



Rovaniemi

# Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen toimintakäytännöt Rovaniemellä

Rovaniemen perusturva/ Yhteiset palvelut

Laatu- ja järjestelmäpäällikkö

Anne-Lea Heikkinen



## Perusturvalautakunta

Perusturvajaosto

## Toimialajohtaja

Lapsiperheiden palvelut  
Palvelualuepäällikkö

76 vakanssia

Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu  
Palveluesimies

Perheneuvola  
Palveluesimies

Perhesosiaalityö  
Palveluesimies

Terveysneuvonta  
Palveluesimies

Aikuisten ja  
työikäisten palvelut  
Palvelualuepäällikkö

123 vakanssia

Palveluneuvonta ja -ohjaus  
Palveluesimies

Maahamuuttajiasosiaalityö  
Palveluesimies

Aikuisten sosiaali- ja palvelut  
Palveluesimies

Vammaispalvelut  
Palveluesimies

Ikäihmisten palvelut  
Palvelualuepäällikkö

447 vakanssia

Palveluhoitus ja Ikäosaamiskeskus  
Palveluesimies

Kotiin annettavat palvelut  
Palveluesimies

Ympäri vuorokautinen hoiva ja palveluasuminen  
Palveluesimies

Sairaalapalvelut  
Palveluesimies

Terveystieteiden  
palvelut  
Palvelualuepäällikkö

232 vakanssia

Mielenterveys- ja päihdepalvelut  
Palveluesimies

Suun terveydenhuolto  
Ylihammaslääkäri / Osastonhoitaja

Kuntoutus  
Palveluesimies

Avovastaanotto  
Palveluesimies

Erikoissairaanhoitajan palvelut  
Hallintoylilääkäri



# Rovaniemi

## Yhteiset palvelut

### Toimialajohtaja

#### Suunnittelupäällikkö

#### Hallintoylilääkäri

#### Hallintopäällikkö

**Matkapalvelukeskus**  
Logistiikka-asiantuntija

Henkilöstö  
suunnittelija

Laatu- ja  
järjestelmäpäällikkö

Hallinto  
suunnittelija

Johdon  
assistentti

Johdon  
assistentti

Johdon  
assistentti

Palveluneuvojat  
3 vakanssia

Tietosuojavastaava  
1 vakanssi

Sovellusasiantuntijat  
4 vakanssia

Taloussihteerit  
3 vakanssia

Hallintosihteeri  
1 vakanssi

Arkistonhoitaja ja  
arkistoapulainen  
2 vakanssia

Toimistosihteeri  
6 vakanssia



## Asiakastietojärjestelmä

- Tiedon Efficassa Yksilö- ja perhehuolto (Efficassa YPH)
- tuotantokäytössä vuodesta 2004 alkaen
- kuntien yhdistyminen vuonna 2006
- Efficassa YPH:ssa 289 käyttäjätunnusta
- yksi päätoiminen sovellusasiantuntija
- vastuukäyttäjiä 13, substanssiosaajia
- Terveysefficassa 1268 käyttäjätunnusta, joista 556 kirjaa sosiaalihuollon rekisteriin (lisäksi katseluoikeuksia)
- kaksi päätoimista sovellusasiantuntijaa



Rovaniemi

# Effica YPH

## asiakastietojärjestelmä

- rakentuu prosessimaisesti
- kirjataan kaikki sosiaalipalveluiden viranomaistoiminta ja keskeiset palvelutapahtumat → järjestelmässä on perustietoa asiakkaasta, asian vireille tulosta, selvityksistä, palveluista, päätöksistä, maksatuksesta, suoritteista jne.
- tuottaa toimintaan liittyvän tilastotiedon
- henkilökohtaiset tunnukset
- työtehtävien mukainen rooli
- ryhmäkohtaiset rajaukset
- katselu, kirjaaminen, tallentaminen, päätöksen tekeminen, tulostaminen ja jne. → loki



## Kehittämisen askelmerkit

- Vuonna 2006-2008 tuotteistaminen → Tikesos hankkeen sanastoa hyödynnetty
- Vuonna 2012 strateginen linjaus → uusia toiminnallisuuksia asiakastietojärjestelmään ei hankita.
- uusien hankintojen sijaan keskittyminen prosessi- ja tietohuoltoon vuoden 2013 aikana.
- osin ostettiin järjestelmätoimittajalta ja osan toteuttivat Rovaniemen vastuu-/pääkäyttäjät.
- uusia vastuukäyttäjiä rekrytoitiin niin, että jokaisella substanssialueella on nimetty vastuukäyttäjä. Uusia vastuukäyttäjiä koulutettiin ja ”vanhat” saivat kertauskoulutuksen.
- prosessi- ja tietohuolto kaikille palvelualueilla → kaikki prosessit uudistettiin
- kaikista tietojärjestelmäprosesseista on tehty prosessikuvaus
- dokumentoinnin kokonaisuudistus 11/ 2013 – 5/2014
- tietosuoja- ja dokumentointikoulutusta
- Asko-hankeen katselmointi (lastensuojelu, toimeentulotuki maahanmuuttajapalvelut)



