



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Aki Miettinen
Maarit Laaksonen
Päivi Röppänen
Juha Mykkänen

Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa

Tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet

TYÖPAPERI

TYÖPAPERI 10/2013

Aki Miettinen, Maarit Laaksonen, Päivi Röppänen, Juha Mykkänen

ASIAYHTEYS JA TIEDON LUOVUTUS SOSIAALIHUOLLOSSA

Tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

© Kirjoittajat ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-245-875-9 (verkko)

ISSN 2323-363X (verkko)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-875-9>

Helsinki, 2013

Lukijalle

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) tilaama ja hallinnoima Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos-hanke) vastasi sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisesta kehittämisestä vuosien 2005–2011 ajan. Hankkeen jälkeen tehtävää jatkaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon operatiivisen ohjauksen yksikkö OPER. Tikesos-hankeessa tuotettiin suuri määrä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen toteutusta ohjaavia määräyksiä sekä sosiaalihuollon oma asiakirjastandardi, johon liittyy muun muassa asiakasasiakirjojen teknistä toteutusta, sisältöjä ja rakennetta kuvaavia määräyksiä. Näiden määritysten viimeistely ja jatkokehittäminen ovat THL:n vastuulla.

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

KanSa:a tulevat käyttämään kaikki julkisia sosiaalipalveluja tuottavat organisaatiot. Myös sosiaalihuollon asiakkaalla on tulevaisuudessa mahdollisuus tarkastella hänestä syntyviä asiakastietoja suoraan KanSa:sta silloin, kun tiedon saantia ei ole tarvetta rajoittaa. Yhteiskäytön edellytyksenä on tarkkaan määritelty pääsynvalvonta ja käytönseuranta, jotta toteutus olisi tietoturvallinen ja asiakkaan yksityisyys voidaan varmistaa. Vaikka kansallisessa määrittelytyössä keskeistä on määrittellä valtakunnallisesti käytettävä asiakastietovaranto ja sen käyttöedellytykset, joudutaan määrittelyjä tekemään myös paikallisiin, asiakastietovarantoa käyttäviin ja hyödyntäviin tietojärjestelmäratkaisuihin.

Nyt käsillä olevassa julkaisussa on määritelty keskeiset tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat toimintaperiaatteet sosiaalihuollon asiakastiedon luovutukseen ja asiayhteyden muodostamiseen. Luovutusperiaatteiden määrittely on edellytys sosiaalihuollon suostumusmenettelyn toteuttamiseksi. Tässä julkaisussa esitetävien ohjaavien periaatteiden pohjalta laaditaan sosiaalihuollon asiakastietoja käsitteleville tietojärjestelmille vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Vaatimusmäärittelyn avulla voidaan toteuttaa tarvittavat tietojärjestelmäratkaisut.

Julkaisu on tarkoitettu ensisijaisesti sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien parissa työskenteleville, kuten tietohallinnolle, pää- tai vastuukäyttäjille, tietohallintasuunnittelijoille, tietojärjestelmätoimittajille ja muille tietojärjestelmiä ja -palveluja kehittäville henkilöille. Julkaisua voivat hyödyntää myös sosiaalihuollon toiminnan kehittäjät, tietosuojavastaavat ja muut sellaiset henkilöt, jotka joutuvat työssään ohjeistamaan tai linjaamaan asiakastietojen käsittelyn käytännön toteutuksia palvelunantajaorganisaatioissa.

Tikesos-hankeessa tehtiin peruslinjaukset sosiaalihuollon asiakastietojen käytön ja luovutusten hallintaan, ja tämä julkaisu kokoaa ja tarkentaa keskeiset toteutusperiaatteet suostumusmenettelyn lisäksi asiayhteydestä. Julkaisu tarkentaa osittain aikaisemmin laadittua ratkaisumallia suostumusten ja kieltojen hallintaan osalta, jotka on kuvattu julkaisussa *Ehdotus yhteisistä toimintatavoista suostumusten ja kieltojen hallintaan sosiaalihuollossa* (Taskinen ym. 2011). Tämä julkaisu korvaa kokonaisuudessaan aiemman määrittelyn *Asiayhteyden ja suostumuksen ratkaisumalli sosiaalihuollossa* (Mykkänen ym. 2011).

Tämä julkaisu on laadittu osana Tikesos-hankkeen viimeistelytyötä toteuttavaa hanketta, jossa tarkastelun kohteena ovat olleet asianhallinnan määräykset laajemminkin. Asianhallinnan osalta tullaan julkaisemaan vuoden 2013 aikana tätä julkaisua täydentäen määräykset *Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* (Miettinen ym. 2013a) sekä *Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: käsitteet, vaatimukset ja toiminnallinen määrittely v. 2.0* (Miettinen ym. 2013b). Näistä jälkimmäinen (Miettinen ym. 2013b) sitoo yhteen nyt käsillä olevan julkaisun sekä asiayhteyden todentamista kuvaavan määrittelyn.

Työhön on saatu ohjausta Tietosuojavaltuutetun toimistolta ja Sosiaali- ja terveysministeriöltä. Julkaisun ovat tuottaneet THL:n OPER-yksikkö ja Itä-Suomen yliopistolta Tietojenkäsittelytieteen laitoksen HIS-tutkimus ja kehitys sekä Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitoksen Shiftec-tutkimusyksikkö.

Tiivistelmä

Aki Miettinen, Maarit Laaksonen, Päivi Röppänen & Juha Mykkänen. Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 10/2013. 32 sivua. Helsinki 2013.

ISBN 978-952-245-875-9 (verkko), ISSN 2323-363X (verkko)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon operatiivisen ohjauksen yksikkö (OPER) vastaa sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisesta kehittämisestä. OPER jatkaa Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen (Tikesos-hanke) tekemää määrittelytyötä, jonka keskeisenä lähtökohdiana oli yhdenmukaistaa sosiaalihuollon asiakastiedon sisältöjä ja käsittelyä.

Tämä julkaisu on laadittu osana Tikesos-viimeistelyt hanketta, jossa yhtenä osana toteutettiin asianhallinnan määrittelyjen työkokonaisuus. Julkaisussa määritellään sosiaalihuollon asiayhteyden ja tiedon luovutuksen keskeiset periaatteet sekä toteutusmallit niiden toteuttamiseksi tietojärjestelmäratkaisuissa.

Asiayhteyden toteuttamiseen tietojärjestelmissä ja tiedon luovutuksen hallinnassa keskeisiä avaintekijöitä ovat sosiaalihuollon henkilökisterit ja niiden muodostumisperiaatteet, palvelutehtävluokituksen käyttö ja hyödyntäminen asiakastiedon ryhmittelyssä sekä käyttövaltuuksien hallinta ja pääsynvalvonnan toteuttaminen. Julkaisussa kuvataan näiden tekijöiden merkitys asiayhteyden todentamisessa ja tiedon luovutuksen hallinnassa.

Julkaisussa kuvataan kaksi vaihtoehtoista mallia henkilökisterien muodostamiseksi. KanSa-palvelun käytön ja toteuttamisen edellytys on yhdenmukainen tapa jäsentää sosiaalihuollon henkilökisterit. Molemmissa malleissa nojaututaan sosiaalipalvelujen luokitukseen ja sen palvelutehtävä luokitukseen. Lisäksi julkaisussa esitellään kaksi vaihtoehtoista toimintamallia suostumusten hallintaan sosiaalihuollossa. Käyttövaltuuksien hallinnan ja pääsynvalvonnan osalta nojaututaan tehtyyn aiempaan määrittelytyöhön.

Julkaisuun on koottu keskeiset periaatteet ja toteutusta ohjaavat tekijät, joiden pohjalta voidaan todentaa asiayhteys sosiaalihuollon asiakkaan ja viranomaisen välillä tietojärjestelmissä. Tiedon luovutuksen hallinnassa on huomioitu tapaukset, jossa sosiaalihuollon ammattilaisella on laissa säädelty oikeus tietojen saantiin, luovutus ilman asiakkaan suostumusta ja suostumukseen perustuva luovutus sekä tiedon luovutus tiedonsaantioikeuden perusteella tai asiakkaan kiellosta huolimatta.

Lopussa on kuvattu tarvittavat sisällölliset tarkennukset ja säädöstarpeet asiayhteyden ja tiedon luovutuksen hallinnan toteuttamisten kannalta.

Avainsanat: sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut, asiayhteys, suostumus, tietojen luovutus

Sammandrag

Aki Miettinen, Maarit Laaksonen, Päivi Röppänen & Juha Mykkänen. Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet. [Saklig anknytning och utlämnande av uppgifter inom socialvården: principer som styr informationssystemstillämpningar]. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Diskussionsunderlag 10/2013. 32 sidor. Helsingfors, Finland 2013.

ISBN 978-952-245-875-9, ISSN 2323-363X

Enheten för operativ styrning av informationsadministrationen inom social- och hälsovården (OPER) vid Institutet för hälsa och välfärd (THL) svarar för den riksomfattande utvecklingen av informationshanteringen inom socialvården. OPER fortsätter det definitionsarbete som utförts inom IT-projektet för socialvården (Tikesos-projektet), där ett centralt mål var att förenhetliga innehållen i och hanteringen av klientdata inom socialvården.

Denna publikation har utformats som en del av det slutförande Tikesos-projektet, som bland annat gick ut på att genomföra en arbetshelhet för definitioner av ärendehantering. I publikationen definieras de centrala principerna för saklig anknytning och utlämnande av uppgifter inom socialvården samt modeller för hur dessa ska genomföras inom informationssystemslösningarna.

Centrala nyckelfaktorer för verifieringen av saklig anknytning i informationssystem och hanteringen av utlämnande av uppgifter är socialvårdens personregister och principerna för upprättandet av dessa, användningen och utnyttjandet av serviceuppgiftsklassifikationer i indelningen av klientdata samt hanteringen av användarrättigheter och genomförandet av tillträdesövervakningen. I publikationen beskrivs betydelsen av dessa faktorer för verifieringen av saklig anknytning och hanteringen av utlämnande av uppgifter.

Publikationen beskriver två alternativa modeller för att upprätta personregister. En förutsättning för användningen och genomförandet av KanSa-tjänsten är att det finns ett enhetligt sätt att strukturera socialvårdens personregister. Bägge modellerna grundar sig på socialserviceklassifikationen och dess serviceuppgiftsklassifikation. Därtill presenterar publikationen två alternativa verksamhetsmodeller för hanteringen av samtycken inom socialvården. I fråga om hanteringen av användarrättigheter och tillträdesövervakningen grundar sig resultaten på det tidigare utförda definitionsarbetet.

I publikationen sammanställs de centrala principerna och faktorerna som styr genomförandet och på basis av vilka den sakliga anknytningen kan verifieras mellan socialvårdsklienter och myndigheter i informationssystemen. I hanteringen av utlämnande av uppgifter har fall beaktats där yrkesutbildade personer inom socialvården har en lagstadgad rätt till information, där utlämnandet sker utan klientens samtycke och med klientens samtycke samt där utlämnandet grundar sig på rätten till information eller sker trots klientens förbud.

Avslutningsvis beskrivs de innehållsmässiga preciseringar och bestämmelser som behövs med tanke på hanteringen av saklig anknytning och utlämnande av uppgifter.

Nyckelord: Socialvård, socialservice, saklig anknytning, samtycke, utlämnande av uppgifter

Abstract

Aki Miettinen, Maarit Laaksonen, Päivi Röppänen & Juha Mykkänen. Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet. [Association and information sharing in social services: Principles for information system development]. National Institute for Health and Welfare (THL). Discussionpaper 10/2013. 32 pages. Helsinki, Finland 2013. ISBN 978-952-245-875-9 (online publication), ISSN 2323-363X (online publication)

The Unit for the Operational Management of Health and Welfare Information at the National Institute for Health and Welfare is responsible for the national development of social services information management in Finland. The unit carries on the work of the National Project for IT in Social Services, which was set up to harmonise the content and processing of social services client information.

