



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Aki Miettinen
Päivi Röppänen
Juha Mykkänen
Maarit Laaksonen
Marko Suhonen

Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä

Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely

TYÖPAPERI

TYÖPAPERI 23/2013

Aki Miettinen, Päivi Röppänen, Juha Mykkänen, Maarit Laaksonen, Marko Suhonen

ASIANHALLINTA SOSIAALIHUOLLON TIETOJÄRJESTELMISSÄ

Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

© Kirjoittajat ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-245-933-6 (verkkojulkaisu)
ISSN 2323-363X (verkkojulkaisu)
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-933-6>

Helsinki, 2013

Lukijalle

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) tilaama ja hallinnoima Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos-hanke) vastasi sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisesta kehittämisestä vuosien 2005–2011 ajan. Hankkeen jälkeen tehtävää jatkaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon operatiivisen ohjauksen yksikkö OPER. Tikesos-hanke tuotti suuren määrän tietojärjestelmä- ja asiakirjan teknistä toteutusta, sisältöjä ja rakennetta kuvaavia määrittäviä, joiden viimeistely ja jatkokehittäminen ovat THL:n vastuulla.

Sosiaalihuoltoon suunnitellaan terveydenhuollon Kanta-palveluja (eli sähköinen lääkemääräys, asiakkaan omien tietojen katselu, tiedonhallintapalvelu ja terveydenhuollon sähköinen arkisto) vastaavia valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja. Näiden valtakunnallisesti toteutettavien palvelujen avulla voidaan toteuttaa sosiaalihuollon tarvetta vastaava toiminnallinen asiakastietovaranto, joka toimisi myös sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen arkistona. Palvelusta käytetään nimeä KanSa, joka tulee sanoista kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto.

KanSa:a tulevat käyttämään kaikki julkisia sosiaalipalveluja tuottavat organisaatiot. Myös sosiaalihuollon asiakkaalla on tulevaisuudessa mahdollisuus tarkastella hänestä laadittuja asiakastietoja ja seurata esimerkiksi vireillä olevien asioiden käsittelyä suoraan KanSa:sta. Yhteiskäyttöisen tietovarannon ja keskitetyn arkiston käyttöönoton edellytys on, että sosiaalihuollon asiakirjallisen tiedon asianhallintaa ja sen toteutusperiaatteita yhdenmukaistetaan. Sosiaalihuollon asiakirjallisten tietojen elinkaaren haltuunottaminen ja sosiaalihuollossa käsiteltävien asioiden kansallinen määrittely on edellytys yhdenmukaisen toimintavan määrittämiseksi.

Kansallisessa määrittelytyössä keskeistä on määritellä asiakastietovaranto ja sen toimintaperiaatteet ja käyttöedellytykset, mutta määrittelyjä joudutaan tekemään myös paikallisiin, asiakastietovarantoa käyttöviin ja hyödyntäviin tietojärjestelmäratkaisuihin. Nyt käsillä oleva määrittely määrittelee keskeiset käsitteet ja toimintaperiaatteet sosiaalihuollon asianhallinnan toteuttamiseksi sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevissä järjestelmissä ja KanSa-palvelussa. Toimintaperiaatteiden pohjalta on laadittu vaatimukset ja toiminnalliset määrittelyt, joiden avulla toteutetaan yhdenmukainen asianhallinta sosiaalihuollossa.

Määrittely on tarkoitettu ensisijaisesti sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien parissa työskenteleville, kuten asiakirja- tai asianhallinnasta vastaaville, tietohallinnolle, pää- tai vastuukäyttäjille, tietohallintosuunnittelijoille, tietojärjestelmätoimittajille ja muille tietojärjestelmiä ja -palveluja kehittäville henkilöille. Määrittelyä voivat hyödyntää myös sosiaalihuollon toiminnan kehittäjät, tietosuojavastaavat ja muut sellaiset henkilöt, jotka joutuvat työssään ohjeistamaan asiakastietojen käsittelyn käytännön toteutuksia palveluntuottajaorganisaatioissa. Määrittelyksen avulla autetaan hahmottamaan asioiksi nivottujen asiakirjakokonaisuuksien muodostamista, arkistointia ja hävittämistä sosiaalihuollon tietojärjestelmissä. Määrittelyä voidaan lisäksi hyödyntää esimerkiksi ohjeena asianhallinnan toteuttamiselle sosiaalihuollon tietojärjestelmissä tai tukena tietojärjestelmähankinnoissa.

Tämä määrittely on laadittu osana Tikesos-hankkeen viimeistelytyötä toteuttavaa hanketta, jossa tarkastelun kohteena ovat olleet asianhallinnan määrittelyt laajemminkin. Määrittelyksen ovat tuottaneet THL:n OPER-yksikkö ja Itä-Suomen yliopistolta Tietojenkäsittelytieteen laitoksen HIS tutkimus ja kehitys sekä Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitoksen Shiftec-tutkimusyksikkö.

Tiivistelmä

Aki Miettinen, Päivi Röppänen, Juha Mykkänen, Maarit Laaksonen & Marko Suhonen. Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä –vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 23/2013. 163 sivua. Helsinki 2013.
ISBN 978-952-245-933-6 (verkkojulkaisu); ISSN 2323-363X (pdf)

Sosiaalihuoltoon on suunniteltu toimialan tarvetta vastaava kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa), jonka avulla asiakastieto saadaan sitä tarvitsevien viranomaisten käyttöön. Asiakastietovaranto huolehtii myös asiakasasiakirjojen sähköisestä arkistoinnista ja niiden hävittämisestä määräajan jälkeen. KanSa-palvelun käyttöönotto ja asiakirjojen hallinta kansallisessa järjestelmässä edellyttää, että sinne tallentuvat asiakirjat ja asia-kokonaisuudet on muodostettu loogisesti yhdenmukaisilla periaatteilla ja säännöillä.

Määrittelyyn on koottu asianhallinnan keskeisiä käsitteitä sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalveluiden toteutuksen kannalta. Julkaisussa on kuvattu asianhallinnan toteuttamista ohjaavat vaatimukset ja toiminnalliset määrittelyt sellaisia tietojärjestelmiä varten, joissa käsitellään sosiaalihuollon asiakastietoa. Asianhallinnan toiminnallisten määrittelyjen kautta on kuvattu asianhallinnan käyttökohteet ja rajaukset. Määrittelyssä on käsitelty asian sekä palvelukokonaisuuden elinkaari konkreettisten esimerkkien avulla ja kuvattu asianhallinnassa tarvittavat toiminnot ja tehtävät. Määrittelyssä on kuvattu myös asian ja palvelukokonaisuuden tietosisällöt tietojärjestelmissä ja asiakirjoissa sekä asianhallinnassa tarvittavia tietojärjestelmäpalveluita ja niiden suhdetta sosiaalihuollon palvelutehtäviin ja toimintoihin.

Avainsanat: asianhallinta, KanSa, sosiaalihuolto, tietojärjestelmä

Sammandrag

Aki Miettinen, Päivi Röppänen, Juha Mykkänen, Maarit Laaksonen & Marko Suhonen. Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä –vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. [Ärendehantering i socialvårdens informationssystem – krav och funktionell definition.] Institutet för hälsa och välfärd (THL). Arbetsdokument 23/2013. 163 sidor. Helsingfors 2013.

ISBN 978-952-245-933-6 (nätpublikation); ISSN 2323-363X (pdf)

Den nationella klientdataförvaringstjänsten inom socialvården (KanSa) har planerats för socialvårdens räkning. Med hjälp av denna tjänst kan klientinformation användas av de myndigheter som behöver den. Klientdataförvaringstjänsten sörjer även för den elektroniska arkiveringen av klienthandlingarna och för att handlingarna förstörs efter den utsatta tiden. Ibrukttagande av KanSa-tjänsten och dokumenthantering i det nationella systemet förutsätter att de handlingar och ärendehelheter som lagras där har bildats på ett logiskt sätt utifrån enhetliga principer och regler.

I definitionen har man sammanställt de begrepp inom ärendehantering som är centrala med tanke på genomförandet av informationssystemtjänsterna inom socialvården. Publikationen innehåller en beskrivning av de krav och funktionella definitioner som styr förverkligandet av ärendehantering inom de informationssystem som används för att hantera klientdata inom socialvården. Ärendehanteringens användningsobjekt och avgränsning har beskrivits genom funktionella definitioner av ärendehantering. I definitionen behandlas ett ärendes och en servicehelhets livscykel med hjälp av konkreta exempel, och de funktioner och uppgifter som behövs inom ärendehantering beskrivs. I definitionen beskrivs även ett ärendes och en servicehelhets datainnehåll i informationssystemen och handlingarna samt de informationssystemtjänster som behövs inom ärendehantering och deras relation till socialvårdens serviceuppgifter och funktioner.

Nyckelord: ärendehantering, KanSa, socialvård, informationssystem

Abstract

Aki Miettinen, Päivi Röppänen, Juha Mykkänen, Maarit Laaksonen & Marko Suhonen. Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä –vaatimukset ja toiminnallinen määrittely [Client relationship management in social services information systems – requirements and functional specifications]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Working paper 23/2013. 163 pp. Helsinki 2013. ISBN 978-952-245-933-6 (online publication); ISSN 2323-363X (pdf)

The National Client Data Repository for Social Services (KanSa) is a system designed to make client data available to the authorities who need them. KanSa also manages the electronic archiving of client documents and their destruction after their retention period expires. The introduction of the KanSa service and document management in the national system requires the documents and contents entered to be formulated logically, according to consistent principles and rules.

This description is a compilation of key concepts in content management from the perspective of the implementation of information system services for the social services. The publication describes the requirements for the implementation of content management and functional specifications for information systems where social services client data are handled. The objects and delimitations of the use of content management are defined through the functional specifications of content management. The specifications cover the life cycle of the content and of the service system through concrete examples and describe the functions and tasks required for content management. The specifications further cover the data contents of the content and of the service system in information systems and documents, and the information systems required for content management and their relationship to the service duties and functions of social services.

Keywords: client information management, KanSa, social services, client information system

Sisällys

1	Johdanto	9
1.1	Keskeiset lähteet ja julkaisun suhde aiempiin määräyksiin	11
1.2	Keskeiset käsitteet	12
2	Sosiaalihuollon asianhallinnan perusteet	18
2.1	Asia ja siihen liittyvät käsitteet	18
2.2	Palvelukokonaisuus ja siihen liittyvät käsitteet	21
3	Asianhallinnan vaatimukset	26
3.1	Asianhallinnan käyttökohteet ja rajaukset	26
3.2	Asianhallinnan toiminnalliset vaatimukset	27
3.2.1	Asiakastiedon muodostamiseen liittyvät vaatimukset	27
3.2.2	Asioiden ja asiakastiedon käsittelyyn liittyvät vaatimukset	29
3.2.3	Asioiden muodostamiseen liittyvät vaatimukset	31
3.2.4	Asiakastiedon ja asian säilytyksen vaatimukset	32
3.2.5	Palvelukokonaisuuden muodostamiseen liittyvät vaatimukset	33
4	Asian ja palvelukokonaisuuden elinkaari	34
4.1	Asian elinkaari	34
4.1.1	Asian muodostuminen	36
4.1.2	Asian aktiivivaihe	39
4.1.3	Asian päättymisen	40
4.1.4	Asian passiivivaihe	41
4.1.5	Yhteenveto	41
4.2	Palvelukokonaisuuden elinkaari ja hallinta	42
4.2.1	Palvelukokonaisuuden muodostuminen	43
4.2.2	Palvelukokonaisuuden korvaaminen	44
4.2.3	Palvelukokonaisuuden päättymisen ja passiivivaihe	45
5	Asianhallinnan esimerkkejä	46
5.1	Asian muodostuminen sosiaalihuollon palvelutehtävissä	46
5.2	Asia sosiaalihuollon toimintaprosesseissa, esimerkki lastensuojelusta	53
6	Asianhallinnan toiminnot ja tehtävät	74
6.1	Asianhallintaan liittyvät toiminnot	74
6.2	Asianhallinnan tehtävät ja operaatiot	74
6.2.1	Asiakastietojen käsittelyyn ja muodostamiseen liittyvät tehtävät	78
6.2.2	Asian käsittelyyn liittyvät tehtävät	87
6.2.3	Palvelukokonaisuuksiin liittyvät tehtävät	96
6.2.4	Asiakastiedon hakemisen ja tarkastelun tehtävät ja operaatiot	103
7	Asianhallinnan tietomäärittelyt	108
7.1	Asianhallinnan tietosisällöt tietojärjestelmissä	108
7.2	Asianhallinta suhteessa asiakasasiakirjoihin	108
7.3	Asianhallinnan asiakirjat	109
7.3.1	Asia-asiakirja	109
7.3.2	Palvelukokonaisuusasiakirja	110
8	Asianhallinnan liittyminen tietojärjestelmäpalveluihin	112
9	Kehittämistarpeet	120
	Liite 1: Taulukot sosiaalihuollon palvelutehtävistä, palveluista, toimintaprosesseista ja asiakasasiakirjoista suhteessa asiaan	123
	Liite 2: Sosiaalihuollon palvelutehtävittäiset esimerkit palveluasioista ja hallintoasioista	145

1 Johdanto

Sosiaalihuolto on viranomaisten organisoimaa toimintaa, jonka tarkoituksena on järjestää yhteiskunnan jäsenille riittävät sosiaalipalvelut ja niihin kuuluva taloudellinen tuki (Laaksonen ym. 2012). Sosiaalihuolto on viranomaistoimintaa, jonka päätöksenteossa ja toteuttamisessa sovelletaan hallintolakia (434/2003). Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lisäksi sen tarkoituksena on edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Sosiaalihuoltoon vireille tulevat hallintoasiat käsitellään hallintolain edellyttämien vaatimusten mukaisesti. Hallintolaki määrittelee yksittäisen hallintoasian käsittelyn menettelyn, mutta sosiaalihuollossa on tunnistettu myös muunlaisia asioita, palveluasioita. Palveluasiasia voi käynnistyä hallintoasian toimeenpanon tuloksena mutta se saattaa toteutua myös ennen varsinaisen hallintoasian vireilletuloa. Sosiaalihuollossa käsiteltävät asiat ovat moninaisia ja esimerkiksi tietojärjestelmien toteutusten tarpeisiin on ollut vaikea määrittellä, mitkä asiat muodostavat asiakokonaisuuden, mistä alkaa uusi asia tai mihin jokin asia päättyy. Yhtenäisen asiakirjahallinnon toteuttamiseksi tarvitaan määrittely siitä, mitkä asiat kuuluvat yhteen ja mitä asiakirjallisia tietoja asia sisältää.

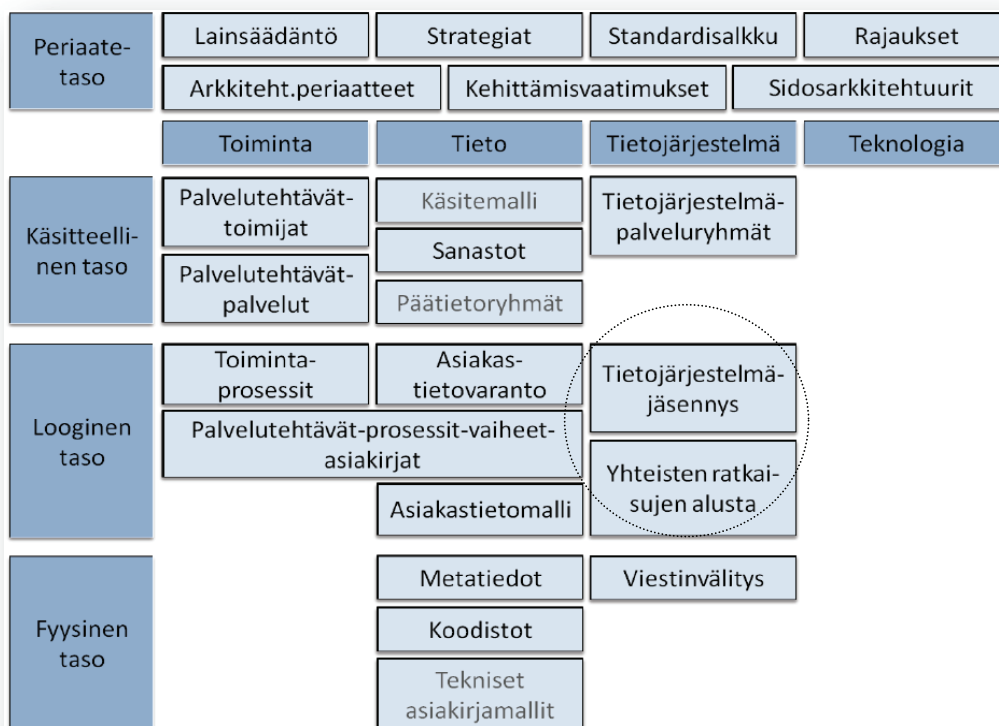
Asiakirjahallinnon yksi tehtävä on ottaa haltuun asian elinkaari. Asiakirjallisen tiedon elinkaari alkaa sen käsittelyprosessin käynnistyessä ja päättyy sen pysyvään säilyttämiseen tai hävittämiseen. Elinkaarirajattelun lähtökohtana on asiakirjallisten tietojen suunnitelmallinen käsittely ja hallinta osana organisaation käsittelyprosesseja. (Arkistolaitos 2008, Sähke2) Sama asiakokonaisuus saattaa sisältää yhden tai useamman asiakirjan. Asiakirjallisen tiedon hävittämisessä ja asiakokonaisuuksien hallinnassa on olennaista, että samaan asiaan kuuluvia tietoja ei hävitetä eri aikaan. Arkistonmuodostussuunnitelman tarkoitus on ohjata asiakirjakokonaisuuksien hallintaa ja ehkäistä tietojen erikaikaista hävittämistä. (Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2010).

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisessa kehittämisessä yksi tavoite on yhdenmukaistaa asiakas-tietojen käsittelyä. Tämä tarkoittaa muun muassa sosiaalihuollon asiakasasioiden määrittelyä, asian elinkaarren määrittämistä ja koko sähköisen asiakirjahallinnon prosessin haltuunottamista. Asian elinkaaren haltuunottaminen tarkoittaa käytännössä sen määrittelemistä, mitkä asiakasasiakirjat kuuluvat yhteen, mitä asioita ne muodostavat ja milloin ja mitkä asiakasasiakirjat hävitetään.

Tässä määrittelyssä ei oteta kantaa asiakasasiakirjojen sisältöihin tai niiden säilytysaikoihin. Kansalliset asiakasasiakirjamääritykset löytyvät sosmeta.fi -sivulta ja ehdotus sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen säilyttämisestä erillisestä raportista (Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2010).

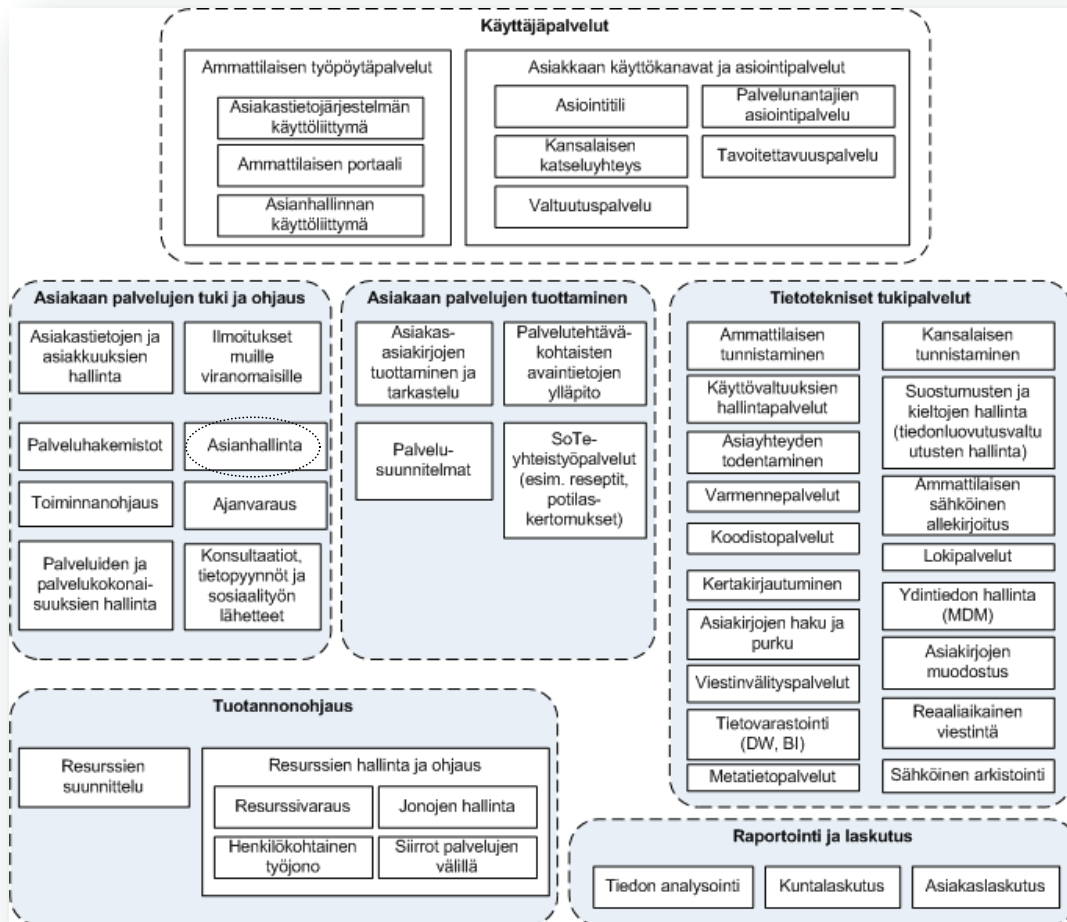
Tässä julkaisussa määritellään aikaisemmin laadittujen sosiaalihuollon kansallisten määrittelyjen pohjalta toteutettavaa asianhallintaa sosiaalihuollon tietojärjestelmissä. Tässä määrittelyssä kuvataan asiakirjahallinnon kannalta keskeiset käsitteet, vaatimukset ja toiminnalliset määrittelyt asianhallinnan toteuttamiseksi sosiaalihuollon tietojärjestelmissä. Lisäksi siinä kuvataan käsitettä ”asia” sosiaalihuollon kontekstissa ja sen yhteyttä muihin sosiaalihuollon tietojärjestelmissä asiaa lähellä oleviin käsitteisiin. Määrityksen keskeinen tarkoitus on kuvata asia ja asianhallintaa suhteessa sosiaalihuollon tiedonhallinnan tavoitetilaan, jossa asiakastietoja voidaan käyttöoikeuksien puitteissa jakaa eri palvelunantajien välillä. Keskeistä on määrittellä, mitä asialla tarkoitetaan ja miten se liittyy sosiaalihuollon toimintaprosesseihin ja niissä käsiteltäviin tietoihin. Määrittelytyössä on huomioitu sosiaalihuollon tietoarkkitehtuuriin liittyvä käsitelmallinnustyö.

Sosiaalialan tietoteknologiahankeessa (Tikesos) määriteltiin sosiaalihuollon kansallinen kokonaisarkkitehtuuri. Asianhallinta on sosiaalihuoltospesifi kohdearkkitehtuurimäärittely, joka pohjautuu toiminta- ja tietoarkkitehtuurinäkökulmasta laadittuihin määrittelyihin, mutta jossa keskitytään tietojärjestelmäarkkitehtuuriin. Sosiaalihuollon kokonaisarkkitehtuurikuvauksissa (kuva 1) asianhallinta sijoittuu loogisella tasolla osaksi tietojärjestelmäjäsenystä ja yhteisten ratkaisujen alustaa.



Kuva 1. SOKKA tavoitetilan kuvaukset (Leinonen ym. 2011)

Asianhallinta on olennainen osa tietojärjestelmien toteutuksia ja toiminnallisuutta. Kuvassa 2 on esimerkki tietojärjestelmäjäsenmyksestä. Siinä asianhallinta on jäsenmyetty osaksi asiakkaan palvelujen tukemiseksi ja ohjaamiseksi tarvittavia tietojärjestelmäpalveluja. Myös muita tapoja tietojärjestelmäpalvelujen jäsenmyyksille on olemassa.



Kuva 2. Tietojärjestelmäjäsennys (Paakkanen ym, 2011d)

Määrittelyn luvussa 2 on käsitelty sosiaalihuollon asiaan liittyvää taustaa sekä käsitteitä käsitelmien kautta ja pyritään tuomaan lukijalle ymmärrettäväksi millaisiin käyttötarpeisiin ja kokonaisuuksiin asianhallinta liittyy. Luku 3 käsittelee asianhallintaa toiminnallisten määrittelyjen kautta ja kuvaa asianhallinnalle asetetut vaatimukset, käyttökohteet ja rajaukset suhteessa luvun 2 käsitteisiin ja luvun 5 esimerkkeihin sekä luvun 6 toimintoihin.

Luvussa 4 käsitellään asian sekä palvelukokonaisuuden elinkaarta sekä sen aikana tapahtuvia toimenpiteitä ja luvussa 5 on esimerkkejä asianhallinnasta sosiaalihuollon palvelutehtävissä. Luku 6 kuvaa asianhallinnan toteuttamisessa tarvittavat toiminnot ja tehtävät. Luvussa 7 on esitetty asian ja palvelukokonaisuuden tietosisällöt tietojärjestelmissä ja asiakirjoissa. Luvussa 8 on kuvattu asianhallinnassa tarvittavia tietojärjestelmäpalveluita ja niiden suhdetta luvussa 6 esitettyihin tehtäviin ja toimintoihin. Lukuun 9 on koottu aiheeseen liittyviä tarpeellisia linjauksia, tarkentavia kysymyksiä ja jatkotyötä.

1.1 Keskeiset lähteet ja julkaisun suhde aiempiin määrittelyihin

Sosiaalihuollon sähköiseen tiedonhallintaan liittyy useita eritasoisia määrittelyjä. Tässä julkaisussa tärkeinä lähteinä ovat toimineet erityisesti seuraavat määrittelyt siltä osin kuin ne liittyvät asianhallintaan:

- *Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköinen arkistointi: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely*. Versio 2.0 (Suhonen ym. 2009). Määrittelystä on hyödynnetty erityisesti asiakirjojen

arkistointiin ja hakemiseen sekä hävittämiseen liittyviä toiminnallisuuksia, jotka toimivat osana asianhallintaa.

- *Sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinta ja käytön seuranta* (Suhonen ym. 2011a), jossa käyttövaltuuksia rajaavana tekijänä hyödynnetään muun muassa sosiaalihuollon asiaa.
- *Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: Tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet* (Miettinen ym. 2013a). Asiayhteys toimii perustana asian käsittelyssä eikä ilman asiayhteyttä ole mahdollista muodostaa tai käsitellä asiakkaan asioita.
- *Palvelutapahtumien hallinta: Arkkitehtuuritarkennuksia terveydenhuollon valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten tietojärjestelmäratkaisujen kannalta* (Mykkänen ym. 2012). Määrittämisestä on huomioitu erityisesti yhteneväisyydet terveydenhuollon palvelutapahtuman ja sosiaalihuollon asian välillä.
- *Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely*. Versio 2.0 (Miettinen ym. 2013b), jossa asiayhteyden tekniset ja toiminnalliset ratkaisut ovat yhteydessä asianhallintaan.
- *Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen metatiedot* (Paakkanen ym. 2012), joita käytetään asianhallinnassa.
- *Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen käsittely ja säilytys* (Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2010) liittyen asianhallinnassa tarvittaviin säilytys- ja hävityisperiaatteisiin.
- *Sosiaalipalvelujen luokitus* (Laaksonen ym. 2011) osana metatietoja ja asiakirjojen sisältöjä sekä asianhallintaa.
- *KanTa-palvelut – eArkisto: Käyttötapaukset – Potilastietojärjestelmä* (Alkula ym. 2012), erityisesti palvelutapahtumien ja -kokonaisuuksien hallinnassa siltä osin kuin vastaavuuksia sosiaalihuollon asianhallintaan on havaittavissa.
- *Ehdotus yhteisistä toimintatavoista suostumusten ja kieltojen hallintaan sosiaalihuollossa* versio.1.0 (Taskinen ym. 2011). Asiakkaan antamat tahdonilmaukset ovat osa asianhallintaa etenkin tietojen saatavuuden kannalta.
- *Selvitys asiakasasiakirjojen käytön periaatteista sosiaalihuollossa - asiakkaan suostumus* (Penttilä 2009), huomioitu vastaavalla tavalla kuin suostumusten ja kieltojen hallinta.
- *Sosiaalihuollon viestinvälitys arkistoon*, versio 1.1 (Suhonen ym. 2011b), etenkin kansallisen asiakastietovarannon ja sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien välisessä tiedonsiirrossa osana asianhallintaa.
- *Tietoturvallinen sähköinen asiankäsittely sosiaalihuollossa - vaatimukset ja valmiit ratkaisumallit* (Paakkanen ym. 2011b) osana asianhallinnan käyttöoikeus- ja tietosuojaperiaatteita.
- *eKat-hanke: Suostumuksen ja valtuutuksen määrittelyt ja käytännöt sosiaali- ja terveystoimessa / kansalaisen sähköisen asioinnin näkökulma* (Ailio ym. 2009). Käytännöt on huomioitu osaksi asianhallinnan vaatimuksia ja toimintoja.

Vaikka asianhallintaa on sivuttu useasa aikaisemmassa määrittelyssä, ei sitä koskien ole olemassa aikaisempaa määrittelyä, jonka tämä määrittely korvaisi tai kumoaisi.

Määrittelyssä kuvataan tietojärjestelmiltä ja tietojärjestelmäpalveluilta vaadittavat asian hallinnoimiseen liittyvät tehtävät ja toiminnot. Lisäksi kuvataan sosiaalihuollon tietojärjestelmiin dokumentoitavan asian ja asiakirjan muodostamisen ja elinkaaren tietojenkäsittelytehtävien määrittelyt, joissa on yhteys sosiaalihuollon toimintaprosesseihin ja metatietoihin.

Määrittelyssä ei kuvata tarkemmin asiayhteyden hallintaa, josta on tuettu oma määrittelynsä (Miettinen ym. 2013b). Asiayhteyden hallinta on kuitenkin osin sidoksissa asianhallintaan.

1.2 Keskeiset käsitteet

Tähän lukuun on koottu ja kuvattu sosiaalihuollon asianhallinnan kokonaisuuteen liittyvät keskeiset käsitteet ja niiden merkitys erityisesti sosiaalihuollon asianhallinnan kontekstissa. Käsitelmäärittelyjen tehtävä

on auttaa ymmärtämään paremmin kokonaisuutta, johon asianhallinta kuuluu. Käsitteitä on tarkennettu siltä osin, mikäli yleinen käsitelmäritely poikkeaa sosiaalihuollossa tarvittavasta määrittelystä.¹

asia, sosiaalihuollon asia

sosiaalihuollon tarvetta koskeva työn kohde, joka on annettu tai otettu sosiaalihuollon palvelunantajan käsiteltäväksi.

Sosiaalihuollon asia liittyy aina yhteen sosiaalihuollon palvelutehtävään ja on palvelunantajakokohtainen. Sosiaalihuollossa asia voi olla joko hallintoasia tai palveluasia. Tämän määrittelyn ulkopuolelle on rajattu muun muassa organisaation henkilöstö- ja taloushallintoon sekä johtamiseen ja kehittämiseen liittyvät asiat.

Tietojen hallinnassa:

Sosiaalihuollon asian tunnus ryhmittelee tietyn asiakkaan asiakastiedot yksilöityyn työn kohteeseen liittyen. Jokainen sosiaalihuollon asiakasasiakirja syntyy tietyn asian hoitamiseen liittyvässä prosessissa. (Miettinen ym. 2013b)

asiakas, sosiaalihuollon asiakas

henkilö, joka hakee tai käyttää sosiaalihuollon sosiaalipalvelua sosiaalihuollon palveluprosessissa. (Laaksonen ym. 2012)

asianhallinta

organisaation toimintaprosesseissa syntyvien asioiden ja asiakirjojen käsittelyn ohjaaminen

Asianhallinnan tarkoitus on tehostaa asioiden valmistelua, käsittelyä, päätöksentekoa, julkaisemista ja arkistointia sekä asiakirjallisten tietojen hallintaa koko asian elinkaaren ajan. (Mukaillen Vahti 5/2006; Juhta 2010)

asiakirja

sosiaalihuollon palvelutehtävissä ja palveluissa muodostuva yksittäinen yhteenkuuluvista tiedoista koostuva tietojoukko

Asiakirja on myös tietoa, jonka organisaatio tai henkilö on tuottanut tai vastaanottanut osana laillisia velvoitteitaan tai liiketoimintaansa ja jota se säilyttää tietovarantona sekä todistena (SFS-ISO 15489-1, 9). Ks. myös ”Asiakirja, dokumentti.”

asiakirja, dokumentti

tallenne, jolla on oikeudellista arvoa tai joka on laadittu tai vastaanotettu jonkin yhteisön tai yksittäisen henkilön toiminnan yhteydessä tai toimintaa varten

Asiakirja voi sisältää kirjoitettua tekstiä, kuvaa tai ääntä. Se voidaan tallentaa sähköisesti tai manuaalisesti. (Laaksonen ym. 2012)

asiakasasiakirja

asiakastietoa sisältävä asiakirja

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ovat esimerkiksi toimeentulotukihakemukset, avohuollon sijoituspäätökset ja asiakassuunnitelmat. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ovat salassa pidettäviä. (Laaksonen ym. 2012)

¹ käsitteet on kuvattu mukaillen terminologisen sanastotyön menetelmää mutta kaikkia käsitteiden välisiä suhdettaaviotia ei ole tehty julkaisussa käytettävistä käsitteistä. Aikaisemmin määritellyistä sanastoista lainatuista käsitteistä on olemassa myös käsitekaaviot (ks. Laaksonen ym. 2012 ja Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008)

asia-asiakirja

asiakirja, jossa ilmoitetaan asian tiedot.

asiallinen yhteys

henkilön yhteys rekisterinpitäjän toimintaan

Henkilötietolain mukaan (Henkilötietolaki 1999/523, 8 §) yhteys voi perustua asiakkuuteen, jäsenyyteen tai muuhun sellaiseen. Asiallisen yhteyden olemassaolo mahdollistaa henkilötietojen käsittelyn. (Miettinen ym. 2013a)

asiakassuhteen tekninen todentaminen

sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan välisen asiallisen yhteyden osoittaminen teknisesti

Asiakassuhteen tekninen todentaminen voi tapahtua tietojärjestelmässä automaattisesti pääteltynä tai asiayhteys voidaan perustella erikseen, jolloin se kirjataan käsin tietojärjestelmään.

Asiakassuhteen tekninen todentaminen on edellytys sille, että henkilötietoja käsittelevän henkilön on mahdollista päästä käsittelemään henkilötietoja tietojärjestelmässä. Sosiaalihuollon tietojärjestelmäratkaisuisissa tietojen teknisellä todentamisella varmistetaan henkilötietoja käsittelevän henkilön oikeus päästä käsittelemään asiakkaan tietoja. (Miettinen ym. 2013a)

asiayhteys

sosiaalihuollon ammattihenkilön ja sosiaalihuollon asiakkaan välinen palvelunantajakohmainen suhde, mikä edellyttää

Asiayhteyden todentaminen edellyttää asiakassuhteen teknistä todentamista.

Tietojärjestelmärajapinnat ylittävissä tapauksissa asiayhteys on todennettava asiayhteysasiakirjalla. (Miettinen ym. 2013a)

asiayhteysasiakirja

asiakirja, johon tallennetaan ennalta määrätty tietojoukko, jolla on erikseen määritelty asiayhteyden tietosisältö

Asiayhteysasiakirjaa käytetään, kun asiayhteyden muodostama tietojoukko pitää välittää tietojärjestelmien välillä. Asiayhteysasiakirja koostuu Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: vaatimukset ja toiminnalliset määrittelyt (Miettinen ym. 2013b) -julkaisussa määritellyistä asiayhteyden tietosisällöistä sekä asiayhteyden varmentamiseen käytettävistä teknisistä tiedoista. Asiayhteysasiakirja ei sisällä sosiaalihuollon palvelun sisältötietoja samalla tavoin kuin tyypilliset sosiaalihuollon asiakasasiakirjat. (Miettinen ym. 2013b)

asiakastietovaranto

asiakastietovaranto on määrämuotoisten asiakastietojen säilyttämiseen ja jakamiseen käytettävä yhteiskäyttöinen ja keskitetysti hallintoitu sähköinen palvelu (Laaksonen ym. 2013).

hallintoasia

viranomaisen ratkaistavaksi annettu asia, joka käsitellään hallinnollisessa järjestyksessä

Hallintoasiassa tehdään päätös (hallintopäätös). Hallintolain (434/2003) mukaan ratkaisemista koskeva hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan antaa myös suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi. Kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta; 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu; 3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto

siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu sekä 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Hallintoasian käsittely on yksi sosiaalihuollon palveluprosesseista. Esimerkiksi lastensuojelu, toimeentulotuki ja kehitysvammaisten erityishuolto sisältävät hallintoasian käsittelyä. (Laaksonen ym. 2012)

hallintoasian käsittely, hallintoasian käsittelyprosessi

sosiaalihuollon palveluprosessi, jossa käsitellään sosiaalihuollon asiakasta koskeva hallintoasia
Hallintoasian käsittelyä on muun muassa se, kun sosiaalihuollon asiakkaalle tehdään päätös sosiaalipalvelusta.

Sosiaalihuollossa muutoksenhaku on hallintoasian käsittelyä, jossa sosiaaliviranomaisen ratkaisema hallintoasia otetaan uudelleen käsiteltäväksi sosiaalihuollosta vastaavassa toimielimessä, esimerkiksi sosiaali- ja terveyslautakunnassa. (Laaksonen ym. 2012)

Hallintoasia käsitellään viranomaisessa hallintoasian käsittelyprosessissa ja sen käsittely koostuu vireilletulosta, selvittämisestä ja ratkaisemisesta.

henkilörekisteri

käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuva henkilötietoja sisältävä tietojoukko

Henkilörekiin tallennettavia tietoja käsitellään osin tai kokonaan atk:lla tai se on järjestetty kortistiksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja ilman kohtuuttomia kustannuksia (Henkilötietolaki 523/1999, 1 luku, 3 §. Vahti 8/2008)

kielto (luovutuskielto)

asiakkaan tietojen käsittelyyn liittyvä, vapaaehtoinen, yksilöity ja tietoinen tahdonilmaus, jolla henkilö, jota henkilötieto koskee, voi kieltää henkilötietojensa luovuttamisen henkilörekisteristä

Terveysdenhuollon osalta terveydenhuoltolain (1326/2010) mukaisen alueellisen yhteisrekisterin sisällä potilas voi asettaa kiellon tietojen luovuttamiseen, ja asiakastietolain (159/2007, muutos 21.12.2010/1227) perusteella kaikkien valtakunnallisissa tietojärjestelmäpalveluissa olevien potilastietojen luovuttamiseen suostumuksen antanut potilas saa kuitenkin kieltää määrittämiensä tietojen luovutuksen. Sosiaalihuollon osalta vastaavia säädöksiä ei toistaiseksi ole. (Miettinen ym. 2013a)

luovutus

tietojen antaminen tai hakeminen henkilörekisteristä

Yhdellä rekisterinpitäjällä voi olla useita rekistereitä eri käyttötarkoituksiin. Tietojen luovutusta voi tapahtua sekä yhden rekisterinpitäjän sisällä että eri rekisterinpitäjien välillä.

Luovuttamista on myös tiedonsiirto toisen rekisterinpitäjän tietojärjestelmään ja tietojen katselu teknisellä yhteydellä (esimerkiksi www-selaimella) toisen rekisterinpitäjän tietojärjestelmästä. Tietojen luovutuksen perusteena voi olla asiakkaan antama suostumus tai muu laissa säädetty peruste. (Miettinen ym. 2013a)

palveluasias

viranomaiselle tuleva asia, jonka käsittely ei edellytä hallintoasian käsittelyä

Palveluasias ovat hallintoasioista erillisiä asiakastietoja ryhmitteleviä kokonaisuuksia.

Yhteen palveluasiaan voi kuulua asiakasasiakirjoja useasta eri sosiaalipalvelusta tietyn palvelutehtävän sisällä. (Miettinen ym. 2013a)

palveluasian käsittely

sosiaalihuollon palveluprosessi, jossa käsitellään sosiaalihuollon asiakasta koskeva palveluasias tai hallintoasian toimeenpano

Palveluasian käsittely vastaa käsitteellisesti samaa asiaa kuin tosiasiallinen hallintotoiminta.

Palveluasian käsittely on palveluprosessi, joka sisältää kaiken hallintoasian käsittelyn ulkopuolelle jäävän palvelutoiminnan. Palveluasian käsittelyprosesseja ovat sosiaalipalvelun järjestäminen asiakkaalle, sosiaalipalvelun tuottaminen asiakkaalle, ilmoituksen käsittely, palveluun kuuluva alkukartoitus, neuvonta, sopiminen, sopimuksen vahvistus, sovittelu tai selvitys. Palveluasian käsittelyyn liittyvien palveluprosessien vaiheita ovat ilmoituksen vastaanottaminen, ilmoituksen käsitteleminen, palvelutarpeen selvittäminen, suunnitteleminen, toteuttaminen, päättäminen, lausunnon laatiminen, sopimuksen vahvistaminen sekä neuvottelemineen. (Miettinen ym. 2013a)

palvelukokonaisuus

asiakkaan saamien sosiaalipalvelujen muodostama kokonaisuus, joka muodostetaan asiakaskohtaisesti asiakkaan ja palvelunantajien yhdessä laatiman asiakassuunnitelman perusteella

Palvelukokonaisuutta hyödynnetään asiakastietojen käsittelyn ja luovuttamisen hallinnassa ja siihen voidaan liittää eri palvelunantajien laatimia asiakasasiakirjoja eri palveluista ja rekistereistä.

Tieto asiakirjan kuulumisesta johonkin palvelukokonaisuuteen liitetään asiakirjan metatietoihin.

Yhteen asiakokonaisuuteen kuuluvien asioiden käsittelyprosessit muodostavat niitä vastaavia palvelukokonaisuuksia.

Palvelukokonaisuudet voivat olla tehtäväkohtaisia, toimialakohtaisia tai monialaisia. (Miettinen ym. 2013b)

tehtäväkohtainen palvelukokonaisuus

palvelukokonaisuus, joka muodostuu yhden palvelutehtävän sisällä annettavista sosiaalipalveluista

Esimerkiksi lastensuojelussa tehtäväkohtainen palvelukokonaisuus voi muodostua lastensuojelun sosiaalityöstä, perhetyöstä ja perhehoidosta. (Miettinen ym. 2013b)

toimialakohtainen palvelukokonaisuus

palvelukokonaisuus, joka muodostuu yhden toimialan eri palvelutehtävissä annettavista sosiaalipalveluista

Sosiaalihuollossa toimialakohtainen palvelukokonaisuus voi muodostua esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaisesta sosiaalityöstä, kotipalveluissa annettavasta kodinhoitoavusta ja vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta. (Miettinen ym. 2013b)

monialainen palvelukokonaisuus

palvelukokonaisuus, joka muodostuu useamman kuin yhden toimialan palveluista

Monialainen palvelukokonaisuus voidaan muodostaa esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön, työ- ja elinkeinopalvelujen ja terveydenhuollon toimintayksikön välille. (Miettinen ym. 2013b)

palvelukokonaisuusasiakirja

asiakirja, jossa ilmoitetaan palvelukokonaisuuteen kuuluvat tiedot.

palvelunantaja

toimija, joka saa aikaan palveluja järjestämällä tai tuottamalla niitä.

Sosiaalihuollossa palvelunantajia ovat palvelunjärjestäjät ja palveluntuottajat. Palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja voivat olla joko sama toimija tai eri toimijoita. (Laaksonen ym. 2012)

palvelunjärjestäjä

palvelunantaja, joka vastaa palvelujen toteutumisesta ja niihin liittyvistä kustannuksista.

Sosiaalihuollossa palvelunjärjestäjänä on kunta, kuntayhtymä tai valtio. Palvelunjärjestäjällä on tiettyyn palveluun liittyen yleinen tai erityinen palvelujen järjestämisvelvollisuus. Palvelunjärjestäjäorganisaatio voi toimia myös palveluntuottajana. (Laaksonen ym. 2012)

palveluntuottaja

palvelunantaja, joka toteuttaa palveluja.

Sosiaalihuollossa palveluntuottajana voi toimia palvelunjärjestäjän toimintayksikkö tai palvelunjärjestäjän toimeksiannosta yksityinen palveluntuottaja. Yksityisiä sosiaalipalveluja voidaan tuottaa myös ilman palvelunjärjestäjän toimeksiantoa. Palveluntuottaja voi olla organisaatio, toimintayksikkö tai yksittäinen henkilö. (Laaksonen ym. 2012)

suostumus

henkilötietolain mukainen, tietojen käsittelyyn liittyvä, vapaaehtoinen, yksilöity ja tietoinen tahdonilmaus, jolla henkilö, jota henkilötieto koskee, hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn

Suostumuksen antajan tulee ymmärtää mihin suostumusta tarvitaan ja minkälaiseen tietojen käsittelyyn hän suostuu (Ailio ym. 2009). Tässä määrittelyssä käsitellään erityisesti suostumusta henkilötietojen luovuttamiseen henkilörekisteristä.

tahdonilmaus

tietojen luovuttamiseen liittyvä suostumus tai kieltö, joka on asiakkaan vapaaehtoisesti antama tahdonilmaus tilanteessa, jolloin hän on tietoinen tietojen luovuttamisesta, luovutuksensaajasta, luovutettavista tiedoista, luovutettavien tietojen käyttötarkoituksesta ja luovuttamisen merkityksestä (mukaillen: asiakastietolaki 13 §)

Asiakkaan suostumuksella voidaan sosiaalihuollon asiakastietoja luovuttaa henkilörekisteristä ottaen huomioon henkilötietolain käyttötarkoitussidonnaisuus. Tässä julkaisussa ei käsitellä muita kuin asiakastietojen luovuttamiseen liittyviä tahdonilmauksia. (Miettinen ym. 2013a) Ks. myös ”Suostumus” ja ”Kielto”.

2 Sosiaalihuollon asianhallinnan perusteet

Sosiaalihuollon asiakkaan asiakastietoja kirjataan yhteen tai useampaan asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmään kirjataan tietoja useista eri palveluista ja tietojärjestelmästä saattaa olla vaikea hahmottaa, mitkä asiat kuuluvat yhteen ja millä logiikalla. Asioiksi ryhmitellyt asiakastiedot helpottavat ammattihenkilöä ymmärtämään, hahmottamaan ja käsittelemään asiakkaaseen liittyviä tietokokonaisuuksia. Arkistoinnin näkökulmasta asiakastiedot tulisi arkistoida yhtenäisinä asiakokonaisuuksina. Asiakastietojen hävittämisen yhteydessä samaan asiaan liittyvät asiakirjat tulisi hävittää yhtä aikaa. Siten toisiinsa liittyvät tiedot eivät katoa eri aikaan, jos asiakirja on liitetty tiettyyn asiakokonaisuuteen. Asia-käsitettä voidaan hyödyntää myös suostumusmenettelyn yhteydessä. Asiakas voi muun muassa tarvittaessa kohdentaa suostumuksia ja kieltoja tiettyyn asiaan rekisterien välisiä luovutustilanteita varten.

Asiakirjallisen tiedon säilyttämisestä sähköisessä muodossa asiankäsitteilyjärjestelmissä on opastettu Kansallisarkiston määräyksessä *Asiankäsitteilyjärjestelmiin sisältyvien pysyvästi säilytettävien asiakirjallisten tietojen säilyttäminen yksinomaan sähköisessä muodossa* (KA 1486/40/2005) sekä uudemmassa Sähke2 määräyksessä *Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen* (AL 9815/07.01.01.00/2008). Näissä on esitetty vaatimukset ja ominaisuudet, jotka ovat edellytyksenä sähköisessä muodossa tuotettavan tiedon muodostumiselle sekä sähköisiin asiankäsitteilyjärjestelmiin pysyvästi säilytettävien tietojen säilyttämiselle. Sosiaalihuollossa tällaisia järjestelmiä ovat mm. asiakastietojärjestelmät ja asianhallintajärjestelmät.

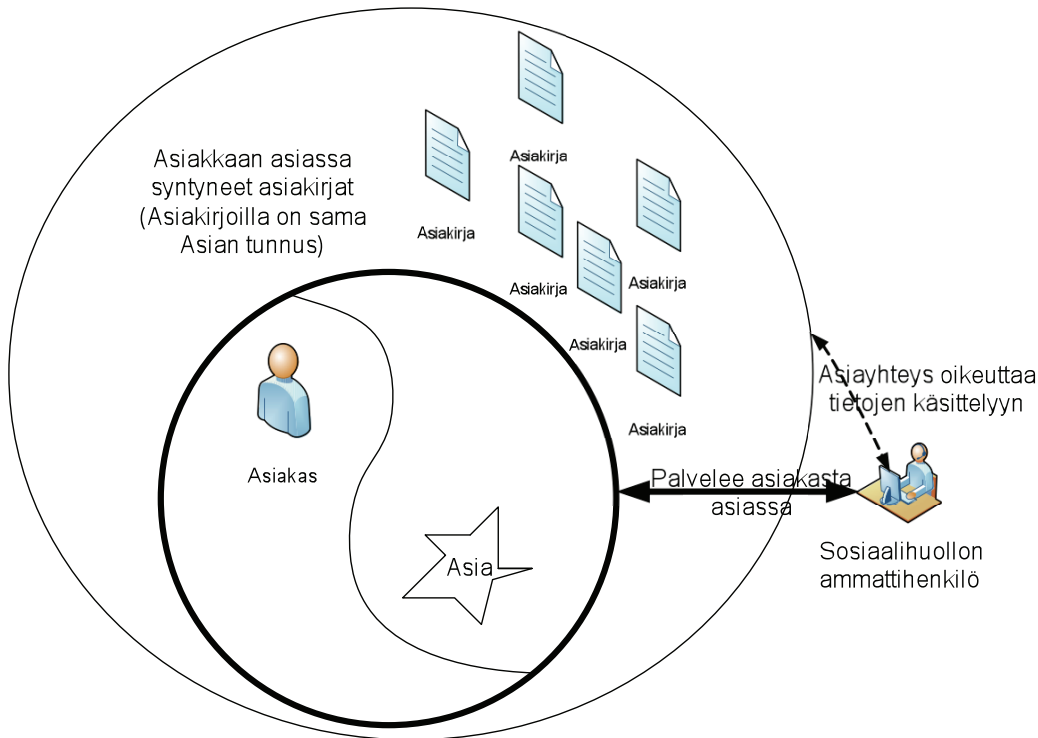
Asian määrittelemisessä tärkeässä roolissa on asia-käsitteen suhteiden tarkentaminen sitä lähellä oleviin käsitteisiin ja toimintaan, ja asianhallinnan määrittely siten, että sen käsittely on yhdenmukaisesti toteutettavissa tietojärjestelmien näkökulmasta. Asian keskeinen lähikäsite on palvelukokonaisuus, jonka avulla voidaan hallita asiaa laajempia asiakastietojen kokonaisuuksia. Tässä luvussa on kuvattu tarkemmin käsitettä ”asia” ja siihen läheisesti yhteydessä olevaa palvelukokonaisuus –käsitettä.

2.1 Asia ja siihen liittyvät käsitteet

Kansallisarkiston määräyksessä (KA 1486/40/2005) on määritelty asian ja asiakirjojen sähköistä käsittelyä. Sen mukaan sähköisesti saapuva asiakirja on voitava siirtää tietosisällöltään muuttumattomana sähköiseen tietojärjestelmään. Päätetty asia on voitava avata uudelleen, mikäli päätöstä joudutaan oikaisemaan esimerkiksi päätösasiakirjan kirjoitusvirheen korjaamiseksi. Tällöin asia on aktivoitava järjestelmässä uudelleen, asian käsittelystä on rekisteröidyttävä käsittelyvaiheiden mukaiset tiedot järjestelmään ja oikaisupäätös on tallennettava järjestelmään uudelle toimenpiteelle. Lisäksi asiakirjan muutostenhallinta tulee olla yhteydessä asiankäsitteilyprosessiin siten, että asiakirjaan on mahdollista tehdä muutoksia vain hyväksytyissä prosessinvaiheissa riittäväillä oikeuksilla.

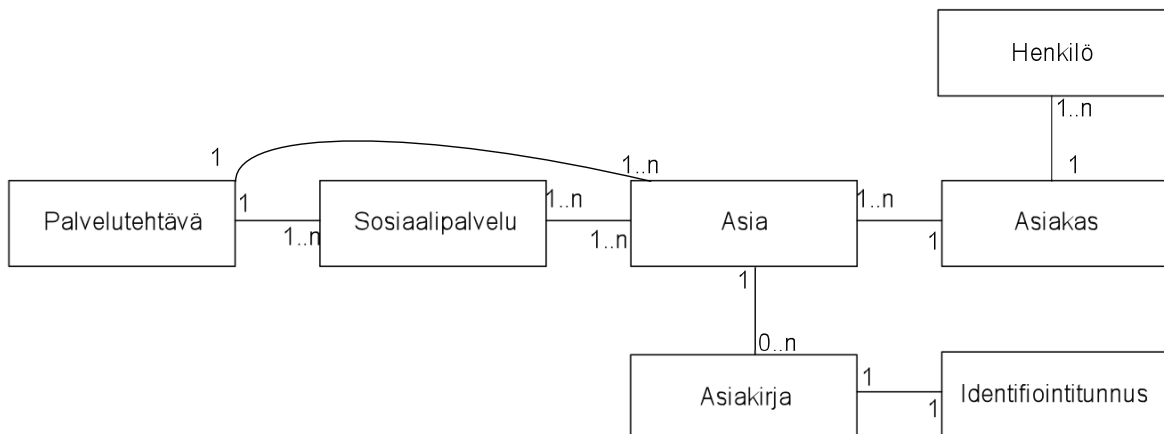
Asia-käsite kuvaa sosiaalihuollon tietojärjestelmissä käsiteltävän sosiaalihuollon asian ja määrittää jokaisen asiakasasiakirjan syntykontekstin. Asia sisältää yksilöivän asian tunnuksen, jonka avulla asiassa syntyvät asiakastiedot ryhmitellään ja liitetään kuuluvaksi asiaan.

Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely (Miettinen ym. 2013b) on esitetty asia suhteessa asiayhteyteen. Asian ja asiayhteyden suhdetta on kuvattu kuvassa 3. Kuvassa 3 on esitetty tilanne, jossa asiakkaalla on tullut asiaa sosiaalihuollon pariin ja sosiaalihuollon ammattihenkilö palvelee häntä. Asiassa laaditut asiakirjat saavat käsittelyn yhteydessä yhteisen asian tunnuksen. Asiayhteys, tässä tapauksessa palvelutilanne, perustelee ja oikeuttaa ammattihenkilön asiakkaan tietojen käsittelyn. Ammattihenkilön hakiessa muita kuin asian käsittelyssä syntyneitä asiakasasiakirjoja tietojen käyttö tallentuu käyttö- tai luovutuslokiin yhdessä perustelun eli asiayhteystiedon kanssa.



Kuva 3. Asia ryhmittelee asian käsittelyssä muodostuvat asiakastiedot ja viranomaisen asiayhteys on peruste asiakkaan asian käsittelylle.

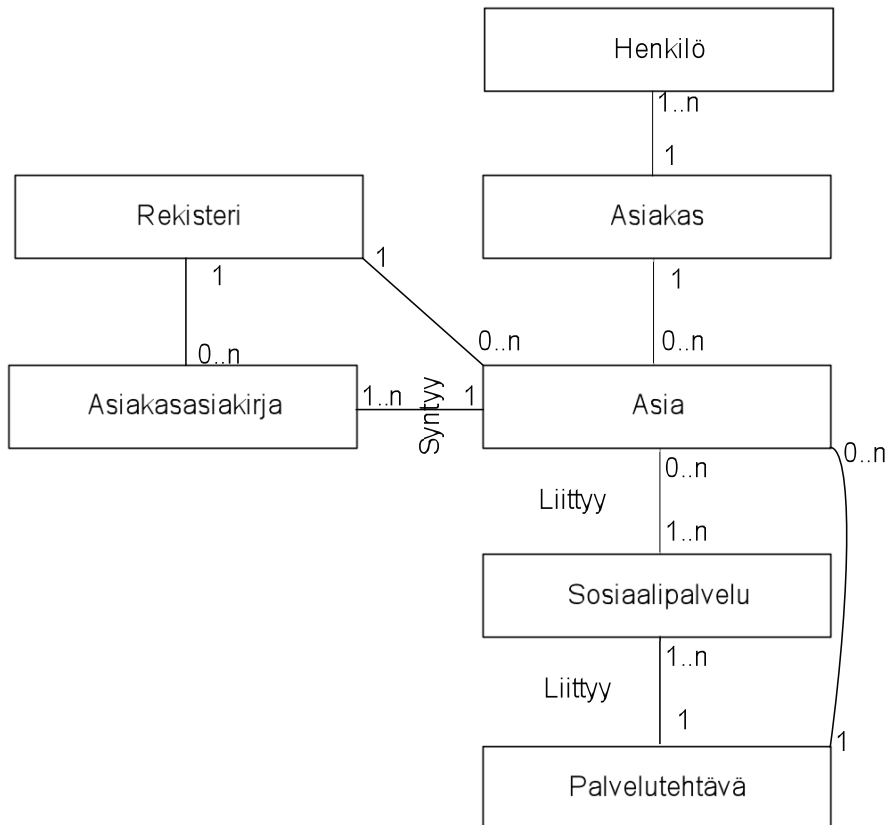
Asianhallintaa hallintaa sosiaalihuollon tietojärjestelmissä on kuvattu aikaisemmassa määrittelytyössä kuvan 4 mallin mukaisesti (Paakkanen ym. 2011c). Ongelmana on ollut, että järjestelmässä asia voidaan nykyisten määritysten perusteella ymmärtää useilla tavoilla. Kuvan 4 mallissa palvelutehtävään voi kuulua yksi tai useampi sosiaalipalvelu. Sosiaalipalvelu voidaan käsittää useana asiana, ja asiassa voidaan käsitellä useampaa sosiaalipalvelua (esimerkiksi palvelukokonaisuuden suunnitteluasia). Asiakkaalla voi olla monta asiaa, mutta asia koskee kuitenkin aina vain yhtä asiakasta. Esimerkiksi palvelutehtävästä riippuen yksi tai useampi henkilö voi olla yhdessä asiakkaana. Asiaan voi liittyä useita asiakirjoja, jotka on yksilöity identifiointitunnuksella. Identifiointitunnuksella yksilöity asiakirja kuuluu aina vain yhteen asiaan, siihen jossa se on laadittu.



Kuva 4. Käsitteen "asia" suhde palvelutehtävään, sosiaalipalveluun, asiakirjoihin sekä asiakkaaseen asian elinkaaren aikana (Paakkanen ym. 2011c) mukailleen.

Tässä käsitelmässä on lisäksi huomioitu asian suhde palvelutehtävään: asia voi liittyä vain yhteen palvelutehtävään, mutta yhteen palvelutehtävään voi liittyä useita asioita. Asia voi liittyä samanaikaisesti myös useaan palvelukokonaisuuteen.

Kuva 5 esittää asian ja asiakasasiakirjan suhdetta rekistereihin, sosiaalipalveluihin ja palvelutehtäviin. Asia liittyy aina yhteen asiakkaaseen, mutta toisissa palvelutehtävissä useampi henkilö voi toimia yhtenä asiakkaana (esim. perhe). Asiaan liitetään yksi tai useampi asiakasasiakirja, jotka tallennetaan rekisteriin. Asia on rekisterikohtainen, joten kaikki asiassa laaditut asiakirjat tallennetaan samaan rekisteriin. Yksi sosiaalihuollon asia voi liittyä useaan sosiaalipalveluun ja vastaavasti yhteen sosiaalipalveluun voi liittyä useita asioita järjestelmässä. Asia liittyy aina vain yhteen palvelutehtävään. Sosiaalipalvelu liittyy aina yhteen palvelutehtävään.



Kuva 5. Asia, sosiaalipalvelu, asiakasasiakirja ja rekisteri -käsitteiden väliset suhteet.

