




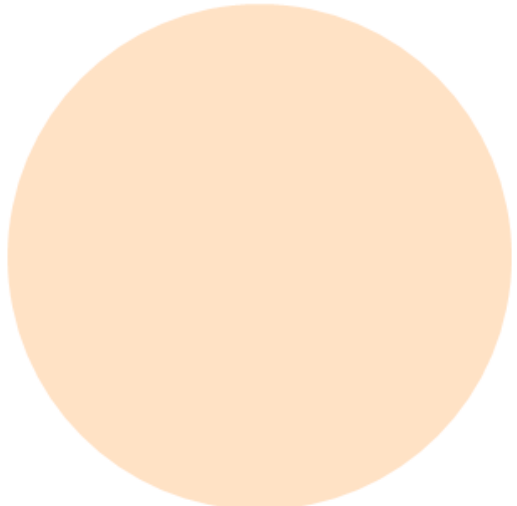

Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa

Opas asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen

LAUSUNTOVERSIO 0.9, 9.11.2010



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



Versio	Päiväys	Kohdat	Muutoksen sisältö	Tekijät
0.8	5.11.2010	Koko dokumentti	Lausuntoversion kasaaminen	Kaikki
0.9	9.11.2010	Koko dokumentti	Lausuntoversio valmis	Kaikki

SOSIAALIALAN TIETOTEKNOLOGIAHANKE
SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ

Suomen kuntaliitto
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Asiakastyön dokumentoinnin historiaa	7
1.2	Asiakastyön dokumentointi osana asiakastyötä	8
1.3	Julkaisun rakenne ja keskeiset käsitteet	10
2	Tiedon saanti, käyttö ja luovuttaminen	13
2.1	Asiakastiedon käyttötarkoitus ja hankinta	13
2.2	Asiakkuuden alkaminen ja asiakkaaksi tuleminen.....	14
2.3	Asiakkaan oikeus tietojen saamiseen.....	15
2.4	Sosiaalihuollon viranomaisen oikeus tiedon luovuttamiseen.....	16
2.5	Sosiaalihuollon viranomaisen oikeus tiedon saamiseen	20
2.6	Asiakkaan suostumus tietojensa luovuttamiseen.....	21
3	Asiakastietojen käsittely	23
3.1	Asiakastietojen käsittely henkilörekistereissä.....	23
3.2	Asiakastietojen säilyttäminen.....	24
3.3	Tietoturva asiakastietojen käsittelyssä	25
3.3.1	Tilat ja liikkuminen tiloissa	26
3.3.2	Asiakirjojen ja tietojärjestelmien käyttö ja käsittely	26
3.3.3	Sähköposti, kopiot ja faksit.....	27
3.3.4	Etätyö, matkatyö ja työ asiakkaiden luona.....	27
4	Sosiaalihuollon asiakastiedot asiakirjoissa	29
4.1	Vaatimukset asiakirjojen sisältöön ja käsittelyyn.....	29
4.1.1	Kirjoittajan valintojen merkitykset	29
4.1.2	Selkeys ja ymmärrettävyys.....	30
4.1.3	Asiakkaan osallisuuden huomiointi	31
4.1.4	Virheettömyys ja virheiden korjaaminen	31
4.1.5	Asiakkaan käyttäytymistä koskevat merkinnät.....	32
4.2	Sosiaalihuollon yleiset asiakirjatyypit ja niiden tehtävät.....	33
4.2.1	Asiakaskertomus.....	33

4.2.2	Suunnitelma	34
4.2.3	Päätös	34
4.2.4	Selvitys.....	35
4.2.5	Arvio	35
5	Kohti hyvää asiakastiedon kirjaamista	37
6	Lähteet.....	40
6.1	Kirjat ja teokset.....	40
6.2	Esitteet ja oppaat	42
6.3	Internet-lähteet	42
6.4	Säädökset	43
6.5	Hallituksen esitykset.....	43
6.6	Ratkaisut ja kannanotot:	44

1 Johdanto

Sosiaalihuollossa asiakasasiat kirjataan usein valitun asiakastietojärjestelmän ehdoilla ja kuntakohtaisen ohjeistuksen mukaisesti. Kirjaamisohjeistuksen puuttuessa työntekijä määrittää itse, mitä ja miten hän ohjelmaan kirjaa. Tämä julkaisu on tarkoitettu hyvän asiakastyön dokumentoinnin oppaaksi sosiaalihuollossa työskenteleville riippumatta työntekijän toimenkuvasta, tehtävästä tai asemasta. Keskeisenä lähtökohtana oppaan kirjoittamisessa on ollut asiakirjoja ja niiden laatimista säätelevä lainsäädäntö. Terveydenhuollossa työskentelevien asiakirjojen laatimista ja käyttöä säätelevät potilasasiakirja-asetus¹ ja potilaslaki². Sosiaalihuollossa tapahtuvasta asiakirjojen laatimisesta ja käytöstä ei ole olemassa vastaavanlaista lainsäädäntöä. Sen sijaan sosiaalihuollon kirjaamista ohjaavat hallintolaki³, julkisuuslaki⁴, henkilötietolaki⁵, lastensuojelulaki⁶ ja asiakaslaki⁷ sekä asiakastietolaki⁸.

Sosiaalihuollossa asiakastyöstä kirjoittaminen on osa työn tekemistä. Oppaan tarkoituksena on ohjata ammattilaisia kirjoittamaan asiakasta koskevia tietoja asianmukaisesti ja laadukkaasti. Asiakastyön dokumentointi on työn laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden parantamisen yksi keskeinen väline. Tässä julkaisussa sosiaalihuoltoa tarkastellaan kokonaisuutena, vaikka dokumentoinnin sisältö ja osin vaatimuksetkin vaihtelevat eri sosiaalipalveluissa. Näitä eroavaisuuksia on kuitenkin pyritty havainnollistamaan oppaassa esimerkkien avulla.

Opasta voidaan hyödyntää sosiaalihuollossa riippumatta siitä, mitä välineitä asiakastyön dokumentoinnissa käytetään tai miten tiedot tallennetaan. Toimivat välineet, jotka on kehitetty juuri sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointiin, ovat kuitenkin onnistuneen kirjaamisen tärkeä edellytys. Nykyisin sähköisiin tietojärjestelmiin tapahtuvaa dokumentointia voidaan pitää tehokkaimpana ja hyödyllisimpänä asiakastietojen tallennusmuotona. Tämän vuoksi monet julkaisussa käytetyt esimerkit koskevat sähköisten asiakasasiakirjojen käyttöä ja käsittelyä. Yhtenäisten sähköisten asiakasasiakirjojen onnistunut käyttöönotto ja käyttö tukevat osaltaan ammattilaisten kirjoittamiskäytäntöjen kehittymistä. Niitä on määritelty osana kansallista Sosiaalialan tietoteknologiahanketta (Tikesos-hanke). Hankkeessa tehtyjen selvitysten perusteella sosiaalihuollon ammattilaiset tarvitsevat ohjeistusta ja tukea työnsä dokumentointiin.

Kirjaamisen periaatteiden kuvauksella pyritään siihen, että hyvän dokumentoinnin kulttuuri ja laadukkaiden asiakirjojen laatiminen vakiintuvat suomalaiseen sosiaalihuoltoon. Asiakastyön dokumentointia ei pitäisi nähdä asiakastyön lisänä, joka on pakollista, ylimääräistä ja aikaa vievää. Sen sijaan olisi tärkeää ymmärtää sen olevan asiakastyön luonnollinen osa, joka vaatii

¹ Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009

² Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

³ Hallintolaki 434/2003

⁴ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

⁵ Henkilötietolaki 523/1999

⁶ Lastensuojelulaki 417/2007

⁷ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008

⁸ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

erityistä huolellisuutta ja osaamista. Laadukkaalla kirjaamisella edistetään myös asiakkaan etua.

Opas on tuotettu yhteistyössä asiakastyön dokumentoinnin asiantuntijoiden kesken.

Aino Kääriäinen on valtiotieteiden tohtori ja hän työskentelee yliopistonlehtorina sosiaalitieteiden laitoksella Helsingin yliopistossa. Hän on tehnyt uraauurtavaa tutkimusta suomalaisesta sosiaalityön dokumentoinnista ja väitöskirjansa lisäksi julkaissut dokumentoinnin oppaan sekä aiheeseen liittyviä useita artikkeleita tieteellisissä julkaisuissa. Hän on ollut Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen Tikesosin dokumentaation asiantuntijaryhmän jäsenenä ja toimii aktiivisesti myös asiakastyön dokumentoinnin kouluttajana.

Marja Penttilä on varatuomari ja yhteiskuntatieteiden maisteri. Hän on toiminut muun muassa sosiaalityöntekijänä, nuorten rikos- ja riita-asioiden sovittelijana ja täytäntöönpanosovittelijana ja tutkijana Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa. Penttilä on tehnyt muun muassa selvityksen suostumuksen käsittelystä sosiaalihuollossa. Nykyisin Marja Penttilä toimii ma. kärjäviskaalina Päijät-Hämeen kärjäoikeudessa.

Maarit Laaksonen on yhteiskuntatieteiden ja terveystieteiden maisteri, joka toimii erikoissuunnittelijana Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa. Hän on toiminut muun muassa sosiaalityöntekijänä ja projektitutkijana ja hän on ollut aktiivisesti kehittämässä sosiaalipalvelujen luokitusta ja sosiaalihuollon sähköisiä asiakastiedon hallinnan järjestelmiä. Pro gradu -tutkielmissaan hän on käsitellyt sosiaalityön tiedonhallintaa ja lastensuojelutarpeen selvittämistä.

Maria Tapola-Haapala työskentelee sosiaalityön tohtorikoulutettavana Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksella. Hänen vuonna 2002 valmistunut pro gradu - tutkielmansa käsitteli sosiaalityön dokumentointia angloamerikkalaisessa sosiaalityökeskustelussa. Hän on pitänyt dokumentointia käsitteleviä koulutuksia sosiaalialan ammattilaisille ja toiminut Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen Tikesosin dokumentaation asiantuntijaryhmän jäsenenä.

Jarmo Kärki on koulutukseltaan valtiotieteen maisteri ja sosiaalityöntekijä. Hän on osallistunut suomalaisen sosiaalityön dokumentoinnin kehittämiseen muun muassa Asiakaskohtaisten sosiaalityön luokitusten ja erilaisten Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen tuotosten kautta. Hän työskentelee Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa toimien projektipäällikkönä Tikesos-hankkeessa.

Heli Sahala on sosionomi ja valtiotieteiden maisteri. Hän on työskennellyt lähes 20 vuotta kuntien sosiaalihuollon tehtävissä ja vuodesta 1998 lähtien Kuntaliitossa asiantuntijana. Vuodesta 2005 alkaen hän on toiminut Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa koordinoinnista vastaavana projektipäällikkönä.

Anu Jäppinen on yhteiskuntatieteiden maisteri ja toimii Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa erikoissuunnittelijana. Anu Jäppinen on toiminut aikaisemmin päihdehuollon kehittämistehtävissä.

1.1 Asiakastyön dokumentoinnin historiaa

Tässä julkaisussa pyritään kuvaamaan hyvän dokumentoinnin periaatteita, joita sosiaalihuollossa työskentelevät voivat hyödyntää kirjatessaan asiakastietoja. Käsitteet hyvästä dokumentoinnista ovat aina heijastelleet yleisempiä ajatuksia tavoiteltavasta sosiaalialan työstä. Esimerkiksi yhdysvaltalaisessa, 1800-luvun loppupuolelta alkaen kehittyneessä ja sosiaalityöhön kansainvälisesti voimakkaasti vaikuttaneessa case work -perinteessä dokumentointiin kiinnitettiin runsaasti huomiota, ja dokumentteja pidettiin tärkeinä muun muassa työnohjauksen sekä työntekijän asiakastilannetta koskevan ymmärryksen kehittämisen kannalta⁹.

Suomessa dokumentointia alettiin ensi kerran tarkastella enemmän 1930-luvulla niin sanottujen huoltolakien tullessa voimaan. Lakien edustamassa juridis-hallinnollisessa toimintamallissa dokumenttien merkitys erityisesti suoritettujen toimenpiteiden laillisuuden ja oikeaoppisuuden valvonnan välineinä korostui. Tämän vuoksi tarkkuutta sekä huolellista muotoseikkojen noudattamista pidettiin erityisessä arvossa¹⁰. Käyttöön otettiin myös toimistotekniikan käsite kuvaamaan asiakirjojen laadinnan ja käsittelyn käytäntöjä¹¹.

Case work -menetelmän ja psykososiaalisemman työtteen tulo Suomeen toisen maailmansodan jälkeen käänsi niin ikään katsetta työn dokumentoinnin kysymyksiin muun muassa asiakkaan diagnoosin laadintaan liittyen¹². 1960-luvulta lähtien sosiaalihuoltoa alettiin voimakkaasti kritisoida sen kontrollihenkisyydestä, mikä johti uudenlaisten sosiaalihuollon periaatteiden muotoilemiseen ja lainsäädännön uudistuksiin erityisesti 1970- ja -80-luvuilla. Uudet periaatteet sisälsivät paljon dokumentointiakin voimakkaasti koskettavia näkökulmia: tärkeiksi lähtökohdiksi nousivat palveluhenkisyys, pyrkimys normaalisuuteen, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen¹³. Korostetuksi tuli myös asiakkaan oikeus saada tietää hänen sosiaalihuoltoon antamansa tiedon käytöstä kuten myös oikeus saada tieto asiakirjoista ja muusta aineistosta, joilla on merkitystä häntä koskevassa asiassa¹⁴. Myös henkilötietojen tallettamisen periaatteisiin kuten myös rekisteröityjen henkilörekisteriin kohdistuvaan tarkastusoikeuteen kiinnitettiin huomiota¹⁵. Vuosituhannen vaihteessa samankaltaisia asiakkaiden oikeuksia vahvistivat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812), henkilötietolaki (22.4.1999/523) sekä laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621).

1980-luvun puoliväliin asti käytettiin Suomen sosiaalihuollossa tietotekniikkaa vain tilastoinnin ja laskutuksen kaltaisiin toimintoihin¹⁶. Tietotekniikalle asetettiin kuitenkin kunnallishallinnossa monenlaisia odotuksia ja sitä pidettiin edellytyksenä kuntien palvelutason nostamiselle: tietokoneiden käyttöönoton toivottiin muun muassa kehittävän työn tuottavuutta, tuottavan parempaa informaatiota suunnittelun ja päätöksenteon tueksi, kohottavan työmotivaatiota sekä vähentävän kirjaamiseen kuluva työaika¹⁷. Toisaalta sosiaalihuollon piirissä heräsi myös

⁹ esim. Kagle 1996

¹⁰ huoltolakien periaatteista ks. esim. Satka 1995; Satka 1997

¹¹ Toivola 1943, 106–107

¹² esim. Ahla & Tarvianen 1959; Kananoja & Penttimäki 1977

¹³ Sosiaalihuollon periaatekomitean mietintö I, 1971

¹⁴ Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

¹⁵ Henkilörekisterilaki 30.4.1987/471

¹⁶ Moilanen 1997, 24

¹⁷ Tietotekniikan käytön kehittämisperiaatteet kunnallishallinnossa 1986, 3

jonkin verran keskustelua tietokoneiden käyttöön liittyvistä eettisistä kysymyksistä sekä tietokoneiden avulla kerättävän tilastotiedon mahdollisuuksista ja rajoista¹⁸.

Tarve tietoresurssien hallintaan on lisääntynyt 1970-luvulta lähtien tieto- ja viestintäteknikan kehityksen ja leviämisen myötä¹⁹. Sosiaalihuollon ensimmäisiä laajoja tietojärjestelmiä alettiin ottaa Suomessa käyttöön 1980-luvulla, ja erityisesti 1990-luvulta lähtien sosiaalityön tietotekniikan käyttöönotto on lisääntynyt. Tällä hetkellä lähes kaikkien kuntien sosiaalitoimistoissa on käytössä jokin asiakastyötä tukeva tietojärjestelmä ja muuta tietotekniikkaa, kuten verkkopohjaisia sovelluksia (muun muassa Internet ja sähköposti) ja mobiilipalveluja²⁰.