This publication ties in with the final stage of the National Project for IT in Social Services, which involved producing case management specifications. The publication lays down the main principles of verifying associations and information sharing in social services as well as models for incorporating these into information system solutions.

Social services personnel and client databases and the principles governing the building of registers, the use of service function classifications in grouping client data as well as user right management and access control are among the key factors in incorporating the verification of associations into information systems and in managing information sharing. The publication discusses the significance of these factors in verifying associations and in managing information sharing.

The publication outlines two alternative models for building personnel and client databases. The use and implementation of the National Client Data Repository for Social Services hinges on harmonising the way in which social services personnel and client databases are configured. Both models are based on social services classifications and more specifically service function classifications. The publication also outlines two alternative operating models for consent management in social services. With regard to user right management and access control, earlier specifications are revisited.

The publication describes key principles and implementation policies on the basis of which associations between social services clients and public authorities can be verified in information systems. With regard to managing information sharing, the publication factors in cases where a social services professional has a statutory right to access information, disclosure with and without the client's consent as well as disclosure on the basis of the right to access information or despite the client's refusal.

The publication concludes with a summary of content revisions and legislative amendments that are needed in order to incorporate the verification of associations and information sharing management into information systems.

Keywords: Social welfare, social services, association, consent, information sharing

Sisällys

Lukijalle	3
Tiivistelmä.....	4
Sammandrag.....	5
Abstract	5
1 Johdanto	8
1.1 Keskeiset lähteet ja julkaisun suhde aiempiin määrittäisiin	9
1.2 Keskeiset käsitteet	9
2 Asiatyhteyden ja tiedon luovutuksen lähtökohdat	15
2.1 Henkilörekisterien merkitys tiedon luovutuksessa	15
2.2 Käyttövaltuuksien hallinnan ja pääsynvalvonnan merkitys tiedon luovutuksen hallinnassa	16
2.3 Asiatyhteyden ja tiedon luovutuksen hallinnassa käytettävät toimijaroolit.....	17
3 Asiatyhteyden ja tiedon luovutuksen toteutuksen periaatteet sosiaalihuollossa	19
3.1 Asiatyhteyttä ja tiedon luovutusta ohjaavat pääperiaatteet.....	19
3.2 Asiatyhteyden muodostaminen ja hallinta	20
3.3 Tiedon luovutuksen hallinta	23
3.3.1 Suostumusmenettely.....	24
3.3.2 Tiedon hakeminen	25
4 Jatkotyö ja kehittämistarpeet.....	27
4.1 Sisällölliset tarkennustarpeet	27
4.2 Sääöstarpeet	28
Lähteet.....	31

1 Johdanto

Sosiaalihuollon asiakastiedon käsittelyyn vaikuttavia lakeja ja käsittelyä ohjaavia lakeja ovat muassa laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista (812/2000), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), laki sähköisestä asioinnista viranomaisessa (13/2003), henkilötietolaki (523/1999), julkisuuslaki (621/1999) ja hallintolaki (434/2003). Koska asiakastiedon käsittelyä ohjataan lainsäädännöllä varsin väljästi ja kansallista ohjeistusta ei ole, on kuntien välillä eroja asiakastiedon käsittelyn käytännöissä. Tämä asettaa sosiaalihuollon ammattilaiset ja asiakkaat eriarvoiseen asemaan eri kunnissa. Kunnasta riippuen henkilörekisterit, käyttöoikeudet ja menettelyt asiakastiedon käsittelyssä saattavat vaihdella, vaikka käsiteltävä asia olisikin sama.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittely vaatii erityistä huolellisuutta. Sosiaalihuollossa asiakkuus itsessään on salassa pidettävä tieto ja asiakassuhteeseen liittyvien tietojen salassapidolla suojataan asiakkaan asemaa ja yksityisyyttä. Palvelujen tarkoituksenmukaista järjestämistä ja toteuttamista varten on kuitenkin keskeistä saada tarvittavat tiedot palvelujen tuottajille ja järjestäjille. Asiakasta koskevien aikaisempien tietojen etsiminen ja selvittäminen vie nykyisellään huomattavan osan esimerkiksi eri sosiaalipalveluissa työskentelevien ammattilaisten ajasta. Sähköisten ratkaisujen, kuten kansallisen sosiaalihuollon asiakastietovarannon (KanSa), avulla tarvittavien tietojen saantia voidaan tehostaa huomattavasti (Laaksonen ym. 2013). Tämä edellyttää kuitenkin yhtenäisiä asiakastietojen käyttöä ohjaavia periaatteita ja ratkaisumalleja, joilla turvataan sekä asiakkaiden että ammattilaisten oikeudet tietojen saantiin. Tietojen käytön edellytyksenä on, että järjestetään riittävä valvonta ja seuranta asiakastietojen asiallisen käytön varmistamiseksi.

Tässä julkaisussa on esitetty keskeiset toimintaa ohjaavat periaatteet sosiaalihuollon asiayhteyden, tiedon luovutuksen ja suostumusten hallinnalle valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen toteutusta varten. Julkaisussa esitettävät periaatteet koskevat erityisesti kansallisten tietojärjestelmäpalvelujen toteuttamista ja hyödyntämistä, mutta niitä tulee soveltaa myös muulla tavoin tapahtuvassa tietojen jakamisessa, luovuttamisessa ja käytössä.

Julkaisussa on perehdytty asiayhteyden ja luovutusten hallinnan kysymyksiin sosiaalihuollossa. Siinä ei käsitellä kattavasti ammattilaisten tai asiakkaiden tunnistamiseen, sähköisiin allekirjoituksiin tai käyttövaltuuksien ja roolien hallintaan liittyviä kysymyksiä, joista on saatavana omat erilliset määrittelynsä (ks. esim. Suhonen ym. 2011b; Komulainen ym. 2011; Paakkanen ym. 2011a; Tuomainen ym. 2011).

Julkaisussa esitettävät periaatteet ja toteutusmalli toimivat pohjana vaatimus- ja ratkaisumäärittelyille asiayhteyden ja suostumuksen sekä kieltojen hallintaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä ja valtakunnallisissa tietojärjestelmäpalveluissa. Julkaisussa esitettyjä linjauksia on käyty läpi laki- ja tietosuojasiantuntijoiden kanssa mm. sosiaalihuollon tietosuojaryhmässä (SOHVI-ryhmä) 19.9.2012 sekä tietosuojavaltuutetun toimiston, STM:n ja THL:n edustajien kanssa 29.10.2012 sekä erikseen STM:n kanssa 14.3.2013.

Julkaisun luku 2 kokoaa keskeisiä lähtökohtia sosiaalihuollon asiayhteyden, tiedon luovutuksen sekä tahdonilmausten (suostumusten ja kieltojen) hallinnasta. Luvussa on kuvattu henkilörekisterien merkitys tiedon luovutuksessa ja käyttövaltuuksien hallinnan ja pääsynvalvonnan tehtävät asiayhteyden ja tiedon luovutuksen hallinnassa.

Luvussa 3 on esitetty asiayhteyden ja tiedon luovutuksen toteutuksen periaatteet ja toiminnallisia lähtökohtia niiden toteuttamiseksi. Asiayhteyden ja tiedon luovutuksen hallinnassa keskeisinä tekijöinä toimivat käyttövaltuudet ja asiakkaan suostumus.

Lukuun 4 on koottu jatkotyössä tarkennettavia kysymyksiä, jotka jakautuvat sisällöllisiin tarkennuksiin ja lainsäädännön kehittämistarpeisiin.

1.1 Keskeiset lähteet ja julkaisun suhde aiempiin määrittelyisiin

Sosiaalihuollon valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja koskevaa määrittelytyötä on tehty vuodesta 2005 alkaen. Tämän julkaisun pohjana ovat toimineet erityisesti seuraavat aiemmat määrittelyt ja selvitykset:

- *Selvitys asiakasasiakirjojen käytön periaatteista sosiaalihuollossa: Asiakkaan suostumus* (Penttilä 2009).
- *Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköinen arkistointi: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely*. Versio 2.0 (Suhonen ym. 2009).
- *Sosiaalihuollon viestinvälitys arkistoon* (Suhonen ym. 2011a)
- *Tietoturvallinen sähköinen asiankäsittely sosiaalihuollossa: Vaatimukset ja valmiit ratkaisumallit* (Paakkanen ym. 2011b).
- *Yhteiset tietojärjestelmäpalvelut sosiaalihuollossa* (Paakkanen ym. 2011c)
- *Palvelutapahtumien hallinta. Arkkitehtuuritarkennuksia terveydenhuollon valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten tietojärjestelmäratkaisujen kannalta* (Mykkänen ym. 2010).
- *eKat-hanke: Suostumuksen ja valtuutuksen määrittelyt ja käytännöt sosiaali- ja terveystoimessa / kansalaisen sähköisen asiointin näkökulma* (Ailio ym. 2009).
- *Asiayhteyden ja suostumuksen ratkaisumalli sosiaalihuollossa* (Mykkänen ym. 2011)
- *Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* (Roppola ym. 2011)
- *Ehdotus yhteisistä toimintatavoista suostumusten ja kieltojen hallintaan sosiaalihuollossa* (Taskinen ym. 2011)

Näissä dokumenteissa on esitetty monia lähtökohtia sosiaalihuollon asiayhteyden, tiedon luovutuksen ja suostumusten hallinnan toteutusmallia varten sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisissa tietojärjestelmäpalvelukokonaisuuksissa.

Tämä julkaisu korvaa aikaisemmista määrittelyistä *Asiayhteyden ja suostumuksen ratkaisumalli sosiaalihuollossa*. Lisäksi käytetyistä lähteistä julkaisu *Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* (Roppola ym. 2011) tullaan päivittämään vuoden 2013 aikana. Tässä julkaisussa tehdyt periaatteet ovat pohjana uudelle vaatimusmäärittelylle. Tuleva määrittely täydentää tätä julkaisu erityisesti tarkentamalla asiayhteyden tarkempaa määrittelemistä tietojärjestelmätoe-
teutuksien näkökulmasta.

Julkaisu *Ehdotus yhteisistä toimintatavoista suostumusten ja kieltojen hallintaan sosiaalihuollossa* (Taskinen ym. 2011) laadittiin Tikesos-hankeessa vuonna 2011 samanaikaisesti asiayhteyden ja suostumuksen ratkaisumalli -julkaisujen kanssa. Ehdotuksessa yhteisistä toimintatavoista on käsitelty suostumusten ja kieltojen hallintaa tarkemmalla tasolla kuin tässä julkaisussa. *Tiedonluovutusten hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* -julkaisussa (Miettinen ym. 2011) on kuvattu tätä määrittelyä tarkemmin suostumus- ja kieltomalleja. Näitä tiedonluovutukseen ja suostumusten hallintaan liittyviä aiemmin laadittuja dokumentteja ei erikseen tarkenneta vuonna 2012–2013.

1.2 Keskeiset käsitteet

Tähän lukuun on koottu ja kuvattu sosiaalihuollon asiayhteyteen, sen todentamiseen, asiakastietojen käytön ja luovutuksen sekä suostumusten hallintaan liittyvät keskeiset käsitteet ja niiden merkitys erityisesti sosiaalihuollon tietojärjestelmäratkaisujen toteutuksen näkökulmasta. Käsitteitä on tarkennettu siltä osin, mikäli yleinen käsitelmärittely poikkeaa sosiaalihuollossa tarvittavasta määrittelystä¹.

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

asia, sosiaalihuollon asia

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

Sosiaalihuollon asia liittyy aina yhteen sosiaalihuollon palvelutehtävään ja on palvelunantajakohtainen. Sosiaalihuollossa käsiteltävät asiat voidaan jakaa hallintoasioihin ja palveluasioihin.