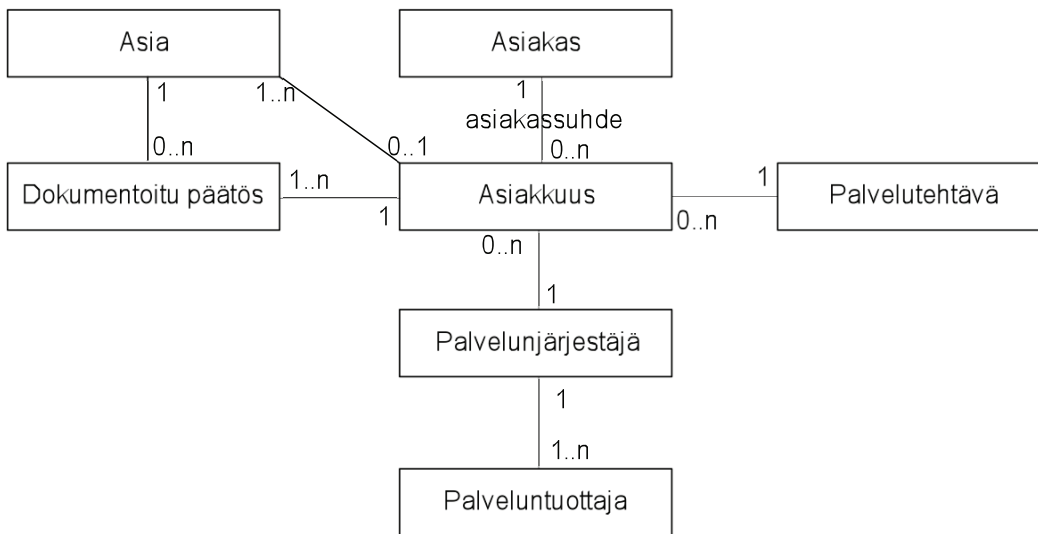
Asiakkuus syntyy palvelunjärjestäjän ja asiakkaan välille. Mikäli palvelunjärjestäjän piirissä toimivat palveluntuottajat tuottavat samalle asiakkaalle palveluja, on kyseessä sama asiakkuus. Asiakas voi olla olemassa tietojärjestelmässä ilman sosiaalihuollon asiakkuutta, ja asiakkaasta voi olla järjestelmässä dokumentoitu asia (esimerkiksi neuvonta) ilman sosiaalihuollon asiakkuutta.

Asiakkuus liittyy yhteen palvelutehtävään ja yhteen palvelunjärjestäjään, jonka alla voi olla useita palveluntuottajia. Asiakkaan asiakkuus alkaa dokumentoidun asiakkuuden alkamisesta kertovan päätöksen seurauksena. Dokumentoidulla päätöksellä tarkoitetaan asiakasasiakirjaan kirjattua tietoa asiakkuuden alkamisesta, joka ei välttämättä ole hallintopäätöksen kaltainen asiakirja. Palveluprosessissa asiakkuus voi alkaa esimerkiksi palvelutarpeen selvityksen kautta tai ilmoituksen käsittelyyn liittyvän arvioinnin seurauksena tosiasiallisen hallintotoiminnan seurauksena tai hallinnollisen päätöksen seurauksena. Jotta asiakkuudesta kertova kirjaus voidaan tehdä, asiakkuudessa olevalla asiakkaalla on oltava järjestelmässä asia. Päätös voidaan kirjata ilmoituksen käsittelyosaan, palvelutarpeen selvitykseen, asiakaskertomukseen tai hallinnol-

liseen päätökseen kyseessä olevasta palvelutehtävästä riippuen. Asiakkuuden alkaminen tietojärjestelmien ja asianhallinnan toteuttamiseksi edellyttää täsmälleen:

- yhtä asiakasta
- yhtä palvelunjärjestäjää
- yhtä palvelutehtävää

Kuvassa 6 on kuvattu asiakkuuteen liittyvien käsitteiden välisiä yhteyksiä. Sosiaalihuollon tietojärjestelmätoteutusten näkökulmasta *asiakas* on yksityishenkilölle tai yksityishenkilöille annettava rooli sosiaalihuollon asiakasasiakirjoissa. Kuvassa *dokumentoitu päätös* tarkoittaa asiakkuuden alkamisesta kertovaa kirjausta asiakasasiakirjaan. Tietojärjestelmään dokumentoitu asia ei aina vaadi asiakkuutta (esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen käsittely). Alla kuvatussa käsittemallissa asiakasta voisi kutsua myös rekisteröidyksi henkilöksi. Yleensä tietojärjestelmään dokumentoitavissa asiakirjoissa palvelua saava asiakas on asiakkuudessa.



Kuva 6. Asiakkuus suhteessa palvelunjärjestäjään ja palvelutehtävään.

2.2 Palvelukokonaisuus ja siihen liittyvät käsitteet

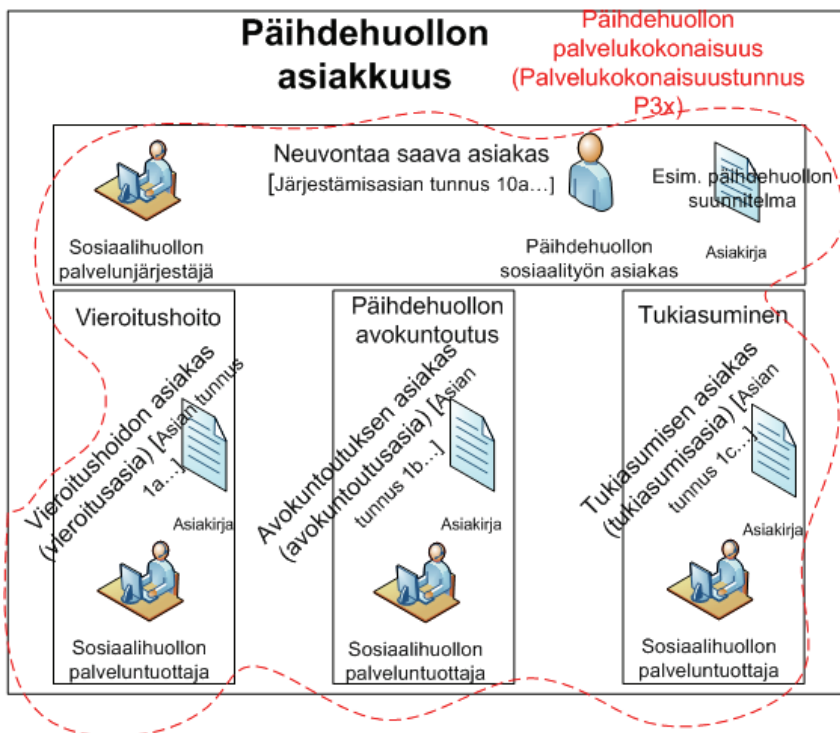
Palvelukokonaisuutta käytetään muodostamaan toisiinsa liittyvien palvelujen, asioiden ja asiakastietojen kokonaisuus, jonka avulla voidaan suunnitella ja hahmottaa toisiinsa liittyviä palveluja ja tukea palvelujen tuottamista sekä palveluissa käsiteltävien tietojen hallintaa ja luovuttamista.

Palvelukokonaisuus

- liittyy yhteen asiakkaaseen, jolla on oltava asiakkuus (vrt. kuva 6)
- kokoaa yhteen useita palveluja ja siihen on liityttävä vähintään yksi palvelu
- määritellään asiakassuunnitelmassa yhdessä asiakkaan ja palvelunantajien kanssa
- voi sisältää muita palvelukokonaisuuksia
- voi olla tehtäväkohtainen, toimialakohtainen tai monialainen (ks. määritelmät s. 16)
- ei voi korvata aiempaa palvelukokonaisuutta
- muodostetaan nykyhetkestä eteenpäin.

Asia ei välttämättä liity yhteenkään palvelukokonaisuuteen.

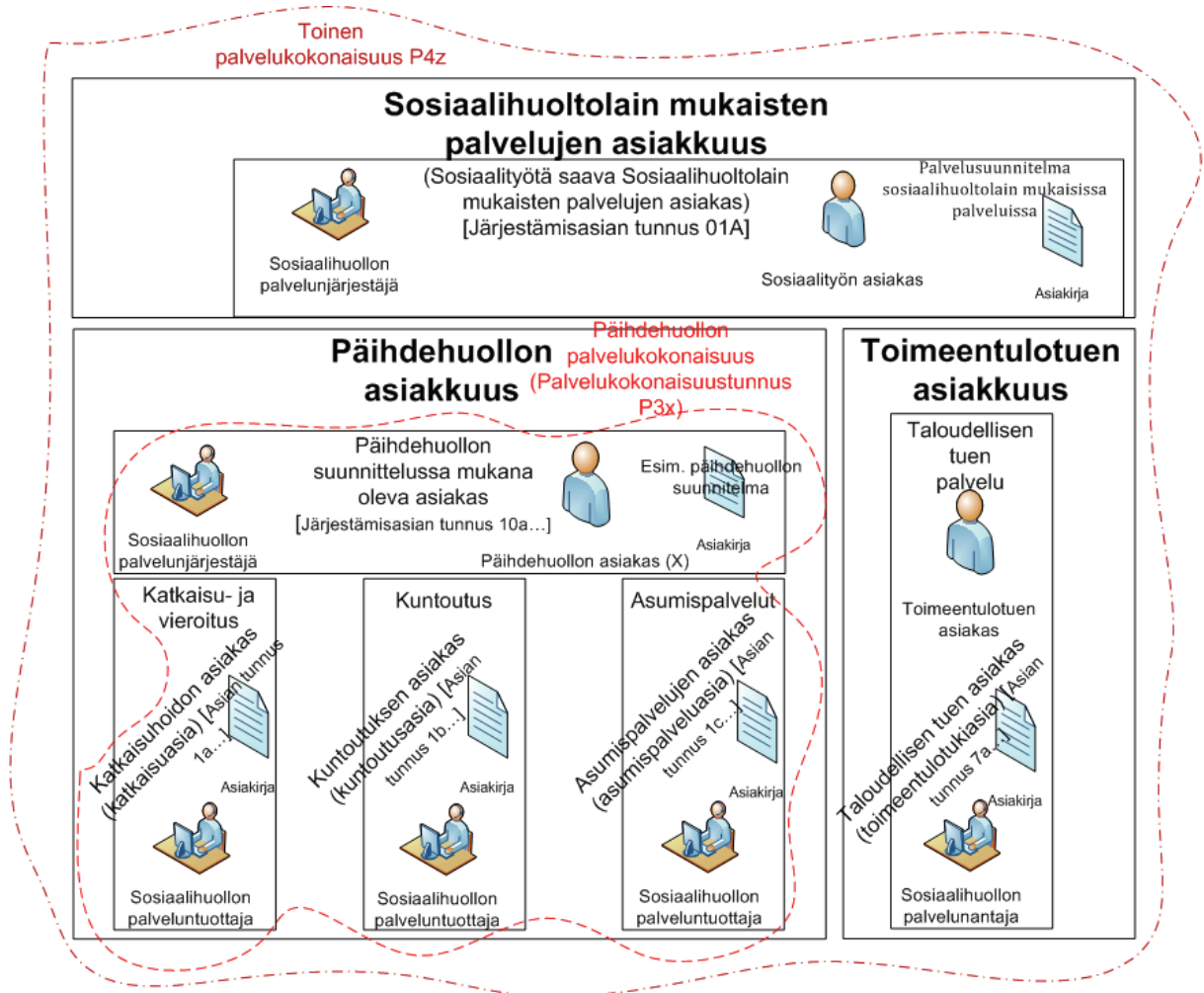
Kuvassa 7 on esimerkki, jossa asiakkaalla on päihdehuollon palvelutehtävässä neljä erillistä asiaa. Tapauksessa on muodostettu tehtäväkohtainen palvelukokonaisuus, joka sisältää asioissa käsiteltävät sosiaalipalvelut. Näin palvelukokonaisuus ryhmittelee näissä sosiaalipalveluissa muodostuvat asiakastiedot yhteiseksi kokonaisuudeksi. Asiat ovat palvelunantajakohtaisia. Tässä tapauksessa asiakasta palvelee palvelunjärjestäjä ja kolme eri palvelua (vieroitushoitoa, päihdehuollon avokuntoutusta sekä tukiasumista) tuottavat palveluntuottajat. Asiakkaalle on suunniteltu päihdehuollon suunnitelmaan palvelunjärjestäjän ja palvelun tuottajien yhteistyössä tällainen palvelukokonaisuus, joka on kirjattu päihdehuollon suunnitelmaan. Näiden asioiden tiedot ryhmittyvät järjestelmään tällaisena kokonaisuutena, ja kyseisten asioiden keskinäiset yhteydet selviävät jatkossa sen kautta tietoa tarvitseville tahoille. Vaikka palvelukokonaisuus on muodostettu, tietojen käyttö edellyttää asiayhteyttä ja rekisterien välinen tietojen käyttäminen/katselu vaatii järjestelmiltä luovustustoiminnallisuutta ja siihen liittyviä mekanismeja. Vaikka palvelukokonaisuus voi käsittää useita asioita, asia itsessään on aina palvelunantajakohtainen.



Kuva 7. Palvelukokonaisuus voi käsittää useita asioita

Palvelukokonaisuudet voivat sisältää asiakirjoja, muuta asiakasta koskevaa tietoa tai kokonaisia asioita useammasta eri palvelutehtävästä. Palvelukokonaisuus voi ylittää myös toimialarajat, jolloin kyseessä on monialainen palvelukokonaisuus. Toimialarajat ylittävä palvelukokonaisuus voi sisältää tietoja (palvelupahtumia) esimerkiksi terveydenhuollosta, mikäli yhteinen toiminnallisuus sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiin ja niiden sisältämiin asiakaskohtaisiin tietoihin voidaan toteuttaa.

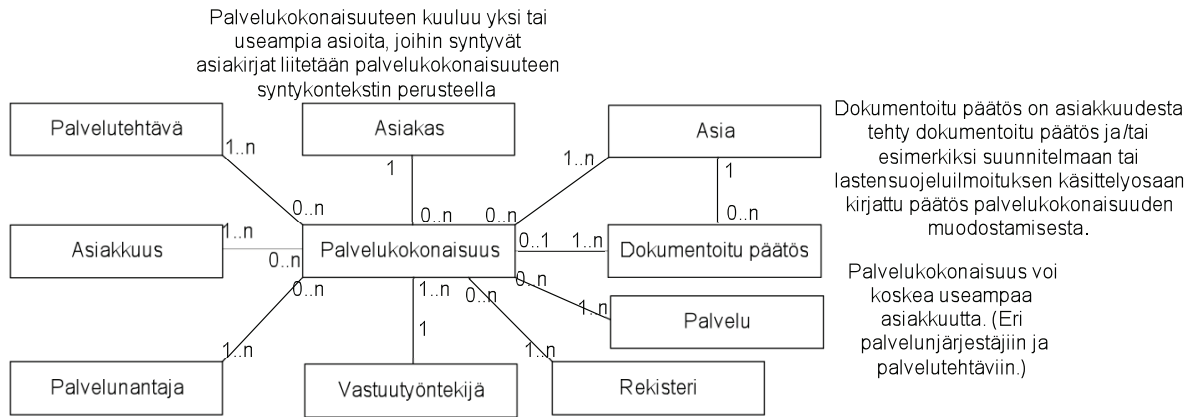
Kuvassa 8 on esitetty kolmen palvelutehtävän sosiaalipalveluista muodostuva toimialakohtainen palvelukokonaisuus. Esimerkissä palvelukokonaisuus muodostuu sosiaalihuollon palvelutehtävistä sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, päihdehuolto ja toimeentulotuki. Esimerkissä asiakkaan tilannetta ja sosiaalipalveluja tarkasteleva sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden palvelunjärjestäjä (yleensä sosiaalitoimistossa työskentelevä sosiaalityöntekijä), on kuvan tapauksessa katsonut asiakkaan kanssa yhdessä parhaaksi muodostaa toimeentulotuen palvelutehtävään kuuluvasta taloudellisen tuen palvelusta sekä päihdehuollon sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuuden yhteisen palvelukokonaisuuden. Tämän muodostamiseksi laaditaan palvelusuunnitelma yhdessä sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen, päihdehuollon, toimeentulotuen ja asiakkaan kesken. Syy toimeentulotuen yhdistämiseen palvelukokonaisuuteen palveluna selviää kuvasta 27.



Kuva 8. Asia on palvelutehtäväkohtainen. Palvelukokonaisuudet voivat ylittää palvelutehtävärajat.

Palvelukokonaisuuteen voi kuulua useita sosiaalipalveluja, joihin syntyvät asiakasasiakirjat liitetään palvelukokonaisuuteen syntykontekstin perusteella. Palvelukokonaisuus muodostuu dokumentoidun päätöksen seurauksena. Päätös voidaan kirjata esimerkiksi suunnitelmaan tai lastensuojeluilmoitukseen. Palvelukokonaisuuteen kuuluu vähintään yhteen asiaan ja yhteen palveluun kuuluvia asiakasasiakirjoja.

Palvelukokonaisuus voi liittyä useaan eri palvelunjärjestäjään tai palvelutehtävään. Kuvassa 9 on esimerkkikuvaus siitä, miten eri toimijoilla voi olla erilaisia yhteyksiä palvelukokonaisuuteen.

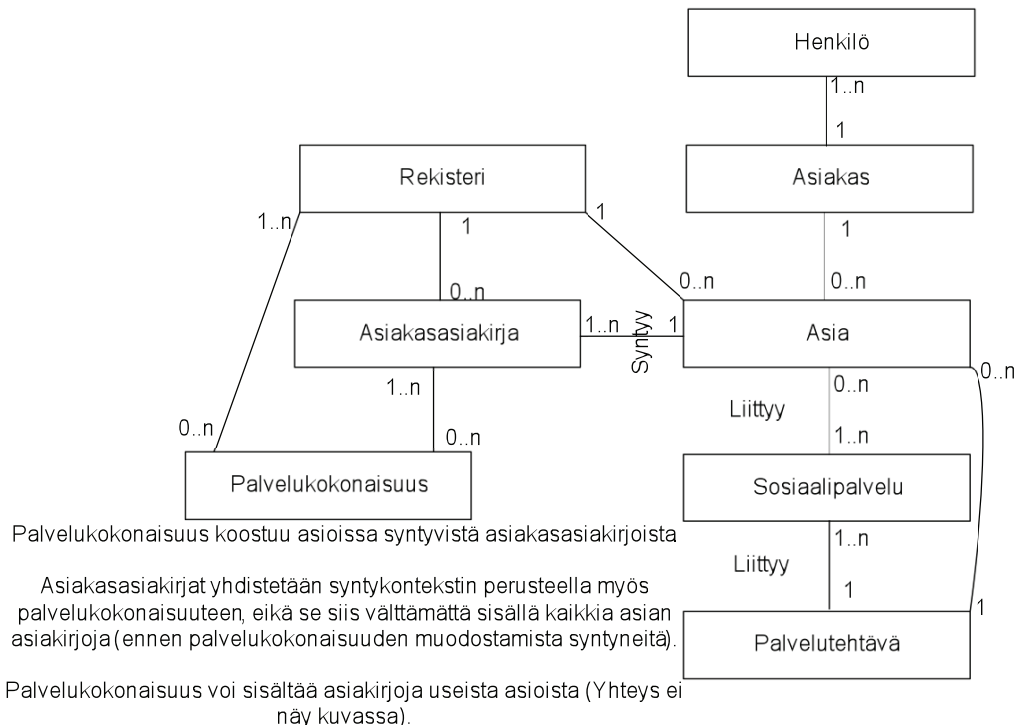


Kuva 9. Käsitteen palvelukokonaisuus yhteyksiä muihin käsitteisiin.

Kuvassa 10 on esitetty palvelukokonaisuus-käsitteen yhteys asiakasasiakirjojen metatietoihin. Vaikka palvelukokonaisuus koostuu sosiaalipalveluissa syntyvistä asiakasasiakirjoista, niin kuvassa ei ole yhdistetty asiaa ja palvelukokonaisuutta, eikä sosiaalipalvelua ja palvelukokonaisuutta toisiinsa. Palvelukokonaisuus hallittuna syntykontekstin kautta ei välttämättä sisällä kaikkia asiaan tai palveluun kuuluvia asiakirjoja, vain pelkästään ne asiakasasiakirjat, jotka ovat syntyneet tai jotka on laadittu palvelukokonaisuuden muodostamisen jälkeen.

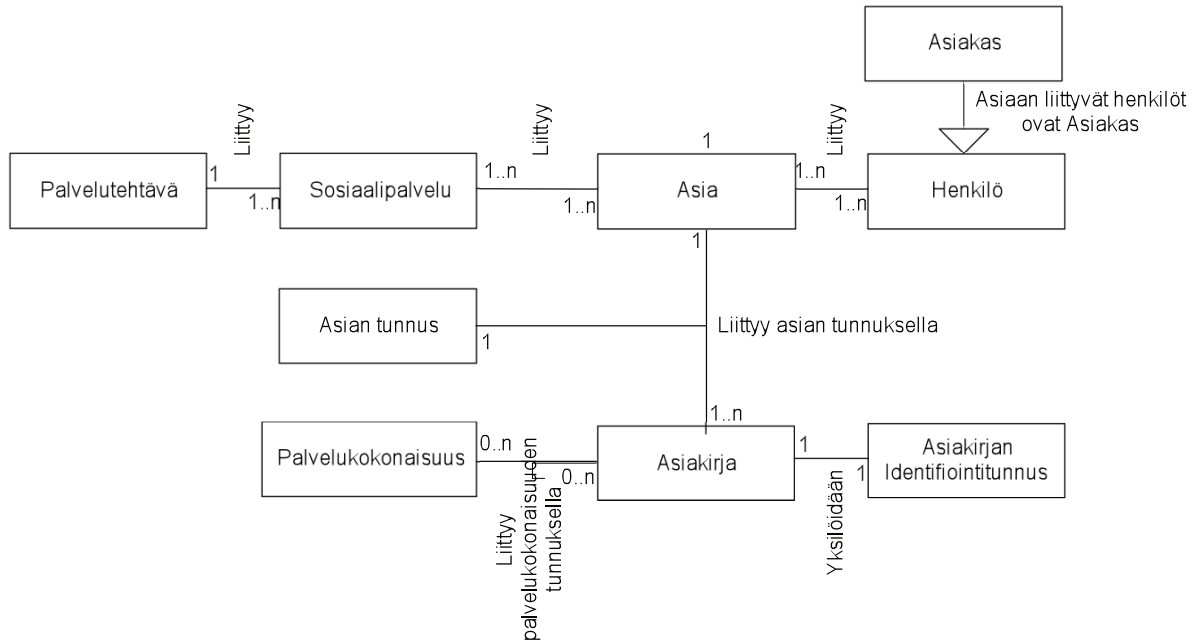
Palvelukokonaisuus voi sisältää useisiin asioihin kuuluvia asiakasasiakirjoja. Nämä asiat voivat kuulua useisiin eri rekistereihin ja siksi palvelukokonaisuus voi sisältää asiakirjoja useista eri rekistereistä. Asiakasasiakirjan ei ole pakollista kuulua mihinkään palvelukokonaisuuteen, mutta metatiedoilla on mahdollista yhdistää asiakasasiakirja tarvittaessa useampaankin palvelukokonaisuuteen. Esimerkiksi tilanteen (Kuva 7) tapauksen päihdehuollon asioihin kuuluvissa asioissa syntyvät asiakirjat.

Palvelukokonaisuutta hallinnoidaan asiakasasiakirjojen metatiedoilla



Kuva 10. Palvelukokonaisuuden yhteyks rekistereihin ja asioissa syntyviin asiakasasiakirjoihin.

Asian tunnus on asiakirjassa pakollinen metatieto, joka kuvaa asiakirjan syntykontekstin. Vastaavasti palvelukokonaisuus asiakirjan metatietona kuvaa palvelukokonaisuuden tai palvelukokonaisuudet, joiden kontekstissa asiakirja on syntynyt (kuva 11). Asiakirjan metatietojen kannalta ja näiden syntykontekstien kannalta asialla ja palvelukokonaisuudella ei ole suoraa yhteyttä toisiinsa.



Kuva 11. Palvelukokonaisuuden yhteys asiaan asiakirjan metatietojen kautta.

3 Asianhallinnan vaatimukset

Asianhallinnan tietotekninen toteuttaminen vaatii yhteisten sääntöjen ja tulkintojen muodostamista siitä, miten asia muodostuu, miten asian voimassaolo määräytyy ja millaisia tietojenkäsittelytehtäviä asian elinkaareen kuuluu. Asianhallinnan tietoteknisessä hallinnassa on pyrittävä siihen, ettei sen toteuttaminen hankaloita työskentelyä, vaan tukee ja jäsentää asiakastietoa tietyn hallittavan asian ja asiakastiedon ympärille. Luvussa kuvataan sosiaalihuollon tietojärjestelmissä tarvittavan asianhallinnan toiminnalliset vaatimukset. Vaatimusten lisäksi kuvataan asianhallinnan käyttökohteet ja rajaukset.

3.1 Asianhallinnan käyttökohteet ja rajaukset

Asia-käsite on olennainen osa asiakastietojen jäsentämistä ja hallintaa. Asia-käsitteen avulla ryhmitellään yksittäisen asiakkaan toisiinsa liittyviä asiakastietoja siten, että tiedoista muodostuu tiettyyn työn kohteeseen liittyviä kokonaisuuksia. Yksittäinen asia määrittelee sosiaalipalveluissa syntyvien asiakasasiakirjojen *syntykontekstin*, eli mihin työn kohteeseen liittyen asiakastietoa dokumentoidaan. Kaikki sosiaalihuollon asiakasasiakirjat liitetään asian tunnuksen avulla yhteen asiaan.

Tässä määrittelyssä kuvattavalla asianhallinnalla pyritään tukemaan seuraavia toiminnallisuuksia:

- asiakirjakokonaisuuksien ja asiakirjakokonaisuuksia kuvaavien tietojen hakeminen (esimerkiksi KanSa-palvelusta)
- suostumusten ja kieltojen kohdentaminen tietojen luovuttamisessa
- säilytysaikojen määrittely siten, että samaan asiaan liittyvät asiakastiedot voidaan hävittää samanaikaisesti (vrt. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2010)
- ammattilaisen käsittelemän asian perusteella henkilötietojen käsittelyperusteen todentaminen (asiayhteyden todentaminen)
- sähköinen asiointi (esim. asiointitili, asiointipalvelut), esimerkiksi asiakkaan asioiden etenemisen seuranta
- asianhallinnan toteuttaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: esimerkiksi asiakkaan asiankäsittelyprosessien toteuttaminen tai automatisointi.
- asian käyttäminen pääsynvalvontaa rajoittavana tekijänä (Suhonen ym. 2011a)

Asian tunnusteen avulla ryhmitellään asian käsittelyssä syntyneet asiakastiedot (asiakasasiakirjat) yhtenäisiksi kokonaisuuksiksi sekä aktiivikäyttöä (asiankäsittelyä) että myöhempää passiivikäyttöä (arkistointi ja syntyneiden tietojen hyödyntäminen muissa asioissa) varten. Arkistoinnin kannalta tärkeää on ollut huomioida myös asiankäsittelyssä muodostuvien asiakirjojen yhtenäisen hävittäminen.

Asianhallinta liittyy osaltaan myös asiayhteyden hallintaan (asiakastietojen käyttökonteksti), jota on käsitelty määrittelyssä *Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet* (Miettinen ym. 2013a) sekä *Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* (Miettinen ym. 2013b).

Asianhallinnan kokonaisuus käsittelee muun muassa käsiteltävää tietoa, tiedon käsittelyyn liittyviä toimintaprosesseja sekä näihin liittyviä tietojärjestelmiä ja tietojärjestelmäpalveluja. Asianhallintaan vaikuttavat myös monet muut KanSa:n kehittämiseen liittyvä määrittely, joita ovat ainakin

- asiakastietomalli ja sen kehittäminen
- sosiaalihuollon toimintaprosessit
- sosiaalipalvelujen luokitus
- käytöhallinnan määrittelyt, kuten käyttövaltuuksien hallinta ja seuranta
- asiayhteyden todentaminen
- tiedonluovutusten hallinta
- tietojärjestelmäpalvelujen määrittelyt
- arkistomäärittelyt.

Edellä mainittuihin kehittämiskokonaisuuksiin liittyvä määrittelytyö on huomioitu ja tehdyt määrittelyt ovat toimivat osaltaan tässä määrittelyssä tehtävän asian määrittämisen keskeisinä lähtökohtina. Asian keskeinen tietosisältö on tarpeen asiankäsittelyn toteuttamisessa ja asiaan liittyvien keskeisten tietojen välittämässä niiden tarvitsijoille. Vastaavaa määrittelyä tarvitaan myös palvelukokonaisuuksien osalta. Pohjana tietojärjestelmien toteuttamiselle toimivat asianhallintaan liittyvät toiminnallisuudet ja tietojenkäsittelytehtävät, joita käsitellään tässä määrittelyssä.

3.2 Asianhallinnan toiminnalliset vaatimukset

Tässä luvussa on kuvattu asianhallintaan kohdistuvat vaatimukset yksityiskohtaisesti. Jokainen yksittäinen vaatimus on kuvattu erilliseen taulukkoon. Taulukossa 1 on esitetty luvuissa 3.2 – 3.3 käytettyjen vaatimustaulukoiden rakenne. Jokainen vaatimus on nimetty erikseen ja lisäksi sitä on tarkennettu tarvittaessa kuvauksella. Lisäksi jokainen vaatimus on yksilöity yhdistelmällä V (vaatimus) ja yksilöllisellä vaatimuksen numerolla, jotta vaatimukseen voidaan viitata esimerkiksi jostain toisesta vaatimuksesta. Lisäksi jokaisesta vaatimuksesta kuvataan sen prioriteetti eli tärkeys, jonka määrittää sen merkittävyys KanSa-toteutuksen näkökulmasta. Lisäksi vaatimukseen on tarvittaessa liitetty lisätieto-kenttä, jossa esimerkiksi viitataan vaatimuksen alkuperäiseen lähteeseen.

Taulukko 1. Vaatimustaulukon rakenne.

Tunniste: Numeerinen tunniste, jolla vaatimukseen voidaan viitata yksiselitteisesti. Muotoa V#..	Nimi: Yksilöllinen, selkeä vaatimusta kuvaava nimi
Kuvaus	Sanallinen kuvaus vaatimuksesta.
Prioriteetti	Tärkeys / prioriteetti järjestelmälle, joka liittyy kansalliseen asiakastietovarantoon, Vaatimuksen huomioon tärkeys ilmoitetaan kolmitasoisella luokittelulla: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kriittinen, vaatimuksen toteuttaminen on välttämätöntä asianhallinnan toiminnan ja käytön kannalta. 2. Tärkeä, vaatimuksen toteuttaminen lisää palvelun käyttökelpoisuutta ja parantaa ratkaisujen toteutettavuutta. 3. Hyödyllinen, vaatimuksen toteuttaminen parantaa palvelun käytettävyyttä tai tarjoaa kehittyneitä lisäpalveluita.
Lisätiedot	Esim. tarkennus tai viittaus dokumenttiin/standardiin (ISO/IEC 9126)

3.2.1 Asiakastiedon muodostamiseen liittyvät vaatimukset

Luvussa kuvataan vaatimukset, jotka tulee toteuttaa asiakastietojen muodostamisen mahdollistamiseksi asianhallinnan yhteydessä.

V1	Nimi: Asiaa käsittelevällä ammattihenkilöllä on oltava voimassa-oleva asiayhteys
Kuvaus	Asiaa käsittelevällä ammattihenkilöllä on oltava voimassaoleva asiayhteys
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Miettinen ym. 2013b)

V2	Nimi: Asiakastietoa ei voi muodostaa järjestelmään ilman aktiivista asiaa.
Kuvaus	Ilman aktiivista asiaa henkilö-/asiakastietoa ei voi muodostaa järjestelmään.
Prioriteetti	2
Lisätiedot	(Miettinen ym. 2013b)
V3	Nimi: Asiakirjan on kuuluttava asiaan
Kuvaus	Arkistoitavan asiakirjan on kuuluttava asiaan ennen arkistointia (sisältää asian tunnuksen). Kaikki kansalliseen asiakastietovarantoon lähetettävät sosiaalihuollon asiakirjat on liitettävä johonkin asiaan.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	
V4	Nimi: Asiakirjat ryhmitellään asian tunnuksen avulla
Kuvaus	Asiakasasiakirjat ryhmitellään käyttöä ja arkistohallintaa varten yhtenäisiksi kokonaisuuksiksi asian tunnuksien avulla.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Paakkanen ym. 2012)
V5	Nimi: Asiakirja voi kuulua vain yhteen asiaan
Kuvaus	Asiakasasiakirja ei voi kuulua kuin yhteen asiaan: siihen asiaan, jossa se on laadittu.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Paakkanen ym. 2012)
V6	Nimi: Asiakasasiakirjoilla on oltava asian tunnus
Kuvaus	Asiakasasiakirjoilla on oltava asian tunnus: Samaan asiaan kuuluvat asiakasasiakirjat merkitään samalla yksilöivällä asian tunnuksella.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Paakkanen ym. 2012)
V7	Nimi: Päätettyyn asiaan ei voi lisätä asiakasasiakirjoja.
Kuvaus	Päätettyyn eli suljettuun ja lopetettuun asiaan ei voi lisätä asiakasasiakirjoja. Asiaan laadituista asiakasasiakirjoista voi kuitenkin tehdä uusia versioita.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	
V8	Nimi: Asiakkaalla voi olla palvelunantajalla useita yhtäaikaista asioita.
Kuvaus	Asiakkaalla voi olla palvelunantajalla useita yhtäaikaista asioita. Ellei asiaa, johon asiakirja kuuluu voida automaattisesti päätellä, on se voitava valita tai muodostaa ennen arkistointia.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V9	Nimi: Asian hallinnointiin liittyvien tietojen muodostaminen ja välittäminen on automatisoitava.
Kuvaus	Asian hallinnointiin liittyvien tietojen muodostaminen ja välittäminen on automatisoitava ja tehtävä käyttäjän kannalta näkymättömissä aina kun mahdollista. Käyttäjä tekee vain operatiivisen toiminnan kannalta tarvittavat kirjaukset järjestelmään, ja tarvittavat meta- ja linkitystiedot syntyvät taustalla, palvelujen välisenä keskusteluna tai tiedon tuottavan järjestelmän "oletussäännösten" perusteella aina kun mahdollista.
Prioriteetti	3
Lisätiedot	
V10	Nimi: Asiakirjan uudet versiot on liitettävä samaan asiaan kuin aiemmat versiot.
Kuvaus	Mikäli asiakirjasta tuotetaan uusia versioita, tulee asiakirjan uudet versiot liittää samaan asiaan kuin aiemmat versiot.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Paakkanen ym. 2012), (Suhonen ym. 2009)
V11	Nimi: Palvelukokonaisuuden tunnus ryhmittelee asiakirjat
Kuvaus	Palvelukokonaisuuteen kuuluvat asiakasasiakirjat merkitään palvelukokonaisuuden tunnuksen (asiakirjan metatieto) avulla kuuluvaksi palvelukokonaisuuteen.
Prioriteetti	2
Lisätiedot	(Paakkanen ym. 2012)
V12	Nimi: Palvelukokonaisuudessa syntyvät asiakirjat tulee merkitä kuuluviksi samaan palvelukokonaisuuteen
Kuvaus	Asiakirjat, jotka syntyvät palvelukokonaisuuteen kuuluvissa asioissa palvelukokonaisuuden muodostamisen jälkeen, on merkittävä palvelukokonaisuuteen kuuluviksi metatiedolla.
Prioriteetti	2
Lisätiedot	
V13	Nimi: Asiakirja voi kuulua useaan palvelukokonaisuuteen.
Kuvaus	Asiakirja voivat kuulua useaan palvelukokonaisuuteen. Tieto ilmoitetaan asiakirjan metatiedoissa toistuvalla ”palvelukokonaisuuden tunnus” -kentällä.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Paakkanen ym. 2012)

3.2.2 Asioiden ja asiakastiedon käsittelyyn liittyvät vaatimukset

Tässä luvussa kuvataan vaatimuksia, jotka kohdistuvat asioiden ja asiakastietojen käsittelyyn. Käytetty kuvaustapa on kuvattu luvussa 3.2.

V14	Nimi: Käyttöoikeudet on tarkistettava tietoja haettaessa
Kuvaus	Käyttäjän asiayhteys ja käyttöoikeudet on tarkistettava asiakastietoja haettaessa.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Suhonen ym. 2011a)

V15	Nimi: Asiakastietoja on voitava kirjata olemassa olevaan asiaan
Kuvaus	Asiakastietoja kirjattaessa järjestelmän on voitava tarkistaa, onko asiakkaalla aiempaa aktiivista asiaa, johon asiakastiedot mahdollisesti kuuluvat.
Prioriteetti	3
Lisätiedot	

V16	Nimi: Asian tunnusta on voitava käyttää hakuparametrina
Kuvaus	Asian tiedot (asiaan kuuluvat asiakasasiakirjat, asia-asiakirja) on voitava selvittää asian tunnuksen perusteella. Yksilöidyn asian perusteella on voitava hakea kansallisesta asiakastietovarannosta siihen liittyvät asiakasasiakirjat. Asiakkaan asioita on voitava valita ja tarvittaessa kysellä eri hakukriteerien perusteella, joita ovat muun muassa asiakas ja ajankohta (mukaan lukien käynnissä olevat sekä päättyneet asiat, voimassa olevat päätökset jne.). Palvelunantajan tietojärjestelmän on kyettävä listaamaan asiakkaan asiat, jos käyttäjän on tarpeen muuttaa asian tietoja tai valita asia, johon asiakastieto kuuluu.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Suhonen ym. 2009), (Paakkanen ym. 2012)

V17	Nimi: Asian avulla on voitava muodostaa kokonaisuuksia tahdonilmauksia varten
Kuvaus	Suostumusten ja kieltojen hallintaa varten on asian avulla voitava muodostaa asiakkaan kannalta ymmärrettäviä ja eheitä kokonaisuuksia asiakkaaseen liittyvistä asiakirjoista.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V18	Nimi: Suostumuksia ja kieltoja on voitava kohdistaa asiaan
Kuvaus	Asiakkaan on voitava kohdistaa suostumus tai kiello asiaan tai palvelukokonaisuuden tietojen luovuttamiseen eri rekisterinpitäjien välillä asian ja palvelukokonaisuuden avulla. Asiakkaan suostumus tai kiello on voitava kohdistaa yhteen tai useampaan asiaan. Asiakkaan suostumus on voitava kohdistaa yhteen (tai useampaan) palvelukokonaisuuteen.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Miettinen ym. 2011)

V19	Nimi: Asiakastietokokonaisuuksia on voitava luovuttaa kokonaisina asioina
Kuvaus	Asiaan liittyvät asiakasasiakirjat voidaan luovuttaa luovutustoiminnallisuuden kautta toisille palvelunantajille, joko yksittäisinä asiakasasiakirjoina tai tarvittaessa kokonaisina asioina.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V20	Nimi: Asiaa voi käsitellä useampi ammattihenkilö
Kuvaus	Asian elinkaaren aikana asiaa voi asiayhteyden kautta käsitellä useampi ammattihenkilö. Käyttäjillä on omat asiayhteytensä asiaan.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Miettinen ym. 2013b)

3.2.3 Asioiden muodostamiseen liittyvät vaatimukset

Tässä luvussa kuvataan vaatimuksia, jotka kohdistuvat asioiden muodostamiseen. Vaatimusten kuvaustapa esitetään luvussa 3.2.

V21	Nimi: Asia tulee pystyä muodostamaan
Kuvaus	Uusia asiakastietoja kirjattaessa on asian muodostuttava järjestelmässä elleivät asiakastiedot kuulu aiempaan asiaan. Mikäli järjestelmä ei voi päätellä käsiteltävää asiaa, on se kysyttävä käyttäjältä. Palvelunantaja päättää asioiden muodostumisesta.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	V22

V22	Nimi: Asialla on oltava tunnus
Kuvaus	Uusia asioita muodostettaessa on niille annettava asian tunnus. Tunnus on OID-muotoinen.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V23	Nimi: Hallintoasiat ovat omia palveluasioista erillisiä asioita.
Kuvaus	Hallintoasiat ovat omia palveluasioista erillisiä asioita ja saavat kumpikin omat asian tunnuksensa.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(Hallintolaki 434/2003)

V24	Nimi: Asia on palvelunantajakohtainen
Kuvaus	Asia on palvelunantajakohtainen. Yksi asia liittyy aina yhteen palvelunantajaan.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	(ks. asia –käsitteen määritelmä)

V25	Nimi: Asian rajaaminen
Kuvaus	Palvelunantajan päätettävissä on, millaisiin kokonaisuuksiin asiat rajataan ja minkä periaatteiden mukaan ne muodostuvat.
Prioriteetti	2
Lisätiedot	

V26	Nimi: Asian tunnuksen antaminen
Kuvaus	Palvelunantaja antaa asialle tunnuksen. Palvelunjärjestäjä voi osoittaa/antaa asian tunnuksen palveluntuottajalle, jota sen on käytettävä. Palvelunjärjestäjän päätettävissä on, muodostuuko palveluntuottajalla oma asia ja asian tunnus vai käyttääkö palveluntuottaja samaa asian tunnusta kuin palvelunjärjestäjän aikaisemmassa asiassa.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Asian tunnuksen välittämiseen on useita teknisiä vaihtoehtoja. Tunnus voidaan välittää esimerkiksi palveluväylän avulla, pyyntö- tai vastaussanomissa tai kontekstinhallinnan avulla. (Mykkänen ym. 2010)

3.2.4 Asiakastiedon ja asian säilytyksen vaatimukset

Tässä luvussa kuvataan vaatimuksia, jotka liittyvät asiakastietojen ja asioiden säilytykseen. Käytetty vaatimusten kuvaustapa on esitelty luvussa 3.2.

V27	Nimi: Asian säilytysaika määräytyy asiakirjojen perusteella
Kuvaus	Asiassa laadittavat asiakasasiakirjat ohjaavat säilytysaikojen (esimerkiksi säilytysaikaluokka, jatkettu säilytys) hallintaa.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Asia säilytetään pisimmän säilytysajan omaavan asiakirjan mukaisesti. (Suhonen ym. 2009, Paakkanen ym. 2012)

V28	Nimi: Asiaan liittyvillä asiakirjoilla on oltava sama hävitysaika
Kuvaus	Asia säilyy järjestelmässä tietyn arkistointiajan, jonka jälkeen siihen kuuluvat tiedot hävitetään. Samaan asiaan kuuluvia asiakirjoja ei hävitetä eri aikaan.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Hävittämisen yhteydessä on huomioitava mahdollinen pysyvässäilytys. ”Samassa sosiaalipalvelussa ja palveluprosessissa syntyneet ja käsiteltävät asiakastiedot säilytetään yhdessä ja hävitetään samanaikaisesti niiden säilytysajan päätyttyä.” (Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2010)

3.2.5 Palvelukokonaisuuden muodostamiseen liittyvät vaatimukset

Tässä luvussa kuvataan palvelukokonaisuuksien muodostamisessa ja käsittelyssä tarvittavia vaatimuksia. Käytetty vaatimusten kuvaustapa on esitelty luvussa 3.2.

V29	Nimi: Palvelukokonaisuuteen voi kuulua useita asioita ja sosiaalipalveluja.
Kuvaus	Palvelukokonaisuuteen voi kuulua useita asioita ja sosiaalipalveluja.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V30	Nimi: Palvelukokonaisuuksia tulee pystyä muodostamaan
Kuvaus	Palvelukokonaisuus muodostetaan dokumentoidun päätöksen yhteydessä esim. ilmoituksen käsittelyosaa tai asiakkaan suunnitelmaa laadittaessa.
Prioriteetti	2
Lisätiedot	

V31	Nimi: Palvelukokonaisuus liitetään suunnitelmaan
Kuvaus	Palvelukokonaisuus voidaan liittää suunnitelmaan, jossa kuvataan asiakkaalle suunniteltavia sosiaalipalveluja.
Prioriteetti	3
Lisätiedot	

4 Asian ja palvelukokonaisuuden elinkaari

Sosiaalihuollossa käsiteltävät asiat ovat usein monimutkaisia, ja yksittäisen asian käsittelyyn saattaa osallistua useita ammattilaisia eri sosiaalipalveluista ja palveluprosesseista. Sosiaalihuollossa käsiteltävän asian tiedot siis syntyvät yhdessä tai useammassa sosiaalihuollon prosessissa. Sosiaalihuollon asia muodostuu (eli ”asia alkaa”), kun järjestelmään kirjataan ensimmäistä kertaa henkilön henkilöllisyyttä kuvaavia tietoja tai asiakastietoja. Tietojärjestelmäpalveluiden näkökulmasta asia aktualisoituu vasta silloin, kun siitä tehdään merkintöjä tietojärjestelmään.

Asia on palvelunantajakohtainen. Palvelunantaja voi olla samanaikaisesti sekä palvelunjärjestäjä että palveluntuottaja. Jos järjestäjä ja tuottaja ovat sama, voidaan samaa asian tunnusta hyödyntää kaikissa sen palvelunantajan palveluissa. Jos palveluntuottaja ja -järjestäjä ovat eri organisaatioita, on palvelunjärjestäjän päätettävissä kuuluvatko palveluntuottajan muodostamat asiakirjat samaan asiaan vai saako palveluntuottaja oman asian tunnuksensa. Esimerkiksi ostopalveluissa palvelunjärjestäjä (kunta x) voi antaa käyttämänsä asiantunnuksen palveluntuottajalle (yritys y), joka tuottaa asiakkaalle tämän saaman palvelun.

4.1 Asian elinkaari

Asiakirjahallinnon keskeinen tehtävä on hallita organisaatiossa käsiteltäviä asioita koko niiden elinkaaren ajan. Tämä tarkoittaa, että asia tulisi olla löydettävissä ja hallittavissa aina sen syntymisestä asti siihen saakka, kun asiaa koskevat tiedot hävitetään. Arkistolaitos on antanut Sähke2-määräyksen, joka ohjaa sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittelyä, hallintaa ja säilyttämistä. Sähke-määrittelyissä hallintoasian elinkaarta ja toimenpiteitä on jaoteltu seuraavasti (Arkistolaitos 2008):

- Asian avaus
- Avaustoimenpiteen kirjaaminen
- Välitoimenpiteen kirjaaminen
- Asian päättäminen
- Oikaisu
- Muutoksenhaku
- Muutoksenhaun välitoimenpiteiden kirjaaminen
- Muutoksenhausta saapunut ratkaisu.

Asia ja siihen kuuluvat tiedot muodostuvat asiakkaan tietojen käsittelyn yhteydessä. Asiaa käsittelevällä ammattihenkilöllä on oltava voimassaoleva asiayhteys eli syy käsitellä kyseisen asiakkaan asiakastietoja (ks. Miettinen ym. 2013b).

Asia muodostuu ensimmäisten asiakastietojen kirjaamisen yhteydessä, jonka jälkeen asia on ns. aktiivivaiheessa: asiaa käsitellään ja siihen liittyen muodostuu uusia asiakastietoja järjestelmään. Asian muodostumiseen liittyviä sääntöjä esitetään luvussa 4.1.1.

Asia on aktiivivaiheessa, kunnes asia päättyy. Asian päättymisen jälkeen asia on passiivivaiheessa ja toisia asioita käsittelevät ammattihenkilöt voivat käyttöoikeuksiensa rajoissa käyttää siihen kuuluvia asiakastietoja. Lopulta asian arkistointiajan tullen täyteen, asiaan liittyvät asiakastiedot hävitetään kansallisesta asiakastietovarannosta. Asialla on siis varsinaisesti kaksi tilaa: aktiivivaihe ja passiivivaihe. Aktiivivaiheen päättyessä ja passiivivaiheen alkaessa asian käsittely päättyy. Passiivivaiheen päättyessä asian tiedot hävitetään järjestelmästä (kansallisesta asiakastietovarannosta) tai siirretään pysyväissäilytykseen.

Asian tila vaikuttaa siihen liittyvien asiakastietojen käsittelyyn seuraavasti:

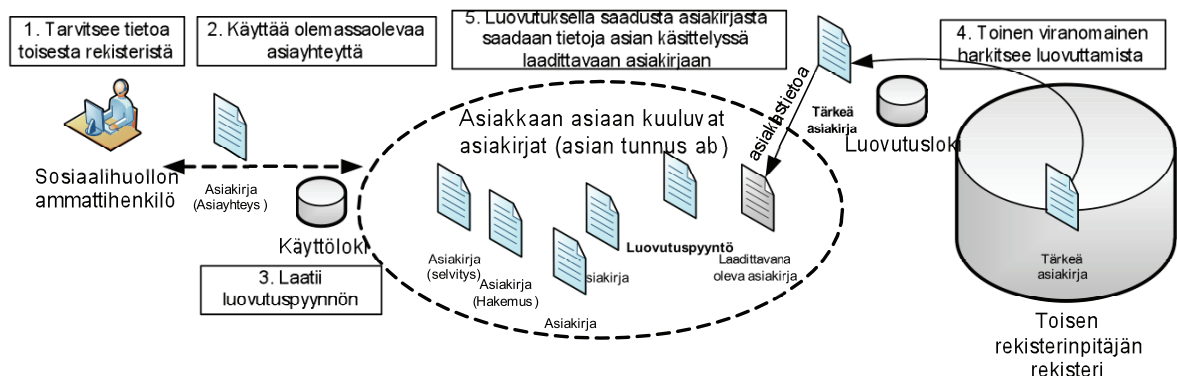
- Asian ollessa aktiivivaiheessa, asiaan liittyen voidaan laatia uusia asiakastietoja (asiakasasiakirjoja). Nämä asiakastiedot (asiakasasiakirjat) saavat kyseisen asian yksilöivän asian tunnuksen.
- Asian ollessa passiivivaiheessa, asiaan liittyen ei voida enää laatia uusia asiakastietoja (asiakasasiakirjoja). Asian tiedot ovat silti käytettävissä, mikäli ammattihenkilöllä on riittävät käyttöoikeudet ja perustelut (asiayhteys).

Asian tiedot ovat rekisterissä ammattihenkilöiden käytettävissä kaikissa asian elinkaaren vaiheissa. Myös asiakas voi kaikissa asian elinkaaren vaiheissa laatia tahdonilmauksia asioihin liittyen. Luovutusten hallintaa kuvataan tarkemmin *Tiedonluovutusten hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* määrätyksessä (Miettinen ym. 2011).

Joskus asiakkaan asian käsittelyssä tarvittavat asiakas- tai henkilötiedot löytyvät toisista rekistereistä, jolloin niiden saanti asiakkaan asian käsittelyyn edellyttää tiedon luovutusta toisesta rekisteristä. Kuvan 12 tilanteessa ammattihenkilö tarvitsee tietojen luovutusta asiakkaan asian käsittelyssä. Asian käsittelyn yhteydessä ammattihenkilö on havainnut, etteivät hänen tarvitsemansa tiedot ole saatavilla palvelunantajan omasta rekisteristä. Aiemmin muodostetun asiayhteyden avulla ammattihenkilö laatii tiedonluovutuspyynnön (arkiston hakupalvelupyyntö, ks. Suhonen ym. 2009). Tarvittaessa tiedonluovutuspyynnön yhteydessä asiayhteydestä muodostetaan asiayhteysasiakirja, joka perustelee ja varmistaa pyynnön lähettäjän asiayhteyden. Tieto pyytäjän asiayhteydestä on luovuttajan saatavilla luovutuspyynnöstä löytyvällä asiakirjaviittauksella kansallisen asiakastietovarannon kautta. Vastaavaa tapaa noudatetaan, mikäli tietoa haetaan suoraan sen tuottaneelta organisaatiolta ilman luovutusta kansallisen asiakastietovarannon kautta.

Luovutuspyyntöasiakirja ja asiayhteyden perusteella laadittu asiayhteysasiakirja lähetetään kansalliseen asiakastietovarantoon tai toiselle rekisterinpitäjälle riippuen rekisterin sijainnista. Luovutuspyynnön lähettämistä tulee jäädä merkintä lokeihin tai merkintä on tehtävä itse. Luovutuspyynnön saaja tarkistaa luovutuspyyntöasiakirjan ja tarvittaessa asiayhteysasiakirjan ja päättää luovutuksesta.

Mikäli pyydetty asiakirja luovutetaan, tehdään tällöin luovutuksesta merkintä luovutuslokiin ja luovutuksen saamisesta merkintä luovutuksen saajan lokeihin. Luovutuksella saatava asiakirja ei saa uutta asian tunnusta, mutta sen tietoja voidaan käyttää asian käsittelyn yhteydessä. Tuolloin saadut tiedot muuttuvat osaksi asian käsittelyssä laadittavia asiakastietoja. Asian käsittelyssä laadittavien asiakastietojen kirjaamisen yhteydessä on huomioitava tiedon lähde ja laatia asiakirjaviittauksia tietolähteenä käytettyihin asiakirjoihin (luovutukset ja muu rekisterien käyttö) (Paakkanen ym. 2011b). Tuolloin asian ja esimerkiksi asian taustalla olevien päätösten välille syntyy asiakirjaviittauksia, joiden perusteella voidaan seurata ja ymmärtää asiakkaan kokonaistilannetta. Mikäli asiakirjoja ei voida luovuttaa, luovutuksen pyytjä saa siitä vastauksen, joka voidaan liittää asiaan. Tätä kokonaisuutta on kuvattu kuvassa 12.



Kuva 12. Asian käsittelyn yhteydessä laadittu luovutuspyyntö saa asian tunnuksen, toisen rekisterinpitäjän rekisteristä luovutuksen kautta saadusta asiakirjasta saaduista asiakastiedoista tulee osa asiassa laaditun asiakirjan tietosisältöä.

4.1.1 Asian muodostuminen

Asia muodostuu viimeistään siinä vaiheessa, kun henkilötieto aletaan kirjata asiakastietojärjestelmään, ellei ole jo olemassa aiempaa asiaa, johon muodostuvat asiakastiedot kuuluisivat. Asiakkaan asian käsittely alkaa usein lähes samalla tavalla kuin asiayhteyden: asiakas tekee ajanvarauksen tai lähettää esimerkiksi hakemuksen, jolle annetaan asian tunnus, ammattihenkilön alkaessa käsitellä henkilön asiaa.

Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä (Miettinen ym. 2013b) kuvaa asiayhteyden muodostumista ja siihen liittyvän asian muodostumista seuraavasti: ”Asiayhteys on voitu muodostaa asiakkaan asian käsittelyn aloittamista tai tiedonluovutuspyyntöön vastaamista varten, jolloin asiayhteys ei välttämättä kuulu mihinkään palvelunantajan asiaan.” Asian kannalta tämä tarkoittaa seuraavaa:

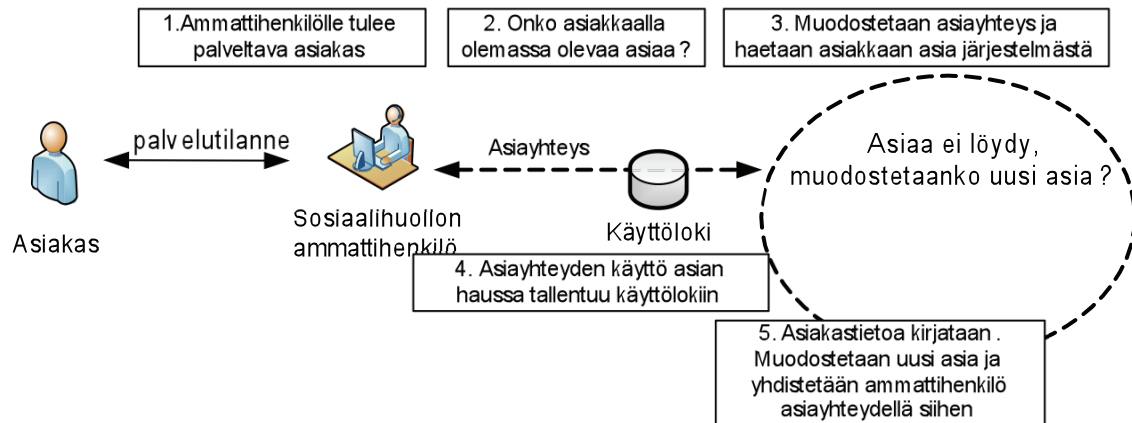
- Ennen asiakkaan asian käsittelyn aloittamista (henkilötietojen kirjaamista), asiayhteyden ei tarvitse liittyä asiaan.
- Tiedon luovuttamiseen liittyen luovutusta käsittelevän henkilön ei tarvitse muodostaa asiaa (tiedonluovutusasia), vaikka uusia tietoja kirjattaisiinkin järjestelmään esimerkiksi kielteisen vastauksen muodossa. Syy: Luovutuksen käsittelyssä muodostuvia tietoja ei tarvitse ryhmitellä erikseen yhtenäisiksi asioiksi, koska niihin ei voi kohdistaa esim. suostumuksia ja kielloja. Sosiaalihuollon järjestelmissä ammattihenkilön toteuttamaan luovutuksen käsittelyyn tarvitaan silti asiayhteys.
- Myöskään virka-apupyynnön yhteydessä laadittavista asiakirjoista ei muodosteta erillistä asiaa.

Asia muodostuu seuraavan periaatteen mukaisesti: Jos ei ole aiempaa asiaa, johon käsittelyyn otettava tai laadittava asiakasasiakirja liittyy, muodostetaan uusi asia. Esim. asiakkaalta saapuu hakemus, ja koska aiempaa asiaa ei ole, niin aloitetaan uusi asia. Uuden asian muodostuminen voi tapahtua esimerkiksi seuraavien sääntöjen mukaisesti:

- Hakemus- tai ilmoitusasiakirja saapuu palvelunantajalle, joka otetaan käsittelyyn uutena asiana. (palveluasiasia tai hallintoasia muodostuu)
- Asiakkaan tilannetta lähdetään (esim. asiakkaan pyynnöstä) selvittämään ja uutta asiakastietoa muodostetaan järjestelmään. (palveluasiasia tai hallintoasia muodostuu)
- Ammattihenkilö alkaa selvittää uutta henkilön tilannetta ja selvittämisen yhteydessä syntyy henkilötieto. (palveluasiasia tai hallintoasia muodostuu)
- Asiakkaalle on tehty palvelusuunnitelma, jonka pohjalta lähdetään laatimaan palvelupäätöstä. (hallintoasia muodostuu)
- Asiakkaalla on myönteinen päätös palvelun saamisesta, joka sisältää palvelunantajalle suunniteltuja tehtäviä. Päätöksen perusteella palvelunantaja alkaa käsitellä henkilön tietoja ja siinä muodostuu asiaan kuuluvaa asiakastietoa. (palveluasiasia muodostuu)
- Palvelunjärjestäjän laatima palvelusuunnitelma sisältää palveluntuottajalle suunniteltuja tehtäviä, jotka eivät vaadi hallinnollista päätöstä. Palvelusuunnitelman perusteella palveluntuottaja alkaa käsitellä henkilön tietoja ja siinä muodostuu asiaan kuuluvaa asiakastietoa. (palveluasiasia muodostuu)
- Asiakasta ja palvelunantajaa koskeva sopimus on voimassa, ja palvelunantaja alkaa käsittelemään siihen liittyviä henkilötietoja ja muodostaa uusia henkilötietoja järjestelmään. (palveluasiasia tai hallintoasia muodostuu)
- Palvelunantajalle on tullut tiettyyn palvelutehtävään ja asiakkaaseen liittyvä lausunto-, virka-apu- tai selvityspyyntö tai lähete toiselta palvelunantajalta, ja palvelunantaja alkaa käsitellä sitä muodostaen uutta henkilötietoja. (palveluasiasia tai hallintoasia muodostuu)
- Asiakas on tehnyt ajanvarauksen tai muun palveluvarauksen palvelunantajalle, jonka perusteella palvelunantaja kirjaa asiakastietoa uuteen asiakkaan asiaan liittyen. (palveluasiasia tai hallintoasia muodostuu)
- Palveluperuste muuttuu (palveluasiasia tai hallintoasia muodostuu).
- Palvelunantaja vaihtuu (palveluasiasia tai hallintoasia muodostuu).

