tehdä lääketieteellisiä diagnooseja tai luokitella asiakkaita jonkun ominaisuuden perusteella. Asiakkaan toteaminen esimerkiksi ’masentuneeksi’ ei ole asianmukaista ammatillista toimintaa; tarvittaessa voidaan sen sijaan kuvata asiakkaan konkreettista tilannetta vaikkapa todeten asiakkaan kertovan, ettei tämä ”koe elämässään olevan mitään myönteistä ja ettei hän jaksaisi nousta aamuisin sängystä”.

4.1.3 Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen

Asiakkaiden mukaan ottaminen asiakastyöstä kirjoittamiseen voi edesauttaa asiakassuhteen myönteistä kehitystä. Kun asiakkaat tietävät, että työskentelystä kirjoitetaan ja pääsevät lukemaan itseään koskevia asiakirjoja, työskentelyn edellytykset paranevat. Asiakkaiden osallisuus työskentelyn dokumentointiin lisää heidän luottamustaan

¹⁷² Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotto Dnro 2553/4/08

¹⁷³ Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotto Dnro 2553/4/08

ja vähentää yllättyneisyyttä asiakirjoihin talletetuista asioista ja käsityksistä. Se turvaa myös työntekijän ammatillista työtä, kun asiakkaat ovat tietoisia yhdessä sovitusta asioista ja tilanteen arvioista.

Työntekijänä on tärkeää tiedostaa millainen merkitys asiakirjoihin tehdyillä ilmaisuilla saattaa olla tulevaisuudessa asiakkaan tilanteeseen liittyviä ratkaisuja tehtäessä. Ei ole yhdentekevää, millaiseen tietoon asiakirjat perustuvat: kuka niissä saa äänensä kuuluville ja kenen havaintoihin ja näkemyksiin ne pohjautuvat.

Asiakkaan osallisuuden vahvistamisen ensimmäinen askel¹⁷⁴ on dokumentoinnista tiedottaminen asiakkaalle. Pelkkä rekisteriselosteen näyttäminen ei ole riittävää vaan työntekijän tulee kertoa myös konkreettisesti dokumentointikäytännöistä: mitä asiakirjoja laaditaan, milloin niitä laaditaan, millaista tietoa niihin kirjataan, mitkä ovat asiakkaan oikeudet suhteessa hänestä laadittuihin asiakirjoihin ja kuinka hän pääsee oikeuksiaan toteuttamaan. Työntekijän täytyy olla valmis kohtaamaan asiakkaan dokumentointia kohtaan mahdollisesti tuntemaa epäluuloa ja pelkoja; samalla on pystyttävä tuomaan esille, että dokumentointi on sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta olennainen asia ja näin välttämätön osa työskentelyä.

Asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa voi vahvistaa siten, että hän saa tutustua laadittuihin asiakirjoihin pian niiden valmistumisen jälkeen. Esimerkiksi asiakastapaamisesta laadittujen tapahtumatietojen toimittaminen asiakkaalle antaa hänelle mahdollisuuden kommentoida työntekijän kirjaamia asioita, mutta saattaa samalla auttaa asiakasta myös orientoitumaan seuraavaan tapaamiseen edellisellä kerralla käsiteltyjä asioita muistellen. Asiakkaan osallisuutta dokumentointiin voi lisätä myös kertomalla etukäteen, mistä asioista aikoo kirjoittaa tiedustelemalla asiakkaalta, mitkä asiat tämän mielestä olisi tärkeää dokumentoida. Vielä paremmin asiakkaan osallisuus toteutuu silloin, kun asiakas ja työntekijä kirjoittavat asiakirjoja yhdessä. Eri asiakirjojen kohdalla tämä voi tarkoittaa erilaisia toimintakäytäntöjä. Esimerkiksi suunnitelmaa laadittaessa on asiakirja koko ajan yhteisen työskentelyn kohteena. Toisaalta joskus saattaa olla tarkoituksenmukaisempaa, että dokumentointiin keskitytään vasta tapaamisen loppuvaiheessa. Dokumentointiin orientoitumista ja samalla tapaamiseen yhteenvetoa voivat auttaa erilaiset kysymykset: Mikä sinusta on ollut tapaamisessa tärkeintä? Mitkä asiat on mielestäsi olennaista kirjata ylös? Onko jotakin, mitä et toivo kirjoitettavan? Kuvaako tämä mielestäsi hyvin käsiteltyjä asioita? Vaikka vastuu dokumentoinnista onkin nimenomaan työntekijällä, on hyödyllistä pohtia myös sitä, mikä asiakkaan itsensä laatimien tekstien rooli voisi olla työskentelyn dokumentoinnissa.

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ei suinkaan tarkoita sitä, että asiakirjoihin tulee aina kirjoittaa vain asiakkaan näkemyksen mukaisia asioita, tai että asiakirjoista tulee jättää pois asiat, joita asiakas ei halua niihin kirjattavan. Asiakastyössä on useinkin erimielisyyttä siitä, mistä tilanteesta oikeastaan on kyse tai mikä tilanteesta on olennaista. Kun työntekijän näkemys tilanteesta on erilainen kuin asiakkaan, on

¹⁷⁴ Asiakkaan osallisuuden tasoista suhteessa dokumentointiin ks. Prince 1996

tärkeää, että asiakirjaan kirjataan erilaiset näkemykset. Työntekijän tulee pystyä perustelevaan omat näkemyksensä.

Liian suppeat tai vastaavasti liian laajat merkinnät voivat olla ongelmallisia. Henkilötietolain näkökulmasta kaikki oleelliset tiedot pitää kirjata, mutta tarpeettomia tietoja ei saa kirjata. Kaikista asiakastapaamisista ja yhteydenotoista pitää tehdä merkintä, josta ilmenee tapahtuman sisältö siltä osin kuin se on asiassa tarpeellista. Silloin kun asiassa on useita eri osapuolia, on tärkeää, että asiakirjoista ilmenee selvästi kunkin eri henkilön käsitys asiasta, myös työntekijän oma näkemys. Kirjaukset tulee tehdä niin, että niistä ilmenee selvästi, kenen kertomasta asiasta tai mielipiteestä on kyse. Tämän lisäksi asiakastiedoista tulee ilmetä tehdyt toimenpiteet ja päätökset sekä mahdolliset tietojen saamiset ulkopuolisilta tai luovuttamiset ulkopuolisille.¹⁷⁵

Yhdessä dokumentoiminen edellyttää ja edistää asiakassuhteen avoimuutta: vaikeatkin asiat on käsitteellistettävä ja niistä on pystyttävä keskustelemaan. Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä mieltä työntekijä hänen tilanteestaan todella on, sillä vain näin mahdollistuu tilannetta koskeva aito dialogi.

Asiakkaiden asioiden käsitteleminen ja tapahtumien kuvaaminen asiakirjoihin eivät ole toisistaan erillisiä tapahtumia tai ilmiöitä. Ne sulautuvat yhdeksi viimeistään silloin, kun joudutaan tekemään päätöksiä asiakkaan tilanteesta menneiden tapahtumien perusteella. Asiakirjamerkinnät muuttuvat työssä syntyneeksi ja työtä ohjaavaksi käyttötiedoksi, johon voidaan viitata ja johon voidaan palata uudelleen, vuosienkin päästä¹⁷⁶.

4.1.4 Virheettömyys ja virheiden korjaaminen

Asiakastyöstä laadittujen asiakirjojen tulee olla selkeitä ja todenmukaisia. Asiakirjoihin ei saa kirjata asioiden käsittelyn kannalta virheellisiä, tarpeettomia, puutteellisia tai vanhentuneita tietoja¹⁷⁷. Jos asiakas pitää tietoja virheellisenä, hän voi pyytää, että tiedot oikaistaan, poistetaan tai täydennetään. Korjausvaatimus on suositeltavaa esittää kirjallisesti. Asiakas voi vaatia korjattavaksi myös sellaisia tietoja, joiden kuvaaman tapahtumat ovat todisteellisesti tapahtuneet, mutta joista on syntynyt erimielisyyksiä asiakkaan ja työntekijän välille.

Tietojen täydentäminen on yksi tietojen korjaamistapa. Jos esimerkiksi asiakas ja sosiaalihuollon työntekijä ovat eri mieltä siitä, mitä asiakas on sanonut, tietoja voidaan täydentää asiakkaan ilmoituksella siitä, mitä hän on mielestään sanonut. Tällöin on säilytettävä molempien näkökulmat ja kirjoittaa näkyviin erimielisyyden syyt perusteluineen.