Tietojen hallinnassa:

Sosiaalihuollon asian tunnus ryhmittelee tietyn asiakkaan asiakastiedot yksilöityyn työn kohteeseen. Jokainen sosiaalihuollon asiakasasiakirja syntyy tietyn asian hoitamiseen liittyvässä prosessissa.

asiakastietovaranto

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

asiakirja

sosiaalihuollon palvelutehtävissä ja palveluissa muodostuva yksittäinen yhteenkuuluvista tiedoista koostuva tietojoukko

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

asiakirja, dokumentti

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

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

asiakasasiakirja

asiakastietoa sisältävä asiakirja

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

asiallinen yhteys

henkilön yhteys rekisterinpitäjän toimintaan

Henkilötietolain mukaan (Henkilötietolaki 22.4.1999/523, 8§) yhteys voi perustua asiakkuuteen, jäsenyyteen tai muuhun sellaiseen. Asiallisen yhteyden olemassaolo mahdollistaa henkilötietojen käsittelyn.

asiakassuhteen tekninen todentaminen

sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan välisen asiallisen yhteyden osoittaminen teknisesti

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

Asiakassuhteen tekninen todentaminen on edellytys sille, että henkilötietoja käsittelevän henkilön on mahdollista päästä käsittelemään henkilötietoja tietojärjestelmässä. Sosiaalihuollon tietojärjestelmäratkaisuihin tietojen teknisellä todentamisella varmistetaan henkilötietoja käsittelevän henkilön oikeus päästä käsittelemään asiakkaan tietoja.

asiayhteys

sosiaalihuollon ammattihenkilön ja sosiaalihuollon asiakkaan välinen palvelunantajakohtainen suhde
Asiayhteyden todentaminen edellyttää asiakassuhteen teknistä todentamista.

Tietojärjestelmärajapinnat ylittävissä tapauksissa asiayhteys on todennettava asiayhteys-asiakirjalla.

eheys

ominaisuus, joka ilmentää, että tietoa tai viestiä ei ole valtuudettomasti muutettu, ja että mahdolliset muutokset voidaan todentaa kirjausketjusta (Vahti 8/2008)

hakutiedot

sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisissa tietojärjestelmäpalveluissa käytettävä määritelty tietojoukko, jotka näytetään asiakirjojen hakemisen yhteydessä.

Hakutiedot kuvaavat asiakirjan sisältöä ja ne ovat asiakirjan metatietoja. Hakutietoja käytetään asiakirjahakujen yhteydessä rajaamaan tai yksilöimään hakua.

hallintoasia

viranomaisen ratkaistavaksi annettu asia, joka käsitellään hallinnollisessa järjestyksessä

Hallintoasiassa tehdään päätös (hallintopäätös). Hallintolain (434/2003) mukaan ratkaisemista koskeva hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan antaa myös suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyuden vuoksi. Kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta; 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu; 3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu sekä 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Hallintoasian käsittely on yksi sosiaalihuollon palveluprosesseista. Esimerkiksi lastensuojelu, toimeentulotuki ja kehitysvammaisten erityishuolto sisältävät hallintoasian käsittelyä.

Sosiaalihuollon hallintoviranomaisia ovat sosiaali- ja terveysministeriö, aluehallintovirastot, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä kuntien ja kuntayhtymien sosiaalihuollosta päättävät viranomaiset. (Laaksonen ym. 2012)

hallintoasian käsittely

sosiaalihuollon palveluprosessi, jossa käsitellään sosiaalihuollon asiakasta koskeva hallintoasia

Hallintoasian käsittelyä on muun muassa se, kun sosiaalihuollon asiakkaalle tehdään päätös sosiaalipalvelusta.

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

Hallintoasian käsittely sisältää sosiaalihuollon palveluprosessin vaiheista vireilmetulemisen, selvittämisen ja ratkaisemisen. (Laaksonen ym. 2012)

henkilörekisteri

käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuva henkilötietoja sisältävä tietojoukko, jota käsitellään osin tai kokonaan atk:lla tai joka on järjestetty kortistiksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja ilman kohtuuttomia kustannuksia (Henkilötietolaki 523/1999, 1 luku, 3 §; Vahti 8/2008))

identiteetti

joukko ominaisuuksia, jotka kuvaavat käyttäjää ja joiden avulla käyttäjä voidaan tunnistaa (Vahti 8/2008)

identiteetti- ja käyttövaltuushallinto

toimintaprosessit, säännöt, organisaatiot ja välineet, joiden avulla hallinnoidaan tietojärjestelmien asianmukaista käyttöä (Vahti 8/2008)

kielto (luovutuskielto)

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

Terveystietojen osalta terveydenhuoltolain (1326/2010) mukaisen alueellisen yhteisrekisterin sisällä potilas voi asettaa kiellon tietojen luovuttamiseen. Asiakastietolain (159/2007, muutos 21.12.2010/1227) perusteella kaikkien valtakunnallisissa tietojärjestelmäpalveluissa olevien potilastietojen luovuttamiseen suostumuksen antanut potilas saa kieltää määrittämänsä tietojen luovutuksen. Sosiaalihuollon osalta vastaavia säädöksiä ei toistaiseksi ole.

käyttö (rekisterinpitäjän omien tietojen käyttö)

rekisterin käyttötarkoituksen mukainen rekisterinpitäjän omassa toiminnassa tapahtuva rekisterin sisältämien asiakastietojen hyödyntäminen

kiistämättömyys

tietoverkossa eri menetelmin saatava näyttö siitä, että tietty henkilö on lähettänyt tietyn viestin (alkuperän kiistämättömyys), vastaanottanut tietyn viestin (luovutuksen kiistämättömyys), tai että tietty viesti tai tapahtuma on jätetty käsiteltäväksi (Vahti 8/2008)

luovutusperuste

asiakkaan antama suostumus tai muu laissa määritelty peruste luovuttaa tietoa

Henkilötietolain 7 §:n mukaan asiakasta koskevia tietoja saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty (käyttötarkoitussidonnaisuus). Ilman asiakkaan suostumusta tai lainsäädännöstä johtuvaa perustetta tietoja ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen (Narikka 2006, 640 - 641). Sosiaali- ja Terveystietojen osalta hoitotietoja voidaan luovuttaa erityislakien perusteella myös esim. valvontaviranomaiselle (Itälä & Ruotsalainen 2004).

luovutus

tietojen antaminen tai hakeminen henkilörekisteristä

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

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

palveluasiasia

viranomaiselle tuleva asia, jonka käsittely ei edellytä hallintoasian käsittelyä

Palveluasiasiat ovat hallintoasioista erillisiä asiakastietoja ryhmitteleviä kokonaisuuksia.

Yhteen palveluasiasiaan voi kuulua asiakasasiakirjoja useasta eri sosiaalipalvelusta tietyn palvelutehtävän sisällä.

palveluasian käsittely

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

Palveluasian käsittely vastaa käsitteellisesti samaa asiaa kuin tosiasiallinen hallintotoiminta.

Palveluasian käsittely on palveluprosessi, joka sisältää kaiken hallintoasian käsittelyn ulkopuolelle jäävän palvelutoiminnan. Palveluasian käsittelyprosesseja ovat sosiaalipalvelun järjestäminen asiakkaalle, sosiaalipalvelun tuottaminen asiakkaalle, ilmoituksen käsittely, palveluun kuuluva alkukartoitus, neuvonta, sopiminen, sopimuksen vahvistus, sovittelu tai selvitys. Palveluasian käsittelyyn liittyvien palveluprosessien vaiheita ovat ilmoituksen vastaanottaminen, ilmoituksen käsitteleminen, palvelutarpeen selvittäminen, suunnitteleminen, toteuttaminen, päättäminen, lausunnon laatiminen, sopimuksen vahvistaminen sekä neuvottelemineen. (mukaillen Laaksonen ym. 2012)

palvelukokonaisuus

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

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

Tieto asiakirjan kuulumisesta johonkin palvelukokonaisuuteen liitetään asiakirjan metatietoihin.

Yhteen asiakokonaisuuteen kuuluvien asioiden käsittelyprosessit muodostavat niitä vastavia palvelukokonaisuuksia.

Palvelukokonaisuudet voivat olla tehtäväkohtaisia, toimialakohtaisia tai monialaisia.

tehtäväkohtainen palvelukokonaisuus

palvelukokonaisuus, joka muodostuu yhden palvelutehtävän sisällä annettavista sosiaalipalveluista

Esimerkiksi lastensuojelussa tehtäväkohtainen palvelukokonaisuus voi muodostua lastensuojelun sosiaalityöstä, perhetyöstä ja perhehoidosta.

toimialakohtainen palvelukokonaisuus

palvelukokonaisuus, joka muodostuu yhden toimialan eri palvelutehtävissä annettavista sosiaalipalveluista

Sosiaalihuollossa toimialakohtainen palvelukokonaisuus voi muodostua esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaisesta sosiaalityöstä, kotipalveluissa annettavasta kodinhoitoavusta ja vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta.

monialainen palvelukokonaisuus

palvelukokonaisuus, joka muodostuu useamman kuin yhden toimialan palveluista

Monialainen palvelukokonaisuus voidaan muodostaa esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön, työ- ja elinkeinopalvelujen ja terveydenhuollon toimintayksikön välille.

palvelunantaja

toimija, joka järjestää tai tuottaa palveluja

Palvelunantaja voi toimia sekä järjestäjän että tuottajan roolissa, tai pelkästään toisessa näistä rooleista. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008)

palvelunjärjestäjä

palvelunantaja, joka vastaa palvelujen toteutumisesta ja niihin liittyvistä kustannuksista.

Sosiaalihuollossa palvelunjärjestäjänä on yleensä kunta, kuntayhtymä tai valtio. Palvelunjärjestäjällä on tiettyyn palveluun liittyen yleinen tai erityinen palvelujen järjestämisvelvollisuus. Palvelunjärjestäjä voi toimia myös palveluntuottajana. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008)

palveluntuottaja

palvelunantaja, joka saa aikaan palveluja

Palveluntuottajia ovat palvelutoimintaa tukevassa tietojärjestelmässä ne organisaatioyksiköt tai henkilöresurssit, jotka rekisterinpitäjä tyypittelee tai luokittelee tietojärjestelmän käyttötarkoituksen mukaisia palveluja tuottaviksi yksiköiksi tai henkilöresursseiksi. Vain tällaiset palveluntuottajat voidaan merkitä tietojärjestelmässä toiminnan tuloksena syntyvän palvelun toteuttajiksi. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008)

palvelutehtävä

palveluperusteessa kunnalle asetettu tehtävä sosiaalipalvelujen ja niihin kuuluvan taloudellisen tuen järjestämiseksi (Laaksonen ym. 2012)

sosiaalipalvelu

palvelu, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia.

Sosiaalipalvelun voi toteuttaa joko julkinen tai yksityinen palveluntuottaja. (lyhennetty Laaksonen ym. 2012)

suostumus

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

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

tahdonilmaus

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

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

tiedonsaantioikeus

lakiin perustuva sosiaalihuollon viranomaisen oikeus välttämättömän tiedon saamiseen

2 Asiayhteyden ja tiedon luovutuksen lähtökohdat

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä ohjaava säädöspohja on vähäinen ja kansallisia ohjeita ei ole tois-
taiseksi ollut saatavilla. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä ohjaavat paikalliset ohjeet ja toimintata-
vat. Sosiaalihuollon tietojärjestelmätoteutukset perustuvat paikallisiin tietomalleihin ja niiden yhteensovit-
taminen on todettu haasteelliseksi. Tietojärjestelmien välistä tiedonsiirtoa ei tapahdu juuri lainkaan (Kärki
ym. 2012).