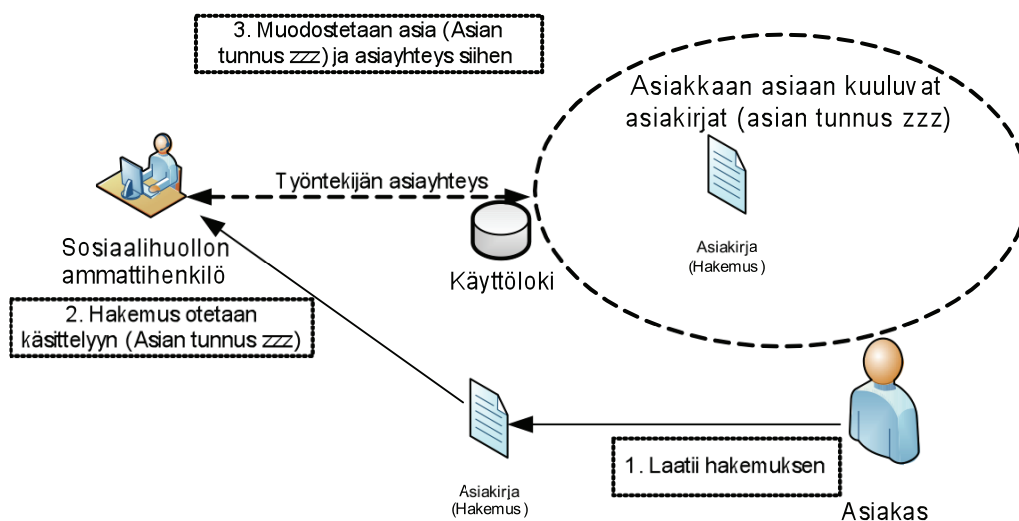
Tässä luvussa seuraavaksi kuvattuihin asian muodostumistilanteisiin liittyvää asiayhteyksien muodostamista ja käyttöä kuvataan tarkemmin *Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä* (Miettinen ym. 2013b).

Kuvassa 13 on esitetty uuden asiakkaan asian muodostuminen palvelutilanteessa. Aluksi järjestelmässä tarkistetaan, onko asiakkaalla käsiteltävään asiaan liittyvää olemassa olevaa aktiivista asiaa organisaatiossa. Tarkistaminen toteutetaan asiayhteyden kautta, ja toiminta kirjautuu käyttölokiin. Mikäli asiaa ei löydy ja uutta tietoa on kirjattava, muodostetaan järjestelmään uusi asia.



Kuva 13. Uuden asiakkaan asian muodostuminen palvelutilanteessa.

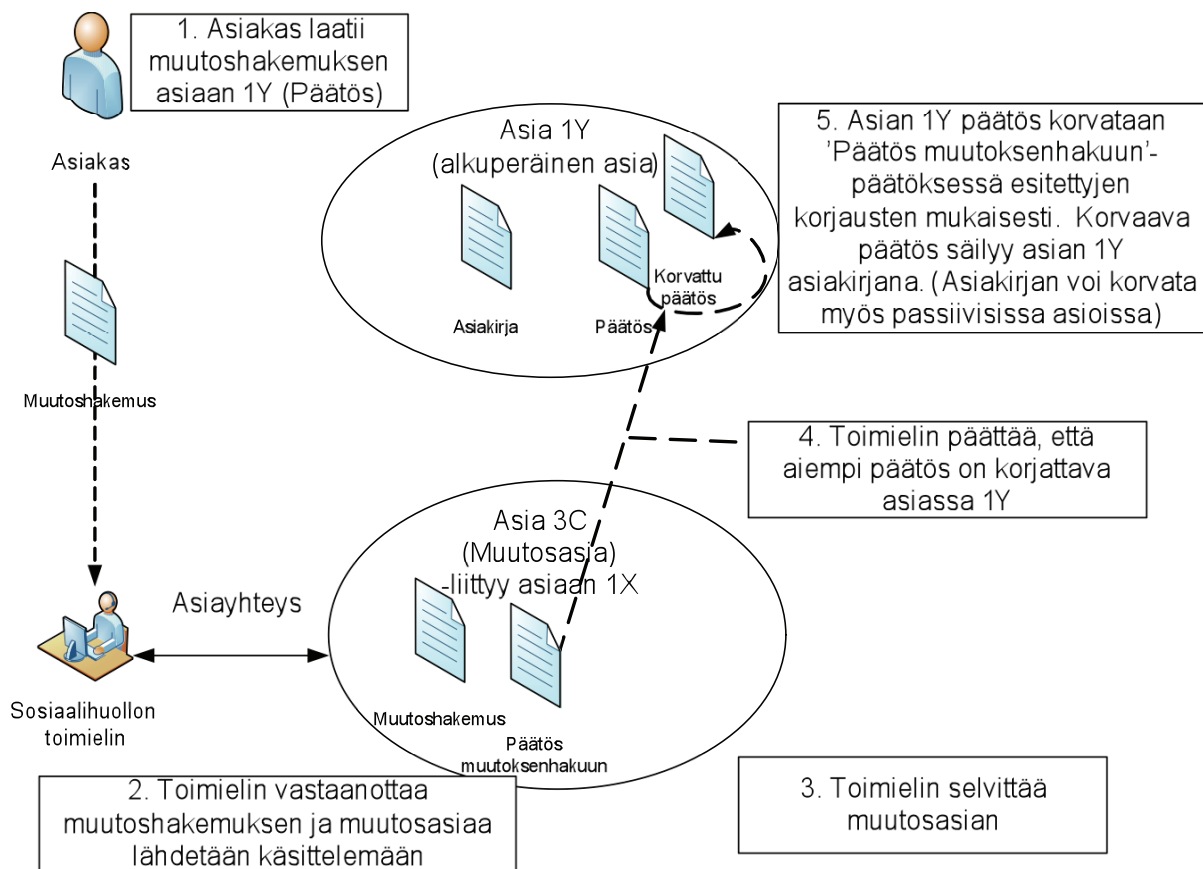
Asiakkaalta saapuva hakemus aloittaa yleensä uuden asian. Asia muodostetaan, kun hakemus saapuu ja se otetaan käsittelyyn, eikä palvelunantajalla ole aiempaa asiaa, johon hakemus kuuluu. Asiakkaan laatima asiakirja, tässä tapauksessa hakemus, saa metatiedokseen asian tunnuksen, kun se otetaan käsittelyyn (kuva 14). Huom. hakemus voi liittyä myös aiempaan asiaan tai se on voinut saapua väärälle palvelunantajalle, jolloin se joudutaan ohjaamaan eteenpäin.



Kuva 14. Uuden asian muodostaminen asiakkaalta saapuvan asiakasasiakirjan perusteella.

Vastaavasti kuin edellä käsitellyssä tapauksessa, myös muutoshaku muodostaa uuden hallintoasian (Kuva 15). Asiakas laatii muutoshakemuksen, joka vastaanotetaan ja otetaan käsittelyyn. Ammattihenkilön ottaessa muutoshakemuksen käsiteltäväksi muodostetaan järjestelmässä uusi hallintoasia. Lopulta muutosasian tultua käsitellyksi päätetään muutosasiassa muuttaa alkuperäisessä asiassa (asian tunnus kuvassa 1Y) tehtyä päätöstä. Alkuperäinen päätös säilytetään yhä edellisen asian yhteydessä. Tässä tulee huomioida, ettei kaikkia hallintoasioita välttämättä käsitellä kokonaan asiakastietojärjestelmän avulla. Osa hallinnollisissa prosesseissa tuotettavista tiedoista saatetaan muodostaa ja käsitellä esimerkiksi hallinnon asianhallintajärjestelmässä, mutta sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen osalta prosessit noudattavat edellä mainittuja periaatteita.

Asiakirjojen korvausten hallintaa kuvataan tarkemmin arkisto- ja metatietomäärittelyissä (ks. Suhonen ym. 2009, luku 5.4.1 ja Paakkanen ym. 2012, luvut 7.1 ja 7.2).



Kuva 15. Uusi asia muodostuu myös muutoshakemuksesta.

Hallintoasioiden ja palveluasioiden suhteet (miten hallintoasiat ja palveluasiat voivat liittyä toisiinsa järjestelmässä) voivat toteutua esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

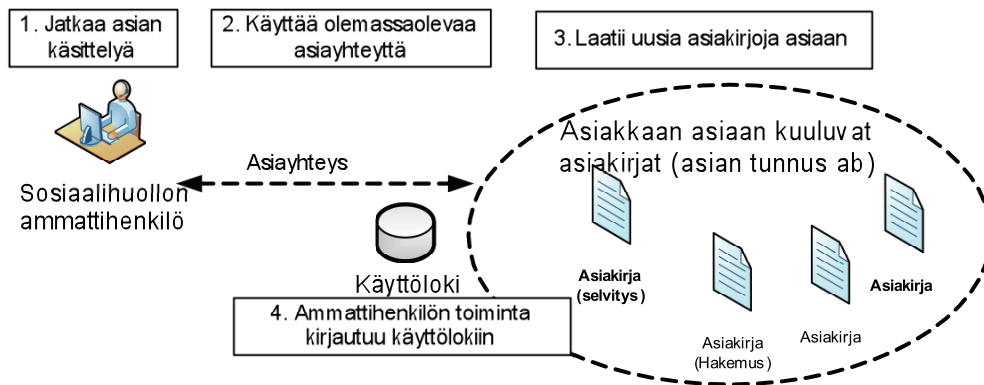
- Asiassa laaditussa asiakasasiakirjassa on viittaus toisessa asiassa laadittuun asiakirjaan.
 - Palvelusuunnitelmassa on viittaus päätökseen (päätöksiin), jonka perusteella palvelua (palveluja) annetaan
 - Korvatun päätöksen (vanha asia) metatiedoissa on viittaus uuteen korvaavaan päätökseen (uusi asia).
- Muodostetaan palvelukokonaisuus, joka yhdistää eri asioita.

- Huolehditaan muuten, että eri asioissa syntyvät asiakastiedot ovat käytettävissä (esim. pääsynvalvonta, jonka perusteella tietyssä tehtävässä toimiessa ammattihenkilö pääsee näkemään tietyt asiat järjestelmässä, tai saman palvelutehtävän sisällä olevat asiat ovat käytettävissä)

4.1.2 Asian aktiivivaihe

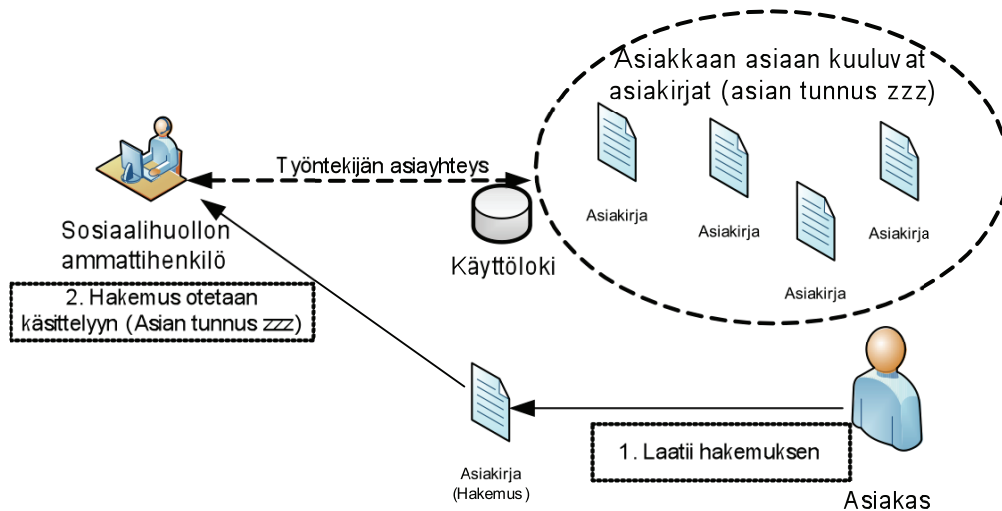
Asian aktiivivaiheella tarkoitetaan asian varsinaista käsittelyä. Tietojärjestelmään on aiemmin muodostettu asia, jonka käsittelyä jatketaan. Asian käsittelyn yhteydessä laaditaan uusia asiakirjoja. Kuva 16 esittää tilannetta, jossa asia on jo muodostettu, ja ammattihenkilö jatkaa sen käsittelyä. Kuva on *Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä* -määrityksestä (Miettinen ym. 2013b) ja se kuvaa selityksineen osuvasti myös asianhallintaa asian aktiivivaiheessa:

” Kuvan ... tilanteessa ammattihenkilö käyttää edelleen aiemmin muodostettua asiayhteyttä. Hän laatii selvi-tysasiakirjan asiakkaan olemassa olevaan asiaan. Tässäkin yhteydessä ammattihenkilö tarvitsee lisätietoja palvelunantajan omasta rekisteristä, ja käytöstä jää merkintä käyttölokiin. Asiayhteys ja asia sisältävät asiakkaan käsiteltävän asian tunnuksen ja asiaan laaditut uudet asiakasasiakirjat saavat saman asian tunnuksen. Käyttölokiin kirjautuu merkintä, josta käy ilmi että ammattihenkilö on tehnyt asiaan uuden asiakirjan ja katsellut sen yhteydessä tietoja omasta asiakasrekisteristä asiayhteyden kautta. ”



Kuva 16. Asian aktiivivaiheessa asiayhteyden kautta laaditut asiakirjan tallentuvat asian tunnuksella. Toiminta kirjautuu käyttölokiin (Miettinen ym. 2013b).

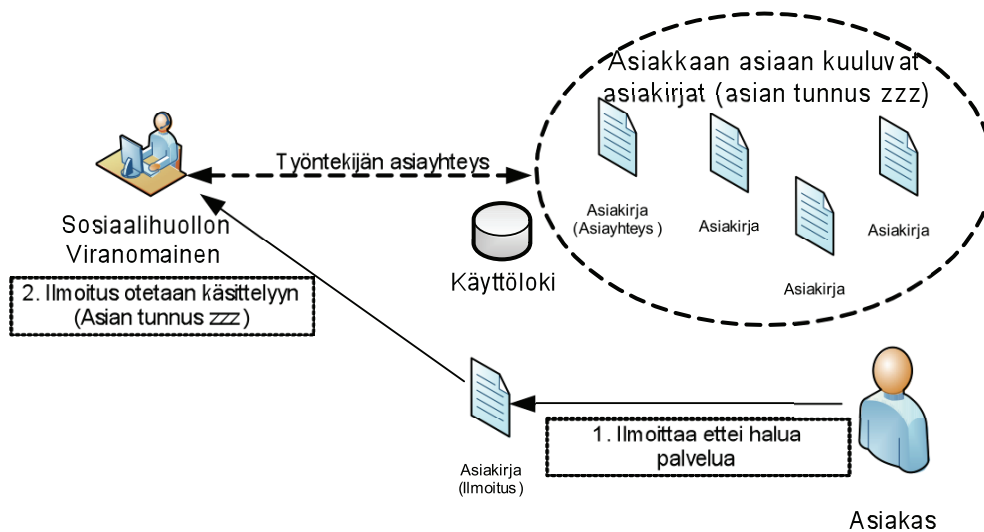
Kuvan 17 tilanteessa asiakas laatii hakemuksen aiempaan käsiteltävänä olevaan asiaan liittyen (aktiivinen asia, jonka asian tunnus kuvassa on zzz). Hakemus otetaan käsittelyyn ja se saa asian tunnuksen aktiivisen asian mukaisesti.



Kuva 17. Asiakkaan asiaan voi muodostua uutta henkilötietoa myös asiakkaalta saapuvan hakemuksen tai muun asiakirjan muodossa.

4.1.3 Asian päätyminen

Asian aktiivivaihe päättyy kun asia siirtyy passiivivaiheeseen. Päättymisen jälkeen asiaan ei voida enää laatia uusia asiakasasiakirjoja. Hallintoasiat päättyvät niiden ratkaisemisen jälkeen. Palveluasia voi päättyä esimerkiksi hallinnollisella päätöksellä, kun kaikki asiaan liittyvät palvelut loppuvat. Tässä luvussa käsitellään asian päättymiseen liittyviä tilanteita ja sääntöjä.



Kuva 18. Asian päätyminen asiakkaan ilmoituksen perusteella.

Asia voi päättyä esimerkiksi päätöksen perusteella: joko asiaan liittyvien palvelujen voimassaoloaika on alkuperäisessä päätöksessä määritelty määräaikaiseksi, tai palvelut päätetään lopettaa hallinnollisilla päätöksillä. Asia voi päättyä esimerkiksi seuraavankaltaisissa tilanteissa:

- Asiaan liittyvät palvelut on määritelty määräaikaisiksi, ja niiden määräajat umpeutuvat.
- Aikaraja asiaan tehdystä viimeisimmästä merkinnästä täyttyy.
- Asiakkaan kieltäytyminen palvelusta, joka on ainoa palvelu asiassa (kuva 18).

- Asiakkaalta saapuva ilmoitus/hakemus/pyyntö, jonka perusteella laaditaan päätös asian (siihen liittyvien palveluiden) päättymisestä.
- Asiakkaan palvelutarve päättyy.
- Asiakas siirtyy pois palvelun tai palvelunantajan piiristä (esim. muutto toiseen kuntaan).
- Asia päätetään hallinnollisella päätöksellä päättää. (Asiakkuus päättyy tai kaikki asiaan liittyvät palvelut päättyvät)
- Asia päättyy suunnitelman mukaisesti (esim. määräajan päättyessä).
- Asia on palvelu, jonka maksusitoumuksen, palvelusetelin tai sopimuksen voimassaolo päättyy.
- Asia päättyy dokumentoidun päätöksen (tosiasiallisen hallintotoiminnan) seurauksena. Esimerkiksi aiheeton lastensuojeluilmoitus dokumentoidaan lastensuojeluilmoituksen käsittelyosaan.

Asian päätyttyä asiaan ei voida enää laatia asiakasasiakirjoja. Asiaan liittyvät aiemmat asiayhteydet säilyvät kuitenkin voimassa tietyn määräajan asian päättymisestä. Ennen asian päättämistä palvelunantajan on huomioitava, että kaikki tarvittavat asiakastiedot asiaan liittyen on kirjattu, ja mahdolliset muokkaukset asiakkaan asiakirjoihin on tehty. Ennen asiayhteyden päättämistä palvelunantajan on huomioitava, että kaikki asiakasasiakirjat on arkistoitu.

Ammattihenkilön asiayhteys asiakkaan asiaan päättyy asiayhteyden todentamisdokumentissa määriteltujen sääntöjen mukaisesti. Asiayhteys voi päättyä esimerkiksi tietyn ajan kuluttua ammattihenkilön tuottaman asiaan liittyvän palvelun päättymisestä. Ammattihenkilön asiayhteys päättyy kuitenkin viimeistään tietyn ajan – esimerkiksi kahden viikon (Miettinen ym. 2013b) – kuluttua asiakkaan asian päättymisestä. Asiaan liittyvä palvelu voi päättyä suunnitelman mukaisesti, suunnitellun palveluajan päättyessä, tai asiakas ei enää tarvitse tai halua kyseistä palvelua. Asiayhteys voi päättyä vain tietyltä asiaa käsittelevältä ammattihenkilöltä, jolloin asiakkaan asia voi yhä säilyä. Tuolloin esimerkiksi toinen ammattihenkilö jatkaa asian käsittelyä omalla asiayhteydellään.

Mikäli asian päättymisen jälkeen huomataan asiaan kuuluvassa asiakirjassa virhe, se voidaan yhä korjata. Tuolloin asiakirjan korjaamiseen käytetään asiakirjan korvaamiseen tarkoitettua asiayhteyttä. Korvaamiseen liittyvää toiminnallisuutta kuvataan mm. arkistohallinnan käyttötapauksissa (Suhonen ym. 2009, Paakkanen 2012), sekä tämän määrittelyn luvun 5.3. tehtävissä.

4.1.4 Asian passiivivaihe

Asian käsittelyn päättyessä asia muuttuu passiiviseksi. Siihen liittyvät asiayhteydet säilyvät tietyn määräajan, mutta niiden kautta ei voida enää laatia asiakasasiakirjoja.

Asiaan liittyvien tietojen käyttö asian päättymisen jälkeen:

- ammattihenkilön asiayhteys päättäneeseen asiaan jää päättymisen jälkeen voimaan tietyksi ajaksi
- asiakas voi kohdistaa asiaan suostumuksia ja kieltoja sekä vastaavasti peruuttaa niitä
- asioiden tietoja voidaan hakea järjestelmästä kokonaisina asioina tai niihin liittyvinä yksittäisinä asiakasasiakirjoina
- asiaan liittyen ei voida muodostaa uutta asiakastietoa.

Asian passiivivaihe päättyy asian hävittämiseen järjestelmästä (kansallisesta asiakastietovarannosta) tai siihen kuuluvien asiakirjojen siirtämisestä pysyvässä säilytykseen. Asian ja siihen liittyvien asiakasasiakirjojen hävittämiseen liittyviä lakeja ja säädöksiä on selvitetty *Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen käsittely ja säilytys* -raportissa (Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2010). Sosiaali- ja terveysministeriön on asettanut sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja koskevaa lainsäädäntöä valmistelevan työryhmän keväällä 2013, jonka tehtävänä on laatia hallituksen esitys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen käsittelyn periaatteista ja menettelyistä.

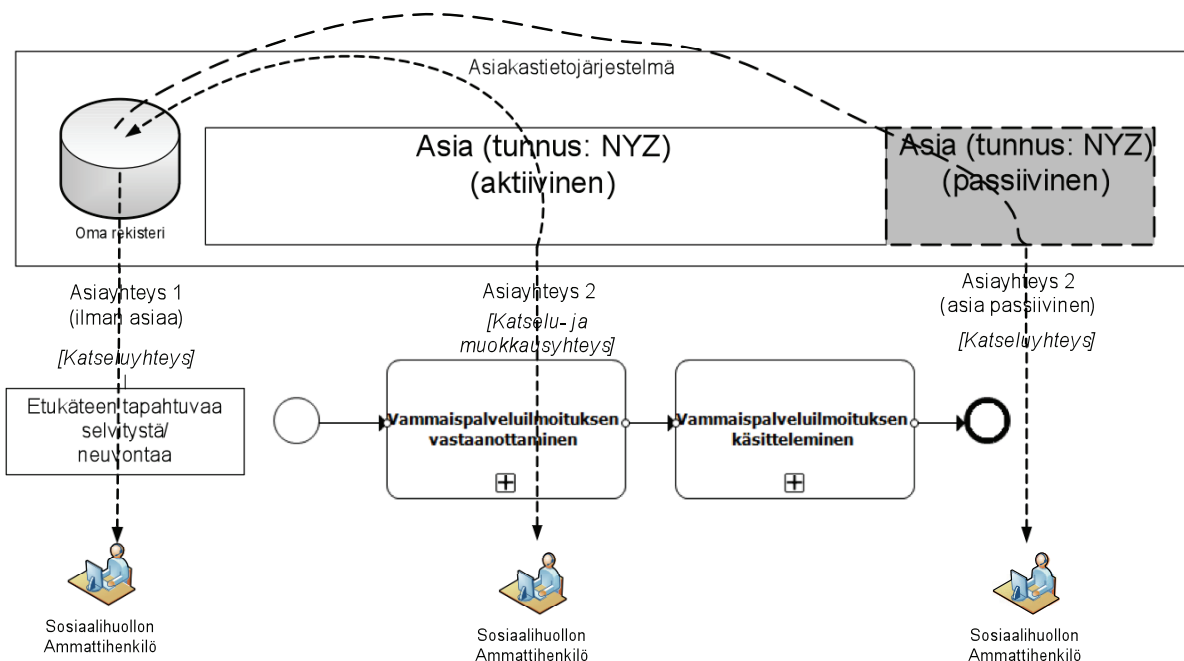
4.1.5 Yhteenveto

Asiayhteydellä ilman asiaa ammattihenkilö voi pelkästään katsella (katseluyhteys) tietoa järjestelmässä (Kuva 19). Käsitellessään aktiivista asiaa, ammattihenkilö voi tietojen katselun lisäksi muodostaa uutta

asiakastietoa. Muodostetut asiakastiedot liitetään tuolloin käsiteltävänä olevaan asiaan ja tallennetaan rekisterinpitäjän (kyseisen ammattihenkilön organisaation) omaan rekisteriin. Asian päättyessä ja muuttuessa passiiviseksi, sitä käsittelevät asiayhteydet muuttuvat katseluyhteydeksi. Katseluyhteydellä ammattihenkilö voi käyttöoikeuksiansa mukaisesti katsella oman rekisterin tietoja, tai tarvittaessa käyttämällä tiedonluovutustoiminnallisuuksia, hän voi katsella tietoja myös toisten rekisterinpitäjien rekistereistä.

Asian päättymiseen liittyviä määräaikoja ovat seuraavat:

- Hallintoasiat päättyvät ratkaisemiseen
- Palveluasiat päättyvät, kun kaikki siihen kuuluvat sosiaalipalvelut ovat päättyneet (esim. päätöksen perusteella).
- Asiayhteydet päättyvät tietyn ajan kuluttua viimeisimmästä käytöstä.
- Passiiviseen asiaan ei voi muodostaa uusia asiayhteyksiä.
- Aktiiviseen asiaan avatut asiayhteydet muuttuvat katseluyhteydeksi asian muuttuessa passiiviseksi.



Kuva 19. Asian muuttuessa passiiviseksi ammattihenkilön asiayhteys siihen muuttuu katseluyhteydeksi, kunnes myös se lopulta päättyy.

4.2 Palvelukokonaisuuden elinkaari ja hallinta

Luvussa kuvataan palvelukokonaisuuden muodostumista ja hallintaa asiakasasiakirjojen syntykontekstin perusteella. Palvelukokonaisuus toimii asian kaltaisesti asiakastietoa ryhmittelevänä tekijänä, mutta toisin kuin asia, palvelukokonaisuus voi sisältää useampaan rekisteriin kuluvaan asiakastietoa. Palvelukokonaisuus voi sisältää myös useamman eri palvelunantajan laatimia asiakastietoja ja nämä asiakastiedot voivat kuulua useampaan eri palvelutehtävään ja sosiaalipalveluun. Palvelukokonaisuus on asian kaltaisesti aina asiakas-kohtainen (yksi asiakas/palvelukokonaisuus). Palvelukokonaisuuden käyttöön liittyy tiiviisti myös tiedon luovuttamistoiminnallisuus ja siellä erityisesti suostumuskäytäntöihin (Miettinen ym. 2011).

Palvelukokonaisuuden muodostamisen yhteydessä siihen kuuluviksi määritellään sosiaalipalveluja (tai muita palveluja esim. terveydenhuollon palveluja). Muodostamisen jälkeen palvelukokonaisuuteen kuulu-

vissa palveluissa syntyvät asiakasasiakirjat liitetään palvelukokonaisuuteen merkitsemällä asiakirjojen metatietoihin kyseisen palvelukokonaisuuden tunnus. Yksittäinen asiakasasiakirja voi samanaikaisesti kuulua useampaan palvelukokonaisuuteen.

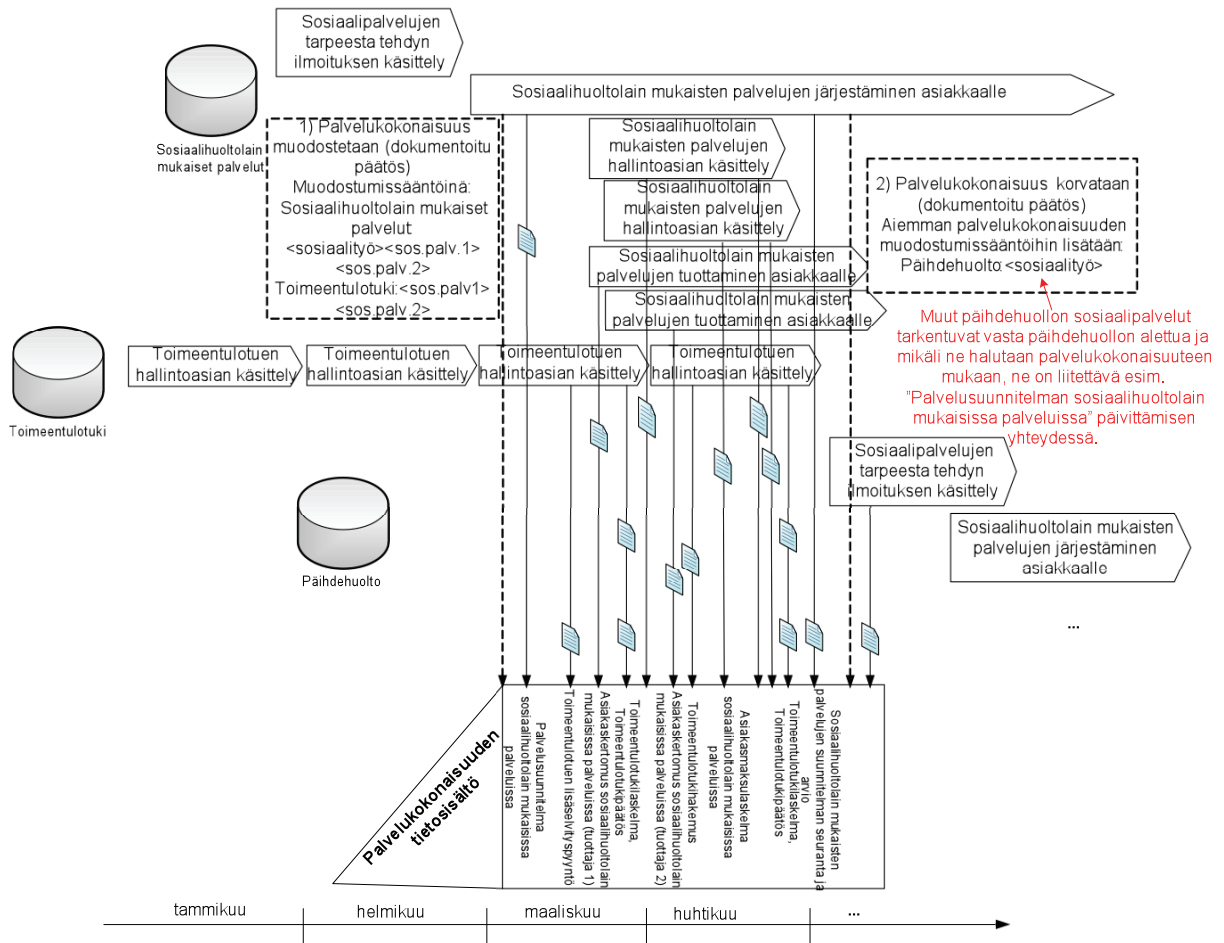
4.2.1 Palvelukokonaisuuden muodostuminen

Palvelukokonaisuus muodostetaan suunnitelman laatimisen yhteydessä. Tuolloin suunnitelman laatimiseen osallistuvat tahot päättävät ryhmitellä toisiinsa liittyviä (sosiaali-) palveluja yhteiseksi palvelukokonaisuudeksi. Palvelukokonaisuuden muodostavat palvelut voivat kuulua eri sosiaalihuollon palvelutehtäviin tai mahdollisuuksien mukaan palvelukokonaisuuteen voidaan liittää esimerkiksi terveydenhuollon, työvoimahallinnon tai nuorisotoimen palveluja.

Palvelukokonaisuuteen määritellyissä palveluissa jatkossa syntyvät asiakasasiakirjat ja tiedot yhdistetään palvelukokonaisuuteen palvelukokonaisuuden tunnuksen avulla. Palvelukokonaisuuden tunnus on yksilöivä OID-tunnus, kuten asian tunnuskin.

Kuva 20 esittää palvelukokonaisuuden muodostumista ja hallintaa tilanteessa, jossa se kattaa useamman sosiaalihuollon palvelutehtävän. Kuvan esimerkkitalanteessa asiakas on alussa (tammikuu ja helmikuu) pelkästään toimeentulotuen asiakas. Helmikuun aikana asiakkaasta tulee kuitenkin myös sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen asiakas, ja maaliskuun alussa hänelle laaditaan tuossa palvelutehtävässä palvelusuunnitelma, jonka yhteydessä päätetään muodostaa myös palvelukokonaisuus (kuvassa 20 kohta 1).

Suunnitelman yhteydessä päätetään, että asiakkaan toimeentulotuen sosiaalipalvelut liitetään samaan palvelukokonaisuuteen sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen sosiaalipalvelujen kanssa. Jatkossa näissä sosiaalipalveluissa laadittavat asiakasasiakirjat merkitään metatiedolla kuuluvaksi määriteltyyn palvelutehtävään. Ensimmäinen palvelukokonaisuuteen liitettävä asiakirjan on tässä tapauksessa Palvelusuunnitelma sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa. Palvelukokonaisuuden muodostamisen jälkeen kuvan esimerkissä toimeentulotuen palvelutehtävässä laaditaan lisäselvityspyyntö, joka sekin liitetään palvelukokonaisuuteen kuuluvaksi. Kuvan läpikäyntiä jatketaan kohdasta 2 seuraavan luvun lopussa.



Kuva 20. Usean palvelutehtävän kattavan palvelukokonaisuuden muodostuminen.

4.2.2 Palvelukokonaisuuden korvaaminen

Palvelukokonaisuuden muodostamisen jälkeen voi jossakin vaiheessa tulla tarve päivittää suunnitelmaa ja samalla liittää palvelukokonaisuuteen uusia palveluja (tai poistaa palvelukokonaisuudesta joitakin palveluja). Palvelukokonaisuuden voi tällöin korvata uudella palvelukokonaisuudella.

Palvelukokonaisuutta korvattaessa aiempi palvelukokonaisuus päättyy. Uuteen palvelukokonaisuuteen syntyvät asiakasasiakirjat saavat uuden palvelukokonaisuuden tunnuksen ja vanhalla palvelukokonaisuuden tunnuksella merkityt asiakastiedot (aiemmin syntyneet) säilyttävät entiset palvelukokonaisuuden tunnuksensa.

Mikäli asiakas on antanut aiempaan palvelukokonaisuuteen liittyvän suostumuksen, se koskee yhä pelkästään siihen palvelukokonaisuuteen syntyneitä asiakastietoja. Suostumus kohdistuu palvelukokonaisuuden tunnuksen kautta vain vanhalla palvelukokonaisuuden tunnuksella merkittyihin asiakastietoihin. Mikäli asiakas haluaa antaa myös uutta korvaavaa palvelukokonaisuutta koskevan suostumuksen, on suostumusasiakirjassa oltava listattuna kaikkien tarvittavien palvelukokonaisuuksien tunnuksukset.

Kuvan 20 esimerkkitapauksessa asiakkaan palvelusuunnitelmaa sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa arvioidaan (palvelun seuranta- ja arviointi -vaiheessa). Samalla suunnitelmaa päätetään päivittää ja siihen liittyvää palvelukokonaisuutta tarkentaa (eli korvataan aiempi). Palvelukokonaisuuteen halutaan lisätä asiakkaan päihdehuollon palvelutehtävän sosiaalipalvelu (sosiaalityö).

Tapauksessa aiemmin laaditut asiakasasiakirjat säilyttävät entiset metatietonsa palvelukokonaisuuteen liittyen (palvelukokonaisuuden tunnus) ja uudet saavat jatkossa laadittavat asiakasasiakirjat saavat uuden korvaavan palvelukokonaisuuden tunnuksen. Asiakkaan aiemmin vanhaan palvelukokonaisuuteen antamat suostumukset voivat jäädä voimaan. Tapauksessa asiakas voi päättää peruuttaa aiemmin antamansa suostumukset ja antaa uuden korvaavaa palvelukokonaisuutta koskevan suostumuksen.

4.2.3 Palvelukokonaisuuden päätyminen ja passiivivaihe

Palvelukokonaisuuden päättyessä siihen ei enää liitetä uusia asiakasasiakirjoja. Asiakastiedot, jotka on merkitty kyseisen palvelukokonaisuuden tunnuksella jäävät käyttöön. Palvelukokonaisuus ryhmittelee asiakastietoja kuten aiemminkin ja vastaavasti palvelukokonaisuutta voidaan käyttää tiedon luovutuksen apuna suostumusten kautta, kunnes asiakastiedot hävitetään järjestelmästä.

Palvelukokonaisuus päättyy seuraavissa tilanteissa:

- Kaikki palvelukokonaisuutta koskevat palvelut päättyvät. (esim. Asiakkuus päättyy kaikissa palvelukokonaisuuteen kuuluvissa palvelutehtävissä ja palveluissa.)
- Palvelukokonaisuus korvataan uudella palvelukokonaisuudella. (Vanhaan palvelukokonaisuuteen ei liitetä enää uusia asiakastietoja/asiakasasiakirjoja.)

5 Asianhallinnan esimerkkejä

Tässä luvussa kuvataan esimerkkien avulla asioiden muodostumista sosiaalihuollon palvelutehtävissä. Liitteessä 1 on kuvattu asioiden muodostumista suhteessa eri palvelutehtävien toimintaprosesseihin, asiakastietoihin ja sosiaalipalveluihin. Palvelutehtäväkohtaiset kuvat asioiden mahdollisista esiintymis- tai muodostumistavoista myös muista kuin tässä luvussa esiintyvistä palvelutehtävistä löytyvät liitteestä 2.

5.1 Asian muodostuminen sosiaalihuollon palvelutehtävissä

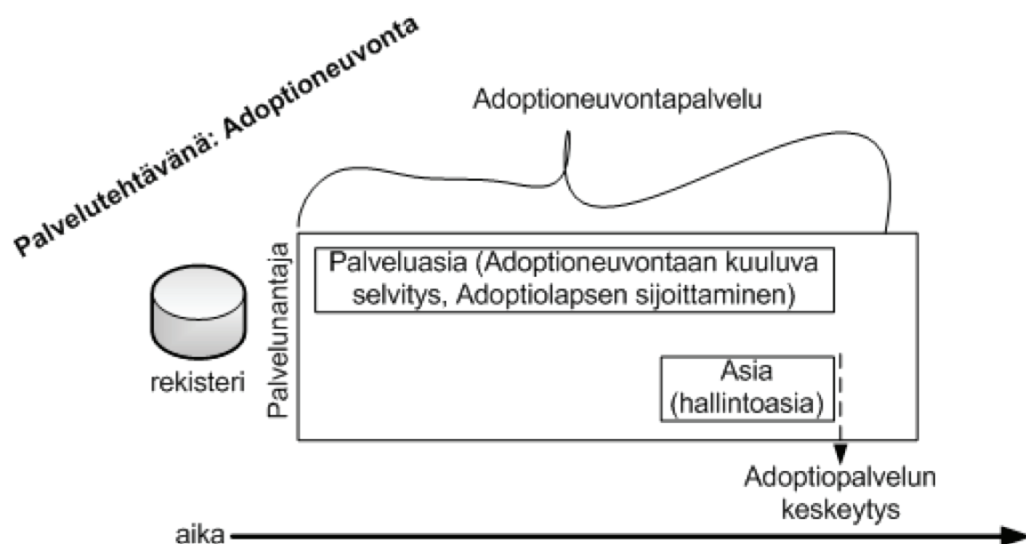
Palvelutehtävästä riippumatta sosiaalihuollon hallintoasiat ovat pääosin lyhytkestoisia, ja prosesseissa ne muodostuvat vaiheista vireilletulo, selvittäminen ja ratkaiseminen. Hallintoasian käsittely saattaa kestää yhdestä päivästä (esimerkiksi toimeentulotuen käsittely) useaan viikkoon (lastensuojelun huostaanotto). Hallintoasioihin kuuluu muutoksenhakumahdollisuus, joka on myös yksi tapaus hallintoasian käsittelystä. Hallintoasian käsittelyprosesseissa laaditaan päätöksiä, jotka voivat vaikuttaa sosiaalipalveluihin (esim. aloittamalla tai päättämällä), mutta ne voivat olla myös täysin asiakkaan palveluasioista erillisiä asioita (kuten toimeentulotuen palvelutehtävässä). Palvelutehtävästä riippuen hallintoasioita voivat muodostaa sekä palvelunjärjestäjät että palveluntuottajat (lastensuojelun rajoitustoimenpiteitä koskevat päätökset).

Palveluasiat ovat yleensä pitempikestoisia kuin hallintoasiat. Ne voivat alkaa ja päättyä hallinnollisella päätöksellä, tai toisissa tapauksissa esimerkiksi tosiasiallisen hallintotoiminnan seurauksena. Palveluasiat voivat sisältää asiakastietoa useista eri palveluista. Tuolloin palvelunantajan on kuitenkin voitava tuottaa kaikkia asiaan kuuluvia sosiaalipalveluja. Palveluasiana päättyy kaikkien asiaan kuuluvien sosiaalipalvelujen päättyessä. Myös palveluasioita voivat sosiaalihuollossa muodostaa sekä palvelunjärjestäjät että palveluntuottajat.

Tässä luvussa (ja liitteissä 1 ja 2) esitettyjen asioiden muodostumisen taustaoletuksena on, että sosiaalihuollon rekisterit ovat kansallisella tasolla yhtenäiset. Mikäli näin ei ole, asioiden tietosisällöt voivat muodostua hieman toisenlaisiksi.

Kuvassa 21 on esitetty Adoptioneuvonnan palvelutehtävässä muodostuvat asiat. Liitteen 1 taulukko 2 kuvaa adoptioneuvontaan liittyviä asioita suhteessa asiakastietoihin ja palveluihin. Adoptioneuvonnassa hallintoasiat (Adoptioneuvonnan hallintoasian käsittelyprosessi) liittyvät adoptiopalvelun keskeyttämiseen. Palveluasiat hoidetaan prosesseissa: Adoptioneuvontaan kuuluva selvitys ja Adoptiolapsen sijoittaminen. Kaikki käsiteltävät asiakasasiakirjat kuuluvat sosiaalipalveluun adoptioneuvontapalvelu.

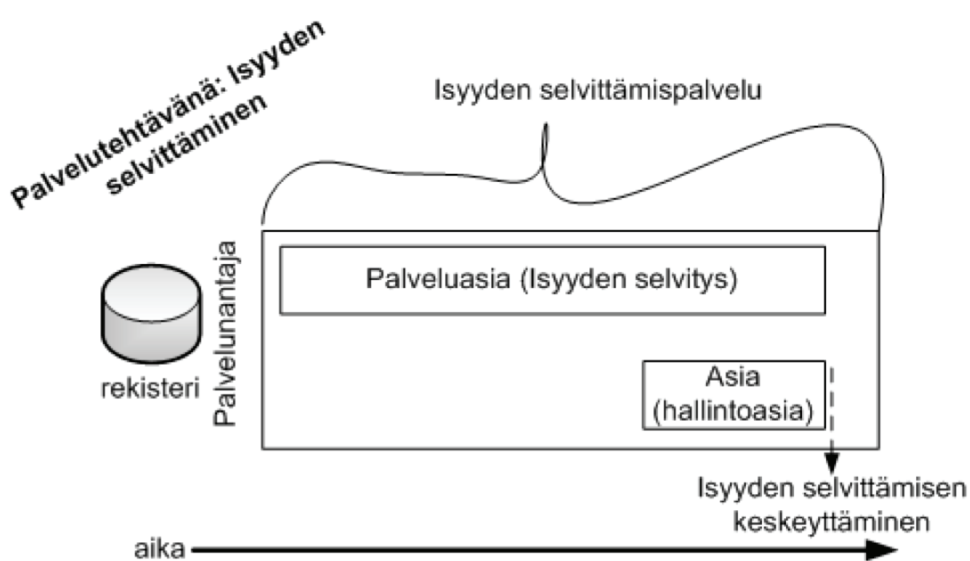
Esimerkiksi biologisen vanhemman päättäessä keskeyttää adoptioneuvonta, muodostuu kaksi erillistä asiaa: Palveluasiana, joka sisältää Ilmoituksen adoptioneuvonnan tarpeesta, Selvityksen adoptiolapsesta ja esimerkiksi asiakaskertomuksen sekä hallintoasiana, joka sisältää Ilmoituksen adoptioneuvonnan keskeyttämisestä ja Päätöksen adoptioneuvonnan keskeyttämisestä.



Kuva 21. Adoptioneuvonnan palvelutehtävässä muodostuvat asiat kuuluvat adoptioneuvontapalveluun ja voivat olla hallintoasioita tai palveluasioita.

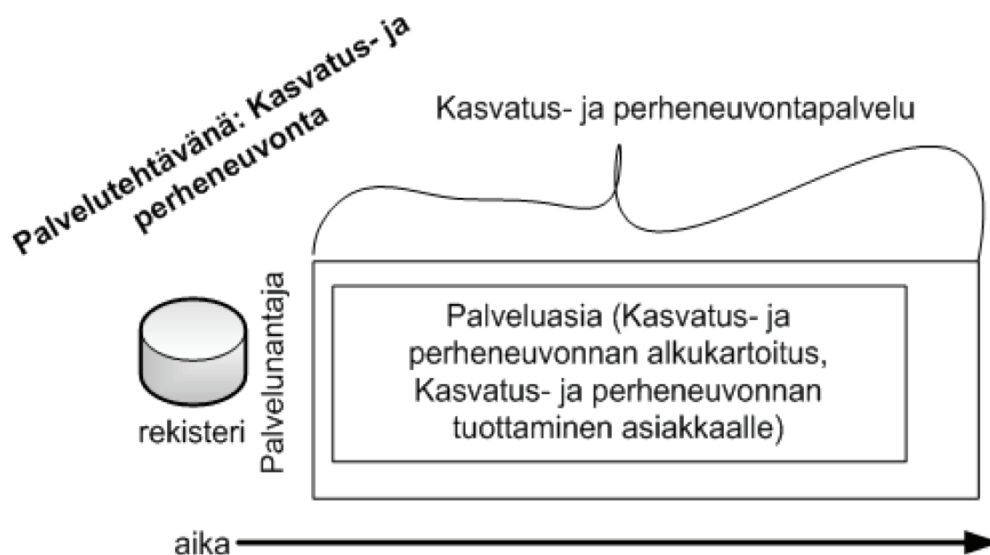
Kuvassa 22 on esitetty Isyyden selvittämisen palvelutehtävässä muodostuvia asioita. Liitteen 1 taulukko 3 kuvaa isyyden selvittämiseen liittyviä asioita suhteessa asiakastietoihin ja palveluihin. Isyyden selvittämisessä hallintoasiat (Isyyden selvittämisen hallintoasian käsittely) liittyvät selvittämisen keskeyttämiseen. Palveluasias käsitellään Isyyden selvitysprosessissa. Kaikki käsiteltävät asiakasasiakirjat kuuluvat sosiaalipalveluun Isyyden selvittämispalvelu.

Esimerkiksi lapsen isyyttä selvittävä lastenvalvoja laatii palveluasiasissa asiakasasiakirjoina Lähetteen oikeusgeneettiseen isyystutkimukseen, Isyyden selvittämiskertomuksen, Asiakaskertomuksen, Isyyden tunnustamisen sekä Isyyden selvittämispöytäkirjan. Mikäli lapsen isyyttä ei saada selvitettyä, laatii lastenvalvoja palveluasian lisäksi hallintoasian käsittelyprosessissa Päätös isyyden selvittämisen keskeyttämisestä.



Kuva 22. Isyyden selvittämisen palvelutehtävässä muodostuvat asiat kuuluvat isyyden selvittämispalveluun ja ne voivat olla hallintoasioita tai palveluasioita.

Kuvassa 23 on esitetty Kasvatus- ja perheneuvonnan palvelutehtävissä muodostuvasta asiasta, mikäli palvelunantaja Kasvatus- ja perheneuvonnan alkukartoituksessa on sama kuin Kasvatus- ja perheneuvonnan tuottaminen asiakkaalle tuottava palvelunantaja. Asiat jakaantuvat eri tavoin mikäli esimerkiksi kunta toimii palvelunjärjestäjänä ja tekee Kasvatus- ja perheneuvonnan alkukartoituksen. Tuon jälkeen Kasvatus- ja perheneuvonnan tuottamisen toteuttaa esimerkiksi ostopalveluiden kautta palvelunjärjestäjästä erillinen yritys. Tuolloin asiat jaetaan palvelunantajien mukaisesti omiksi erillisiksi asioikseen Liite 2 esittää jälkimmäisen vaihtoehdon mukaisen jaon asioihin palvelutehtävissä.



Kuva 23. Kasvatus- ja perheneuvonnassa asiat muodostuvat usein yhden palvelunantajan toiminnassa.

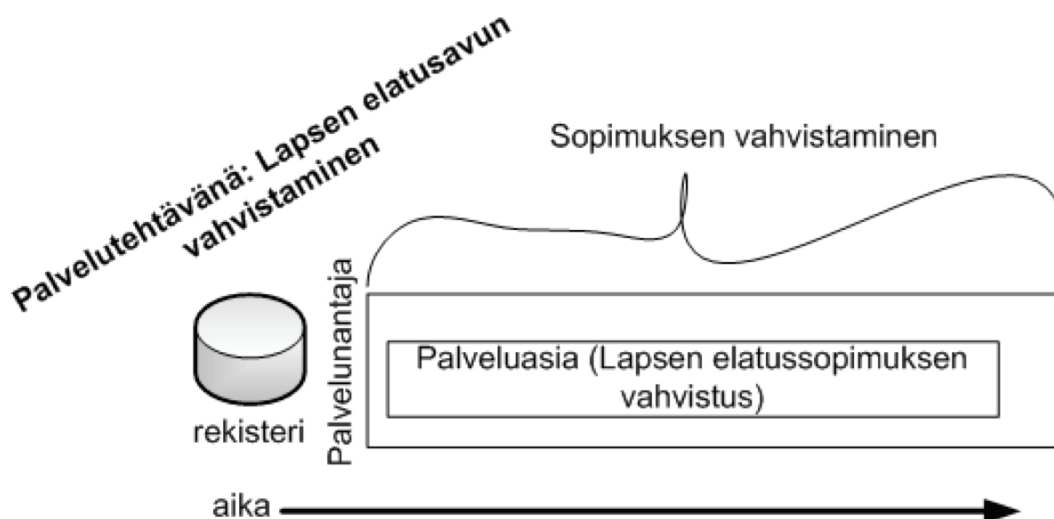
Kuvassa 24 on esitetty Lapsen elatusavun vahvistamisen palvelutehtävän asioiden muodostumisperiaatteet. Liitteen 1 taulukossa 7 kuvataan Lapsen elatusavun vahvistamisen asiaa suhteessa toimintaprosesseihin, asiakastietoihin ja palvelutehtävän sosiaalipalveluun.

Palvelutehtävän asiat muodostuvat yhden palvelunantajan(järjestäjä) toiminnassa (Lapsen elatussopimuksen vahvistusprosessissa) ja ne ovat palveluasioita.

Laadittavat asiakasasiakirjat kuuluvat sosiaalipalveluun sopimuksen vahvistaminen. Palvelutehtävän asiat alkavat sopimisen käynnistymisestä ja päättyvät sopimuksen vahvistamiseen. Ne voivat sisältää asiakasasiakirjoista esimerkiksi Ilmoitus lapsen elatusavun vahvistamisen tarpeesta, Lapsen elatusavun vahvistamisen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsittely, Laskelma lapsen elatusavun suuruudesta, Lapsen elatussopimuksen, Asiakaskertomuksen sekä Päätöksen lapsen elatussopimuksen vahvistamisesta.

Lapsen elatusavun vahvistamista vastaavia tai samankaltaisia palvelutehtäviä ovat: Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen (Sosiaalipalveluna Sopimuksen vahvistaminen) sekä Puolison elatusavun vahvistaminen (Sopimuksen vahvistaminen).

Perheasioiden sovittelussa asiat muodostuvat hieman samalla tapaa, mutta sosiaalipalveluna on Perheasioiden sovittelupalvelu ja asiakasasiakirjoina pelkästään asiakaskertomus. Perheasioiden sovittelussa asiat voivat kestää pidemmän aikaa. Mainitut palvelutehtävät kuvataan Kuvan 22 tapaan, mutta ilman tekstimuotoista selitystä liitteessä 2.



Kuva 24. Lapsen elatusavun vahvistamisessa asia muodostuu yhden palvelunantajan toiminnassa.

Kuvassa 25 on esitetty lastensuojelun palvelutehtävissä muodostuvia asioita. Liitteen 1 taulukoissa 10 (Koulun sosiaalityö) 11 (Lastensuojelun avohuolto) 12 (Lastensuojelun sijais- ja jälkihuolto) 13 (Yksityinen sijoittaminen) kuvataan lastensuojeluasioita suhteessa toimintaprosesseihin, asiakastietoihin ja sosiaalipalveluihin. Kuvassa ei huomioida koulukuraattoripalvelua eikä yksityistä sijoittamista, sillä niissä sosiaalipalveluissa muodostuvat asiakastiedot kuuluvat omiin erillisiin asiakasrekistereihinsä.

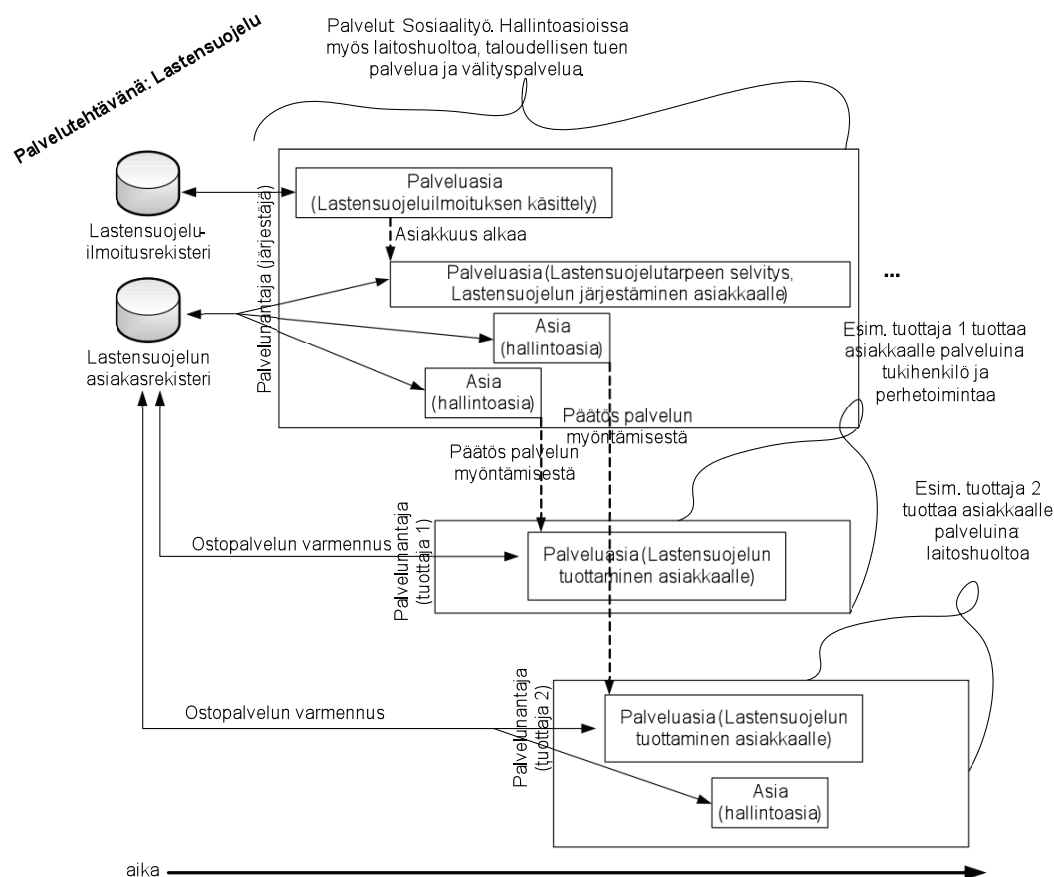
Lastensuojelussa Lastensuojeluilmoitukset ja niiden käsittelemiseen liittyvät asiakastiedot kuuluvat Lastensuojeluilmoitusrekisteriin: Lastensuojeluilmoituksen käsittelyprosessissa muodostuu siis omia erillisiä asioita, joissa mm. päätetään alkaako lastensuojelun asiakkuus. Näihin asioihin liittyvät asiakasasiakirjat ovat Lastensuojeluilmoitus tai Pyyntö Lastensuojelutarpeen arvioimiseksi sekä Lastensuojeluilmoituksen ja lastensuojelutarpeen arviointipyynnön käsittely.

Mikäli lastensuojelun asiakkuus alkaa, palvelunjärjestäjän ammattihenkilö muodostaa Lastensuojelutarpeen selvitysprosessissa Lastensuojelun asiakasrekisteriin uuden asian. Jos asiakkuus jatkuu selvitysprosessin jälkeen, myös Lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle prosessissa muodostuvat asiakasasiakirjat liitetään samaan asiaan selvityksessä muodostuvien asiakastietojen (asiakasasiakirjojen) kanssa. Lastensuojelun palveluasiasissa palvelunjärjestäjä laatii siis esimerkiksi: Lastensuojelutarpeen selvityksen, Lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelman, Lastensuojelun avohuollon asiakaskertomuksen sekä Lastensuojelun asiakassuunnitelman seuranta ja arvioasiakirjan. Käsiteltävät asiakasasiakirjat kuuluvat sosiaalityöpalveluun.

Asiakassuunnitelmaan liittyen palvelunjärjestäjä laatii Lastensuojelun hallintoasian käsittelyprosessissa päätökset suunnitelluista palveluista erillisissä hallintoasioissa. Esimerkiksi yhdestä hallintoasiasta voisi olla Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpidepäätös (tukihenkilöstä) ja asiakaskertomus, toinen hallintoasia voisi sisältää esimerkiksi Hakemuksen hallinto-oikeudelle huostaanottoa koskevassa asiassa, asiakaskertomuksen sekä Lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskevan päätöksen. Hallintoasian käsittelyprosessissa laadittavat asiakasasiakirjat kuuluvat sosiaalityöpalveluun, laitoshuollon palveluun, taloudellisen tuen palveluun tai välitystilipalveluun.

Ostopalvelun varmennus on palvelunantajien keskinäiseen sopimukseen perustuva toiminnallisuus, jonka avulla palveluntuottaja tai muu toimija voi toiminnassaan käyttää toisen rekisterinpitäjän rekisteriä palvelun tuottamiseen liittyville asiakastiedoille. Palveluntuottaja voi sopimuksen kautta ostopalvelun varmennuksella käyttää palvelunjärjestäjän rekisteriä: lastensuojelun asiakasrekisteriä. Ilman ostopalvelun varmennusta palveluntuottaja toimittaa kokoamansa asiakastiedot esimerkiksi suoraan palvelunjärjestäjälle, joka tallentaa tiedot rekisteriin.

Palveluntuottaja palvelunjärjestäjästä erillisenä toimijana voi muodostaa oman erillisen palveluasiansa tuottamistaan palveluista. Palveluntuottajan palveluasiansa kuuluvat asiakasasiakirjat voivat kuulua esimerkiksi sosiaalipalveluihin laitoshuolto, vertaistukitoiminta ja terapiapalvelu. Lastensuojelussa myös palveluntuottajat voivat laatia joissakin tapauksissa hallinnollisia päätöksiä. Hallinnolliset päätökset ovat palveluasioista erillisiä asioita, ja ne vastaavalla tavalla kuin palvelunjärjestäjän kohdalla (esitetty yllä).



Kuva 25. Lastensuojelun palvelutehtävässä on kahdenlaisia rekisterejä ja useita eri palveluntuottajia ja sosiaalipalveluja, jotka vaikuttavat asian muodostumiseen.

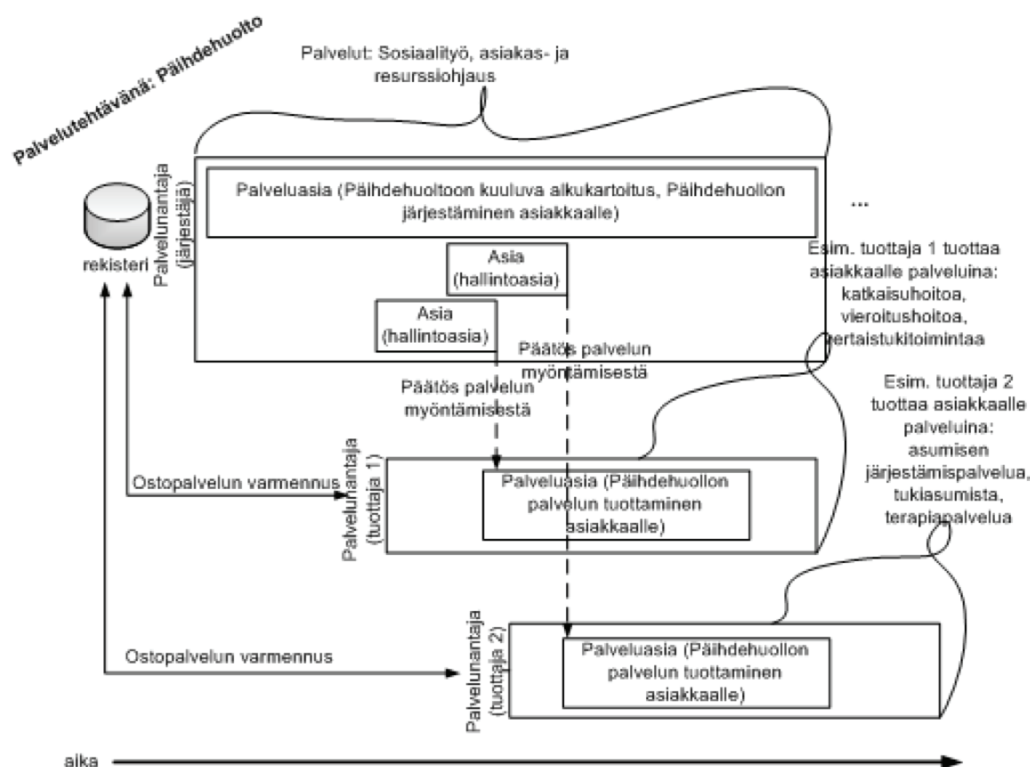
Kuvassa 26 on esitetty päihdehuollon palvelutehtävässä muodostuvia asioita. Liitteen 1 taulukossa 18 kuvataan päihdehuollon asioita suhteessa toimintaprosesseihin, asiakastietoihin ja sosiaalipalveluihin.