Viranomaisen on korjattava virheelliset tiedot asiakkaan vaatimuksesta tai omaloitteisesti, ja tämän on tapahduttava ilman aiheetonta viivytyksiä. Jos viranomainen

¹⁷⁵ Tietosuojavaltuutetun lausunto Dnro 2371/03/2010

¹⁷⁶ Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005

¹⁷⁷ Henkilötietolaki 523/1999, § 29

kieltäytyy tiedon korjaamisesta, tulee tästä antaa asiakkaalle kirjallinen todistus.¹⁷⁸ Todistuksen avulla asiakas voi viedä asian tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi. Todistuksessa on mainittava ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty. Tiedon korjaamisesta kieltäytyminen tulee siten perustella. Kieltäytymistodistuksesta tulee ilmetä jokaisen vaatimuksen osalta, miksei tietoja ole korjattu.

Jotta asiakas voisi myöhemmin käyttää hyväkseen todistusta saattaessaan mahdollisesti asian tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi, tulee todistuksesta ilmetä myös rekisterinpitäjän nimi ja osoite, henkilötietojen käsittelyn tarkoitus, rekisteröidyn nimi ja yhteystiedot sekä hänen vaatima muutos rekisterissä oleviin tietoihin sekä vaatimuksen perusteet.¹⁷⁹ Tietosuojavaltuutettu voi antaa määräyksen tiedon korjaamisesta¹⁸⁰.

Aina ei ole selvää se, ovatko jotkin tiedot tarpeellisia tai oikeita. Tietojen oikeellisuutta ja tarpeellisuutta arvioidaan tietojen tallettamishetken mukaan¹⁸¹. Asiakkaan esittämän korjausvaatimuksen käsitteleminen vaatii ammatillista harkintaa. Huomiota on otettava muun muassa se, että dokumentoidulla tiedolla saattaa olla merkitystä myös jonkun muun kuin korjauspyynnön esittäneen henkilön oikeuksien kannalta.

Tärkeää on, että työyhteisössä on käyty etukäteen läpi se, kuinka toimitaan asiakkaan esittäessä tiedon korjauspyynnön: kuka pyynnön käsittelee ja kuinka tiedon virheellisyyttä ja tarpeettomuutta arvioidaan. Tietosuojavaltuutetun internetsivuilla on valmiita mallilomakkeita korjauspyynnön esittämistä ja korjaamisesta kieltäytymistä varten. Lisäksi on muistettava velvollisuus estää virheellisen tiedon leviäminen ja ilmoitettava tiedon korjaamisesta sille, jolle kyseinen tieto on luovutettu tai jolta rekisterinpitäjä on sen saanut. Ilmoitusvelvollisuutta ei kuitenkaan ole, jos ilmoittaminen on mahdotonta tai vaatii kohtuutonta työtä.¹⁸²

Henkilötietolain mukaisena tiedonkorjaamisasiana ei voida korjata viranomaisen tai tuomioistuimen päätöksen sisältöä. Myöskään annettuja lausuntoja, kuten esimerkiksi lääkärinlausuntoa tai sosiaaliviranomaisen käräjäoikeudelle antamaa lausuntoa, ei voida muuttaa jälkepäin henkilötietolain mukaisena tiedonkorjaamisasiana.¹⁸³

Hallintopäätös voidaan hallintolain¹⁸⁴ mukaan korjata tai se voidaan purkaa tai tehdä kokonaan uudelleen, jos siinä on asiavirhe, kirjoitus- tai laskuvirhe tai muu näihin verrattava selvä virhe. Virhe voi liittyä esimerkiksi selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen tai väärään lain soveltamiseen tai menettelyvirheeseen. Virkamies itse tai sosiaalitoimen monijäseninen elin (eli sosiaalilautakunta tms.) voi korjata virheen¹⁸⁵.

¹⁷⁸ Henkilötietolaki 523/1999, § 29

¹⁷⁹ Tietosuojavaltuutetun ohje: Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, 2010

¹⁸⁰ Henkilötietolaki 523/1999, § 29

¹⁸¹ Tietosuojavaltuutetun ohje: Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, 2010

¹⁸² Tietosuojavaltuutetun ohje: Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, 2010

¹⁸³ Tietosuojavaltuutetun ohje: Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, 2010

¹⁸⁴ Hallintolaki 434/2003, § 51–53

¹⁸⁵ ks. Apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu Dnro 3951/4/09

Päätös voidaan korjata asiavirheen vuoksi sekä asiakkaan eduksi että hänen vahingokseen. Korjaaminen asiakkaan vahingoksi edellyttää kuitenkin sitä, että tämä suostuu korjaamiseen¹⁸⁶. Virhettä ei saa korjata asiakkaan vahingoksi, jos tämä joutuu kohtuuttomaan lopputulokseen, eikä ole aiheutunut asianosaisen omasta menettelystä. Kohtuuttomuuden arvioinnissa otetaan huomioon esimerkiksi asianosaisen vilpitön mieli ja päätöksen tekemisestä kulunut aika, kuten aiheettomasti suoritettun etuuden takaisinperinnässäkin. Jos asiakirja korjataan asiavirheen vuoksi, asia on käsiteltävä uudelleen ja siitä on annettava uusi päätös¹⁸⁷.

4.1.5 Asiakkaan käyttäytymistä koskevat merkinnät

Sosiaalihuollossa ei ole ohjeistusta asiakkaan väkivaltaisuutta koskevan tiedon tallettamisesta asiakasrekisteriin. Tietosuojalautakunnalla on ollut käsittelyssä tapaus, jossa tietoja työntekijän uhkaaviksi kokemista tilanteista kerättiin erikseen työturvallisuustarkoituksessa. Tietosuojalautakunnan vastauksessa todettiin, että työnantajalla on työturvallisuuslain mukaan velvollisuus huolehtia työntekijöiden työturvallisuudesta ja tässä tarkoituksessa voidaan uhkaavia tilanteita koskevia tietoja kerätä. Vastauksessa todettiin kuitenkin, että kyseisillä tiedoilla on eri käyttötarkoitus kuin varsinaisilla asiakasrekisterien tiedoilla ja työturvallisuutta varten kerätyt tiedot tulee siten säilyttää erikseen.¹⁸⁸

Sitä, milloin sosiaalihuollossa asiakkaan väkivaltaista käyttäytymistä koskevaa tietoa voidaan tallettaa asiakasrekistereihin, tulee arvioida henkilötietolain 9 §:n tarpeellisuusvaatimuksen kannalta. Tapauskohtaisesti tulee arvioida, onko tällainen tieto tarpeellinen kyseisen asiakkaan palvelun tarpeen arvioimisessa tai palvelun antamisessa. Jos tieto on tarpeellinen, se voidaan tallettaa asiakasrekisteriin. Soveltuvien osin asiassa voidaan ottaa huomioon myös tietosuojalautakunnan päätöksestä ilmenevät periaatteet. Tarkempaa ohjeistusta toivotaan saatavan, kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen käsittelystä ja säilyttämisestä annetaan säädökset.

Tietosuojalautakunnan¹⁸⁹ päätöksen mukaan terveydenhuollossa on oikeus tehdä potilasrekisteriin merkintä potilaan väkivaltaisuudesta vastaanotolla. Päätöksen mukaan tieto on henkilötietolain 9 §:n mukaisesti tarpeellinen tieto potilasrekisterin käyttötarkoituksen kannalta. Potilasrekisterin käyttötarkoitus on potilaan hoidon suunnittelu, toteuttaminen ja seuranta. Tietosuojalautakunta totesi, että sillä ei kuitenkaan ole toimivaltaa päättää, mihin kohtaan potilastietoihin merkintä on oikeutettua tehdä. Sosiaali- ja terveysministeriöllä on toimivalta antaa tarkempia määräyksiä potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä, muun muassa siitä, voiko tiedon tallettaa perustietoihin ja helposti havaittavaan kohtaan¹⁹⁰. Päätös löytyy finlexistä¹⁹¹.

¹⁸⁶ Hallintolaki 434/2003, § 50

¹⁸⁷ Hallintolaki 434/2003, § 51–51

¹⁸⁸ Tietosuojalautakunnan päätös Dnro 4/932/2004

¹⁸⁹ Tietosuojalautakunnan päätös Dnro 4/932/2004

¹⁹⁰ Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785, § 12

¹⁹¹ <http://www.finlex.fi/viranomaiset/ftie/2004/20040004>

4.2 Sosiaalihuollon yleiset asiakirjatyypit ja niiden tehtävät

Sosiaalihuollossa asiakastiedot kirjataan asiakasasiakirjoihin. Kaikilla asiakasasiakirjoilla on erilaiset tehtävät ja käyttötarkoitus. Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos) on tunnistettu ja määritelty sosiaalihuollossa käytössä olevia asiakirjoja ja asiakastietoja analysoimalla 16 erilaista yleistä asiakirjatyyppeä. Yleiset asiakirjatyypit kuvaavat yleisellä tasolla asiakirjan nimeä, jota tarkennetaan sosiaalihuollon eri palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen mukaisesti. Esimerkiksi yksi yleinen asiakirjatyyppeä on ”hakemus”, jonka tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat muun muassa toimeentulotukihakemus tai päivähoitohakemus. Asiakirjatyypiluokitus on hyväksytty Tikesos-hankkeen johtoryhmässä ja se tullaan julkaisemaan vuoden 2012 aikana Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämällä Koodistopalvelimella.