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan valtakunnallinen kehittäminen käynnistyi osana Tikesos-hanketta
vuonna 2005. Kehittämistyössä on edetty toiminta- ja tieto-arkkitehtuurin kuvaamisesta tietojärjestelmäto-
teutusten kuvaamiseen. Valtakunnallisesti käytettäviä tietojärjestelmäpalveluja varten tarvitaan yhteiset
periaatteet ja toimintamallit asiayhteyden todentamisessa ja tiedon luovutusten hallintaan. Asianmukainen
ja tietoturvallinen asiakastiedon käsittely on sekä asiakkaiden yksityisyyden suojan että ammattilaisten
oikeusturvan kannalta välttämätöntä.

Tiedon luovutuksessa keskeistä on määritellä asiayhteyden todentamisen periaatteet ja asiakassuhteen
tekninen todentaminen ja toimintamallit kieltojen ja suostumusten hallintaan. Tässä luvussa on kuvattu
lähtökohtia, joiden perusteella toteutusmalli asiayhteyden todentamiseksi voidaan määritellä.

2.1 Henkilörekisterien merkitys tiedon luovutuksessa

Sosiaalihuollon asiakastietojen rekisterinpitävyys perustuu lakisääteiseen palvelun järjestämisvelvollisuu-
teen. Sosiaalihuollon henkilörekisterit muodostuvat pääosin sosiaalihuollon palvelutehtävän (käyttötarkoi-
tus) ja palvelunantajan (rekisterinpitäjä) perusteella. Henkilörekisterien muodostumiseen liittyy myös poik-
keuksia: esimerkiksi lastensuojelu, jossa yhdessä palvelutehtävässä on useita eri rekistereitä kuten ilmoitus-
rekisteri, asiakasrekisteri ja rekisteri yksityisesti sijoitetuista lapsista. Henkilörekisterit voivat sisältää myös
osarekistereitä. (Asiaa tietosuojasta 2/2008)

Jos kunta itse järjestää sosiaalihuollon palvelut, on rekisterinpitäjänä kunnan toimielin, joka vastaa sosi-
aalihuollosta. Sen sijaan jos kunta siirtää sosiaalihuollon palvelujen järjestämisvastuun esimerkiksi ns.
isäntäkunnalle tai kuntayhtymälle, on ns. isäntäkunta tai kuntayhtymä myös asiakasrekisterien rekisterinpi-
täjä. (Asiaa tietosuojasta 2/2008)

Jos kunta on tehnyt sosiaalihuollon palvelun antamisesta sopimuksen yksityisen sosiaalihuollon palve-
lunantajan kanssa, määräytyy rekisterinpitävyys tehdyn sopimuksen perusteella (Asiaa tietosuojasta
2/2008). Suositeltava malli on, että mikäli sosiaalihuollon palvelua annetaan kunnan toimeksiannosta tai
muutoin kunnan lukuun, määritellään kunnan asianomainen sosiaalihuollosta vastaava toimielin rekisterin-
pitäjäksi myös muiden kuin kunnan omien palveluyksiköiden keräämien asiakastietojen osalta.

Myös ne asiakasta koskevat tiedot, jotka eivät ole johtaneet pidempiaikaiseen asiakassuhteeseen tai so-
siaalipalvelujen järjestämiseen, voidaan tallentaa henkilörekisteriin. Koska tietojen käsittely perustuu lais-
sa säädettyyn tehtävään, asiakastietoja voidaan säilyttää myös niissä tilanteissa, joissa palvelutarpeen arvi-
ointi on keskeytetty. Kyseisiä henkilöitä voidaan pitää sosiaalihuollon asiakkaina. (TSV 2010)

Tiedon luovutus tai siirto henkilörekisterien välillä edellyttää asiakkaan informointia, suotumusta tai
lain säädöstä, jonka perusteella asiakkaan tietoja käsittelevä ammattilainen on oikeutettu saamaan asiakasta
koskevan tiedon toisesta rekisteristä työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Tiedon käyttö rekisteristä
muuhun kuin sen alkuperäiseen tarkoitukseen vaatii aina asiakkaan suostumuksen tai lain säädöksen.

Vuonna 2011 valmistuneen Sosiaalipalvelujen luokituksen yksi keskeinen tavoite on yhdenmukaistaa
sosiaalihuollon henkilörekisterien muodostumista ja tiedon loogista ryhmittelyä. Se ei ole kuitenkaan vielä
kattavasti käytössä ja sen käyttö perustuu vapaaehtoisuuteen. Valtakunnallisessa tiedonhallinnan kehittämi-
sessä on kuitenkin tavoitteena standardisoida asiakastiedon ryhmittely sosiaalipalvelujen luokituksessa
olevien palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen mukaisesti. (Leinonen ym. 2011, Laaksonen ym. 2011)

Sosiaalipalvelujen luokituksen hyödyntäminen asiakastietojen ryhmittelyssä yhdenmukaistaisi tietojen loogista käyttötapaa. Sosiaalipalvelujen luokituksen hyödyntäminen henkilökisterien perusteina yhdenmukaistaisi myös henkilökisterien muodostumisperusteita sosiaalihuollossa (Laaksonen ym. 2011). Sosiaalipalvelujen luokituksen palvelutehtävien perusteena toimii lainsäädäntö, joka määrittelee sosiaalihuollon palvelutehtävien sisällön. Palvelutehtävä on määritelty Sosiaalipalvelujen luokituksen sanastossa (Laaksonen ym. 2012) seuraavasti: ”palveluperusteessa kunnalle asetettu tehtävä sosiaalipalvelujen ja niihin kuuluvan taloudellisen tuen järjestämiseksi”. Näin ollen palvelutehtävien luokitus antaa perusteet sosiaalihuollon henkilökisterien käyttötarkoituksille.

Vaihtoehtoisesti sosiaalihuollon rekisterit voisivat muodostua terveydenhuollon mallin kaltaisesti. Sosiaalihuollon rekisterit muodostettaisiin tällaisessa mallissa laajemman käyttötarkoituksen (sosiaalihuollon järjestäminen) ja palvelunantajan (rekisterinpitäjä) perusteella. Myös tässä mallissa tarvitaan asiakastiedon palvelutehtäväkohtaista ryhmittelyä, jotta asiakastieto olisi loogisesti rajattavissa, löydettävissä ja hallittavissa keskitetystä tietovarannosta (KanSa). Sosiaalihuollon eri palvelutehtäväkohtaiset tiedot muodostaisivat tällaisessa mallissa laajemman käyttötarkoituksen (”palvelun järjestämisen rekisterissä”) osarekisterejä, jolloin palvelutehtävän kautta voitaisiin ohjata asiakastiedon käyttöä ja luovuttamista, käyttövaltuuksia ja siten tarvittaessa myös rajoittaa tiedon saantia ja käyttöä. Yhden rekisterin malli yksinkertaistaisi erityisesti suostumusten ja kieltojen hallinnan toteuttamista ja tehostaisi käyttövaltuuksiin perustuvaa roolipohjaista käytönhallintaa. Sosiaalihuollon yleisen järjestämisrekisterin käyttöönotto vaatisi kuitenkin lakimuutoksia.

2.2 Käyttövaltuuksien hallinnan ja pääsynvalvonnan merkitys tiedon luovutuksen hallinnassa

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat arkaluontoisia, ja niiden käyttöön tulee kiinnittää erityistä huomiota. KanSa-palvelun käyttäminen keskitettynä asiakastiedon säilyttämisen paikkana ja sen hyödyntäminen tiedon jakamisessa edellyttää kansallisesti määritellyn toiminta- ja hallintamallin käyttöä asiakastiedon käsittelyssä. Tiedon käytön tulee perustua kansallisesti määriteltyyn toimintatapaan, vaikka käytännön toteutukset ovat paikallisissa järjestelmissä. Lähtökohtaisesti on määritelty, että KanSa:a käyttävien ja siihen liittyvien tietojärjestelmien käyttäjien hallinta on toteutettu asiakastietojärjestelmässä (Paakkanen ym. 2011b, Suhonen ym. 2009, Suhonen ym. 2011b).

Käyttövaltuuksien hallinnan tarkoituksena on tarjota sosiaalihuollon tietojärjestelmien ja tietojärjestelmäpalveluiden käyttöä varten palvelu, jolla voidaan hallita käyttäjien käyttövaltuudet. Käytönhallinta koostuu osista, jotka ovat käyttäjän tunnistaminen ja varmentaminen, käyttöoikeuksien tarkastaminen (pohjautuu käyttövaltuuksiin) ja pääsynvalvonta, joka valvoo käyttäjän käyttöoikeuksien mukaista pääsyä tietoihin ja toimintoihin. Käyttövaltuuksien hallinta voidaan liittää esimerkiksi osaksi henkilöstöhallintoa. (Komulainen ym. 2011)

Pääsynvalvonnan kokonaisuuteen kuuluvat käyttäjä- ja käyttövaltuustietojen sekä asiayhteyden, tahdonilmaisujen ja lakisääteisen tiedonsaantioikeuden koordinointi. Käyttövaltuuksien hallinnan ja pääsynvalvonnan kokonaisuuksia on kuvattu julkaisuissa *Tietoturvallinen asiankäsittely sosiaalihuollossa* (Paakkanen ym. 2011) ja *Sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinta ja käytön seuranta* (Suhonen ym. 2011b) sekä *Käyttövaltuuksien hallinnan ja pääsynvalvonnan toteuttaminen sosiaalihuollossa* (Komulainen ym. 2011). Määrittelytyö on pohjautunut yhteiseen malliin sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinnan toteuttamiseksi organisaatioiden ja tietojärjestelmien välillä jaettavien tietojen osalta (Paakkanen ym. 2011). Ratkaisumallia on tarkennettu myös teknisten ratkaisujen osalta. Määrittelytyön yhteydessä kartoitettiin käyttövaltuuksiin ja käytön rajaamiseen sekä pääsynvalvontaan vaikuttavia tekijöitä. Keskeisenä käyttövaltuuksia rajaavina ja ohjaavina tekijöinä toimivat ammattihenkilön suorittama palvelutehtävä ja sen edellyttämät tiedonsaantitarpeet, asiakassuhde, asiayhteys, palvelutehtävään kuuluvat rekisterit ja palvelutehtävään sisältyvät tiedonsaantioikeudet asiakkaan asian hoitamiseksi.

Tiedon käytön seurannan ratkaisujen osalta on määritelty myös käyttö- ja luovutuslokipalvelujen hyödyntämistapoja sosiaalihuollossa sekä niiden hyödyntämisessä käytettäviä teknisiä ratkaisuja, joiden määrittelyssä on nojaututtu terveydenhuollossa käytettyyn malliin (Komulainen ym. 2011).

Yksinkertaista ja kansallisesti sovellettavaa roolimäärittelyä sosiaalihuollon käyttövaltuuksiin ei ole toistaiseksi pystytty määrittelemään, vaan roolina toimii palvelutehtävä ja siihen liittyvät lisäattribuutit

kuten sosiaalipalvelu, palveluprosessi ja sen vaihe sekä muun muassa asiakirjatyytit. Roolien ja sitä kautta käyttövaltuuksien muodostaminen tapahtuu lopulta paikallisella tai alueellisella tasolla. Joka tapauksessa roolipohjainen käyttövaltuusmenettely on laajalti käytetty, joten sen soveltaminen myös sosiaalihuollon toteutuksissa on suositeltavaa. (Komulainen ym. 2011)

Käyttövaltuuksien hallinnalla ja pääsynvalvonnalla lopulta hallitaan sitä, kuka pääsee käsittelemään asiakasta koskevaa tietoa. Asiayhteyden todentamisen vaatimus ja tiedon luovutuksen toimintamalli on mahdollista toteuttaa vain, jos käyttövaltuuksien hallinta ja pääsynvalvonta on toteutettu riittävällä tarkkuudella. Tiedon luovutuksen kannalta on periaatteessa sama, millainen henkilörekisterien muodostumismalli valitaan, kunhan toimintamallissa ja sen teknisessä toteutuksessa on huomioitu myös rekisterirajat ja työntekijäkohtainen mahdollisuus määritellä henkilön käyttövaltuuksia tämän työnkuvaa vastaavalla tavalla.