Päihdehuollossa asiat jakautuvat palvelunjärjestäjän asioihin ja palveluntuottajien asioihin palvelunantajakohteisesti. Palvelunjärjestäjän toimesta muodostuu palveluasioita Päihdehuoltoon kuuluva alkukartoitus-, Päihdehuollon järjestäminen asiakkaalle -prosesseissa. Palveluasias voi sisältää esimerkiksi ilmoituksen päihdehuollon tarpeesta, Päihdehuollon ilmoituksen käsittelyasiakirjan, Päihdehuollon tilannearvion, Päihdehuollon palvelusuunnitelman sekä Hakemuksen päihdehuollon palveluun. Palvelunjärjestäjän toimesta muodostuu myös hallintoasioita Päihdehuollon hallintoasian käsittelyprosessissa. Hallintoasia voi sisältää esimerkiksi Päihdehuollon asiakasmaksulaskelman sekä Päihdehuollon päätöksen sijoittamisesta ja asiakasmaksusta. Laadittavat asiakasasiakirjat kuuluvat joko sosiaalipalveluun Sosiaalityö tai Asiakas ja resurssiohjaus.

Palveluntuottajan toiminnassa muodostuu päihdehuollossa pelkästään palveluasioita. Asiat muodostuvat Päihdehuollon palvelun tuottaminen asiakkaalle -prosessissa. Palveluasias voi sisältää asiakasasiakirjoja palveluntuottajan tuottamista sosiaalipalveluista, esimerkiksi katkaisuhoidtopalvelusta, vieroitusohjotopalvelusta sekä vertaistukitoiminnasta. Palveluntuottajan asia voi sisältää esimerkiksi: Päihdehuollon erityissuunnitelman ja Päihdehuollon erityissuunnitelman seuranta- ja arvion sekä asiakaskertomuksen.

Palveluntuottajien toimintaan ja rekisterin käyttämiseen kuuluva ostopalvelun varmennukseen liittyvä toiminnallisuus tapahtuu vastaavalla tavalla kuin lastensuojelun palvelutehtävässä.

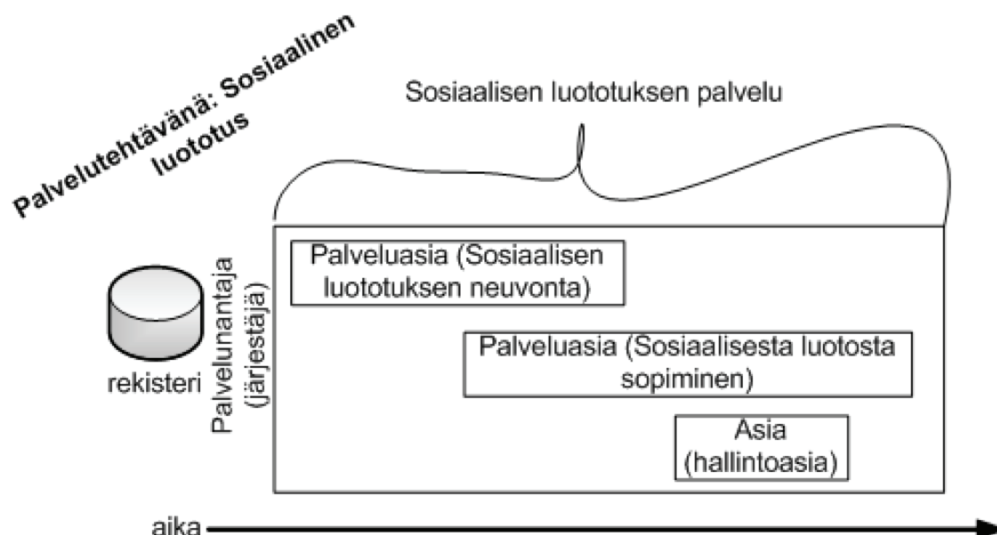
Asiat muodostuvat pitkälti päihdehuollon kaltaisesti myös palvelutehtävissä: Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, Omaishoidon tuki, Kotipalvelut, Lasten päivähoito, Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukeminen, sekä Vammaispalvelut ja kehitysvammaisten erityishuolto. Kuvat näissä palvelutehtävissä muodostuvien asioiden esimerkkitaapauksista löytyvät liitteestä 2.



Kuva 26. Päihdehuollon palvelutehtävässä on useita eri sosiaalipalveluja ja palveluntuottajia, jotka vaikuttavat asioiden muodostumiseen.

Kuvassa 27 on esitetty sosiaalisen luototuksen palvelutehtävässä muodostuvia asioita. Liitteen 1 taulukko 20 kuvaa sosiaalisen luototuksen asioita suhteessa toimintaprosesseihin, asiakastietoihin ja sosiaalipalveluihin.

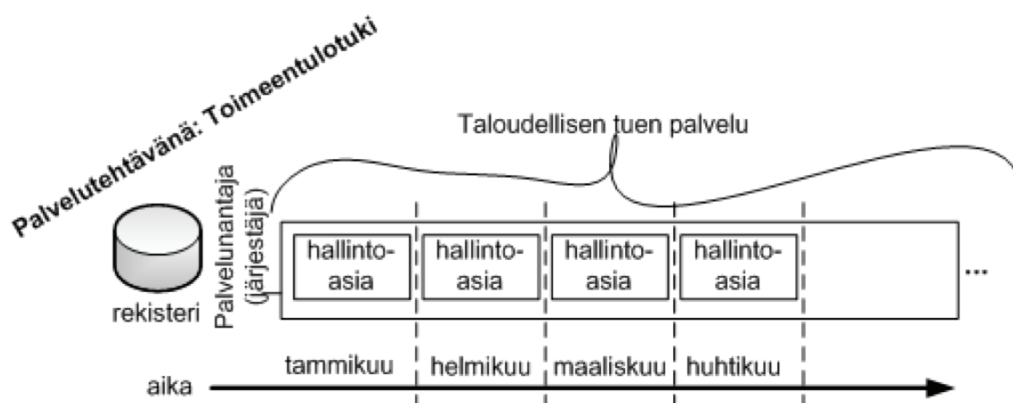
Asiat jakaantuvat sosiaalisen luototuksen palvelutehtävässä yhden palvelunantajan (palvelunjärjestäjän) toiminnassa palveluasioihin sekä hallintoasioihin. Kuvan esimerkkitaapauksessa Sosiaalisen luototuksen neuvonnassa ja Sosiaalisesta luotosta sopimisesta syntyvät asiakasasiakirjat voisivat yhtälailla kuulua samaan palveluasiaan.



Kuva 27. Sosiaalisessa luototuksessa asiat muodostuvat palvelunjärjestäjän toiminnassa.

Kuvassa 28 on esitetty toimeentulotuen palvelutehtävässä muodostuvia asioita. Liitteen 1 taulukko 21 kuvaa toimeentulotuen asioita suhteessa toimintaprosesseihin, asiakastietoihin ja sosiaalipalveluihin. Toimeentulotukea myöntävä palvelunantaja (palvelunjärjestäjä) käsittelee asiakkaan toimeentulotukiasioita Toimeentulotuen hallintoasian käsittelyprosessissa. Hallintoasiat muodostuvat järjestelmään asiakkaasta riippuen esimerkiksi kuukausittain. Toimeentulotuessa käsiteltävät asiakasasiakirjat kuuluvat Taloudellisen tuen palveluun, Sosiaalityöpalveluun tai Välitystilipalveluun.

Esimerkiksi tapauksessa jossa toimeentulotukiasioita käsittelevälle ammattihenkilölle saapuu kuukausittain asiakkaalta toimeentulotukihakemus, hallintoasiaan kuuluvia asiakirjoja voivat tuon hakemuksen lisäksi olla esimerkiksi Toimeentulotuen lisäselvityspyyntö, Toimeentulotukilaskelma sekä Toimeentulotukipäätös.



Kuva 28. Toimeentulotuen palvelutehtävässä muodostuvat asiat ovat hallintoasioita ja ne muodostuvat esimerkiksi kuukausittain.

5.2 Asia sosiaalihuollon toimintaprosesseissa, esimerkki lastensuojelusta

Asianhallinnan ja asiayhteyden hallinnan mahdollista etenemistä on tässä luvussa käyty läpi skenaariomaisesti sosiaalihuollon toimintaprosessien avulla. Esimerkkinä on käytetty Lastensuojelun palvelutehtävää ja esimerkkitapaus on lainattu ”Lastensuojelun toimintaprosessit: toimintaprosessien kuvauksia” -dokumentista (Häkälä ym. 2011). Esimerkkitapausta käsittelevät vaiheet on merkitty lastensuojelun ydinprosessit (Kuva 29) numeroilla.

”Perhe Esimerkin lastensuojelun asiakkuus on alkanut vuosi sitten. Tuolloin Oili Esimerkin koulukuraattori teki lastensuojeluilmoituksen, joka käsiteltiin kunnan sosiaalitoimessa. Ilmoituksen perusteella päätettiin käynnistää Oilin ja tämän perheen lastensuojelutarpeen selvittäminen.”

Vaihe 1: Lastensuojeluilmoitus saapuu. Se otetaan käsiteltäväksi ”Lastensuojeluilmoituksen käsittely” -prosessissa. Laadittavat asiakirjat tallennetaan lastensuojeluilmoitusrekisteriin. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.1.

”Lastensuojelutarpeen selvittämisessä Oilille nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä teki lastensuojelutarpeen selvityksen. Selvityksessä arvioitiin Oilin kasvuolosuhteita, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia Oilin hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Selvityksen valmistuttua perhettä informoitiin lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta ja todettiin perheen olevan avohuollon tukitoimenpiteiden tarpeessa.”

Vaihe 2: Lastensuojelutarpeen selvitys -prosessi alkaa. Muodostuvat asiakirjat tallennetaan Lastensuojelun asiakasrekisteriin. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.2.

”Tämän jälkeen ryhdyttiin suunnittelemaan perheen lastensuojelun järjestämistä eli sosiaalityöntekijä laati yhteistyössä perheen kanssa lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelman. Suunnitelmaan kirjattiin, että perheelle tulisi saada tukihenkilö.”

Vaihe 3: Lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle -prosessi, jossa laaditaan lastensuojelun asiakassuunnitelma. Laadittavat asiakirjat tallennetaan Lastensuojelun asiakasrekisteriin. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.3.

”Sosiaalityöntekijä myös teki avohuollon tukitoimenpidepäätöksen tukihenkilöstä Oilille. Lisäksi Oilin äiti Lahja Esimerkki aloitti suunnitelman mukaisesti käynnit mielenterveysyksikössä. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena oli vahvistaa ja tukea lapsen huoltajien kasvatuskykyä ja -mahdollisuuksia ja edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä (Lsl 34 §).”

Vaihe 4: Lastensuojelun hallintoasian käsittelyprosessissa laaditaan tarvittavat päätökset. Laadittavat asiakirjat tallennetaan Lastensuojelun asiakasrekisteriin. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.4.

”Lastensuojelua toteutettiin suunnitelman mukaisesti, kunnes Oilista tehtiin uusi lastensuojeluilmoitus poliisin taholta. Oilin asioista vastaava sosiaalityöntekijä alkoi selvittää tilannetta ja otti yhteyttä Oiliin ja hänen perheeseensä sekä Oilin tukihenkilöön. Saatuaan lisätietoa perheen tilanteesta, sosiaalityöntekijä päätti tarkistaa lastensuojelun asiakkuudessa olevan Oili Esimerkin asiakassuunnitelman.”

Vaihe 5: Lastensuojelua toteutettiin tukihenkilöpalveluna Lastensuojelun tuottaminen-prosessin mukaisesti. Laadittavat asiakirjat tallennetaan Lastensuojelun asiakasrekisteriin. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.5.

Vaihe 6: Lastensuojeluilmoituksen käsittelyprosessissa vastaanotetaan lastensuojeluilmoitus. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.6.

”Oililla on ollut tukihenkilö, koska koulusta oli aiemmin tullut huolta Oilin sosiaalisista rajoitteista. Lisäksi äiti oli vahvistanut Oilin olevan yksinäinen vapaa-ajallaan. Nyt tukihenkilö kertoo, että Oilin kanssa tapaamiset eivät onnistu. Oilin äiti ei sitoudu aikatauluihin eikä

saa Oilia sitoutumaan yhdessä sovittuihin asioihin. Isä ei tukihenkilön mukaan halua ottaa kantaa asiaan. Samassa yhteydessä tukihenkilö ilmaisee huolensa myös Oilin pikkusiskon hoidossa esiintyvistä puutteista. Tukihenkilö on halukas jatkamaan Oilin tukihenkilönä, mikäli perhe saisi tukea arkirytmien palauttamisessa sekä rajojen asettamisessa lapsille.”

”Sosiaalityöntekijä arvioi perhetyön voivan tarjota tukea vanhemmuudessa. Sosiaalityöntekijä keskusteleo perhetyön mahdollisuudesta ...”

”...Molemmat vanhemmat ovat suostuvaisia perhetyön aloittamiseen. Varsinkin äiti kokee tarvitsevansa tukea. Sekä vanhemmat että Oili ilmaisevat halunsa jatkaa yhteistyötä Oilin tukihenkilön kanssa. Sosiaalityöntekijä kirjaa puhelun ja tapaamisen Oilin lastensuojelun avohuollon asiakaskertomukseen sekä päivittää hänen lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelmaa.”

Vaihe 7: Arvioidaan tilanne uudelleen Lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle -prosessissa. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.7.

”Tämän lisäksi sosiaalityöntekijä tekee lastensuojelun avohuollon tukitoimenpidepäätöksen perhetyön tarjoamisesta avohuollon tukitoimenpiteenä (kuva 39, lastensuojeluasian vireilletuleminen, selvittäminen ja ratkaiseminen)...”

Vaihe 8: Sosiaalityöntekijä laatii Lastensuojelun hallintoasian käsitteleminen -prosessissa päätöksen perhetyön aloittamisesta. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.8.

”...Pipsa Perhetyöntekijä muistaa työskennelleensä perheen kanssa Oilin syntymän aikoihin. Tiimissä päätetään, että Pipsa Perhetyöntekijä on yhteydessä lähetteen tehneeseen sosiaalityöntekijään ja aloittaa perhetyöntekijänä Esimerkin perheessä. Sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä keskustelevat vielä sosiaalityöntekijän odotuksista perhetyötä kohtaan ja perhetyön mahdollisuuksista auttaa perhettä.”

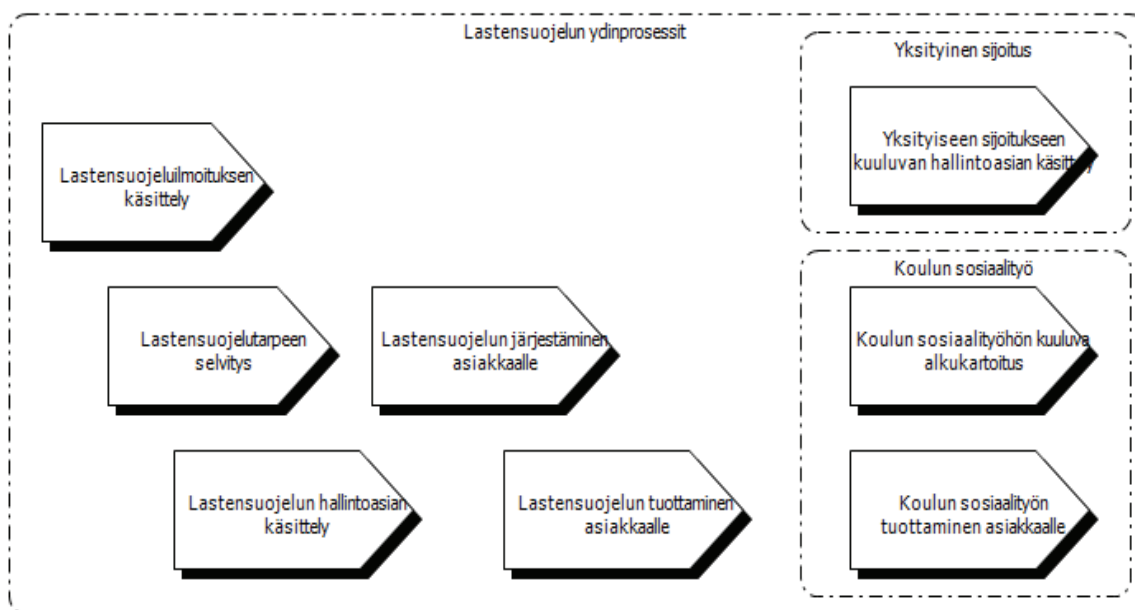
”Seuraavaksi aloitetaan lastensuojelupalvelun, tässä tapauksessa lastensuojelun avohuollon perhetyön, tuottaminen...”

Vaihe 9: Perhetyö aloitetaan Lastensuojelun tuottaminen asiakkaalle -prosessissa. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.9.

Lopulta Oilin tarve lastensuojelun tukitoimille lakkaa. Perhetyöpalvelu Pipsa Perhetyöntekijän kanssa päätetään ja samoin tukihenkilöpalvelu päätetään. Lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle päättyy.

Vaihe 10: Kuvaa lastensuojelun päättämisen prosessin, joka kuuluu ydinprosessiin lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle. Vaihe kuvataan tarkemmin luvussa 5.2.10.

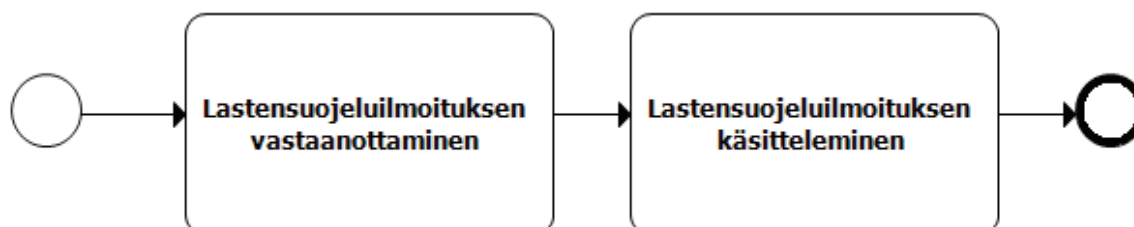
Tässä luvussa käytetyt prosessikuvat on laadittu vuonna 2011. Sosiaalihuollon toimintaprosesseja päivitetään vuosittain ja ajantasaiset prosessikuvat löytyvät osoitteesta prosessipankki.qpr.com (käyttäjätunnus *julkict* ja salasana *katselija*) tai menemällä osoitteeseen www.thl.fi/sostiedonhallinta.



Kuva 29. Lastensuojelun ydinprosessit.

Vaihe 1: Lastensuojeluilmoituksen käsittely

Vaiheen 1 prosessivaiheet ovat Lastensuojeluilmoituksen vastaanottaminen ja Lastensuojeluilmoituksen käsitteleminen (Kuva 30). Tässä vaiheessa käytetään Lastensuojeluilmoitusrekisteriä. Oilin tapauksessa käsitellään koulukuraattorilta saapunutta lastensuojeluilmoitusta.



Kuva 30. Lastensuojeluilmoituksen käsittely.

Kuvassa 31 on esitetty lastensuojeluilmoituksen vastaanottamisprosessi. Tässä prosessinvaiheessa edetään seuraavasti:

1. Lastensuojeluilmoitus (tai Pyyntö lastensuojelutarpeen arvioimiseksi) saapuu järjestelmään ja se vastaanotetaan: Järjestelmä ohjaa asiakirjan esim. järjestelmän "vastaanotettujen koriin".

Käsittelemättömien vastaanotettujen asiakirjojen listalle lisätään saapunut asiakirja.

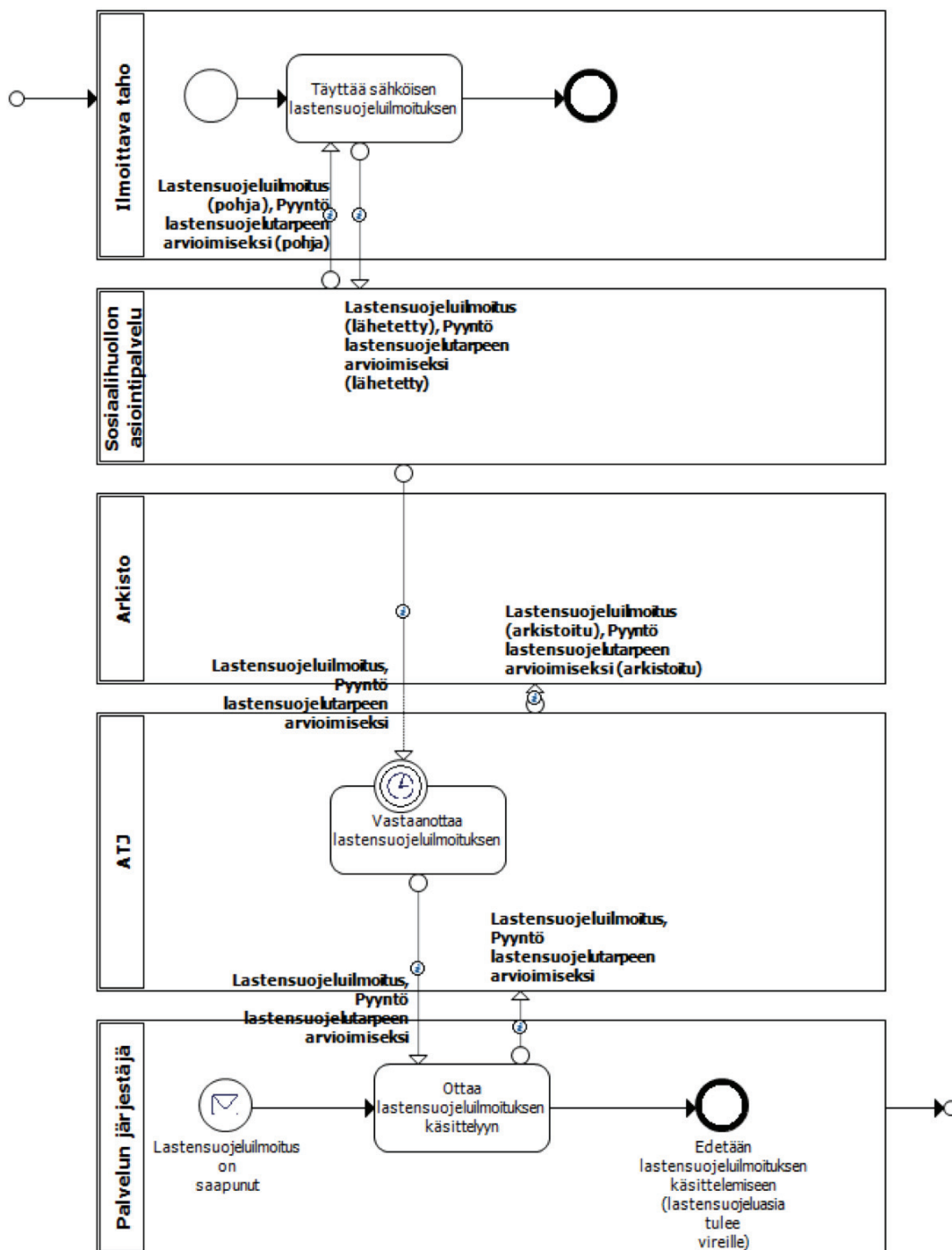
Asiakirja ohjataan työjärjestyksen mukaisesti oikealle henkilölle käsiteltäväksi tai käsitelijä noutaa asiakirjan käsiteltäväkseen "vastaanotettujen korista".

- ⇒ Asiakirjan käsittelyyn ottaneelle ammattihenkilölle (käsitelijälle) muodostetaan asiayhteys saapuneen asiakirjan perusteella. (Muodostumistilanne: ”Palvelunantajalla on käsiteltävänä ilmoitus-asiakirja (esim. lastensuojelu- tai vammaispalveluilmoitus), jonka käsittelyosaa ei ole laadittu.”)

- ⇒ **Asiayhteys muodostetaan palvelun järjestäjän ammattihenkilölle, joka on ottanut Oilin lastensuojeluilmoituksen käsiteltäväksi.**

Ammattihenkilö voi asiayhteyden perusteella käsitellä (lukea) asiakkaan asiakastietoa järjestelmässä (omassa rekisterissä).

2. Ammattihenkilö tarkistaa, onko asiakkaalla aiempaa käsittelyssä olevaa asiaa johon asiakirja liittyy: jos on, saa Asiakirja aiemman asian asian tunnuksen (metatieto); jos ei ole, Asiakirja saa uuden asian tunnuksen.
- ⇒ **Asia muodostetaan Oilille lastensuojeluilmoitusrekisteriin.**
3. Asiakasasiakirja (esim. Lastensuojeluilmoitus) arkistoidaan.



Kuva 31. Lastensuojeluilmoituksen vastaanottaminen (Vaihe 1).

Kuvassa 32 on esitetty Lastensuojeluilmoituksen käsittely -prosessi (Vaihe 1). Tässä prosessin-vaiheessa edetään seuraavasti:

- ⇒ Ammattihenkilö saa käsittelyyn otetun Asiakirjan perusteella asiayhteyden asiakkaan Asiaan lastensuojeluilmoitusrekisterissä. (Asiayhteyden muodostumistilanne: ”Palvelunantajalla on käsitel-

tävänä ilmoitusasiakirja (esim. lastensuojelu- tai vammaispalveluilmoitus), jonka käsittelyosaa ei ole laadittu.”) Jos ammattihenkilö on sama, kuin edellisessä vaiheessa, niin hän voi myös käyttää samaa asiayhteyttä.

⇒ **Asiayhteys muodostetaan**, tai käytetään edellisessä vaiheessa muodostunutta asiayhteyttä.

Ammattihenkilö käyttää asiayhteyttä ja tutkii asiakkaan aiempia lastensuojelun asiakastietoja.

1. Ammattihenkilö ottaa järjestelmän kautta yhteyden KanSa-palveluun ja tutkii myös sieltä saamiin lastensuojelun asiakastietoja.

Mikäli tarvittavat asiakastiedot ovat toisen rekisterinpitäjän rekisterissä, tarvitaan tietojen luovutusta ja luovutuspyyntöä. (Lastensuojeluasiaa käsittelevän ammattihenkilön lakisääteinen tiedonsaantioikeus liitetään järjestelmässä tiedonluovutuspyyntöön.)

⇒ Mahdollinen **tiedonluovutuspyyntö** muodostetaan.

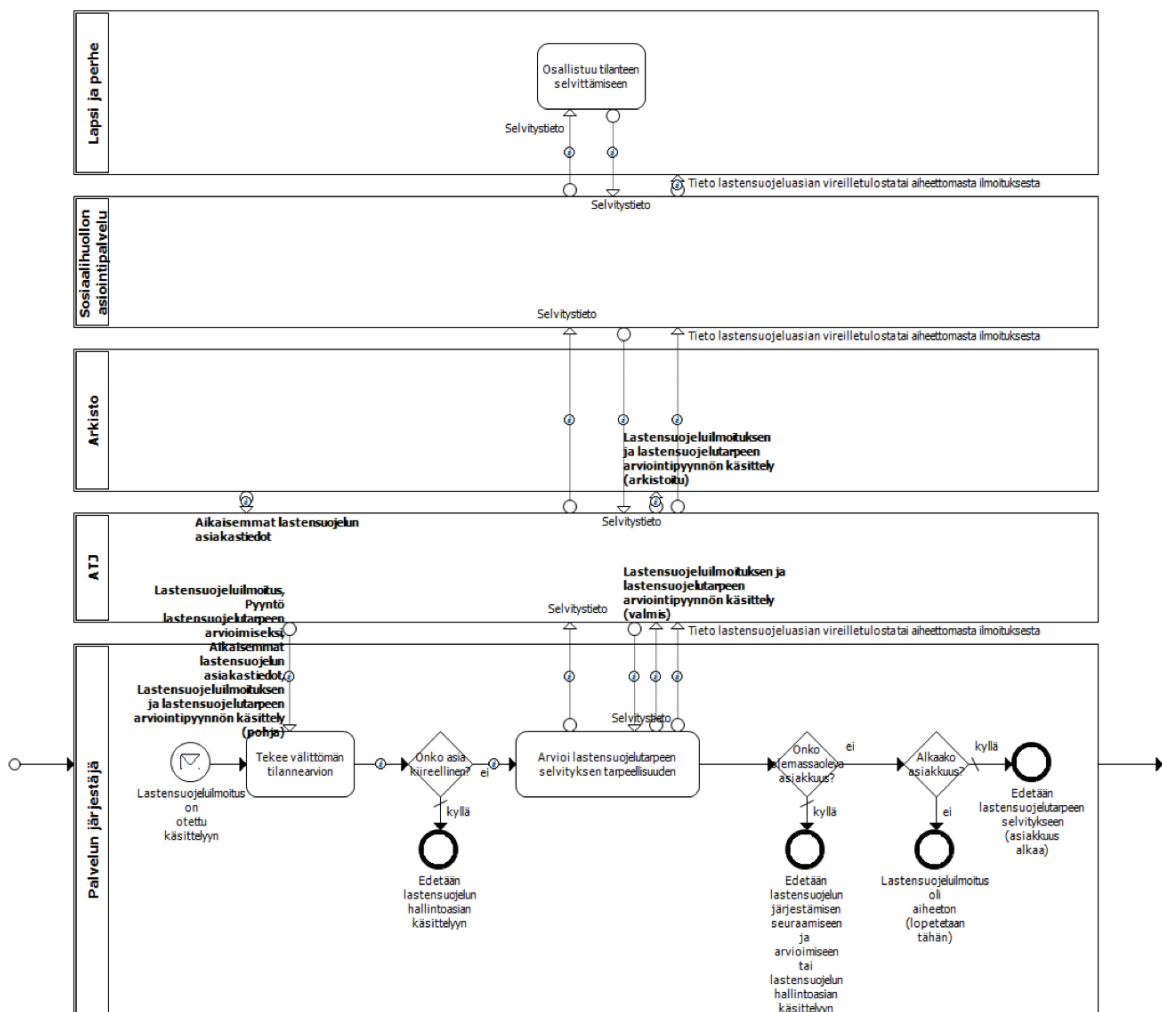
2. Jos todetaan kiireellisen toimenpiteen tarve (asia on kiireellinen), edetään suoraan Vaiheeseen 4 (Lastensuojelun hallintoasian käsittelyyn).

3. Tietojen perusteella ammattihenkilö (palvelun järjestäjä) laatii lastensuojeluilmoituksen käsittelyosan ja päättää mahdollisista jatkotoimista. Laadittu käsittelyosa kuuluu samaan asiaan käsiteltävän asiakirjan (lastensuojeluilmoitus tai pyyntö lastensuojelutarpeen arvioimiseksi) kanssa ja niillä on yhteinen asian tunnus. Mikäli saapunut käsittelyssä ollut asiakirja kuului toiseen aiempaan asiaan, myös ne asiakirjat on järjestelmässä merkitty samalla asian tunnus -metatiedolla (esim. asiakkaasta on aiemmin saapunut useita lastensuojeluilmoituksia ja ne liittyvät samaan asiaan).

⇒ **Mahdollinen asiakkuus alkaa käsittelyosaan kirjattavalla päätöksellä. (Oilin asiakkuus alkaa.)**

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä nimetään.

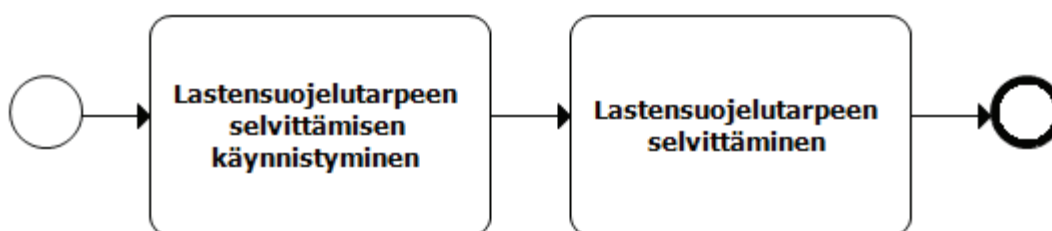
Jos lastensuojelun asiakkuus on jo olemassa, voidaan edetä suoraan vaiheeseen 4 (Lastensuojelun hallintoasian käsittelyyn) tai Lastensuojelun järjestämiseen asiakkaalle seuraaminen ja arvioiminen prosessivaiheeseen.



Kuva 32. Lastensuojelumuutoksen käsitteleminen (Vaihe 1).

Vaihe 2: Lastensuojelutarpeen selvitys

Vaiheen 2 prosessivaiheet ovat Lastensuojelutarpeen selvittämisen käynnistyminen ja Lastensuojelutarpeen selvittäminen. Tässä vaiheessa käytetään Lastensuojelun asiakasrekisteriä ja toimijana (palvelunantajana) on palvelunjärjestäjä. Oilin tapauksessa vastaava sosiaalityöntekijä arvioi kasvuolosuhteita, huoltajien ja muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia Oilista.



Kuva 33. Lastensuojelutarpeen selvitys (Vaihe 2).

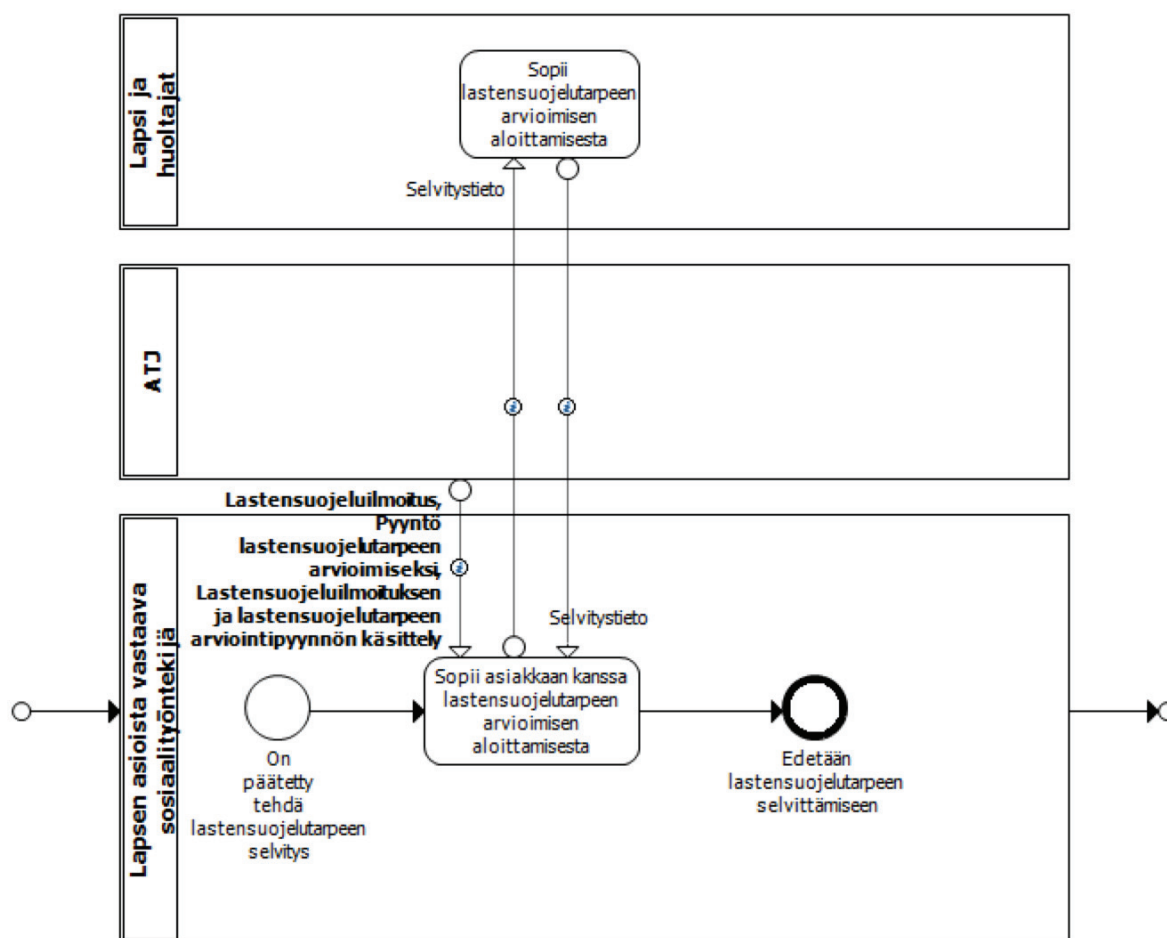
Kuvassa 34 on esitetty Lastensuojelutarpeen selvittämisen käynnistymisprosessi (Vaihe 2). Tässä prosessinvaiheessa edetään seuraavasti:

1. Ammattihenkilö aloittaa lastensuojelutarpeen selvittämisen esim. lastensuojeluilmoitusten ja niihin liittyvien käsittelyosien avulla.

2. Ammattihenkilölle muodostetaan asiayhteys (Muodostumistilanne: ”Ammattilaisen päätös asiakkaan asian käsittelyyn ottamisesta.”)

Ammattihenkilö sopii lastensuojelutarpeen arvioimisen aloittamisesta asiakkaan (lapsi) ja huoltajien kanssa. Asiayhteys muodostetaan perustelevaan asiakastietojen käsittelyä. Lastensuojelutarpeen selvittämiseen liittyvät asiakastiedot kirjataan lastensuojelun asiakasrekisteriin.

- ⇒ Tässä yhteydessä kirjataan asiakaskertomusta. Mikäli se on ensimmäinen asiakasasiakirja kyseisestä asiakkaasta tässä rekisterissä (lastensuojelun asiakasrekisteri), niin **syntyy uusi asia. (Olin asia muodostetaan lastensuojelun asiakasrekisteriin)**



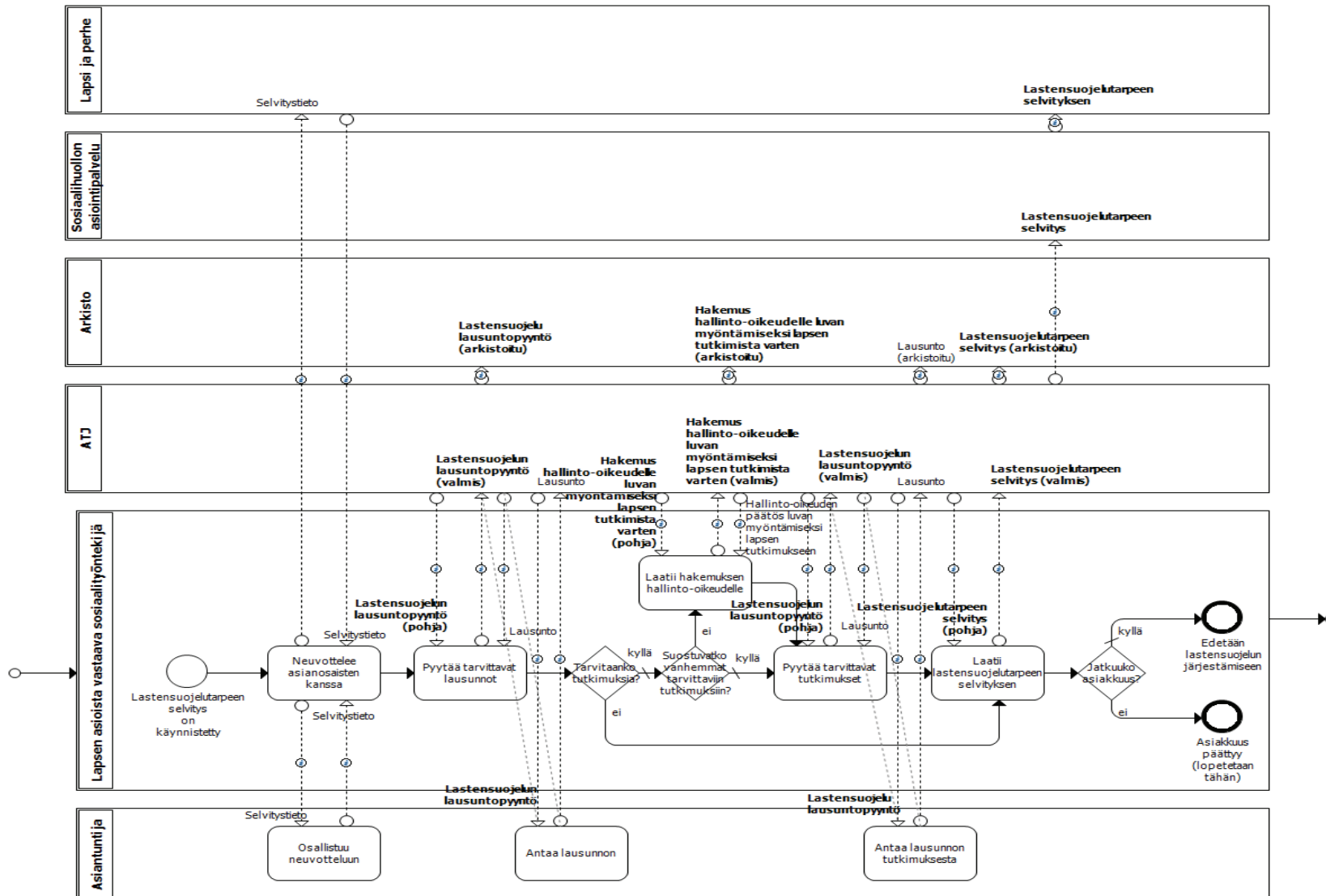
Kuva 34. Lastensuojelutarpeen selvittämisen käynnistyminen.

Kuvassa 35 on esitetty Lastensuojelutarpeen selvittämisprosessi (Vaihe 2). Tässä prosessinvaiheessa edetään seuraavasti:

1. Ammattihenkilö selvittää tilannetta asianosaisten kanssa (”Neuvottelee asianosaisten kanssa”) ja kirjaa asiakaskertomusta. Edellisessä vaiheessa muodostunut asiayhteys on käytössä jos kyseessä on sama ammattihenkilö. Jos kyseessä on toinen ammattihenkilö, niin asiayhteys muodostetaan

muodostumissäännön: ”Ammattilaisen päätös asiakkaan asian käsittelyyn ottamisesta.” Asiakaskertomus kuuluu samaan asiaan edellisessä prosessivaiheessa muodostuneen asian kanssa.

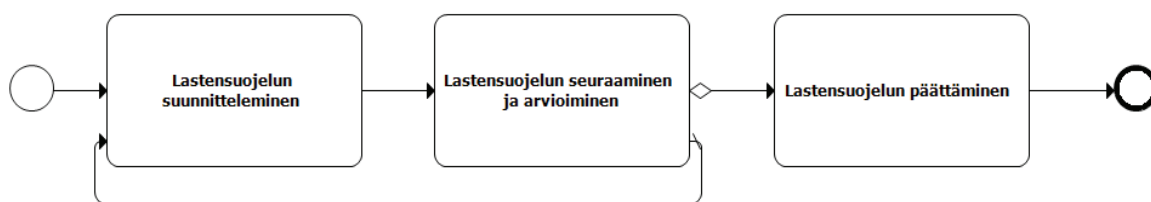
2. Aiemmin muodostetulla asiayhteydellä ammattihenkilö laatii tarvittaessa Lastensuojelun lausuntopyyntö ja lähettää sen asiantuntijalle. Lastensuojelun lausuntopyyntö kuuluu aiemmin (edellisessä prosessivaiheessa) muodostuneeseen asiaan.
3. Asiantuntija saa lausuntopyyntö perusteella asiayhteyden ja voi sen avulla laatia Lausunnon järjestelmään.
 - ⇒ **Asiayhteys muodostetaan** (Muodostumistilanteena ”Palvelunantajalle on tullut tiettyyn palvelutehtävään ja asiakkaaseen liittyvä lausunto-, virka-apu- tai selvityspyyntö, tiedonluovutuspyyntö tai lähete toiselta palvelunantajalta.”)
 - ⇒ Asiantuntijalta saapunut **Lausunto liitetään liitteenä asiaan** lastensuojelun asiakasrekisterissä.
4. Selvittämisen perusteella ammattihenkilö laatii lastensuojelutarpeen selvityksen valmiiksi ja päättää asiakkuuden jatkumisesta.
 - ⇒ **Asiakkuus jatkuu tai asiakkuus päättyy** kirjauksella selvitykseen. (**Oilin asiakkuus jatkuu**)
 - ⇒ **Jos asiakkuus päättyy, niin myös asia päättyy**



Kuva 35. Lastensuojelutarpeen selvittäminen.

Vaihe 3: Lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle

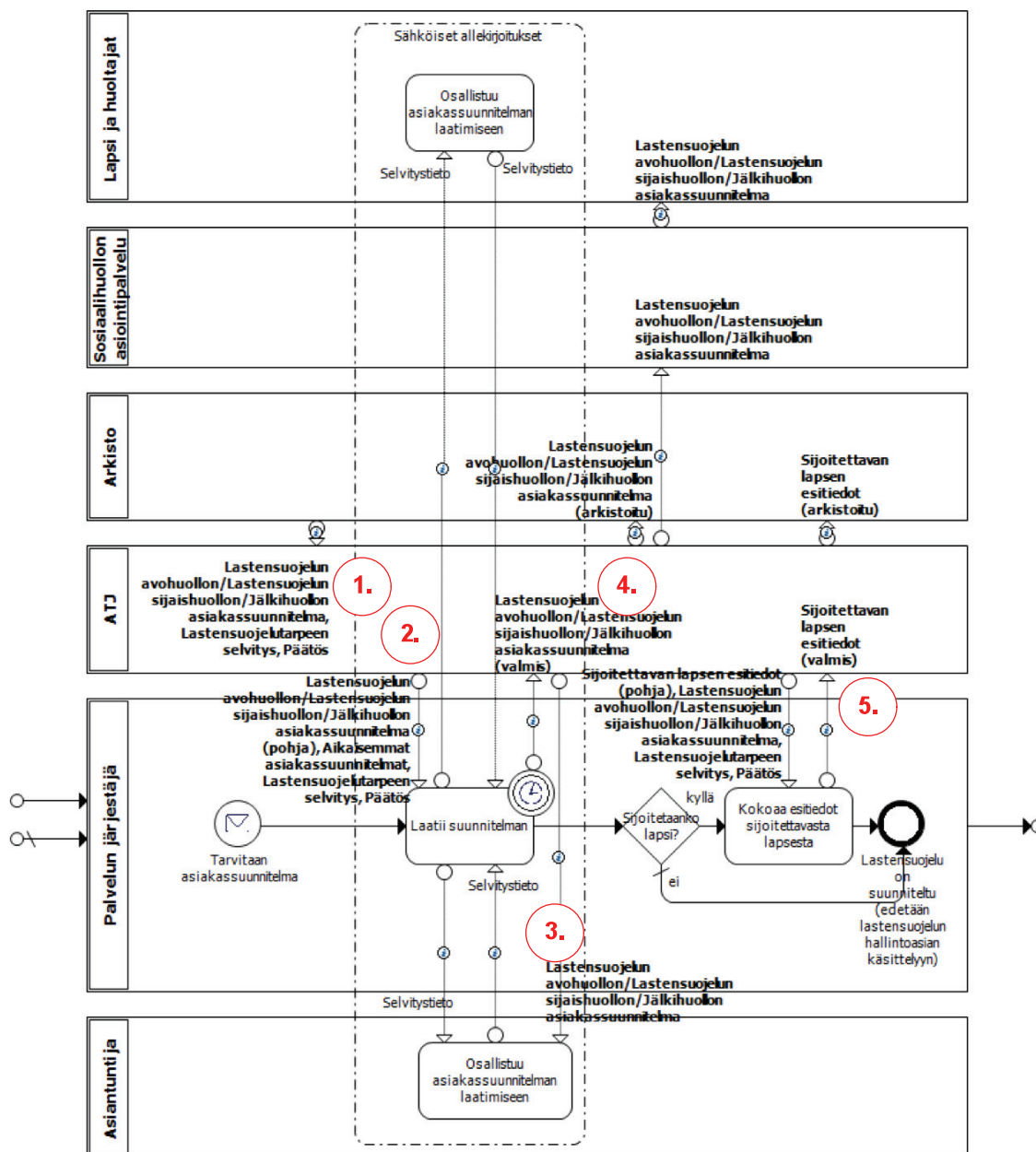
Vaiheen 3 prosessivaihe on Lastensuojelun suunnittelu. Tässäkin vaiheessa käytetään Lastensuojelun asiakasrekisteriä.



Kuva 36. Lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle (Vaihe 3).

Kuvassa 37 on esitetty Lastensuojelun suunnitteluprosessi (Vaihe 3). Tässä prosessinvaiheessa edetään seuraavasti:

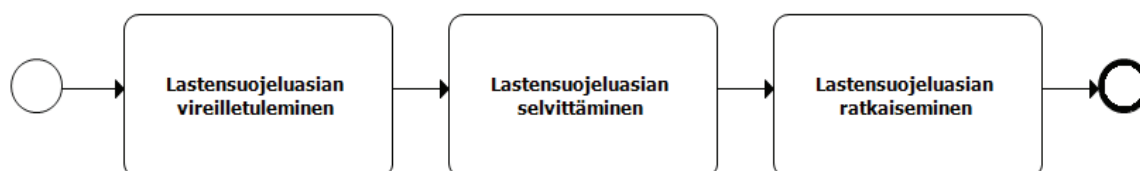
1. Palvelun järjestäjän ammattihenkilölle muodostetaan asiayhteys (muodostumistilanteena ” Palvelunantajalla on järjestettävänä tai tuotettavana tiettyyn palvelu-tehtävään liittyvä yhteydenotto tai sovittu neuvottelu asiakkaan kanssa.” Sen avulla hän saa käyttöönsä aiemmat asiakastiedot asiakastietojärjestelmästä ja KanSa-palvelusta. Jos tarvittavat tiedot ovat toisten rekisterinpitäjien rekisterissä, muodostetaan tarvittavat tiedonluovutuspyynnöt.
 - ⇒ **Asiayhteys muodostetaan** (palvelun järjestäjän ammattihenkilö)
 - ⇒ **Tiedonluovutuspyyntö muodostetaan tarvittaessa.**
2. 3. ja 4. Asiakkaan, asiantuntijoiden ja palvelun tuottajien kanssa suunnitellaan yhteistyössä tarvittavat palvelut.
 - ⇒ Suunnitelma laaditaan valmiiksi. Päätetään myös mahdollisesta palvelukokonaisuudesta. Edetään tekemään tarvittavat hallinnolliset päätökset palveluista ja tukitoimista (vaihe 4).
 - ⇒ Palveluista ja tukitoimista **muodostuu suunnitelman mukainen palvelukokonaisuus** haluttaessa. **(Oilille suunnitellaan tukihenkilöpalvelua)**
 - ⇒ Suunnitelma-asiakirja saa saman asian tunnuksen, kuin aiemmin muodostunut Lastensuojelutarpeen selvitys (Ne kuuluvat samaan asiaan).
5. Mikäli tukitoimena on avohuollon sijoitus, laatii palvelun järjestäjän ammattihenkilö (Lapsen asiasta vastaava sosiaalityöntekijä) samalla asiayhteydellä Sijoitettavan lapsen esitiedot -asiakasasiakirjan.



Kuva 37. Lastensuojelun suunnittelu.

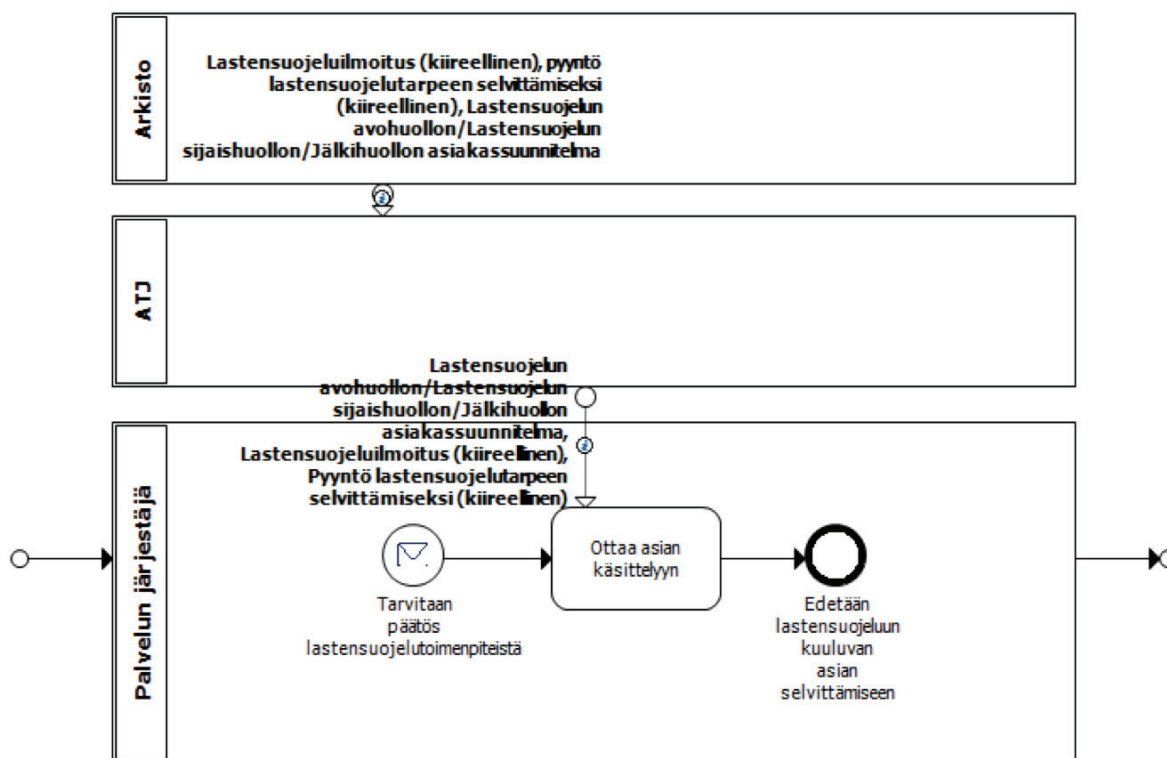
Vaihe 4: Lastensuojelun hallintoasian käsittely

Vaiheen 4 prosessivaiheet ovat Lastensuojeluasian vireilletuleminen, Lastensuojeluasian selvittäminen ja Lastensuojeluasian ratkaiseminen. Tässä vaiheessa käytetään Lastensuojelun asiakasrekisteriä ja toimijana (palvelunantajana) on edelleen palvelunjärjestäjä.



Kuva 38. Lastensuojelun hallintoasian käsittely (Vaihe 4).

1. Sosiaalihuollon ammattihenkilö ottaa asian (esim. palvelusta tai tukitoimesta päättämisen) käsittelyyn. Hänelle muodostuu asiayhteys.
 - ⇒ **Asiayhteys muodostetaan** (Muodostumistilanteena ” Ammatillaisen päätös asiakkaan asian käsittelyyn ottamisesta.”
 - ⇒ **Uusi hallintoasia syntyy** ensimmäisen asiakirjan muodostumisesta hallintoasian käsittelyprosessissa.

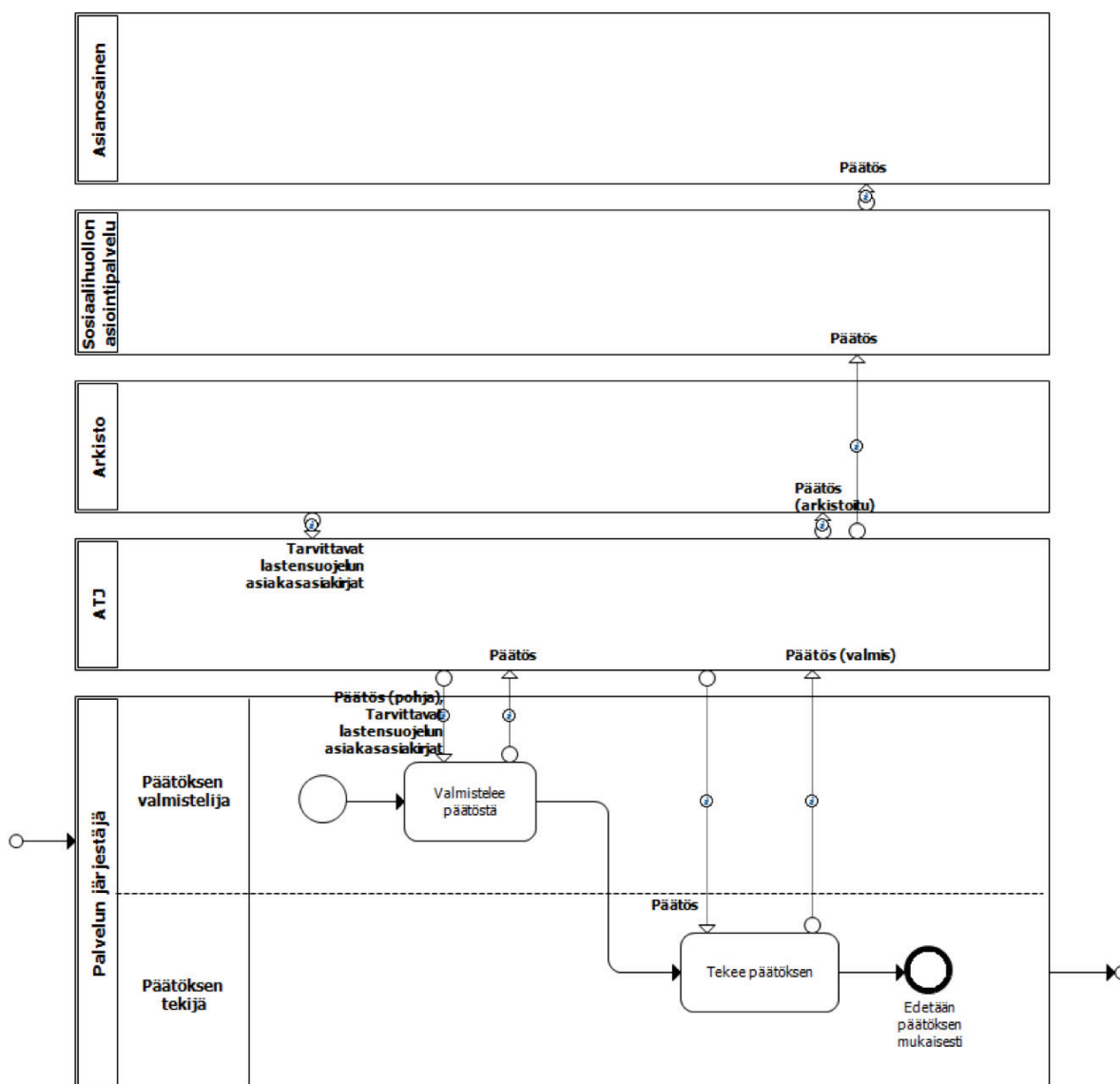


Kuva 39. Lastensuojeluasian vireilletuleminen.

Lastensuojeluasian selvittämistä ei käsitellä tässä. Edetään tapauksessa suoraan lastensuojeluasian ratkaisemiseen.

Kuva 40 esittää Lastensuojeluasian ratkaisemisprosessin (Vaihe 4). Tässä prosessinvaiheessa edetään seuraavasti:

1. Päätöksen valmistelijan (ammattihenkilö) asyayhteys muodostetaan (muodostumistilanteena ”Palvelunantajalla on käsiteltävänä asiakkaan hallintoasia, jota ei ole vielä ratkaistu.”)
 2. Päätöksen tekijälle muodostetaan asyayhteys vastaavasti kuin valmistelijalle. Päätös(pohja) siirtyy hänen (tai ammattihenkilö hakee sen työjonosta) ratkaistavakseen. Laadittu päätös saa aiemmin muodostuneen hallintoasian asian tunnuksen. Päätös tiedoksiannetaan ja arkistoidaan. Päätöksellä myönnetään tuleva tuotettava palvelu (Oilin tapauksessa tukihenkilöpalvelu esitetty vaiheessa 5). Päätöksellä voidaan rajata myös tuotettavien palvelujen voimassaolo (esim. alkaminen ja/tai päättyminen).
- ⇒ **Palvelun tuottamisessa muodostuvien asioiden määräajat määräytyvät mahdollisesti päätösten perusteella.**
- ⇒ Mikäli palvelukokonaisuus muodostettiin vaiheessa 3, saavat muodostuvat asiakirjat (Päätös) sen tunnuksen.