Sosiaalihuollon asiakirjatyyppeä on tiettyyn sosiaalihuollon käyttötarkoitukseen tarkoitettujen asiakasasiakirjojen malli. Yleinen asiakirjatyyppeä on sosiaalihuollon asiakirjatyyppeä, jolla on tietty rakenne. Tarkennettu asiakirjatyyppeä on puolestaan yleiseen asiakirjatyyppeihin perustuva ja sitä tarkentava sosiaalihuollon asiakirjatyyppeä.¹⁹²

Asiakastyön yhdenmukaisen dokumentoinnin ja tiedontuotannon yksi edellytys on, että sosiaalihuollon kaikissa palveluissa otettaisiin käyttöön yhdenmukaiset asiakirjatyypit. Asiakirjojen erilaisten tyyppien määrittelyllä on haluttu kiinnittää huomioita dokumentoinnin erilaisiin tarkoituksiin, joita erilaisilla asiakirjatyyppeillä voidaan ilmentää. Asiakirjatyypiluokituksen avulla tavoitellaan sääntelyä ja ohjeistusta asiakastyön dokumentointiin. Kaikki asiakirjatyypit, niiden keskeinen käyttötarkoitus ja tietosisällöt on kuvattu työn lopussa liitteessä 1 (Liite 1: Asiakirjatyyppeiluokitus). Seuraavaksi kuvataan keskeisimmät asiakirjatyypit ja niiden käyttötarkoitukset asiakastyön kuvaamisessa.

4.2.1 Asiakaskertomus

Asiakaskertomus on sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppeä, johon palvelunantaja tekee merkintöjä sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta ja asiakkaaseen liittyvistä sosiaalihuollon palvelutapahtumasta. Asiakaskertomus on luonteeltaan kronologisesti kumuloiuva ja sisältää siten myös historiatietoa sosiaalihuollon asiakkaan asiakkuudesta. Asiakaskertomuksella tehdään näkyväksi sellainen työ, joka ei tallennu muihin asiakirjoihin.¹⁹³

Hyvän asiakastyön dokumentoinnin ja erilaisten asiakirjojen perustana voidaan pitää ajan tasalla olevaa asiakaskertomusta. Asiakaskertomus koostuu palvelunantajan palveluprosessin aikana tekemistä päivittäisluonteisista merkinnöistä. Asiakaskertomuksessa kuvataan työskentelyä asiakkaan kanssa ja asiakkaan asian hoitamista. Ajan tasalla oleva asiakaskertomus mahdollistaa ja tukee on hyvien suunnitelmien, lausuntojen tai päätösten tekemistä. Esimerkiksi lastensuojelussa huostaanotto-

¹⁹² Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011

¹⁹³ Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011

päätöksen valmistelemiseen tarvitaan paljon selvityksiä tehdystä lastensuojelutyöstä, eikä niitä ole mahdollista tehdä ilman hyvää asiakaskertomusta.

Asiakaskertomus koostuu useista merkinnöistä, joita tehdään asiakirjaan sitä mukaa kun asiakkaan asia etenee. Asiakaskertomus sisältää yleensä varsin vapaamuotoista asioiden kertomista, eikä sitä välttämättä mielletä asiakasasiakirjaksi. Asiakaskertomus on kuitenkin yksi asiakasprosessia eniten kuvaavista asiakirjoista, jota voidaan hyödyntää myös muiden asiakirjojen laatimisessa. Sitä laatiessaan kirjoittajan on tärkeää pitää mielessään hyvän dokumentoinnin perusteet, joita kuvataan tässä julkaisussa. Asiakaskertomukseen pätevät samat ohjeet ja velvoitteet kuin muihinkin viranomaisen asiakirjoihin.

Asiakaskertomus sisältää tapahtumatietoja. Tapahtumia ovat esimerkiksi kotikäynnit ja muut vastaavat asiakastapaamiset ja neuvottelut. Myös puhelinkeskustelut ja työntekijän käymät asiakasta koskevat neuvottelut on syytä kirjata tapahtumina asiakaskertomukseen. Tällöin myös asiakkaalla on mahdollisuus tietää kuka, miten ja missä hänen asioitaan on käsitelty, sillä asiakas ei aina välttämättä ole paikalla silloin kun hänen asioitaan käsitellään. Viranomaistoiminnassa on tyypillistä pitää asiakkaiden asioista työryhmien kokouksia ja muita yhteistoiminnallisia neuvotteluja, joissa pohditaan asiakkaan tilannetta useamman ammattilaisen yhteistyönä. Asiakkaalle tulee kuitenkin kertoa, mikäli hänen asioitaan käsitellään ilman hänen osallistumistaan. Silloin jos työryhmätyöskentelyyn osallistuu ammattihenkilöitä eri organisaatioista ja asiakkaan tietoja siten joudutaan luovuttamaan sivullisille, edellyttää asian käsittely ryhmässä myös asiakkaan suostumusta tai tietojen luovuttamiseen ja hankkimiseen oikeuttavaa lain säännöstä.

Asiakaskertomuksen tapahtumatiedot ovat tietoja, joilla on jokin merkitys asiakkaan tilanteeseen ja hänen asioidensa edistämiseen. Asiakaskertomusta ei saa käyttää tiedottamisen välineenä työyhteisössä. Asiakaskertomukseen ei saa myöskään kirjoittaa muiden asiakkaiden asioista. Asiakaskertomuksen yksi merkitys on ilmentää asiakkaan asian edistymistä, asiakkaan hyvinvointia ja asiakasprosessin etenemistä suhteessa asiakassuunnitelmissa asetettuihin tavoitteisiin.

4.2.2 Suunnitelma

Suunnitelma on sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jossa asetetaan sosiaalihuollon asiakasta koskevan työskentelyn tavoitteet sekä keinot, joilla tavoitteisiin päästään. Suunnitelmaan voidaan kirjata sosiaalihuollon asiakkaalle haettavat tai annettavat sosiaalipalvelut tai -etudet. Sosiaalihuollossa on erilaisia suunnitelmia, muun muassa aktiivointi-, asiakas-, asumis-, erityis-, hoito-, kasvatus-, kotoutumis-, kuntoutus-, palvelu-, toteuttamis- ja varhaiskasvatussuunnitelma.¹⁹⁴

Suunnitelman laatimiseksi asiakas, palvelunantaja ja muut työskentelyyn osallistuvat tahot suunnittelevat ja määrittelevät työskentelyn tavoitteet, tavoitteiden toteuttamiseen tähtäävän toiminnan ja toiminnan arvioinnin. Esimerkiksi lastensuojelu-

¹⁹⁴ Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011

laissa¹⁹⁵ on säädelty varsin tarkasti ketkä osallistuvat suunnitelman laadintaan ja mitä asioita suunnitelmassa tulee olla. Laissa myös määrätään asiakassuunnitelman tarkistaminen vähintään kerran vuodessa. Lisäksi suunnitelmista säädetään sosiaalihuoltoasetuksessa¹⁹⁶, asiakaslaissa, laissa yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta¹⁹⁷, toimeentulotukilaissa¹⁹⁸, päivähoitolaissa¹⁹⁹, laissa omaishoidon tuesta²⁰⁰, kehitysvamma-asetuksessa²⁰¹, vammaispalvelulaissa²⁰², päihdehuoltoasetuksessa²⁰³, laissa kuntouttavasta työtoiminnasta²⁰⁴ ja perhehoitajalaissa²⁰⁵.

Suunnitelma on sosiaalihuollossa yksi keskeisimmistä asiakasasiakirjoista. Suunnitelma toimii työskentelyä ohjaavana ”ohjeena”, jonka noudattamiseen asiakkaan ja työntekijän tulee sitoutua. Asiakkaalla on oikeus suunnitelmaan ja jokaiselle sosiaalihuollon asiakkaalle on laadittava asiakassuunnitelma, paitsi jos kyseessä on tilapäinen ohjaus ja neuvonta²⁰⁶.