Sosiaalisten ongelmien lisääntyminen, taloudellisen taantuman seuraukset, ikärakenteen muutos ja yhteiskuntamme monikulttuuristuminen ovat kasvattaneet sosiaalityön tarvetta ja samanaikaisesti alalla on pula pätevistä työntekijöistä. Kansalaisten auttaminen ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen vaatii tuekseen entistä tehokkaampia ja innovatiivisempia tiedonhallinnan keinoja ja sovelluksia. Tämä kehitys asettaa merkittäviä paineita sosiaalialalla käytössä olevalle tietotekniikalle, kuten tietojärjestelmille. Tietohallinnon merkitys konkretisoituu ensisijaisesti tilastotuotannon ja hallinnon tarpeiden kautta, mutta myös sosiaalityön sisäiset tarpeet tiedon hallinnan ja asiakasprosessien ohjaamisen kehittämiseksi ovat nousseet merkittäviksi viime vuosien sosiaalialan tietotekniikan kehittämistyössä²¹.

Sosiaalihuollossa valmistellaan toimenpiteitä kansallisen tiedonhallinnan kehittämiseksi, ja menossa on laajamittainen Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos). Hankkeen painopisteitä ovat dokumentoinnin, asiakirjahallinnon, asiakastietojärjestelmien ja kansallisen arkkitehtuurin kehittäminen. Sosiaalialan omista lähtökohdista kehitetyn tietoteknologian käytön uskotaan tehostavan sosiaalipalvelujen antamista ja lisäävän asiakkaiden saaman palvelun laatua. Hankkeessa luodaan määrittäjä- ja periaatelinjauksin perustaa modernien työvälineiden ja tietojärjestelmien kehittämiseksi sosiaalialalla. Asiakastiedon tallentamisen lisäksi tietojärjestelmät voisivat auttaa työn suunnittelua, päätöksentekoa ja arviointia sekä mahdollistaa ajan- ja informatiivisen asiakastiedon käytön.²²

1.2 Asiakastyön dokumentointi osana asiakastyötä

Asiakastyön dokumentointi on välttämätön osa sosiaalihuollossa tehtävää työtä. Sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta on tärkeää, että tehty asiakastyö, tapaamiset, keskustelut, suunnitelmat, lausunnot ja päätökset dokumentoidaan. Jokaisen asiakkaan kohdalla työnkulku, tehdyt päätökset ja suunnitelmat sekä asiakastapahtumien tiedot kirjataan asiakasasiakirjoihin. Sosiaalihuollossa tallennetut asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun tieto on tallennettu, voidaan tehtyyn työhön, menneisiin tapahtumiin ja päätöksiin palata.

Dokumentoitu työ tekee mahdolliseksi toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan. Asiakirjat toimivat tällöin työntekijän apuvälineinä, joiden avulla tehtyihin ratkaisuihin voidaan helposti palata ja niiden merkitystä tai toimivuutta jälkikäteen arvioida. Asiakirjoihin tallennet-

¹⁸ esim. Tirkkonen 1990; Bardy 1986; Kananoja 1986; Huoltaja-säätiön järjestämän Tiede ja käytäntö – seminaarin alustukset ks. Sosiaaliturva 10/1987

¹⁹ Huotari 1999, 145

²⁰ Sosiaalialan teknologian kehittyminen 2004

²¹ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008

²² Sosiaalialan tietoteknologiahanke: Hankesuunnitelma 2008-2011

tua asiakastietoa voidaan myös hyödyntää työntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa, esimerkiksi arvioimalla yhdessä elämäntilanteessa tavoiteltujen muutosten toteutumista jollakin ajanjaksolla. Useita vuosia kestäneiden asiakkuuksien tarkastelua ja analyysiä voi helpottaa myös erilaisten koosteiden, yhteenvetojen, tiivistysten ja kuvallisten esitysten tuottaminen asiakirjoihin tallennetuista tiedoista. Tässä tietotekniikasta on erityisesti hyötyä. Ajan tasalla olevat asiakirjat havainnollistavat asiakastyötä prosessina niin asiakkaille, kollegoille kuin päätöksentekijöillekin. Asiakirjojen laatiminen on työntekijän velvollisuus, sillä työntekijät ovat useimmissa tapauksissa velvollisia kirjaamaan palveluiden tai etuisuuksien järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot²³.

Asiakastietojen kirjoittaja ei ole milloinkaan irti omasta elämänhistoriastaan ja ympäristöstään. Toisin sanoen kirjoittaessaan asiakkaan asiakirjaa sosiaalihuollon työntekijä kirjoittaa väijäämättä myös jotain itsestään tekstiin. Tekstit eivät koskaan ole tekijättömiä, vaikka lukija voi useinkin lukea tekstejä miettimättä lainkaan, kuka sen on kirjoittanut. Se prosessi, jossa asioita ja tilanteita tehdään merkityksellisiksi kirjoittamalla niistä asiakkaan asiakirjaan, on sosiaalihuollossa hyvin arkipäiväistä, automaattista ja kiinteä osa ammatillista toimintakulttuuria. Siksi on tärkeää tulla tietoiseksi ja ymmärtää, mistä omat tulkinnat syntyvät. Voidaankin todeta, että samalla kun asiakirjan tekijä tekee asiakasta koskevaa asiakirjaa, hän kuvaa siinä myös itseään havaitsijana, näkijänä ja päätöksen tekijänä.

Monimutkaisten tilanteiden ja monipuolisten taitojen edellyttämässä sosiaalihuollon työssä ihmisillä – niin asiakkailta kuin työntekijöilläkin – on välineenään kieli. Se on paitsi tietämisen ja ymmärtämisen väline, myös keino tehdä uusia kuvauksia asioista ja yhdistää niitä jo aiemmin tapahtuneisiin ja jo kuvattuihin asioihin. Ihmiset osaavat kuitenkin paljon enemmän kuin kykenevät pukemaan sanoiksi²⁴. Asiakastyössä tapahtuvan kasvokkaisen vuorovaikutuksen sanoittaminen ja siirtäminen asiakirjaan tehdyn työn kuvaukseksi on tärkeä prosessi sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta. Molemmille on tärkeää, että asiakkaan saama palvelu ja tapahtumat kuvataan totuudenmukaisesti.

Sosiaalihuollossa työskenteleviltä edellytetään ymmärrystä tekstien merkityksestä tiedon muodostamisessa. Selvitysten, suunnitelmien ja yhteenvetojen tekeminen ei onnistu, ellei työtä ole dokumentoitu koko asiakasprosessin ajan. Ajan tasalla olevaan dokumentaatioon perustuva työskentely vapauttaa työntekijän jatkuvasta muistelemisen sekä mielessä pitämisen taakasta ja turvaa asiakkaalle sujuvuuden työskentelyssä. Asiakkaalla on oikeus odottaa hänen tietojensa olevan ajantasaisia työntekijävaihdoksista huolimatta.

Asiakastyöstä kirjoittaminen on asiakasta koskevan tiedon ja asiakasprosessin näkyväksi tekemistä. Asiakastyön kirjaaminen asiakirjoihin vaatii osaamista. On tärkeää, että asiakirjojen tekijä ymmärtää oman vastuunsa havainnoidessaan ja kuvatessaan omaa työskentelyään sekä asiakkaan elämäntilannetta. Kaikilla asiakasta koskevilla tiedoilla on merkitys asiakasta koskevassa päätöksentekoprosessissa. Asiakkaan ottaminen mukaan asiakirjojen tekemiseen on sosiaalihuollossa eettisen toiminnan perusta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle kerrotaan asiakirjojen kirjoittamisesta, asiakkaalle näytetään häntä itseään koskevia asiakirjoja, asiakirjoja tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa ja että asiakirjoihin kirjoitetaan niistä asioista, joista on yhdessä keskusteltu, sovittu tai joita on tärkeää tai välttämätöntä

²³ ks. esim. Lastensuojelulaki § 33

²⁴ Kivinen & Piironen 2008

asiakkaan palveluun liittyen selvittää ja kuvata. Tämä pyrkimys on kirjattu myös asiakaslakiin, joka takaa asiakkaalle oikeuden saada tietää, mitä hänestä kirjoitetaan, mihin hänen antamiaan tietoja käytetään ja mihin niitä luovutetaan²⁵.

Käytännössä kaikkia asiakirjoja ei kuitenkaan voida kirjoittaa yhdessä asiakkaan kanssa. Myöskään kaikista kirjatusta tiedosta ei aina voida keskustella etukäteen asiakkaan kanssa. Tällainen tilanne saattaa syntyä esimerkiksi lastensuojelutyössä kiireellisen sijoittamisen yhteydessä, kun osa päätöksistä joudutaan tilanteen äkillisyyden ja kriittisyyden vuoksi tekemään ilman asiakkaan kuulemista. Asiakirjoihin saatetaan joutua myös kirjaamaan tietoja ja tapahtumakuvausvauksia, joiden näkyväksi tekemistä asiakas vastustaa mutta jotka ovat työntekijän oikeusturvan kannalta välttämättömiä. Tällainen tieto voi olla esimerkiksi tieto asiakkaan päihdeidenkäytön vaikutuksesta muun perheenjäsenten elämään tai asiakkaan väkivaltaisesta käyttäytymisestä asiakastapaamisella.

1.3 Julkaisun rakenne ja keskeiset käsitteet

Tässä alaluvussa kuvataan oppaan rakenne sekä määritellään oppaan aihepiirin kannalta keskeisimmät käsitteet. Opas on rakennettu siten, että kussakin pääluvussa käsitellään tietty asiakastiedon tuottamiseen tai käsittelyyn liittyvä kokonaisuus.

Asiakastyön dokumentointiin johdatelleen ensimmäisen luvun jälkeen toinen pääluku käsittelee sosiaalihuollon asiakastyössä syntyvän tiedon käyttöä, saantia ja luovuttamista. Luvussa tarkastellaan asiakastiedon käyttöä koskevaa sääntelyä ja lakien vaikutusta tiedon käyttöön asiakastyössä. Näkökulma on siis lainsäädännöllinen.

Kolmannessa pääluvussa kuvataan toiminnallisia ja lainsäädännöllisiä lähtökohtia, joita työntekijän on otettava huomioon käsitellessään asiakastietoja. Luvussa tarkastellaan asiakastiedon käsittelemistä ja asiakasasiakirjojen käsittelyä koskevia yleisiä periaatteita ja velvoitteita, esimerkiksi asiakastietojen säilyttämiseen ja tietoturvasuuteen liittyen.

Neljännessä pääluvussa kuvataan asiakastiedon sisällölle asetettavia vaatimuksia ja esitetään erilaisia sosiaalihuoltoon kuuluvia asiakirjatyyppejä. Tarkoituksena on esittää erilaisten asiakasasiakirjojen asemaa ja merkityksiä työntekijän dokumentaatioissa. Viimeinen varsinainen luku kokoaa yhteen oppaan keskeisen sisällön ja kuvaa sosiaalihuollon dokumentoinnin tulevaisuuden haasteita ja kehittämiskohteita.

Oppaassa käytettyjen käsitteiden määrittämisen ensisijaisina lähteinä ovat Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten²⁶ sekä aihepiiriä säätelevä lainsäädäntö²⁷. Käsitelmääritelmien erityisenä tarkoituksena on auttaa sosiaalihuollon työntekijöitä ymmärtämään käsitteiden merkityksiä, keskinäisiä suhteita ja niihin kytkeytyviä asiakirjojen käsittelyyn ja tallentamiseen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia.

²⁵ ks. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 13

²⁶ Lehmuskoski ja Kuusisto-Niemi 2008 <http://www.sosiaaliportti.fi/File/9150c01f-cce2-4a56-b4ee-d529e77d3660/Sanasto.pdf>

²⁷ Valtion säädöstietopankki Finlex www.finlex.fi

Asiakas on sosiaalihuoltoa hakeva tai käyttävä henkilö²⁸. Asiakas voi olla yksittäinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka yhdessä muodostavat palveluntuottajan asiakaskunnan. Asiakkaita ovat myös ne, jotka saavat esimerkiksi palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta ja neuvontaa²⁹. Henkilötietolain³⁰ mukaan tietoa saa tallentaa vain, jos henkilöllä on asiakas- tai palvelussuhteen, jäsenyyden tai muun sellaisen suhteen vuoksi yhteys siihen tahoon, joka tietoja hänestä tallentaa.

Arkaluonteinen tieto on henkilötieto, joka kuvaa:

- rotua tai etnistä alkuperää
- yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista
- rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta
- terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta tai henkilöön kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia
- seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä
- henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia³¹

Pääsääntö on, että arkaluonteisten tietojen käsittely on kielletty. Arkaluonteisten tietojen käsittely on kuitenkin sallittu muun muassa sosiaalihuollon viranomaiselle, sosiaalihuollon etuuksia myöntävälle viranomaiselle tai yksityiselle sosiaalipalvelujen tuottajalle.³²

Asiakkuus merkitsee asiakkaan ja palvelunantajan vuorovaikutussuhdetta, joka alkaa hakemuksesta tai kun sosiaalihuollon työntekijä on vastaanottanut pyynnön palvelun saamisesta³³. Asiakkuus voi alkaa myös silloin, kun asiakas omasta tahdostaan riippumatta tulee sosiaalihuollon piiriin.

Asiakastiedolla tarkoitetaan asiakkuuden (ks. edellinen termi) perusteella tallennettua henkilötietoa.

Asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisen hallussa olevaa asiakirjaa, jonka viranomainen on laatinut tai joka on toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen tehtäviin tai toimialaan kuuluvassa asiassa.³⁴ Sosiaalihuollon asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisen ja yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon liittyvää asiakirjaa, joka sisältää asiakasta tai muuta henkilöä koskevia tietoja.³⁵ Asiakirja on tehty tai vastaanotettu yksittäisen henkilön tai jonkin yhteisön toimintaa varten tai toiminnan yhteydessä ja sillä on oikeudellista arvoa. Asiakirja voi sisältää kirjoitettua tekstiä, kuvaa tai ääntä. Se voidaan tallentaa sähköisesti tai manuaalisesti.

Dokumentointi tarkoittaa asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakassuhteessa ja palvelutapahtumissa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista. Erilaiset dokumentit tukevat työntekijää lainmukaisissa työprosesseissa, niihin liittyvässä päätöksenteossa sekä päätösten valmistelussa. Asiakkaalle erilaisilla dokumenteilla voidaan kuvata ja todentaa asiakasprosessin tapahtumia ja kulkua. Dokumentoinnin avulla lisätään asiakkaan luottamusta sosiaalihuollon työprosesseissa.

²⁸ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008

²⁹ HE 137/1999, s. 19

³⁰ Henkilötietolaki 523/1999 § 8

³¹ Henkilötietolaki 523/1999 § 11

³² Henkilötietolaki 523/1999 § 11 12-kohta

³³ ks. kuitenkin poikkeus Lastensuojelulaki 2007/417 § 26

³⁴ Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999 § 5

³⁵ Asiakaslaki 812/2008 § 3

Henkilötieto on tietoa, joka kuvaa henkilöä, hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan ja joka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskevaksi³⁶. Sosiaalihuollossa kaikki näin määritelty henkilötieto on pidettävä salassa.

Henkilörekisteri on tiettyä käyttötarkoitusta varten laadittu henkilötietojen joukko, josta tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää. Henkilörekisteri voi olla osin tai kokonaan tietokoneiden avulla käsiteltävä tai manuaalisesti käsiteltävä luettelo, kortisto tai muulla tavoin järjestetty joukko tietoja³⁷.