Kuva 40. Lastensuojeluasian ratkaiseminen.

Vaihe 5: Lastensuojelun tuottaminen asiakkaalle

Vaiheen 5 prosessivaiheet ovat Lastensuojelupalvelun toteutuksen suunnitteleminen, Lastensuojelupalvelun toteuttaminen, Lastensuojelupalvelun arvioiminen ja Lastensuojelupalvelun toteutuksen päättäminen. Tässäkin vaiheessa käytetään Lastensuojelun asiakasrekisteriä.



Kuva 41. Lastensuojelun tuottaminen asiakkaalle (Vaihe 5).

Kuvassa 42 on esitetty Lastensuojelupalvelun toteutuksen suunnittelemisprosessi (Vaihe 5). Tässä prosessinvaiheessa edetään seuraavasti:

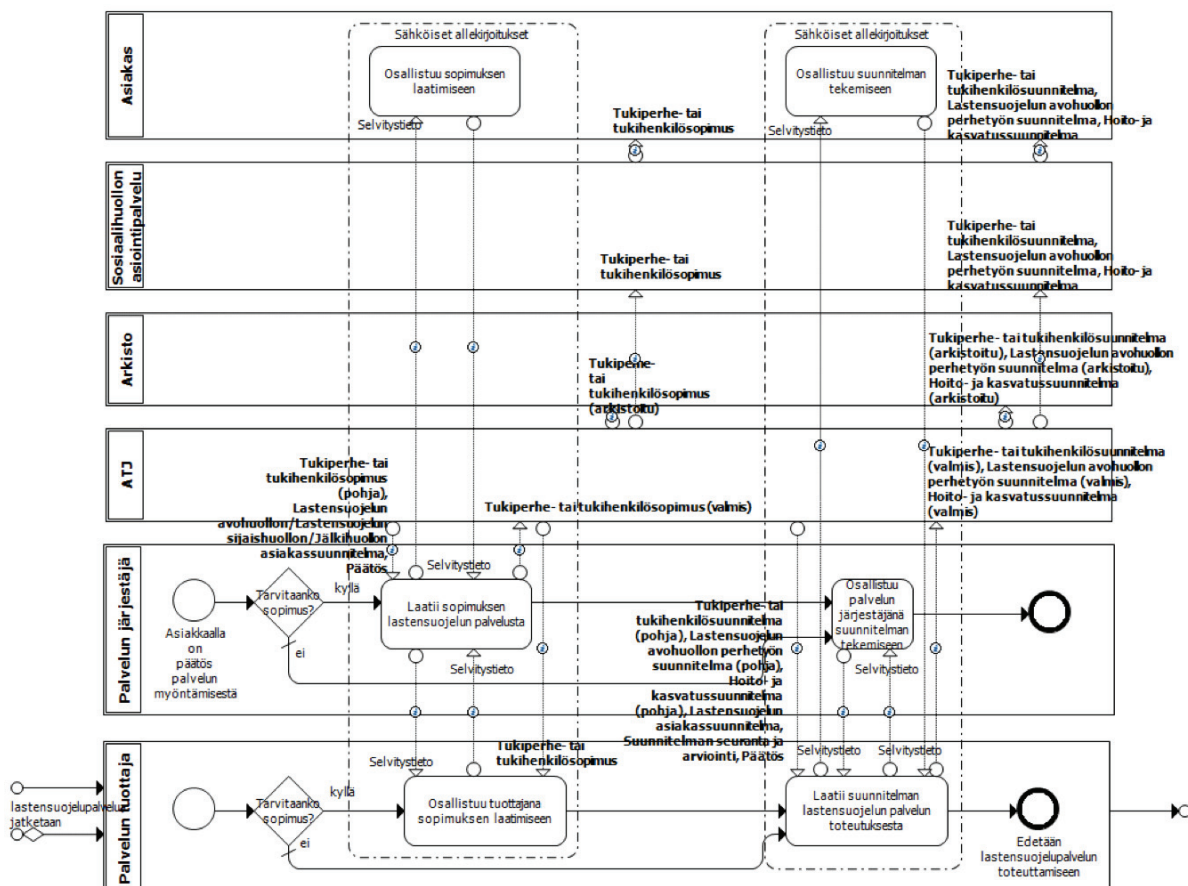
1. ja 2. Palvelun järjestäjän ammattihenkilö (esim. lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä) laatii Tukiperhe- tai tukihenkilösopimuksen yhdessä asiakkaan (lapsi ja/tai huoltajat) sekä palveluntuottaja kanssa (Mikäli sopimus tarvitaan).
- ⇒ Ammattihenkilön asiayhteys muodostuu esim. vaiheessa 4 (Lastensuojeluasian ratkaiseminen) laaditun päätöksen perusteella (Muodostumistilanteena: ”Asiakkaalla on voimassa oleva päätös palvelutehtävässä, jossa palvelunantaja käsittelee siihen liittyvää palveluasiasa.”)
- ⇒ **Oilin asiassa laaditaan tukihenkilösopimus ja se saa uuden asian tunnuksen.**

Asian tiedot tallennetaan Lastensuojelun asiakasrekisteriin. Mikäli palvelukokonaisuus muodostettiin vaiheessa 3, saavat muodostuvat asiakirjat sen tunnuksen.

3. Tukiperhe- tai tukihenkilösuunnitelman laatii palvelun järjestäjän ammattihenkilö yhdessä palvelun tuottajan ja asiakkaan (lapsi ja/tai huoltajat) ja mahdollisten muiden tahojen kanssa. Laadittu asiakirja saa saman asian tunnuksen (ja mahdollisen palvelukokonaisuuden tunnuksen) kuin edellisen vaiheen sopimuskin. (Prosessikaaviossa tämän asiakirjan tulisi muodostua palvelun järjestäjän prosessissa)
- ⇒ Oilin asiassa laaditaan tukihenkilösopimus.
- ⇒ **Ammattihenkilön asiayhteys muodostuu** (Muodostumissääntönä: ”Asiakkaalla on voimassa oleva päätös palvelutehtävässä, jossa asiaa käsitellään.”)

Jos tuottamisprosessissa olisi tuotettavana sosiaalipalveluna jokin muu palvelu, niin palvelun tuottajan ammattihenkilö laatii niihin liittyen Lastensuojelun avohuollon perhetyön suunnitelman, Hoi-to- ja kasvatussuunnitelman yhdessä palvelun järjestäjän ja asiakkaan (lapsi ja/tai huoltajat) ja mahdollisten muiden tahojen kanssa.

- ⇒ Mikäli palvelun tuottamista vasta aloitetaan saavat asiakirjat uuden asian tunnuksen (ja ne liitetään vaiheessa 3 mahdollisesti muodostuneeseen palvelukokonaisuuteen).
- ⇒ Palvelun tuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun järjestäjän rekisteriä ostopalvelun varmistuksen avulla ja arkistoida valmiin suunnitelman palvelun järjestäjän rekisteriin.



Kuva 42. Lastensuojelupalvelun toteutuksen suunnittelu.

Lastensuojelupalvelun toteuttamista ja Lastensuojelupalvelun arvioimista ei käsitellä tässä prosessikuvana. Lastensuojelupalvelun toteutuksen päättäminen käsitellään myöhemmin (vaiheessa 10).

Vaihe 6: Uuden lastensuojeluilmoituksen käsittely

Vaiheen 6 prosessivaiheet ovat samat kuin vaiheen 1: Lastensuojeluilmoituksen vastaanottaminen ja Lastensuojeluilmoituksen käsittely (Kuvat 31 ja 32). Lastensuojeluilmoituksen käsittelyssä käytetään Lastensuojeluilmoitusrekisteriä.

Oilin tapauksessa saapuu uusi lastensuojeluilmoitus, tällä kertaa poliisilta. Lähtiessään selvittämään ilmoitusta tarkemmin, ammattihenkilö havaitsee ilmoitukseen liittyvän asiakkuuden olevan jo olemassa (Kuva 33). Lastensuojeluilmoituksen perusteella ammattihenkilö lähtee arvioimaan Oilin lastensuojelun tarvetta ja selvittämään pystytäänkö tarpeeseen vastaamaan nykyisten palveluiden avulla, vai tarvitaanko uusia palveluja.

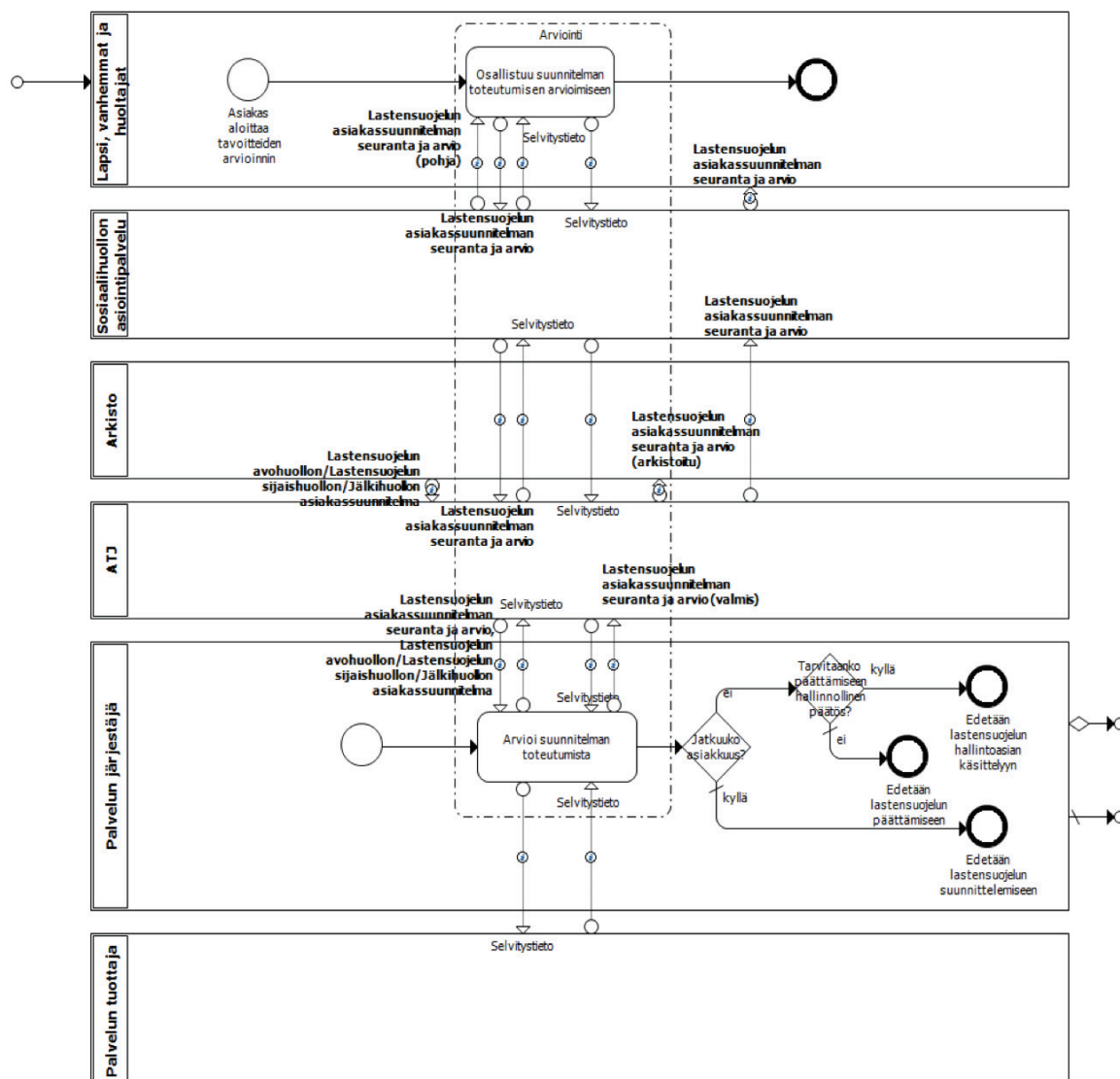
- ⇒ **Ammattihenkilön asyhteys muodostuu**, muodostumistilanteena: ”Palvelunantajalla on käsiteltävänä ilmoitusasiakirja (esim. lastensuojelu- tai vammaispalveluilmoitus), jonka käsittelyosa ei ole laadittu.” kautta.
- ⇒ Poliisilta saapunut lastensuojeluilmoitus saa uuden asian tunnuksen, ja samaan asiaan liitetään myös tuon ilmoituksen käsittelyosa.

Vaihe 7: Arvioidaan tilanne uudelleen lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle -prosessissa

Vaiheessa 7 Oilin tilannetta arvioidaan uudelleen saapuneen ilmoituksen perusteella. Lastensuojelun järjestämisessä asiakkaalle edetään lastensuojelun seuraamiseen ja arvioimiseen. Vaiheessa muodostuvat asiakirjat tallennetaan Lastensuojelun asiakasrekisteriin.

Kuvassa 42 on esitetty Lastensuojelupalvelun toteutuksen suunnittelemisprosessi. Tässä prosessinvaiheessa edetään seuraavasti:

1. Yhdessä lapsen, vanhempien tai huoltajien tai muiden arviointiin osallistuvien kanssa sosiaalihuollon ammattihenkilö (palvelunjärjestäjä) arvioi Oilin tilannetta. Oilin tapauksessa tukihenkilöpalvelua arvioidaan ja todetaan, että sitä jatketaan. Oilin tilanteeseen liittyen arvioidaan, että lastensuojelun perhetyöpalvelu voisi sopia Oilille.
 - ⇒ Ammattihenkilö saa asiayhteyden, muodostumistilanteena: ” Palvelunantajalla on järjestettävänä tai tuotettavana tiettyyn palvelu-tehtävään liittyvä yhteydenotto tai sovittu neuvottelu asiakkaan kanssa.”
 - ⇒ Ammattihenkilö voi asiayhteydellä (ja tarvittaessa tiedonluovutuspyynnöillä) hakea tarvittavat asiakasasiakirjat arkistosta käyttöönsä.
 - ⇒ Laadittava Lastensuojelun asiakassuunnitelman seuranta- ja arvio -asiakirja liitetään aiemmin muodostuneeseen asiaan palvelutarpeen selvityksen, asiakassuunnitelman, asiakaskertomuksen kanssa.



Kuva 43. Lastensuojelun seuraaminen ja arvioiminen.

Seurannan ja arvioinnin perusteella Oilille laaditaan uusi asiakassuunnitelma (aiemmin Vaiheessa 3 laadittua suunnitelmaa päivitetään). Kuva 37 esittää Lastensuojelun suunnittelumisprosessin. Suunnitelluista palveluista lähdetään seuraavassa vaiheessa laatimaan tarvittavat päätökset.

Vaihe 8: Päätetään perhetyöstä lastensuojelun hallintoasian käsittely -prosessissa

Vaiheessa 8 edetään päättämään Oilin lastensuojelun asiakassuunnitelmaan liittyvästä sosiaalipalvelusta (Lastensuojelun perhetyö) Vaiheen 8 prosessivaiheet ovat Lastensuojeluasian vireilletuleminen, Lastensuojeluasian selvittäminen ja Lastensuojeluasian ratkaiseminen. Tässä vaiheessa käytetään Lastensuojelun asiakasrekisteriä ja toimijana (palvelunantajana) on palvelunjärjestäjä.

Päätämisprosessi kuvataan aiemmin vaiheessa 4., jonka mukaisesti sosiaalityöntekijä laatii tässä lastensuojelun avohuollon tukitoimenpidepäätöksen perhetyön myöntämisestä Oilille.

Vaihe 9: Perhetyö aloitetaan lastensuojelun tuottaminen asiakkaalle -prosessissa

Vaiheessa 9 Oilin kanssa aloitetaan perhetyö lastensuojelun tuottaminen asiakkaalle -prosessissa. Pipsa Perhetyöntekijän kanssa suunnitellaan ja lähdetään toteuttamaan perhetyötä vastaavalla tavalla kuin aiemmin tukihenkilöpalvelun kohdalla (Vaihe 5).

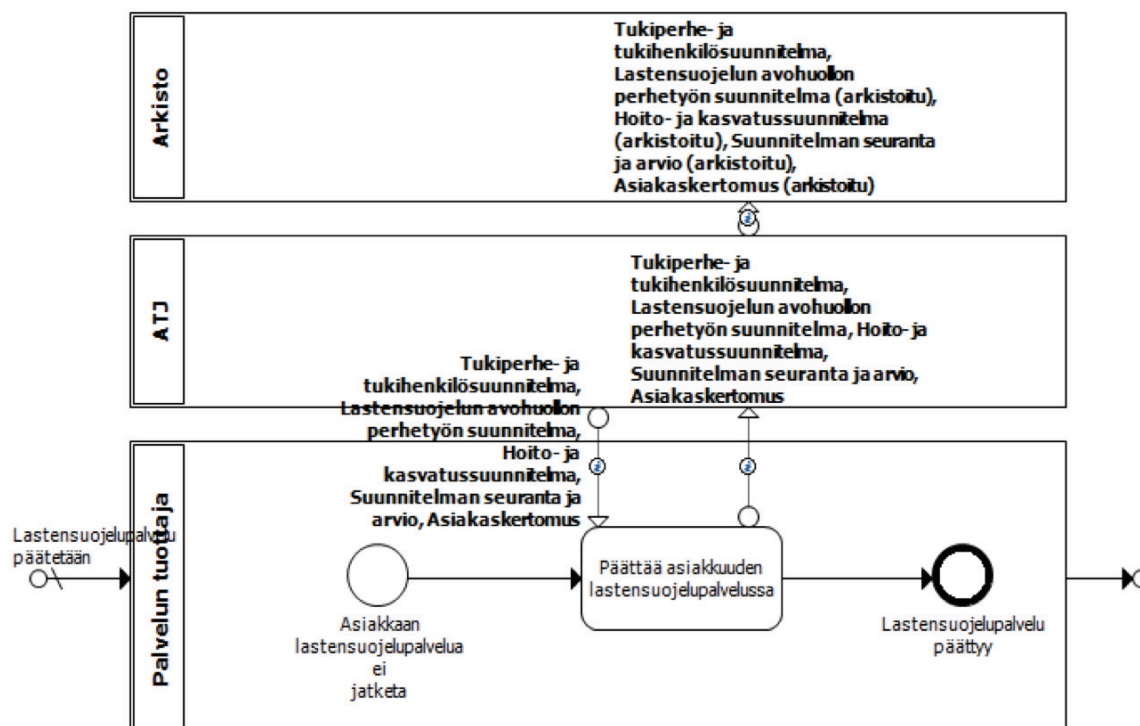
- ⇒ Ammattihenkilö laatii Oilille Lastensuojelun avohuollon perhetyön suunnitelman yhdessä palvelun järjestäjän ja asiakkaan (lapsi ja/tai huoltajat) ja mahdollisten muiden tahojen kanssa.
- ⇒ **Ammattihenkilö saa asiayhteyden vaiheessa 8 laaditun päätöksen perusteella** (Muodostumistilanteena: ”Asiakkaalla on voimassa oleva päätös palvelutehtävässä, jossa palvelunantaja käsittelee siihen liittyvää palveluasiasia.”).
- ⇒ **Mikäli palvelun tuottamista vasta aloitetaan saavat asiakirjat uuden asian tunnuksen** (ja ne liitetään vaiheessa 3 mahdollisesti muodostuneeseen palvelukokonaisuuteen).

Vaihe 10: lastensuojelun toteutuksen järjestämisen päättäminen

Perhetyöntekijän näkökulmasta perheen tilanne on niin vakaa, että hän esittää perheelle ajatusta perhetyön lopettamisesta ja perhekin kokee pärjäävänsä omillaan. Sovitaan arviointikotikäynti perhetyön päättämiseksi. Palaveriin osallistuvat edelleen perhe, Oilin asioista vastaava sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä sekä Oilin tukihenkilö.

Arviointipalaveri on osa Lastensuojelun seuranta- ja arviointiprosessia, joka on kertaalleen esitetty vaiheessa 7. Lastensuojelun toteutus (perhetyö-, sekä tukihenkilöpalvelu) päätetään. Kuva 44 esittää Lastensuojelupalvelun toteutuksen päättämisen prosessin. Tässä prosessin vaiheessa edetään seuraavasti:

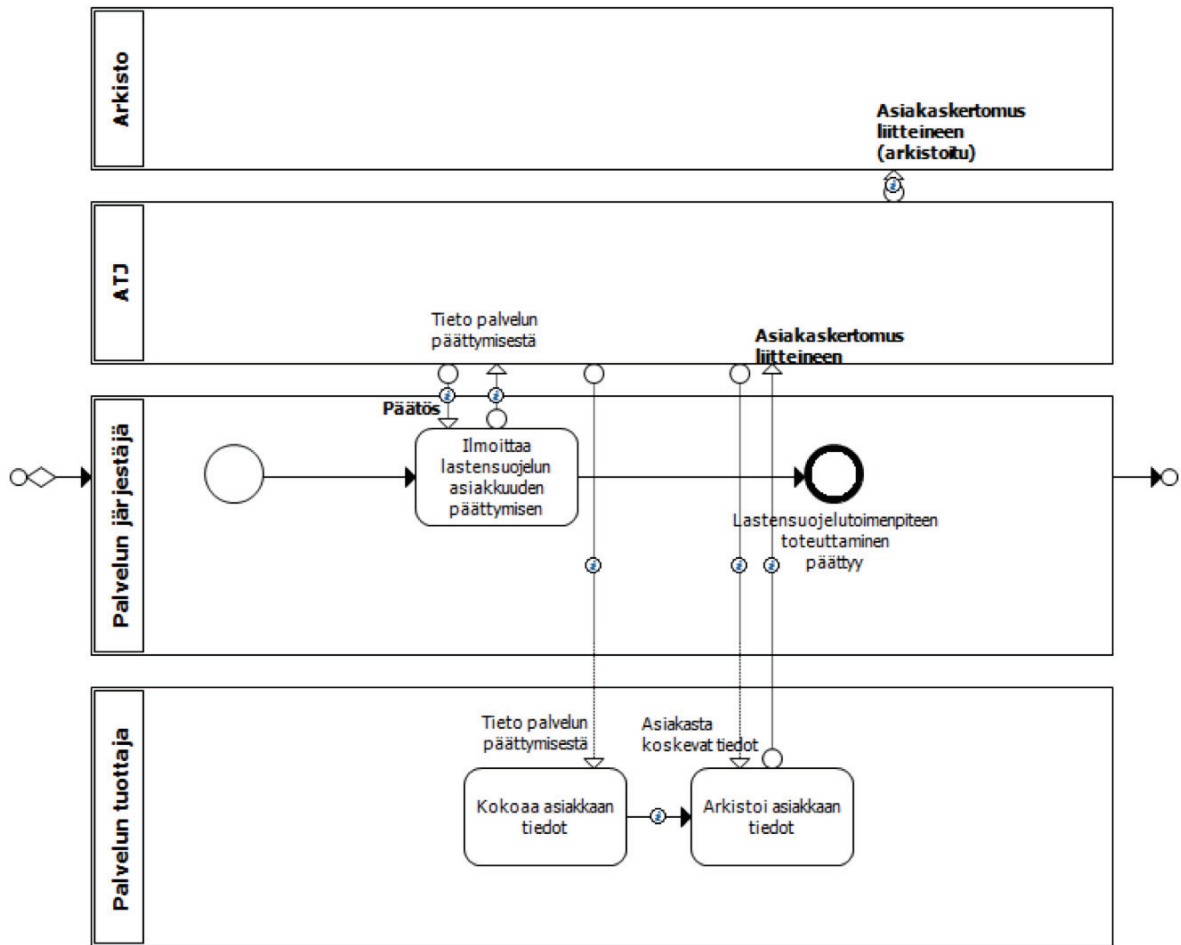
- ⇒ Ammattihenkilö saa asiayhteyden tai käyttää aiemmin muodostunutta asiayhteyttä Asiayhteyden muodostumistilanteena voi toimia esim.: ”Asiakkaalla on voimassa oleva päätös palvelutehtävässä, jossa palvelunantaja käsittelee siihen liittyvää palveluasiasia.” Palvelu (asia) päätetään esim. koska asiakkaan palveluntarve lakkaa, päätöksen voimassaolo lakkaa tai palvelu päätetään muista syistä päättää.
- ⇒ **Asia päättyy** (esim. Oilin tapauksessa avohuollon perhetyöpalvelu).



Kuva 44. Lastensuojelupalvelun toteutuksen päättäminen.

Lastensuojelu päättyy Oilin tapauksessa kokonaisuudessaan. Tässä vaiheessa päätetään kaikki lastensuojelun palvelut. Kuvassa 45 on esitetty Lastensuojelun päättämismenettely. Tässä prosessinvaiheessa edetään seuraavasti:

1. Ammattihenkilön asiayhteys muodostetaan muodostumissääntönä: ”Asiakkaalla on voimassa oleva päätös palvelutehtävissä, jossa asiaa käsitellään.” Asiakkuuden päättymisestä kirjataan Lastensuojelun asiakassuunnitelman seuranta- ja arviointiasiakirjaan ja asiakaskertomukseen.
 2. Palvelun järjestäjä ilmoittaa lastensuojelun asiakkuuden päättymisestä palvelun tuottajille.
 3. Palvelun tuottajat voivat asiayhteydellä arkistoida kyseisen asiakkaan asiakirjat, joita ei ole vielä arkistoitu.
- ⇒ **Kuten aiemmin: tarvittaessa palvelun tuottajilla on käytössään ostopalvelun varmennus (Palvelun järjestäjän rekisteri on käytössä).**
 - ⇒ **Palvelun tuottajien asiat (palvelut) päättyvät.**
4. Asiakkaan asiakkuus päättyy.
 - ⇒ **Palvelun järjestäjän asia päättyy (esim. sosiaalityöpalvelu).**



Kuva 45. Lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle: Lastensuojelun päättäminen.

6 Asianhallinnan toiminnot ja tehtävät

Tässä luvussa on käsitelty asianhallintaan liittyvät tehtävät ja asianhallinnalta edellytettävä toiminnallisuus sosiaalihuollon tietojärjestelmissä. Luvussa on keskitytty erityisesti asiakastietoa ryhmittelevään toiminnallisuuteen: asiaan, asian muodostamiseen ja palvelukokonaisuuteen. Tietojen (asiakasasiakirjojen) hallintaan ja muodostamiseen liittyvä toiminnallisuus on tässä luvussa huomioitu pääosin niiden asianhallintaan liittyvien yhteyksien osalta. Muita toimintoja kuvataan muun muassa määrätyksessä *Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* (Miettinen ym. 2013b).

6.1 Asianhallintaan liittyvät toiminnot

Asianhallinnan on oltava käytössä kaikissa asiakastiedon muodostamiseen liittyvissä tilanteissa. Asiakkaan muodostaessa asiakastietoa, asiakastiedot liitetään palvelunantajan toimesta niiden käsittelyyn ottamisen yhteydessä aiemmin aloitettuun asiaan tai niiden perusteella aloitetaan uusia asioita. Asianhallinta liittyy siis ensisijaisesti tilanteisiin, joissa sosiaalihuollon rekistereihin muodostetaan asiakastietoa. Asioiden käsittely toteutetaan sosiaalihuollon tietojärjestelmissä ammattihenkilön ja asiakkaan välisen todennetun asiayhteyden kautta. Tämä toimii esiehtona jokaiselle käyttäjän suorittamalle toiminnolle, jonka lisäksi tulee huomioida myös paikallisesti pääsynvalvonnassa tarvittavat tiedot.

Yleiset tietojärjestelmän käyttäjän toiminnot, jotka liittyvät asianhallintaan ovat:

- Asiakastiedon muodostaminen aiempaan asiakkaan aktiiviseen asiaan
- Asiakastiedon liittäminen aiempaan asiakkaan asiaan
- Uuden asian aloittaminen asiakkaalle
- Asiakastiedon vastaanottaminen
- Uuden asiakkaan asian aloittaminen
- Asiakkaan asian päättäminen.

6.2 Asianhallinnan tehtävät ja operaatiot

Tässä luvussa on määritelty asianhallinnan tehtävät ja operaatiot. Kuvassa 46 on esitetty asianhallinnan tietojen ryhmittelyyn liittyvät tehtävät ja operaatiot.

Tietojärjestelmätehtävät ovat käyttäjää lähellä olevia tietojärjestelmän toimintaan liittyviä hienojakoisia tehtäviä ja operaatiot toteuttavat tehtävien taustalla tapahtuvaa toiminnallisuutta tietojärjestelmissä. Operaatiot eivät siis ole yleensä suoraan käyttäjän kutsumia. Seuraavissa kuvissa ja tehtävätaulukkojen tehtävänimissä tehtävät on eroteltu operaatioista sijamuotojen avulla. Tietojärjestelmätehtävät ovat perusmuodossa (esim. ”Asian aloittaminen”) ja operaatiot käskymuodossa (esim. ”Muodosta asian tunnus”).



Tietojen ryhmittelyyn liittyvät tehtävät

Asian aloittaminen
Asian käsitteleminen
Asian perustietojen muuttaminen
Palvelun päättäminen
Palvelun aloittaminen
Asian päättäminen

Palvelukokonaisuuden muodostaminen
Palvelukokonaisuuden perustietojen muuttaminen
Palvelukokonaisuuden päivittäminen / korvaaminen
Palvelukokonaisuuden päättäminen

Tietojen ryhmittelyyn liittyvät operaatiot/teot

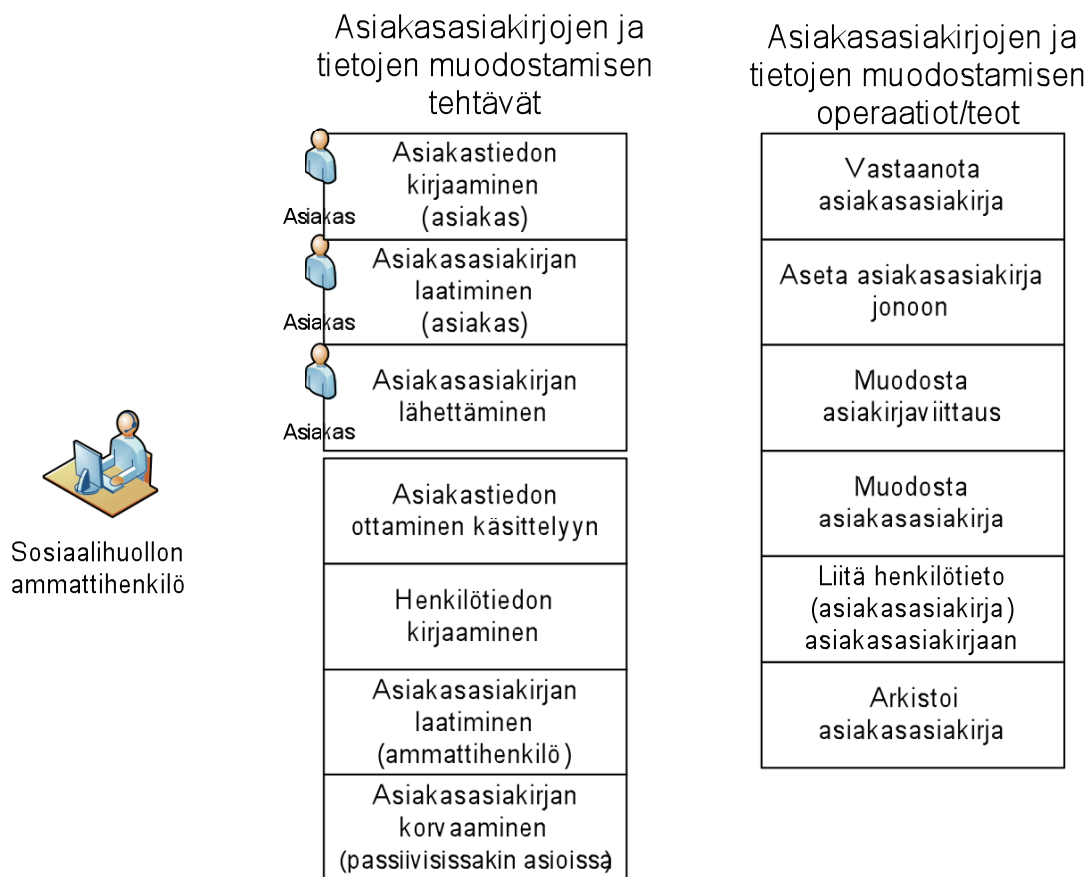
Muodosta asia
Muodosta asian tunnus
Muodosta asia-asiakirja
Päivitä asia
Tarkista asian voimassaolo
Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) asiaan
Arkistoi asia-asiakirja

Muodosta palvelukokonaisuus - asiakirja
Tarkista palvelukokonaisuuden voimassaolo
Päätä palvelukokonaisuus
Arkistoi palvelukokonaisuus - asiakirja

Tarkista palvelukokonaisuuteen kuuluminen
Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) palvelukokonaisuuteen

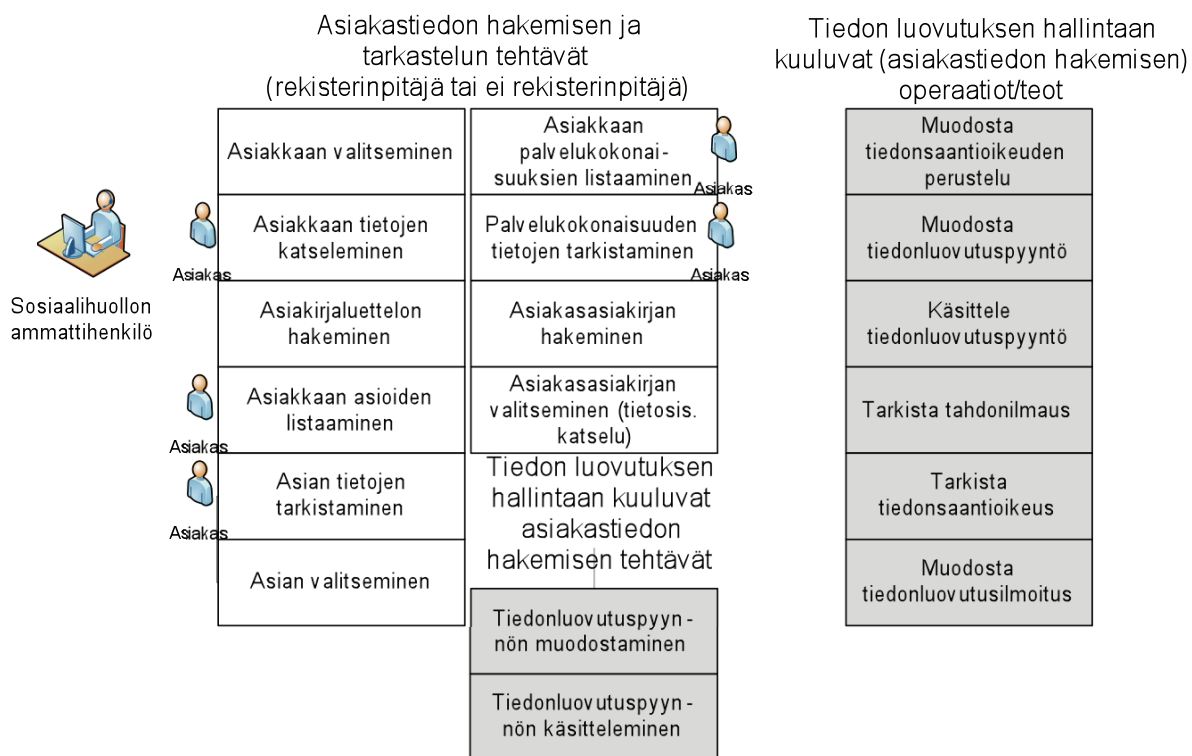
Kuva 46. Varsinaiset asianhallinnan tehtävät ja operaatiot, jotka liittyvät tietojen ryhmittelyyn.

Kuvassa 47 on esitetty asiakastiedon muodostamiseen liittyvät tehtävät ja operaatiot. Kaikki tehtävät paitsi ”Asiakastiedon kirjaaminen (asiakas)”, ”Asiakasasiakirjan laatiminen (asiakas)” ja ”Asiakasasiakirjan lähettäminen” ovat pelkästään sosiaalihuollon ammattihenkilön työskentelyyn liittyviä tehtäviä. Tämän luvun aliluvuissa on taulukoissa kuvattu kaikki muut kuvassa 47 esitetyistä tehtävistä ja operaatioista paitsi ”Arkistoi asiakasasiakirja”.



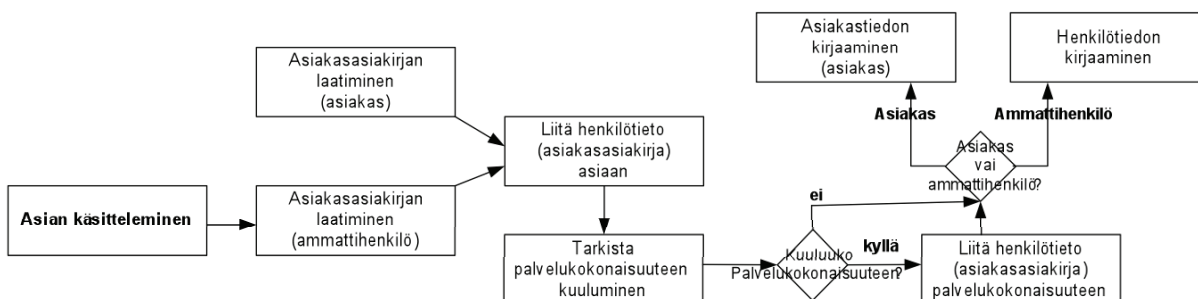
Kuva 47. Asiakastiedon muodostamiseen liittyvät tehtävät ja operaatiot.

Asiakastiedon hakemiseen ja tarkasteluun liittyviä tehtäviä ja operaatioita on esitetty kuvassa 48. Yleisesti tehtävät liittyvät sosiaalihuollon ammattihenkilön toimintaan tietojärjestelmässä, mutta myös asiakas voi käyttää ”Asiakkaan tietojen katseluun”, ”Asiakkaan asioiden listaaminen”, ”Asian tietojen tarkistaminen”, ”Asiakkaan palvelukokonaisuuksien listaaminen” ja ”Palvelukokonaisuuden tietojen tarkistaminen” -tehtäviä. Kuvassa olevat tiedonluovutuksen hallintaan kuuluvat asiakastiedon hakemisen tehtävät ja operaatiot on merkitty harmaalla ja niistä löytyy lisätietoa julkaisusta *Tiedonluovutusten hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä* (Miettinen ym. 2011).



Kuva 48. Asiakastiedon hakemisen ja tarkastelun tehtävät ja operaatiot.

Luvuissa 6.2.1 - 6.2.4 kuvattuja toimintoja ja tehtäviä tarkennetaan luvussa 8 jossa toiminnot ja tehtävät on esitetty samassa järjestyksessä sekä suhteessa tietojärjestelmäpalveluiden rooleihin.



Kuva 49. Tehtävien ja operaatioiden järjestyksen hahmottaminen (Asiakirjojen laatimisen tehtävät).

Tehtävätaulukon rakenne on kuvattu seuraavassa taulukossa:

T# Tehtävän nimi	Käsiteltävän tehtävän tyyppi
Tarve	Kentässä kuvataan miksi tehtävä tulee suorittaa.
Heräte	Heräte on tehtävän käynnistävä syöte, tapahtuma tai operaatio. Tilanne, jossa tehtävän suorittamiselle tulee tarve.
Osallistujat	Tehtävään osallistuvat tietojärjestelmäpalvelut tai roolit. Myös ammatillais- tai asiakaskäyttäjät voivat olla osallistujia.
Esiehdot	Esiehdolla kuvataan tapahtumia tai attribuutteja, joiden tulee olla voimassa ennen tehtävän suorittamista.
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Kentässä kuvataan tarkemmin kuinka tehtävä suoritetaan ja mitä sen aikana tapahtuu.
Poikkeukset	Tehtävässä tapahtuvat vaihtoehtoiset tilanteet tai virhetilanteet.
Jälkiehdot	Tehtävän tai operaation jälkeen tapahtuvat asiat tai tilanne, jonka tulee olla voimassa tehtävän suorittamisen jälkeen.
Syötteet/parametrit	Tehtävässä tarvittavat tiedot.
Paluuarvot	Tiedot, jotka palautetaan tehtävän suorittavalle tai tehtävää kutsuvalle roolille.
Automatisoinnin tarve	Kentässä kuvataan, onko tehtävä mahdollista suorittaa taustalla automaattisesti ilman erillistä käyttäjän suorittamaa käynnistyskutsua.
Lisätietoa	Mahdolliset lisätiedot tai määritykset, jotka liittyvät tehtävään.

6.2.1 Asiakastietojen käsittelyyn ja muodostamiseen liittyvät tehtävät

Luvussa kuvataan tehtävät, jotka liittyvät asiakastiedon ja asiakasasiakirjojen muodostamiseen ja käsittelyyn. Näitä ovat muun muassa tietojen kirjaaminen, asiakirjojen lähettäminen ja vastaanottaminen sekä muut asiakastiedolle suoritettavat toimenpiteet.

T1. Asiakastiedon kirjaaminen (asiakas)	Tehtävä
Tarve	Asiakkaan suorittama tehtävä asiakastiedon kirjaamiseksi järjestelmään.
Heräte	Asiakas tai joku muu asiakkaan valtuuttama henkilö kirjaa esimerkiksi hakemus- tai ilmoitusasiakirjaan tietosisältöjä .
Osallistujat	Asiakirjan laatija, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiakirjojen muodostamispalvelu, asiakkaan tiedonhallintapalvelu, Käyttäjä (asiakas).
Esiehdot	Käyttäjä (asiakas) on tunnistautunut ja hänellä on riittävät käyttövaltuudet (mahdollisuudet sähköisesti kirjata asiakastietoja järjestelmään).
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	<p>Käyttäjä (asiakas) kirjaa tietoa järjestelmään (asiakasasiakirjaan liittyen). Kirjaaminen voi liittyä erilaisiin asiakasasiakirjojen tietokenttiin, liitteisiin tai asiakirjaviittausten muodostamiseen.</p> <p>Mikäli kirjaamisessa muodostetaan asiakirjaviittaus, käytetään ”Muodosta asiakirjaviittaus” -operaatiota, asiakirjan liitteet liitetään myös siihen liittyvällä ”Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) asiakasasiakirjaa” -operaatiolla.</p>
Poikkeukset	
Jälkiehdot	Kirjattavat tiedot tallentuvat osaksi asiakasasiakirjaa.
Syötteen/parametrit	Asiakkaan tunnistetiedot, rekisterin tiedot.
Paluuarvot	Kirjatun tiedon tarkistukseen liittyvä paluuarvo. Kirjattu tieto on oikeaa tietotyyppiä tai tiedon syöttäminen on hylätty.
Automatisoinnin tarve	Kirjaamista ei automatisoida. Osa asiakasasiakirjan tietokenttien tiedoista voidaan mahdollisesti koota automaattisesti eri järjestelmistä ja asiakasasiakirjoista, tai esimerkiksi ottamalla aiempi asiakasasiakirja pohjaksi.
Lisätietoa	

T2. Asiakasasiakirjan laatiminen (asiakas)		Tehtävä
Tarve	Kokoaa asiakkaan kirjaamat tiedot yhtenäiseksi asiakasasiakirjaksi.	
Heräte	Käyttäjä (asiakas) laatii asiakasasiakirjaa (sähköisen asioinnin kautta).	
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakirjojen muodostamispalvelu, Käyttäjä (asiakas).	
Esiehdot	Käyttäjä (asiakas) on tunnistaunut ja hänellä on riittävät käyttövaltuudet (mahdollisuus laatia sähköisiä asiakasasiakirjoja).	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä (asiakas) kirjaa asiakasasiakirjan laatimiseen liittyviä asiakastietoja. Käyttäjän tekemistä kirjauksista laaditaan asiakasasiakirja, tai osa asiakasasiakirjasta.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiakasasiakirjaan kirjatut tiedot on kirjattu oikein. Asiakasasiakirja on valmis lähetettäväksi palvelunantajalle. Asiakasasiakirja on valmis Asiakasasiakirjan lähettäminen -tehtävälle.	
Syötteen/parametrit	Asiakkaan ja palvelunantajan tunnistetiedot, asiakasasiakirjaan kirjattavat asiakastiedot.	
Paluarvot	Laaditun (valmiin tai osittain valmiin) asiakasasiakirjan tiedot.	
Automatisoinnin tarve	Osa asiakasasiakirjan tietokenttien tiedoista voidaan mahdollisesti koota automaattisesti eri järjestelmistä ja asiakasasiakirjoista, tai esimerkiksi ottamalla asiakkaan aiempi asiakasasiakirja pohjaksi.	
Lisätieto		

T3. Asiakasasiakirjan lähettäminen		Tehtävä
Tarve	Asiakkaan laatiman (valmiin tai osittain valmiin) asiakasasiakirjan lähettäminen käsiteltäväksi.	
Heräte	Käyttäjä (asiakas) lähettää asiakasasiakirjan käsiteltäväksi.	
Osallistujat	Asiakirjojen muodostamispalvelu, Asiakirjojen lähettämispalvelu, Arkiston viestinvälityspalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö), Käyttäjä (asiakas).	
Esiehdot	Käyttäjä (asiakas) on tunnistaunut ja hänellä on riittävät käyttövaltuudet (mahdollisuus laatia ja lähettää sähköisiä asiakasasiakirjoja).	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä (asiakas) valitsee listasta palvelunantajan, jolle laadittu asiakasasiakirja on tarkoitettu lähetettäväksi.	
Poikkeukset	Laadittua asiakasasiakirjaa ei voida jostakin syystä lähettää, vaan se jää esimerkiksi verkkoyhteysongelmien vuoksi odottamaan lähetystä myöhemmin.	
Jälkiehdot	Asiakasasiakirja on lähetetty ja se on vastaanotettu palvelunantajan järjestelmässä.	
Syötteen/parametrit	Laadittu asiakasasiakirja sekä palvelunantaja, jolle asiakasasiakirja on tarkoitettu lähetettäväksi.	
Paluarvot	Asiakasasiakirja on lähetetty onnistuneesti / asiakasasiakirjan lähettäminen epäonnistui esimerkiksi verkkoyhteysongelmien vuoksi (yritetään hetken kuluttua uudelleen).	
Automatisoinnin tarve	Tehtävä voi tietyissä tilanteissa hakea ja ehdottaa automaattisesti mille palvelunantajalle asiakasasiakirja tulee lähettää.	
Lisätieto	Palvelunantajan hakemista asiakirjan lähettämistä varten ei ole kuvattu tässä määrittelyssä.	

T4. Vastaanota asiakasasiakirja		Operaatio
Tarve	Tukee järjestelmien välisen verkkorajapinnan välistä viestinvälitystä ja välittää käyttäjälle tarpeellista tietoa asiakasasiakirjan kulkemisesta järjestelmien välillä. Toimii myös osana seuranta- ja lokitoiminnallisuutta asiakasasiakirjojen käsittelyssä.	
Heräte	Järjestelmään saapunut asiakasasiakirja esimerkiksi ”asiakasasiakirjan lähettäminen” -tehtävän-kautta.	
Osallistujat	Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakirjojen lähettämispalvelu, Arkiston viestinvälityspalvelu.	
Esiehdot	Asiakasasiakirja on saapunut (luotetusta/varmennetusta järjestelmästä).	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Lähettaa tiedon (kuittauksen) asiakasasiakirjan saapumisesta takaisin lähettäjälle.	
Poikkeukset	Paluuviesti ei pääse perille asiakasasiakirjan lähettäneeseen järjestelmään, ja se lähettää asiakasasiakirjan uudestaan. Tehtävän on tarkistettava, onko asiakasasiakirja jo vastaanotettu ker- taalleen.	
Jälkiehdot	Asiakasasiakirja on ohjattu käsittelyä varten eteenpäin esimerkiksi ”asiakasasiakirjan asettaminen jonoon” -tehtävä.	
Syötteet/parametrit	Saapunut asiakasasiakirja, lähettäjän tiedot.	
Paluuarvot	Kuittaus vastaanottamisesta ”asiakasasiakirjan lähettäminen” - tehtävälle.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio.	
Lisätietoa		

T5. Aseta asiakasasiakirja jonoon		Operaatio
Tarve	Käsittävien asiakastietojen asettaminen jonoon käsittelyä varten.	
Heräte	Vastaanotettu asiakasasiakirja, joka on valmisteltava käsiteltäväksi.	
Osallistujat	Asiakkuuspalvelu, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Arkiston viestinvälityspalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asiakasasiakirja on vastaanotettu. Mikäli käyttäjä (ammattihenkilö) asettaa asiakasasiakirjan jonoon, hänen on oltava käsittelemässä kyseistä asiaa ”Asian käsitteleminen” -tehtävällä.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Asettaa vastaanotetun asiakasasiakirjan jonoon käsittelyä varten. Asiakasasiakirjalle voidaan mahdollisuuksien mukaisesti (tietosisällön avulla) asettaa kiireellisyysarvo. Joissakin tapauksissa myös käyttäjä voi siirtää asiakasasiakirjan työjonoon tai ohjata sen toiselle käyttäjälle.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiakasasiakirja on ohjattu jonoon käsittelyä varten.	
Syötteen/parametrit	Saapuneen asiakasasiakirjan tietosisältö ja saapumisaikatiedot.	
Paluarvot	Asiakasasiakirjan jonotustiedot.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen jonoon asettaminen tai käyttäjän päätökseen perustuva jonoon asettaminen. Jonoon asettaminen voisi lajitella saapuvat asiakasasiakirjat käsittelijöille tiettyjen asiakirjojen ominaisuuksien tai tietojen mukaisesti (esimerkiksi tiettyä asiakasta aiemmin hoitaneelle henkilölle ohjattaisiin saman asiakkaan asiakasasiakirjat siitä palvelusta ja palvelutehtävästä).	
Lisätietoa		

T6. Asiakastiedon ottaminen käsittelyyn	Tehtävä
Tarve	Saapuvan asiakastiedon ottaminen käsittelyyn.
Heräte	Asiakasasiakirja on saapunut palveluntajalle ja ammattihenkilö ottaa sen käsittelyjonosta käsiteltäväksi tai se ohjautuu (automaattisesti) ammattihenkilön käsiteltäväksi.
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Käyttäjä (ammattihenkilö).
Esiehdot	Käyttäjä (ammattihenkilö) on tunnustautunut ja hänellä on riittävät käyttövaltuudet ottaa asiakastieto käsiteltäväksi. Asiakastiedon käsittelyyn ottamisen yhteydessä hänelle muodostetaan asiayhteys asiakkaaseen.
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	<p>Käsittelyyn ottamisen yhteydessä saapunut asiakastieto yhdistetään sosiaalipalveluun ja tarkistetaan asiakkaan asiat kyseisessä palvelutehtävässä ja liittyvätkö nämä asiakkaan asiaan kuuluvaan palveluun ”Asiakkaan asioiden listaaminen” -tehtävä</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mikäli aiempia aktiivisia asioita ei ole, aloitetaan uusi asia (”Asian aloittaminen”) ja tehtävän yhteydessä liitetään saapunut asiakasasiakirja siihen. 2. Mikäli sopiva aiempi aktiivinen asia löytyy palveluntajalta, otetaan se käsittelyyn: ”Asian käsitteleminen” -tehtävällä liitetään saapunut asiakasasiakirja siihen. 3. Mikäli aiempi aktiivinen asia löytyy toiselta palveluntajalta, ammattihenkilö selvittää, kuuluuko asiakasasiakirja toiselle palveluntajalle käsiteltäväksi ja lähettää asiakasasiakirjan tarvittaessa eteenpäin/takaisin asiakkaalle.
Poikkeukset	
Jälkiehdot	Tieto asiakastietojen käsittelyyn ottamisesta on lähetetty eteenpäin. Asiakasasiakirja on liitetty asiaan.
Syötteen/parametrit	Saapuva asiakastieto, sen palvelutehtävä ja palvelu. Asiakasasiakirja on otettu käsiteltäväksi palveluntajan toimesta.
Paluarvot	Tieto asiakastietojen liittamisestä aloitettuun uuteen asiaan tai aiempaan asiaan asian tunnuksesta.
Automatisoinnin tarve	
Lisätietoa	<p>Asiayhteyden todentamiseen liittyvä toiminnallisuus on kuvattu <i>Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä</i> (Miettinen ym. 2013b).</p> <p>Käyttövaltuuksien hallintaa on käsitelty (Suhonen ym. 2011a).</p>

T7. Henkilötiedon kirjaaminen		Tehtävä
Tarve	Ammattihenkilö kirjaa tietoa henkilöstä järjestelmään (asiakasasiakirjoihin).	
Heräte	Ammattihenkilö kirjaa tietoa henkilöstä esimerkiksi asiakasasiakirjan laatimiseksi .	
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiakirjojen muodostamispalvelu, Asiakkaan tiedonhallintapalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Käyttäjä (ammattihenkilö) käsittelee asiakkaan asiaa ”Asian käsitteleminen” -tehtävällä.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	<p>Käyttäjä (ammattihenkilö) kirjaa tietoa järjestelmään (asiakasasiakirjaan). Kirjaaminen voi liittyä erilaisiin asiakasasiakirjojen tietokenttiin, liitteisiin tai asiakirjaviittausten muodostamiseen.</p> <p>Mikäli muodostetaan asiakirjaviittausta, käytetään ”Muodosta asiakirjaviittausta” -operaatiota. Jos asiakirjaan liitetään liitteitä, käytetään ”Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) asiakasasiakirjaan” -operaatiota.</p>	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Kirjattavat tiedot tallentuvat osaksi asiakasasiakirjaa.	
Syötteet/parametrit	Asiakirjaan kirjattavat tiedot.	
Paluuarvot	Kirjatun tiedon tarkistukseen liittyvä paluuarvo. Kirjattu tieto on oikeaa tietotyyppiä tai tiedon syöttäminen on hylätty.	
Automatisoinnin tarve	Kirjaamista ei automatisoida. Osa asiakasasiakirjan tietokenttien tiedoista voidaan mahdollisesti koota automaattisesti eri järjestelmistä ja asiakasasiakirjoista, tai esimerkiksi ottamalla aiempi asiakasasiakirja pohjaksi.	
Lisätietoa		

T8. Asiakasasiakirjan laatiminen (ammattihenkilö)		Tehtävä
Tarve	Kokoaa ammattihenkilön kirjaamat tiedot yhtenäiseksi asiakasasiakirjaksi.	
Heräte	Ammattihenkilö laatii asiakasasiakirjaa, joko yhteistyössä asiakkaan tai muiden ammattihenkilöiden kanssa tai erikseen omassa toiminnassaan.	
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiakirjojen muodostamispalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Käyttäjä (ammattihenkilö) käsittelee asiakkaan asiaa ”Asian käsitteleminen” -tehtävällä.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä (ammattihenkilö) kirjaa asiakasasiakirjan laatimiseen liittyen asiakastietoja. Käyttäjän tekemistä kirjauksista laaditaan asiakasasiakirja, tai osa asiakasasiakirjasta.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiakasasiakirjaan kirjatut tiedot on kirjattu oikein.	
Syötteet/parametrit	Asiakirjaan kirjattavat henkilötiedot.	
Paluuarvot	Laaditun (valmiin tai osittain valmiin) asiakasasiakirjan tiedot.	
Automatisoinnin tarve	Osa asiakasasiakirjan tietokenttien tiedoista voidaan mahdollisesti koota automaattisesti eri järjestelmistä ja asiakasasiakirjoista, tai esimerkiksi ottamalla asiakkaan aiempi asiakasasiakirja pohjaksi.	
Lisätietoa		

T9. Asiakasasiakirjan korvaaminen	Tehtävä
Tarve	Korvaa aiemmin laaditun valmiin asiakasasiakirjan uudella versiolla.
Heräte	Ammattihenkilö alkaa korvata aiemmin laadittua valmista asiakasasiakirjaa.
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, Tietosisällön hyödyntäjä, Asiakirjojen muodostamispalvelu, KanSa-arkistopalvelu, Asiakkaan tiedonhallintapalvelu, Asiakirjojen hakupalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).
Esiehdot	Käyttäjä (ammattihenkilö) on tunnistaunut ja hänellä on riittävät käyttövaltuudet asiakasasiakirjan korvaamiseen. Käyttäjällä on asiayhteys käsiteltävään asiaan ja asiakasasiakirja on saatavilla korvattavaksi.
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjälle avataan aiempi asiakasasiakirja korvattavaksi uudella versiolla. Käyttäjä (ammattihenkilö) kirjaa korjauksia kyseiseen aiemmin laadittuun asiakasasiakirjaan ”henkilötietojen kirjaaminen” -tehtävä. Käyttäjän tekemistä kirjauksista muodostuu aiemmin laaditun asiakasasiakirjan korvaava asiakasasiakirja, mutta myös entinen versio säilytetään.
Poikkeukset	Toinen käyttäjä on korvaamassa samaa asiakasasiakirjaa: tilanteesta ilmoitetaan käyttäjälle.
Jälkiehdot	Asiakasasiakirjaan kirjatut korvaavat tiedot on kirjattu oikein.
Syötteen/parametrit	Aiemmin laaditun valmiin asiakasasiakirjan tiedot, sekä asiakirjaan kirjattavat korvaavat tiedot ”henkilötietojen kirjaaminen” -tehtävältä.
Paluarvot	Korvaavan asiakasasiakirjan tiedot.
Automatisoinnin tarve	Käyttäjä korvaa asiakasasiakirjan ja tekee siihen liittyviä kirjauksia.
Lisätietoa	Tehtävä ei vaadi aktiivista asiakkaan asiaa, eikä se vaikuta asian tai asiakasasiakirjojen arkistointiaikoihin.

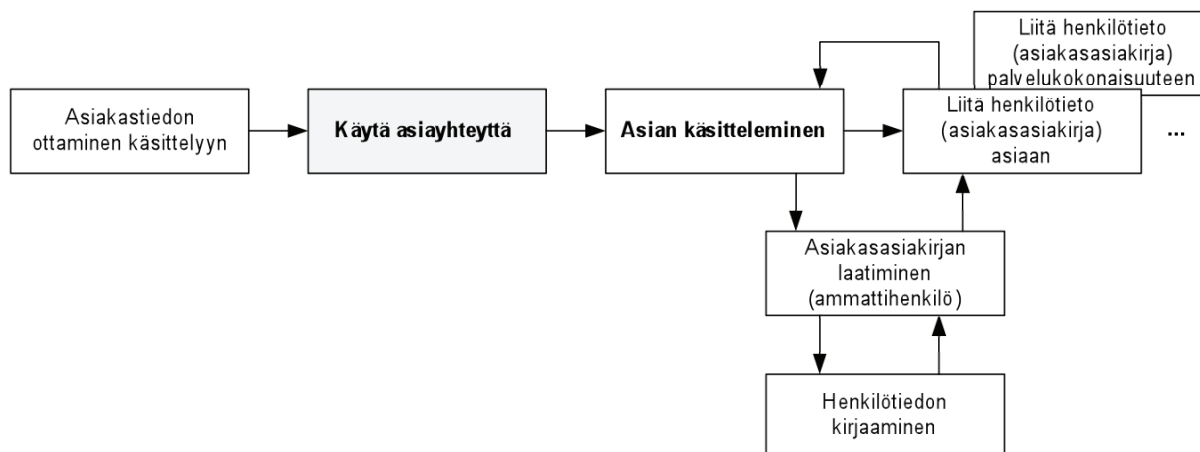
T10. Muodosta asiakirjaviittaus		Operaatio
Tarve	Asiakasasiakirjan laatimisen tai korvaamisen yhteydessä halutaan viitata toiseen asiakasasiakirjaan.	
Heräte	Asiakasasiakirjan kirjaamisen yhteydessä tehty viittaus kutsuu tätä operaatiota.	
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, Asiakirjojen muodostamispalvelu, KanSa-arkistopalvelu, Asiakirjaluettelon hakupalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö), Käyttäjä (asiakas).	
Esiehdot	Käyttäjä on laatimassa tai korvaamassa viittaavaa asiakasasiakirjaa ”Asiakasasiakirjan laatiminen” tai ”Asiakasasiakirjan korvaaminen” -tehtävällä. (Asiakirjarakenteeseen tehdään viittaus asiakirjaan.)	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Muodostaa asiakirjaviittauksen käsiteltävänä olevasta asiakasasiakirjasta (”Asiakasasiakirjan laatiminen” tai ”Asiakasasiakirjan korvaaminen” -tehtävät) toiseen asiakirjaan OID-tunnuksen avulla.	
Poikkeukset	Viitattavaa asiakirjaa ei löydy: Ilmoitetaan virhetilanteesta käyttäjälle. Mikäli viitattavaksi tarkoitettua asiakirjaa ollaan vasta laatimassa, selvitetään voidaanko liitos silti tehdä.	
Jälkiehdot	Asiakasasiakirjaan on tehty OID-viittaus toiseen järjestelmästä löytyvään asiakasasiakirjaan.	
Syötteen/parametrit	Asiakirjan identifiointitunnus viitattavaan asiakirjaan (OID).	
Paluuarvot	Tieto asiakirjaviittauksen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjä valitsee / kirjaa haluamansa viittauksen asiakirjan laatimisen yhteydessä. Tämä tehtävä toteuttaa varsinaisen viittauksen muodostamisen asiakirjaan.	
Lisätietoa		

T11. Muodosta asiakasasiakirja		Operaatio
Tarve	Muodostaa laaditun tai korvaavan asiakasasiakirjan.	
Heräte	Asiakirjan laatimisen tai korvaamisen lopuksi tapahtuva kutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakirjojen muodostamispalvelu.	
Esiehdot	Asian käsittelemisen yhteydessä on laadittu asiakasasiakirjan tietosisältö ”Asiakasasiakirjan laatiminen” -tehtävässä valmiiksi ja sen tiedot on muodostettu rakenteen ja sääntöjen mukaisesti (asiakkaan ja/tai ammattihenkilöiden toimesta). Asiakkaan laatima asiakasasiakirja on otettu käsittelyyn palvelunantajalla, ja se on liitetty käsiteltävään asiaan.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Muodostaa tietosisällön mukaisen rakenteisen asiakasasiakirjan syötteenä saamistaan metatiedoista ja tietosisällöistä.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiakasasiakirja on valmis ja validoitu.	
Syötteen/parametrit	Asiakasasiakirjan tietosisältö ja metatiedot.	
Paluuarvot	Tieto asiakasasiakirjan muodostamisen lopputuloksesta, valmis validoitu asiakasasiakirja.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio.	
Lisätietoa	Operaatioissa muodostettu valmis asiakirja arkistoidaan ”Arkistoi asiakasasiakirja” -operaatiolla.	