Suunnitelma koostuu monesta eri osasta. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan nykytilan kuvaus, suunnitelman tavoitteet, suunnitelman toteuttaminen ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelmassa tulee näkyä myös mahdolliset lainkohdat, joihin suunnitelman laatiminen perustuu sekä suunnitelman voimassaoloaika, tarkistuspäivämäärä, suunnitelman toteutuksen vastuuhenkilöt ja suunnitelman laatijat²⁰⁷. Suunnitelma olisi hyvä tehdä heti asiakkaan palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä tai välittömästi palvelutarpeen selvittämisen jälkeen. Suunnitelman avulla asiakastyön tekemistä voidaan tehdä läpinäkyvämmäksi ja sen avulla myös asiakasprosessista saadaan asiakkuuden etenemistä kuvaavaa tietoa, kun suunnitelmaan tarkastamisen yhteydessä arvioidaan asetettuja tavoitteita ja niiden saavuttamista.

4.2.3 Päätös

Päätös on sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppi, jolla viranomaisen tai viranomaisen roolissa toimiva palvelunantaja esittää ratkaisunsa sosiaalihuollon asiakkaan hallintoasiassa. Hallintopäätöksistä on aina laadittava päätösasiakirja, joka on annettava tiedoksi asianosaiselle muutoksenhakuohjeineen²⁰⁸.

Hallintolaissa ohjataan hallintoasian käsittelyprosessia ja sen etenemistä eri vaiheissa. Hallintoasia tulee vireille esimerkiksi asiakkaan viranomaiselle toimittamalla hakemuksella tai ilmoituksella palveluntarpeesta. Asian vireille tulon jälkeen viran-

¹⁹⁵ Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, § 30

¹⁹⁶ Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607

¹⁹⁷ Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 9.8.1996/603, § 3

¹⁹⁸ Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412, § 10

¹⁹⁹ Laki lasten päivähoitosta 19.1.1973/36, § 7a

²⁰⁰ Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937, § 7

²⁰¹ Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta 23.12.1977/988, § 4

²⁰² Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380, § 3a

²⁰³ Päihdehuoltoasetus 29.8.1986/653, § 2

²⁰⁴ Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, § 5

²⁰⁵ Perhehoitajalaki 3.4.1992/312, § 4

²⁰⁶ Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607, § 6; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, § 7; Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, § 30

²⁰⁷ Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011

²⁰⁸ Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011

omaisen täytyy selvittää asia. Selvitysvaiheessa syntyy usein esimerkiksi selvitys- ja arviointiasiakirjoja, joiden avulla pyritään kuvaamaan ja kartoittamaan asiakkaan palveluntarvetta. Hallintoasian käsittelyprosessin kolmas vaihe on asian ratkaiseminen. Ratkaisemisvaiheessa viranomainen tekee päätöksen asiakkaan asiassa. Päätöksen teon pohjana työntekijä käyttää vireille tulon ja selvityksen aikana syntyneitä asiakirjoja²⁰⁹.

Päätösasiakirjaan kirjataan muun muassa tiedot palvelunjärjestäjän organisaatiosta, asian käsittelyyn liittyvät aikaisemmat asiakirjat, päätöslauselma ja päätöksellä myönnettävä palvelu tai etuus. Päätöslauselmalla kuvataan sitä, onko päätös myönteinen vai kielteinen. Lisäksi päätöksessä tulee näkyä ratkaisun perustelut ja lainkohdat, joihin päätös perustuu sekä asiaa valmistelleen viranomaisen tiedot, päätöksentekijän tiedot, lisätietojen antaja yhteystietoineen ja muutoksenhakuohje. Muutoksenhakuohje sisältää tiedot oikaisukeinoista, valitusviranomaisesta ja muutoksenhakuajasta. Päätös sisältää myös tiedoksiantotiedot, eli tiedoksisaajan ja tiedoksiantajan tiedot sekä sen, milloin ja miten päätös on annettu tiedoksi.

Hallintoasian käsittelyprosessissa syntyy esimerkiksi seuraavanlaisia asiakirjoja: hakemus tai ilmoitus, asiakaskertomus, arviointi, selvitys, lausuntopyyntö ja päätös. Päätösasiakirjatyyppin tarkennettuja asiakirjatyyppisiä ovat esimerkiksi päätös elatussopimuksen vahvistamisesta, lasten päivähoidossa päivähoidon kuljetus- tai matkaretupäätös, sosiaalityössä päätös henkilön sijoittamisesta, toimeentulotuessa päätös välitystilistä tai toimeentulotuesta, lastensuojelussa päätös erityisen huolenpidon järjestämisestä, avohuollon sijoituspäätös ja lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskeva päätös ja kehitysvammaisten erityishuollossa päätös erityishuolto-ohjelmasta²¹⁰.

4.2.4 Selvitys

Selvitys on sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppi, jolla sosiaalihuollon asiakas antaa palvelunantajalle tietoa itseään koskevan asian ratkaisemiseksi tai palvelun järjestämiseksi. Palvelunantajien laatimat selvitystä vastaavat asiakirjatyyppit ovat arvioita, launtonjoja tai selostuksia. Sosiaalihuollossa selvityksen tarkennettuja asiakirjatyyppisiä ovat esimerkiksi yrittäjän tulonselvitys ja selvitys adoption hakijoista²¹¹. Asiakkaan laatimia selvityksiä käytetään apuna, kun määritellään asiakkaan oikeutta saada sosiaalipalveluja tai -etuuksia. Selvityksen perusteella voidaan ratkaista asiakkuuteen ja palvelujen tarjoamiseen liittyviä asioita.

Selvitys asiakirjatyyppin tarkempia asiakirjatyyppisiä ovat muun muassa toimeentulotukioikeuden laskemiseksi tarvittava yrittäjän tulonselvitys tai toimeentulotuessa ja lasten päivähoidossa tulonselvitys. Myös adoptioneuvonnassa käytetään selvitysasiakirjaa, jolla asiakas ilmaisee suostumuksensa adoption. Selvitys on siis asiakirja, jonka laatijana toimii aina asiakas.

²⁰⁹ Hallintolaki 2003/434

²¹⁰ Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011

²¹¹ Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011

4.2.5 Arvio

Arvio on sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jossa palvelunantaja arvioi sosiaalihuollon asiakkaan tilanteen ja esittää arviointiin perustuvan päätelmän sosiaalihuollon palveluprosessin edistämiseksi. Arvio voidaan laatia asiakkuuden eri vaiheissa, ja se voi liittyä esimerkiksi palvelutarpeen tai suunnitelman tavoitteiden saavuttamisen arviointiin. Arvio sisältää pääsääntöisesti myös asiakkaan näkemyksen omasta tilanteestaan.²¹²

Koska arvio voidaan laatia asiakkuuden eri vaiheissa, on arvioita usein nimetty alku-, väli-, tilanne- tai loppuarvioiksi. Palvelutarpeen arvio laaditaan usein asiakkuuden alussa. Suunnitelman toteutumisen seuraamisesta laadittava suunnitelman seuranta ja arvio on myös arvio-asiakirja. Arvio-asiakirjatyypillä on useita tarkennettuja asiakirjatyyppejä, kuten sosiaalityössä käytettävä asiakkaan tilanearvio, sosiaalisen luototuksen alkuarvio, vammaispalveluissa käytettävä palvelutarpeen arvio, lastensuojelussa käytettävä lastensuojelutarpeen selvitys, asiakassuunnitelman seuranta ja arvio sekä esimerkiksi koulun sosiaalityön seuranta ja arviointi-asiakirja.

Arvio-asiakirjatyypisissä asiakirjoissa käsite ”arvio” ei aina esiinny asiakirjan nimessä. Esimerkiksi lastensuojelutarpeen selvitys –asiakirja tarkennettu asiakirjatyyppejä, joka on yleiseltä asiakirjatyypiltään ”arvio”. Lastensuojelutarpeen selvitys asiakirjassa keskeistä on arvioida lastensuojelun tarvetta.

²¹² Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011

5 Kohti hyvää asiakastyön dokumentointia

Ammattikäytäntöjä on tärkeää kehittää suuntaan, joka tukee asiakkaiden osallistumista myös dokumentointiin: kuinka asiakkaiden laatimia tekstejä pystyttäisiin hyödyntämään paremmin asiakastyössä? Voisivatko esimerkiksi asiakkaiden laatimat asiakastapaamisia koskevat yhteenvedot olla hyödyllisiä työskentelyprosessissa²¹³? Kuinka toteuttaa työntekijän laatimiin asiakirjoihin tutustuminen mahdollisimman ajantasaisesti ja työskentelyprosessia tukien? Voisiko joskus olla tarpeellista tukea asiakasta pitämään yllä omaa, henkilökohtaista, työskentelyä koskevaa dokumentointia, joka olisi vain asiakkaan itsensä käytettävissä?