# Lapsiperheiden palvelut

- lastensuojelupalvelut(sekä avuhuollon, että laitoshuollon palvelut)→ laitososio
- perhesosiaalityön palvelut
- ennaltaehkäisevän perhetyön palvelut
- perheneuvolapalvelut
- lastenvalvojan palvelut →lastenvalvojaosio
- käräjäoikeuden selvitykset
- yksityisten sijoitusten valvonta
- adoptiopalvelut



Rovaniemi

# Aikuisten ja työikäisten palvelut

- toimeentulotuen palvelut
- aikuissosiaalityön palvelut
- kuntouttavan työtoiminnan palvelut
- asumispalvelut
- sosiaalinen luototus
- välitystili
- maahanmuuttajapalvelut  
→ maahanmuuttajaosio





# Ikäihmisten palvelut

- terveyskeskuksen sosiaalityö
- ikäihmisten palveluasuminen (pitkäaikainen laitoshoido, psykososiaalinen palveluasuminen ja vanhusten palveluasuminen) sekä asumiseen liittyvät asiakasmaksupäätökset
- SHL: mukaiset kuljetuspalvelut ja – asunnonmuutostyöt



Rovaniemi

# Vammaispalvelut ja erityishuolto

- vammaispalvelulain mukaiset palvelut; asunnonmuutostyöt, asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet, erityisravinto, henkilökohtainen apu, koululaisten iltapäivähoito, kuljetuspalvelut, kuntoutusohjaus, palveluasuminen, palvelutarpeen selvittäminen, sopeutumisvalmennus, tilapäinen hoito, tulkkipalvelut, vaikeavammaisten päivätoiminta, viittomakielen opetus, välineet, koneet ja laitteet, ylimääräiset vaatekustannukset
- erityishuolto-ohjelman mukaiset palvelut  
→ sekä laitos että avohuollon palvelut



# Käyttöoikeudet sähköisiin asiakastietoihin

- Kukin työntekijä saa käsitellä asiakasasiakirjoja ja asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä sitä edellyttävät.
- Käyttöoikeudet anotaan sähköisesti ← esimies
- Käyttäjä yksilöitävä ja tunnistettava siten, että hänet todennetaan yksiselitteisesti => yhteiskäyttöiset kirjautumistunnukset kiellettyjä (Asiakastietol 8 §).
- Käyttöä ja luovutusta seurattava lokitietojen avulla. (Asiakastietol 5.2 §)



Rovaniemi

# Sosiaalihuollon yleiset asiakirjatyypit ja niiden tehtävät



# Asiakaskertomus, suunnitelma, päätös, selvitys ja arvio

Asiakaskertomus:

- yleinen asiakirjatyyppe
- kronologisesti kumuloituva, sisältää päivittäisluonteisia merkintöjä
- tehdään näkyväksi sellainen työ, joka ei tallennu muihin asiakirjoihin



- tulisi olla ajan tasalla, sisältää tapahtumatietoja (kotikäynnit, puhelut, neuvottelut, tapaamiset jne.)
- mahdollistaa ja tukee hyvien suunnitelmien, lausuntojen ja päätösten tekemisen
- vapaamuotoista asioiden kertomista, mutta pätee samat ohjeet ja velvoitteet kuin muihinkin viranomaisen asiakirjoihin



- asiakaskertomus on yksi asiakasprosessia eniten kuvaavaista asiakirjoista
- kirjoita asiakkaalle
- älä kirjoita muiden asiakkaiden asioita
- älä käytä tiedottamisen välineen työyhteisössä



Rovaniemi

# Suunnitelma

sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe  
toimii työskentelyä ohjaavana ”ohjeena”  
nykytila, tavoitteet, toteuttaminen, keinot  
Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua  
ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja  
toteuttamiseen erityisesti **laadittaessa**  
**asiakaslain 7 §:n tarkoittamaa palvelu- ja**  
**hoitosuunnitelmaa.**

Vrt. Mikä yhteys asiakaskertomukseen?