6.2.2 Asian käsittelyyn liittyvät tehtävät

Luvussa on kuvattu tehtävät, jotka liittyvät asian käsittelyyn. Näitä ovat muun muassa asian ja siihen liittyvien tietojen muodostaminen, käsittely sekä asian aloittaminen ja päättäminen.

T12. Asian aloittaminen		Tehtävä
Tarve	Henkilön asian aloittaminen tietojen dokumentointia (muodostamista) varten.	
Heräte	Asian aloittava järjestelmätapahtuma: esimerkiksi <ul style="list-style-type: none"> - Saapunut asiakasasiakirja otetaan käsittelyyn, eikä se kuulu asiakkaan aiempaan asiaan. - Ammattihenkilö kirjaa tietoa henkilöstä, ja kirjattavat tiedot eivät kuulu kyseisen henkilön aiempaan asiaan. - Palvelunjärjestäjä antaa palvelun tuottajalle asian tunnuksen. 	
Osallistujat	Asian muodostamispalvelu, Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Käyttäjä (ammattihenkilö) on tunnistautunut ja hänellä on riittävät käyttövaltuudet ja asiayhteys.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	<ol style="list-style-type: none"> 1. Käyttäjä (ammattihenkilö) aloittaa uuden asian määrittelemällä asian perustiedot mm. kuvauksen ja (tuolla hetkellä tiedossa olevat) asiassa käsiteltävät palvelut. (Asiakkaan tiedot, rekisterin tiedot yms. saadaan automaattisesti esimerkiksi ”asiakkaan valinta” -tehtävän kautta.) 2. Tehtävä muodostaa asian ”muodosta asia” -operaatiota kutsumalla. 3. Asian käsitteleminen aloitetaan ja tehtävän herättäneet asiakastiedot kirjataan sen sisällä kohdassa 2. muodostettuun asiaan (”Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) asiaan” -operaatio). 	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asia muodostuu oikein tehtävästä kutsuttavassa ”Muodosta asia” -tehtävässä ja käyttäjän asiayhteys yhdistetään kyseiseen asiaan. Asian käsitteleminen voidaan aloittaa.	
Syötteet/parametrit	Asian tietosisältöön määriteltävät tiedot.	
Paluuarvot	Tieto asian muodostumisen onnistumisesta. Uuden asian asian tunnus.	
Automatisoinnin tarve	Osittain automatisoitavissa (taustaoperaatiot). Osa tiedoista on saatava käyttäjältä.	
Lisätietoa	Asian tietoja voi muokata myöhemmin ”asian tietojen muuttaminen” -tehtävässä.	



Kuva 50. Yksinkertaistettu tehtävien ja operaatioiden järjestys asian käsittelemisen yhteydessä.

T13. Asian käsitteleminen		Tehtävä
Tarve	Tehtävän kautta ammattihenkilö käsittelee asiaa ja asiaan kuuluvia asiakasasiakirjoja. Asiakastiedon dokumentoinnin (asianhallinnan) perustehtävä.	
Heräte	Ammattihenkilö päättää käsitellä asiaa järjestelmässä.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asian muodostamispalvelu, Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asia on olemassa ja se on aktiivinen, käyttäjä on tunnistautunut ja hänellä on riittävät käyttövaltuudet ja voimassaoleva asiayhteys kyseiseen asiaan.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä voi tämän tehtävän kautta käyttää muita asianhallinnan tehtäviä. Muodostuvat asiakasasiakirjat liitetään käsiteltävään asiaan ("Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) asiaan" -operaatio).	
Poikkeukset	Asia päättyy kesken käsittelyn: asian käsitteleminen tarkistettava asian päättämisen yhteydessä.	
Jälkiehdot		
Syötteen/parametrit	Käsiteltävän asian tunnus, (käyttövaltuustarkistukset ja asiayhteyden tarkistukset).	
Paluuarvot	Tieto asian käsittelemisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjä valitsee, mitä asiakkaan asiaa hän haluaa käsitellä, käyttövaltuuksien ja asiayhteyksien tarkistaminen ja muodostaminen tapahtuu taustalla mahdollisimman automaattisesti.	
Lisätietoa	Tämän tehtävän kautta tapahtuu kaikki tiedon dokumentoiminen järjestelmään (poikkeuksena asiakasasiakirjan korvaaminen).	

T14. Muodosta asia		Operaatio
Tarve	Operaatio muodostaa asian järjestelmään.	
Heräte	Asian aloittamisen yhteydessä muodostuva järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asian muodostamispalvelu, Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus.	
Esiehdot	Asian aloittamisen yhteydessä muodostuva tietosisältö on saatavilla.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Parametreina saaduista asian tietosisällöistä muodostetaan asia. Asian tietoihin tarvitaan syötteenä saatujen lisäksi muodostaa asian tunnus <ol style="list-style-type: none"> 1. ”Muodosta asian tunnus” -operaatiolla, jonka jälkeen 2. ”Muodosta asia-asiakirja” -operaatio muodostaa asia-asiakirjan, joka 3. tallennetaan tai lähetetään asian säilyttäjään käytettäväksi. 	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asia muodostuu ja asia-asiakirja tallennetaan varastoon onnistuneesti.	
Syötteen/parametrit	Asian tietosisältö.	
Paluuarvot	Tieto asian muodostamisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio.	
Lisätietoa		

T15. Muodosta asian tunnus		Operaatio
Tarve	Yksilöivän asian tunnuksen muodostaminen.	
Heräte	Asian muodostamisen yhteydessä tapahtuva järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asian muodostamispalvelu, Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakirjojen muodostamispalvelu.	
Esiehdot	Uutta asiaa ollaan muodostamassa järjestelmään.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Operaatio muodostaa yksilöivän asian tunnuksen (OID) siten ettei samaa tunnusta voi olla käytössä muualla.	
Poikkeukset	Asiaa ei virhetilanteen vuoksi muodosteta loppuun ja asian tunnus muodostetaan ja varataan turhaan. (Muodostaminen tulee toteuttaa siten, ettei tällaista tilannetta pääse tapahtumaan.) Asian tunnusta ei muodosteta järjestelmässä, vaan se saadaan palvelun järjestäjältä.	
Jälkiehdot	Yksilöivä asian tunnus on muodostettu.	
Syötteen/parametrit	Järjestelmäkutsu. (Tarvitaan uusi OID asialle)	
Paluuarvot	Yksilöivä asian tunnus (OID).	
Automatisoinnin tarve	Automatisoitu operaatio.	
Lisätietoa		

T16. Muodosta asia-asiakirja		Operaatio
Tarve	Asian perustietojen kokoaminen yhtenäiseen muotoon asian säilyttäjään ja siirtäminen järjestelmärajapintojen välillä käytön yhteydessä.	
Heräte	Asian perustietojen tietosisällön tultua valmiiksi.	
Osallistujat	Asia-asiakirjan Muodostamispalvelu, Asian säilyttäjä, Asian muodostamispalvelu, Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus.	
Esiehdot	”Asian muodostaminen” - tai ”Asian perustietojen muuttaminen” - tehtävien käytön esiehdot. Asian perustietojen tulee olla valmiit.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä kokoaa asian perustiedot asia-asiakirjaksi.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asia-asiakirja on muodostettu.	
Syötteet/parametrit	Asian perustiedot.	
Paluuarvot	Tieto asia-asiakirjan muodostamisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Tietosisällön ollessa valmis asia-asiakirjan muodostaminen tapahtuu automaattisesti tällä operaatiolla.	
Lisätietoa		

T17. Asian perustietojen muuttaminen		Tehtävä
Tarve	Asian tietoja halutaan muuttaa.	
Heräte	Käyttäjä haluaa muuttaa asian perustietoja.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asian muodostamispalvelu, Tietosisällön tuottaja, Asiayhteystiedon säilyttäjä, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Käyttäjä (ammattihenkilö) käsittelee asiaa ”Asian käsitteleminen” - tehtävä, jonka tietoja hän haluaa muuttaa.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Asian perustietojen muuttamisen kautta voidaan muuttaa <ul style="list-style-type: none"> - Asian kuvausta - Asian kuuluvia sosiaalipalveluja ja niiden ajanjaksoja - Asiaan liittyviä ajanjaksoja Tehtävä kerää käyttäjän laatimat muutokset asian perustietoihin ja kutsuu ”Päiviä asia” -operaatiota.	
Poikkeukset	Useampi käyttäjä pyrkii muuttamaan saman asian perustietoja samanaikaisesti.	
Jälkiehdot	Asian tiedot päivittyvät ja päivitetty asia-asiakirja tallennetaan asian säilyttäjään onnistuneesti.	
Syötteet/parametrit	Asian perustietoihin päivitettävä tietosisältö.	
Paluuarvot	Tieto asian perustietojen muuttamisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän on syötettävä haluamansa muutokset perustietoihin.	
Lisätietoa		

T18. Päivitä asia	Operaatio
Tarve	Operaatio päivittää aiemmin muodostetun asian tiedot järjestelmään.
Heräte	Asian perustietojen muuttamiseen liittyvä järjestelmäkutsu. Esimerkiksi tehtäviltä: - Asian perustietojen muuttaminen - Palvelun päättäminen - Asian päättäminen
Osallistujat	Asian säilyttäjä, asianmuodostamispalvelu, tietosisällön tuottaja, käyttäjä (ammattihenkilö).
Esiehdot	Asian perustietoihin muutettavat tiedot saapuvat parametreina järjestelmäkutsun yhteydessä.
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Parametreina saadut asian tietosisällöt päivitetään asian perustietoihin. Asian tunnus säilyy entisellään, mutta joitakin asian tietoja voidaan päivittää (mm. asian kuvaus, sosiaalipalvelut, sosiaalipalveluihin liittyvät alkamishetki ja päättymishetki). Myös asian päättymiseen liittyvä päättymishetki voidaan päivittää tämän operaation saamien parametrien kautta. 1. ”Muodosta asia-asiakirja” -operaatio muodostaa päivitettävistä tiedoista asia-asiakirjan, joka 2. tallennetaan/lähetetään asian säilyttäjään päivittämään entiset asian perustiedot.
Poikkeukset	Toinen operaatio kutsuu päivittämistä samanaikaisesti ristiriitaisilla tiedoilla: ilmoitetaan käyttäjälle.
Jälkiehdot	Asian tiedot päivittyvät ja päivitetty asia-asiakirja tallennetaan asian säilyttäjään onnistuneesti.
Syötteen/parametrit	Asian päivitetty tietosisältö.
Paluuarvot	Tieto päivittämisen onnistumisesta.
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio.
Lisätietoa	

T19. Palvelun päättäminen		Tehtävä
Tarve	Asiaan kuuluvan palvelun päättäminen.	
Heräte	Käyttäjä haluaa päättää sosiaalipalvelun asiasta.	
Osallistujat	Asia-asiakirjan muodostamispalvelu, Asian säilyttäjä, Asiakkuuspalvelu, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asia on aktiivinen.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä valitsee asian tiedoista haluamansa sosiaalipalvelun, joka päätetään. Tehtävä päättää asiaan kuuluvan sosiaalipalvelun ja kutsuu ”päivitä asia” -operaatiota tekemään tarvittavat muutokset varsinaisiin asian tietoihin.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiaan kuuluva sosiaalipalvelu on päättynyt ja asian tiedot ovat päivittyneet. Mikäli viimeinen asiaan kuuluva sosiaalipalvelu päätetään, päättyy myös asia.	
Syötteet/parametrit	Asian tiedot, päätettävä sosiaalipalvelu.	
Paluuarvot	Tieto palvelun onnistuneesta päättämisestä.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän on tehtävä päättämiseen liittyvä valinta käyttöliittymästä, tuon jälkeen asian tiedot päivitetään automaattisesti toisilla operaatioilla.	
Lisätietoa	Tehtävä ei poista tai päätä sosiaalipalvelua palvelukokonaisuudesta.	

T20. Palvelun aloittaminen		Tehtävä
Tarve	Asiaan kuuluvan palvelun lisääminen.	
Heräte	Käyttäjä haluaa aloittaa sosiaalipalvelun asiassa (esimerkiksi laatiesaan asiakasasiakirjaa, joka kuuluu sosiaalipalveluun).	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asian muodostamispalvelu, Asiakkuuspalvelu, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Palvelukokonaisuuden muodostaja, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Käyttäjä (ammattihenkilö) käsittelee aktiivista asiaa, jossa ei vielä ole parametrina tehtävän saamaa sosiaalipalvelua (voimassaolevana).	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä valitsee haluamansa lisättävän sosiaalipalvelun palvelutehtävän sosiaalipalveluista. Tehtävä kutsuu ”päivitä asia” -operaatiota tekemään tarvittavat muutokset varsinaisiin asian tietoihin. Käyttäjä voi määrittellä uudelle sosiaalipalvelulle samalla aloitushetken ja halutessaan myös päättymishetken.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiaan kuuluva sosiaalipalvelu on aloitettu ja asian tiedot ovat päivittyneet.	
Syötteet/parametrit	Asian tiedot, aloitettava sosiaalipalvelu.	
Paluuarvot	Tieto palvelun onnistuneesta lisäämisestä.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän käyttöliittymätoiminnan kautta tapahtuva sosiaalipalvelun lisääminen. Asiaan liittyvän palvelun aloittaminen voisi joissakin tapauksessa tapahtua automaattisesti esim. uuden asiakirjan laatimisen yhteydessä asiakirjan sosiaalipalvelun mukaisesti.	
Lisätietoa		

T21. Tarkista asian voimassaolo		Operaatio
Tarve	Operaatio tarkistaa asian voimassaolon (onko asia vielä käsiteltävissä).	
Heräte	Asian käsittelemisen yhteydessä muodostuva järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asian muodostamispalvelu, Tietosisällön tuottaja, KanSa-arkistopalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Parametrina saatavalla asian tunnukselle on olemassa vastaava asia.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Operaatio tarkistaa käsiteltävän asian asia-asiakirjasta asian päättymishetken, jonka mukaisesti tiedetään onko asia vielä aktiivinen. (Onko päättymishetki menneisyydessä.)	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Kutsuva järjestelmä on saanut tiedon asian voimassaolosta.	
Syötteen/parametrit	Asian tunnus.	
Paluuarvot	Asian voimassaolotiedot (päättymishetken mukainen tarkistus siitä, onko asia päättynyt).	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio.	
Lisätietoa		

T22. Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) asiaan		Operaatio
Tarve	Asian käsittelemisen yhteydessä muodostuvan asiakirjan liittäminen asiaan.	
Heräte	Asiakasasiakirjan laatimisen aloittaminen asian käsittelemisen yhteydessä.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asian muodostamispalvelu, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakirjojen muodostamispalvelu.	
Esiehdot	Asian käsitteleminen tehtävän on oltava käytössä.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käsiteltävän asian asian tunnus merkitään asiakasasiakirjan metatietoihin. Metatieto saadaan asia-asiakirjasta (asian perustiedoista).	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiakasasiakirjaan on lisätty asian tunnus.	
Syötteen/parametrit	Asian tunnus, liitettävä asiakasasiakirja.	
Paluuarvot	Tieto asiakasasiakirjan liittämisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio.	
Lisätietoa		

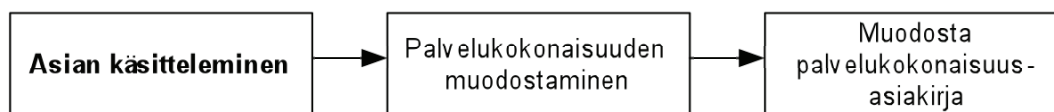
T23. Asian päättäminen		Tehtävä
Tarve	Asian päättämistä tarvitaan siinä vaiheessa, kun asiakkaan viimeinen asiaan liittyvä sosiaalipalvelu päättyy, tai asiakkuus loppuu. Hallintoasia päättyy hallinnollisen päätöksen laatimiseen toimintaprosessin ratkaisemisvaiheessa. Käyttäjän on yleensä päätettävä palveluasiat, ellei niiden perustietoihin ole erikseen määritetty päättymishetkeä (tuolloin asia päättyy automaattisesti päättymishetkellä).	
Heräte	Käyttäjän toiminnan seurauksena lähtevä järjestelmäkutsu (esimerkiksi asiakkaan pyynnöstä, palvelutarpeen loppuessa tai ammattihenkilön laatiman päätöksen perusteella).	
Osallistujat	Asia-asiakirjan muodostamispalvelu, Asian säilyttäjä, Asiakkuuspalvelu, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asiassa ei ole laadittavana keskeneräisiä asiakasasiakirjoja. Asia on aktiivinen ("Tarkista asian voimassaolo" -operaatio) ja käyttäjä on käsittelemässä sitä "asian käsitteleminen" -tehtävässä.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä merkitsee asian päättymään ja arkistoi asia-asiakirjan päättymishetkellä. <ol style="list-style-type: none"> Päivittää asian tiedot kutsumalla operaatiota "päivitä asia": Päätää asian sosiaalipalvelut ja merkitsee vastaavasti palvelujen päättymishetket. Arkistoi asia-asiakirjan "arkistoi asia-asiakirja" -operaatiolla. 	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asia on merkitty päättyneeksi, eikä siihen voi enää laatia uusia asiakasasiakirjoja.	
Syötteen/parametrit	Käsiteltävän asian päättymistiedot (päättymishetki).	
Paluuarvot	Tieto asian päättämisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Mikäli asian perustietoihin on merkitty asian päättymisaika, voi päättymisen tapahtua sen kautta automaattisesti. Hallintoasioissa päättymisen tapahtuu automaattisesti samanaikaisesti päätöksen kanssa.	
Lisätietoa		

T24. Arkistoi asia-asiakirja		Operaatio
Tarve	Asia-asiakirja arkistoidaan kun tiedetään että sitä tarvitaan asiakastietojärjestelmän ulkopuolella (esimerkiksi palvelunjärjestäjän ja -tuottajan välisissä asian tietojen jakamisessa) tai kun asia on lopullisesti päätetty.	
Heräte	Asian päättämisen tai asian tietojen jakamisen yhteydessä muodostuva järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asia-asiakirjan muodostamispalvelu, Asian säilyttäjä, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakirjojen lähettämispalvelu, KanSa-arkistopalvelu, Arkiston viestinvälityspalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asian perustiedot on päivitetty ja asia on muuten valmis arkistoitavaksi.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Asian tietojen jakaminen asian ollessa kesken. Asian päättyessä arkistoi asia-asiakirjan viimeisenä asiaan kuuluvana asiakirjana. Päätettyyn asiaan liittyen ei voi enää arkistoida uusia asiakirjoja.	
Poikkeukset	Kaikki asiaan kuuluvat asiakasasiakirjat eivät ole valmiiksi laadittuja.	
Jälkiehdot	Asia-asiakirja on arkistoitu onnistuneesti.	
Syötteen/parametrit	Valmis ja viimeistelty asia-asiakirja (asian perustiedot).	
Paluuarvot	Tieto arkistoinnin onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio.	
Lisätietoa		

T25. Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) asiakasasiakirjaan		Operaatio
Tarve	Kirjaamisen yhteydessä asiakas tai ammattihenkilö liittää asiakasasiakirjan toiseen asiakasasiakirjaan.	
Heräte	Kirjaamisen yhteydessä tapahtuva järjestelmäkutsu (~liittämistoiminto).	
Osallistujat	Asia-asiakirjan muodostamispalvelu, Tietosisällön tuottaja, Asiakirjaluettelon hakupalvelu, Asiakirjojen hakupalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asiakasasiakirjan laatimiseen tai vastaavasti Asiakasasiakirjan korvaamiseen liittyvät esiehdot.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Operaatio liittää asiakasasiakirjaan toisen asiakasasiakirjan. Toisen asiakasasiakirjan (liitteen) on oltava saatavilla järjestelmässä. Asiakasasiakirja, johon toista asiakirjaa ollaan liittämässä voi olla uusi juuri laadittava, tai aiemmin laadittu ja ”Asiakirjan korvaaminen” -tehtävällä muokattavana oleva.	
Poikkeukset	Liitettävää asiakirjaa ei löydy: Ilmoitetaan virhetilanteesta käyttäjälle.	
Jälkiehdot	Asiakasasiakirja on liitetty toiseen asiakasasiakirjaan.	
Syötteen/parametrit	Laadittava asiakasasiakirja, liitettävän asiakasasiakirjan identifiointitunnus (OID-tunnus) tai liitettävän asiakasasiakirjan on oltava muutoin saatavissa liittämistä varten.	
Paluuarvot	Tieto liittämisooperaation onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjä valitsee haluamansa liitettävät asiakirjat.	
Lisätietoa	Esim. hakemuksen yhteyteen skannattavat liitteet voidaan yhdistää hakemukseen tällä tehtävällä.	

6.2.3 Palvelukokonaisuuksiin liittyvät tehtävät

Luvussa on kuvattu palvelukokonaisuuden ja siihen liittyvien tietojen muodostaminen ja käsittely. Kuvassa 51 esitetään palvelukokonaisuuden suhde ja käsittelyjärjestys asian käsittelemiseen ja palvelukokonaisuusasiakirjan muodostamiseen liittyen.



Kuva 51. Tehtävien ja operaatioiden järjestyksen hahmottaminen (Palvelukokonaisuuden muodostaminen)

T26. Palvelukokonaisuuden muodostaminen		Tehtävä
Tarve	Palveluista halutaan suunnitella yhtenäinen palvelukokonaisuus.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehty järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asiakkuuspalvelu, Palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Palvelukokonaisuuden muodostaja, Tietosisällön tuottaja, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	”Asian käsitteleminen” -tehtävä on käytössä. - Käyttäjällä on asiayhteys.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Muodostaa käyttäjän valintojen mukaisesti asiakkaan palveluista palvelukokonaisuuden. Palvelukokonaisuuden perustiedot muodostetaan. Kun tarvittavat tiedot on koottu, tehtävä kutsuu ”Muodosta palvelukokonaisuusasiakirja” -operaatiota.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Palvelukokonaisuus on muodostettu ja palvelukokonaisuusasiakirja (”Muodosta palvelukokonaisuusasiakirja” -tehtävä) muodostettu ja siirretty palvelukokonaisuuden säilyttäjään käytettäväksi.	
Syötteen/parametrit	Palvelukokonaisuuden tietosisältö (perustiedot).	
Paluuarvot	Tieto palvelukokonaisuuden muodostamisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän on tehtävä palvelukokonaisuuden muodostamiseen liittyvät valinnat.	
Lisätietoa		

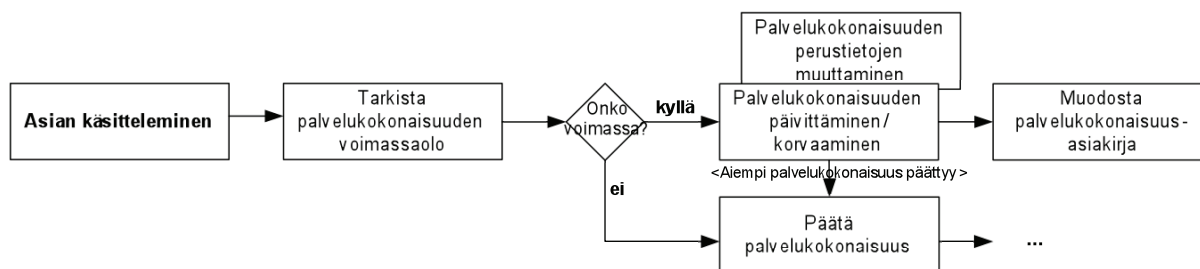
T27. Muodosta palvelukokonaisuusasiakirja		Operaatio
Tarve	Palvelukokonaisuuden perustietojen kokoaminen yhtenäiseen muotoon palvelukokonaisuuden säilyttäjään ja siirtäminen järjestelmärajapintojen välillä käytön yhteydessä.	
Heräte	Palvelukokonaisuuden perustietojen tietosisällön tultua valmiiksi.	
Osallistujat	Asiakkuuspalvelu, palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja, palvelukokonaisuuden säilyttäjä, tietosisällön tuottaja, käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	”Palvelukokonaisuuden muodostaminen” - tai ”Palvelukokonaisuuden perustietojen muuttaminen” -tehtävien käytön esiehdot. Palvelukokonaisuuden perustietojen tulee olla valmiit.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä kokoaa palvelukokonaisuuden perustiedot palvelukokonaisuusasiakirjaksi.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Palvelukokonaisuusasiakirja on muodostettu.	
Syötteet/parametrit	Palvelukokonaisuuden perustiedot.	
Paluuarvot	Tieto palvelukokonaisuusasiakirjan muodostamisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Tietosisällön ollessa valmis palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaminen tapahtuu automaattisesti tällä operaatiolla.	
Lisätietoa		

T28. Tarkista palvelukokonaisuuteen kuuluminen		Operaatio
Tarve	Asiakirjan tai asia-asiakirjan laatimisen yhteydessä tarkistetaan tuleeko se liittää palvelukokonaisuuteen.	
Heräte	Asiakirjan muodostamisen yhteydessä (laatimista aloitettaessa) tarkistetaan yhdistetäänkö muodostuva asiakirja palvelukokonaisuuteen.	
Osallistujat	Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Palvelukokonaisuuden muodostaja, Asiakirjojen muodostamispalvelu.	
Esiehdot		
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	<p>Tehtävä tarkistaa muodostuvan asiakirjan kuulumisen palvelukokonaisuuteen.</p> <p>Asiakirja kuuluu palvelukokonaisuuteen, mikäli se muodostuu sosiaalipalvelussa ja palvelutehtävässä, jotka löytyvät jonkin voimassaolevan palvelukokonaisuuden perustiedoista. Samoin asiakirja kuuluu palvelukokonaisuuteen, mikäli asiakirja muodostuu terveydenhuollon palvelussa tai palvelutapahtumassa, jotka on määritelty kuuluvaksi johonkin voimassaolevaan palvelukokonaisuuteen.</p> <p>Huom. Asiakirja voi kuulua myös useampaan palvelukokonaisuuteen samanaikaisesti. Tällöin se liitetään niihin kaikkiin metatietojen avulla.</p>	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Tieto palvelukokonaisuuteen kuulumisesta on välitetty kutsuvalle operaatiolle/tehtävälle.	
Syötteet/parametrit	Asiakirjan palvelutehtävä, sosiaalipalvelu, TH-palvelu, palvelutapahtuma.	
Paluuarvot	Palvelukokonaisuuksien tunnuksat.	
Automatisoinnin tarve	Asiakirjan muodostamisen yhteydessä kutsuttava automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätietoa		

T29. Tarkista palvelukokonaisuuden voimassaolo		Operaatio
Tarve	Tarkistaa palvelukokonaisuuden voimassaolon.	
Heräte	Järjestelmäkutsu, jolla palvelukokonaisuuden voimassaolo tarkistetaan.	
Osallistujat	Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Palvelukokonaisuuden muodostaja, Asiakirjojen muodostamispalvelu, KanSa-arkistopalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot		
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Operaatio tarkistaa palvelukokonaisuuden voimassaolon. Mikäli palvelukokonaisuus on päättynyt, arkistoidaan palvelukokonaisuusasiakirja ”Arkistoi palvelukokonaisuusasiakirja” -operaatiolla.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Palvelukokonaisuuden voimassaolo operaation kutsumishetkellä on palautettu kutsuvalle tehtävälle/operaatiolle.	
Syötteet/parametrit	Palvelukokonaisuuden tiedot (päättymishetki vs. kutsumishetki).	
Paluuarvot	Tieto palvelukokonaisuuden voimassaolosta (päättynyt/ei päättynyt).	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätietoa		

T30. Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) palvelukokonaisuuteen		Operaatio
Tarve	Muodostuvan asiakasasiakirjan metatietojen muodostaminen palvelukokonaisuuden tietojen osalta.	
Heräte	Asiakasasiakirjan laatimisen yhteydessä (laatimisen alkaessa) tapahtuva järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asia-asiakirjan muodostamispalvelu, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Palvelukokonaisuuden muodostaja, Asiakirjojen muodostamispalvelu.	
Esiehdot	Asiakasasiakirjaa ollaan muodostamassa.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Liittää asiakasasiakirjan palvelukokonaisuuteen. Asiakasasiakirjan metatietoihin merkitään palvelukokonaisuuden tunnus.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiakasasiakirja on merkitty kuuluvaksi palvelukokonaisuuteen.	
Syötteet/parametrit	Liitettävä asiakasasiakirja, palvelukokonaisuuden tunnus.	
Paluuarvot	Tieto liittämisooperaation onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätietoa		

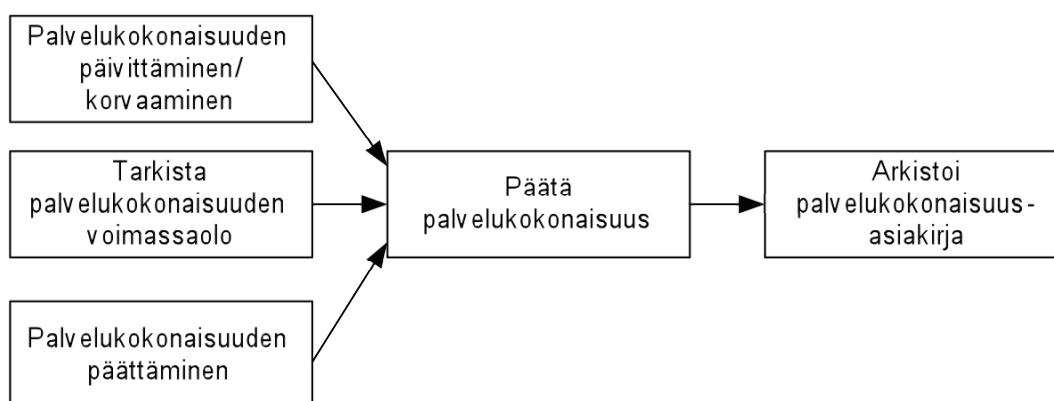
T31. Palvelukokonaisuuden perustietojen muuttaminen		Tehtävä
Tarve	Palvelukokonaisuuden tietoja tarvitsee päivittää.	
Heräte	Käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu (palvelukokonaisuuden päivittämisen tai korvaamisen yhteydessä).	
Osallistujat	Palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan tiedonhallintapalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	”Palvelukokonaisuuden päivittäminen/korvaaminen” -tehtävä on käytössä.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä voi tällä tehtävällä muuttaa palvelukokonaisuuden perustietoja pois lukien alkamishetki, palvelukokonaisuuden tunnus, korvattavan palvelukokonaisuuden tunnus tai asiakkaan tiedot.	
Poikkeukset	Toinen käyttäjä päättää palvelukokonaisuuden (”Palvelukokonaisuuden päättäminen” -tehtävällä) samaan aikaan tietojen muuttamisen kanssa: ilmoitetaan palvelukokonaisuuden päättämistä yrittävälle käyttäjälle. Mikäli hän päättää palvelukokonaisuuden tästä huolimatta, voidaan tarvittaessa muodostaa vanhoilla tiedoilla uusi palvelukokonaisuus asiakkaalle.	
Jälkiehdot	Palvelukokonaisuuden perustiedot on muutettu.	
Syötteet/parametrit	Palvelukokonaisuuden perustiedot.	
Paluuarvot	Palvelukokonaisuuden uudet tiedot.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän on tehtävä haluamansa muokkaukset.	
Lisätieto		



Kuva 52. Tehtävien ja operaatioiden järjestyksen hahmottaminen (Palvelukokonaisuuden päivittäminen).

T32. Palvelukokonaisuuden korvaaminen tai päivittäminen	Tehtävä
Tarve	Aiemmin muodostettuun palvelukokonaisuuteen halutaan tehdä muutoksia. Uusi palvelukokonaisuus syntyy.
Heräte	Käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.
Osallistujat	Palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Tietosisällön tuottaja, Asiakkaan tiedonhallintapalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).
Esiehdot	”Palvelukokonaisuuden muodostaminen” -tehtävää vastaavat esiehdot. Palvelukokonaisuus on voimassa (”Tarkista palvelukokonaisuuden voimassaolo” -operaatio).
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä voi palvelukokonaisuuden päivittämisen kautta muuttaa palvelukokonaisuuden perustietoja. Tähän käytetään ”Palvelukokonaisuuden perustietojen muuttaminen” -tehtävää. Aiemmin muodostetusta palvelukokonaisuudesta voidaan tällä tehtävällä muuttaa mm. siihen kuuluvia sosiaalipalveluja, terveydenhuollon palveluja. Palvelukokonaisuuden tietojen päivittämisen tapahtuessa muuttuu palvelukokonaisuuden tunnus, jolloin jatkossa palvelukokonaisuuteen kuuluvissa palveluissa syntyvät asiakasasiakirjat merkitään uudella palvelukokonaisuuden tunnuksella. Uusista tiedoista muodostetaan ”Muodosta palvelukokonaisuusasiakirja” -operaatiolla palvelukokonaisuusasiakirja. Aiempi palvelukokonaisuus päättyy päivittämisen/korvaamisen yhteydessä ”Päätä palvelukokonaisuus” -operaatiolla, sen päättymishetkeksi merkitään uuden korvaavan palvelukokonaisuuden alkamishetki.
Poikkeukset	Toinen käyttäjä päättää palvelukokonaisuuden (”Palvelukokonaisuuden päättäminen” -tehtävällä) samaan aikaan palvelukokonaisuuden päivittämisen/korvaamisen kanssa: ilmoitetaan palvelukokonaisuuden päättämistä yrittävälle käyttäjälle. Mikäli hän päättää palvelukokonaisuuden tästä huolimatta, voidaan tarvittaessa muodostaa vanhoilla tiedoilla uusi palvelukokonaisuus asiakkaalle. Mikäli uuteen palvelukokonaisuuteen tarvitaan liittää vanhoja asiakirjoja tai kertoa että niitä on käytetty pohjana, voidaan tämä ilmoittaa esimerkiksi suunnitelmassa.
Jälkiehdot	Aiempi palvelukokonaisuus on päätetty ja uusi korvaava muodostettu.
Syötteet/parametrit	Päivitettävän tai korvattavan palvelukokonaisuuden tunnus.
Paluuarvot	Tieto palvelukokonaisuuden päivittämisen onnistumisesta.
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän on täydennettävä ainakin osin palvelukokonaisuuden perustietoja, mutta palvelukokonaisuuden tunnukset päivittyvät automaattisesti taustalla käyttäjältä näkymättömissä.
Lisätietoa	Palvelukokonaisuuden päivittämisen yhteydessä asiakkaalta on pyydettyvä uusi suostumus: uudet palvelukokonaisuuteen kertyvät tiedot eivät ole vanhan suostumuksen piirissä. Tehtävän yhteydessä kannattaa muistuttaa käyttäjää tästä käytännöstä.

T33. Palvelukokonaisuuden päättäminen		Tehtävä
Tarve	Palvelukokonaisuus halutaan päättää.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehty järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	”Palvelukokonaisuuden muodostaminen” -tehtävän esiehdot.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjän valitsema palvelukokonaisuus päätetään tehtävällä. Tehtävä käyttää ”Päätä palvelukokonaisuus” -operaatiota päättämiseen ja kirjaa päättymishetken palvelukokonaisuuden tietoihin.	
Poikkeukset	Toinen käyttäjä on päivittämässä/korvaamassa palvelukokonaisuutta ”Palvelukokonaisuuden päivittäminen/korvaaminen” - ja ”Palvelukokonaisuuden perustietojen muuttaminen” -tehtävien kautta: ilmoitetaan palvelukokonaisuuden päättämistä yrittävälle käyttäjälle. Mikäli hän päättää palvelukokonaisuuden tästä huolimatta, voidaan tarvittaessa muodostaa vanhoilla tiedoilla uusi palvelukokonaisuus asiakkaalle.	
Jälkiehdot	Palvelukokonaisuus on päättynyt.	
Syötteet/parametrit	Päätettävän palvelukokonaisuuden tunnus	
Paluuarvot	Tieto palvelukokonaisuuden päättämisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Palvelukokonaisuus päättyy automaattisesti ”Päätä palvelukokonaisuus” -operaatiolla, mikäli palvelukokonaisuuteen on merkitty päättymishetki.	
Lisätietoa		



Kuva 53. Tehtävien ja operaatioiden järjestyksen hahmottaminen (Päätä palvelukokonaisuus ja Arkistoi palvelukokonaisuusasiakirja).

T34. Päätä palvelukokonaisuus		Operaatio
Tarve	Päätää palvelukokonaisuuden.	
Heräte	Toisen tehtävän tai operaation kutsumana tai seurauksena päätää palvelukokonaisuuden.	
Osallistujat	Palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakkaan tiedonhallintapalvelu.	
Esiehdot	Palvelukokonaisuuden päättämishetki on mennyt.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä lopettaa palvelukokonaisuuden ja siihen liittyvien tietojen kerääntymisen kyseisen palvelukokonaisuuden tunnuksella. Tehtävä kutsuu ”Arkistoi palvelukokonaisuusasiakirja” -tehtävää.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Palvelukokonaisuus on päätetty ja arkistoitu ”Arkistoi palvelukokonaisuusasiakirja” -tehtävällä.	
Syötteet/parametrit	Päättävän palvelukokonaisuuden tunnus.	
Paluuarvot	Tieto palvelukokonaisuuden päättämisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätietoa		

T35. Arkistoi palvelukokonaisuusasiakirja		Operaatio
Tarve	Viimeistään palvelukokonaisuuden päättyessä palvelukokonaisuusasiakirja arkistoidaan tällä operaatiolla.	
Heräte	Palvelukokonaisuus päättyy ”Päätä palvelukokonaisuus” -operaatioon.	
Osallistujat	Palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Asiakirjojen lähettämispalvelu, KanSa-arkistopalvelu, Arkiston viestinvälityspalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Palvelukokonaisuus on päätynyt tai palvelukokonaisuusasiakirjaa on tarpeen jakaa kansallisen asiakastietovarannon kautta.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Arkistoi palvelukokonaisuusasiakirjan kansalliseen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Tapahtuu automaattisena operaationa, mutta tarvittaessa myös käyttäjän kutsumana.	
Poikkeukset	Palvelukokonaisuuden säilyttäjän ja tietovarannon välinen yhteys ei toimi: operaatio jää odottamaan yhteyden palautumista.	
Jälkiehdot	Palvelukokonaisuusasiakirja on arkistoitu.	
Syötteet/parametrit	Palvelukokonaisuusasiakirja.	
Paluuarvot	Tieto arkistointioperaation onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätietoa		

6.2.4 Asiakastiedon hakemisen ja tarkastelun tehtävät ja operaatiot

Luvussa on kuvattu tehtävät ja operaatiot, jotka liittyvät asiakastiedon hakemiseen ja tarkasteluun.

T36. Asiakkaan valitseminen		Tehtävä
Tarve	Käyttäjä valitsee asiakkaan, jonka tietoja hän haluaa katsoa tai käsitellä.	
Heräte	Käyttäjän valitsema toiminto käyttöliittymässä (tai erillinen tietojärjestelmäkutsu).	
Osallistujat	Asiakkuuspalvelu, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakirjojen muodostamispalvelu, KanSa-arkistopalvelu, käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Käyttäjällä on asiayhteys ja riittävät käyttöoikeudet käsitellä asiakkaan tietoja. Käyttäjä tietää asiakkaan, jonka hän tunnuksen tai nimen kautta valitsee ja syöttää tehtävälle syötteenä.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävän avulla järjestelmässä valitaan asiakas, jonka tietoja lähdetään hakemaan tai jonka asiaa lähdetään käsittelemään.	
Poikkeukset	Asiakkaan valitsemisessa pelkkien tunnistetietojen perusteella tulee virhe: esimerkiksi kaksi asiakasta samalla nimellä. Käyttäjän on valittava näistä toinen. Asiakkaan valitsemisessa tunnistetietojen perusteella tulisi pyrkiä mahdollisimman yksilöivään tunnistamistapaan.	
Jälkiehdot	Käyttäjän valitsema asiakas on otettu järjestelmässä käsittelyyn mikäli käyttäjän käyttövaltuudet ja asiayhteys sen sallivat.	
Syötteet/parametrit	Asiakkaan tunnistetiedot (nimi, hetu).	
Paluuarvot	Tieto asiakkaan valitsemisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätietoa		

T37. Asiakkaan tietojen katseleminen		Tehtävä
Tarve	Asiakkaan perustietojen katseleminen.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehtävä järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asiakkuuspalvelu, Tietosisällön hyödyntäjä, Asiakkaan tiedonhallintapalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asiakas on valittu ja asiakkaan tunnistetiedot ovat käytössä. Asiayhteys on käytössä ja voimassa. Käyttäjän käyttövaltuudet ovat riittävät asiakkaan tietojen katselemiseen.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjälle näytetään asiakkaasta järjestelmässä oleva yleistiedot.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Käyttäjän käyttövaltuuksien sallimat tiedot ovat hänen saatavillaan.	
Syötteet/parametrit	Asiakkaan tunnistetiedot.	
Paluuarvot	Asiakkaan tiedot.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätietoa	Mikäli asiakas itse on katselemassa tietojaan, tehtävän esiehdot liittyvät asiakkaan tunnistautumiseen. Asiakkaan toimintaan järjestelmässä vaikuttavat asiakkaille asetut käyttövaltuudet. Asiakas ei tarvitse asiayhteyttä.	

T38. Asiakkaan asioiden listaaminen		Tehtävä
Tarve	Asiakkaan asioiden listaaminen. Tehtävän avulla käyttäjä selvittää asiakkaan tilannetta ja mahdollisia taustatietoja.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehtävä järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakirjojen hakupalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asiakas on valittu ja asiakkaan tunnistetiedot ovat käytössä. Asiyhteys on käytössä ja voimassa. Käyttäjän käyttövaltuudet ovat riittävät asiakkaan asioidenlistaukseen.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä esittää asiakkaan asiat listamuodossa yleisillä tiedoilla.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Käyttäjä on saanut käyttövaltuuksiensa mukaisesti tiedot asioista.	
Syötteet/parametrit	Asiakkaan tunnistetiedot, palvelutehtävä, sosiaalipalvelu, hallinto-asia/palveluasias.	
Paluarvot	Lista asiakkaan asioista (suodatuksella: palvelutehtävät, sosiaalipalvelukohtainen, hallintoasiat, palveluasias), asioiden lyhyet kuvaukset, palvelunantaja ja asian aktiivisuus/passiivisuus.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätieto	Mikäli asiakas itse on katselemassa tietojaan, tehtävän esiehdot liittyvät asiakkaan tunnistautumiseen. Asiakkaan toimintaan järjestelmässä vaikuttavat asiakkaille asetut käyttövaltuudet. Asiakas ei tarvitse asiyhteyttä.	

T39. Asian valitseminen		Tehtävä
Tarve	Asian valitseminen esimerkiksi useiden asiakasasioiden joukosta.	
Heräte	Käyttäjä valitsee käyttöliittymästä asiakkaan asian käsiteltäväkseen tai tarkasteltavakseen. (Käyttöliittymästä tehtävä järjestelmäkutsu.)	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Asiakirjojen hakupalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asiakas on valittu ja asiakkaan tunnistetiedot ovat käytössä. Asiyhteys on käytössä ja voimassa. Käyttäjän käyttövaltuudet ovat riittävät asian valitsemiseen tarkasteltavaksi/käsiteltäväksi.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävän avulla käyttäjä valitsee asiakkaan asian käyttövaltuuksien ja asiyhteyden salliessa toisien tehtävien kautta tapahtuvaa käsittelyä ja katselua varten. Asian voi valita tarkasteltavaksi esimerkiksi toisella tehtävällä haetun asiakirjan kautta (asiakirjassa olevalla asian tunnisteella) tai asiakkaan asioiden listaukseen tehtävän kautta.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asian valinnan jälkeen käyttäjä voi alkaa tarkastella sen tietoja tai alkaa käsitellä asiaa Asian käsitteleminen -tehtävällä.	
Syötteet/parametrit	Asian tunnus.	
Paluarvot	Tieto asian valitsemisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätieto	Mikäli asiakas itse on katselemassa tietojaan, tehtävän esiehdot liittyvät asiakkaan tunnistautumiseen. Asiakkaan toimintaan järjestelmässä vaikuttavat asiakkaille asetut käyttövaltuudet. Asiakas ei tarvitse asiyhteyttä.	

T40. Asian tietojen tarkistaminen		Tehtävä
Tarve	Asiaan kuuluvien tietojen katselu.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehtävä järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Tietosisällön hyödyntäjä, KanSa-arkistopalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asia on valittu (Asian valitseminen -tehtävällä) tai asia on käsiteltävänä (Asian käsitteleminen -tehtävällä).	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Asian tiedot (perustiedot ja asiakasasiakirjalista käyttöoikeuksien mukaisesti) esitetään käyttäjälle.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Käyttäjä saa käyttöoikeuksiensa mukaisesti tietoa asiasta.	
Syötteen/parametrit	Asian tunnus.	
Paluuarvot	Asian perustiedot, asian tunnuksella merkityt asiakasasiakirjat.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätietoa	Mikäli asiakas itse on katselemassa tietojaan, tehtävän esiehdot liittyvät asiakkaan tunnistautumiseen. Asiakkaan toimintaan järjestelmässä vaikuttavat asiakkaille asetut käyttövaltuudet. Asiakas ei tarvitse asiayhteyttä.	

T41. Asiakkaan palvelukokonaisuuksien listaaminen		Tehtävä
Tarve	Valitun asiakkaan palvelukokonaisuuksien listaaminen. Tehtävän avulla käyttäjä selvittää asiakkaan tilannetta eri sosiaalipalveluissa.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehtävä järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, KanSa-arkistopalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö), (Käyttäjä (asiakas))	
Esiehdot	Asiakas on valittu ja asiakkaan tunnistetiedot ovat käytössä. Asiayhteyks on käytössä ja voimassa. Käyttäjän käyttövaltuudet ovat riittävät asiakkaan asioiden listaamiseen.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä esittää asiakkaan palvelukokonaisuudet listamuodossa yleisillä tiedoilla.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Käyttäjä on saanut käyttövaltuuksiensa mukaiset tiedot palvelukokonaisuuksista.	
Syötteen/parametrit	Asiakkaan tunnistetiedot.	
Paluuarvot	Lista asiakkaan palvelukokonaisuuksista (suodatukset: palvelutehtävää/sosiaalipalvelua koskevat palvelukokonaisuudet), palvelukokonaisuuksien lyhyet kuvaukset.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätietoa	Mikäli asiakas itse on katselemassa tietojaan, tehtävän esiehdot liittyvät asiakkaan tunnistautumiseen. Asiakkaan toimintaan järjestelmässä vaikuttavat asiakkaille asetut käyttövaltuudet. Asiakas ei tarvitse asiayhteyttä.	

T42. Palvelukokonaisuuden valitseminen (tietojen katselu)		Tehtävä
Tarve	Palvelukokonaisuuden valitseminen.	
Heräte	Käyttäjä valitsee asiakkaan palvelukokonaisuuden käsiteltäväkseen tai tarkasteltavakseen	
Osallistujat	Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, tietosisällön hyödyntäjä, KanSa-arkistopalvelu, Asiakkaan tiedonhallintapalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asiakas on valittu ja asiakkaan tunnistetiedot ovat käytössä. Asiayhteys on käytössä ja voimassa. Käyttäjän käyttövaltuudet ovat riittävät palvelukokonaisuuden valitsemiseen.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävän avulla käyttäjä valitsee asiakkaan palvelukokonaisuuden toisten tehtävien kautta tapahtuvaa käsittelyä ja katselua varten. Palvelukokonaisuuden voi valita tarkasteltavaksi esimerkiksi toisella tehtävällä haetun asiakirjan kautta (asiakirjassa olevalla palvelukokonaisuuden tunnisteella) tai asiakkaan palvelukokonaisuuksien listaamistehtävän kautta.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Palvelukokonaisuuden valinnan jälkeen käyttäjä voi alkaa tarkastella sen tietoja tai käsitellä palvelukokonaisuutta esimerkiksi Palvelukokonaisuuden perustietojen muuttaminen, Palvelukokonaisuuden päivittäminen/korvaaminen tai Palvelukokonaisuuden päättäminen -tehtävillä.	
Syötteet/parametrit	Palvelukokonaisuuden tunnus.	
Paluuarvot	Palvelukokonaisuuden perustiedot, palvelukokonaisuuden tunnuksella merkityt asiakasasiakirjat (erilaisilla suodatuksilla esim. sosiaalipalvelulla).	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätietoa	Mikäli asiakas itse on katselemassa tietojaan, tehtävän esiehdot liittyvät asiakkaan tunnistautumiseen. Asiakkaan toimintaan järjestelmässä vaikuttavat asiakkaille asetut käyttövaltuudet. Asiakas ei tarvitse asiayhteyttä.	

T43. Asiakirjaluettelon hakeminen		Tehtävä
Tarve	Asiakirjojen kuvailutietojen hakeminen tarkasteltavaksi.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehty järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Palvelukokonaisuuden säilyttäjä, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, Kansa-arkistopalvelu, Asiakirjaluettelon hakupalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Mikäli asiakasasiakirjoja haetaan myös muiden kuin käyttäjän organisaation rekisteristä, on muodostettava tarvittavat tiedonluovutuspyynnöt tiedonluovutustoiminnallisuuden kautta (Miettinen ym. 2011a).	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä hakee käyttäjän asettamien hakuparametrien mukaisesti asiakirjaluettelon.	
Poikkeukset	Haku rajautuu esimerkiksi tiedonsaantioikeuden, asiakkaan asettaman suostumuksen tai kiellon perusteella. Tuolloin käyttäjälle näytetään osittainen lista asiakasasiakirjoista.	
Jälkiehdot		
Syötteet/parametrit	Haettavien asiakasasiakirjojen hakuun liittyvät suodatustiedot: asiakkaan tunnistetiedot, palvelutehtävät, sosiaalipalvelut, asiakirjatyypit, rekisterit, asian tunnuksat.	
Paluuarvot	Asiakirjaluettelo asiakasasiakirjojen kuvailutiedoilla.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän suorittama tehtävä. Käyttäjän valitsemien hakuparametrien mukaisesti haettavat tiedot.	
Lisätietoa	Käyttötapaus ”Hae asiakirjaluettelo ja kuvailutiedot” (Suhonen ym. 2009). Hakemisessa tarvitaan usein tiedonluovutuspyyntöä ja siihen liittyviä perusteluja, kuten asiakkaan suostumus tai käyttäjän tiedonsaantioikeus.	

T44. Asiakasasiakirjan hakeminen		Tehtävä
Tarve	Asiakasasiakirjan noutaminen kansallisesta tietovarannosta.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehty järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, asiakkuuspalvelu, Tietosisällön hyödyntäjä, Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, KanSa-arkistopalvelu, asiakkaan tiedonhallintapalvelu, Asiakirjojen hakupalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Mikäli asiakasasiakirja ei ole hakijan omassa rekisterissä, on muodostettava tiedonluovutuspyyntö luovutustoiminnallisuuden liittyvien tehtävien kautta (Miettinen ym. 2011a). Asiakirjaluettelon hakeminen on suoritettu tai haettavan asiakirjan identifiointitunnus (OID) on tiedossa.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Kansallisesta sosiaalihuollon asiakastietovarannosta noudetaan haettava asiakasasiakirja ja toimitetaan asiakastietojärjestelmään käytettäväksi.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiakasasiakirja on haettu ja saatavilla tai käyttäjälle ilmoitettu hakemisen epäonnistumisesta.	
Syötteet/parametrit	Haettavan asiakirjan identifiointitunnus.	
Paluuarvot	Tieto asiakasasiakirjan hakemisen onnistumisesta, haettu asiakasasiakirja toimitettuna kutsuvalle järjestelmälle.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän valinnan mukaan tehty asiakasasiakirjan hakeminen.	
Lisätietoa	Käyttötapaus ”Hae asiakirjoja” (Suhonen ym. 2009). ”Arkistosta noudetaan tarkasteltavaksi yksi tai useampia yhteen asiakkaaseen liittyviä asiakirjoja. Haku voi tapahtua esimerkiksi edellisessä kohdassa esitellyn asiakirjaluettelon kautta tai suoraan, jos halutut asiakirjat tiedetään tarkalleen.”	

T45. Asiakasasiakirjan valitseminen (tietosisällön katselu)		Tehtävä
Tarve	Saatavilla olevan asiakasasiakirjan valitseminen katsottavaksi tai käsiteltäväksi.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehty järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, Asiakirjojen muodostamispalvelu, Asiakirjaluettelon hakupalvelu, Asiakirjojen hakupalvelu, Käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asiakirja on saatavilla järjestelmässä. (esimerkiksi kansallisesta tietovarannosta haettu asiakirja tai keskeneräinen asiakastietojärjestelmässä säilytettävä asiakirja).	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Asiakirja avataan käyttäjälle katseltavaksi. Mikäli asiakirja ei ole vielä valmiiksi laadittu, käyttäjä voi käsitellä sitä toisia tehtäviä käyttämällä.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiakasasiakirja on avattu käyttäjälle katsottavaksi tai käsiteltäväksi.	
Syötteet/parametrit	Asiakirjan identifiointitunnus.	
Paluuarvot	Asiakasasiakirjan sisältö.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätietoa		

7 Asianhallinnan tietomäärittelyt

Luvussa on kuvattu tietosisällöt, joita tarvitaan asian- ja palvelukokonaisuuksien hallinnan toteuttamiseksi tietojärjestelmissä. Näitä ovat tietojärjestelmien sisäisessä asianhallinnassa hyödynnettävät tiedot, asiakasasiakirjojen metatiedot sekä asia- ja palvelukokonaisuusasiakirjojen tietosisällöt.

7.1 Asianhallinnan tietosisällöt tietojärjestelmissä

Kaikki asianhallinnassa tarvittavat tietosisällöt eivät välttämättä ole kansallisesti yhdenmukaisia. Asianhallinnan tietosisältöön saattaa vaikuttaa myös paikallistena asiakas- tai asianhallinnan järjestelmien toteutukset. Asianhallinnassa tarvittavaan tietosisältöön vaikuttavia tekijöitä on kuvattu listauksena luvun lopussa. Näiden lisäksi todennäköisempiä tietosisältöjä ovat myös asiakasasiakirjojen rakenteiset metatiedot (ks. luku 7.2). Myös asia- ja palvelukokonaisuusasiakirjoille (ks. luvut 7.3.1 – 7.3.2) suunniteltuja alustavia tietosisältöjä voidaan käyttää asianhallinnassa. Valittu tietosisältö pohjautuu lukujen 3 ja 6 vaatimuksissa ja toiminnoissa esitettyihin syötteisiin ja paluarvoihin sekä aikaisemmissa kansallisissa määräyksissä (luku 1.1) esitettyihin linjauksiin.

Asianhallinnan tietosisältö on

- Rekisteri
 - asia on rekisterikohtainen
- Palvelunantaja (palvelujärjestäjä / palveluntuottaja)
 - kukin palvelunjärjestäjä muodostaa omat asiansa, vastaavasti palvelunjärjestäjä voi päättää käyttääkö palveluntuottaja samaa asian tunnusta vai muodostaako se omat asiansa
- Hallintoasia / Palveluasiasia
 - hallintoasiat ovat omia erillisiä asioitaan
 - palveluasiasia voi sisältää yhden tai useamman palvelun asiakasasiakirjoja
- Asiakas
 - kaikki asiakirjat eivät käsittele kaikentyyppisiä asiakkaita. (esim. biologisen vanhemman asiaan kuuluvat asiakasasiakirjat ja adoptoitavan lapsen asiaan kuuluvat asiakasasiakirjat)
- Palvelutehtävä
 - asian muodostumiseen vaikuttavat palvelutehtäväkohtaiset prosessit ja asiakasasiakirjat
- Sosiaalipalvelu
 - palvelunantajan toteuttamat sosiaalipalvelut
- Lastensuojelun palvelutehtävässä
 - toteutustapa (avohuolto, sijais- ja jälkihuolto)
 - koulukuraattoripalvelu
 - yksityinen sijoittaminen

Vastaavia tietoja voidaan hyödyntää myös palvelukokonaisuuksien hallinnassa.

7.2 Asianhallinta suhteessa asiakasasiakirjoihin

Tässä luvussa on kuvattu asian muodostamiseen ja hallintaan liittyvät metatiedot asiakasasiakirjoissa. Asia yksilöidään uniikilla tunnisteella ja sen avulla asiakastiedot ryhmittyvät asioiden alle. Asiaa laajempi käsite on palvelukokonaisuus, joka voi sisältää asiakasasiakirjoja useista eri sosiaalipalveluista. Palvelukokonaisuuksia on käsitelty luvuissa 2.2, 3.2.5 ja 7.3.2.

Tärkeänä osana asian muodostamisessa ja hallinnassa toimivat asiakasasiakirjojen metatiedot. Asiakasasiakirjojen metatietoja voidaan hyödyntää myös palvelukokonaisuuksien muodostamisessa ja hallinnoimi-

ssa. Asiakirjoille on metatietomäärittelyissä (Paakkanen ym. 2012) määritelty Tikesos-hankkeessa seuraavat asiaan ja palvelukokonaisuuteen liittyvät metatiedot (pakolliset tiedot on lihavoitu):

- **Asian tunnus** (Asian yksilöivä OID-tunnus)
- **Asiakirjan tyyppi** (Tietokentässä ilmoitetaan asiakirjan yleinen tyyppi. Tieto kuvataan sosiaalihuollon asiakirjatyypin luokituksen mukaisesti. Asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi hakemus, ilmoitus ja päätös. Asiakirjatyypin luokitus tullaan julkaisemaan THL:n Koodistopalvelussa.)
- **Asiakirjan nimi** (Tietokentässä ilmoitetaan asiakirjan tarkennettu tyyppi, joka on myös asiakirjan nimi, kuten toimeentulotukihakemus tai lastensuojelutarpeen selvitys. Tarkennettu asiakirjatyypin luokitus tullaan julkaisemaan THL:n Koodistopalvelussa) Palveluprosessi (Tietokentässä ilmoitetaan kyseessä oleva palveluprosessi Sosiaalihuollon palveluprosessi –luokituksen mukaisesti. Palveluprosesseja ovat esimerkiksi Sosiaalihuollon palveluprosessi –luokitus tullaan julkaisemaan THL:n Koodistopalvelussa)
- Palveluprosessin vaihe (Tietokentässä ilmoitetaan palveluprosessin vaihe, jossa asiakirja valmistuu. Palveluprosessin vaihe –luokitus tullaan julkaisemaan THL:n Koodistopalvelussa)
- Palvelukokonaisuuden tunnus (Tietokentässä ilmoitetaan palvelukokonaisuudelle annettu OID-tunnus. Palvelukokonaisuus ja palvelukokonaisuuden selite –kentät voivat toistua pareittain. Tunnus on pakollinen, jos palvelukokonaisuus on metatiedoissa.)
- Palvelukokonaisuuden selite (Tietokentää käytetään kuvaamaan palvelukokonaisuutta tekstimuodossa ja selvittämään millainen palvelukokonaisuus on kyseessä.)
- **Palvelutehtävä** (Tietokentässä ilmoitetaan sosiaalihuollon palvelutehtävä, jossa asiakirja on syntynyt. Tieto ilmaistaan palvelutehtävä -luokituksella. Palvelutehtäviä ovat esimerkiksi lastensuojelu, toimeentulotuki, kehitysvammaisten erityishuolto ja adoptioneuvonta. Koodisto löytyy THL:n Koodistopalvelusta)
- **Sosiaalipalvelu** (Tietokentässä ilmoitetaan sosiaalipalvelu, jonka toiminnan tuloksena asiakirja on syntynyt. Tieto ilmaistaan sosiaalipalvelu -luokituksella. Sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi sosiaalityö, kodinhoitoapu, perhetyö, perhehoito ja työtoiminta. Koodisto löytyy THL:n Koodistopalvelusta)
- Toteutustapa (Tietokentää käytetään tarkentamaan sosiaalipalvelun asiakas kohtaista toteutusta. Toteutustapoja ovat lastensuojelussa avo- ja sijais- ja jälkihuolto sekä päihdehuollossa avo- ja laitospalvelu. Koodisto löytyy THL:n Koodistopalvelusta.)