2.3 Asiayhteyden ja tiedon luovutuksen hallinnassa käytettävät toimijaroolit

Asiakastietojen sähköisen käsittelyn ja tietojärjestelmien toteuttamisen kannalta on keskeistä määritellä tietojen käsittelyn ja luovuttamisen yhdenmukaiset toteutusperiaatteet siten, että tietojärjestelmätoteutukset voidaan toteuttaa yhdenmukaisesti eri palvelunantajien toimintaa tukevissa tietojärjestelmissä. Tämä on keskeistä siirryttäessä kohti kansallisen asiakastietovarannon käyttöä tietojen säilytyksessä ja jakamisessa. Määrittely on kuitenkin pohjautettava lainsäädäntöön sekä ammattilaisten ja asiakkaiden toiminnan tarpeisiin.

Seuraavat toimijaroolit ovat keskeisiä asiayhteyden ja tiedon luovutuksen toteutusmallin määrittelyn kannalta. Alla olevat roolit on määritelty erityisesti **asiayhteyksien ja tiedon luovutuksen hallinnan kannalta**, ja niiden perusteita on useissa eri laeissa ja säädöksissä. Yksi toimija voi toimia tietyssä tilanteessa toisinaan myös useassa roolissa.

Henkilö- ja organisaatiotoimijat:

asiakas

sosiaalihuollon asiakas ”Henkilö, joka hakee tai käyttää sosiaalihuollon sosiaalipalvelua sosiaalihuollon palveluprosessissa” (Laaksonen ym. 2012)

Tietojärjestelmäpalvelujen toteutuksessa: sosiaalihuollon palveluja saava tai niitä hakeva kansalainen tai joukko kansalaisia, jonka asiakastietoja käsitellään palvelujen järjestämisen ja tuottamisen yhteydessä. Asiakas tai hänen edustajansa voi toimia tietojen luovutukseen liittyvät tahdonilmauksen antajana. Rooliin liittyvä tarkempi rooli on tahdonilmauksen antaja.

ammattihenkilö

sosiaalihuollon ammattihenkilö: ”henkilö, joka toimii sosiaalihuollon työtehtävissä ja jolla on työtehtäviensä suorittamiseen vaadittava pätevyys” (Laaksonen ym. 2012)

Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on yleensä oltava työtehtäviin vaadittu koulutus. Kelpoisuudesta sosiaalihuollon ammatillisiin tehtäviin säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005).

Tietojärjestelmäpalvelujen toteutuksessa: sosiaalihuollossa toimiva työntekijä, jolle palvelujen järjestäjä on antanut valtuudet käsitellä asiakastietoja. Rooliin liittyviä tarkempia rooleja ovat mm. viranomainen, suostumuksen pyytäjä, tietojen pyytäjä.

rekisterinpitäjä

Tietojärjestelmäpalvelujen toteutuksessa: sosiaalihuollon palvelunantaja, joka pitää yhtä tai useampaa henkilörekisteriä, joiden käyttötarkoituksena on sosiaalipalvelujen tuottaminen.

suostumuksen pyytäjä

ammattihenkilö, joka pyytää asiakkaalta tietojen luovutukseen liittyvää suostumusta

tahdonilmauksen antaja (suostumuksen antaja, kiellon antaja)

asiakas tai hänen edustajansa, joka ilmaisee suostumuksen tai kiellon asiakasta koskevien tietojen luovuttamiseen

tietojen luovuttaja

rekisterinpitäjä, joka luovuttaa suostumuksen tai jonkin muun tiedonsaantiperusteen perusteella asiakastietoja ylläpitämästään henkilörekisteristä tietojen pyytäjälle

tietojen pyytäjä

ammattihenkilö, joka pyytää tietojen luovutusta toisesta henkilörekisteristä

viranomainen

sosiaalihuollon palveluja viranomaisvastuun ja -oikeuksien alaisena tuottava tai järjestävä palvelunantaja

Lisäksi tietojärjestelmäratkaisujen määrittelyssä voidaan tunnistaa tietojärjestelmärooleja, joiden avulla ratkaisumalli toteutetaan paikallisten sekä yhteisten (mukaan lukien valtakunnalliset) tietojärjestelmien ja tietojärjestelmäpalvelujen avulla. Tällaisia tietojärjestelmiä ovat mm. ammattihenkilöiden käyttämät järjestelmät kuten sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät, kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto KanSa, sekä suostumusten ja asiayhteyden hallintaan liittyvät tietojärjestelmäpalvelut.

3 Asiayhteyden ja tiedon luovutuksen toteutuksen periaatteet sosiaalihuollossa

Tähän lukuun on koottu periaatteet ja niitä taustoittavat perusteet asiayhteyden ja tietojen luovutuksen toteutusmalliksi sosiaalihuollossa. Luvussa 3.1 esitetään keskeisimmät periaatteet asiayhteyden ja tietojen luovuttamisen osalta. Luvut 3.2 ja 3.3 sisältävät tarkempia perusteita asiayhteyden hallinnan ja tietojen luovuttamisen suhteen.

3.1 Asiayhteyttä ja tiedon luovutusta ohjaavat pääperiaatteet

Sosiaalihuollon henkilörekisterit muodostuvat rekisterinpitäjakeskeisesti. Rekisterinpitäjänä toimii yleensä palvelunjärjestäjä. Asiakastietojen siirto tai katselu eri rekisterinpitäjien välillä on aina tietojen luovutusta. Henkilörekisterit muodostuvat nykyisin pääosin palvelutehtäväkohtaisesti siten, että henkilörekisterin käyttötarkoituksena ovat tietyn sosiaalihuollon palvelutehtävän toteuttaminen (tiettyjen sosiaalipalvelujen tuottaminen) (palvelutehtäväkohtaiset rekisterit). Palvelutehtäväkohtaisten rekisterien mallissa myös yhden rekisterinpitäjän sisällä eri palvelutehtävien muodostamien rekisterien välillä tietojen siirto tai käyttö on luovutusta. Vaihtoehtoisena mallina on esitetty, että sosiaalihuollossa siirryttäisiin yhteen rekisteriin sosiaalipalvelujen järjestäminen (yhden rekisterin malli).

Riippumatta siitä käytetäänkö sosiaalihuollon tiedonhallinnassa palvelutehtäväkohtaisia rekisterejä vai yhden rekisterin mallia, alla kuvatut pääperiaatteet ohjaavat asiakastietojen käyttöä ja luovutusta.

Rekisterin käyttöön liittyvät pääperiaatteet sosiaalihuollossa ovat:

1. Organisaation rekisterinpitäjä mahdollistaa rekisterin käytön käyttäjän käyttövaltuuksien sekä asiayhteyden sallimissa rajoissa
2. Rekisterinpitäjän (tilaaja) ja ostopalvelun tuottajan välillä on oltava ostopalvelusopimus, jonka perusteella tuottaja voi käyttää rekisterinpitäjän rekisteriä

Asiayhteyden toteuttamisen pääperiaatteet sosiaalihuollossa ovat:

1. Sivulliset eivät saa nähdä tai käsitellä luottamuksellisia asiakastietoja.
2. Asiakastietojen käsittelyn tulee perustua voimassaolevaan asiayhteyteen.
3. Asiayhteys perustuu henkilötietolain yhteysvaatimukseen rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välillä.
4. Asiayhteys on palvelunantajan (organisaatio) ja asiakkaan välinen.
5. Asiayhteys muodostuu aina tietyn palvelutehtävän perusteella. Ammattihenkilöille annetuissa käyttövaltuuksissa määritellään ne palvelutehtävät, joiden perusteella he voivat käsitellä asiakastietoja.
6. Asiayhteyden todentaminen edellyttää asiakastietoja käyttävän ammattihenkilön yksilöintiä ja hänen työtehtäviensä yksilöintiä, millä perustellaan kyseessä olevan asiakkaan tietojen käsittely.
7. Asiakastietojen käsittelystä ja siinä käytetystä asiayhteydestä jää lokimerkintä käyttölokiin.

Nämä periaatteet tulee huomioida kaikessa asiakastiedon käsittelyssä riippumatta siitä, käytetäänkö valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja vai yksittäistä tai alueellista tietojärjestelmää.

Tietojen luovutuksen toteuttamisen pääperiaatteet sosiaalihuollossa ovat:

1. Asiakkaan suostumusta tietojen luovuttamiseen ei tarvitse pyytää, jos tietojen luovutus rekisterien välillä perustuu lakisääteiseen viranomaisen tiedonsaantioikeuteen, kun sosiaalihuollon viranomaisen tarvitsee asiakasta koskevia tietoja toisesta henkilörekisteristä voidakseen selvittää sosiaalihuollon tarpeen, sosiaalihuollon järjestämistä varten, tai siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi, mikäli laissa säädetty edellytykset tietojen saantiin tai luovutukseen ilman suostumusta täyttyvät. Asiakasta on kuitenkin informoitava jos tietoa saadaan tai pyydetään toisesta rekisteristä.
2. Tietojen luovutus rekisterien välillä voi myös perustua asiakkaan informointiin ja suostumukseen.
3. Tietojen luovutusta pyytävän tahon on esitettävä luovutusperuste (tiedonsaantioikeus tai suostumus) ja tarvittaessa perusteltava tietojen luovutuksen tarve.
4. Tiedonluovutuspyynnön käsittelyn yhteydessä luovuttavan tahon on pyydettävä asiakkaan suostumus, ellei tietoja pyytävällä taholla ole tiedonsaantioikeutta tai muuta laissa asetettua oikeutta tietojen saamiseen tai asiakkaalta ei ole jo saatu suostumusta tiedon luovuttamiseen.
5. Yhden palvelutehtävän ja rekisterinpitäjän sisällä eri palveluyksiköiden tai osarekisterien välillä yhden henkilörekisterin käytön tulee olla mahdollista ilman suostumusta, esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityön ja laitoshuollon kesken. Käyttöä tulee voida tarvittaessa rajata käyttövaltuutuksien hallinnan avulla organisaation sisällä (ks. asiayhteyden vaatimukset).
6. Tiedot asiakkaan muista vireillä olevista asioista ja palveluista sekä niistä aiemmista palveluista, joilla on merkitystä nykyisten palvelujen tuottamiseen tai järjestämiseen, tulee olla tarvittaessa palvelunantajan käytettävissä.
7. Asiakastietojen luovuttamisesta jää merkintä luovutuslokiin.

Käyttö- ja luovutuslokimerkintöjen perusteella tulee voida jälkikäteen todentaa, ketkä ovat käyttäneet tai luovuttaneet asiakastietoja, ja millä perusteella.

3.2 Asiayhteyden muodostaminen ja hallinta

Henkilötietojen käytön (ja luovutuksen) perusteena on se, että niitä käytetään sen käyttötarkoituksen mukaisesti, jota varten henkilörekisteri on olemassa. Käyttötarkoitus muodostuu sosiaalihuollossa ennen kaikkea asiakkaan palvelujen järjestämistä ja tuottamista varten. Yhden asiakkaan asioita voi käsitellä yksi tai useampi työntekijä. Henkilötietolain (1999/523) 8 §:n yhteysvaatimus edellyttää, että ”rekisteröidyllä on asiakas- tai palvelussuhteen, jäsenyyden tai muun niihin verrattavan suhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan”. Asiayhteys täytyy pystyä osoittamaan ja todentamaan, jotta yhteysvaatimuksen toteutuminen on seurattavissa siten, että sekä asiakkaan että ammattilaisen oikeusturva toteutuu. Asiayhteyden etukäteistodentamisen avulla voidaan estää perusteeton asiakastietojen käyttö. Asiayhteyden jälkikäteistarkastuksella ja -valvonnalla (esimerkiksi lokimerkintöjen kautta) voidaan pyrkiä perusteettoman käytön havaitsemiseen ja paljastamiseen.