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

Salassa pidettävällä asiakirjalla viitataan tässä oppaassa sosiaalihuollon asiakirjoihin, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä. Kaikki sosiaalihuollon asiakirjat ovat salassa pidettäviä.³⁸

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan viranomaisten organisoimaa toimintaa, jonka tarkoituksena on järjestää yhteiskunnan jäsenille riittävät sosiaalipalvelut ja niihin kuuluva taloudellinen tuki. Sosiaalihuollossa toimii sosiaalipalveluja järjestäviä ja toteuttavia toimijoita, joita kutsutaan palvelunantajiksi. Nämä jaetaan edelleen palvelunjärjestäjiin ja palveluntuottajiin.³⁹

Sosiaalipalvelu on palvelu, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia. Kunnan on järjestettävä laissa asetetut sosiaalipalvelut. Sen lisäksi kunta voi harkintansa mukaan järjestää muitakin sosiaalipalveluja asukkailleen. Sosiaalipalvelun voi toteuttaa joko julkinen tai yksityinen palveluntuottaja. Sosiaalipalveluja järjestävä kunta voi tuottaa ne itse tai ostaa yksityisiä sosiaalipalveluja. Sosiaalipalvelut ovat asiakaskohtaisia, joten ne on tarkoitettu tietyille sosiaalihuollon asiakkaalle tiettyyn palvelutarpeeseen. Sosiaalipalveluja ovat muun muassa kotipalvelun ateriapalvelu, päihdehuollon vieroitushoito ja kehitysvammanneuvonta. Sosiaalipalvelujen toteuttamista voidaan kuvata sosiaalihuollon palveluprosesseina, ja yhteen sosiaalipalveluun voi kuulua yksi tai useampia sosiaalihuollon palveluprosesseja.⁴⁰

³⁶ ks. Henkilötietolaki 523/1999 3 §

³⁷ ks. Henkilötietolaki 523/1999 3 §

³⁸ Asiakaslaki 812/2008 § 14

³⁹ Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto 2010

⁴⁰ Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto 2010

2 Tiedon saanti, käyttö ja luovuttaminen

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

2.1 Asiakastiedon käyttötarkoitus ja hankinta

Tietojen kirjaamista, hankintaa ja käyttöä säätelevät muun muassa henkilötietolaki⁴¹, julkisuuslaki, sosiaalihuollon asiakaslaki sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä⁴². Julkisuuslain salassapito-, vaitiolo- ja salassapidettävien tietojen luovuttamista koskevia säännöksiä sovelletaan silloin, kun vastaavia säädöksiä ei löydy sosiaalihuollon asiakaslaista⁴³. Vastuu henkilötietojen käsittelystä kuuluu kunnalle ja sen johdolle sekä sosiaalihuollon tehtäviä hoitaville henkilöille. Vastuullisen määrittelemistä ja henkilötietojen käsittelyä varten kunnassa on yleensä toimintasääntö, työjärjestys tai jokin muu vastaava asiakirja. Sosiaalihuollosta vastaava toimielin, esimerkiksi kunnan perusturvalautakunta, on vastuussa siitä, että henkilötietojen käsittely tapahtuu lainmukaisesti⁴⁴. Sosiaalihuollosta vastaavia toimielimiä voi kunnassa olla useampi kuin yksi.

Henkilötietolain mukaan sosiaalipalveluista vastaavalla viranomaisella on oikeus ja velvollisuuskin henkilötietojen käsittelyyn ja tallettamiseen laissa säädetyn tehtävänsä hoitamiseksi⁴⁵. Tallennettujen asiakastietojen avulla voidaan esimerkiksi valvoa ja seurata, onko asiakkaan yhteydenoton johdosta ryhdytty määräajassa lain edellyttämiin toimiin ja miten palvelunantaja on arvioinut asiakkaan sosiaalipalvelujen tarpeen. Jos saman henkilön osalta tulee palvelunantajalle myöhemmin yhteydenottoja myös muilta tahoilta, selviää tallennetuista asiakastiedoista asiakkaan aikaisempi tilanne. Koska asiakastietojen käsittely perustuu laissa säädettyyn tehtävään, tietoja voidaan säilyttää silloinkin, kun asiakkaan palvelutarpeen arviointi on keskeytetty⁴⁶. Tämä tarkoittaa, että myös ne asiakkaasta koskevat tiedot, jotka eivät ole johtaneet pitempiaikaiseen asiakassuhteeseen tai sosiaalipalvelujen järjestämiseen, voidaan tallentaa asiakastietoina henkilörekiin.

⁴¹ Henkilötietolaki 523/1999 8 §, 1. mom sekä henkilötietolaki 12 §, 1 mom

⁴² Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

⁴³ Asiaa tietosuojasta 2/2008, 24

⁴⁴ Asiaa tietosuojasta 2/2008, 10

⁴⁵ Henkilötietolaki 523/1999 8 § 4-kohta

⁴⁶ Tietosuojavaltuutetun kannanotto DNro 2128/41/09, 2

Sosiaalihuollon työntekijä saa dokumentoida lain mukaan asiakastaan koskevaa tietoa vain asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Työntekijän on myös aina tiedostettava, miksi hän pyytää ja kirjaa asiakastietoa. Tietojen käyttötarkoitus on kerrottava asiakkaalle niin, että hän pystyy sen ymmärtämään⁴⁷.

Asiakasta koskevia tietoja saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty⁴⁸. Esimerkiksi asiakkaalta toimeentulotukihakemuksella kerättyjä tietoja ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen kuin toimeentulotukiasian ratkaisemiseen ilman asiakkaan suostumusta tai laista johtuvaa perustetta. Asiakkaalta on siis erikseen pyydettävä suostumus näiden tietojen käyttöön, jos työntekijä tarvitsee esimerkiksi tulo- ja menotietoja asiakkaan vammaispalvelujen tai kotipalvelun järjestämisessä.

Sosiaalihuollossa työntekijä pyytää asiakasta koskevat tiedot ensisijaisesti häneltä itseltään. Asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakaslain⁴⁹ mukaan velvollisuus antaa asiansa käsittelyä varten tarvittavat tiedot sosiaaliviranomaisille. Velvollisuus tietojen antamiseen ei kuitenkaan koske mitään tahansa tietoja. Asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa⁵⁰ siitä, miksi hänen antamia tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä mihin henkilörekisteriin tiedot talletetaan.

2.2 Asiakkuuden alkaminen ja asiakkaaksi tuleminen

Sosiaalihuollossa asiakkuuden käsite on sisällöltään laaja. Asiakkaita ovat myös ne, jotka saavat sosiaalihuollon palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta tai neuvontaa⁵¹. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa, käyttävää tai sen kohteena olevaa henkilöä⁵². Näin ollen kaikista sosiaalipalvelua hakevista ja käyttävistä ihmisistä saa kirjata asiakastietoja. Asiakasta koskevat tiedot on oltava aina niiden sosiaalihuollon eri tahojen saatavilla ja käytettävissä, jotka niitä työssään tarvitsevat siinä käyttötarkoituksessa, mihin ne on kerätty. Tästä syystä kirjaamisen on tapahduttava samanaikaisesti kuin asiakastapahtumat.

Asiakastietoa on kirjattava asiakkuuden alkamisesta aina asiakkuuden päättymiseen asti. Kaikissa tapauksissa asiakkuuden alkamisajankohtaa ei ole helppo tunnistaa. Asiakkuus voi alkaa asiakkaan oman toimenpiteen seurauksena, esimerkiksi hakemuksen, päätöksen tai ilmoituksen tekemisestä tai palvelun saamisesta. Asiakkuussuhde voi alkaa myös niin, että asiakas omasta tahdostaan riippumatta tulee sosiaalihuollon piiriin⁵³. Esimerkiksi vammaispalveluista vastaava työntekijä saattaa saada ilmoituksen henkilön palvelutarpeesta joltakin muulta taholta kuin henkilöltä itseltään. Selvitettyään henkilön palvelutarvetta työntekijä saattaa todeta, että henkilö ei selvitysajankohtana ole vammaispalvelujen tarpeessa. Koska henkilö ei ole hakenut palvelua, varsinaista vammaispalvelun asiakkuutta ei ole syntynyt. On kuitenkin tarpeellista kirjata ilmoitus sekä palvelutarpeen arviointi johtopäätöksineen esimerkiksi siltä varalta, että samasta henkilöstä tulee muitakin ilmoituksia. Lastensuojelussa on erityissäännös siitä,

⁴⁷ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 12-13

⁴⁸ Henkilötietolaki 523/1999 § 6-7

⁴⁹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 6

⁵⁰ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 13

⁵¹ HE 137/1999, s. 19

⁵² Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 3

⁵³ HE 137/1999, s. 19

milloin lastensuojelun asiakkuus alkaa. Lastensuojelussa asiakkaan hakemus ei tarkoita muuta kuin asian vireille tuloa, ei siis vielä asiakkuutta. Lastensuojelulain mukaan lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun ryhdytään kiireellisesti lastensuojelutoimenpiteisiin tai päätetään tehdä lastensuojelutarpeen selvitys⁵⁴.

Tietosuojavaltuutetun kannanoton mukaan⁵⁵ sosiaalihuollon asiakkaina voidaan pitää myös henkilöitä, joiden osalta sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä tai määräraajassa⁵⁶. Tämä oikeus koskee muun muassa 75 vuotta täyttäneiden henkilöiden sekä vammaisuuksista annetun lain mukaista hoitotukea saavien palvelutarpeita⁵⁷. Heitä koskevat tiedot ovat Tietosuojavaltuutetun mukaan myös sosiaalihuollon asiakastietoja⁵⁸, vaikkei palvelutarpeen arviointi johtaisikaan palveluiden käyttöön.

2.3 Asiakkaan oikeus tietojen saamiseen

Sosiaalihuollon asiakaslain⁵⁹ mukaan sosiaalihuollon viranomaisten on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Asiakkaalle on kerrottava kaikki sellaiset asiat ja erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset, joilla on merkitystä hänen asiansa käsittelyssä. Vaihtoehdot on kuvattava niin, että asiakas riittävästi ymmärtää niiden sisällön ja merkityksen.⁶⁰ Jos asiakkaana on lapsi, myös hänen toivomuksensa ja mielipiteensä on asiakaslain mukaan selvitettävä ja otettava huomioon siinä määrin kuin hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttävät⁶¹. Lisäksi asiakaslaki vaatii, että sosiaalihuollon järjestämisen pitää perustua yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tehtyyn suunnitelmaan, ellei siihen ole ilmeistä estettä⁶². Työntekijän näkökulmasta näiden velvoitteiden todentamiseksi asiakastietojen kirjaaminen asiakirjoihin sosiaalihuollossa on tärkeää.

Asiakkaalla itsellään (josta käytetään henkilötietolaissa nimitystä asianosainen) on oikeus saada kaikki ne tiedot, jotka hänestä on kirjattu⁶³. Asiakkaalle on annettava tietoa myös tietojen kirjaamisesta ja käsittelystä, ja hänen tulee saada nähtäväksi henkilörekisteriseloste, jossa kuvataan, mitä tietoja hänestä käytetään kussakin rekisterissä. Sama sääntely koskee myös salapidettäviä asiakirjoja, jos ne voivat tai ovat voineet vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn⁶⁴. Hallintolain mukaan asianosainen on henkilö, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee⁶⁵, tai jonka nimissä hakemus on muodollisesti tehty.

Perustellusta syystä asianosaiseksi voidaan kuitenkin määritellä myös muita henkilöitä. Esimerkiksi toimeentulotuesta annetun lain mukaan toimeentulotuki voidaan erityisestä syystä maksaa tuen hakijan perheenjäsenelle tai tuen saajasta huolehtivalle henkilölle⁶⁶. Laissa lasten huollosta ja tapaamisoikeudesta⁶⁷ sanotaan, että huoltaja edustaa lasta häntä koskevissa asiois-

⁵⁴ Lastensuojelulaki § 26

⁵⁵ Tietosuojavaltuutetun kannanotto DNro 2128/41/09, s. 2

⁵⁶ ks. Sosiaalihuoltolaki § 40 a

⁵⁷ Sosiaalihuoltolaki § 40 a

⁵⁸ Tietosuojavaltuutetun kannanotto DNro 2128/41/09, s. 2

⁵⁹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 5

⁶⁰ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 5

⁶¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 10

⁶² Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 6-9

⁶³ Henkilötietolaki 523/1999 § 26

⁶⁴ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 § 11 ja HE 30/1998, s. 69

⁶⁵ Hallintolaki 434/2003 § 11

⁶⁶ Laki toimeentulotuesta § 16 ja HE 72/2002, s. 64

⁶⁷ Laki lasten huollosta ja tapaamisoikeudesta 1983/361 § 4

sa. Huoltajat ovat myös alaikäisen edunvalvoja holhoustoimilain⁶⁸ mukaan. Edustamiseen liittyy aina huoltajan oikeus saada lasta koskevat tiedot. Lastensuojelussa käytössä on asianosaisen lisäksi toinen laajempi käsite 'asiaan osalliset'⁶⁹. Lastensuojelussa asianosaisia ovat huoltaja ja lapsi. Asiaan osallinen taas voi olla esimerkiksi isäpuoli tai sijaisvanhempi. Nämä eroavat toisistaan siten, että asiaan osallisia tulee kuulla tai he voivat hakea muutosta viranomaisen päätökseen, mutta he eivät voi panna asiaa vireille tms., kuten asianosaiset⁷⁰.

On kuitenkin tilanteita, joissa asianosaiselle voidaan kieltäytyä antamasta tietoja häntä koskevasta asiakirjasta. Perusteena on oltava erittäin tärkeä yleinen etu, lapsen etu tai muu tärkeä yksityinen etu⁷¹. Erittäin tärkeä yleinen etu voi liittyä esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekijän salaamiseen, jos tiedon antaminen saattaisi yksittäistapauksessa vaarantaa lastensuojelun tarkoituksen toteutumisen. Erittäin tärkeä yksityinen etu voi liittyä esimerkiksi yksityiselämän suojaamiseen tai yksilön turvallisuuden varmistamiseen. Lapsen etua voidaan joutua arvioimaan esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa lapsen ja hänen laillisen edustajansa edut saattavat ovat vastakkaisia.⁷² Se, onko tiedon antaminen asiakirjasta vastoin erityisen tärkeää yleistä tai yksityistä etua, vaatii aina viranomaisen tapauskohtaista arviointia⁷³.

Salassapidettävät asiakirjat koskevat yleensä käytännön toimintaan liittyviä asiakirjoja⁷⁴, esimerkiksi lapsen sijaishuoltoon tai lastensuojelun toteuttamiseen liittyviä asiakirjoja. Säännös koskee myös sellaisen henkilön tietoja, joka ei ole asianosainen eikä viranomaisella ole vireillä häntä koskevaa asiaa⁷⁵.

2.4 Sosiaalihuollon viranomaisen oikeus tiedon luovuttamiseen

Julkisuuslaissa on säädöksiä viranomaisen oikeudesta tietojen luovuttamiseen ja saamiseen. Tässä luvussa puhutaan tiedon luovuttamisesta sosiaalihuollon viranomaisen näkökulmasta. Sosiaalihuollon viranomainen voi antaa salassa pidettävästä viranomaisen asiakirjasta tiedon kahdessa ei tapauksessa. Ensinnäkin hän voi antaa tiedon, jos tiedon antamisesta tai oikeudesta tiedon saamiseen on laissa erikseen säädetty. Toisessa tapauksessa tiedon luovuttaminen on perusteltu, jos se, jonka etujen suojaamiseksi salassapitovelvollisuus on säädetty, antaa siihen suostumuksensa.⁷⁶

Salassa pidettäviä tietoja voidaan antaa, **jos** nämä tiedot ovat tarpeen kolmessa eri tilanteessa. Ensimmäinen tilanne on se, jossa tiedon antaminen on tarpeen yksityisen tai toisen viranomaisen laissa säädetyn tiedonantovelvollisuuden toteuttamiseksi. Esimerkiksi sosiaalihuollon viranomainen voi pyytäessään lasta koskevia potilastietoja ilmoittaa tietopyyntönsä perusteena lastensuojelutarpeen selvittämisen salassapitovelvollisuuden estämättä. Muun muassa lastensuojeluviranomainen voi joutua pyytämään terveydentilaa koskevia arkaluonteisia tietoja sairaalasta ja käsittelemään arkaluonteisia, terveydentilaa ja sairautta koskevia tietoja. Tietojen

⁶⁸ Laki holhoustoimesta 442/1999 § 4

⁶⁹ Lastensuojelulaki 417/2007 § 42

⁷⁰ Sosiaaliportti, lastensuojelunkäsikirja, www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/Lastensuojelu/

⁷¹ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 § 11 mom. 1

⁷² HE 30/1998, s. 71

⁷³ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 § 11 ja HE 30/1998, s. 71

⁷⁴ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 § 12 ja HE 30/1998, s. 73

⁷⁵ HE 30/1998, s. 73

⁷⁶ Julkisuuslaki 621/1999 § 26

pyynnin perusteena saattaa olla silloin epäily lapseen kohdistuvasta pahoinpitelystä tai siitä, että huoltaja ei kykene mielenterveysongelmien vuoksi huolehtimaan lapsesta.

Toinen tilanne liittyy tapahtumaan, jossa tiedot ovat tarpeen tiedot antavan viranomaisen hoidettavaksi kuuluvan korvauksen tai muun vaatimuksen toteuttamiseksi. Vaatimuksella tarkoitetaan yksityis- tai julkisoikeudellisia saatavia ja muita suorituksia. Säännöksen mukaan tietoja voitaisiin antaa lähinnä täytäntöönpanoviranomaisille tai tuomioistuimille.