Palveluprosessin vaihe, Palvelukokonaisuuden tunnus sekä Palvelukokonaisuuden selite ovat toistuvia kenttiä, eli ne voivat esiintyä yhden asiakirjan tiedoissa useammin kuin kerran. Asiakirja voi siis kuulua useaan palvelukokonaisuuteen samanaikaisesti. Palvelukokonaisuuden tunnus ja Palvelukokonaisuuden selite on asiakirjojen metatiedoissa määritelty myös päivittyväksi metatiedoksi.

7.3 Asianhallinnan asiakirjat

Tässä luvussa on kuvattu asia- ja palvelukokonaisuusasiakirjojen tietosisällöt. Ne eivät ole asiakasasiakirjoja vaan niitä käytetään tietojärjestelmäratkaisujen toteutuksessa. Niitä hyödynnetään myös osana asianhallintaa.

7.3.1 Asia-asiakirja

Asia muodostuu ja asiaa hallitaan asia-asiakirjan avulla. Asia-asiakirja sisältää asian perustiedot. Seuraavaksi on kuvattu Asia-asiakirjan tietosisällöt.

Asian kuvaus sisältää tekstimuotoisen *asian kuvauksen*. Se ei ole pakollinen tietokenttä, mutta suositeltava asian jatkokäyttöä ja hallinnointia varten. *Ajanjakso* on tärkeä asian voimassaoloa kuvaava tietoelementti. Se sisältää asian *alkamishetken* ja *päätymishetken*. Alkamishetki on pakollinen tietokenttä, mutta päätymishetki ei ole pakollinen tietokenttä esimerkiksi tapauksissa, joissa asia tai asiassa annettava palvelu määritellään toistaiseksi voimassaolevaksi. Päätymishetki merkitään tuolloin asian päättyessä.

Asiaan liittyvä sosiaalihuollon palvelutehtävä on pakollinen tieto. ”*Asiaan kuuluva sosiaalipalvelu*” -tietoelementti sisältää tiedot *sosiaalipalveluista* joissa laadittavat asiakastiedot liitetään kuuluvaksi asiaan.

”*Asiakas*” -tietoelementti sisältää tiedot asiakkaasta, jota asia koskee. Se sisältää tietokentät *henkilötunnus, nimi, sukupuoli ja syntymäaika*.

Asiaan liittyvä *palvelunantaja* kuvataan ja yksilöidään. Tämän lisäksi kuvataan myös asiaan liittyvä rekisterinpitäjä ja siihen liittyvät tarkemmat tiedot. Myös asia-asiakirjat yksilöidään OID-tunnisteella.

Asia-asiakirjan tietosisältö, joista pakolliset tiedot on merkitty lihavoituna:

- **Ajanjakso**
 - asian **alkamishetki**
 - asian päättymishetki (ei pakollinen, jos aktiivinen asia)
- Asian kuvaus
 - teksti
- **Asiakas**
 - henkilötunnus
 - nimi
 - sukupuoli
 - syntymäaika (jos ei henkilötunnusta)
- **Palvelutehtävä** (luokitus)
- Asiaan kuuluva sosiaalipalvelu (ei pakollinen, toistuva)
 - Sosiaalipalvelu
 - Ajanjakso
 - alkamishetki
 - päättymishetki
- **Palvelunantaja**
 - palvelunantajan tunniste
 - palvelunantajan nimi
- **Rekisteri**
 - rekisterinpitäjä
 - rekisterinpitäjän laji
 - rekisteritunnus
 - rekisterin tarkenne (ei pakollinen)
 - asiakirjan säilytysaikaluuokka
- Asiakirjan yksilöintitunnus

Asia-asiakirjan teknisessä toteutuksessa ehdotetaan käytettäväksi samoja teknisiä asiakirjarakenteita kuin asiakasasiakirjoissa. Vastaavasti myös CDA-kääreen header-osa voidaan toteuttaa samalla tavalla, joskin metatietojen pakollisuuksista voidaan tarvittaessa joustaa. Myös terveydenhuollossa hyödynnetään samoja periaatteita (CDA R2 header, asiakirjojen kuvailutietojen pakollisuudet) (HL7 Finland 2012).

7.3.2 Palvelukokonaisuusasiakirja

Palvelukokonaisuus muodostuu palvelukokonaisuusasiakirjan mukaisesti. Palvelukokonaisuusasiakirja sisältää ns. palvelukokonaisuuden perustiedot.

Uutta asiakirjaa laadittaessa tarkistetaan voimassaolevat palvelukokonaisuudet. Mikäli asiakirja kuuluu palvelukokonaisuuteen, sen metatiedoksi merkitään palvelukokonaisuusasiakirjan ”*palvelukokonaisuuden tunnus*” -metatietokentän mukainen tunnus. Palvelukokonaisuuden tunnus on yksilöivä OID-tunnus. Asiakirjan sisällössä ”*Korvattavan palvelukokonaisuuden tunnus*” -tietokenttään tallentuvat tiedot mikäli palvelukokonaisuus korvaa jonkin aiemman palvelukokonaisuuden. Se on toistuva tietokenttä, mutta ei pakollinen.

Palvelukokonaisuuden kuvaus sisältää tekstimuotoisen *palvelukokonaisuuden kuvauksen*. Se ei ole pakollinen tietokenttä, mutta suositeltava palvelukokonaisuuden jatkokäyttöä ja hallinnointia varten. *Ajanjakso* on tärkeä palvelukokonaisuuden voimassaoloa kuvaava tietoelementti. Se sisältää palvelukokonaisuuden

alkamishetken ja päättymishetken. Alkamishetki on pakollinen tietokenttä, mutta päättymishetki ei ole pakollinen tietokenttä esimerkiksi tapauksissa, joissa palvelukokonaisuus määritellään toistaiseksi voimassa-olevaksi. Päättymishetki merkitään tuolloin palvelukokonaisuuden päättyessä.

”Sisällytetään asiakastiedot” -tietoelementti sisältää tiedot *palvelutehtävistä, sosiaalipalveluista ja terveydenhuollon palveluista* sekä *palvelutapahtumista*, joissa laadittavat asiakastiedot liitetään kuuluvaksi palvelukokonaisuuteen.

”Asiakas” -tietoelementti sisältää tiedot asiakkaasta, jota palvelukokonaisuus koskee. Se sisältää tietokentät *henkilötunnus, nimi, sukupuoli ja syntymäaika*.

Palvelukokonaisuuden tietosisältö, jossa pakolliset tiedot on merkitty tietokuvaukseen lihavoituna:

- **Palvelukokonaisuuden tunnus** (muodostuvat tiedot merkitään tällä tunnuksella)
- Palvelukokonaisuuden kuvaus
- korvattavan palvelukokonaisuuden tunnus (toistuva, ei pakollinen)
- **Ajanjakso**
 - **alkamishetki**
 - päättymishetki (ei pakollinen, jos palvelukokonaisuus ei ole päätynyt)
- **Sisällytetään syntyvät asiakastiedot** (toistuva)
 - palvelutehtävä (ei pakollinen)
 - sosiaalipalvelu
 - terveydenhuollon palvelu / palvelutapahtuma (ei pakollinen)
- **Asiakas**
 - henkilötunnus
 - nimi
 - sukupuoli
 - syntymäaika (jos ei henkilötunnusta)

Palvelukokonaisuusasiakirjan teknisessä toteutuksessa ehdotetaan asia-asiakirjan tapaan käytettäväksi samoja teknisiä asiakirjarakenteita kuin asiakasasiakirjoissa. Myös CDA-kääreen header-osa on järkevää toteuttaa samalla tavalla, joskin metatietojen pakollisuuksista voidaan tarvittaessa joustaa (CDA R2 header, asiakirjojen kuvailutietojen pakollisuudet) (HL7 Finland 2012).

8 Asianhallinnan liittyminen tietojärjestelmäpalveluihin

Asianhallinta on tärkeä toiminnallisuus, joka liittyy asiakastiedon käsittelyyn ja ohjaamiseen sekä muodostuvan asiakastiedon ryhmittelyyn. Tärkeänä huomioon otettavana tekijänä asianhallintaan liittyvässä pääsynvalvonnassa ja asian käsittelyyn liittyvien tietojen käsittelyssä ovat aina asiayhteyden todentaminen sekä käyttäjän käyttövaltuudet. Asianhallinta on huomioitava kansalliseen sosiaalihuollon tietovarantoon toteutettavien järjestelmien ja niiden toimintaan liittyvässä asiakastiedon arkistoinnin yhteydessä. Käytettävistä järjestelmistä ja kansallisen asiakastietovarannon käyttökanavista riippuen tämän toiminnallisuuden voi toteuttaa eri tavoin.

Tässä luvussa on käsitelty määrittelytyön yhteydessä tunnistettuja tietojärjestelmäpalveluja ja tietojärjestelmärooleja sosiaalihuollon asianhallintaan ja suhteutetaan niitä sosiaalihuollon tiedonhallinnan lähtökohdina ja käyttökanavina toimiviin järjestelmiin, joita on käsitelty etenkin sosiaalihuollon kansallisen asiakastietovarannon määrittelyissä (Suhonen ym. 2009). Tietojärjestelmäroolien tunnistamisen tarkoituksena on auttaa eri toteutusmahdollisuuksien ja rajapintatarpeiden tunnistamisessa sekä toteutusmallin jäsentämisessä ja selkeyttämään asianhallintaan liittyvien tietojen kulkua ja hallintaa.

Tehtäviä ja operaatioita voidaan sijoittaa SOA-lähestymistavan mukaisesti järjestelmän eri kerroksissa sijaitseviin ja erityyppisiin ja kokoiisiin tietojärjestelmäpalveluihin. Toimintojen sijoittelu sovelluspalveluihin on palvelupohjaisen ratkaisun ja rajapintamäärittelyn sekä yhteentoimivuuden kuvausten lähtökohtana. Tällä määrittelyllä pyritään parantamaan tietojärjestelmäratkaisujen joustavuutta ja liitettävyyttä.

Taulukossa 2 on esitetty asianhallintaan liittyvät hienojakoiset tietojärjestelmäpalvelut ja roolit, joita on toteutettava eri tietojärjestelmiin. Lähtökohtana taulukon palveluille ja rooleille ovat tästä määrittelystä nousevien vaatimusten ja tehtävien lisäksi aikaisemmat KanSa:n määrittelyt sekä yhteisten palvelujen määrittelyt ja tietojärjestelmäjäsenitys (Paakkanen ym. 2011a; Paakkanen ym. 2011c). Taulukon tietojen kokoamisessa on pyritty myös soveltuvin osin yhtenäisyyteen esimerkiksi terveydenhuollon palvelutapah- tumien hallinnan tietojärjestelmäpalvelujen kanssa (Mykkänen ym. 2012).

Taulukko 2. Luettelo asianhallintaan liittyvistä hienojakoisista tietojärjestelmäpalveluista ja tietojärjestelmärooleista.

Palvelun/roolin nimi	Kuvaus ja päävastuut
Asia-asiakirjan muodostamispalvelu	Muodostaa asian tiedoista asia-asiakirjan tiedonsiirtoa varten. Asia-asiakirja sisältää metatiedot.
Asian säilyttäjä	Säilyttää tiedot aktiivisista asiakkaiden asioista. (Asian perustiedoista)
Asian muodostamispalvelu	Muodostaa asian tiedot ja päivittää asian tietoja.
Asiakkuuspalvelu	Säilyttää tiedon sosiaalihuollon asiakkuuksista.
Palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja	Muodostaa palvelukokonaisuuden tiedoista palvelukokonaisuusasiakirjan tiedonsiirtoa varten. Palvelukokonaisuusasiakirja sisältää metatiedot.
Palvelukokonaisuuden säilyttäjä	Säilyttää tiedon asiakkaiden palvelukokonaisuuksista (palvelukokonaisuuden perustietojen säilyttäjä)
Palvelukokonaisuuden muodostaja	Tarkistaa asiakirjojen muodostamispalvelun yhteydessä muodostuvan asiakirjan kuulumisen palvelukokonaisuuteen (asiakirjan metatietojen muodostaminen).
Tietosisällön tuottaja	Järjestelmärooli tai palvelu, joka tuottaa asiakasasiakirjojen tietosisällöt. Tietosisällöt on toimitettava (esimerkiksi rajapinnan kautta) asiakirjojen muodostamispalveluun. Tuottajia ovat esimerkiksi asiakastietojärjestelmät tai asiakasasiakirjojen käsittelyyn käytetyt kirjausalus- tat, kevytkäyttöliittymät tai ostopalvelujen tuottajan järjestelmät.
Tietosisällön hyödyntäjä	Järjestelmärooli tai palvelu, joka hyödyntää arkistoon tallennettuja asiakasasiakirjojen tietoja. Esimerkiksi järjestelmä, joka näyttää asiakirjoja tai asiakastietoja pohjautuen asiakirjoihin ja niiden metatietoihin (ammattihenkilölle tai asiakkaalle) tai tekee automatisoituja laskelmia tai esitetytyjä hakemuksia hyödyntäen rakenteisten asiakirjojen asiakastietoja.
Asiakkaan palveluprosessin ohjaus	Järjestelmä tai palvelu, joka ylläpitää tietoa asiakkaan käynnissä olevista palveluista ja asioista ja jolla on tieto palveluprosessin tilasta ja sen ohjauksen toimenpiteistä (esimerkiksi asiakkaan ajanvaraukset, ilmoittautumiset, hakemusten tila jne.)
Asiakirjojen muodostamispalvelu	Muodostaa järjestelmässä olevista asiakastiedoista (sosiaalihuollon palvelutehtäviin liittyviä) asiakasasiakirjoja ja lisää asiakirjoihin metatiedot, mukaan lukien "asian" yksilöintitiedot ja säilytysaikatiedot.
Asiakirjojen lähettämispalvelu	Muodostaa asiakirjojen arkistoon siirtämiseen tarvittavat tekniset siirtokehykset. Lähettää valmiit asiakirjat kansalliseen sosiaalihuollon tietovarantoon (KanSa) ja käsittelee kuittaukset. Voi tarvittaessa hyödyntää allekirjoituspalveluja esimerkiksi järjestelmällekirjoituksen lisäämiseen. Voi hyödyntää viestinvälityspalveluja sanomien välittämiseen.
KanSa-arkistopalvelu	Ottaa vastaan ja säilyttää asiakirjoja. Toimittaa vastaukset asiakirjaluettelon hakuihin hakuparametrien mukaisesti. Toimittaa pyydettyjä asiakirjoja.
Arkiston viestinvälityspalvelu	Välittää asiakastietovarannon ja siihen liittyvien järjestelmien (asiakastietojärjestelmät) välisiä interaktioita. Näihin lukeutuvat muun muassa asiakirjojen- ja asiakirjaluettelon haku sekä arkistointi-interaktiot.
Asiakkaan tiedonhallintapalvelu	Tietojärjestelmäpalvelu, jota käytetään asiakkaan ajantasaisten perustietojen ylläpidossa ja jakamisessa.
Asiakirjaluettelon hakupalvelu	Muodostaa tarvittavat palvelupyynnöt (mukaan lukien asiayhteysvarmistus ja hakuparametrit, ml. asian tunnus) hakutietojen luettelon tai asiakirjojen luettelon hakemiseksi KanSa-arkistopalvelusta, suorittaa luettelon haun ja palauttaa tulokset haun käynnistäjälle. Voi hyödyntää viestinvälityspalveluja sanomien välittämiseen.
Asiakirjojen hakupalvelu	Muodostaa tarvittavat palvelupyynnöt (mukaan lukien tarvittavat asiayhteys- ja suostumusvarmistukset sekä yhteys asian tunnukseseen) asiakirjojen hakemiseksi KanSa-arkistopalvelusta, suorittaa asiakirjojen haun ja palauttaa tulokset (asiakirjat) haun käynnistäjälle. Voi hyödyntää viestinvälityspalveluja sanomien välittämiseen.

Kuvatut sovelluspalvelujen roolit voivat sijoittua useilla eri tavoilla tietojärjestelmiin: ne voivat olla toteutettuna erillisinä atomisina tai koosteisina palveluina. Asianhallinnan tehtävät edellyttävät läheistä linkitystä asiakkaan palveluprosessin ohjaukseen ja asiakastietojen muodostamiseen ja käsittelyyn.

Taulukossa 3 on kuvattu tehtävien sijoittumismahdollisuuksia suhteessa edellä kuvattuihin tietojärjestelmärooleihin. Useimmat tehtävistä on hoidettava kansalliseen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon liittyvien järjestelmien yhteydessä. Taulukko on ehdotus, joten tehtävät ja operaatiot voidaan ryhmitellä useilla eri tavoilla järjestelmien ja tietojärjestelmäpalvelujen osiksi toteutuksen yhteydessä. Taulukossa kuvataan myös, mitkä tehtävistä tulisi pyrkiä automatisoimaan.

Potentiaaliset roolit palveluittain on merkitty seuraavasti:

- k=kutsuu tai käynnistää tehtävän
- T=tehtävän suorittava / toteuttava taho
- l=tehtävässä tarvittavien tietojen lähde
- a=automatisoitavissa siten, että käyttäjän ei tarvitsisi käynnistää tai suorittaa tehtävää erikseen.

Taulukko 3. Tietojärjestelmäpalvelut ja -roolit / tehtävät matriisi.

Tietojärjestelmäpalvelut ja -roolit/tehtävät matriisi																			
	Asia-asiakirjan muodostamispalvelu	Asian säilyttäjä	Asian muodostamispalvelu	Asiakkuuspalvelu	Palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja	Palvelukokonaisuuden säilyttäjä	Palvelukokonaisuuden muodostaja	Tietosisällön tuottaja	Tietosisällön hyödyntäjä	Asiakkaan palveluprosessin ohjaus	Asiakirjojen muodostamispalvelu	Asiakirjojen lähettämispalvelu	KanSa-arkistopalvelu	Arkiston viestinvälityspalvelu	Asiakkaan tiedonhallintapalvelu	Asiakirjaluettelon hakupalvelu	Asiakirjojen hakupalvelu	Käyttäjä (ammattihenkilö)	Käyttäjä (asiakas)
T1. Asiakastiedon kirjaaminen (asiakas)							k		l	T					l				k
T2. Asiakasasiakirjan laatiminen (asiakas)							l		l	T									a,k
T3. Asiakasasiakirjan lähettäminen										k	T			T				a	a
T4. Vastaanota asiakasasiakirja									T		k			l					
T5. Aseta asiakasasiakirja jonoon				l					T					k				a	
T6. Asiakastiedon ottaminen käsitteilyyn		l				l			T									k,a	
T7. Henkilötiedon kirjaaminen								T	l	T					l			k	
T8. Asiakasasiakirjan laatiminen (ammattihenkilö)							l		l	T								a,k	
T9. Asiakasasiakirjan korvaaminen							l	l		T		T		l		l		k	
T10. Muodosta asiakirjaviittaus							k			T		l			l		l	l	l
T11. Muodosta asiakasasiakirja		l					l		k	T									
T12. Asian aloittaminen			T				k		l									k,a	
T13. Asian käsitteleminen		l	l				l		T									k,a	
T14. Muodosta asia		l	T				l		T										
T15. Muodosta asian tunnus		l	T				l		k	k									
T16 Muodosta asiakirja	T	l	l				l		k										

T17. Asian perustietojen muuttaminen		T	T					l										k
T18. Päivitä asia		IT	T					l										k
T19. Palvelun päättäminen	T	l		l		l				T								k
T20. Palvelun aloittaminen		l	T	l		l	T			T								k
T21. Tarkista asian voimassaolo		l	T					k				l						k
T22. Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) asiaan		l	T							l	k							
T23. Asian päättäminen	T	l		l						l								k,a
T24. Arkistoi asiakirja	k	l								l		k	T	T				k,a
T25. Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) asiakasasiakirjaan	T							l							l	l		k
T26. Palvelukokonaisuuden muodostaminen		l		l	T	l	T	l										k
T27. Muodosta palvelukokonaisuusasiakirja				l	T	l		k										a,k
T28. Tarkista palvelukokonaisuuteen kuuluminen						l	T											k
T29. Tarkista palvelukokonaisuuden voimassaolo						T	k					k	l					a,k
T30. Liitä henkilötieto (asiakasasiakirja) palvelukokonaisuuteen	l					l	T					k						
T31. Palvelukokonaisuuden perustietojen muuttaminen					T	T,l		l							l			k
T32. Palvelukokonaisuuden päivittäminen/korvaaminen					T	l		l							l			k
T33. Palvelukokonaisuuden päättäminen					T	T												k,a
T34. Päätä palvelukokonaisuus					k	T				l					l			
T35. Arkistoi palvelukokonaisuusasiakirja					l	l						k	T	T				a,k
T36. Asiakkaan valitseminen				T						k	k		l					k
T37. Asiakkaan tietojen katseleminen		l		T				k							T			k
T38. Asiakkaan asioiden listaaminen		T								k						l		k

Taulukko 4. Asianhallintaan liittyvät tietojärjestelmät suhteessa asianhallintaan.

Järjestelmä	Tehtävä	Asianhallinta
KanSa-tietovaranto	KanSa-tietovaranto on määrämuotoisten asiakastietojen säilyttämiseen ja jakamiseen käytettävä yhteiskäyttöinen ja keskitetysti hallinnoitu sähköinen palvelu. KanSa-tietovarantoon sisältyy sosiaalihuollon kansallinen arkistopalvelu, johon arkistoidaan sosiaalihuollon asiakkaita koskevat asiakasasiakirjat. Tämän lisäksi kokonaisuuteen kuuluu tietojärjestelmäpalveluita ja toimintoja, jotka ovat lähellä arkistoa.	Myös asia- ja palvelukokonaisuusasiakirjat tallennetaan arkistoon.
ATJ	Asiakastietojärjestelmissä tuotetaan ja käsitellään sosiaalihuollon asiakkaita koskevia asiakirjoja, joista ne arkistoidaan KanSaan. Arkistoon liittyvä tietojärjestelmä.	Asianhallintaan liittyvät toiminnot suoritetaan asiakastietojärjestelmän puolella.
Arkiston web-käyttöliittymä	Arkiston web-käyttöliittymä käyttökanava, jonka avulla ammattihenkilö voi käyttää KanSaa ilman, että käytössä on erillistä arkistoon yhteydessä olevaa asiakastietojärjestelmää. Palvelun kautta voidaan esim. arkistoida ja hakea asiakirjoja tarkasteltavaksi. Arkistoon liittyvä tietojärjestelmä.	Web-käyttöliittymän osalta tulee noudattaa samoja tietoturvallisen asiankäsitteilyn ja käyttövaltuuksien hallinnan vaatimuksia kuin ATJ:ssä. Asianhallintaan liittyvät toiminnot vastaavat asiakastietojärjestelmän toimintoja.
Sidosryhmien katseluyhteys	Muut kuin sosiaalihuollon viranomaiset voivat katsella KanSaan arkistoituja asiakirjoja. Arkistoon liittyvä tietojärjestelmä. Suunniteltu mahdollisesti toteutettavaksi myöhemmässä vaiheessa.	Sidosryhmät voivat toteuttaa oman asianhallintansa, mutta tähän ei hyödynnetä katseluyhteyttä. Asianhallinta liittyy katseluun kuitenkin käyttövaltuuksien näkökulmasta.
Asianhallintajärjestelmä	Asianhallinnan avulla voidaan ohjata asiankäsitteilyprosessia kuten valmistelua, päätöksentekoa ja arkistointia. Asianhallintajärjestelmiä voitaisiin hyödyntää myös arkiston yhtenä käyttökanavana, mikäli voidaan täyttää muut tiedonvaihdon edellyttämät vaatimukset. Tällöin kyseessä on arkistoon liittyvä tietojärjestelmä.	Mikäli asianhallintajärjestelmää käytetään arkiston käyttökanavana, tulee tämän määrittämisen mukaisesti hoitaa asioiden ja palvelukokonaisuuksien hallinta suhteessa muodostuviin ja käsiteltäviin asiakastietoihin.

Näiden tietojärjestelmien lisäksi tai osana voidaan hyödyntää eri tehtävien toteuttamiseen yleiskäyttöisiä tietojärjestelmäpalveluja. Esimerkiksi arkistoitavien asiakirjojen lähettämiseen tai arkistohakuihin käytettäviä palveluja voi olla lisäksi mahdollista toteuttaa yhteisesti sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. Osa palveluista voi olla myös toteutettuna esimerkiksi alueellisesti yhteiskäyttöisinä palveluina, osa paikallisesti käytettävissä tietojärjestelmissä.

Taulukossa 5 on kuvattu tunnistettujen tietojärjestelmäpalvelujen sijoittumismahdollisuuksia yllä kuvattuihin tietojärjestelmiin. Taulukko sisältää myös ehdotuksia siitä, kuinka eri tietojärjestelmäpalvelut tai roolit voitaisiin toteuttaa valtakunnallisen arkiston tai tietovarannon eri käyttökanavien kautta, huomioiden mm. nykyisin käytettäviin asiakastietojärjestelmiin tai asianhallintajärjestelmiin tarvittavat laajennukset tai uusien asiakastietojen valtakunnallisen käsittelyn käyttökanavien palvelupohjaiset kehittämismahdollisuudet.

Taulukossa on käytetty seuraavia merkintöjä:

- p = palvelun tarjoaja / palvelu toteutetaan osana järjestelmää
- m = voi tarjota palvelua.

Taulukko 5. Tietojärjestelmäpalveluiden sijoittuminen.

	Asia-asiakirjan muodostamispalvelu	Asian säilyttäjä	Asian muodostamispalvelu	Asiakkuuspalvelu	Palvelukokonaisuusasiakirjan muodostaja	Palvelukokonaisuuden säilyttäjä	Palvelukokonaisuuden muodostaja	Tietosisällön tuottaja	Tietosisällön hyödyntäjä	Asiakkaan palveluprosessin ohjaus	Asiakirjojen muodostamispalvelu	Asiakirjojen lähettämispalvelu	KanSa-arkistopalvelu	Arkiston viestinvälityspalvelu	Asiakkaan tiedonhallintapalvelu	Asiakirjaluettelon hakupalvelu	Asiakirjojen hakupalvelu
KanSa-asiakastietovaranto		p		m		p							p	p	p		
ATJ	p	m	p	m	p		p	p	p	p	p	p				p	p
Arkiston web-käyttöliittymä	p	m	p		p		p	p	p	p	p	p				p	p
Sidosryhmien katseluyhteys									p							p	p
Asianhallinta	p	m	p		p		m	p	p	p	p	m				p	p

9 Kehittämistarpeet

Tässä määrittelyssä on kuvattu sosiaalihuollon tietojärjestelmissä tapahtuvaan asianhallintaan liittyvä tietosisältö ja käsitteet. Määrittely pohjautuu aiemmin tehtyihin linjauksiin KanSa:n toteutuksesta ja asiayhteyden toteutuksesta. Julkaisussa on määritelty asian muodostumiseen liittyviä periaatteita, tietoteknisiä tehtäviä ja operaatioita sekä asianhallinnalle asetettuja vaatimuksia. Asianhallinnan toteuttamiseen osana sosiaalihuollon kokonaisarkkitehtuuria tarvitaan lisätietoja ja linjauksia muun muassa seuraavana kuvatuista asioista.

Sosiaalihuollon henkilökisterit. Asianhallinta ja sosiaalihuollon asia koskettavat monesta kohtaa henkilökisteriä ja henkilökistereihin tallennettavia tietoja. Tässä määrittelyssä laaditut esimerkit on muodostettu sillä oletuksella, että sosiaalihuollon rekisterit ovat kansallisella tasolla yhtenäiset. Mikäli rekisterikäytäntöjä muutetaan tulevaisuudessa, tulee tätä määrittelyä tarkentaa.

Asian yhteys asiakirjojen säilytysaikaan. Asioita ei voi suoraan hävittää järjestelmästä arkistointiajan päättyessä. Asioihin kuuluvien asiakasasiakirjojen välillä voi olla yhteyksiä, jotka on tarkistettava. Esimerkiksi hallintoasiassa tehty päätös voi ohjata jonkin palvelun alkamista ja päättymistä ja palvelussa syntyvät asiakasasiakirjat laaditaan toisessa asiassa (palveluasiana). Tuolloin päätöstä ei tulle hävittää ennen palvelun päättymistä. Vaihtoehtoisesti arkistointiajat on määriteltävä sellaisissa loogisissa kokonaisuuksissa, joilla ehkäistään tällaisten mahdollistuminen.

Asiakirjaviittausten käyttäminen. Asiakirjaviittauksiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakirjaviittausten käyttöä tulisi ohjeistaa kansallisesti. Ohjausta tarvitaan siihen, kuinka käytetyn asiakirjaviittausten lisäksi tulee perustella ja kirjata viitatuista asiakirjasta tilanteet, jossa viittausten kohteena oleva asiakirja saatetaan hävittää eri aikaan kuin siihen viittaava asiakirja.

Asia-asiakirjan ja palvelukokonaisuusasiakirjan määrittelyt.

- Tarkemman tason asiayhteysasiakirjan päivittäminen sekä ostopalvelun varmenneasiakirjan tarkempien teknisten asiakirjojen määrittäminen.
- Luovutustoiminnallisuuden liittyvien asiakirjojen päivittäminen.
- Asian tunnuksen osoittamiseen liittyvien käytäntöjen selvittäminen ja määrittely. Yleislinjauksena toimii, että palvelunjärjestäjä voi osoittaa asian tunnuksen palveluntuottajalle, jota sen on käytettävä. Palvelunjärjestäjältä saatava asian tunnuksen käyttämisen teknistä toteuttamista tulee tarkentaa.

Asian muodostuminen.

- Jatkossa tarvitaan säännöstö siihen, milloin palveluasiana muuttuu toiseksi palveluasiana. Hallintoasian ja palveluasiana välistä suhdetta tulee tarkentaa muun muassa niissä tilanteissa jolloin pitkässä palveluasiana (jossa tehdään välillä hallintoasian käsittelyä) syntyy uusi palveluasiana.
- Tässä määrittelyssä on lähdetty ajatuksesta, että hallintoasiat on oltava erotettuna palveluasianaista. Mikäli halutaan, että hallintoasiat voisivat olla ryhmiteltynä yhteen palveluasianaisten kanssa, on siihen liittyvät määrittelyt päivitettävä. Tuollaisen määrittelyn kautta palvelutehtäväkohtaiset asiat voisivat ryhmitellä asiakastiedot esimerkiksi sosiaalipalvelukohtaisesti aloituspäätöksestä lopetuspäätökseen.
- Asioiden välisten yhteyksien toteuttaminen ja selvittäminen (esimerkiksi pelkästään asiakirjaviittausten kautta) vaatii tarkennuksia.

Lisäksi on tarpeellista tarkentaa ja jatkomäärittellä asian ja palvelukokonaisuuden muodostuminen asiakkaan näkökulmasta.

Lähteet

- Ailio Antti, Kilpikivi Pauli & Kilpivuori Teemu 2009. eKat-hanke: Suostumuksen ja valtuutuksen määrittelyt ja käytännöt sosiaali- ja terveystoimessa / kansalaisen sähköisen asioinnin näkökulma. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=762393&name=DLFE10322.pdf
- AL 9815/07.01.01.00/2008. Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen. Arkistolaitos 19.12.2008. Saatavissa: http://www.arkisto.fi/uploads/normit/valtionhallinto/maaraykset/jaohjeet/normiteksti_suomi.pdf
- Alkula Riitta, Ensio Antero, Heiliö Pia-Liisa, Häyrinen Kristiina, Korhonen Maritta, Kortekangas Pirkko, Porrasmä Jari, Suhonen Marko, Huotarinen Eeva, Hytönen Kirsi, Höylä Marja-Leena, Jalonen Marko, Lehtinen Antti, Miettinen Merja, Penttinen Tiina, Rinne Pekka, Ristimäki Tuula, Suhonen Jari, Viitala Tero, Virkkunen Heikki & Vuokko Riikka 2012. eArkisto: Potilastietojärjestelmien käyttötapaukset. Versio 2.2 27.9.2012. Sosiaali- ja Terveysministeriö. Saatavissa: https://www.kanta.fi/fi/FI/c/document_library/get_file?uuid=a404c09b-9354-4c83-a00c-751e8cd547b8&groupId=10206
- Arkistolaitos 2008. SÄHKE2 Metatietomalli. Saatavissa: http://www.arkisto.fi/uploads/normit/valtionhallinto/maaraykset/jaohjeet/Liite2_Metatietomalli.doc
- Asiakastietolaki 2007. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.
- Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2010. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen käsittely ja säilytys -raportti. Versio 1.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/9cc925d5-8885-41bd-b917-8bc01280dd86/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjojen+k%a4sittely+ja+s%a4ilytys+-raportti.pdf>
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523.
- HL7 Finland 2012. KanTa – eArkiston CDA R2 Header Versio 4.53. Saatavissa https://www.kanta.fi/c/document_library/get_file?uuid=779dd5d9-5a5e-4d75-913d-2594f1bfd11d&groupId=126562
- Häkälä Niina, Hänninen Heli, Miettinen Aki, Röppänen Päivi & Viinikainen Heli 2011. Lastensuojelun toimintaprosessit: toimintaprosessien kuvauksia. Versio 2.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/d5e6fa5a-50a4-4f76-900f-e04a7ed3eeb1/Lastensuojelun+prosessit.pdf>
- ISO/IEC 9126-1:2001 Software engineering - Product quality - Part 1: Quality model. 1.3.2011. Suomen Standardisoimisliitto SFS.
- Juhta 2010. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA). JHS 176 Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen. Versio 1.2. 23.4.2010. Saatavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS176/JHS176.pdf>
- KA 1486/40/2005. Asiantkäsittelyjärjestelmiin sisältyvien pysyvästi säilytettävien asiakirjallisten tietojen säilyttäminen yksinomaan sähköisessä muodossa. Saatavissa: http://www.arkisto.fi/uploads/normit/valtionhallinto/maaraykset/jaohjeet/akj_maarays.pdf
- Laaksonen Maarit, Lehmuskoski Antero, Mykkänen Juha, Paakkanen Esa, Silvennoinen Ritva & Suhonen Marko 2008. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköinen arkistointi: Esiselvitys. Versio 1.1. Sosiaalialan tieto-teknoologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/bcdfc035-8b2a-407d-9e3b-240de35ff979/Sosiaalihuollon+asiakirjojen+s%a4hk%a4b6inen+arkistointi.pdf>
- Laaksonen Maarit, Lehmuskoski Antero, Kärki Jarmo, Kortelainen Pekka & Väyrynen Riikka 2011. Sosiaalipalvelujen luokitus. Versio 1.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/b1262a0b-de8b-4fc6-aa25-65f88b70e05e/Sosiaalipalvelujen+luokitus.pdf>
- Laaksonen Maarit, Suhonen Mari & Suhonen Sirpa 2012. Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Raportti 1/2012. Saatavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/a270d99b-58c5-44b0-a3bf-cffb01002092>
- Laaksonen Maarit, Suhonen Marko, Paakkanen Esa, Mykkänen Juha & Satama Riikka 2013. Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa). Yhteenveto toteutusvaihtoehdoista ja linjauksista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 5/2013. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-829-2>
- Lehmuskoski Antero & Kuusisto-Niemi Sirpa 2008. Sosiaalialan sanasto asiakatietojärjestelmää varten. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Helsinki. Raportti 30/2008. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/76344>
- Leinonen Paula, Hotti Virpi, Nevalainen Jaana, Lehmuskoski Antero, Huovila Mikko, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit, Ailio Erja, Saarelainen Miia-Maarit, Alonen Miika, Lintula Heli & Paakkanen Esa 2011. Sosiaalihuollon kansallinen kokonaisarkkitehtuuri. Linjaukset ja kuvaukset. Versio 1.0. Tikesos-hanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/303a8ebc-265d-4f86-a3e8-bcc60b6ef53f/Sokka+linjaukset+ja+kuvaukset.pdf>
- Miettinen Aki, Roppola Atte, Komulainen Jani, Lammontausta Veli-Matti, Mykkänen Juha, Väätäinen Lauri & Laaksonen Maarit 2011. Tiedonluovutusten hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 1.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/83182077-79cc-47e7-b5c4-13bebf602759/Suostumusten+ja+kieltojen+hallinnan+m%a4a4rittely.pdf>
- Miettinen Aki, Laaksonen Maarit, Röppänen Päivi & Mykkänen Juha 2013. Asiasyhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet. Terveyden ja hy-

- vinvoinnin laitos, Helsinki. Työpäpaperi 10/2013. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-875-9>
- Miettinen Aki, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit & Röppänen Päivi 2013. Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 2.0. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Työpäpaperi 13/2013. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-884-1>
- Mykkänen Juha, Savolainen Saara, Virkanen Hannu, Itälä Timo & Kortekangas Pirkko 2010. Palvelutapahtumien hallinta. Arkkitehtuuritarkennuksia terveydenhuollon valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten tietojärjestelmäratkaisujen kannalta. SOLEA-hanke, Itä-Suomen yliopisto, Aalto-yliopisto. Saatavissa: http://www.uku.fi/solea/PTap/Palvelutapahtumien_hallinta_v10.pdf
- Mykkänen Juha, Savolainen Saara, Virkanen Hannu, Itälä Timo & Kortekangas Pirkko 2012. Palvelutapahtumien hallinta: Arkkitehtuuritarkennuksia terveydenhuollon valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten tietojärjestelmäratkaisujen kannalta. ISBN 978-952-61-0693-9. SOLEA-hanke. Saatavissa: <https://www.uef.fi/solea/tulosdokumentit>
- Paakkanen Esa, Suhonen Marko, Viinikainen Heli, Mykkänen Juha, Roppola Atte. Yhteiset tietojärjestelmäpalvelut sosiaalihuollossa. Versio 2.0. 2011a. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/3c3d8a1a-1617-486e-9753-b82963f092ab/Yhteiset+tietojärjestelmäpalvelut+sosiaalihuollossa.pdf>
- Paakkanen Esa, Viinikainen Heli, Suhonen Marko & Mykkänen Juha 2011b. Tietoturvallinen sähköinen asiankäsitteily sosiaalihuollossa: Vaatimukset ja valmiit ratkaisumallit. Versio 1.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/ee83cd2b-0654-4f74-a663-87249e266f47/Tietoturvallinen+s%C3%A4hk%C3%B6inen+asiank%C3%A4sitteily+sosiaalihuollossa.pdf>
- Paakkanen Esa, Mykkänen Juha, Väänänen Antti, Hotti Virpi, Huovila Mikko, Miettinen Aki & Aholainen Jatta 2011c. Sosiaalihuollon tietojärjestelmäjäsenitys. Versio 1.1. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/5496952d-99f8-4291-afac-569a9c8cb8c8/Sosiaalihuollon+tietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4j%C3%A4sennys.pdf>
- Paakkanen Esa, Mykkänen Juha, Väänänen Antti, Hotti Virpi, Huovila Mikko, Miettinen Aki, Aholainen Jatta 2011d. Sosiaalihuollon tietojärjestelmäjäsenitys. Kokonaisdokumentti. Versio 1.1. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/5496952d-99f8-4291-afac-569a9c8cb8c8/Sosiaalihuollon+tietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4j%C3%A4sennys.pdf>
- Paakkanen Esa, Laaksonen Maarit, Kortelainen Pekka, Mykkänen Juha, Suhonen Marko, Viinikainen Heli, Ailio Erja, Hyppönen Konstantin & Tuomainen Mika 2012. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen metatiedot. Versio 2.2. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/d0e59378-62d2-484c-a796-7c924fa9b192/Metatiedot.pdf>
- Penttilä Marja 2009. Selvitys asiakasasiakirjojen käytön periaatteista sosiaalihuollossa - asiakkaan suostumus. Versio 1.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/11b9c2de-9722-4070-8511-5f2f85e9a325/Suostumuksen+selvitys.pdf>
- SFS-ISO 15489-1;2001. Information and documentation – Records managements. Part 1: General. Suomen standardisointiliitto SFS.
- Suhonen Marko, Laaksonen Maarit, Paakkanen Esa, Mykkänen Juha, Luostarinen Heli, Taskinen Teppo, Lehmuskoski Antero & Viinikainen Heli. 2009. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköinen arkistointi – Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 2.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/e0a9e262-597e-4779-8a8f-044b82cb1634/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjojen+s%C3%A4hk%C3%B6inen+arkistointi+-+vaatimukset+ja+toiminnallinen+m%C3%A4%C3%A4rittely+v2.0.pdf>
- Suhonen Marko, Miettinen Aki, Väinälä Anna, Laaksonen Maarit, Aholainen Jatta, Väättäin Lauri, Paakkanen Esa & Lintula Heli 2011a. Sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinta ja käytön seuranta. Versio 1.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/9f116cda-bc29-49a8-812b-468aca8aa2cf/K%C3%A4ytt%C3%B6valtuuksien+hallinta+ja+seuranta+sosiaalihuollossa.pdf>
- Suhonen Marko, Tuomainen Mika, Paakkanen Esa, Mykkänen Juha & Hyppönen Konstantin 2011b. Sosiaalihuollon viestinvälitys arkistoon. Versio 1.1. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa <http://www.sosiaaliportti.fi/File/30f366f6-750d-494f-aa56-40f2f16d6fd8/Sosiaalihuollon+viestinv%C3%A4litys+arkistoon.pdf>
- Taskinen Ella, Viinikainen Heli, Paakkanen Esa, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit, Lammontausta Veli-Matti & Suhonen Marko 2011. Ehdotus yhteisistä toimintatavoista suostumusten ja kieltojen hallintaan sosiaalihuollossa. Versio 1.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavilla: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/e9182f00-bf4b-49d4-b104-2ce684ed6008/Suostumusten+ja+kieltojen+hallinta.pdf>
- Terveydenhuoltolaki 30.12.2012/1326.
- Vahti 5/2006.
- Vahti 8/2008. Valtionhallinnon tietoturvasanasto 8/2008. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä. Saatavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20081211Valtio/Vahti_8_NETTI%2b_KANNET.pdf

Liite 1: Taulukot sosiaalihuollon palvelutehtävistä, palveluista, toimintaprosesseista ja asiakas-asiakirjoista suhteessa asiaan

Sisältö:

Palvelutehtävä	Taulukko	
<lukuohje>	Taulukko 1	
Adoptioneuvonta	Taulukko 2	
Isyyden selvittäminen	Taulukko 3	
Kasvatus- ja perheneuvonta	Taulukko 4	
Kotipalvelut	Taulukko 5	
Kotouttaminen	Taulukko 6	
Lapsen elatusavun vahvistaminen	Taulukko 7	
Lapsen huollon ja tapaamis-oikeuden turvaaminen	Taulukko 8	
	Koulun sosiaalityö	Taulukko 9
Lastensuojelu	Lastensuojelun avohuolto	Taulukko 10
	Lastensuojelun sijais- ja jälkihuolto	Taulukko 11
	Yksityinen sijoittaminen	Taulukko 12
Omaishoidon tuki		Taulukko 13
Perheasioiden sovittelu		Taulukko 14
Pitkäaikaistyöttömien työllisyyden tukeminen		Taulukko 15
Puolison elatusavun vahvistaminen		Taulukko 16
Päihdehuolto		Taulukko 17
Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut		Taulukko 18
Sosiaalinen luototus		Taulukko 19
Toimeentulotuki		Taulukko 20
Vammaispalvelut		Taulukko 21

Liite 1. Taulukko 1: Lukuohje

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat	Esimerkkisarake, mikäli sen on nähty antavan lisäarvoa palvelutehtävässä.
Käsiteltävä palvelutehtävä	Käsiteltävä palvelutehtäväkohtainen ydinprosessi	Edellisen sarakkeen ydinprosessin prosessivaiheet	Ydinprosessissa tuotetaan näitä sosiaalipalveluja	<p>Prosessissa arkistoitavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjat.</p> <p>Sarakkeeseen on merkitty myös asian sisältämät asiakasasiakirjat. Asia on sarakkeeseen ympäröity ääri rajoilla.</p> <p>Sääntöjä: -Eri rekistereihin kuuluvat asiat erikseen. -Hallintoasiat erikseen. -Palvelunjärjestäjän asiat erikseen. -Palveluntuottajan asiat erikseen. (Huom! Tuottajia voi olla useita, ja jokainen palveluntuottaja tuottaa omat erilliset asiansa. Mikäli palvelunantaja tuottaa useita palveluita, voi palveluissa syntyvät asiakirjat mahdollisesti liittää yhteen asiaan.</p> <p>Sarakkeeseen kirjatuihin asiakasasiakirjoissa ei ole yleensä huomioitu asiakaskertomusta. Asiakaskertomus voi yleensä syntyä missä tahansa asiassa.</p>	Esim. Asian asiakastiedot biologista vanhempaa koskevassa asiassa
Esimerkkipalvelutehtävä	Hallintoasian käsittelyesimerkki	Vireilletulo Selvittäminen Ratkaiseminen	Sosiaalityö	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Hakemus Selvitys, Laskelma Päätös </div>	← asia

Liite 1. Taulukko 2: Adoptioeuvonta

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat	Esim. Asian asiakastiedot biologista vanhempaa koskevassa asiassa (+Asiakaskertomus)
Adoptioeuvonta	Adoptioeuvonnan hallintoasian käsittely	Adoptioeuvonta-asian vireilletuleminen Adoptioeuvonta-asian selvittäminen Adoptioeuvonta-asian ratkaiseminen	Adoptioeuvontapalvelu	Ilmoitus adoptioeuvonnan keskeyttämisestä Päätös adoptioeuvonnan keskeyttämisestä	Ilmoitus adoptioeuvonnan keskeyttämisestä Päätös adoptioeuvonnan keskeyttämisestä
	Adoptioeuvontaan kuuluva selvitys	Adoptioeuvontaan kuuluvan selvityksen käynnistyminen Adoptioeuvontaan kuuluvan selvityksen toteuttaminen Adoptioeuvontaan kuuluvan lausunnon laatiminen	Adoptioeuvontapalvelu	Ilmoitus adoptioeuvonnan tarpeesta Suostumus lausuntopyyntöön, Adoptioeuvonnan lausuntopyyntö, Selvitys adoptiolapsesta, Selvitys adoptionhakijoista, Selvitys perheen sisäisestä adoptiosta Suostumus adoptioon, Kotiselvitys, Lausunto suostumuksesta adoptioon Adoptioeuvonnan kuulemiskertomus	Ilmoitus adoptioeuvonnan tarpeesta Selvitys adoptiolapsesta, Suostumus adoptioon, Lausunto suostumuksesta adoptioon, Adoptioeuvonnan kuulemiskertomus
	Adoptiolapsen sijoittaminen	Adoptiolapsen sijoittamisen suunnitleminen Adoptiolapsen sijoittaminen ja sijoituksen arvioiminen Sijoittamisprosessin päättäminen	Adoptioeuvontapalvelu	Adoptioeuvonnan asiakaskertomus Yli 12-vuotiaan lapsen suostumus adoptioon Todistus adoptioeuvonnan antamisesta, Adoptioeuvonnan lausunto, Hakemus adoption vahvistamiseksi, Ilmoitus adoption vahvistamisesta	Yli 12-vuotiaan lapsen suostumus adoptioon Ilmoitus adoption vahvistamisesta

Osa asiakirjoista koskee vain tietyn tyyppisiä asiakkaita. Erilaisia tapauksia asiakkaiksi voisivat olla: Lapsi alle 12-vuotta, lapsi yli 12-vuotta, lapsella ei biologisia vanhempia, biologinen vanhempi, adoptiovanhempi)

Liite 1. Taulukko 3: Isyyden selvittäminen

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Isyyden selvittäminen	Isyyden selvitys	Isyyden selvityksen käynnistyminen	Isyyden selvittämispalvelu	Ilmoitus isyyden selvittämisen vastustamisesta, Lähete oikeusgeneettiseen isyystutkimukseen, Isyyden tunnustaminen, Kuulemiskertomus isyyden tunnustamisesta, Haastehakemus, Isyyden selvittämiskertomus Isyyden selvittämispöytäkirja, Päätös isyyden tunnustamisen vahvistamisesta
		Isyyden selvityksen toteuttaminen		
	Isyyden selvittämisen hallintoasian käsittely	Isyyden selvittämispöytäkirjan laatiminen	Isyyden selvittämispalvelu	Päätös isyyden selvittämisen keskeyttämisestä, Isyyden selvittämiskertomus
		Isyyden selvittämisasian vireilletuleminen Isyyden selvittämisasian selvittäminen Isyyden selvittämisasian ratkaiseminen		

Liite 1. Taulukko 4: Kasvatus- ja perheneuvonta

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat	Jos alkukartoitukselle ja tuottamiselle on eri palvelunantajat, niin asiat ovat erillisiä. Mikäli ilmoitukset kirjataan eri rekisteriin, niin myös silloin asiat ovat erilliset.
Kasvatus- ja perheneuvonta	Kasvatus- ja perheneuvonnan alkukartoitus	Kasvatus- ja perheneuvonnan käynnistyminen Kasvatus- ja perheneuvonnan tarpeen selvittäminen	kasvatus- ja perheneuvontapalvelu	Ilmoitus kasvatus- ja perheneuvonnan tarpeesta Kasvatus- ja perheneuvonnan ilmoituksen käsittely	Ilmoitus kasvatus- ja perheneuvonnan tarpeesta Kasvatus- ja perheneuvonnan ilmoituksen käsittely
	Kasvatus- ja perheneuvonnan tuottaminen asiakkaalle	Kasvatus- ja perheneuvonnan toteutuksen suunnitteleminen Kasvatus- ja perheneuvonnan toteuttaminen Kasvatus- ja perheneuvonnan arvioiminen Kasvatus- ja perheneuvonnan toteutuksen päättäminen	kasvatus- ja perheneuvontapalvelu	Kasvatus- ja perheneuvonnan asiakassuunnitelma Kasvatus- ja perheneuvonnan lausunto Kasvatus- ja perheneuvonnan asiakassuunnitelman seuranta ja arvio Kasvatus- ja perheneuvonnan lähete	Kasvatus- ja perheneuvonnan asiakassuunnitelma Kasvatus- ja perheneuvonnan lausunto Kasvatus- ja perheneuvonnan asiakassuunnitelman seuranta ja arvio Kasvatus- ja perheneuvonnan lähete

Liite 1. Taulukko 5: Kotipalvelut

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Kotipalvelut	Kotipalvelujen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsittely	Kotipalvelujen tarpeesta tehdyn ilmoituksen vastaanottaminen Kotipalvelujen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsitteleminen	sosiaalityö	Ilmoitus kotipalvelujen tarpeesta Kotipalvelujen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsittely Kotipalvelujen palvelutarpeen arvio Kotipalvelujen palvelu- ja hoitosuunnitelma Kotipalvelujen palvelu- ja hoitosuunnitelman seuranta ja arvio
	Kotipalvelujen alkukartoitus	Kotipalvelujen palvelutarpeen arvioimisen käynnistyminen Kotipalvelujen palvelutarpeen selvittäminen	sosiaalityö	
	Kotipalvelujen järjestäminen asiakkaalle	Kotipalvelujen suunnitteleminen Kotipalvelujen seuraaminen ja arvioiminen Kotipalvelujen päättäminen	sosiaalityö	
Kotipalvelujen hallintoasian käsittely	Kotipalveluihin kuuluvan asian vireilletuleminen	Kotipalveluihin kuuluvan asian selvittäminen	asiakas- ja resurssiohjaus, sosiaalityö	Kotipalvelujen hakemus, Kotipalvelujen tulo- ja menoselvitys kotipalvelujen asiakasmaksulaskelma Päätös kotipalveluista, Päätös kotipalvelujen asiakasmaksusta, Päätös kotipalveluista ja kotipalvelujen asiakasmaksusta
	Kotipalveluihin kuuluvan asian ratkaiseminen	Kotipalveluihin kuuluvan asian ratkaiseminen		
Kotipalvelujen tuottaminen asiakkaalle	Kotipalvelujen toteutuksen suunnitteleminen Kotipalvelujen toteuttaminen Kotipalvelujen arvioiminen Kotipalvelujen toteutuksen päättäminen	Kotipalvelujen toteutuksen suunnitteleminen Kotipalvelujen toteuttaminen Kotipalvelujen arvioiminen Kotipalvelujen toteutuksen päättäminen	asiointipalvelu, ateriapalvelu, kodinhoitoapu, kotihoidon ohjaus, kuljetuspalvelu, kylvetyspalvelu, saattajapalvelu, siivouspalvelu, turvapalvelu, vaatehuoltopalvelu	

Liite 1. Taulukko 6: Kotouttaminen

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Kotouttaminen	Kotouttamisen alkukartoitus	Kotouttamisen käynnistyminen	sosiaalityö	Kotouttamisen alkukartoitus Kotoutumissuunnitelma, Perheen kotoutumissuunnitelma Kotoutumissuunnitelman seuranta ja arvio, Perheen kotoutumissuunnitelman seuranta ja arvio
		Kotouttamisen tarpeen selvittäminen		
	Kotouttamisen järjestäminen asiakkaalle	Kotouttamisen suunnitteleminen	sosiaalityö	
	Kotouttamisen seuraaminen ja arvioiminen			
		Kotouttamisen päättäminen		

Liite 1. Taulukko 7: Lapsen elatusavun vahvistaminen

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Lapsen elatusavun vahvistaminen	Lapsen elatussopimuksen vahvistus	Lapsen elatusavusta sopimisen käynnistyminen Lapsen elatussopimuksesta neuvottelemisen Lapsen elatussopimuksen vahvistaminen	sopimuksen vahvistaminen	Ilmoitus lapsen elatusavun vahvistamisen tarpeesta, Lapsen elatusavun vahvistamisen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsittely Laskelma lapsen elatusavun suuruudesta, Lapsen elatussopimus Päätös lapsen elatussopimuksen vahvistamisesta

Liite 1. Taulukko 8: Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen	Lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan sopimuksen vahvistus	Lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta sopimisen käynnistyminen Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvästä sopimuksesta neuvottelemine Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvän sopimuksen vahvistaminen	sopimuksen vahvistaminen	Ilmoitus lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisen tarpeesta, Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaamisen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsittely Sopimus lapsen huollosta, asumisesta ja tapaamisoikeudesta Päätös lapsen huolto-, asumis- ja tapaamisoikeussopimuksen vahvistamisesta
	<i>Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden selvitys</i>	<i>Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden selvityksen käynnistyminen Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden selvityksen toteuttaminen Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvän lausunnon laatiminen</i>		ei synnys sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja
	<i>Huoltajan järjestäminen lapselle</i>	<i>Lapsen huoltajan tai edunvalvojan selvittämisen käynnistyminen Lapsen huollosta tai edunvalvonnasta neuvottelemine Huoltajan tai edunvalvojan hakeminen tuomioistuimelta</i>		ei synny sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja

Liite 1. Taulukko 9: Koulun sosiaalityö

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Lastensuojelu	Koulun sosiaalityöhön kuuluva alkukartoitus	Koulun sosiaalityön käynnistyminen Koulun sosiaalityön tarpeen selvittäminen	koulukuraattoripalvelu	Yhteydenotto koulukuraattoriin, Koulukuraattorille tehdyn yhteydenoton käsittely Sosiaalinen selvitys
	Koulun sosiaalityön tuottaminen asiakkaalle	Koulun sosiaalityön toteutuksen suunnitleminen Koulun sosiaalityön toteuttaminen Koulun sosiaalityön arvioiminen Koulun sosiaalityön toteutuksen päättäminen	koulukuraattoripalvelu	Koulun sosiaalityön suunnitelma Koulun sosiaalityön suunnitelman seuranta ja arvio, Koulun sosiaalityön lähete

Liite 1. Taulukko 10: Lastensuojelun avohuolto

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Lastensuojelu	Lastensuojeluilmoituksen käsittely	Lastensuojeluilmoituksen vastaanottaminen Lastensuojeluilmoituksen käsitteleminen	sosiaalityö	Lastensuojeluilmoitus, Pyyntö lastensuojelutarpeen arvioimiseksi Lastensuojeluilmoituksen ja lastensuojelutarpeen arviointipyyntöön käsittely
	Lastensuojelutarpeen selvitys	Lastensuojelutarpeen selvittämisen käynnistyminen Lastensuojelutarpeen selvittäminen	sosiaalityö	Lastensuojelutarpeen selvitys, Lastensuojelun lausuntopyyntö, Hakemus hallinto-oikeudelle luvan myöntämiseksi lapsen tutkimista varten
	Lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle	Lastensuojelun suunnitteleminen Lastensuojelun seuraaminen ja arviointi Lastensuojelun päättäminen	sosiaalityö	Lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelma Lastensuojelun asiakassuunnitelman seuranta ja arvio
	Lastensuojelun hallintoasian käsittely	Lastensuojeluasian vireilletuleminen Lastensuojeluasian selvittäminen Lastensuojeluasian ratkaiseminen	sosiaalityö, laitoshuolto, taloudellisen tuen palvelu, välitystilipalvelu	Lastensuojelun kuulemispyyntö, Hakemus hallinto-oikeudelle lapsen huostaanottoa koskevassa asiassa Lastensuojelun avohuollon sijoituspäätös, Lapsen kiireellistä sijoittamista koskeva päätös, Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpidepäätös, Lapsen kiireellisen sijoituksen jatkamista koskeva päätös, Lapsen kiireellisen sijoituksen lopettamista koskeva päätös, Lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskeva päätös
	Lastensuojelun tuottaminen asiakkaalle	Lastensuojelupalvelun toteutuksen suunnitteleminen Lastensuojelupalvelun toteuttaminen Lastensuojelupalvelun arviointi Lastensuojelupalvelun toteutuksen päättäminen	ammattilinen perhehoito, asumisen järjestäminen, asumiskokeilu, asumisvalmennus, harrastus- ja kerhotoiminta, itsenäistymisvarojen hoitaminen, kodinhoitoapu, laitoshuolto, loma- ja virkistystoiminta, osavuorokautinen palveluasuminen, perhehoito, perhetyö, sosiaaliohjaus, terapiapalvelu, tilapäisasumispalvelu, tukiasuminen, tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, vertaistukitoiminta, ympäri vuorokautinen palveluasuminen	Tukiperhe- tai tukihenkilösopimus, Tukiperhe- tai tukihenkilösuunnitelma, Lastensuojelun avohuollon perhetyön suunnitelma Tukiperhe- tai tukihenkilösuunnitelman seuranta ja arvio, Lastensuojelun avohuollon perhetyön suunnitelman seuranta ja arvio