Tämä julkaisu on avaus sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnin kehittämiseksi. Tavoitteena on luoda sosiaalihuollonyleinen ohjeistus asiakastyöstä kirjoittamiseen palvelutehtävästä ja asiakkaan saamasta sosiaalipalvelusta riippumattomasti. Oppaan toivotaan virittävän laajempaa keskustelua asiakastyön dokumentointiin liittyvissä kysymyksissä. Oppaassa ei ole kuvattu yksityiskohtaisesti kirjaamiskäytäntöihin vaikuttavia tekijöitä, vaan tähän tarkoitukseen tulisi jatkossa laatia tarkempia ohjeita ja lainsäädäntöä. Työyhteisöissä niin esimiesten kuin asiakastyöntekijöidenkin tulisi kiinnittää nykyistä enemmän huomioita dokumentointiin ja dokumentointikäytäntöjen kehittämiseen. Dokumentoinnin hyvä laatu tulisi nähdä koko työyhteistön tavoitteena ja tärkeänä osana organisaatiokulttuuria.

Tässä oppaassa on kuvattu erilaisia näkökulmia, joita asiakastyön dokumentoinnissa ja asiakastiedon käytössä tulisi huomioida. Oppaan kirjoittanut asiantuntijatyöryhmä esittää **asiakastyön dokumentoinnin yleisiksi periaatteiksi** seuraavaa:

- Kerro asiakkaalle, että hänestä kirjataan asiakastietoja.
- Näytä asiakkaalle henkilörekisteriseloste ja kirjaa siitä tieto asiakastietoihin.
- Kerro asiakkaille hänen oikeuksistaan omiin asiakirjoihinsa.
- Luovuta asiakkaalle viivytyksettä häntä itseään koskevat asiakirjatiedot, mikäli asiakas niitä pyytää, huomioiden kuitenkin lain asettamat vaatimukset tietojen luovuttamisesta.
- Noudata suunnitelmallisuutta asiakastietojen dokumentoinnissa.
- Noudata huolellisuutta asiakastietojen käsittelyssä.
- Kerää vain työtehtävien hoitamisessa tarvittavia tietoja.
- Kirjoita kaikista tapahtumista, joissa asiakkaan asiaa on käsitelty.

²¹³ vrt. esim. Wilczynski 1981

- Pidä asiakastiedot ajantasaisena ja huolehdi, että kaikki asiakirjat sisältävät laatimispäivämäärän ja laatijan nimen.
- Kirjoita kuin kirjoittaisit asiakkaalle.
- Käytä selkeää, ymmärrettävää ja asiallista kieltä.
- Älä käytä ammattislangia ja kutsumanimiä, vältä lyhenteiden käyttöä.
- Kirjoita niin, että lukija ymmärtää, kuka oli mitäkin mielestä mistäkin asiasta.
- Kirjoita mahdollisimman paljon asiakkaiden kanssa yhdessä.
- Hyödynnä laatimiasi asiakirjoja työn suunnittelussa ja arvioinnissa.

Lainsäädännön muutostarpeet

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) on laatinut sosiaalihuollon asiakaslain soveltamista koskevan oppaan. Sosiaalihuollossa ei ole kuitenkaan ministeriön antamia asiakastiedon kirjaamista ja käyttöä koskevia yksityiskohtaisia ohjeita toisin kuin terveydenhuollossa. Terveydenhuollossa on ollut jo kauan voimassa potilasasiakirjojen laatimista koskeva asetus ja siihen liittyvä opas, joissa on yksityiskohtaisia ohjeita siitä, minkälaisia tietoja potilastietoihin tulee kirjata, kuten myös muuta potilastietojen käyttöä koskevaa ohjeistusta sekä potilastietojen säilytysajat. Terveydenhuollon potilasasiakirjoista on säädetty erikseen, mikä on tukenut ja yhtenäistänyt alan työntekijöiden kirjaamista.²¹⁴

Tarve ministeriön antamiin asiakastietojen kirjaamista koskeviin säännöksiin ja ohjeisiin esimerkiksi asetuksen tasolla ja oppaana on olemassa sosiaalihuollossa yhtä lailla kuin terveydenhuollossakin. Erityisesti tarvittaisiin säännöksiä ja ohjausta henkilötietojen käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilastietojen käsittelystä sellaisissa sosiaalihuollon palveluissa, joissa käsitellään sekä potilastietoja että sosiaalihuollon asiakastietoja. Tietosuojavaltuutetun oppaan luonnoksesta antamassa lausunnossa esitetään harkittavaksi, että esimerkiksi säilytysaikoja koskevan asetuksen valmistelussa otettaisiin huomioon myös kirjaamista koskevien säädösten laatiminen ja että ministeriö julkaisisi asiasta vastaavanlaisen oppaan kuin potilastiedoista jo on. Virallisen ohjeistuksen valmistelussa voitaisiin nyt laadittua julkaisua ja siitä saatavia kokemuksia käyttää hyväksi. Julkaisun ohjeilla olisi enemmän painoarvoa, jos se olisi sosiaali- ja terveysministeriön eikä yksittäisen hankkeen julkaisema. Tämä julkaisu olisi käytettävissä toistaiseksi, koska mahdollisesti laadittavan ministeriön asetuksen ja oppaan laatiminen todennäköisesti kestäisi jonkin aikaa.²¹⁵

Koulutuksen haasteet ja mahdollisuudet

Sosiaalihuollolle on ominaista, että palveluita järjestävät ja tuottavat viranomaisten lisäksi useat yksityiset ammatinharjoittajat ja palveluntuottajat, joiden toimintaa myös ohjaavat sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetyt salassapitovelvoitteet. Tyypil-

²¹⁴ Tietosuojavaltuutetun lausunto Dnro 2371/03/2010

²¹⁵ Tietosuojavaltuutetun lausunto Dnro 2371/03/2010

listä on, ettei yksityisiä sosiaalipalveluita tuottavilla yksiköillä ja henkilöillä ole käytettävissään hallinto-organisaatiosta saatavaa oikeudellista neuvontaa. Alan ammatilliseen koulutukseen ei myöskään sisälly riittävästi asiakirjojen kirjoittamisen ja tekstivälitteisen vaikuttamisen koulutusta, juridista koulutusta eikä koulutuksessa juurikaan pohdita sosiaalihuollon tietoteknologisia kysymyksiä²¹⁶. Sosiaalialalla toimii myös runsaasti vapaaehtoistyöntekijöitä, joilla ei useinkaan ole alan koulutusta²¹⁷.

Asiakastyön dokumentointiosaaminen edellyttää ymmärrystä omasta vastuusta ja roolista asiakirjojen laatijana. Kyse on ennemminkin asiakirjojen merkityksen ymmärtämisestä – ei niinkään henkilökohtaisista kirjoittamisen taidoista. Asiakastyössä kirjoittamista on pidetty liian kauan ammattilaisten henkilökohtaisiin ominaisuuksiin perustuvana taitona, johon on suhtauduttu työyhteisöissä kevyesti ja huolettomasti. Asiakkaiden asiakirjoihin tallennetut tiedot ovat merkittäviä sekä asiakkaan itsensä että muiden ammattilaisten työskentelyn ja päätöksenteon kannalta.

Asiakastyötä vastuullisesti dokumentoiva työntekijä laatii asiakirjoja niin, että ne kuvaavat mahdollisimman hyvin tehtyä työtä. Hän pyrkii ottamaan asiakkaat huomioon ammatillisessa tiedonmuodostuksessaan, suhtautuu vastuullisesti työstä kirjoitettuun tietoon ja ymmärtää sen merkityksen asiakasta koskevassa päätöksenteossa.

Dokumentointiosaamisessa kehittyminen on pitkäjänteinen prosessi. Asiakastyö on alati muuttuvaa ja sen kirjoittaminen asiakirjoiksi vaatii jatkuvasti herkkyyttä sekä keskittymistä. Kyky olennaisen tavoittamisessa ja asiakirjojen kirjoittamisessa lisääntyy työkokemuksen karttuessa. Kukaan ei kuitenkaan koskaan voi sanoa olevansa tässä asiassa valmis. Koulutukseen hakeutuminen, ajantasaisen lainsäädännön seuraaminen sekä työyhteisön aktiivinen kiinnostus työssä syntyviä tekstejä kohtaan auttavat osaamisen kehittämisessä. Hyvien asiakasasiakirjojen laatiminen edellyttää yhteistä työskentelyä monien ammattilaisten kanssa. Asiakastyön kirjoittaminen näkyviin tekstiksi ei voi jäädä työyhteisössä ammattilaisten yksinäiseksi ja autonomiseksi puuhaksi. On tärkeää, että teksteistä opitaan keskustelemaan työntekijöiden kesken ja ennen kaikkea asiakkaiden kanssa. Tällöin asiakirjakirjoittamisesta tulee luonteva osa työn tekemistä.