Tietojärjestelmien toteuttamista varten on määriteltävä, millaisten tietojenkäsittelytehtävien kautta asiayhteyden voidaan katsoa syntyvän ja muodostuvan. Seuraavaan luetteloon on koottu perusteita ja käytötapauksia, joiden pohjalta asiayhteyden voidaan todeta muodostuvan sosiaalihuollon palvelutehtävissä.

Asiayhteyden syntymistä ja muodostumista ohjaavat periaatteet:

- Asiakkaan tietoja käsittelevällä ammattihenkilöllä on oltava yhteys kyseisen asiakkaan asian käsittelyyn, edistämiseen tai palvelutarpeen arviointiin. Ammattihenkilöt, jotka työskentelevät

palvelunantajan lukuun, johon asiakas on yhteydessä, mutta jotka eivät ole tekemisissä kyseisen asiakkaan palvelujen kanssa, ovat sivullisia.

- Syntynyt asiayhteys päättyy tietyn ajan kuluessa, ellei asiayhteyden voimassaoloa uudisteta.
- Tietyn asiakkaan ja palvelutehtävän osalta on mahdollista muodostaa useita asiayhteyksiä eri syistä.
- Asiayhteyden kautta tapahtuvasta asiakkaan tietojen käsittelystä on jäätävä merkintä käyttölokiin.
- Asiayhteys on yksilöitävä valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin tehtävien tiedonluovutuspyyntöjen yhteydessä.

Asiayhteydellä on kiinteä suhde asian olemassaoloon ja asiakkuuteen. Määrittelytyön yhteydessä on pystytty tunnistamaan erilaisia tapahtumia, joiden perusteella on voitu tarkentaa asiayhteyden muodostumista suhteessa asian olemassaoloon ja asiakkuuteen.

Ensinnäkin asiayhteys voi muodostua asiakkaan yksilöidyn asian käsittelyn kautta. Tämä tarkoittaa käsiteltäväksi jätettyä asiaa, joka on muodostettu järjestelmässä ja jolle on luotu asian tunnus. Tämä voi konkretisoitua esimerkiksi hakemuksen vastaanottamisen kautta. Tämä on hyvin yleinen asiayhteyden muodostumisen tapa. Asiayhteys voi muodostua myös, jos henkilötietojen käsittely perustuu laissa säädettyyn tehtävään, joka ei edellytä asiakkaan omaa tai muualta tullutta yhteydenottoa.

Asian osalta on tunnistettu, että asia voi olla olemassa, vaikka asiakkaalle ei olisi vielä muodostunut varsinaista asiakkuutta palvelunantajaan. Esimerkiksi lastensuojelussa on saatettu ottaa vastaan ja käsiteltäväksi lastensuojeluilmoitus (lastensuojelun asia) mutta pelkkä ilmoituksen käsittely ei välttämättä ole johtanut asiakkuuteen. Tällöin lastensuojeluilmoituksessa ilmoituksen kohteena oleva henkilölle (lapselle) ei ole muodostunut asiakkuutta palvelunantajaan, vaikka lastensuojeluasia onkin olemassa. Asiakkuuden muodostumiseen ammattilaisen aloitteesta ilman asiakkaan vireillepanoa on kuitenkin tarpeen määritellä jatkossa nykyistä tarkempia käytäntöjä.

Tietojenkäsittelyssä asiayhteys on pystyttävä muodostamaan myös ilman käsiteltävänä olevaa asiaa. Asiayhteys voi syntyä ilman käsiteltävänä olevaa asiaa, jos ammattihenkilö on harkitsemassa uuden asian luomista asiakkaalle. Tämä tarkoittaa konkreettisesti esimerkiksi sellaista tilannetta, jossa sosiaalihuollon viranomaisen päättää ottaa asian käsittelyyn saamansa tiedon perusteella esimerkiksi lastensuojelulain (417/2007) 26 § mukaisesti: ”Lastensuojeluasia tulee vireille.. kun sosiaalityöntekijää tai muu lastensuojelun työntekijä on muutoin saanut tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta”.

Asian voimassaolo ei ole asiayhteyden edellytys, mutta käsiteltävänä oleva asia voi toimia asiayhteyden perusteena. Tämä konkretisoituu tilanteissa jossa asiayhteys on voitava muodostaa esimerkiksi puhelimesa tapahtuvaa dokumentoimatonta neuvontaa varten tai ennen asian käsittelyn aloittamista tapahtuvaa selvitystyötä varten. Sen sijaan uuden asiakastiedon muodostamiseen tarvitaan asiayhteyden lisäksi aina käsiteltävä tai voimassaoleva asia. Asian ollessa aktiivinen (käsiteltävänä) asiayhteyden perusteella voidaan luoda uutta asiakastietoa ja mahdollisuuksien mukaan myös muokata olemassa olevaa asiakastietoa.

Asian päättyessä ja muuttuessa passiiviseksi asiayhteydellä tapahtuva asiakkaan tietojen käsittely voi olla vain tietojen käyttöä ja katselua. Tällöin ei siis voi laatia uusia asiakasasiakirjoja tai esimerkiksi lisätä uutta tekstiä jo olemassa olevaan asiakasasiakirjaan. Sosiaalihuollon asiat ovat palvelutehtäväkohtaisia ja palvelunantajakohtaisia.

On myös huomioitava, että asiayhteys ja asiakkaan tietojen käsittely eivät välttämättä edellytä asiakkuutta siten, että asiakkuus olisi dokumentoitu asiakirjamerkinnoiksi. Asiakasasiakirjojen laatiminen ei käytännössä tapahdu yhtäaikaaisesti asiakastapahtumien kanssa. Esimerkiksi palvelutarpeen selvittämisvaiheessa tehty selvittämisselvitys dokumentoidaan usein vasta selvittämisen lopuksi jälkikäteen mutta silti asiakkuus on ollut olemassa selvittämisen aikana. Asiayhteys on kuitenkin oltava olemassa ja asiakastietojen käsittelystä jäätävä lokimerkinntä. Jo palvelutarpeen selvittämisvaiheessa on usein tarve esimerkiksi katsoa tietoja asiakkaan aiemmista palveluista tai muista vireillä olevista asioista.

Tarkastelemalla nykyinsäädäntöä ja nykytilan asiakasprosesseja on pystytty tunnistamaan joitain asiayhteyden muodostumissääntöjä. Asiayhteyden muodostuminen voi tapahtua seuraavissa tilanteissa tai joidenkin seuraavista ehdoista täyttyessä:

- Asiakkaan vireille paneman asian (esim. hakemuksen) käsittely.
- Ammattihenkilön päätös asiakkaan asian käsittelyyn ottamisesta (vrt. Lastensuojelulaki 26 §).
- Asiakkaalle on tehty palvelusuunnitelma, jonka pohjalta on tehty myönteinen päätös palvelun tarjoamisesta, ja joka sisältää palvelunantajalle suunniteltuja tehtäviä.
- Asiakkaalla on voimassa oleva päätös palvelutehtävissä, jossa palvelunantaja käsittelee saman asiakkaan palveluasiana.
- Asiakasta ja palvelunantajaa koskee voimassa oleva sopimus tai sitoumus.
- Palvelunantajalle on tullut tiettyyn palvelutehtävään ja asiakkaaseen liittyvä lausunto-, virka-apu- tai selvityspyyntö, tiedonluovutuspyyntö tai lähete toiselta palvelunantajalta.
- Palvelunantajalle on tullut toisen viranomaisen yhteydenotto asiakkaan tiettyssä asiassa tai palvelutehtävissä, joka edellyttää asiakkaan tietojen käyttöä.
- Palvelunantajalla on käsiteltävänä asiakkaaseen kohdistuva ilmoitusasiakirja (esim. lastensuojelu- tai vammaispalveluilmoitus), jonka käsittelyosaa ei ole laadittu.
- Palvelunantajalla on käsiteltävänä asiakkaan hallintoasia, jota ei ole vielä ratkaistu.
- Palvelunantajalla on järjestettävänä tai tuotettavana tiettyyn palvelutehtävään liittyvä yhteydenotto tai sovittu neuvottelu asiakkaan kanssa.
- Asiakas tai hänen edustajansa käyttää palveluseteliä saadakseen palvelua palvelunantajalta.
- Asiakas käyttää oikeuttaan saada ohjausta ja neuvontaa ilman että kirjataan uusia asiakastietoja, ja ohjauksen tai neuvonnan antamiseen tarvitaan asiakkaan aiempia tietoja.
- Asiakas on tehnyt ajanvarauksen tai muun palveluvarauksen palvelunantajalle.
- Ammattihenkilö antaa konsultaation asiakkaan asiassa.
- Palvelunantaja tarkistaa, täydentää, korjaa tai korvaa asiakirjaa erillisestä pyynnöstä tai havaitun virheen johdosta.
- Asiakas käyttää tietojensa tarkastusoikeutta ja pyytää ammattihenkilöltä rekisterissä olevia tietojaan.
- Palvelunantaja hakee tietoa opetustarkoitukseen (Oppimis- tai opetustarkoitukseen asiakastietoja haettaessa tarvitaan myös erillinen perustelu sekä asiakkaan suostumus).
- Palvelunantaja hakee tietoa tutkimustarkoituksessa (esimerkiksi anonymisoi asiakastietoa tutkimuspyyntöä varten - käyttö vaatii erillisen perustelun liittyen tutkimukseen ja voi vaatia myös asiakkaan suostumuksen.)
- Asiakas tai hänen edustajansa on antanut viranomaiselle valtuutuksen asiakkaan asiakastietojen käsittelyyn.
- Asiayhteyden muodostuminen muista kuin yllä olevista syistä on perusteltu ja kirjattu siten, että sen voimassaolo ja yhteysvaatimuksen toteutuminen voidaan todentaa.

Tilanteissa, joissa asiayhteys muodostuu esimerkiksi ammattihenkilön päätöksellä asiakkaan asian käsittelyyn ottamisesta, on asiayhteys perusteltava erikseen. Asiayhteyden muodostumiseen liittyviä sääntöjä tarkennetaan julkaisussa Asiayhteyden todentaminen: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely versio 2.0 (Miettinen ym. 2013a).

Asiayhteys ei henkilötietolain mukaan voi muodostua vain sillä perusteella, että asiakkaalla on aiempi asiakkuus toiseen palvelunantajaan samassa palvelutehtävissä, vaan asiayhteyden muodostumisen edellytyksenä on yleensä aina asiakkaalle tuotettavien palvelujen tuottaminen tai suunnittelu. Tieto asiakkaan aiemmista palveluista on kuitenkin tarpeen useissa eri palvelutehtävissä.

Asiayhteys ei voi olla voimassa toistaiseksi. Asiayhteyden voimassaolo on haasteellista määrittellä yksiselitteisesti mutta sen voimassaolosta ja päättymisestä on voitu tarkentaa jonkin verran. Määrittelytyössä on tunnistettu esimerkiksi seuraavia tekijöitä, jotka voivat ohjata asiayhteyden voimassaoloa ja päättymistä:

- päätöksen tai suunnitelman voimassaolo
- maksusitoumuksen, palvelusetelin tai sopimuksen voimassaolo
- aikaraja viimeisimmistä palvelun toteuttamiseen liittyvistä merkinnöistä
- asiakkaan kieltäytyminen palvelusta

- pyyntö palvelun keskeyttämisestä
- siirtyminen pois palvelun tai palvelunantajan piiristä
- (suunnitelman mukaisen) palvelun päätyminen

Näiden tekijöiden soveltamista ja tarkentamista ei kuitenkaan ole toistaiseksi tehty. Erityisesti aikarajojen asettaminen on haasteellista, koska eri palveluja ohjaavissa lainsäädännöissä ne on asetettu vain kyseessä olevan palvelun näkökulmasta. Asiayhteyden voimassaolo on mahdollista sitoa useissa (muttei kaikissa) tapauksissa sosiaalipalvelujen asiakkuuteen, mikäli asiakkuuden voimassaoloon voidaan luoda selkeät säännöt. Asiakkuuden alkamiseen liittyviä säädöksiä löytyy useista palveluista, mutta erityisesti asiakkuuden päättymiseen ei toistaiseksi ole voitu määritellä yhdenmukaisia perusteita. Tästä syystä päättymistä koskevat tulkinnat tai aikarajat puuttuvat kokonaan tai perustuvat paikallisiin tai tapauskohtaisiin käytäntöihin.