Kolmas tiedon antamisen tarve on tilanne, jossa kunnan sosiaali- ja terveydenhuollossa määrätään erilaisia asiakasmaksuja sekä peritään virheellisesti maksettuja etuuksia ja tukia niiden saajilta takaisin. Kunnan viranomaisen saa luovuttaa esimerkiksi toiselle viranomaiselle, yksityiselle perintätoimistolle tai muulle ulkopuoliselle taholle myös asiakassalaisuuksia määräämiensä maksujen perinnän sekä myöntämiensä etuuksien ja tukien takaisinperinnän mahdollistamiseksi.⁷⁷

Sosiaalihuollon viranomaisen voi salassapitosäännösten estämättä antaa ulkopuoliselle tiedon:

- toisen taloudellisesta asemasta
- liike- tai ammattisalaisuudesta
- terveyden- tai sosiaalihuollon asiakassuhteesta tai myönnetystä etuudesta
- henkilön yksityiselämää koskevasta tiedosta⁷⁸.

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

- hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi
- hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi
- hoidon, huollon tai koulutuksen toteuttamiseksi
- toimeentulotuen edellytysten turvaamiseksi⁷⁹

Tietoja saa antaa vain jos:

1. Se, jota asiakirja koskee, on hoidon tai huollon ilmeisessä tarpeessa terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa vaarantumisen vuoksi, eikä hoidon tai huollon tarvetta muutoin voida selvittää tai hoidon tai huollon toimenpiteitä toteuttaa. Esimerkiksi tämä säännös voi tulla sovellettavaksi esimerkiksi kehitysvammaisten henkilöiden erityishuoltoa järjestettäessä, vanhustenhuollossa tai päihdehuollossa tahdosta riippumattomaan hoitoon määrättäessä.
2. Tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi. Esimerkiksi tietoa voidaan joutua antamaan lastensuojelussa muille viranomaisille (koulu, terveydenhuolto) vastoin huoltajan suostumustakin. Esimerkiksi päivähoidosta, kehitysvammahuollosta tai lastensuojelusta

⁷⁷ Julkisuuslaki 621/1999 § 26 ja STM Oppaita 2001:11, s. 2

⁷⁸ Julkisuuslaki 621/1999 § 26

⁷⁹ Asiakslaki 812/2000 § 17

voidaan luovuttaa koulutuksen järjestäjälle välttämättömiä tietoja (esimerkiksi lapsen sosiaalisista ongelmista) koulutuksen järjestämiseksi lapsen tarpeita vastaaviksi.

3. Tieto on tarpeen asiakkaan välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi, eikä asiakkaalla itsellään ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä. Esimerkiksi tämä säännös voi tulla sovellettavaksi dementiaa sairastavien vanhusten, kehitysvammaisten tai huumausaineen vaikutuksen alaisen henkilön asioita käsiteltäessä.⁸⁰

Kun edellä mainitut edellytykset ovat toteutuneet, tietoja voidaan antaa:

- toiselle sosiaalihuollon viranomaiselle. Esimerkiksi tällöin on kyseessä toisen kunnan sosiaalihuollon viranomainen tai oman kunnan toinen sosiaalihuollon toimintayksikkö. Säännös voi tulla sovellettavaksi esimerkiksi luovutettaessa tietoja lastensuojelusta päivähoitolle tai päihdehuollolle tai päinvastoin.
- toisen viranomaisen toimeksiannosta sosiaalihuollon tehtäviä suorittavalle henkilölle tai yhteisölle. Esimerkiksi kysymykseen voi tulla tilanne, jossa yksityiselle, toisen kunnan toimeksiannosta toimivalle lastensuojelulaitokselle luovutetaan tässä laitoksessa olevan lapsen huollon järjestämiseksi välttämättömiä tietoja.
- muulle viranomaiselle esimerkiksi poliisille, kouluviranomaiselle tai terveydenhuollon viranomaiselle.⁸¹

Asiakaslain⁸² mukaan tietoja voidaan antaa yksityisesti sosiaalihuoltoa järjestävälle, yksityiselle terveydenhuollon toimintayksikölle tai ammattihenkilölle **vain siinä määrin kuin se on välttämätöntä** asiakkaan välittömän hoidon tai huollon toteuttamiseksi. Tällaisia tilanteita ovat lähinnä asiakkaan hengen tai terveyden kannalta välttämättömien tietojen antaminen.⁸³ Tietoja saatetaan joutua vähäisessä määrin luovuttamaan esimerkiksi isännöitsijälle tai talonmiehelle silloin, kun sosiaaliviranomaisen on päästävä henkilön asuntoon voidakseen selvittää hänen huollon tarpeensa sosiaalihuoltolaissa⁸⁴ tarkoitetuissa tilanteissa. Lastensuojelulain mukaisen lastensuojeluilmoituksen tutkimisen yhteydessä sosiaaliviranomainen saattaa vastaavasti joutua antamaan joitakin tietoja lapsesta tai perheestä esimerkiksi naapureille tai sukulaisille⁸⁵.

Tietojen luovuttamisen edellytyksiä arvioidaan henkilötietolain, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain tai mahdollisten luovuttamista koskevien erityissäännösten kannalta riippuen siitä, mikä taho ylläpitää ko. henkilötietorekisteriä⁸⁶. Tilanteita, joissa tietojen luovuttaminen on lain mukaan perusteltua asiakkaan suostumuksesta riippumatta (esimerkiksi lapsen edun vuoksi ilman asiakkaan tai tämän laillisen edustajan suostumusta) ovat esimerkiksi sellaiset, joissa sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus tai velvollisuus:

- panna asia vireille
- osallistua vireillä olevan asian käsittelyyn tai toimeenpanoon
- antaa lausunto tai muu selvitys

⁸⁰ Asiakaslaki 812/2000 § 17 ja STM Oppaita 2001:11, s. 6

⁸¹ Asiakaslaki 812/2000 § 17, STM Oppaita 2001:11, s. 6-7

⁸² Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 17 § 3 mom.

⁸³ HE 137/1999, s. 34–35

⁸⁴ Sosiaalihuoltolaki 710/1982 § 41

⁸⁵ HE 137/1999, s. 34–35

⁸⁶ Asiaan tietosuojasta 1/2002, s. 2-3

- antaa tieto väärinkäytösten selvittämiseksi.⁸⁷

Tietoja pyytävän on yksityiskohtaisesti ja kirjallisesti selvitettävä 1) mitä henkilötietoja pyydetään ja 2) mihin käyttötarkoitukseen tietoja pyydetään⁸⁸. Tietoja luovuttava taho on vastuussa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa tietoja pyydettyyn tarkoitukseen^{89, 90}. Se on myös vastuussa siitä, että tietoja luovutetaan laillisesti eli a) asiakkaan omaan suostumukseen perustuen tai b) johonkin lakiin perustuen⁹¹. Tiedon luovuttaja voi kieltäytyä antamasta tietoja, jos pyynnöstä puuttuu yksilöinti, rajaus tai perustelut. Tietojen luovuttajan on myös huolehdittava siitä, että virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita tietoja ei luovuteta⁹².

Sosiaalihuollon asiakaslain mukainen oikeus salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen syntyy viranomaiselle ainakin seuraavien lakien nojalla:

- laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)14 § ja 16 §:
lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan asian vireillepano ja tuomioistuimen hankkima selvitys sosiaalilautakunnalta lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevassa asiassa
- nimilaki (694/1985)16 a §:
sosiaalihuollon toimielimen lausunto koskien huostaan otetun lapsen sukunimen muuttamista
- passilaki (671/2006) 7 § :
sosiaalihuollon toimielimen suostumus huostassa olevan alaikäisen lapsen passihakemukseen
- rikoslaki (578/1995) 25 luvun 9 §:
sosiaalilautakunnan antamat tiedot viralliselle syyttäjälle lapsesta ennen syytteen nostamista, kun on kyse lapsen omavaltaisesta huostaanotosta
- rikoslaki (563/1998) 15 luvun 10 §:
tiedot on annettava viranomaiselle hankkeilla olevasta törkeästä rikoksesta mm. raiskaus, törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, törkeä pahoinpitely tai ryöstö

Kun sosiaalihuollon viranomaisen luovuttaa toimeksi saajalle tai viranomaisen lukuun toimivalle salassa pidettäviä tietoja, viranomaisen on ennakolta varmistuttava siitä, että tietojen salassapidosta ja suojaamisesta huolehditaan asianmukaisesti. Tämä merkitsee sitä, että esimerkiksi ostopalvelu- ja muihin toimeksiantosopimuksiin otetaan määräykset tai ohjeet salassa pidettävien tietojen käsittelystä ja säilyttämisestä.⁹³

⁸⁷ Asiakslaki 182/2000 § 18

⁸⁸ Henkilötietolaki 523/1999 § 6 ja § 7.

⁸⁹ Henkilötietolaki 523/1999

⁹⁰ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

⁹¹ Asiaa tietosuojasta 1/2002, s. 4, Narikka 2006, s. 665, STM Opas 2001:3, s. 12

⁹² Henkilötietolaki 523/1999 § 11

⁹³ STM Oppaita 2001:11, s. 3

2.5 Sosiaalihuollon viranomaisen oikeus tiedon saamiseen

Kunnallisilla viranomaisilla, kuten esimerkiksi sosiaaliviranomaisella, on erityislainsäädännön mukaan useissa tapauksissa oikeus pyytää ja saada virka-apua muilta viranomaisilta, esimerkiksi poliisilta. Virka-apupyynnön toteuttamisen perusteeksi joudutaan luovuttamaan tarvittavassa määrin myös salassa pidettäviä tietoja. Jos virka-aputehtävä voidaan suorittaa asianmukaisesti ilman salassa pidettäviä tietoja, niitä ei saa liittää virka-apupyyntöön.⁹⁴

Kun sosiaalilautakunta ostaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta, on molempien osapuolten säännönmukaisesti välttämätöntä antaa salassa pidettäviä asiakastietoja toisilleen. Yksityinen sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaja saa käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja, kun käsittely on henkilön huollon ja hoidon kannalta välttämätöntä.⁹⁵

Kuten jo edellä todettiin, **sosiaalihuollon viranomaisilla** on sosiaalihuollon asiakaslain⁹⁶ mukaan **oikeus saada tehtävässään tarpeellisia tietoja** muilta viranomaisilta ja muilta tahoilta, esimerkiksi Kelalta. Myös muilta tahoilta pyydettävät tiedot on kerättävä vain sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi⁹⁷.

Tahoja, joita velvollisuus tiedon antamiseen koskee, ovat valtion tai kunnan viranomainen sekä muu julkisoikeudellinen yhteisö, kansaneläkelaitos, eläketurvakeskus, eläkesäätiö, vakuutuslaitos, koulutuksen järjestäjä, sosiaalipalvelun tuottaja, terveyden- ja sairaudenhoitotoimintaa harjoittava yhteisö tai toimintayksikkö sekä terveydenhuollon ammattihenkilöitä⁹⁸. Lain mukaan velvollisuus tietojen luovuttamiseen koskee myös rahalaitosta, jos sosiaalihuollon viranomainen ei muutoin saa riittäviä tietoja ja selvityksiä⁹⁹. Edellytyksenä on myös se että on perusteltua syytä epäillä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa antaminen tietojen riittävyttä tai luotettavuutta¹⁰⁰.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaalihuollon viranomaiset voivat saada tietoja myös ilman asiakkaan suostumusta, jos tehtävien hoitaminen sitä vaatii. Tiedot on saman lain mukaan saatava, vaikka salassapitosäännökset sen estäisivät¹⁰¹. Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanoton¹⁰² mukaan asianosaisia pitäisi kuitenkin kuulla hallintolaissa¹⁰³ edellytetyllä tavalla ennen tietojen luovuttamista. Sosiaalihuollon viranomaisilla on sosiaalihuollon asiakaslain mukaan kuitenkin oikeus saada **vain tehtävässään tarpeellisia tietoja** muilta viranomaisilta ja muilta tahoilta¹⁰⁴, esimerkiksi Kelalta. Pyydettyjen tietojen tai selvitysten on oltava myös sosiaalihuollon asiakassuhteeseen **olennaisesti vaikuttavia** ja viranomaiselle laissa säädetyn tehtävän vuoksi **välttämättömiä**¹⁰⁵. Näistä syistä jo tietopyynnössä pitäisi pyrkiä rajaamaan pyydettävät tiedot niin, ettei niitä luovutettaisi tarpeettoman laajasti. Laki sallii tietojen siirtämisen teknisen käyttöyhteyden avulla eli tietojärjestelmien välityksellä¹⁰⁶ esimerkiksi veroviranomaisilta tai Kelalta. Kuten muistakin tietojen hankinnasta, sosiaalihuollon viranomaisen

⁹⁴ STM Oppaita 2001:11, s. 2-3

⁹⁵ STM Oppaita 2001:11, s. 3

⁹⁶ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 22

⁹⁷ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 18.4

⁹⁸ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 20 1 mom.

⁹⁹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 20 2. mom.

¹⁰⁰ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 20

¹⁰¹ Asiakaslaki 812/2008 § 17-20

¹⁰² Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotto 31.12.2007, Diaarinumero 1055/5/05

¹⁰³ Hallintolaki 34 §

¹⁰⁴ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 22

¹⁰⁵ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 20

¹⁰⁶ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 21

täytyy ilmoittaa asiakkaalle tästä. Kun tietoja on pyydetty ja saatu ulkopuolisilta tahoilta, siitä on tehtävä merkintä asiakastietoihin ja siitä on kerrottava asiakkaalle¹⁰⁷.

2.6 Asiakkaan suostumus tietojensa luovuttamiseen

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat salassapidettäviä. Asiakastietoja voi luovuttaa esimerkiksi toiselle viranomaiselle aina silloin, kun luovutusperuste on olemassa. Luovutusperusteena voi olla asiakkaan antama suostumus tai lakiin perustuva oikeus.¹⁰⁸ Laissa on siten oltava selkeä valtuutus salassa pidettävän tiedon antamiseen. Henkilö itse antaa suostumuksensa tietojensa luovuttamiseen esimerkiksi toiselle viranomaiselle. Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu, asiakas antaa itse suostumuksen tietojensa luovuttamiseen, jos sitä ei ole määritelty edunvalvojan tehtäväkuvaan.¹⁰⁹ Jos asiakas ei itse kykene ymmärtämään asiaa, johon suostumusta pyydetään, edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu voi antaa suostumuksen asiakkaan puolesta. Jos laillista edustajaa ei ole, eikä asiakas itse kykene antamaan suostumusta tietojen luovuttamiseen, tietoja ei voi ollenkaan luovuttaa. Tällaisessa tilanteessa luovuttaminen on mahdollista vain, jos jokin laki siihen oikeuttaa¹¹⁰.

Henkilötietolain¹¹¹ mukaan suostumus on vapaaehtoinen, tietoinen ja yksilöity siten, että henkilö ymmärtää, mihin hän suostuu. Tietosuojavaltuutettu on tarkentanut, että arkaluonteisten tietojen luovuttamista koskevan suostumuksen pitää olla kirjallinen. Suostumuksen vapaaehtoisuudella tarkoitetaan sitä, että asianosaisella on aito mahdollisuus harkita suostumuksensa antamista ja aito oikeus kieltää tietojensa luovuttaminen. Suostumuksen peruuttamisen pitää olla mahdollista ilman, että sillä on haitallisia seurauksia.¹¹² Henkilön pitää olla tietoinen siitä, mihin hän suostumuksensa antaa. Tämä edellyttää sitä, että asiakkaalle annetaan informaatiota muun muassa siitä mitä tietoja luovutetaan, kenelle tietoja luovutetaan, millä perusteella ja mihin käyttötarkoitukseen tietoja luovutetaan.¹¹³

On mahdollista, että asiakas kieltää tietojensa luovuttamisen. Alaikäinenkin voi painavasta syystä kieltää tietojen antamisen huoltajalle¹¹⁴. Lastensuojelun työntekijän tulee lapsen kehitystason lisäksi arvioida, onko alaikäisen antamalle kiellolle olemassa painava syy ja onko asian laatu sellainen, että kiello on perusteltu. Tietojen antaminen huoltajalle on kielletty myös siinä tapauksessa, että tiedon antaminen on vastoin erittäin tärkeää yleistä etua, lapsen etua tai muuta erittäin tärkeää yksityistä etua¹¹⁵. Alaikäisen kiello-oikeus ei koske sellaisia asioita, joissa laillinen edustaja on asianosainen tai tietoja, joiden luovuttamiseen viranomainen ei tarvitse asiakkaan suostumusta.¹¹⁶ Lisäksi lastensuojelulaissa¹¹⁷ on lastensuojeluviranomaiselle säädetty velvollisuus ilmoittaa poliisille lapseen kasvuympäristössä kohdistuneesta pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä.