Liite 1. Taulukko 11: Lastensuojelun sijais- ja jälkihuolto

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Lastensuojelu	Lastensuojelun järjestäminen asiakkaalle	Lastensuojelun suunnitteleminen Lastensuojelun seuraaminen ja arvioiminen Lastensuojelun päättäminen	sosiaalityö	Lastensuojelun sijaishuollon asiakassuunnitelma, Jälkihuollon asiakassuunnitelma, Sijoitettavan lapsen esitiedot Lastensuojelun asiakassuunnitelman seuranta ja arvio
	Lastensuojelun hallintoasian käsittely	Lastensuojeluasian vireilletuleminen Lastensuojeluasian selvittäminen		Kuulemiskertomus huostaanotosta ja sijaishuoltoon sijoittamisesta, Kuulemiskertomus sijaishuoltopaikan muuttamisesta, Kuulemiskertomus huostassapidon lopettamisesta, Kuulemiskertomus rajoitustoimenpiteistä Lapsen huostassapidon lopettamista koskeva päätös, Sijaishuoltopaikan muuttamista koskeva päätös, Päätös erityisen huolenpidon aloittamisesta (enintään 30 vrk), Päätös erityisen huolenpidon jatkamisesta (enintään 60 vrk), Päätös erityisen huolenpidon lopettamisesta, Päätös yhteydenpidon rajoittamisesta, Päätös yhteydenpidon rajoituksen lieventämisestä, Päätös yhteydenpidon rajoituksen lopettamisesta, Päätös olinpaikan ilmoittamatta jättämisestä, Päätös aineiden ja esineiden haltuunotosta, Päätös henkilönkatsastuksen toimittamisesta, Päätös omaisuuden tai lähetysten tarkastamisesta, Päätös viestiin tai lähetyksen luovuttamatta jättämisestä, Päätös liikkumisvapauden rajoittamisesta (1-7 vrk), Päätös liikkumisvapauden rajoittamisesta (yli 7 vrk), Päätös liikkumisvapauden rajoittamisen lopettamisesta, Päätös lapsen eristämisestä, Päätös lapsen eristämisen jatkamisesta, Päätös lapsen eristämisen lopettamisesta
		Lastensuojeluasian ratkaiseminen	sosiaalityö, laitoshuolto, taloudellisen tuen palvelu, välystilipalvelu	
	Lastensuojelun tuottaminen asiakkaalle	Lastensuojelupalvelun toteutuksen suunnitteleminen	ammattilinen perhekotihoito, asumisen järjestäminen, asumiskokeilu, asumisvalmennus, harrastus- ja kerhotoiminta, itsenäistymisvarojen hoitaminen, kodinhoitoapu, laitoshuolto, loma- ja virkistystoiminta, osavuorokautinen palveluasuminen, perhehoito, perhetyö, sosiaaliohjaus, terapiapalvelu, tilapäisasumispalvelu, tukiasuminen, tukihenkilö ja -perhetoiminta, vertaistukitoiminta, ymärivuorokautinen palveluasuminen	Hoito- ja kasvatussuunnitelma Selostus rajoitustoimenpiteistä Tukiperhe- tai tukihenkilösuunnitelman seuranta ja arvio, Lastensuojelun avohuollon perhetyön suunnitelman seuranta ja arvio
		Lastensuojelupalvelun toteuttaminen		
		Lastensuojelupalvelun arvioiminen		
		Lastensuojelupalvelun toteutuksen päättäminen		

Liite 1. Taulukko 12: Lastenhuolto - Yksityinen sijoittaminen

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Lastensuojelu	Yksityiseen sijoitukseen kuuluvan hallintoasian käsittely	Yksityiseen sijoitukseen kuuluvan asian vireilletuleminen Yksityiseen sijoitukseen kuuluvan asian selvittäminen Yksityiseen sijoitukseen kuuluvan asian ratkaiseminen	yksityisen sijoituksen valvonta	Ilmoitus yksityisestä sijoituksesta Päätös yksityisen sijoituksen hyväksymisestä

Liite 1. Taulukko 13: Omaishoidon tuki

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Omaishoidon tuki	Omaishoidon tukeen kuuluvan hallintoasian käsittely	Omaishoidon tukeen kuuluvan asian vireilletuleminen	asiakas- ja resurssiohjaus, sosiaalityö, sosiaaliohjaus	Hakemus omaishoidon tuesta
		Omaishoidon tukeen kuuluvan asian selvittäminen Omaishoidon tukeen kuuluvan asian ratkaiseminen		Päätös omaishoidon tuesta, Päätös omaishoitoa tukevista sosiaalipalveluista
	Omaishoidon tuen järjestäminen asiakkaalle	Omaishoidon tuen suunnitteleminen Omaishoitotosopimuksen laatiminen Omaishoidon tuen seuraaminen ja arvioiminen Omaishoidon tuen päättäminen	sosiaaliohjaus, sosiaalityö	Omaishoidon tuen palvelutarpeen arvio, Omaishoidon tuen hoito- ja palvelusuunnitelma Omaishoitotosopimus Omaishoidon tuen hoito- ja palvelusuunnitelman seuranta ja arvio
Omaishoidon tuen tuottaminen asiakkaalle		Omaishoidon tuen toteutuksen suunnitteleminen	ammattillinen perhekotihoito, ateriapalvelu, asiointipalvelu, harrastus- ja kerhotoiminta, kodinhoitoapu, kuljetuspalvelu, kylvetyspalvelu, laitoshoido, loma- ja virkistytoiminta, osavuorokautinen palveluasuminen, perhehoito, päivätoiminta, siivouspalvelu, tukihenkilö- ja perhetoiminta, vaatehuoltopalvelu, vertaistukitoiminta, ympärivuorokautinen palveluasuminen	
		Omaishoidon tuen toteuttaminen Omaishoidon tuen arvioiminen Omaishoidon tuen toteutuksen päättäminen		

Liite 1. Taulukko 14: Perheasioiden sovittelu

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Perheasioiden sovittelu	Perheasioiden sovittelu	Perheasioiden sovittelun käynnistyminen Perheasioiden sovittelun toteuttaminen Perheasioiden sovittelun päättäminen	perheasioiden sovittelupalvelu	Perheasioiden sovittelun asiakaskertomus Perheasioiden sovittelun asiakaskertomus

Liite 1. Taulukko 15: Pitkäaikaistyöttömien työllisyyden tukeminen

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukeminen	Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisen alkuarviointi	Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisen käynnistyminen Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisen tarpeen selvittäminen	sosiaalityö, sosiaaliohjaus	Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisen alkuarvio
	Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisen järjestäminen asiakkaalle	Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisen suunnitteleminen Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemiseen seuraaminen ja arvioiminen Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemisen päättäminen	sosiaalityö, sosiaaliohjaus	Aktivointisuunnitelma Aktivointisuunnitelman seuranta ja arvio
Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemiseen kuuluvan hallintoasian käsittely	Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemiseen kuuluvan asian vireilletuleminen Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemiseen kuuluvan asian selvittäminen Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukemiseen kuuluvan asian ratkaiseminen		sosiaalityö, taloudellisen tuen palvelu	Kuntouttavan työtoiminnan sijoituspäätös
Kuntouttavan työtoiminnan tuottaminen asiakkaalle	Kuntouttavan työtoiminnan toteutuksen suunnitteleminen Kuntouttavan työtoiminnan toteuttaminen Kuntouttavan työtoiminnan arvioiminen Kuntouttavan työtoiminnan toteutuksen päättäminen		kuntouttava työtoiminta	Sopimus kuntouttavasta työtoiminnasta Arvio kuntouttavasta työtoiminnasta

Liite 1. Taulukko 16: Puolison elatusavun vahvistaminen

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Puolison elatusavun vahvistaminen	Puolison elatussopimuksen vahvistus	<p>Puolison elatusavusta sopimisen käynnistyminen</p> <p>Puolison elatussopimuksesta neuvottelemine</p> <p>Puolison elatusavun vahvistaminen</p>	sopimuksen vahvistaminen	<p>Ilmoitus puolison elatusavun vahvistamisen tarpeesta,</p> <p>Puolison elatusavun vahvistamisen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsittely</p> <p>Puolison elatussopimus</p> <p>Päätös puolison elatusavun vahvistamisesta</p>

Liite 1. Taulukko 17: Päihdehuolto

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Päihdehuolto	Päihdehuoltoon kuuluva alkukartoitus	Päihdehuollon käynnistyminen	Sosiaalityö	Ilmoitus päihdehuollon tarpeesta Päihdehuollon ilmoituksen käsittely Päihdehuollon tilannearvio
		Päihdehuollon tarpeen selvittäminen		
	Päihdehuollon järjestäminen asiakkaalle	Päihdehuollon suunnitteleminen	Sosiaalityö, Asiakas- ja resurssiohjaus	Päihdehuollon palvelusuunnitelma, Hakemus päihdehuollon palveluun Päihdehuollon suunnitelman seuranta ja arvio
		Päihdehuollon seuraaminen ja arvioiminen Päihdehuollon päättäminen		
Päihdehuollon hallintoasian käsittely	Päihdehuoltoasian vireilletuleminen Päihdehuoltoasian selvittäminen	Sosiaalityö, taloudellisen tuen palvelu	Päihdehuollon asiakasmaksulaskelma Päihdehuollon päätös sijoittamisesta ja asiakasmaksusta, Päihdehuollon päätös sijoittamisesta, Päihdehuollon päätös sijoittamisesta	
	Päihdehuoltoasian ratkaiseminen			
Päihdehuollon palvelun tuottaminen asiakkaalle	Päihdehuollon palvelun toteutuksen suunnitteleminen	asumisen järjestäminen, katkaisuhoito, korvaushoito, päihdehuollon avokuntoutus, päihdehuollon laitokuntoutus, päihdehuollon poliklininen toiminta, päivätoiminta, selviämishoito, sosiaaliohjaus, terapiapalvelu, tilapäisasumispalvelu, tukiasuminen, vertaistukitoiminta, vieroitushoito	Päihdehuollon erityissuunnitelma Päihdehuollon erityissuunnitelman seuranta ja arvio	
	Päihdehuollon palvelun toteuttaminen Päihdehuollon palvelun arvioiminen Päihdehuollon palvelun toteutuksen päättäminen			

Liite 1. Taulukko 18: Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut	Sosiaalipalvelujen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsittely	Sosiaalipalvelujen tarpeesta tehdyn ilmoituksen vastaanottaminen Sosiaalipalvelujen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsitteleminen	sosiaalityö	Ilmoitus sosiaalipalvelujen tarpeesta Sosiaalipalvelujen tarpeesta tehdyn ilmoituksen käsittely
	Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen järjestäminen asiakkaalle	Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen suunnitteleminen Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen seuraaminen ja arvioiminen Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen päättäminen	sosiaalityö	Ikäihmisille laadittava palvelutarpeen arvio, Tilannearvio aikuisosiosiaalityössä, Lausunto sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa, Palvelusuunnitelma sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen suunnitelman seuranta ja arvio, Lähetee sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa
	Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen hallintoasian käsittely	Sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin kuuluvan asian vireilletuleminen Sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin kuuluvan asian selvittäminen Sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin kuuluvan asian ratkaiseminen	sosiaalityö, asiakas- ja resurssiohjaus, taloudellisen tuen palvelu, välitystilipalvelu	Hakemus sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista, Hakemus sosiaalihuoltolain mukaisiin asumispalveluihin, Tulo- ja menoselvitys sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa Asiakasmaksulaskelma sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa Päätös sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista, Välitystilipäätös, Päätös henkilön sijoittamisesta sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa, Päätös henkilön asiakasmaksusta sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa, Päätös henkilön sijoittamisesta ja asiakasmaksusta sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa
Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottaminen asiakkaalle	Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen toteutuksen suunnitteleminen Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen toteuttaminen Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen toteutuksen arvioiminen Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen toteutuksen päättäminen	ammattilinen perhekotihoito, asumisen järjestäminen, asumiskokeilu, asumisvalmennus, asunnon muutostyö, harrastus- ja kerhotoiminta, laitoshiito, loma- ja virkistytoiminta, osavuorokautinen palveluasuminen, tilapäisasumispalvelu, tukiasuminen, tukihenkilö- ja -perheteroiminta, vertaistukitoiminta ja ympärivuorokautinen palveluasuminen		

Liite 1. Taulukko 19: Sosiaalinen luototus

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Sosiaalinen luototus	Sosiaalisen luototuksen neuvonta	Sosiaalisen luototuksen neuvonnan käynnistyminen Sosiaalisen luototuksen neuvonnan toteuttaminen Sosiaalisen luototuksen neuvonnan päättäminen	sosiaalisen luototuksen palvelu	Sosiaalisen luototuksen alkuarvio
	Sosiaalisesta luotosta sopiminen	Sosiaalista luottoa koskevan sopimisen käynnistyminen Sosiaalista luottoa koskevasta sopimuksesta neuvottelemisen ja sopimuksen vahvistaminen Sosiaalista luottoa koskevan sopimuksen toteutuksen seuranta	sosiaalisen luototuksen palvelu	Sopimus sosiaalisesta luotosta, Maksuhäiriöilmoitus Maksukehotus, Maksuvaatimus
	Sosiaalisen luototuksen hallintoasian käsittely	Sosiaalisen luototusasian vireilletuleminen Sosiaalisen luototusasian selvittäminen Sosiaalisen luototusasian ratkaiseminen	sosiaalisen luototuksen palvelu	Sosiaalisen luoton hakemus Lisäselvityspyyntö luottihakemukseen, Velkatiedustelu, Ulosottolistauksen tilaus, Verotodistuksen/verolipun tilaus, Maksuhäiriön tiedustelu Sosiaalisen luoton maksuvaralaskelma, Päätös sosiaalisesta luotosta, Ilmoitus luoton irtisanomisesta

Liite 1. Taulukko 20: Toimeentulotuki

Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat
Toimeentulotuki	Toimeentulotuen hallintoasian käsittely	Toimeentulotukiasian vireilletuleminen Toimeentulotukiasian selvittäminen Toimeentulotukiasian ratkaiseminen	taloudellisen tuen palvelu, sosiaalityö, välitystilipalvelu	Toimeentulotukihakemus, Yrittäjän tuloseelvitys Toimeentulotuen lisäselvityspyyntö, Rahalaitostiedustelu Rahalaitostiedustelupäätös, Toimeentulotukilaskelma, Toimeentulotukipäätös

Liite 1. Taulukko 21: Vammaispalvelut

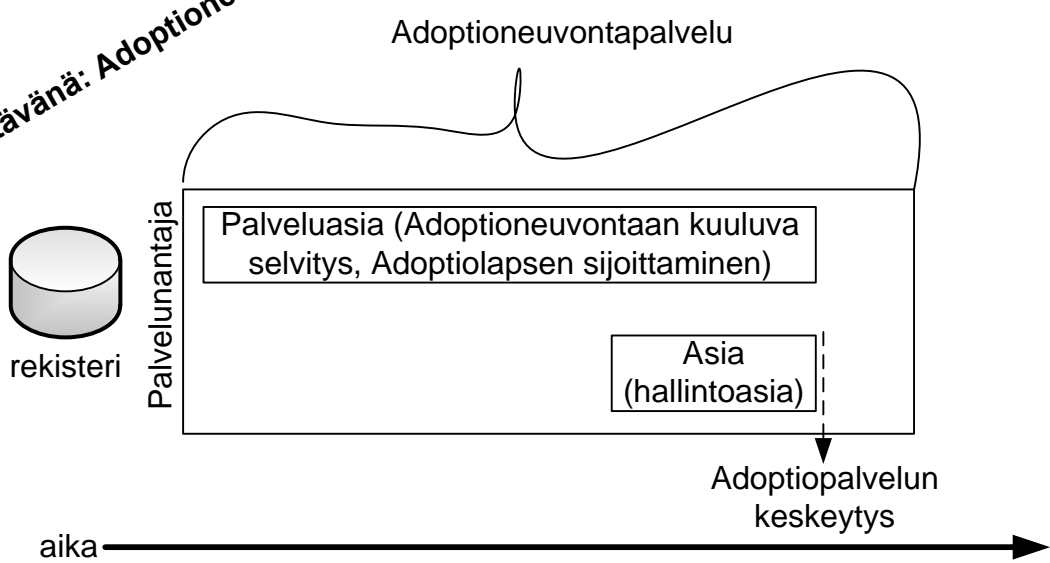
Palvelutehtävä	Palvelutehtäväkohtainen prosessi	Palvelutehtäväkohtainen prosessin vaihe	Tuottaa palvelua	Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat	Erytishuollon palvelut on merkitty sarakkeeseen lihavoituna, jos ne ovat erilaiset kuin vammaispalveluiden palvelut
Vammaispalvelut ja kehitysvammaisten erityishuolto	Vammaispalveluilmoituksen käsittely	Vammaispalveluilmoituksen vastaanottaminen	sosiaalityö	Ilmoitus vammaispalvelujen tai kehitysvammaisten erityishuollon tarpeesta	sama
		Vammaispalveluilmoituksen käsitteleminen		Vammaispalvelujen tai kehitysvammaisten erityishuollon ilmoituksen käsittely	
	Vammaispalvelujen järjestäminen asiakkaalle	Vammaispalvelujen suunnitteleminen	sosiaalityö	Vammaispalvelujen tai kehitysvammaisten erityishuollon palvelutarpeen arvio	sama
		Vammaispalvelujen seuraaminen ja arvioiminen Vammaispalvelujen päättäminen		Vammaispalvelujen palvelusuunnitelma Vammaispalvelujen palvelusuunnitelman seuranta ja arvio	
Vammaispalvelujen hallintoasian käsittely	Vammaispalveluasian vireilletuleminen	Vammaispalveluasian selvittäminen	sosiaalityö, taloudellisen tuen palvelu, asiakas- ja resurssiohjaus	Vammaispalvelujen tai kehitysvammaisten erityishuollon hakemus	sama
		Vammaispalveluasian ratkaiseminen		Lisäselvityspyyntö vammaispalvelujen tai kehitysvammaisten erityishuollon hakemukseen Päätös vammaispalveluista tai kehitysvammaisten erityishuollosta Päätös erityishuolto-ohjelmasta	
Vammaispalvelujen tuottaminen asiakkaalle	Vammaispalvelun toteutuksen suunnitteleminen		asiointipalvelu, asunnon muutostyö, harrastus- ja kerhotoiminta, henkilökohtainen apu, kodinhoitoapu, kuljetuspalvelu, kuntoutusohjaus, loma- ja virkistystoiminta, osavuorokautinen palveluasuminen, perhetyö, päivätoiminta, saattajapalvelu, sopeutumisvalmennus, sosiaaliohjaus, tukihenkilö- tai -perhetoiminta, vertaistukitoiminta, ympäri vuorokautinen palveluasuminen	Vammaispalvelujen tai kehitysvammaisten erityishuollon toteuttamissuunnitelma	asiointipalvelu, ammattillinen perhehoito, asumisen järjestäminen, asumiskokeilu, asumisvalmennus, harrastus- ja kerhotoiminta, kodinhoitoapu, kuljetuspalvelu, loma- ja virkistystoiminta, osavuorokautinen palveluasuminen, perhehoito, perhetyö, päivätoiminta, saattajapalvelu, sosiaaliohjaus, tukiasuminen, tukihenkilö- tai -perhetoiminta, työhönvalmennus, työllistymistä tukeva toiminta, työtoiminta, vertaistukitoiminta, ympäri vuorokautinen palveluasuminen
		Vammaispalvelun toteuttaminen		Suojatoimenpiteiden käyttöä koskeva toimintaohje	
		Vammaispalvelun arvioiminen		Suojatoimenpidepäätös	
		Vammaispalvelun toteutuksen päättäminen		Vammaispalvelujen tai kehitysvammaisten erityishuollon toteuttamissuunnitelman seuranta ja arvio	

Liite 2: Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset esimerkit palveluasioista ja hallintoasioista

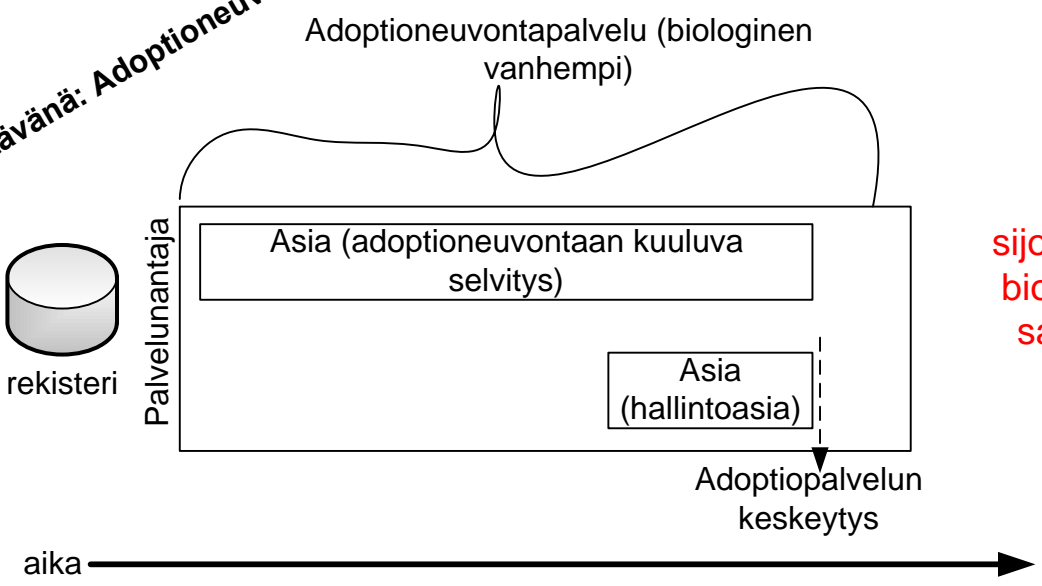
Huom! Erilaiset asiakkaat: Biologinen vanhempi, Lapsi, Adoptiovanhempi

Lapsen asiakirjat tulevat biologisen vanhemman asiaan sekä adoptionvanhempien asiaan?
Sekä adoptiovanhemmille että biologisille vanhemmille tulee ylimmän kuvan mukaiset prosessit?)

Palvelutehtävänä: Adoptioneuvonta

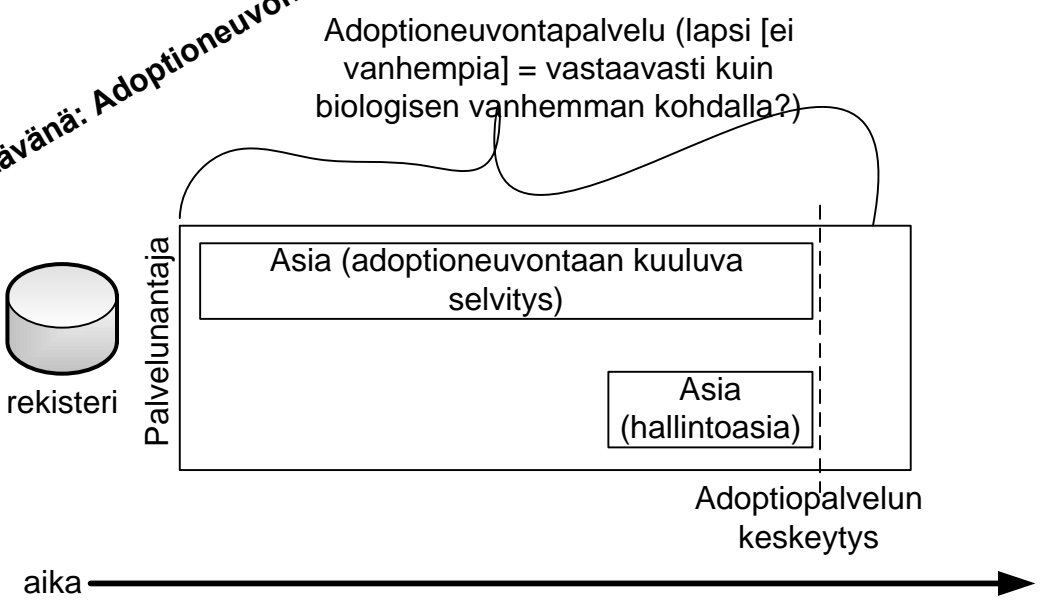


Palvelutehtävänä: Adoptioneuvonta



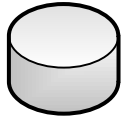
Adoptiolapsen sijoittamisprosessissa biologinen vanhempi saa tiedoksi antona asiakirjan..

Palvelutehtävänä: Adoptioneuvonta



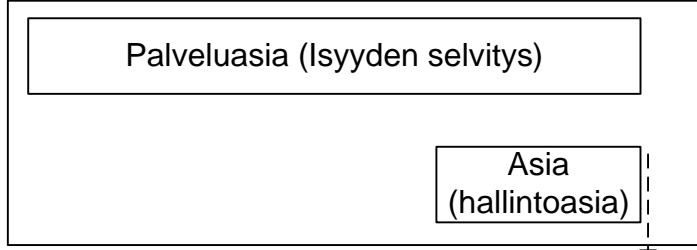
Palvelutehtävänä: Isyyden
selvittäminen

Isyyden selvittämisspalvelu



rekisteri

Palvelunantaja

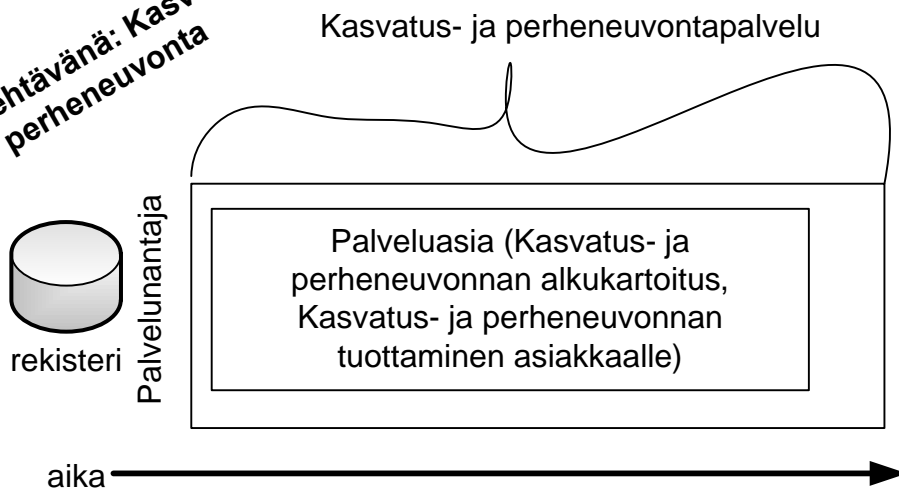


Isyyden selvittämisen
keskeyttäminen

aika

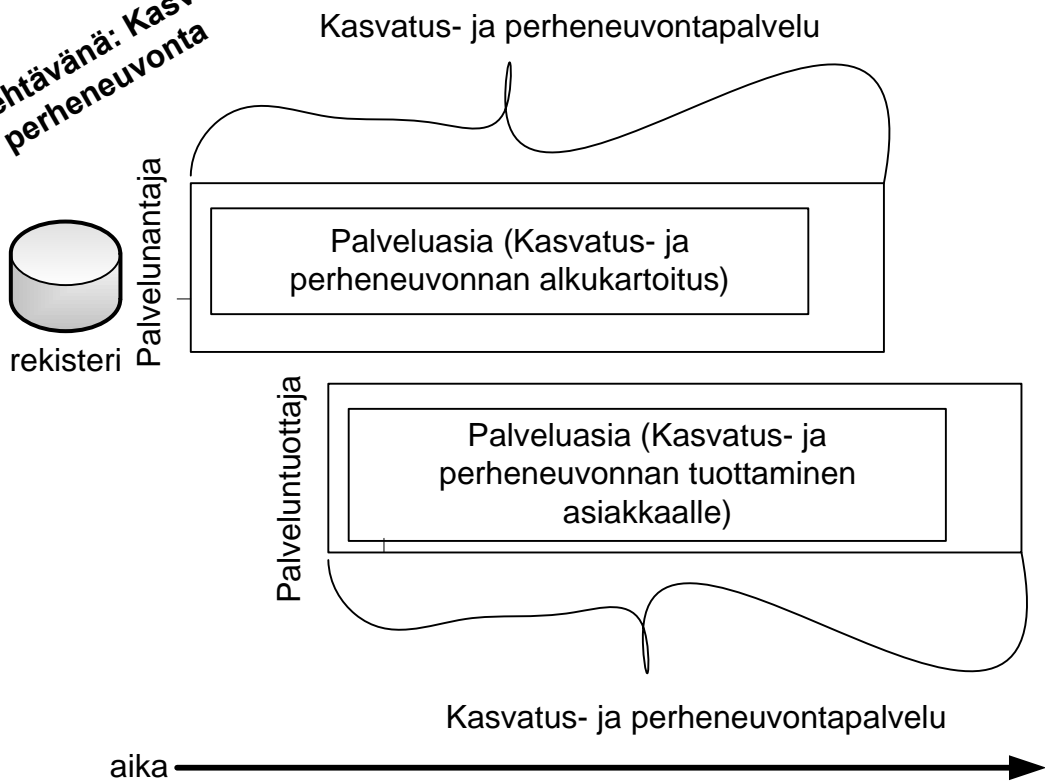


Palvelutehtävänä: Kasvatus- ja perheneuvonta

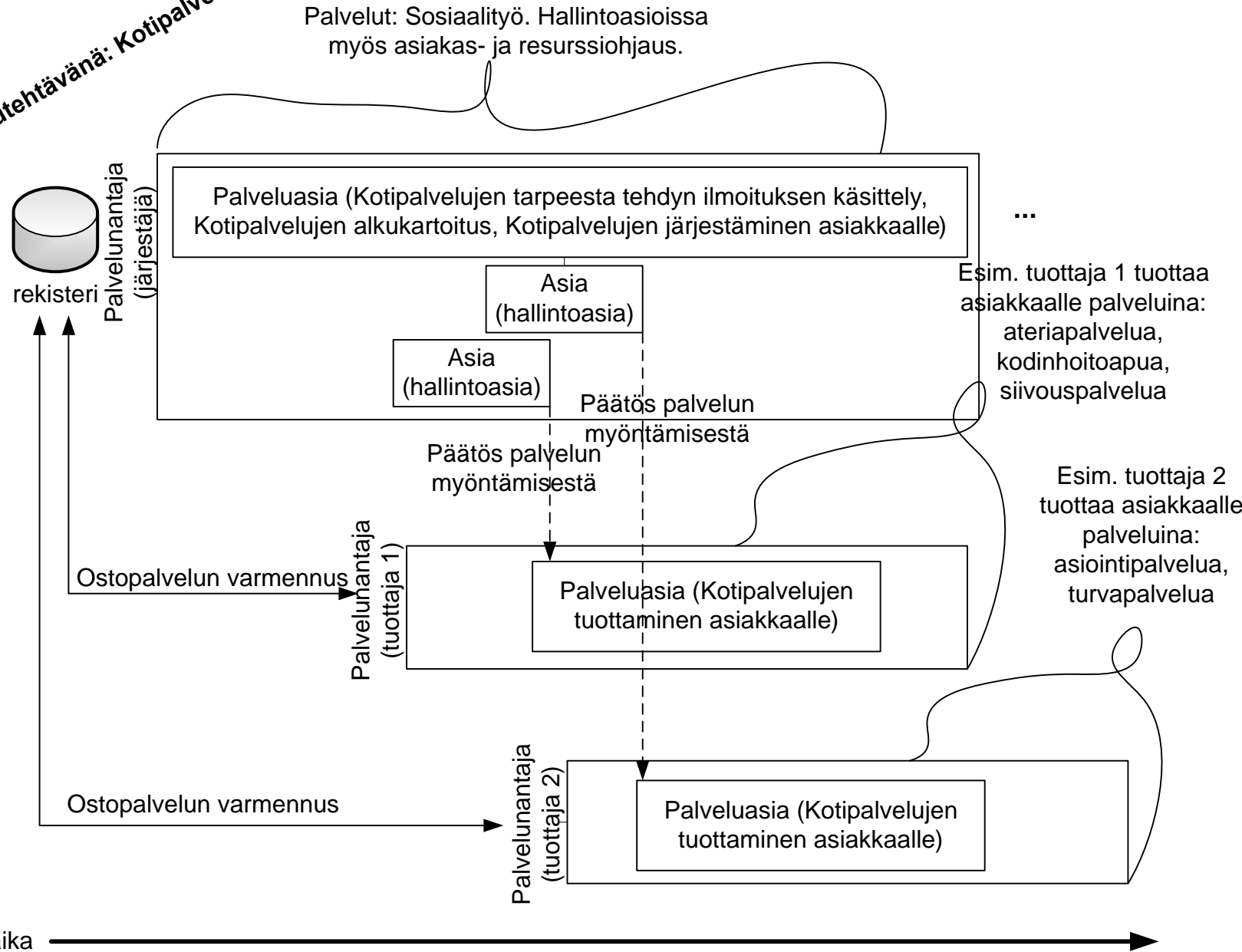


Voi olla myös?

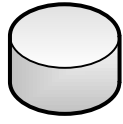
Palvelutehtävänä: Kasvatus- ja perheneuvonta



Palvelutehtävänä: Kotipalvelut



Palvelutehtävänä: Lapsen elatusavun vahvistaminen



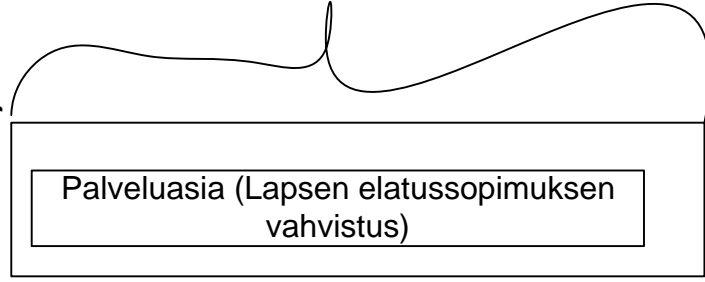
rekisteri

Palvelunantaja

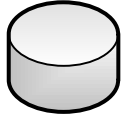
Palveluasias (Lapsen elatussopimuksen vahvistus)

Sopimuksen vahvistaminen

aika →

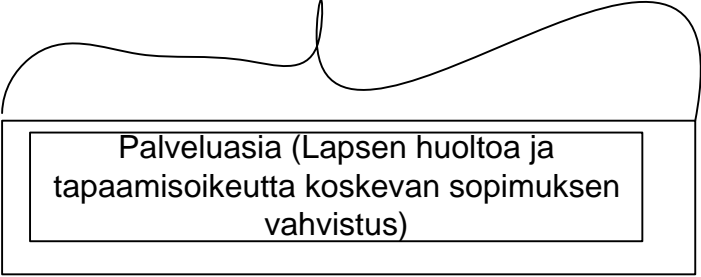


**Palvelutehtävänä: Lapsen huollon ja
tapaamisoikeuden turvaaminen**



rekisteri

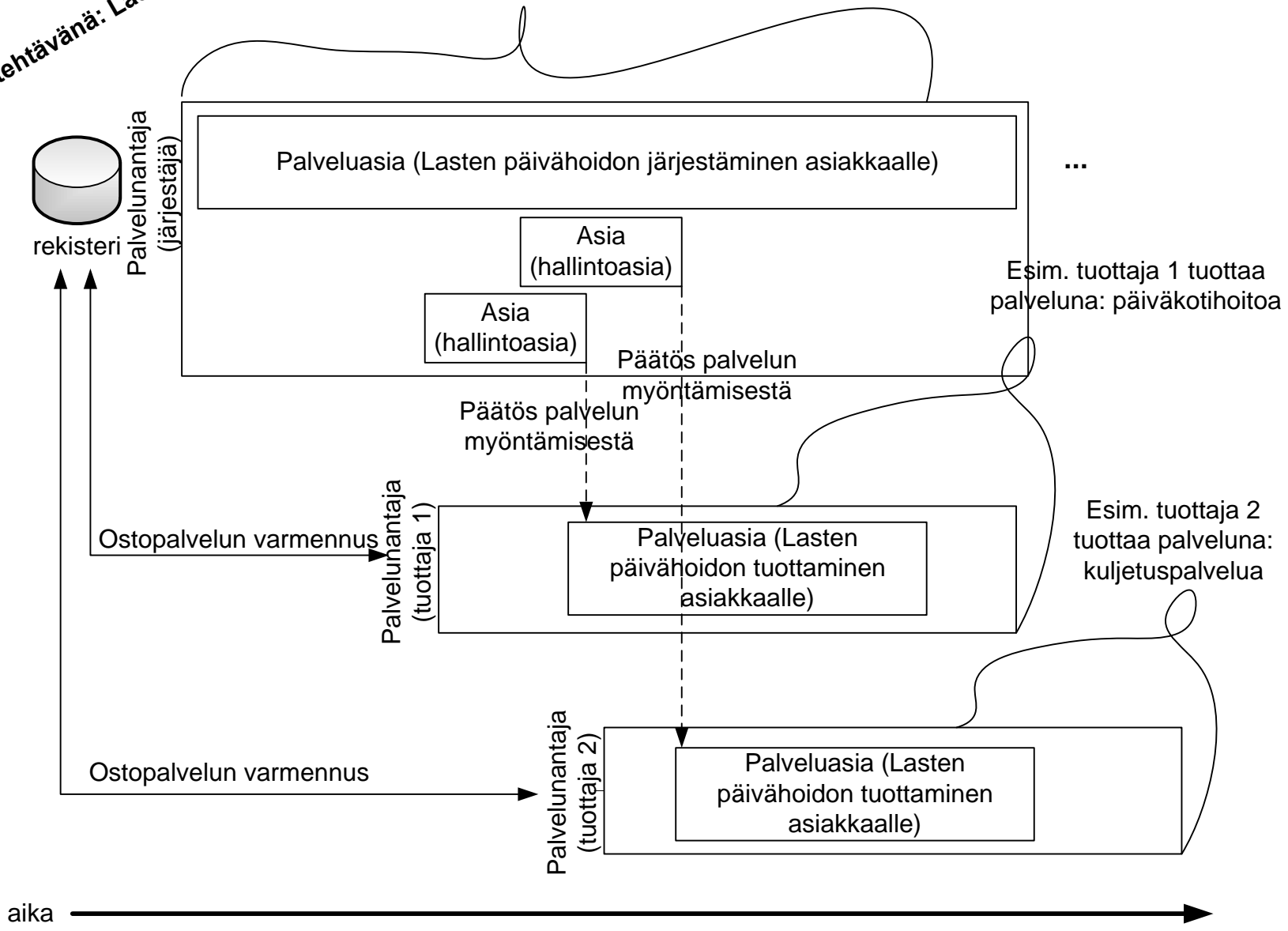
Palvelunantaja



aika →

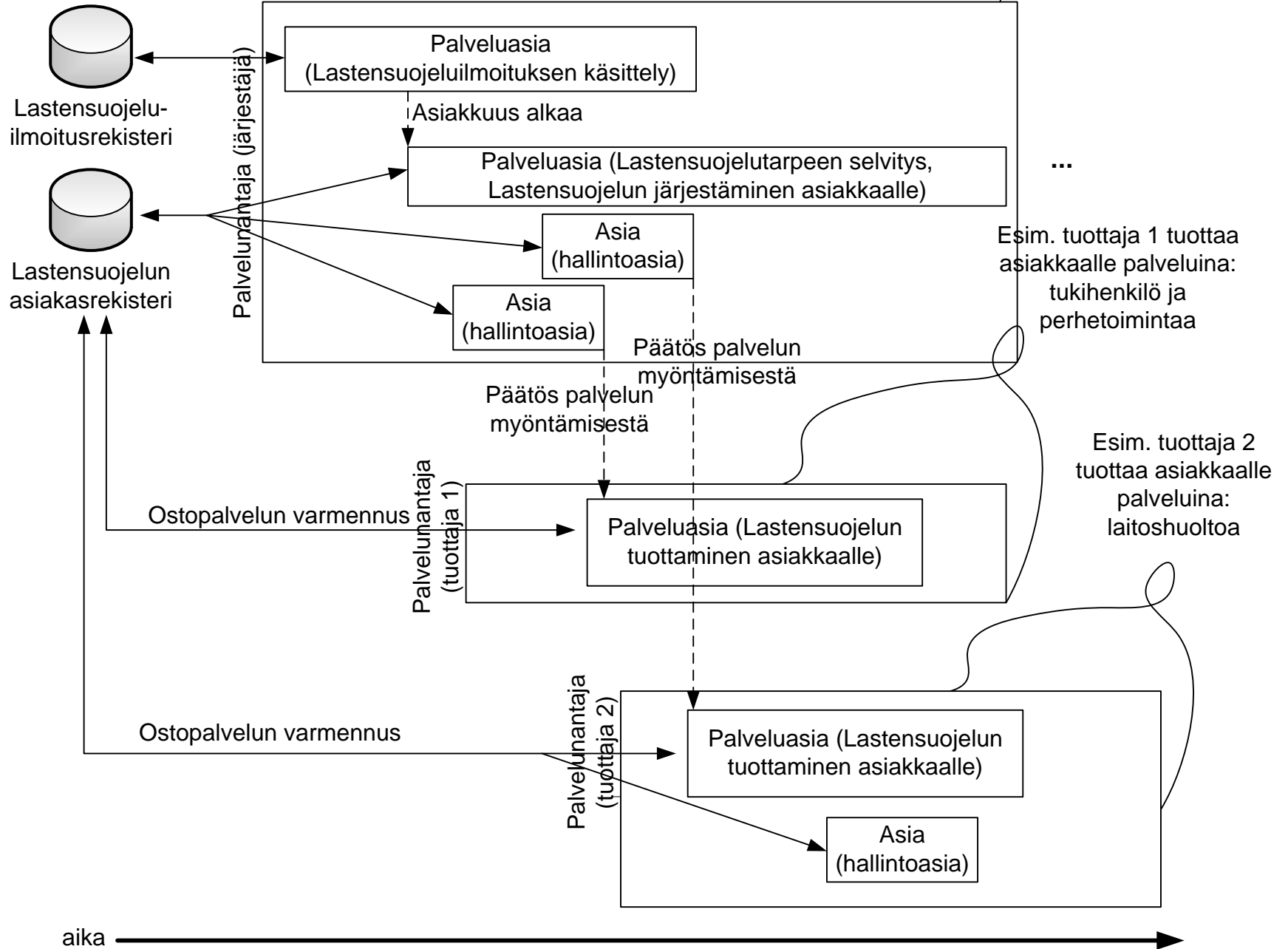
Palvelutehtävänä: Lasten päivähoito

Sosiaaliohjaus ja asiakas- ja resurssiohjaus. Hallintoasioissa vain asiakas- ja resurssiohjaus.



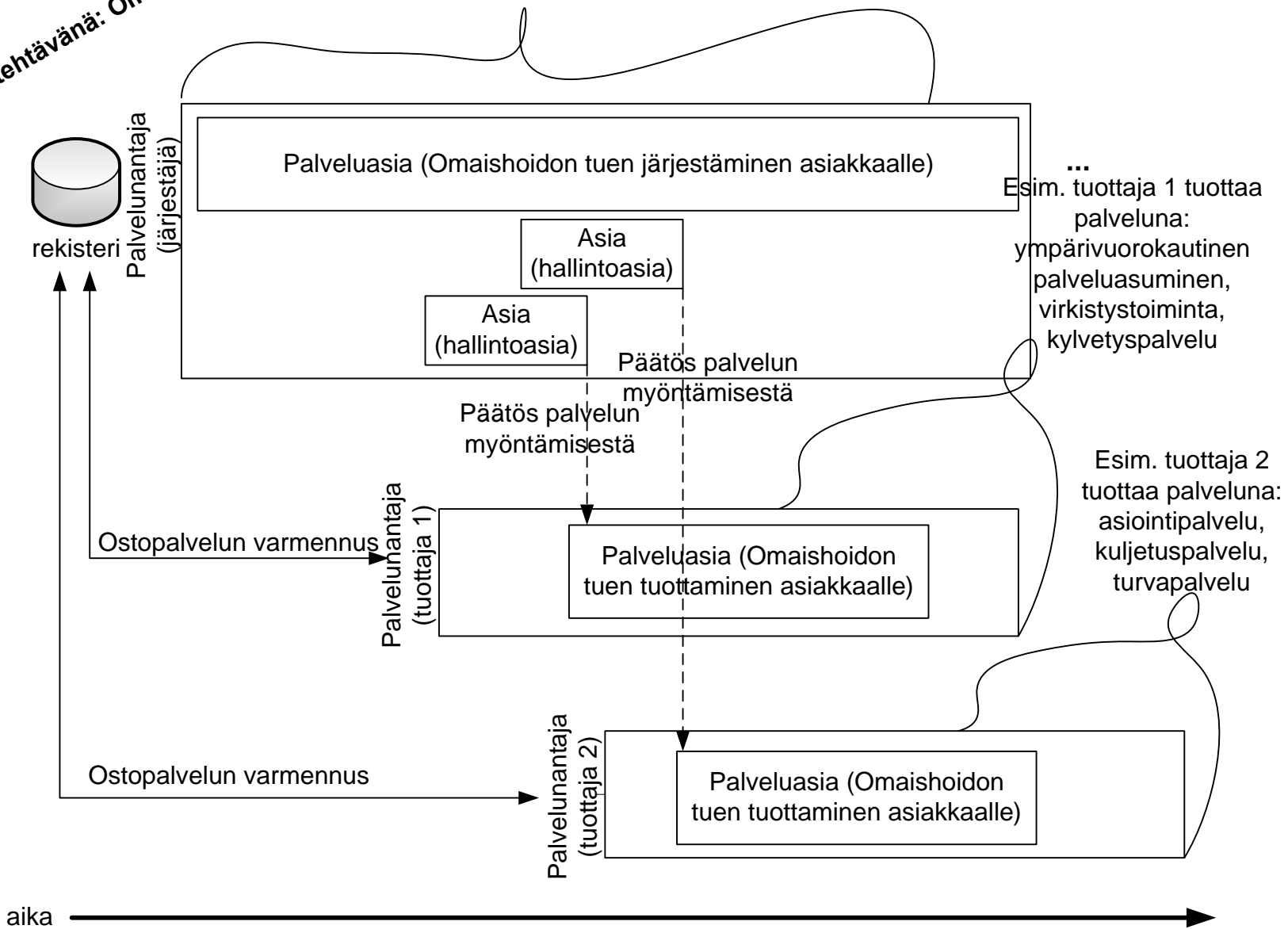
Palvelutehtävänä: Lastensuojelu

Palvelut: Sosiaalityö. Hallintoasioissa myös taloudellisen tuen palvelua ja välityspalvelua.

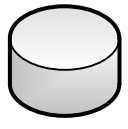


Palvelutehtävänä: Omaishoidon tuki

Sosiaaliohjaus ja sosiaalityö.
Hallintoasioissa myös asiakas- ja
resurssiohjaus.

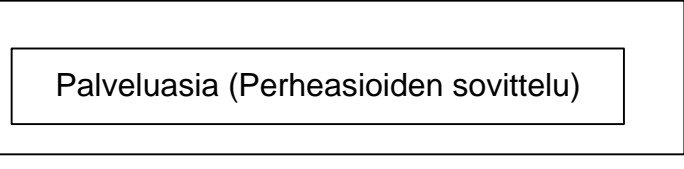


**Palvelutehtävänä: Perheasioiden
sovittelu**



rekisteri

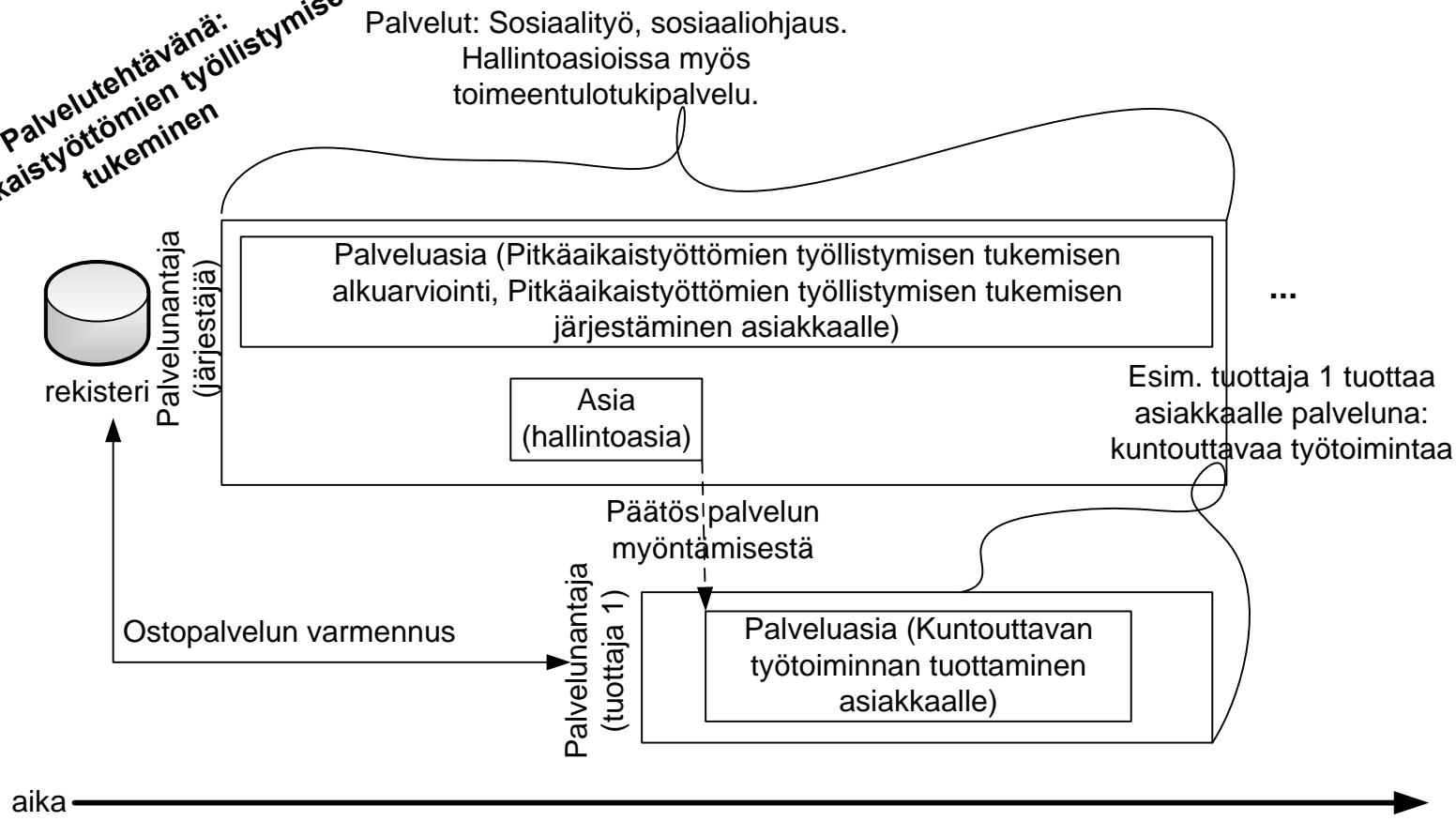
Palvelunantaja



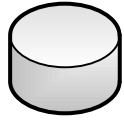
Perheasioiden sovittelupalvelu



**Palvelutehtävänä:
Pitkäaikaistyöttömien työllistymisen
tukeminen**



**Palvelutehtävänä: Puolison
elatusavun vahvistaminen**



rekisteri

Palvelunantaja

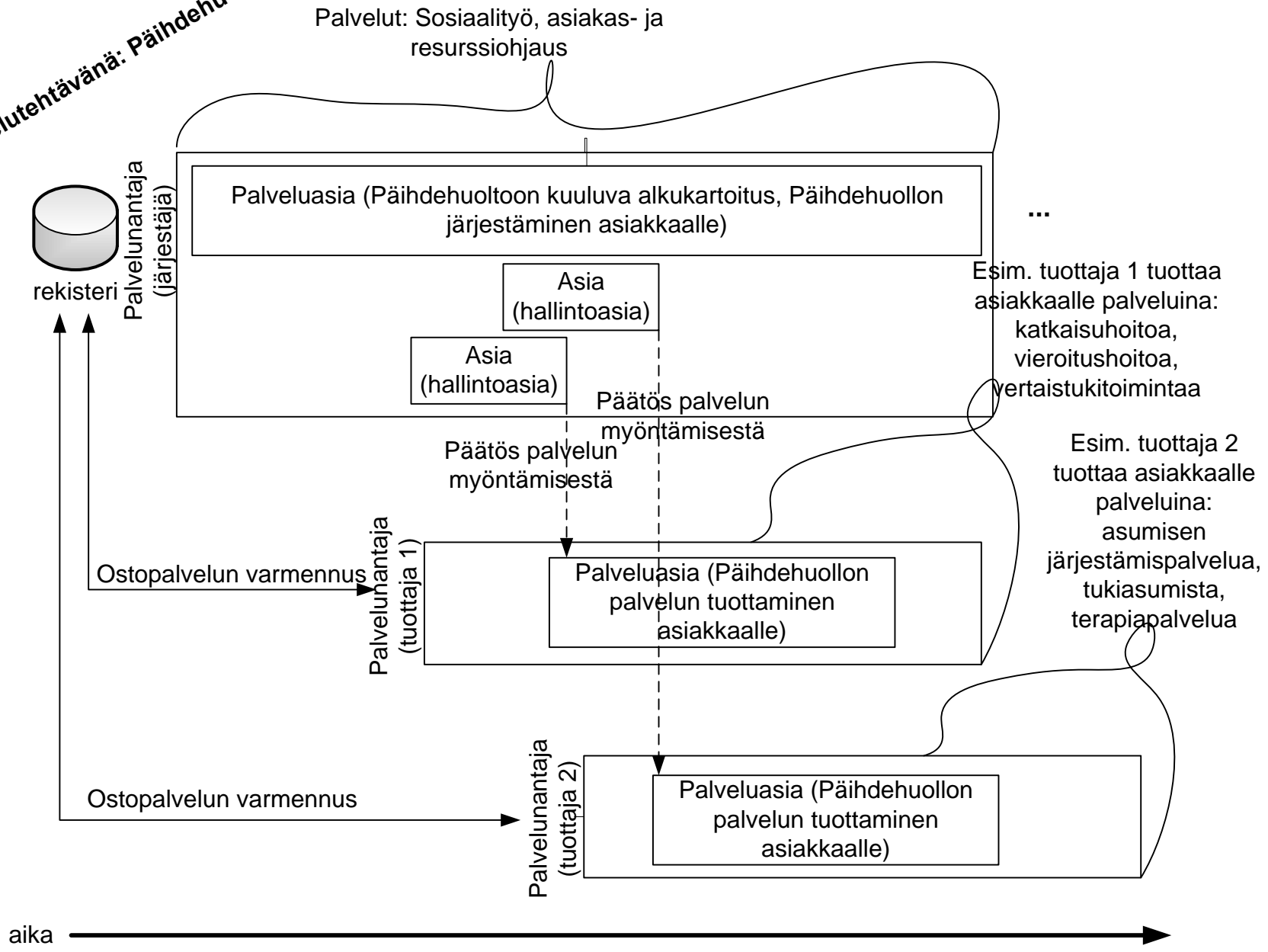
Palveluasias (Puolison elatussopimuksen vahvistus)

Sopimuksen vahvistaminen

aika

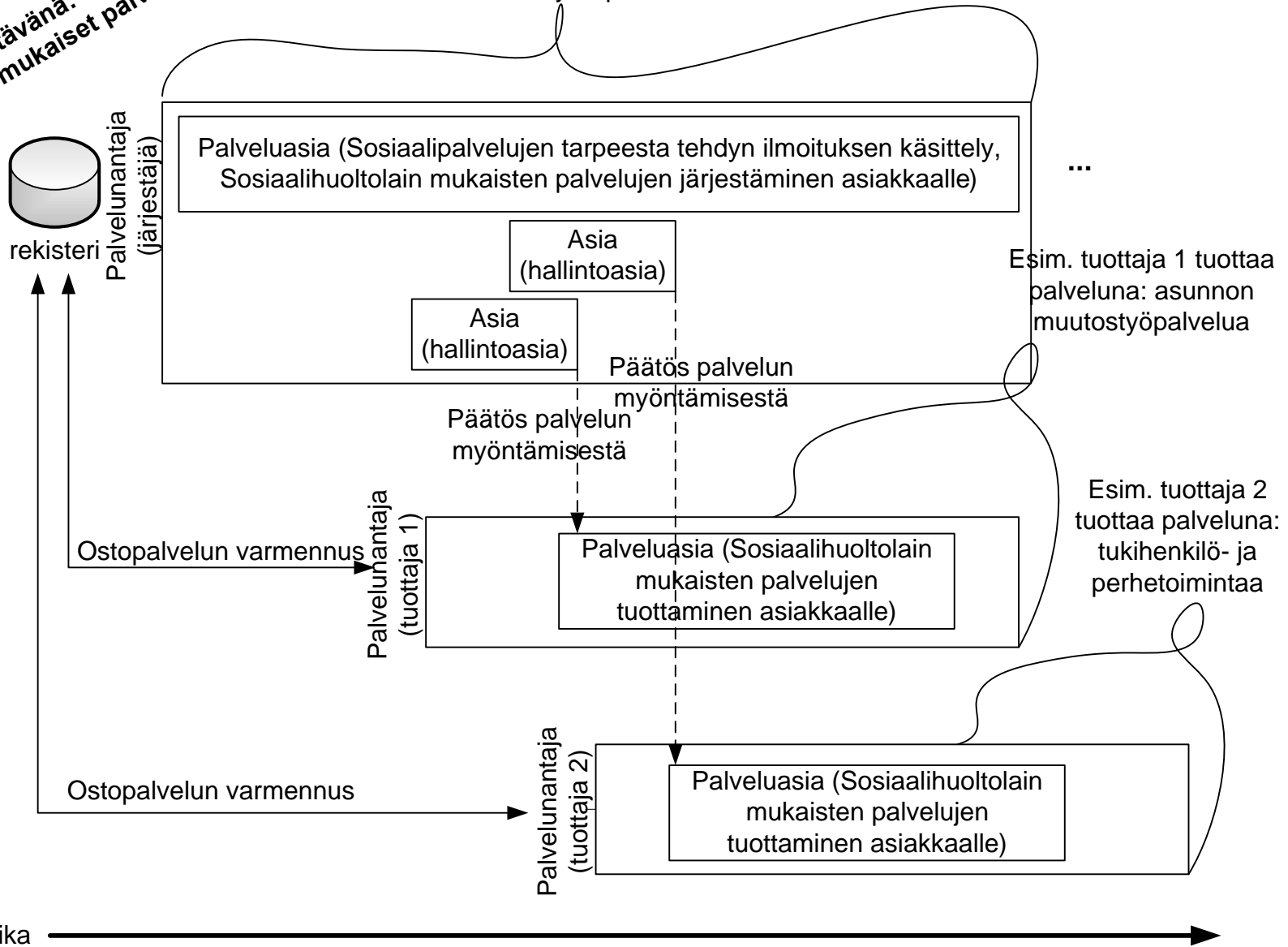


Palvelutehtävänä: Päihdehuolto



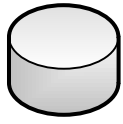
Palvelutehtävänä: Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut

Palvelut: Sosiaalityö. Hallintoasioissa myös asiakas- ja resurssiohjaus, taloudellisen tuen palvelu sekä välitystilipalvelu.



Palvelutehtävänä: Sosiaalinen luototus

Sosiaalisen luototuksen palvelu



rekisteri

Palvelunantaja
(järjestäjä)

Palveluasias (Sosiaalisen luototuksen neuvonta)

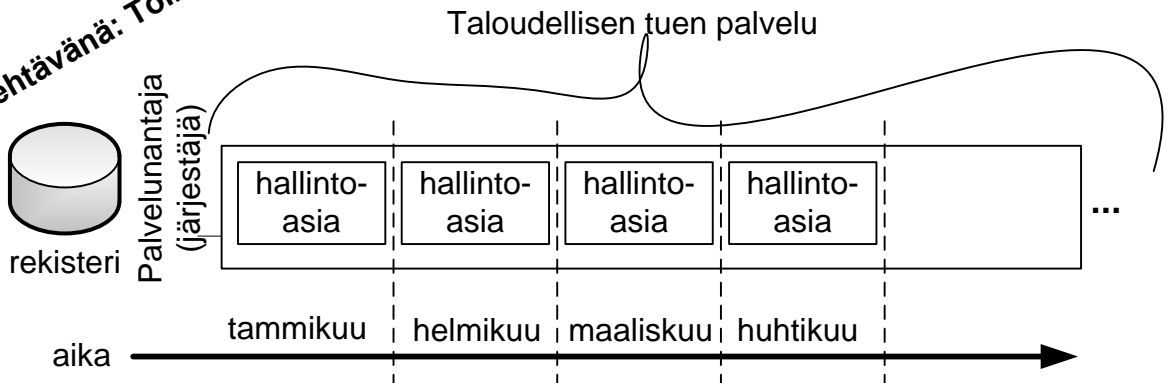
Palveluasias (Sosiaalisesta luotosta sopiminen)

Asia
(hallintoasia)

aika



Palvelutehtävänä: Toimeentulotuki



Palvelutehtävänä: Vammaispalvelut ja kehitysvammaisten erityishuolto

Palvelut: Sosiaalityö, taloudellisen tuen palvelu, asiakas- ja resurssiohjaus.
Hallintoasioissa Sosiaalityö, taloudellisen tuen palvelu.