Rovaniemi

# Mitä dokumentointi on sosiaalipalveluissa?

- Lain sanelema pakko
- Välttämätön paha
- Tiedottamista kollegoille
- Asiakkaiden tekemisten ”varastointia”
- Työn näkyväksi tekemistä
- Ajattelun näkyväksi tekemistä
- Tiedonmuodostuksen väline



# Asiakastyön dokumentointi

- asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakassuhteessa ja palvelutapahtumissa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista
- asiakkaalle erilaisilla asiakirjoilla voidaan kuvata ja todentaa asiakasprosessin tapahtumia ja kulkua
- on dokumentoitava asiakkuuden alkamisesta aina asiakkuuden päättymiseen saakka



Rovaniemi

# Hyvän asiakirjakirjoittamisen vaatimuksia

- Valinnat
- Selkeys ja ymmärrettävyys
- Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen
- Virheettömyys ja virheiden korjaaminen
- Käytä kirjoittamiasi dokumentteja



# Rovaniemi

## Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, ShAkL (HE 345/2014)

Lain tarkoitus on edistää ja toteuttaa sosiaalihuollon yhtenäisiä asiakasasiakirjoja

- tietosisällöt
- säännökset laatimisesta ja muusta käsittelystä
- säilytysajat

### Soveltamisala

- velvoittaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakastyössä ja niihin liittyvissä tehtävissä toimivaa henkilöstöä



# Tekstien äärellä

- Mitä teen kun kirjoitan?
- Mitä lukemisessa tapahtuu?
- Kenen teksti kirjoittamani teksti on?
- Mitä laki sanoo?
- Voinko olla kirjoittamatta?



## Kontekstuaalisia ulottuvuuksia

### TILANNE

- kirjoittamisen ympäristö
- kirjoittamisen välineet
- kirjoittamisen tavoite
- henkilökohtaiset valmiudet
- asiakassuhde
- kiire/kiireettömyys
- aiheen luonne
- kirjoittajan mielentila
- työorientaatio
- työnohjaus ja tuki

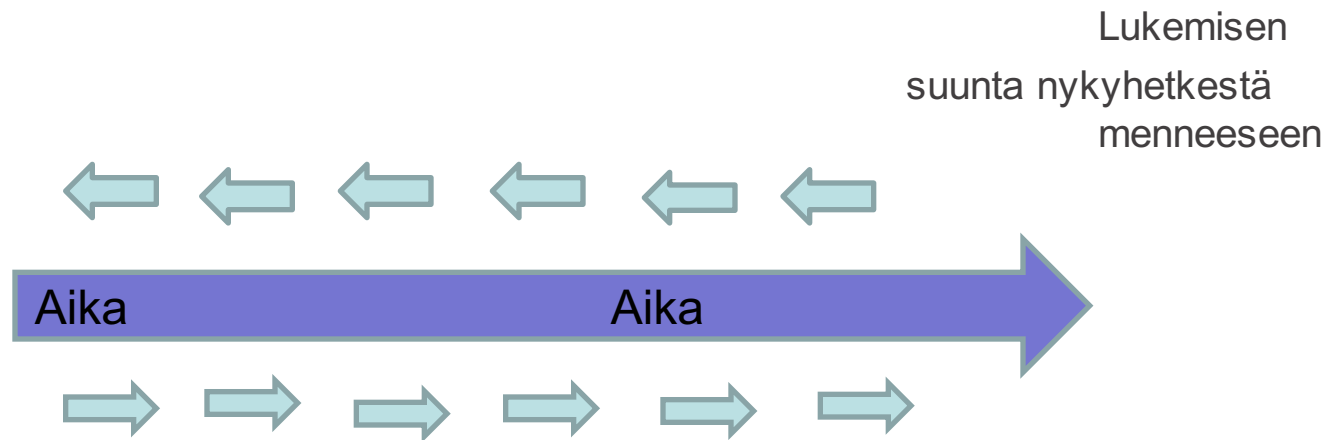
### PUITTEET

- lainsäädännön asettamat ehdot ja vaatimukset
- kirjoittamisesta annetut ohjeet
- työkuulttuurin tavat
- yleiset eettiset ohjeet ja normit
- koulutus
- työkäytännöt



Rovaniemi

# Kirjoittamisen ja lukemisen suunnat



Jokaisena kirjoittamisen hetkenä tulevaisuus on avoin



# Dokumentoinnin merkitys

- Voit näyttää asiakkaalle ja kollegoille, mitä olet ajatellut ja tehnyt työssäsi.
- Voit palata yhdessä asiakkaan kanssa menneisiin tapahtumiin ja pohtia niiden merkitystä nykyisen asiantilan kannalta.
- Voit suunnitella työtäsi ja välttää aiemmin tehtyjä huonoja ratkaisuja.
- Työsi näyttäytyy prosessina eikä vain lopputuloksen kautta.





- Tiedosta dokumentoinnin merkitys.
- Ota työn dokumentointi osaksi työprosessia → se on osa työtäsi. Kiire ei ole syy jättää dokumentoimatta.
- Tekemällä näkyväksi näet myös itse ja voit näyttää muille tekemisiäsi. Näin toiminnan vaikuttavuutta voidaan arvioida.
- Dokumentointi on tiedonmuodostuksen väline ja välineitä on aina mahdollista kehittää.