Vuonna 2013 tullaan julkaisemaan määrittely, joilla tarkennetaan asianhallintaa sosiaalihuollon tietojärjestelmissä asiakastietojen käsittelyssä.

3.3 Tiedon luovutuksen hallinta

Sosiaalihuollon asiakastietojen luovuttamisella tarkoitetaan tilanteita, jossa tietoja annetaan tai haetaan henkilörekisteristä. Yhdellä rekisterinpitäjällä voi olla useita rekistereitä eri käyttötarkoituksiin. Tietojen luovutusta voi tapahtua sekä yhden rekisterinpitäjän sisällä että eri rekisterinpitäjien välillä. Luovuttamista on myös tiedonsiirto toisen rekisterinpitäjän tietojärjestelmään ja tietojen katselu teknisellä yhteydellä (esimerkiksi www-selaimella) toisen rekisterinpitäjän tietojärjestelmästä.

Tietojen luovutuksen perusteena voi olla asiakkaan antama suostumus, viranomaisen tiedonsaantioikeus tai muu laissa määritelty peruste. Mikäli viranomaisen tietopyynnön perusteena on lakiin perustuva tiedonsaantioikeus, ei tietojen luovuttajan tai luovutuspyynnön esittäjän tarvitse pyytää asiakkaan lupaa tietojen luovuttamiseen (STM 2001). Muussa tapauksessa tietojen luovuttamiseen on pyydettävä asiakkaan suostumus. Tiedon luovuttamistilanteessa keskeistä on huolehtia myös asiakkaan informoinnista. Viranomaisella on informointivelvollisuus asiakastietojen käsittelystä aina, riippumatta siitä luovutetaanko tietoa, haetaanko sitä esimerkiksi suostumuksen perusteella toisesta rekisteristä tai tallennetaanko sitä omaan rekisteriin.

Asiakastietojen luovuttamisen edellytyksenä on aina asiayhteys luovutuksen saajan (palvelunantaja) ja asiakkaan välillä. Eri palvelutehtävien välillä voidaan määritellä tarkempia sääntöjä, missä tilanteissa tietojen luovutus on erityisesti tarpeen. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi siirtyminen palvelusta toiseen tai useita palveluja sisältävien palvelukokonaisuuksien muodostaminen. Tietojen luovutus voi tapahtua ilman tietojen luovuttajalta vaadittavia toimenpiteitä (luovutusperusteiden täytyessä) tai siten, että tietojen luovuttaja vastaa saamaansa tietojen luovutuspyyntöön. Viranomaisen tiedonsaantioikeus, palvelunantajan omien tietojen käyttö sekä hakutietoihin liittyvät tarkemmat ohjeet voivat myös toimia tietojen saannin tai luovuttamisen perusteina (ks. tarkemmin alla). Valtakunnalliseen asiakastietovarantoon (KanSa) kohdistettavissa tietopyynnöissä on eriteltävä tiedonsaantioikeuden käytön peruste tietojen luovutuksen perusteena.

Viranomaisen lakisääteistä tietojen luovuttamista varten on pystytty tunnistamaan periaatteita, joita tulee noudattaa tietojen luovutustilanteissa. Kun luovutuksen pyytjä käyttää lakisääteistä viranomaisen tiedonsaantioikeutta, hänen on yksilöitävä tietopyynnössään, minkä säädöksen perusteella oikeutta käytetään ja miksi tietojen saanti on välttämätöntä palvelun tuottamiseksi tai järjestämiseksi. Tietojärjestelmätoteutuksissa perustelua voidaan tukea valmiiksi valittavien perusteiden kautta tai se voi olla mahdollista kuvata ja yksilöidä vapaamuotoisesti. Olennaista on, että tiedonsaantioikeutta käyttäessä viranomaisen tulee pystyä perustelemaan ja rajaamaan kussakin asiakastapauksessa tarpeelliset ja välttämättömät tiedot kaikesta mahdollisesti saatavilla olevasta tiedosta (TSV 2011).

Välttämättömien tietojen hakemisessa voidaan hakea tietoa esimerkiksi tietystä palvelutehtävästä (esimerkiksi lastensuojelu) ja sen tietystä sosiaalipalvelusta (esimerkiksi sosiaalityö ja perhetyö). Hakua voidaan tarkentaa myös tiettyyn asiakirjatyyppiin, kuten suunnitelmat ja päätökset. Tällaisten sisällöllisten rajausten lisäksi on otettava huomioon myös ajalliset rajaukset. Olisi hyvä, jos tiedon pyytjä pystyy määrittelemään esimerkiksi kuinka pitkältä ajalta tai aikajaksolta tietojen saanti takautuvasti on välttämätöntä.

Sosiaalipalvelujen tarpeesta ja asiakastapauksesta riippuen ei esimerkiksi aikarajoja voida välttämättä asettaa. Aina ei voida tietää, mitkä kaikki aikaisemmat voivat olla välttämättömiä tai tarpeellisia kyseisessä tilanteessa. Kuitenkin lähtökohtana on voitava pitää, että välttämättömien tietojen tapaus- tai tilannekohtainen määrittely nykyisten käytännön mukaisesti on oltava mahdollista.

Tiedonsaantioikeutta käytettäessä on huomioitava myös viranomaisen ja yksityisen palveluntuottajan oikeuksien eroavaisuudet (TSV 2011). Viranomaisen toimivalta ei siirry esimerkiksi ostopalveluja tuottavalle yksityiselle palvelunantajalle mutta tietyt palvelun tuottamiseen liittyvistä käytännöistä vastaaminen voivat siirtyä.

Asiakasta koskevat tiedot olisi hyvä pystyä luovuttamaan automaattisesti tilanteessa, jossa asiakas on palvelukokonaisuuden ”nivelevaiheessa”, eli hän siirtyy eri lakien perusteella järjestettävästä palvelusta toiseen (Ylinen 2009). Tämä vaatisi kuitenkin tarkempaa sääntöjen määrittelyä välttämättömistä tiedoista asiakkaan siirtyessä palvelujen välillä. Tämä toimintamalli edellyttäisi säädösmuutoksia (TSV 2011).

3.3.1 Suostumusmenettely

Sosiaalihuollon suostumusmenettelyä ja siihen liittyvää määrittelyä on tehty jo vuosien ajan (Penttilä 2009; Mykkänen ym. 2011, Miettinen ym. 2011; Taskinen ym. 2011). Tähän lukuun on koottu määrittely ja selvitystyön tuloksena keskeisimmät periaatteet, jotka tulee pystyä huomioimaan tietojärjestelmätoteutuksissa.

Ensinnäkin asiakkaan suostumus voi toimia tietojen luovutuspyynnön ja luovuttamisen perusteena. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että voimassa olevaa suostumusta voidaan käyttää ensisijaisena luovutusperusteena haettaessa tietoa toisesta rekisteristä. Suostumuksen perusteella voidaan myös näyttää ja luovuttaa asiakkaan asiakastietoihin liittyvät hakutiedot ja olemassa olevat asiakirjat toisesta järjestelmästä tai KanSa-palvelusta. Suostumusta käytettäessä on kuitenkin huomioitava, että asiakasta on informoitava pyydettävän suostumuksen tai asiakkaan antaman kiellon merkityksestä. Asiakkaalle tulee pyrkiä tekemään mahdollisimman selväksi, mitä tietoja, toimijoita ja käyttötarkoituksia kyseessä oleva tahdonilmaus koskee. Asiakkaalla on myös oikeus jättää antamatta suostumus, mikäli tiedot eivät ole tarpeellisia tai välttämättömiä asiakasprosessissa.

Asiakkaan suostumusta voidaan pyytää, kun asiakkaan kanssa ollaan tekemisissä vuorovaikutteisessa palvelutilanteessa. Tämä ei ole kuitenkaan ainut tapa, vaan suostumusta voidaan pyytää tai antaa myös eivurorvaikutteisesti esimerkiksi postin tai sähköisen palvelun, kuten asiakkaan tiedonhallintapalvelun välityksellä. Sähköisiä palveluja hyödynnettäessä on kuitenkin varmistuttava siitä, että suostumuksen antaneen henkilön henkilöllisyys pystytään varmentamaan. Suostumuksen voimassaolon määrittämiseksi on olennaista, että asiakkaan suostumus on pyydetty tai saatu niin, että se on dokumentoitu kirjallisesti tai sen olemassa olo todennettavissa sähköisesti. Sosiaalihuollon suostumusta koskevia kansallisia toimintamalleja ei ole toistaiseksi määritelty ja jatkossa tulisivatkin tarkentaa, miten suullisesti annettu suostumus voidaan todentaa tietojärjestelmässä.

Suostumuksesta tai kiellosta on pystyttävä tekemään tarvittavat merkinnät, joiden perusteella voidaan todentaa, että suostumus on pyydetty. Lisäksi on pystyttävä osoittamaan pyynnön perusteella annettu suostumus tai kiello. On kuitenkin huomioitava, että viranomaisen lakisääteisen tiedonsaantioikeuden käyttö on mahdollista myös asiakkaan nimenomaisesta kiellosta huolimatta, mikäli tieto on välttämätön asiakkaan palvelun tarpeen arvioimiseksi tai palvelun järjestämiseksi. Mikäli valtakunnallisesta tietojärjestelmäpalvelusta (esimerkiksi KanSa:sta) haetaan tietoa suostumuksen perusteella, on suostumus pystyttävä yksilöimään kyseiseen tietotarpeeseen. Tästä syystä suostumusasiakirjassa suostumuksen kohde on pystyttävä yksilöimään riittävän tarkasti.

Asiakkaan antamia suostumuksia olisiärkevää säilyttää keskitetysti valtakunnallisessa tietojärjestelmäpalvelussa, josta se olisi saatavilla tarvittaessa. Esimerkiksi asiakastietolaissa määritelty valtakunnallinen potilaan tiedonhallintapalveluun perustuva asiakkaan tiedonhallintapalvelua olisiärkevä hyödyntää suostumusten hallinnassa. Tällöin suostumus olisi käytettävissä ja tarkistettavissa valtakunnallisiin tietojärjestelmiin (esim. KanSa) kohdistuvassa hakupyynnössä.

Määrittelytyön yhteydessä on tunnistettu kaksi mallia toteuttaa asiakkaan suostumus sosiaalihuollossa. Näitä ovat suppea suostumus ja avaussuostumus. Asiakkaan suppea suostumus perustuu seuraavaan malliin:

Suppea suostumus: asiakas antaa yksilöidyn ja tarkasti kohdistetun suostumuksen tietojen luovuttamiseen tietyille nimetyille palveluntajille. Mikäli myös seuraavana kuvattu ”avaussuostumus”-malli on käytössä, tätä suostumusmallia hyödynnetään erityisesti palvelutehtävissä, joissa asiakkailla ei tyypillisesti ole useita asiakkuuksia eri palveluntajiin. Tämän mallin toteuttaminen on mahdollista ilman säädösmuutoksia sosiaalihuollon palveluissa jo nykyisellään.

- o Suppeassa suostumusmallissa suostumus tai kielto voidaan kohdistaa asiakkaan asiaan tai yksittäisiin asiakirjoihin. Se voi kohdistua myös asiakassuunnitelmaan liittyvään palvelukokonaisuuteen. Lisäksi tahdonilmaus voidaan rajata koskemaan tiettyjä palvelutehtäviä ja palvelun antajia. (TSV 2011)
- o Suppea suostumus voidaan kohdistaa myös tietyn rekisterinpitäjän nimettyyn rekisteriin, mikäli rekisterit muodostuvat palvelutehtäväkohtaisesti.