¹⁰⁷ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 12 ja § 28

¹⁰⁸ Narikka (toim.) 2006, s. 665

¹⁰⁹ Paitsi jos asia on määritelty edunvalvojan tai edunvalvontavaltuutetun tehtäväkuvaan.

¹¹⁰ Asiaa tietosuojasta 2/2008, s. 23–24

¹¹¹ Henkilötietolain 52371999 § 3

¹¹² Tietosuojatyöryhmä 2007, s. 8, Lohiniva Kerkelä 2007, s. 169

¹¹³ Laki sos. ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 § 5, Asiaa tietosuojasta 2/2008, s. 24, HE 96/1998

¹¹⁴ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008 § 11

¹¹⁵ Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja 2008, s. 5, www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/Lastensuojelu/

¹¹⁶ Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja 2008, s. 3, www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/Lastensuojelu/

¹¹⁷ Lastensuojelulaki 417/2007 § 25.6

Tietoja luovuttava taho on vastuussa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa tietoja pyydettyyn tarkoitukseen. Jos luovutuspyyntöä ei ole yksilöity, rajattu ja perusteltu, rekisterinpitäjän tulee tiedustella mainittuja seikkoja tietoja pyytävältä taholta ennen kuin tietoja luovutetaan. Tietoja pyytävän tulee esittää joko kirjallisesti asiakkaan allekirjoittama suostumusasiakirja tai se nimellinen lainkohta, joka oikeuttaa saamaan salassapidettävät tiedot suostumuksesta riippumatta.¹¹⁸

¹¹⁸ Asiaa tietosuojasta 1/2002, s. 4, Narikka (toim.) 2006, s. 665

3 Asiakastietojen käsittely

Kaikista sosiaalipalveluja hakevista tai käyttävistä asiakkaista kirjataan asiakastietoja. Asiakastiedoista koostetaan asiakasasiakirjoja, jotka tallennetaan arkistolain mukaisesti organisaation henkilökistereihin arkistonmuodostussuunnitelman määrittämällä tavalla. Tässä luvussa esitetään keskeiset asiakastietojen käsittelemiseen, säilyttämiseen, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä käyttölokien hallintaan kuuluvat asiat. Keskeinen näitä asioita yhdistävä asia on henkilörekisterit ja niitä koskeva sääntely.

3.1 Asiakastietojen käsittely henkilökistereissä

Sosiaalihuollossa asiakastietoa kirjataan sosiaalihuollon henkilökistereihin. Henkilökisterit voivat olla paperille laadituista tai tulostetuista asiakasasiakirjoista koostuvia kortistoja tai kansioita, jotka on ryhmitelty henkilökisterien mukaan esimerkiksi arkistoissa ja/tai samanaikaisesti asiakastietojärjestelmissä. Asiakastietojärjestelmät sisältävät yleensä useita henkilökistereitä, jotka sisältävät paljon erilaisia tiedostoja ja alikansioita. Esimerkiksi asiakastietojärjestelmässä saattaa olla aikuissosiaalityön, lastensuojelun ja lastenvalvojan henkilökisterit. Asiakastietojärjestelmissä olevat eri henkilökisterien tiedot on pystyttävä erottelmaan toisistaan ja niillä on oltava erilliset rekisteriselosteet.

Rekistereitä perustetaan aina tiettyä käyttötarkoitusta eli sosiaalihuollossa tiettyä tehtävää tai palvelua varten. Asiakastietoja kirjattaessa rekisteri valitaan sen mukaan, mitä palveluja asiakas hakee tai saa. Henkilötietolain mukaan tietoja saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty¹¹⁹. Tietojen käyttö muuhun tarkoitukseen edellyttää lakiin perustuvaa oikeutta, kuten esimerkiksi tieteellistä tai tilastotarkoitusta varten, tai henkilön suostumusta¹²⁰. Näistä syistä työntekijöillä saisi olla pääsy **vain sellaisiin tietoihin, joita hän työtehtävässään tarvitsee**¹²¹.

Yhteen rekisteriin kuuluvat kaikki sinne tallennetut asiakirjat. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi palvelukohtainen asiakaskertomus, tiettyä etuutta tai palvelua koskevat hakemukset, asiakkaan tiettyä palvelua koskevat päätöisasiakirjat ja niiden liitteet, päivittäiset merkinnät sekä palveluun liittyvät asiakkaan antamat tai sosiaalihuollon viranomaisen oma-aloitteisesti hankkimat selvitykset ja lausunnot¹²². Sähköisessä toimintaympäristössä kaikki sosiaalihuollon rekisterit yhdessä voivat muodostaa yhden asiakastietojärjestelmän. Tällöin eri asiakastiedot on tallennettava eri tiedostoihin ja erillisinä kokonaisuuksina niin, että eri rekistereille voidaan

¹¹⁹ Henkilötietolaki 523/1999 § 6

¹²⁰ Henkilötietolaki § 7-8

¹²¹ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 § 6

¹²² Asiaa tietosuojasta 2/2008, s. 7

määritellä erilliset käyttötarkoitukset. Tietoja ei saa siirrellä rekisteristä toiseen, sillä niitä saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty¹²³.

Moniammatillisissa työryhmissä kirjaajan ammatti sekä tehtävä vaikuttavat siihen, mihin asiakastietoja kirjataan. Jos esimerkiksi terveydenhuollon ammattihenkilö työskentelee sosiaalihooltoon kuuluvassa päihdehuollon palvelussa, hän kirjaa hoitoon ja tutkimukseen liittyvät tiedot päihdehuoltorekisterin potilastieto-osioon. Jos kyse ei ole hoidosta tai tutkimuksesta, eivät tiedot ole potilastietoja vaikka niiden kirjaaja olisi terveydenhuollon ammattihenkilö. Myös päihdehuollon sosiaalityöntekijä kirjaa tiedot päihdehuoltorekisteriin, mutta hänen kirjaamansa tiedot ovat sosiaalihoollon asiakastietoja.¹²⁴ Kehitysvammaisten erityishuollossa¹²⁵ rekisteri voi muodostua sekä asiakas- että potilastiedoista, koska ne muodostavat yhteisen käyttötarkoituksen¹²⁶.

3.2 Asiakastietojen säilyttäminen

Arkistolain mukaan ”arkistoon kuuluvat asiakirjat, jotka ovat saapuneet arkistonmuodostajalle sen tehtävien johdosta tai syntyneet arkistonmuodostajan toiminnan yhteydessä”¹²⁷. Käytännön työn kannalta kaikki päätöksen tekemiseen vaikuttavat ja työn tekemisen yhteydessä syntyvät sekä vastaanotetut asiakirjat on arkistoitava viranomaisen asiakirjoina. Sosiaalihoollossa asiakirjalliset tiedot syntyvät asiakkaan palveluprosessissa. Asiakirjalliset tiedot voivat olla määräaikaaisesti tai pysyvästi säilytettäviä. Asiakaspalveluprosessissa syntyneiden tietojen hallinnalla on merkitystä ja vaikutusta työn tekemisen kannalta. Käytännössä virallisia arkistointivastuita ei kuitenkaan välttämättä ole nimetty, mikä vaikeuttaa käsitystä siitä kenen velvollisuus on huolehtia toiminnan tuloksena kertyvistä asiakirjatiedoista¹²⁸. Asiakkaan kannalta kuntien ja kuntayhtymien välillä yleistyvät sopimukset sekä yleistyvä yksityisten palvelun tuottajien käyttö hämärtää tietoa siitä, kenellä asiakasta koskevia tietoja on ja kuka niitä voi käyttää. Pääsääntö on, että toimeksiantosuhteessa voidaan aina luovuttaa tehtävän suorittamiseksi välttämättömät salassa pidettävät tiedot ja vastaavasti saada tuottamisessa syntyvät tiedot¹²⁹. Huomioita on myös se, että yksityisiä palvelun tuottajia koskevat asiakaslain velvoitteet.

Sosiaalihoollossa tietoa säilytetään ja arkistoidaan sekä sähköisessä muodossa tietojärjestelmissä että paperimuodossa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakasasiakirjat sijoittuvat eri palvelutehtävien toimipisteisiin asiakkuuden eri vaiheissa. Asiakirjallisten tietojen säilytys (arkistointi) tapahtuu yleensä ketjussa käsiarkisto-lähiarkisto-päätearkisto.

Asiakkuuden ollessa aktiivinen – eli asiakkaan ollessa palvelun käyttäjänä – asiakkuudesta syntyvät asiakirjalliset tiedot säilytetään asiakaskohtaisissa kansioissa. Käsiarkistoksi kutsutaan työhuoneessa olevien asiakaskohtaisten kansioiden kokonaisuutta. Asiakaskohtaisissa kansioissa säilytettävät asiakirjat kertyvät työtehtävien hoitamisen yhteydessä ja ne tulostetaan asiakastietojärjestelmistä, saadaan asiakkaalta itseltään ja yhteistyötahoilta¹³⁰.

¹²³ Henkilötietolaki 523/1999

¹²⁴ Tietosuojavaltuutetun kannanotto Dnro 1773/49/2009, s. 2

¹²⁵ Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977

¹²⁶ Tietosuojavaltuutetun kannanotto Dnro 1773/49/2009, s. 3

¹²⁷ Arkistolaki 831/1994, 6 §

¹²⁸ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16-18

¹²⁹ Julkisuuslaki 26 §

¹³⁰ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16-18

Käsiarkistoa seuraava vaihe on lähiarkisto. Lähiarkistossa säilytetään asiakkuudesta poistuneita tai muuten vähäisessä asiakkuudessa (ns. passiivivaiheessa) olevien asiakkaiden asiakaskohdaisia kansioita. Osittain tietojärjestelmien passiiviarhivistot ovat korvanneet lähiarkiston mutta myös tulleet paperiarkiston rinnalle toimimaan päällekkäisenä säilytyspaikkana. Määräajan säilytettävää tietoa voidaan säilyttää operatiivisessa järjestelmässä, kunhan tietojen varmuuskopiointi on hoidettu suunnitellusti ja asiakirjat ovat saatavissa ja käytettävissä sekä säilyvät niille määriteltyjen säilytysaikojen ajan¹³¹.

Lähiarkistoa seuraava vaihe on päätearkisto vain pysyvästi säilytettävälle aineistoille. Päätearkistoon siirretään asiakirjat kun asiakas kuolee tai muutoin siirtyy pois palvelun piiristä. Nykyisin pysyvästi säilytettäviä sosiaalihuollon asiakirjallisia tietoja voidaan säilyttää ainoastaan paperimuodossa. Mikäli palvelutehtävässä syntyvien asiakirja-aineistojen luovutuksista päätearkistoon ei ennakoon ole sovittu kunnan arkistointia johtavan kanssa, esimerkiksi tietyn määräajan jälkeen asiakkuuden loppumisesta, saattavat päätearkistoon kuuluvat asiakasasiakirjat jäädä lähiarkistoon tai käsiarkistoon. Tämä tarkoittaa myös sitä, että kukaan ei valvo tai seuraa säilytysaikojen umpeutumista ja hävittämistä. Tällöin eivät myöskään pysyvästi säilytettävät aineistot (8, 18, 28 päivänä syntyneiden tiedot) eli otokset päädy arkistokelpoiseen säilytyspaikkaan (päätearkistoon)¹³².

Laki velvoittaa viranomaisia järjestämään asianhallintansa siten, että viranomaisen käsittelyyn annetut asiat ovat helposti löydettävissä¹³³. Tiedonsaantioikeuksien toteuttamiseksi ja edistämiseksi viranomaisella tulee olla sillä käsittelyssä olevien asioiden seurantaan varten tiedot siitä, mitä diaareja, luetteloita, hakemistoja ja muita asianhallinnon rekistereitä (asia- ja asiakirjarekisterit) viranomaisella on tai miten tieto viranomaisen julkisista asiakirjoista voidaan muuten löytää¹³⁴. Käytännössä asiakaspalveluprosessista ja päätöksenteosta vastaa usein yksittäinen sosiaalihuollon työntekijä. Tällöin myös asiakirjojen käsittely ja asiakaskohtaisten kansioiden tietomassan seulonta, eli säilytyksen määräajan täyttäneiden asiakasasiakirjojen hävittäminen, on hänen tehtävänsä¹³⁵.

Nykyisen lainsäädännön mukaan jokainen kunta ja kuntayhtymä ovat vastuussa omista asiakirjoistaan¹³⁶. Asiakirjallisten tietojen käytön ja hallinnan kannalta sähköinen arkistointijärjestelmä tukee palvelutehtävien hoitamista asiakasprosessissa. Henkilötietojen käsittelyn asiallinen ja turvallinen toteuttaminen on nähtävä sosiaalitoimen tietojärjestelmien toiminnan tehokkuuden ja luotettavuuden kulmakivenä¹³⁷.

3.3 Tietoturva asiakastietojen käsittelyssä

Sosiaalihuollossa keskeisen tietosuojan lisäksi asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn vaikuttavat monet käytännön seikat työympäristössä ja työtavoissa. Tietoturva tai asiaa paremmin kuvaava tietoturvallisuus sisältää toimia lukituksesta ja kulunvalvonnasta tapaan käsitellä asiakirjoja päivän aikana ja valvoa tietokoneen käyttöä työhuoneissa. Tietoturvan toimenpiteil-

¹³¹ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16–18

¹³² Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16–18

¹³³ Julkisuuslaki 5 §

¹³⁴ Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008, 16–18

¹³⁵ Sorvari 2001, 84–87

¹³⁶ Arkistolaki 831/1994

¹³⁷ Höök & Mykrä 2005

lä on sama tavoite kuin tietosuojallakin: asiakastietoja ei saa joutua sivullisten nähtäville. Sää-döspohjana on laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja erityisesti sen 18 §. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille on julkaistu myös toimialaa koskevaa tietoturvaohje ja kou-lutusmateriaalia vuonna 2005¹³⁸.

3.3.1 Tilat ja liikkuminen tiloissa

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

Asiakas voi jäädä yksin työhuoneeseesi käyntinsä aikana eikä tätä voida valvoa koko aikaa. On pidettävä huoli siitä, ettei saatavilla ole salassa pidettävää tietoa eikä asiakas pääse käsittele-mään tietokonetta. Omaan työtilaan tullessaan työntekijän on hyvä katsoa, että kaikki on ennal-laan eikä merkkejä siitä, että joku muu olisi käynyt tilassa, näy.

Kaikille kuuluu kulunvalvonnan ohjeiden noudattaminen ja tiloissa tapahtuvan kulkemisen seuranta. Ilman kulkukorttia liikkuvilta ja tuntemattomilta vastaanottilijalta on aina syytä ky-syä, kuka hän on, millä asialla ja kenen luo menossa. Sen jälkeen hänet ohjataan oikeaan paik-kaa ja varmistetaan, että siellä on vastaanottaja. On tärkeää, että vastaanotolle tulijoiden vas-taanottamisesta ja asiakkaiden liikkumisesta työtiloissa on sovittu työyhteisössä.

3.3.2 Asiakirjojen ja tietojärjestelmien käyttö ja käsittely

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

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

Työskenneltäessä tietokoneen näyttö tulee suunnata harkitusti eli siten, että asiakas näkee näytöllä olevan tekstin vain, jos se on tarkoitus. Tietokone pitää lukita aina, kun käyttäjä pois-tuu huoneesta. Muutoin kuka tahansa pystyy varsin nopeasti käyttäjän tunnuksilla liikkumaan järjestelmissä tämän käyttöoikeuksilla ja jopa muuttamaan tietoja. Tulostettaessa salassa pidet-tävää materiaalia, se on noudettava välittömästi pois yhteiskäytössä olevilta tulostimilta.

¹³⁸ ks. Tammisalo 2005

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

3.3.3 Sähköposti, kopiot ja faksit

Sähköpostiin liittyvistä riskeistä pitää olla tietoinen. Erityisesti liitetiedostoissa liikkuu erilaisia haittaohjelmia. Jos viesti tuntuu epäilyttävältä, sitä ei ole syytä avata - ei ainakaan sen liitteitä. Tietohallinto selvittää asian mieluummin heti kuin organisaation tietojärjestelmien jumiutumisen jälkeen.

Sähköposti ei ole luotettava, eikä vastaanottaja voi koskaan olla varma, että lähettäjä on se, joka väittää olevansa. Viruksetkin voivat lähettää sähköpostia, joten jos posti osoittautuu muuksi kuin sitä luultiin, ottaa yhteyttä tietohallintoon. Roskapostit on syytä hävittää välittömästi ilman avaamista. Salaamattoman sähköpostin käyttäminen salassa pidettävän aineiston lähettämiseen on kielletty. Salatunkin sähköpostin osalta on hyvä tarkistaa, että posti on tavoittanut oikean vastaanottajan.