## Prosessi- ja dokumentointiuudistuksen hyödyt

- peruskäyttäjän arkityöskentely tietojärjestelmässä helpottuu → pois ”ulkoa oppimisen” toimintatavasta
- yhtenäistää ja selkiyttää kirjaamiskäytänteitä
- järjestelmä tukee toimintaprosessia ja ohjaa työntekijää kirjaamisessa
- ”harhautumisväylät” on suljettu
- toimintaprosessi ei ole irrallinen toiminta tietojärjestelmässä vaan asiakastietojärjestelmään kirjaaminen on keskeinen osa asiakastyötä ja tietojärjestelmä tukee asiakastyön toteuttamista
- yhdenmukaiset prosessit ja työskentelyä tukeva tietojärjestelmä tehostavat toimintaa ja virtaviivaistavat työskentelyprosessia → näkyvät viime kädessä laadukkaampana palveluna asiakkaalle
- oikeellisuus on keskeinen kriteeri tiedon hyödynnettävyydelle → tietojen saatavuus, tilastointi, laskutus ja vertailtavuus paranevat
- systemaattisesti kerätty ja analysoitu tieto auttaa päättäjiä palvelutuotannon suunnittelussa sekä edesauttaa johtamista tukevia ratkaisuja
- dokumentoinnin kokonaisuudistuksella ennakoidaan rakenteisten asiakirjojen käyttöönottoa



## Haasteet

- sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutos → tuottamisvastuun siirtyminen itsehallintoalueelle ja sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio?
- ”massiiviset” lakiuudistukset ja sosiaalihuollon asiakastiedon hallintaa koskevan sääntelyn kehittyminen
- tiedonhallinnan sanasto ja palvelutehtäväluokitus
- tietojärjestelmien yhteen toimivuus/toimimattomuus → monialaiset palvelukokonaisuudet → kirjaaminen useaan järjestelmään
- näkyvyyden rajoitukset → vrt. miten rakennettu ? ← käyttöoikeuksien määrittely
- yksityiset palveluntuottajat
- tilastointivelvoitteet
- asiakkaan mahdollisuus nähdä omat asiakirjat
- arkistointi
- ”Himmailu”?? Kuinka kauan odotetaan???

→ monialaisen osaamisen vaatimus → pääkäyttäjän / vastuukäyttäjän substanssiosaaminen korostuu



Rovaniemi

# Lopuksi

Kirjaaminen ei ole ylimääräinen ”toinen työ” vaan olennainen osa asiakasprosessia  
**=keskeinen osa itse asiakastyötä.**

Dokumentointiosaaminen on pitkäjänteinen prosessi → edellyttää ymmärrystä omasta vastuusta ja roolista asiakirjojen laatijana.

Kyse on ennemminkin asiakirjojen merkityksen ymmärtämisestä – ei niinkään kirjoittamisen taidosta.



Rovaniemi

# Asiakastyön dokumentoinnin yleiset periaatteet

”huoneentaulu”

Kerro asiakkaalle, että hänestä kirjataan tietoa

Näytä asiakkaalle henkilörekisteriseloste ja kirjaa siitä tieto asiakastietoihin

Kerro asiakkaalle hänen oikeuksistaan omiin asiakirjoihinsa

Luovuta asiakirjat viivytyksettä mikäli asiakas niitä pyytää

Noudata suunnitelmallisuutta ja huolellisuutta asiakastietojen dokumentoinnissa ja käsittelyssä

Kerää ja kirjaa vain työtehtävien hoitamisessa tarvittavia tietoja

Kirjoita kaikista tapahtumista, joissa asiakkaan asioita on käsitelty

Pidä asiakastiedot ajan tasalla ja huolehdi että kaikki asiakirjat sisältävät laatimispäivämäärän ja laatijan nimen

Kirjoita kuin kirjoittaisit asiakkaalle

Käytä selkeää ja ymmärrettävää kieltä

Älä käytä ammattislangia ja kutsumanimiä, vältä lyhenteitä

Kirjoita niin, että lukija ymmärtää, kuka oli mitäkin mieltä mistäkin asiasta

Kirjoita mahdollisimman paljon asiakkaiden kanssa yhdessä

Hyödynnä laatimiasi asiakirjoja työn suunnittelussa ja arvioinnissa



Rovaniemi

*”Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely sekä tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen riippuu sekä asenteesta että osaamisesta”*

*Kiitos* 😊

Yhteystiedot:  
Rovaniemen perusturva/Yhteiset palvelut  
Laatu- ja järjestelmäpäällikkö/  
Sosiaalihuollon tietosuojavastaava  
Anne-Lea Heikkinen  
puh. 040-8386125  
anne-lea.heikkinen@rovaniemi.fi