Sosiaalihuollon eri työtehtävissä ja työyksiköissä ollaan hyvin erilaisissa vaiheissa dokumentointiosaamisessa. Siinä, missä toiset ovat jo vuosia lähettäneet asiakaille asiakaskertomukset ja päätökset jokaisen asiakaskäynnin jälkeen ja kiinnittäneet erityistä huomiota asiakkaiden osallisuuteen, toisissa työyksiköissä vasta herätään huomaamaan asiakastyöstä kirjoittamisen merkitys ammatillisessa toiminnassa. Dokumentointiosaaminen voi hyvin kehittyä vähitellen. Kukaan ei pysty muuttamaan työkäytäntöjään kertaheitolla. Tärkeintä on ensin pysähtyä arvioimaan, millä tavoin itse suhtautuu asiakastyönsä dokumentointiin.

²¹⁶ Pääkkönen & Pohjola 2007

²¹⁷ Myllynpää 2005, 118–120

6 Kirjallisuusviitteet

6.1 Kirjat ja teokset

- Ahla M. & Tarvainen L. (1959). **Henkilökohtainen huolto**. Porvoo & Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Bardy M. (1986). **Miten pyydystää olennainen? Tieto, järki, etiikka ja tietotutanto**. Sosiaaliturva 74(6), 268–272.
- Huotari M-L. (1999). **Tietohallinto**. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) Tiedon tie – Johdatus informaatiotutkimukseen. BTJ Kirjastopalvelu Oy, Helsinki, 144–175.
- Höök M. & Mykrä J. (2005). **Tietosuojavaaluttetun toimisto ja kansallisarkisto tekivät yhteisen tarkastuksen**. Yhteistarkastus oli opettavaista. Tietosuoja 2005 (3), 28–31.
- Kagle J. D. (1996). **Social Work Records**. Second Edition. Illinois: Waveland Press.
- Kananoja A. & Pentinmäki A. (1977). **Yksilökohtainen sosiaalityö. Teoria ja käytäntö**. Porvoo ym.: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Kananoja A. (1986). **Tieto ei riitä, tarvitaan ymmärrystä**. Sosiaaliturva 74 (12), 604–607.
- Kivinen O. & Piironen T. (2008). **Kehollisesta osaamisesta kielelliseen tietoon**. Teoksessa Erkki Kilpinen, Osmo Kivinen ja Sami Pihlström (toim.) Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä. Helsinki: Gaudeamus, 185–208.
- Kuusisto-Niemi S. & Kääriäinen A. (2005). **Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta**. Janus 2008 (16), 452–460.
- Kärki J. (2007). **Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset**. Oppaita ja luokituksia 2007:2. Helsinki: Stakes.
- Kärki J., Tossavainen P. & Väyrynen R. (2009). **Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista**. Aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Raportti 2009:24. Helsinki: THL.
- Kääriäinen A. (2007). **Kotikäynnillä lastensuojeluasioissa - havainnot työstä ja tietämisestä**. Teoksessa Aini Pehkonen ja Eine Pakarinen (toim.) Lasten hyvinvoinnin ulottuvuuksia, Kuopio: Kuopion yliopisto, 121–132.
- Kääriäinen A. (2007). **Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä**. Teoksessa Vuori J, Nätkin R, toim. Perhetyön tieto, Tampere: Vastapaino, 247–265.
- Kääriäinen A, Leinonen A & Metsäranta H. (2007). **Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön**. Helsinki: Yliopistopaino. Palmeniasarja. 55 s. Uudistettu painos.

- Kääriäinen A. (2006). **Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa**. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen ja Maritta Törrönen (toim.) *Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia*, Jyväskylä: PS-kustannus, 45–67.
- Kääriäinen A. (2005). **Dokumentointi tiedonmuodostuksena**. Teoksessa Mirja Satka & Synnöve Karvinen-Niinikoski & Marianne Nylund & Susanna Hoikkala, (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*, Helsinki: Palmenia-kustannus, 159–171.
- Kääriäinen A. (2004). **'Tunteva' teksti**. Teoksessa Piia Puurunen & Anne-Mari Röpelin, (toim.) *Arvot, aatteet ja auttamisen arki. Juhlakirja Juha Hämäläisen täyttäessä 50 vuotta 10.2.2004*, Kuopio: Kuopio University Press, 135–148.
- Kääriäinen A. (2003). **Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka**. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalipoliitikan laitoksen tutkimuksia 1/2003.
- Laaksonen M., Lehmuskoski A., Mykkänen J., Paakkanen E., Silvennoinen R. & Suhonen M. (2008). **Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköinen arkistointi: Esiselvitys**. Sosiaalialan tietoteknologiahanke.
- Lehmuskoski A. & Kuusisto-Niemi S. (2008). **Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmiä varten**. Raportteja 30/2008. Stakes, Helsinki.
- Lohiniva-Kerkelä, M. (2007). **Terveydenhuollon juridiikka**. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Moilanen M. (1997). **Tiheät muutokset hidastavat sosiaalitoimen tietokoneohjelmien kehittämistä**. *Sosiaaliturva* 85(9), 24–26.
- Myllynpää A. (2005). Teoksessa **Asiakirjajulkisuus ja tietosuoja sosiaali- ja terveydenhuollossa** (toim.) Irma Pahlman. Edita Publishing, Helsinki.
- Narikka, J. (toim.) (2006). **Sosiaali- ja terveystietojen lainsäädäntö käytännössä**. AS Pakett, Tallinna.
- Prince, K. (1996). **Boring records?** Communication, speech and writing in social work. Jessica Kingsley Publishers, Lontoo.
- Päykkönen K. & Pohjola A. (2007). **Sosiaalialan tiedonhallintakartoitus**. Selvitys sosiaalialan tiedonhallinnan nykytilasta Suomessa 2006. Lapin yliopisto.
- Satka M. (1995). **Making Social Citizenship. Conceptual practices from the Finnish Poor Law to professional social work**. Jyväskylä: University of Jyväskylä / SoPhi.
- Satka M. (1997). **Sosiaalityö ajassa – ydinkysymysten äärellä**. Teoksessa Riitta Viialainen & Maisa Maaniittu (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?”. *Sosiaalityö 1990-luvulla*. Stakes, Raportteja 213, 27–38.
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto** (2011). Sosiaalialan tietoteknologiahanke.
- Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto** (2010). Sosiaalialan tietoteknologiahanke.
- Sorvari H. (2001). **Asiakastiedon suoja sosiaalihuollossa**. Tammi, Helsinki.
- Sosiaalihuollon periaatekomitean mietintö 1971:A25**.
- Tammisalo T. (2005). **Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien tietoturvan ja tietosuojan hallinnan periaatteet ja hyvät käytännöt**. Ohje sosiaali- ja

terveydenhuollon organisaatioille ja toimintayksiköille tietojärjestelmien tietoturvan ja tietosuojan kehittämiseksi. Stakesin raportteja 5/2005. Raportista on saatavilla myös [verkkoversio](#).

Tietotekniikan käytön kehittämisperiaatteet kunnallishallinnossa (1986). Helsinki: Kunnallishallinnon atk-neuvottelukunta, Katko.

Tirkkonen K. (1990). **ATK Pohjoismaiden sosiaalityössä**. Sosiaalityöntekijä (4), 14.

Tiililä U. (2007). **Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista**. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura SKS.

Toivola O. (1943). **Alkoholisti- ja irtolaishuolto. Lainsäädäntö ja käytännöllinen huoltotyö**. Porvoo & Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Wilczynski, B. L. (1981) **New life for recording: involving the client**. Social Work 26(4), 313–317.

6.2 Esitteet ja oppaat

Asiaa tietosuojasta 1/2002. **Tarkistuslista henkilötietojen luovutusmenettelyä suunniteltaessa huomioon otettavista asioista**. Esite 1.11.2002. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Helsinki.

Asiaa tietosuojasta 2/2008. **Henkilötietolain ja asiakastietojen käsittely kunnallisessa sosiaalihuollossa**. Esite 5.2.2008. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Helsinki.

Henkilöstön tietoturvaohje. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä (VAHTI) 10/2006.

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Sosiaali- ja terveysministeriön op-paita 2001:11.

Sosiaali- ja terveystalvueluiden hankinta ostopalveluna. Ohjeita tarjouspyynnön ja hankintasopimuksen laatimiseksi. Suomen Kuntaliitto. 2007.

6.3 Internet-lähteet

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjastasto. Sosiaalialan tietoteknologiahanke.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tikesos/aineistot/maaritykset/sisaltomaaritykset/>

Lastensuojelun käsikirja. www.sosiaaliportti.fi.

Sosiaalialan teknologian kehittäminen 2004. SOTIKE –yhteistyön sateenvarjo

Itä-Suomessa. Luonnos 21.6.2004.

<http://www.isonetti.net/tietoteknologia/tekno4.pdf>

Sosiaalialan tietoteknologiahanke: Hankesuunnitelma 2008–2011.