Salassa pidettävän materiaalin kopiointia on syytä välttää. Jos kopioit, tarkista, mille kopiokoneelle tulosteesi tulee ja nouda se välittömästi. Paperimateriaalin (luonnokset, kopiot ym.) asianmukainen hävittäminen on syytä tehdä mahdollisimman pikaisesti ja tarkistaa, että ne todellakin silputaan. Ikäviä esimerkkejä puutteellisesta hävittämisohjeiden noudattamisesta voidaan edelleen lukea lehdistä.

Telekopioiden eli faksien lähettäminen on niin ikään kiellettyä. Jos niitä jossain kiireellisessä tapauksessa käytetään, on lähettäjän varmistettava, että oikea vastaanottaja on valmiina ottamaan tulosteen haltuunsa sen saapuessa.

3.3.4 Etätyö, matkatyö ja työ asiakkaiden luona

Työskenneltäessä kiinteän (oman) työpaikan ulkopuolella ovat voimassa samat ohjeet kuin vakituisessakin työtilassa. Lisäksi on erityisesti huolehdittava siitä, ettei työvälineisiin ja -materiaaleihin pääse käsiksi kukaan muu kuin työntekijä, jonka käytössä ne ovat. Sama koskee luonnollisesti tunnuksia, kortteja ja muita todennusvälineitä. Esimerkiksi työvälineiden ja laitteiden jättäminen autoon on aina riski ja jättäminen autossa näkyville jo selkeää huolimattomuutta.

Liikuttaessa tavanomaisen työympäristön ulkopuolella on kuuloetäisyydellä usein lukuisia sivullisia, joille työasiat –saati asiakkaita koskevat asiat – eivät missään tapauksessa kuulu. Matkapuhelinta käytettäessä on muistettava, ettei luottamuksellisista työasioista ole syytä pu-

hua julkisilla paikoilla eikä liikennevälineissä. Työtoveristakin puhuttaessa saattaa riittävää olla pelkän etunimen mainitseminen, eikä työpaikkoja ole syytä tuoda esille.

Käsiteltäessä tietoja tietokoneella erilaisissa ympäristöissä on varmistettava, etteivät ulkopuoliset näe niitä. Lisäksi turvallisuushkana ovat langattomat yhteydet, jotka voivat aktivoitua tietokoneeseen.

4 Sosiaalihuollon asiakastiedot asiakirjoissa

Tämän luvun tarkoitus on kuvata asiakastiedoille asetettavia laadullisia ja sisällöllisiä tarpeita ja vaatimuksia. Luvussa kuvataan käytännönläheisesti asiakastiedoille tunnistettuja ja laissa asetettuja yleisiä hyvän kirjaamistavan mukaisia vaatimuksia ja lisäksi luvussa esitellään sosiaalihuollossa tunnistetut yleiset asiakasasiakirjatyypit, niiden keskeinen käyttötarkoitus ja asiakirjojen keskeiset sisältöä koskevat tiedot (ks. myös Liite 1: Asiakirjatyypit).

4.1 Vaatimukset asiakirjojen sisältöön ja käsittelyyn

Kirjoittaminen on aina valintojen tekemistä, sillä kaikkea havaittua tai keskustelussa ilmitullutta ei kukaan työntekijä pysty tallettamaan täydellisenä kuvauksena asiakirjoihin. Kirjoittajan valintojen tekeminen sisältää aina myös vallankäytön mahdollisuuden: samalla kun kirjoittaja päättää tuoda esiin jonkin näkökulman, hän saattaa rajata jotain pois. Asiakirjakirjoittamisen rajallisuus johdattaa kirjoittajan tiedonmuodostamisen prosessissaan myös eettisten kysymysten äärelle: Millä tavoin asiakkaan tilanteesta voi kirjoittaa? Mitkä asiat on yhteisesti keskusteltu? Kuinka paljon voi kirjoittaa havainnoistani? Voinko kirjoittaa siitä, mistä ei ole puhuttu? Seuraavissa alaluvuissa tuodaan esiin hyvän asiakirjakirjoittamisen vaatimuksia ja kannustetaan asiakkaita huomioimaan kirjoittamisen tapaan.

4.1.1 Kirjoittajan valintojen merkitykset

Sosiaalihuollossa asiakastyöstä kirjoitetaan aina asiakkaana olevan henkilön asiakirjoihin – tai perustellusta syystä muille henkilöille kuten edunvalvojalle tai tuomioistuimelle. Dokumentointia tehtäessä teksti suunnataan aina ensisijaisesti siis ihmisille, ei organisaatioille tai toimielimille. Lisäksi asiakirjoja kirjoitetaan myös muille sosiaalihuollon työntekijöille sekä palveluntuottajille niin, että sosiaalihuollon palvelutarve voidaan arvioida ja palvelut voidaan järjestää sekä niihin liittyvät toimenpiteet toteuttaa. Sosiaaliviranomaiset ovat myös joissakin tapauksissa velvollisia antamaan virka-apuna tietoja muille viranomaisille esimerkiksi lausuntojen ja selvityspyyntöjen muodossa.

Työskentelyn edetessä sosiaalihuollon asiakastyöstä kirjoitettujen tekstien lukijoina voivat olla monet eri toimijat sekä omassa että toisessa organisaatiossa. Kaikkien mahdollisten lukijoiden huomioiminen asiakirjatekstiä laatiessa on raskasta ja voi hävittää asiakirjatekstistä palvelun tarjoamiseen tai palvelutilanteeseen liittyviä olennaisia tietoja. Tästä syystä tekstit kannattaa kirjoittaa niin, että lukijaksi ajattelee asiakkaan. Asiakkaalle kirjoittaessaan työntekijä kirjoittaa automaattisesti selkeää ja ymmärrettävää kieltä, kirjoittaa niistä asioista, joista asiakkaan asiaa hoidettaessa on puhuttu. Näin meneteltäessä työntekijä voi koska tahansa näyttää kirjoittamiinsa asiakirjoja asiakkaalle, tämän niitä pyytäessä. Kun vielä kirjoittaa asiakirjoja yhdessä asiak-

kaiden kanssa, voi kuulla asiakkaan käsityksiä siitä, mitä asiakirjaan pitäisi kirjoittaa, voi itse näyttää sen, mitä pitää merkittävänä ja voi käydä keskustelua asiakirjojen merkityksestä asiakkaan asioiden hoidossa ja päätöksenteossa¹³⁹.

Kirjoittajan valinnat näkyvät asiakirjojen laadussa. Jos kirjoittaa hyvin niukkoja asiakirjoja, voi joutua tilanteisiin, jossa työtä ei olekaan riittävästi kuvattu. Toisaalta runsas ja yksityiskohtainen kirjoittaminen voi tuoda myös haasteita asiakirjojen lukijalle tulkitsijana. Lukija tekee tekstistä aina tulkinnan, joka pohjautuu lukijan omiin kokemuksiin ja käsityksiin. Tästä seuraa, ettei lukija välttämättä tulkitse tekstiä samalla tavalla kuin kirjoittaja on sen tarkoittanut. Asiakirjojen vaikutelmanvaraisuutta voi yrittää poistaa monin tavoin. Asiakastyöstä kirjoittamisen tärkein tehtävä on tallentaa esimerkiksi asiakaskäynnillä käytyä keskustelua ja sovittuja asioita tai perustella tehtyä päätöstä. Mitä enemmän asiakastilanteessa on osallistujia, sitä haastavammaksi sen dokumentoiminen tulee. Eri osallistujien näkökulmien kirjoittaminen näkyviin on tärkeää tilanteen moniulotteisuuden tallentamiseksi. Kirjoittajana toimiva ammattilainen ei missään tapauksessa saa tyytyä kuvaamaan asiakirjassa vain muiden puhetta. Hänen tulee huolehtia, että tapaamisen tarkoitus, keskustelujen merkitys sekä johtopäätökset käsiteltävän asian kannalta tulevat esiin. Pelkkä erimielisten näkökulmien esittäminen ei siis riitä, vaan on tuotava esiin myös se, mihin keskustelussa on päästy¹⁴⁰.

4.1.2 Selkeys ja ymmärrettävyys

Viranomaisen velvollisuutena on käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä¹⁴¹. Kun työntekijä kirjoittaa tekstejä käyttäen arkista ja ymmärrettävää kieltä, kirjoittaa asioista siten kuin niistä on asiakkaiden kanssa puhuttu sekä välttää monitulkintaisia ilmaisuja, hän yleensä kirjoittaa hyviä asiakastyön dokumentteja.

Kirjoittaessaan asiakirjaa kirjoittaja joutuu valitsemaan, miten hän kutsuu asiakasta ja miten nimittää itseään kirjoittajana ja toimijana. On hyvä huomata, että aktiivi ja passiivimuodot sekä eri toimijoiden esiin nostaminen tekstissä vaihtelevat jonkin verran asiakirjatyyppejen mukaan. Passiivi on yleinen kohteliaisuuskeino, tai keino puhua kirjoittajan tai lukijankannalta kiusalliseksi tai ikäväksi koetusta asiasta. Passiivimuoto voi siten myös suojella asiakasta. Toisaalta, jos ammattilainen kertoo omasta toiminnastaan passiivissa, asiakas voi tulkita sen vastuunpakoiluna. Itsensä kirjoittaminen tekstiin kuulijan rooliin on helppoa ja kannatettavaa. Esimerkiksi kun työntekijä kirjoittaa asiakkaastaan "Mikko kertoo, että..." hän ilmaisee olevansa kirjoittajana myös kuulijana, jolloin hän voi luontevasti jatkaa "sovittu Mikon kanssa...", jolloin tulee kertoneksi, että on itse ollut sopimassa yhdessä asioista. Joskus edelleenkin voi nähdä asiakirjoja, joissa työntekijä kutsuu itseään asiakkaan asiakirjassa termillä "allekirjoittanut" tai jopa lyhenteellä AK. Tämä on epäselvää ja vanhahtavaa tyyliä, josta on syytä luopua ilmauksen vaikeaselkoisuuden vuoksi.

Päätösasiakirjoissa on tärkeää säilyttää kohtelias ja asiallinen tyyli. Esimerkiksi toimeentulotukipäätöstä kirjoitettaessa asiakasta tulee kutsua koko nimellä, esimerkiksi näin: "Maija Meikäläinen hakee toimeentulotukea..." tai: "Myönnetään Maija Meikäläiselle toimeentulotukea...". Eduskunnan oikeusasiamies¹⁴² on antanut huomautuksen pelkän etunimen käyttämisestä toi-

¹³⁹ Kääriäinen 2003

¹⁴⁰ Kääriäinen 2003

¹⁴¹ Hallintolaki 434/2003 § 9

¹⁴² Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut ja kannanotot Dnro 3072/4/05

meentulotukipäätöksissä. Sen sijaan asiakasta koskevista tilannearvioinneista ja suunnitelmissa on hyvä käyttää samaa kieltä, jolla asioista on yhdessä asiakkaan kanssa keskusteltu. Arvioinnit ja suunnitelmat ovat asiakirjoja, joissa tuodaan esiin asiakkaan ja ammattilaisen yhteinen jäsenyys tilanteesta, työskentelyn tavoitteista ja toimintatavoista. Erityisen tärkeää suunnitelmateksteissä on tuoda esiin se, mitkä ovat asiakkaan ja mitkä työntekijän vastuut.

Sosiaalialallakin on tärkeää kiinnittää huomiota mahdolliseen ammattislangiin tai erikoissanastoon ja pohtia avautuuko käytetty kieli muille kuin työntekijöille itselleen. Ammattilaisilta edellytetään asiallista kielenkäyttöä myös sisäisessä viestinnässä (Oikeusasiamiehen kannanotto 12.11.2009 Dnro 2553/4/08). Asiallisen kielenkäytön vaatimus koskee kaikkea viranomais-toimintaa, myös virkamiesten sisäistä kirjeenvaihtoa asiakkaan asioissa. Työtä dokumentoitaessa on hyvin tärkeää muistaa, että lukijana on usein joku muu kuin sosiaalialan ammattilainen. Myös erilaisia lyhenteitä tulee välttää. Varsinkin kiireessä virkkeistä tulee helposti epätäydellisiä esimerkiksi niin, että virkkeen toimija jää tekstistä pois.

4.1.3 Asiakkaan osallisuuden huomiointi

Asiakkaiden tapaaminen ja sen kuvaaminen asiakirjoihin eivät ole toisistaan erillisiä tapahtumia tai ilmiöitä. Ne sulautuvat yhdeksi viimeistään silloin, kun joudutaan tekemään päätöksiä asiakkaan tilanteesta. Asiakirjamerkinnot muuttuvat työssä syntyneeksi ja työtä ohjaavaksi käyttötiedoksi, johon voidaan viitata ja johon voidaan palata uudelleen, vuosienkin päästä¹⁴³. Sosiaalihuollossa tiedonhankinta on ylipäätään hyvin haasteellista: Työntekijä joutuu päättelämään monia asioita ja jopa ennustamaan, ennakoimaan ja arvailemaan. Tieto – oli se kuinka varmaa tai epävarmaa tahansa – ohjaa aina toimintaa. Siksi kirjoittajan on tärkeää tiedostaa, millaiseen ja kenen tietoon asiakastyötä ohjaavat tiedot perustuvat.

Työskentelyssä syntyy helposti erimielisyyksiä asiakkaiden ja työntekijöiden välille. Asiakirjoihin merkityt epäilykset, aavistukset ja huomiot suuntaavat näkevää katsetta löytämään ja vahvistamaan jo ennestään tiedettyä. Ne tiedot, joita työntekijöillä on saatavilla asiakkaan tilanteesta, saattavat olla erilaisia kuin asiakkaan omat käsitykset tilanteestaan. Jos työntekijä ja asiakas eivät pääse tuomaan esiin sitä, minkä tietävät, työskentelyn edellytykset heikkenevät. Asiakastyössä yhdessä keskustelluista ja ääneen todetuista asioista on helppo kirjoittaa eettisesti kestäviä asiakirjoja¹⁴⁴. Tämä ei tarkoita samanmielisyyttä ammattilaisen ja asiakkaan välillä, vaan ennemminkin oman tietämisensä julkituomista ja asiakkaiden mukaan ottamista tietäjinä omasta tilanteestaan. Tämä tarkoittaa asiakkaiden mukaan ottamista asiakirjojen laadintaan, joka vähimmillään merkitsee asiakkaille kertomista asiakirjojen laatimisesta sekä heitä itseään koskevien asiakirjojen näyttämistä.

4.1.4 Virheettömyys ja virheiden korjaaminen

Asiakastyöstä laadittujen dokumenttien tulee olla selkeitä ja myös todenmukaisia. Asiakkaasta ei siis saa kirjata asioiden käsittelyn kannalta virheellisiä, tarpeettomia, puutteellisia tai vanhentuneita tietoja¹⁴⁵. Jos asiakas pitää tietoja virheellisenä, hän voi pyytää, että tiedot on oikais-

¹⁴³ Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005

¹⁴⁴ Kääriäinen 2007.

¹⁴⁵ Henkilötietolaki 29§

tava, poistettava tai täydennettävä. Viranomaisen on korjattava tiedot asiakkaan vaatimuksesta tai oma-aloitteisesti, ja tämän on tapahduttava ilman aiheutonta viivytystä. Jos viranomainen kieltäytyy tiedon korjaamisesta, sen on annettava siitä asiakkaalle kirjallinen todistus. Todistuksen avulla asiakas voi viedä asian tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi esimerkiksi kirjeitse, ja tietosuojavaltuutettu voi antaa määräyksen tiedon korjaamisesta¹⁴⁶.

Hallintolain¹⁴⁷ mukaan päätöstä voidaan korjata tai se voidaan purkaa tai tehdä kokonaan uudelleen, jos siinä on asiavirhe, kirjoitus- tai laskuvirhe tai muu näihin verrattava selvä virhe. Virhe voi liittyä esimerkiksi selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen tai väärään lain soveltamiseen tai menettelyvirheeseen. Virkamies itse tai sosiaalitoimen monijäseninen elin (eli sosiaalilautakunta tms.) voi korjata virheen¹⁴⁸.