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/303afc17-94e3-4b82-b044-295fc6e1ddc3/Tikesos+hankesuunnitelma+2008-2011.pdf>

Tietosuojatyöryhmä. 00323/07/EN. WP 131. 15.2.2007

http://europa.eu.int/comm/justice_home/fsi/privacy/index_en.htm
<http://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/ftie/2004/20040004>

6.4 Säädökset

Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta 23.12.1977/988.

Arkistolaki 23.9.1994/831.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Henkilörekisterilaki 30.4.1987/471.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361.

Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36.

Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 9.8.1996/603.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Nimilaki 9.8.1085/694.

Passilaki 21.7.2006/671.

Päihdehuoltoasetus 29.8.1986/653.

Perhehoitajalaki 3.4.1992/312.

Rikoslaki 21.4.1995/578.

Rikoslaki 24.7.1998/563.

Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

6.5 Hallituksen esitykset

HE 96/1998. Hallituksen esitys Eduskunnalle henkilötietolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi

HE 137/1999. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi

HE 30/1998. **Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyviksi laeiksi**

6.6 Ratkaisut ja kannanotot

Apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu 21.6.2010. Dnro 3951/4/09. **Asiakirja sisälsi väärää tietoa lapsen huollosta.**

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu 31.12.2007. Dnro 1055/5/05. **Asianosaisen tietojensaantioikeus ja menettely asiakirjojen antamisessa.**

Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotto 12.11.2009. Dnro 2553/4/08. **Asiallisen kielen käyttö myös sisäisessä viestinnässä.**

Tietosuojalautakunnan päätös 27.9.2004. Dnro 4/932/2004. **Väkivaltaisuutta koskevan tiedon merkitseminen potilaskertomukseen.**

Tietosuojavaltuutetun kannanotto 12.11.2007. Dnro 1826/41/2007. **Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan väliset sopimukset ja rekisterinpito.**

Tietosuojavaltuutetun kannanotto 21.4.2008. Dnro 617/41/2008. **Henkilötietojen siirtäminen palvelujen järjestämistä vastuun siirtyessä esimerkiksi uudelle kunnalle.**

Tietosuojavaltuutetun kannanotto 23.10.2009. Dnro 1773/49/2009. **Sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilastietojen käsittelystä sosiaalihuollossa.**

Tietosuojavaltuutetun kannanotto 12.11.2009. Dnro 2553/4/08. **Asiallinen kielenkäyttö sisäisessä viestinnässä.**

Tietosuojavaltuutetun kannanotto 26.3.2010. Dnro 2128/41/09. **Sosiaalipalvelujen tarpeen kartoitusta ja ennakkollista lastensuojeluilmoitusta koskevien henkilötietojen käsittelystä.**

Tietosuojavaltuutetun ohje 27.7.2010. **Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen.**

Tietosuojavaltuutetun ohje 27.7.2010. **Henkilötietojen käsittelyn ulkoistaminen, yhteiset tietojärjestelmät, verkottuminen ja niihin liittyvät sopimukset.**

Tietosuojavaltuutetun lausunto 25.11.2010. Dnro 2371/03/2010. Lausunto Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa oppaan lausuntoversioon.

7 Liite 1: Sosiaalihuollon asiakirjatyyppiluokitus

Liite 1	Sosiaalihuollon asiakirjatyyppiluokitus 2011		
Asiakirjatyyppi	Määritelmä	Asiakirjan keskeiset sisältöä koskevat tiedot	Tarkennettu asiakirjatyyppi (mm.)
Arvio	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppi, jossa palvelunantaja arvioi sosiaalihuollon asiakkaan tilanteen ja esittää arviointiin perustuvan päätelmän sosiaalihuollon palveluprosessin edistämiseksi</p> <p>Arvio voidaan laatia asiakkuuden eri vaiheissa, ja se voi liittyä esimerkiksi palvelutarpeen tai suunnitelman tavoitteiden saavuttamisen arviointiin. Arvio sisältää pääsääntöisesti myös asiakkaan näkemyksen omasta tilanteestaan. Sosiaalihuollossa arvion tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi lastensuojelutarpeen selvitys ja sosiaalisen luotoksen alkuarvio.</p>	arvion tekemiseen osallistuneet henkilöt, tilanteen kuvaus, arvioinnissa käytetty mittaristo tai asteikko tai muu menetelmän kuvaus, arvioinnin tulos, mahdolliset lainkohdat, ajanjakso	Palvelutarpeen arvio, asiakkaan tilannearvio, asiakas-suunnitelman seuranta ja arvio, lastensuojelutarpeen selvitys
Hakemus	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppi, jolla sosiaalihuollon asiakas esittää tai hänen puolestaan esitetään vaatimus sosiaalihuollon palvelunantajalle tai jolla palvelunantaja esittää vaatimuksensa tuomioistuimelle</p> <p>Sosiaalihuollossa hakemuksen tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi toimeentulotukihakemus ja hakemus hallinto-oikeudelle lapsen huostaanottoa koskevassa asiassa.</p>	sisältötietoina kirjataan vaatimus ja perustelut vaatimukselle, sekä tarvittaessa/halutessa lainkohdat joihin hakija haluaa vedota, hakemuksen laatijan tiedot, hakemuksen vastaanottajan tiedot, ajanjakso	haastehakemus, päivähoitohakemus, toimeentulotukihakemus
Ilmoitus	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppi, jolla yksityishenkilö, sosiaalihuollon asiakas, palvelunantaja tai viranomainen antaa tiedoksi mielipiteensä tai henkilöön liittyvän tilanteen, toimenpiteen tai palvelutarpeen</p> <p>Ilmoitusta ei edellä neuvottelemisen kuten sopimusta edeltää eikä ilmoituksesta voi valittaa kuten päätöksestä. Usein ilmoitus sitoo tai velvoittaa sen vastaanottajaa. Esimerkiksi lastensuojeluilmoitus on käsiteltävä seitsemän arkipäivän kuluessa sen vastaanottamisesta. Sosiaalihuollossa ilmoituksen tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi ilmoitus lapsen elatusavun lakimääräisestä korotuksesta ja ilmoitus vammaispalvelujen tarpeesta.</p>	ilmoituksen vastaanottajan tiedot (organisaatio, sosiaalihuollon ammatillinen henkilö), ilmoitettava asia, ilmoittajan tiedot, yhteydenottotapa, ilmoituksen laatijan tiedot, mahdolliset lainkohdat, ajanjakso	maksuhäiriöilmoitus, päivähoitoon päättymisilmoitus, lastensuojeluilmoitus, palvelutarpeen ilmoitus, isyyden tunnustaminen, kuulemiskertomus, ilmoitus ajanvarauksesta

Asiakaskertomus	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppeihin, johon palvelunantaja tekee merkintöjä sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta ja asiakkaaseen liittyvistä sosiaalihuollon palvelutapahtumista</p> <p>Asiakaskertomus on luonteeltaan kronologisesti kumuloituvaa ja sisältää siten myös historiatietoa sosiaalihuollon asiakkaan asiakkuudesta. Asiakaskertomuksella tehdään näkyväksi sellainen työ, joka ei tallennu muihin asiakirjoihin. Sosiaalihuollossa asiakaskertomuksen tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi adoptioneuvonnan asiakaskertomus ja päihdehuollon asiakaskertomus.</p>	tapahtumatiedot (mitä tehty, mitä tapahtunut, miten asiakkaan asiaa edistetty) ja kertomuksen laatijan tiedot, ajanjakso	asiakaskertomus
Laskelma	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppeihin, johon palvelunantaja laskee tietyn perustein sosiaalihuollon asiakkaan taloudellisen tilanteen asiakkaan asian ratkaisemiseksi</p> <p>Laskelman perusteella palvelunantaja tekee päätöksen esimerkiksi sosiaalihuollon asiakkaalle myönnettävästä sosiaalipalvelusta, etuudesta tai asiakasmaksusta. Sosiaalihuollossa laskelman tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi toimeentulotukilaskelma ja laskelma lapsen elatusavun suuruudesta.</p>	asiakkaan taloudellinen tilanne, asiakkaan tulot ja menot yhteensä sekä tulojen ja menojen erotus, ajanjakso	toimeentulotukilaskelma, laskelma lapsen elatusavun suuruudesta, maksuvaralaskelma
Lausunto	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppeihin, jolla palvelunantaja esittää pyynnöstä näkemyksensä sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta tai palvelutarpeesta kolmannelle osapuolelle</p> <p>Lausunto voidaan antaa myös vakiintuneen käytännön perusteella. Sosiaalihuollossa lausunnon tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi kotiselvitys ja lastensuojelun avohuollon perhetyön lausunto.</p>	lausunnon laatijan tiedot, lausunnon peruste (esim. viittaus mahdolliseen lausuntopyyntöön), lausunnon tarkoitus, tiedot lausuttavasta asiasta tai henkilöstä, menetelmä, lausunto, ajanjakso	todistus adoptioneuvonnasta, koulun sosiaalityön lausunto, lausunto sosiaalisista olosuhteista, päivähoiton lausunto lapsen kehityksestä
Lähete	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppeihin, jolla palvelunantaja edistää sosiaalihuollon asiakkaan pääsyä tutkimuksiin tai muiden palvelujen tai tukitoimien piiriin</p> <p>Sosiaalihuollossa lähetteen tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvonnan lähete ja lähete oikeusgeneettiseen isyystutkimukseen.</p>	tarkoitus lähetteen laatimiseksi, taustatiedot (esim. asiakkaan tilanteen kuvaus), selvitys jo tehdyistä toimenpiteistä, lähetteen kuvaus ja arvio asian kiireellisyyden luonteesta	lähete, pyyntö oikeusgeneettiseen isyystutkimukseen

Päätös	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jolla viranomaisen tai viranomaisen roolissa toimiva palvelunantaja esittää ratkaisunsa sosiaalihuollon asiakkaan hallintoasiassa</p> <p>Sosiaalihuollossa hallintoasioina käsitellään esimerkiksi sosiaalipalveluja, etuuksia ja asiakasmaksuja. Hallintopäätöksistä on aina laadittava päätössiakirja, joka on annettava tiedoksi asianosaiselle muutoksenhakuohjeineen. Sosiaalihuollossa päätöksen tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi päätös isyyden selvittämisen keskeyttämisestä ja päätös erityishuolto-ohjelmasta. Hallintoasia on määritelty Sosiaalipalvelujen luokituksen sanastossa.</p>	<p>Tiedot organisaatiosta, asian käsittelyyn liittyvät aikaisemmat asiakirjat, päätöslauselma (mitä ratkaistu ja onko päätös myönteinen vai kielteinen), vireilletulopäivämäärä, hakemuksen kuvaus, päätöksellä myönnettävä palvelu tai etuus, päätöksen voimassaoloaika, myönnettävän palvelun palveluntuottaja, päätöksen perustelu, lainkohdat, valmistelijan tiedot, päätöksentekijän tiedot, lisätietojen antaja yhteystietoineen, muutoksenhakuohje (sis. oikaisukeino, valitusviranomaisen, valitusaika), tiedoksianto (sis. tiedoksisaaja, tiedoksiantaja, tiedoksiantoaika, tiedoksiantotapa), tiedot kuulemisesta</p>	<p>päätös henkilön sijoittamisesta ja asiakasmaksusta, päätös välitystilistä, sosiaalisen luoton päätös, toimeentulotukipäätös</p>
Pyyntö	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jolla palvelunantaja pyytää tietoja tai virka-apua sosiaalihuollon asiakkaan asian ratkaisemiseksi tai käsittelemiseksi</p> <p>Sosiaalihuollossa pyynnön tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi virka-apupyynnöt ja rahalaitostiedustelu.</p>	<p>pyynnön vastaanottajan tiedot (organisaation ja/tai henkilön tiedot), pyynnön sisältö (mitä pyydetään) ja peruste (esim. laki § johon viitataan), pyynnön laatijan tiedot yhteystietoineen, selvitysten toimittamistapa, vastauksen määräaika</p>	<p>lisäselvityspyynnöt, tilaus oikeusgeneettiseen tutkimukseen, virka-apupyynnöt, lausuntopyyntö, maksuhäiriön tiedustelu, kuulemispyynnöt, velkatiedustelu</p>
Selostus	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, johon palvelunantaja kokoaa yhteen sosiaalihuollon asiakkaan keskeiset tiedot</p> <p>Sosiaalihuollossa selostuksen tarkennettu asiakirjatyyppejä on esimerkiksi sijoitettavan lapsen esitiedot</p>	<p>kuvaus siitä, mitä käyttö-tarkoitusta varten selostus tehdään ja kooste asiakkaan tilannetta kuvaavista tiedoista</p>	<p>sijoitusprosessin esitiedot, selostus rajoitustoimenpiteestä, väkivaltatiedot, asiakkaan taustatiedot</p>
Selvitys	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jolla sosiaalihuollon asiakas antaa palvelunantajalle tietoa itseään koskevan asian ratkaisemiseksi tai palvelun järjestämiseksi</p> <p>Sosiaalihuollossa selvityksen tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi yrittäjän tuloseelvitys ja selvitys adoption hakijoista. Palvelunantajien laatimat selvitystä vastaavat asiakirjatyyppit ovat arvioita, lausuntoja tai selostuksia.</p>	<p>selvitettävän asian tiedot, selvityksen laatijan tiedot, asiakkaan tiedot (esim. elämäntilanne tai taloudellinen tilanne)</p>	<p>tuloseelvitys, yrittäjän tuloseelvitys, selvitys adoption hakijoista, suostumus adoption</p>

Sitoumus	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jolla palvelunjärjestäjä antamansa päätöksen perusteella sitoutuu mak samaan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan tuotteen tai palvelun kustannukset tai osan niistä</p> <p>Sosiaalihuollossa sitoumuksen tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat maksusitoumukset ja palvelusetelit.</p>	<p>viittaus asiaan, johon sitoumus liittyy, sitoumuksen sisältönä mihin sitoudutaan, sitoumuksen voimassaoloaika, sitoutujan tiedot, sitoumuksen vastaanottajan ja mahdollisten muiden osapuolten tiedot, laskutustiedot, ehdot ja maksimisumma</p>	<p>maksusitoumus, palveluseteli</p>
Sopimus	<p>yleinen asiakirjatyyppejä, joka sitoo sen tehneitä osapuolia ja kertoo sovitun asian sisällön ja ehdot</p> <p>Sosiaalihuollossa sopimuksen osapuolina voivat olla sosiaalihuollon asiakas tai asiakkaat sekä yksi tai useampi palvelunantaja. Sosiaalihuollossa sopimuksen tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi sopimus sosiaalisesta luotosta ja lapsen elatussopimus.</p>	<p>tiedot sovittavasta asiasta, lainkohdat, joihin sopimus liittyy tai jotka vaikuttavat sopimuksen sisältöön, ehdot, tarkistamispäivämäärä, sopimuksen voimassaoloaika, sopijaosapuolten tiedot ja allekirjoitukset</p>	<p>sosiaalisen luoton sopimus, elatussopimus, hoitosopimus, sopimus lapsen huollosta, asumisesta ja tapaamisoikeudesta, tukihenkilö- ja perhesopimus, sopimus omaishoidon tuesta</p>
Suostumus	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jolla sosiaalihuollon asiakas vapaaehtoisesti ja tietoisesti ilmaisee tahtonsa tietystä häntä koskevassa asiassa</p> <p>Suostumus voi koskea esimerkiksi asiakastietojen luovuttamista tai hankkimista yksilöityä tarkoitusta varten. Sosiaalihuollossa suostumuksen tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi suostumus adoptioon ja suostumus tietojen luovuttamiseen.</p>	<p>suostumuksen sisältöä koskevat yksilöidyt tiedot, suostumuksen antajan tiedot, asiayhteyden kuvaus, tietojen käyttötarkoitus, voimassaolo</p>	<p>suostumus asiakastietojen luovuttamista varten, suostumus (valtakirja)</p>
Suunnitelma	<p>sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jossa asetetaan sosiaalihuollon asiakasta koskevan työskentelyn tavoitteet sekä keinot, joilla tavoitteisiin päästään</p> <p>Suunnitelmaan voidaan kirjata sosiaalihuollon asiakkaalle haettavat tai annettavat sosiaalipalvelut tai etuudet. Sosiaalihuollossa suunnitelman tarkennettuja asiakirjatyyppejä ovat mm. aktivointi-, asiakas-, asumis-, erityis-, hoito-, kasvatus-, kotoutumis-, kuntoutus-, palvelu- ja toteuttamissuunnitelma.</p>	<p>tiedot, jotka viranhaltija, asiakas tai hänen edustajansa sekä palveluntuottaja suunnittelevat asiakkaan palvelujen tai sosiaalihuoltoon liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Tiedolla kuvataan suunnitelman sisältöä, eli asiakkaan nykytilaa, suunnitelman tavoitteita, suunnitelmaa ja keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi sekä mahdollisia lainkohtia, suunnitelman voimassaoloaika ja tarkistuspäivämäärä, suunnitelman vastuuhenkilöt ja suunnitelman laatijat</p>	<p>aktivointisuunnitelma, kotoutumissuunnitelma, palvelusuunnitelma, varhaiskasvatussuunnitelma, palvelu- ja hoitosuunnitelma, jatkohoito tai erityissuunnitelma, toteuttamissuunnitelma</p>