Päätös voidaan korjata asiavirheen vuoksi sekä asiakkaan eduksi että hänen vahingokseen. Korjaaminen asiakkaan vahingoksi edellyttää kuitenkin sitä, että hän suostuu siihen¹⁴⁹. Virhettä ei saa korjata asiakkaan vahingoksi, jos se johtaa kohtuuttomaan lopputulokseen eikä se ole aiheutunut asianosaisen omasta menettelystä. Kohtuuttomuuden arvioinnissa otetaan huomioon esimerkiksi asianosaisen vilpitön mieli ja päätöksen tekemisestä kulunut aika, kuten aiheuttomasti suoritetun etuuden takaisinperinnässäkin. Jos asiakirja korjataan asiavirheen vuoksi, se on käsiteltävä uudelleen ja siitä on annettava uusi päätös¹⁵⁰.

4.1.5 Asiakkaan käyttäytymistä koskevat merkinnät

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

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

Tietosuojalautakunnan¹⁵¹ päätöksen mukaan terveydenhuollossa on oikeus tehdä potilasrekisteriin merkintä potilaan väkivaltaisuudesta vastaanotolla. Päätöksen mukaan tieto on henkilötietolain 9 §:n mukaisesti tarpeellinen tieto potilasrekisterin käyttötarkoituksen kannalta. Potilasrekisterin käyttötarkoitus on potilaan hoidon suunnittelu, toteuttaminen ja seuranta. Tie-

¹⁴⁶ Henkilötietolaki 29§

¹⁴⁷ Hallintolaki 434/03 § 51–53

¹⁴⁸ ks. Apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu 21.6.2010. Dnro 3951/4/09

¹⁴⁹ Hallintolaki § 50

¹⁵⁰ Hallintolaki § 51–51

¹⁵¹ Tietosuojalautakunnan päätös 27.9.2004 Dnro 4/932/2004

tosuojalautakunta totesi, että sillä ei kuitenkaan ole toimivaltaa päättää, mihin kohtaan potilastietoihin merkintä on oikeutettua tehdä. Sosiaali- ja terveysministeriöllä on toimivalta antaa tarkempia määräyksiä potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä, muun muassa siitä, voiko tiedon tallettaa perustietoihin ja helposti havaittavaan kohtaan¹⁵². Päätös löytyy finlexistä¹⁵³.

4.2 Sosiaalihuollon yleiset asiakirjatyypit ja niiden tehtävät

Sosiaalihuollossa asiakastiedot kirjataan asiakasasiakirjoihin. Kaikilla asiakasasiakirjoilla on erilaiset tehtävät ja käyttötarkoitus. Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos) on tunnistettu ja määritelty sosiaalihuollossa käytössä olevia asiakirjoja ja asiakastietoja analysoimalla 16 erilaista yleistä asiakirjatyyppejä. Yleiset asiakirjatyypit kuvaavat yleisellä tasolla asiakirjan nimeä, jota tarkennetaan eri sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen mukaisesti. Esimerkiksi yksi yleinen asiakirjatyyppejä on ”hakemus”, jonka tarkempia alalajeja ovat muun muassa toimeentulotukihakemus tai päivähoitohakemus.

Asiakastyön yhdenmukaisen dokumentoinnin ja tiedontuotannon yksi edellytys on, että sosiaalihuollon kaikissa palveluissa otettaisiin käyttöön yhdenmukaiset asiakirjamääritykset. Asiakirjojen erilaisten tyyppien määrittelyllä on haluttu kiinnittää huomioita dokumentoinnin erilaisiin tarkoituksiin, joita erilaisilla asiakirjatyypeillä voidaan ilmentää. Määrittelyn avulla on myös pyritty tuomaan dokumentointiin sääntelyä ja ohjeistusta. Kaikki asiakirjatyypit, niiden keskeinen käyttötarkoitus ja tietosisällöt on kuvattu työn lopussa liitteessä 1 (Liite 1: Asiakirjatyypit). Seuraavaksi kuvataan keskeisimpiä asiakirjatyyppejä niiden käyttötarkoituksen suhteen ja asiakastyön kuvaamisen merkityksen näkökulmasta.

4.2.1 Asiakaskertomus

Hyvän asiakastyön dokumentoinnin ja erilaisten asiakirjojen perustana voidaan pitää ajan tasalla olevaa asiakaskertomusta. Asiakaskertomus on asiakirja, joka koostuu palvelunantajan palveluprosessin aikana tekemistä päivittäisluonteisista merkinnöistä. Asiakaskertomuksella tehdään näkyväksi työ, joka ei tallennu muihin asiakirjoihin. Asiakaskertomuksessa kuvataan työskentelyä asiakkaan kanssa. Ilman ajan tasalla olevaa asiakaskertomusta, on hyvien suunnitelmien, lausuntojen tai päätösten tekeminen haasteellista. Esimerkiksi lastensuojelussa huostaanottopäätöksen valmisteleminen tarvitaan paljon selvityksiä tehdystä lastensuojelutyöstä, eikä niitä ole mahdollista tehdä ilman hyvää asiakaskertomusta.

Asiakaskertomus koostuu useista merkinnöistä, joita tehdään asiakirjaan sitä mukaa kun asia etenee. Asiakaskertomus sisältää yleensä varsin vapaamuotoista asioiden kertomista, eikä sitä välttämättä mielletä asiakasasiakirjaksi. Asiakaskertomus on kuitenkin yksi asiakasprosessia eniten kuvaavista asiakirjoista, jota voidaan hyödyntää myös muiden asiakirjojen laatimisessa. Sitä laatiessaan kirjoittajan on tärkeää pitää mielessään hyvän dokumentoinnin perusteet, joita

¹⁵² Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785 12 §

¹⁵³ <http://www.finlex.fi/viranomaiset/ftie/2004/20040004>

kuvataan tässä oppaassa. Asiakaskertomukseen pätevät samat ohjeet ja velvoitteet kuin muuhinkin viranomaisen asiakirjoihin.

Asiakaskertomus sisältää tapahtumatietoja. Tapahtumia ovat esimerkiksi kotikäynnit ja muut asiakastapaamiset ja neuvottelut. Myös puhelinkeskustelut ja työntekijän käymät muut asiakasta koskevat neuvottelut on syytä kirjata tapahtumina asiakaskertomukseen. Tällöin myös asiakkaalla on mahdollisuus tietää, kuka, miten ja missä hänen asioitaan on käsitelty, sillä asiakas ei aina välttämättä ole paikalla silloin kun hänen asioitaan käsitellään. Viranomaistoiminnassa on tyypillistä pitää asiakkaiden asioista työryhmien kokouksia ja muita yhteistoiminnallisia neuvotteluja, joissa pohditaan asiakkaan tilannetta useamman ammattilaisen yhteistyönä. Asiakkaalle tulisi kuitenkin kertoa, mikäli hänen asioitaan käsitellään ilman hänen osallistumistaan.

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

4.2.2 *Suunnitelma*

Suunnitelma on asiakirja, jolla asiakas, palvelunantaja ja muut työskentelyyn osallistuvat tahot suunnittelevat ja määrittelevät työskentelyn tavoitteet, tavoitteiden toteuttamiseen tähtäävän toiminnan ja toiminnan arvioinnin. Suunnitelmaan voidaan kirjata asiakkaalle haettavat tai annettavat sosiaalipalvelut tai -etuudet. Sosiaalihuollossa on erilaisia suunnitelmia, kuten aktiivointi-, asiakas-, asumis-, erityis-, hoito-, kasvatus-, kotoutumis-, kuntoutus-, palvelu-, toteuttamis- ja varhaiskasvatussuunnitelma.

Suunnitelma on asiakirja, joka koostuu monesta eri osasta. Se on sosiaalihuollon yksi keskeisimmistä asiakasasiakirjoista. Asiakkaalla on oikeus suunnitelmaan ja jokaiselle sosiaalihuollon asiakkaalle on laadittava asiakassuunnitelma, paitsi jos kyseessä on tilapäinen ohjaus ja neuvonta. Suunnitelman sisältönä ovat asiakkaan nykytilankuvaus, suunnitelman tavoitteet, suunnitelman toteuttaminen ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelmassa tulee näkyä myös mahdolliset lainkohdat, joihin suunnitelman laatiminen perustuu sekä suunnitelman voimassaoloaika, tarkistuspäivämäärä, suunnitelman toteutuksen vastuuhenkilöt ja suunnitelman laatijat.

4.2.3 *Päätös*

Päätös on asiakirja, jolla viranomainen esittää ratkaisunsa asiakkaan hallintoasiassa. Hallintopäätöksistä on aina laadittava päätösasiakirja, joka on annettava tiedoksi asianosaiselle muutoksenhakuohjeineen. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista päätös on asiakirja, jonka sisältöä ohjataan vahvimmin lainsäädännössä. Hallintolaisissa ohjataan asiankäsitteilyprosessia ja sen etenemistä eri vaiheissa. Hallintoasia tulee vireille esimerkiksi asiakkaan viranomaiselle toimittamalla hakemuksella tai ilmoituksella palveluntarpeesta. Asian vireille tulon jälkeen viranomaisen täytyy selvittää asia. Selvitysvaiheessa syntyy usein esimerkiksi selvitys ja arviointi -

tyyppisiä asiakirjoja, joiden avulla pyritään kuvaamaan ja kartoittamaan asiakkaan palveluntarvetta.

Hallintoasian käsittelyprosessin kolmas vaihe on asian ratkaiseminen. Ratkaisemisvaiheessa viranomaisen tekee päätöksen asiakkaan asiassa. Päätöksen teon pohjana työntekijä käyttää vireille tulon ja selvityksen aikana syntyneitä asiakirjoja. Päätösasiakirjaan kirjataan muun muassa tiedot palvelunjärjestäjän organisaatiosta, asian käsittelyyn liittyvät aikaisemmat asiakirjat, päätöslauselma ja päätöksellä myönnettävä palvelu tai etuus. Päätöslauselmalla kuvataan sitä, onko päätös myönteinen vai kielteinen. Lisäksi päätöksessä tulee näkyä ratkaisun perustelut ja lainkohdat, joihin päätös liittyy sekä asiaa valmistelleen viranomaisen tiedot, päätöksentekijän tiedot, lisätietojen antaja yhteystietoineen ja muutoksenhakuohje. Muutoksenhakuohje sisältää tiedot oikaisukeinoista, valitusviranomaisesta ja valitusajasta. Päätös sisältää myös tiedoksiantotiedot, eli tiedoksisaajan ja tiedoksiantajan tiedot sekä sen, milloin ja miten päätös on annettu tiedoksi.

Hallintoasian käsittely viranomaistoiminnassa synnyttää usein esimerkiksi seuraavanlaisia asiakirjatyyppejä: hakemuksen tai ilmoituksen, asiakaskertomuksen, arvioinnin, selvityksen, lausuntopyynnön ja päätöksen. Päätösasiakirjatyyppien alalajeja ovat esimerkiksi päätös elatussopimuksen vahvistamisesta, lasten päivähoidossa päivähoidon kuljetus- tai matkaetupäätös, sosiaalityössä päätös henkilön sijoittamisesta, toimeentulotuessa päätös välitystilistä, lastensuojelussa päätös erityisen huolenpidon järjestämisestä, avohuollon sijoituspäätös ja lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskeva päätös ja kehitysvammaisten erityishuollossa päätös erityishuolto-ohjelmasta.

4.2.4 *Selvitys*

Selvitys on asiakirja, jolla asiakas antaa selvityksen palvelunantajalle itseään koskevan asian ratkaisemiseksi. Asiakkaan laatimia selvityksiä käytetään apuna, kun määritellään asiakkaan oikeutta saada sosiaalipalveluja. Selvityksen perusteella voidaan ratkaista asiakkuuteen ja palvelujen tarjoamiseen liittyviä asioita.

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

4.2.5 *Arvio*

Arvio on asiakirja, joka sisältää palvelunantajan laatiman arviointiin perustuvan päätelmän asiakkaan tilanteesta. Arvio sisältää myös asiakkaan oman näkemyksen tilanteesta. Arvio voidaan laatia asiakkuuden eri vaiheissa, jolloin arvio voi olla alku-, väli-, tilanne- tai loppuarvio. Palvelutarpeen arvio laaditaan usein asiakkuuden alussa. Suunnitelman toteutumisen seuramisesta laadittava suunnitelman seuranta ja arvio on myös arvio-asiakirja. Arvio-asiakirjalla on useita alalajeja, kuten sosiaalityössä käytettävä asiakkaan tilanearvio, sosiaalisen luototuksen alkuarvio, vammaispalveluissa käytettävä palvelutarpeen arvio, lastensuojelussa käytettävä lastensuojelutarpeen selvitys, asiakassuunnitelman seuranta ja arvio sekä esimerkiksi koulun sosiaalityön seuranta ja arviointi asiakirjat.

Arvio-asiakirjassa huomioitavaa lienee se, että termi "arvio" ei välttämättä esiinny asiakirjan nimessä, kuten lastensuojelutarpeen selvitys. Oleellista on se, että asiakirja kuvaa sisällöllisesti sitä määritelmää, joka arvio asiakirjatyyppille on annettu.

5 Kohti hyvää asiakastiedon kirjaamista

Ammattikäytäntöjä on tärkeää kehittää suuntaan, joka tukee asiakkaiden osallistumista myös dokumentointiin: kuinka asiakkaiden laatimia tekstejä pystyttäisiin hyödyntämään paremmin asiakastyössä? Voisivatko esimerkiksi asiakkaiden laatimat asiakastapaamisia koskevat yhteenvedot olla hyödyllisiä työskentelyprosessissa¹⁵⁴? Kuinka toteuttaa työntekijän laatimiin asiakirjoihin tutustuminen mahdollisimman ajantasaisesti ja työskentelyprosessia tukien? Entä voisiko joskus olla tarpeellista tukea asiakasta pitämään yllä omaa, henkilökohtaista, työskentelyä koskevaa dokumentointia, joka olisi vain asiakkaan itsensä käytettävissä?

Tämä opas on avaus sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnin kehittämiseksi siten, että palvelutehtävästä ja asiakkaan saamasta sosiaalipalvelusta riippumattomasti saataisiin sosiaalihuoltoon ohjeistusta asiakastyön kirjaamiseen. Tässä oppaassa on kuvattu erilaisia näkökulmia, joita asiakastyön dokumentoinnissa ja asiakastiedon käytössä tulisi huomioida. Työryhmä esittää **asiakastyön dokumentoinnin yleisiksi periaatteiksi:**

- kerro asiakkaalle, että hänestä kirjataan asiakastietoja
- näytä asiakkaalle henkilörekisteriseloste
- kerro asiakkaille hänen oikeuksistaan omiin asiakirjoihinsa
- luovuta asiakkaalle viivytyksettä häntä itseään koskevat asiakirjatiedot, mikäli asiakas niitä pyytää, huomioiden kuitenkin lain asettamat vaatimukset tietojen luovuttamisesta
- noudata huolellisuutta asiakastietojen käsittelyssä
- kerää vain työtehtävien hoitamisessa tarvittavia tietoja
- käytä selkeää, ymmärrettävää ja asiallista kieltä
- älä käytä ammattislangia, lyhenteitä tai kutsunimiä
- kirjoita kaikista tapahtumista, joissa asiakkaan asiaa on käsitelty
- kirjoita niin, että lukija ymmärtää kuka oli mitäkin mieltä mistäkin asiasta
- kirjoita kuin kirjoittaisit asiakkaille
- kirjoita mahdollisimman paljon asiakkaiden kanssa yhdessä
- noudata suunnitelmallisuutta asiakastietojen dokumentoinnissa
- pidä asiakastiedot ajantasaisena
- hyödynnä laatimiasi asiakirjoja työn suunnittelussa ja arvioinnissa

Lainsäädännön muutostarpeet

Sosiaalihuollon sähköiset asiakirjat ja niiden säilyttäminen ovat asioita, joista tullaan tarvitsemaan lainsäädäntöä. Siinä yhteydessä on erikseen pohdittava, onko sosiaalihuollon työntekijän

¹⁵⁴ vrt. esim. Wilczynski 1981

Tärkeintä onkin ensin pysähtyä arvioimaan, millä tavoin itse suhtautuu asiakastyönsä dokumentointiin.

6 Lähteet

6.1 Kirjat ja teokset

Ahla M. & Tarvainen L. (1959). **Henkilökohtainen huolto**. Porvoo & Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Bardy M. (1986). **Miten pyydystää olennainen? Tieto, järki, etiikka ja tietotuotanto**. Sosiaaliturva 74(6), 268–272.

Huotari M-L. (1999). **Tietohallinto**. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) Tiedon tie – Johdatus informaatiotutkimukseen. BTJ Kirjastopalvelu Oy, Helsinki, 144–175.

Höök M. & Mykrä J. (2005). **Tietosuojavaltuutetun toimisto ja kansallisarkisto tekivät yhteisen tarkastuksen**. Yhteistarkastus oli opettavaista. Tietosuoja 2005 (3), 28–31.

Kagle J. D. (1996). **Social Work Records**. Second Edition. Illinois: Waveland Press.

Kananoja A. & Pentinmäki A. (1977). **Yksilökohtainen sosiaalityö. Teoria ja käytäntö**. Porvoo ym.: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kananoja A. (1986). **Tieto ei riitä, tarvitaan ymmärrystä**. Sosiaaliturva 74(12), 604–607.

Kivinen O. & Piironen T. (2008). **Kehollisesta osaamisesta kielelliseen tietoon**. Teoksessa Erkki Kilpinen, Osmo Kivinen ja Sami Pihlström (toim.) Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä. Helsinki: Gaudeamus, 185–208.

Kuusisto-Niemi S. & Kääriäinen A. (2005). **Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta**. Janus 2008 (16), 452–460.

Kärki J. (2007). **Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset**. Oppaita ja luokituksia 2007:2. Helsinki: Stakes.

Kärki J., Tossavainen P. & Väyrynen R. (2009). **Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista**. Aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Raportti 2009:24. Helsinki: THL.

Kääriäinen A. (2007). **Kotikäynnillä lastensuojeluasioissa - havaintoja työstä ja tietämisestä**. Teoksessa Aini Pehkonen ja Eine Pakarinen (toim.) Lasten hyvinvoinnin ulottuvuuksia, Kuopio: Kuopion yliopisto, 121–132.

Kääriäinen A. (2007). **Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä**. Teoksessa Vuori J, Nätkin R, toim. Perhetyön tieto, Tampere: Vastapaino, 247–265.

Kääriäinen A, Leinonen A & Metsäranta H. (2007). **Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön.** Helsinki: Yliopistopaino. Palmenia-sarja. 55 s. Uudistettu painos.

Kääriäinen A. (2006). **Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa.** Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen ja Maritta Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia, Jyväskylä: PS-kustannus, 45–67.

Kääriäinen A. (2005). **Dokumentointi tiedonmuodostuksena.** Teoksessa Mirja Satka & Synnöve Karvinen-Niinikoski & Marianne Nylund & Susanna Hoikkala, (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus, Helsinki: Palmenia-kustannus, 159–171.

Kääriäinen A. (2004). **'Tunteva' teksti.** Teoksessa Piia Puurunen & Anne-Mari Röpelin, (toim.) Arvot, aatteet ja auttamisen arki. Juhlakirja Juha Hämäläisen täyttäessä 50 vuotta 10.2.2004, Kuopio: Kuopio University Press, 135–148.

Kääriäinen A. (2003). **Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka.** Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003.

Laaksonen M., Lehmuskoski A., Mykkänen J., Paakkanen E., Silvennoinen R. & Suhonen M. (2008). **Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköinen arkisointi: Esiselvitys.** Sosiaalialan tietoteknologiahanke.

Lehmuskoski A. & Kuusisto-Niemi S. (2008). **Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmiä varten.** Raportteja 30/2008. Stakes, Helsinki.

Lohiniva-Kerkelä, M. (2007). **Terveydenhuollon juridiikka.** Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Moilanen M. (1997). **Tiheät muutokset hidastavat sosiaalitoimen tietokoneohjelmien kehittämistä.** Sosiaaliturva 85(9), 24–26.

Myllynpää A. (2005). Teoksessa **Asiakirjajulkisuus ja tietosuoja sosiaali- ja terveydenhuollossa** (toim.) Irma Pahlman. Edita Publishing, Helsinki.

Narikka, J. (toim.) (2006). **Sosiaali- ja terveystietojärjestelmien lainsäädäntö käytännössä.** AS Paketti, Tallinna.

Päykkönen K. & Pohjola A. (2007). **Sosiaalialan tiedonhallintakartoitus.** Selvitys sosiaalialan tiedonhallinnan nykytilasta Suomessa 2006. Lapin yliopisto.

Satka M. (1995). **Making Social Citizenship. Conceptual practices from the Finnish Poor Law to professional social work.** Jyväskylä: University of Jyväskylä / SoPhi.

Satka M. (1997). **Sosiaalityö ajassa – ydinkysymysten äärellä.** Teoksessa Riitta Viialainen & Maisa Maaniittu (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?”. Sosiaalityö 1990-luvulla. Stakes, Raportteja 213, 27–38.

Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto (2010). Sosiaalialan tietoteknologiahanke.

Sorvari H. (2001). **Asiakastiedon suoja sosiaalihuollossa**. Tammi, Helsinki.

Sosiaalihuollon periaatekomitean mietintö 1971:A25.

Tammisalo T. (2005). **Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien tietoturvan ja tietosuojan hallinnan periaatteet ja hyvät käytännöt**. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille ja toimintayksiköille tietojärjestelmien tietoturvan ja tietosuojan kehittämiseksi. Stakesin raportteja 5/2005. Raportista on saatavilla myös [verkkoversio](#).

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

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

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

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

Wilczynski, Brahma Lauger (1981) New life for recording: involving the client. Social Work 26(4), 313-317.

6.2 Esitteet ja oppaat

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

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

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön oppaita 2001:3.

6.3 Internet-lähteet

Lastensuojelun käsikirja. www.sosiaaliportti.fi.

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

Tietosuojatyöryhmä. 00323/07/EN. WP 131. 15.2.2007
http://europa.eu.int/comm/justice_home/fsi/privacy/index_en.htm

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

6.4 Säädökset

Arkistolaki 23.9.1994/831

Hallintolaki 6.6.2003/434

Henkilörekisterilaki 30.4.1987/471.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä

9.2.2007/159.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

6.5 Hallituksen esitykset

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

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

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

6.6 Ratkaisut ja kannanotot:

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

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

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

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

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

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

Liite 1 Asiakirjatyypiluokitus (LUONNOS)			
Asiakirjatyppi	Määritelmä	Asiakirjan keskeiset sisältöä koskevat tiedot	Esimerkkejä asiakirjojen alalajeista
Arvio	<p>asiakirja, joka sisältää palvelunantajan laatiman arviointiin perustuvan päätelmän asiakkaan tilanteesta</p> <p>Arvio sisältää myös asiakkaan oman näkemyksen tilanteesta ja se voidaan laatia asiakkuuden eri vaiheissa, jolloin arvio voi olla alku-, väli-, tilanne- tai loppuarvio. Palvelutarpeen arvio laaditaan useimmin asiakkuuden alussa. Suunnitelman toteutumisen seuraamisesta laadittava suunnitelman seuranta ja arvio on myös arvio-asiakirja.</p>	Arvion tekemiseen osallistuneet henkilöt, tilanteen kuvaus, arvioinnissa käytetty mittarisrto tai asteikko tai muu menetelmän kuvaus, arvioinnin tulos	Palvelutarpeen arvio, asiakkaan tilanearvio, asiakassuunnitelman seuranta ja arvio, lastensuojelutarpeen selvitys
Hakemus	asiakirja, jolla asiakas esittää vaatimuksensa sosiaalihuollon palvelunantajalle tai palvelunantaja esittää vaatimuksensa oikeusasteelle	sisältötietoina kirjataan vaatimus ja perustelut vaatimukselle, sekä tarvittaessa/halutessa lainkohdat joihin hakija haluaa vedota, hakemuksen laatijan tiedot, hakemuksen vastaanottajan tiedot	haastehakemus, päivähoitohakemus, toimeentulotukihakemus
Ilmoitus	<p>asiakirja, jolla yksityishenkilö, asiakas, palvelunantaja tai viranomainen antaa tiedoksi mielipiteensä tai henkilöön liittyvän tilanteen, toimenpiteen tai palveluntarpeen</p> <p>Ilmoitusta ei edellä neuvottelemisen kuten sopimusta edeltää eikä ilmoituksesta voi valittaa niin kuin päätöksestä. Usein ilmoitus sitoo tai velvoittaa sen vastaanottajaa.</p>	ilmoituksen vastaanottajan tiedot (organisaatio, sosiaalihuollon ammatillinen henkilö), ilmoitettava asia, ilmoituksen laatijan tiedot	maksuhäiriöilmoitus, päivähoidon päättymisilmoitus, lastensuojeluilmoitus, palvelutarpeen ilmoitus, isyyden tunnustaminen, kuulemiskertomus, ilmoitus ajanvarauksesta
Kertomus	<p>asiakirja, joka koostuu palvelunantajan palveluprosessin aikana tekemistä päivittäisluonteisista merkinnöistä.</p> <p>Asiakaskertomuksella tehdään näkyväksi työ joka ei tallennu muihin asiakirjoihin</p>	tapahtumatiedot (mitä tehty, mitä tapahtunut, miten asiakkaan asiaa edistetty) ja kertomuksen laatijan tiedot	asiakaskertomus
Laskelma	asiakirja, jolla palvelunantaja esittää numeroin asiakkaan	asiakkaan tulot, varallisuus ja menot	toimeentulotukilaskel-

	taloudellisen tilanteen jonkin etuuden tai palvelun ratkaisemista varten		ma, laskelma lapsen elatusavun suuruudesta, maksuvaralaskelma
Lausunto	asiakirja, jossa palvelunantaja esittää näkemyksensä asiakkaan tilanteesta tai palvelujen tarpeesta Lausunto annetaan lausuntopyynnön tai muun laissa määritellyn käytännön perusteella asiakasta koskevan asian ratkaisemiseksi.	lausunnon laatijan tiedot, viittaus mahdolliseen lausuntopyyntöön, tiedot lausuttavasta asiasta tai henkilöstä, lausunto	todistus adoptioneuvonnasta, koulun sosiaaliryöön lausunto, lausunto sosiaalisista olosuhteista, päivähoiton lausunto lapsen kehityksestä
Lähetete	asiakirja, jolla palvelunantaja ohjaa asiakkaan tutkimuksiin tai muiden palveluiden tai tukitoimien piiriin		lähetete, pyyntö oikeusgeneettiseen isyystutkimukseen
Päätös	asiakirja, jolla viranomainen esittää ratkaisunsa asiakkaan hallintoasiassaHallintopäätöksistä on aina laadittava päätösasiakirja, joka on annettava tiedoksi asianosaiselle muutoksenhakuohjeineen.	Tiedot organisaatiosta, asian käsittelyyn liittyvät aikaisemmat asiakirjat, päätöslauselma (mitä ratkaistu ja onko päätös myönteinen vai kielteinen), päätöksellä myönnettävä palvelu tai etuus, päätöksen voimassaolo-aika, myönnettävän palvelun palveluntuottaja, päätöksen perustelu, lainkohdat, valmistelijan tiedot, päätöksentekijäntiedot, lisätietojen antaja yhteystietoineen, muutoksenhakuohje (sis. oikaisukeino, valitusviranomainen, valitusaika), tiedoksianto (sis. tiedoksisaja, tiedoksiantaja, tiedoksiantoaika, tiedoksiantotapa)	päätös henkilön sijoittamisesta ja asiakasmaksusta, päätös välitystilistä, sosiaalisen luoton päätös, toimeentulotukipäätös
Pyyntö	asiakirja, jolla palvelunantaja pyytää lausuntoa, selvitystä, lisätietoa tai virka-apua asiakkaan asian ratkaisemiseksi tai käsittelyprosessin tueksi	pyynnön vastaanottajan tiedot (organisaation ja/tai henkilön tiedot), pyynnön sisältö (mitä pyydetään) ja peruste (esim. laki § johon viitataan), pyynnön laatijan tiedot yhteystietoineen	lisäselvityspyyntö, tilaus oikeusgeneettiseen tutkimukseen, virkaapupyöntö, lausuntopyyntö, maksuhäiriön tiedustelu, kuulemispyyntö, velkatiedustelu

Selvitys	asiakirja, jolla asiakas antaa selvityksen palvelunantajalle itseään koskevan asian ratkaisemiseksi	selvitettävän asian tiedot, selvityksen laatijan tiedot, asiakkaan tiedot	tuloselvitys, yrittäjän tuloselvitys, selvitys adoption hakijoista, suostumus adoptioon
Sitoumus	asiakirja, jolla palvelunantaja antamansa päätöksen perusteella sitoutuu maksamaan asiakkaan saaman tuotteen tai palvelun kustannukset tai osan niistä (Palvelusetelillä sosiaalipalvelun saajalle korvataan palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määrättyyn arvoon asti. Myös maksusitoumuksen arvo voi olla ennalta määritelty.)	viittaus asiaan, johon sitoumus liittyy, sitoumuksen sisältönä mihin sitoudutaan, sitoumuksen voimassaoloaika, sitoutujan tiedot, sitoumuksen vastaanottajan ja mahdollisten muiden osapuolten tiedot	maksusitoumus, palveluseteli
Sopimus	asiakirja, johon on kirjattu kahden tai useamman osapuolen välillä toteutettavan käytännön, palvelun, etuuden tai yhteistyön sisältö ja ehdot. Sopimuksen osapuolina voivat olla asiakas tai asiakkaat, palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja. Sopimuksen allekirjoittaminen synnyttää osapuolten välille juridisesti sitovan sopimussuhteen. Sopimuksen purkamismenettelystä ja rikkomisen seuraamuksista voidaan sopia sopimusehdoissa.	tiedot sovittavasta asiasta, lainkohdat, joihin sopimus liittyy tai jotka vaikuttavat sopimuksen sisältöön, sopimuksen voimassaoloaika, sopijaosapuolten tiedot ja allekirjoitukset	sosiaalisen luoton sopimus, elatussopimus, hoitosopimus, sopimus lapsen hullosta, asumisesta ja tapaamisoikeudesta, tukihenkilö- ja perhesopimus, sopimus omaishoidon tuesta
Suostumus	asiakirja, jossa asiakas vapaaehtoisesti ja tietoisesti ilmaisee hyväksyntänsä häntä koskevassa asiassa Suostumus voi koskea esimerkiksi asiakastietojen luovuttamista tai hankkimista yksilöityä tarkoitusta varten.	suostumuksen sisältöä koskevat tiedot, suostumuksen antajan tiedot	suostumus asiakastietojen luovuttamista varten, suostumus (valtakirja)
Suunnitelma	asiakirja, jolla asiakas, palvelunantaja ja muut työskentelyyn osallistuvat tahot suunnittelevat ja määrittelevät työskentelyn tavoitteet, tavoitteiden toteuttamiseen tähtäävän toiminnan ja toiminnan arvioinnin	tiedot, jotka viranhaltija, asiakas tai hänen edustajansa sekä palveluntuottaja suunnittelevat asiakkaan palvelujen tai sosiaalihuoltoon liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Tiedolla kuvataan	aktivointisuunnitelma, kotoutumissuunnitelma, palvelusuunnitelma, varhaiskasvatussuunni-

	Suunnitelmaan voidaan kirjata asiakkaalle haettavat tai annettavat sosiaalipalvelut tai -etuudet. Sosiaalihuollossa on erilaisia suunnitelmia, mm. aktivointi-, asiakas-, asumis-, erityis-, hoito-, kasvatus-, kotoutumis-, kuntoutus-, palvelu-, toteuttamis- ja varhaiskasvatussuunnitelma.	suunnitelman sisältöä, eli asiakkaan nykytilaa, suunnitelman tavoitteita, suunnitelmaa ja keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi sekä mahdollisia lainkohtia, suunnitelman voimassaoloaika ja tarkistuspäivämäärä, suunnitelman vastuuhenkilöt ja suunnitelman laatijat sekä allekirjoitukset.	telma, palvelu- ja hoitosuunnitelma, jatkohoito tai erityissuunnitelma, toteuttamissuunnitelma
Liite-asiakirja	asiakirja, jossa palvelunantaja ottaa hänelle toimitetun tiedon vastaan. Liiteasiakirja liitetään asiaan, joka on palvelunantajalla vireillä.		liite voi olla esimerkiksi päätöksen tai hakemuksen liitteenä oleva ilmoitus, lasku, kuitti, resepti, tosite, tiliote, veroselvitys, valtakirja, ulosottotiedot, kirje, rikosilmoitus, asiakkaan toimittamat lausunnot jne.
Yhteenveto	asiakirja, jossa palvelunantaja kokoaa asiakasta koskevia tietoja yhteen	yhteenvetoa koskevan asian sisältötiedot ja mahdolliset lainkohdat	sijoitusprosessin esitiedot, tutkimusyhteenveto, isyyden selvittämisspöytäkirja