Mikäli suppean suostumuksen avulla ei kyetä ratkaisemaan tietyn palvelutehtävän sisäisiä tiedonsaantitarpeita eri palveluntajien välillä, on mahdollista harkita lainsäädännöllä mahdollistettavaksi myös seuraava malli:

Avaussuostumus: asiakas avaa palvelutehtävän asiakastiedot hyödynnettäväksi palvelutehtävään liittyville palvelunjärjestäjille ja palveluntuottajille siten, että suostumus koskee nykyisiä ja tulevia palveluja. Asiakas voi tämän jälkeen kohdistaa tarkempia kieltoja tämän ”avaussuostumuksen” kattamiin tietoihin. Jos asiakas on asettanut kieltoja, niihin liittyviä hakutietoja tai asiakirjoja ei voida luovuttaa. Kielto ei voi koskea kuitenkaan tietoja, joihin viranomaisella on tiedonsaantioikeus lain perusteella. Tätä suostumusmallia hyödynnetään erityisesti palvelutehtävissä, joissa tietojen saanti eri palveluntajien välillä on erityisen keskeistä ja joissa asiakkaat yleisimmin ovat useiden palveluntajien asiakkaina. Tällöin suostumus voidaan kohdistaa palvelutehtävään tai sen osarekisteriin.

- o Avaussuostumus-mallin toteuttaminen vaatii säädösmuutoksia (TSV 2011).
- o Kielto voidaan kohdistaa myös tietyn rekisterinpitäjän nimettyyn rekisteriin, mikäli rekisterit muodostuvat palvelutehtäväkohtaisesti.
- o Avaussuostumus-malli voi toimia palvelunjärjestäjien välisen tietojen luovutuksen perusteena sekä palvelutehtäväkohtaisessa rekisterimallissa että yhden rekisterin mallissa.

Jos rekisterimalli perustuu yhden rekisterin malliin, voidaan suostumusten osalta kuitenkin hyödyntää palvelutehtävä –ryhmittelyä tietojen rajaamiseksi. Tässäkin tapauksessa molemmat mallit ovat mahdollisia, jos palvelutehtävä luokittelu saadaan kansalliseen käyttöön.

Suostumusten ja kieltojen käsittelyä sosiaalihuollossa on kuvattu tarkemmin dokumenteissa *Ehdotus yhteisistä toimintatavoista suostumusten ja kieltojen hallintaan sosiaalihuollossa* (Taskinen ym. 2011) ja *Tiedonluovutusten hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* (Miettinen ym. 2011). Vuonna 2012 tehtyjen tarkennusten (esimerkiksi tiedonsaantioikeuden ensisijaisuus) johdosta kyseisten dokumenttien sisältö ei kuitenkaan täysin vastaa tämän määrittelyn ohjaavia periaatteita.

3.3.2 Tiedon hakeminen

Valtakunnallisen yhteiskäyttöisen ja keskitetysti toteutetun kansallisen sosiaalihuollon asiakastietovarannon (KanSa) käyttö edellyttää tarkoin määriteltyä toimintamallia tiedon saannin osalta. Määrittelytyössä on

pystytty tunnistamaan tietojen hakemista ohjaavia periaatteita, jotka tulee toteuttaa ja joita tulee käyttää tietojärjestelmätoteutuksissa. Seuraavaksi kuvataan tiedon hakemiseen liittyvät periaatteet.

Hakutietoja ja niiden käsittelyä koskevat samat pääperiaatteet kuin muitakin asiakastietoja. Tämä tarkoittaa sekä oman tietojärjestelmän tuottamia hakutietoja ja niitä hakutietoja, jotka saadaan muilta palvelunantajilta, kun tehdään asiakasta koskevia hakuja tietokannasta. Hakutietoja saatetaan saada sekä samasta että muusta palvelutehtävästä ja oman tai toisen palvelunantajan rekisteristä. Jos haku rajataan vain ajallisesti, saatetaan saada asiakasta koskevia tietoja myös muista palvelutehtävistä, joissa asiakkaan asiaa on käsitelty samaan aikaan.

Tietojen hakutilanteessa luovutuksen alaiset hakutiedot tulee voida aina näyttää niiden tietojen, asioiden tai kokonaisuuksien osalta, joihin asiakas on antanut suostumuksensa. Asiakkaan yksittäisen palvelutehtävän asioiden tai tietyn tyyppisten asiakirjojen (kuten päätösten) hakemiseen kaikilta eri palvelunantajilta on käytettävä viranomaisen tiedonsaantioikeutta, mikäli on välttämätöntä saada tällaisia tietoja riippumatta asiakkaan suostumuksesta. Näissä tilanteissa ei luovutuspyyntöä kuitenkaan voida yksilöidä kohdistumaan vain tietyille palvelunantajalle. Tiedonsaantitarve on kuitenkin perusteltava kuten muussakin asiakastiedon hakemisessa. Mikäli viranomaisen roolissa toimiva ammattihenkilö määrittelee, että on välttämätöntä nähdä tietyt tiedot myös muista rekistereistä, hänen on tehtävä tarkasti kyseisiin tietoihin kohdistuva haku, ilmoitettava että käyttää viranomaisen tiedonsaantioikeutta sekä perusteltava tiedonsaantioikeuden käyttö. Tällöin hakutiedot ja asiakirjat on voitava saada asiakkaan kiellosta tai suostumuksen puuttumisesta huolimatta.

Tiedonsaantioikeutta käytettäessä haun tekijän on voitava nähdä haun tuottamien asiakirjojen hakutiedot sekä itse asiakirjat. Tehdyistä hauista on jätävä aina lokimerkintä, jonka avulla voidaan selvittää, kuka mitään tietoja on hakenut ja millä perusteella. Myös hakutietojen saanti edellyttää, että kyseiselle sosiaalihuollon ammattihenkilölle on annettu palvelutehtäväkohtaiset käyttövaltuudet ja että hänellä täytyy olla asiakkaaseen asiayhteys. Hakutietojen osalta on tunnistettu seuraavia hakuja ryhmitteleviä käyttötapauksia

- saman palvelunjärjestäjän piirissä samassa palvelutehtävässä tuotetut asiat ja asiakirjat, myös eri palvelun tuottajien toimesta samassa palvelutehtävässä
- saman palvelutehtävän sisällä myös muiden yksiköiden ja palvelun järjestäjien tuottamat asiat ja asiakirjat käyttöoikeuksien rajoissa (saattaa vaatia joissain tapauksissa suostumuksen)
- samaan, asiakassuunnitelman kautta muodostuneeseen, palvelukokonaisuuteen kuuluvien palvelujen asiat ja asiakirjat (esimerkiksi palvelukokonaisuuteen kohdistetun suostumuksen toimituksessa luovutusperusteena, vaatii säädöstarkennuksia)
- erikseen nimettyjen palvelutehtävien hakutiedot palveluissa, joiden välillä on välttämätöntä jakaa tietoja (vaatii välttämättömien tietojen määrittelyn ja säädöstarkennuksia).

Todennäköisesti tullaan tarvitsemaan myös joitain palvelutehtäväkohtaisia poikkeuksia, joissa myös hakutietojen saanti edellyttäisi suostumusta, vaikka muilta osin yllä kuvattua toimintamallia tukevat säädökset määriteltäisiinkin. Tällaisia ovat ainakin:

- lastensuojelun ilmoitusrekisterin tiedot ja lastensuojelun asiakkuudet
- mahdollisesti muiden palvelutehtävien osalta tarkemmin määriteltävien sääntöjen perusteella määriteltävät rajoitukset (esimerkiksi päihdehuollossa tai perheasioiden sovittelussa).

Suostumuksen perusteella näytettävissä hakutiedoissa kiellon alaisia hakutietoja ei näytetä, jos käytössä on "avaussuostumus"-malli.

Kehittämistarpeena on esitetty, että asiayhteyden ollessa voimassa palveluja tuottavan tai järjestävän palvelunantajan toimessa toimivan ammattihenkilön tulisi voida nähdä valtakunnallisen tietojärjestelmäpalvelun kautta asiakkaan asiat ja asiakirjojen hakutiedot sen palvelutehtävän osalta (myös muilta palvelunantajilta), jota on hoitamassa, ellei tarkemmin palvelutehtäväkohtaisin poikkeuksin muuta säädetä tai määritellä. Hakutietojen perusteella tulisi olla mahdollista tarkistaa tai pyytää asiakkaan suostumus tai harvinaista lakisääteisen tiedonsaantioikeuden käyttöä tietojen hyödyntämiseksi. Hakutietojen nykyistä laajemman näkyvyyden toteuttaminen ilman suostumusta tai tietojen saantiin oikeuttavaa lainsäädännöstä vaatii kuitenkin säädösmuutoksia (TSV 2011), kuten myös asiakassuunnitelman kautta muodostuvan palvelukokonaisuuden tai eri palvelutehtävien välillä välttämättömien tietojen käyttö hakutietojen saantiperusteena.

4 Jatkoimenpiteet ja kehittämistarpeet

Tässä julkaisussa on kuvattu asiayhteyden ja tiedon luovutuksen toteutusta ohjaavia periaatteita sosiaalihuollon tietojärjestelmätoteutuksia varten. Asiayhteyden ja tiedon luovutuksen kannalta keskeisiä ovat sosiaalihuollon henkilökisterit ja niiden toteutustavan määrittely, joiden toteuttamiseksi on tunnistettu kaksi mallia. Henkilökisterien lisäksi käyttövaltuuksien hallinnalla on keskeinen rooli asiayhteyden perustuvassa tiedon luovutuksessa ja käytössä. Käyttövaltuuksien osalta pystytään luomaan kansalliset toimintamallit, mikäli sosiaalihuollon palvelutehtävät otetaan käyttöön asiakastietojen ryhmittelyn perusteena. Myös suostumusten toteuttamisen ja tiedon hakemisen kannalta olisi tärkeää, että sosiaalihuollon palveluntajien tulisi käyttää palvelutehtäväkohtaista tiedon ryhmittelyä sähköisissä asiakasasiakirjoissa.

Tähän lukuun on koottu asiayhteyden ja tiedon luovutuksen määrittelyn kannalta keskeiset tarkennettavat asiat ja säädöstarpeet.

4.1 Sisällölliset tarkennustarpeet

Määrittelytyön yhteydessä on tunnistettu jatkotyötä edellyttäviä tarkentavia kysymyksiä, joihin tarvitaan vielä tarkennuksia. tuottavalle yksityiselle palveluntajalle mutta tietyt palvelun tuottamiseen liittyvistä käytännöistä vastaaminen voivat siirtyä. Näiden ratkaiseminen keskeistä, jotta asiayhteyden ja suostumusten määrittelyt tietojärjestelmien ja valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen toteutuksia varten saadaan tarkennettua sellaiselle tasolle, että ne voidaan yhdenmukaisesti toteuttaa tietojärjestelmäratkaisuihin.

Asiayhteyden voimassaolo. Tarvitaan yleisiä ja palvelutehtäväkohtaisia sääntöjä sille, kuinka kauan asiayhteyden muodostamisen, asiakkuuden päättymisen tai asian käsittelyn päättymisen jälkeen asiayhteyden katsotaan (voivan) olevan voimassa. Aikarajoja voidaan määrittellä yleis- ja erityislainsäädännössä mutta se saattaa olla haasteellista toteuttaa. Voimassaolosääntöjen osalta saattaisi riittää kansallisten toimintamallien luominen ja niiden mukaisen käytön edellyttäminen.

Asia- ja asiakkuus –käsitteiden elinkaarten tarkennukset sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä. Sosiaalihuollon asiakkuuden alkamisesta on säädetty sosiaalihuollon asiakaslaissa. Sen soveltaminen on kuitenkin osoittautunut haasteelliseksi. Asiakkuuden alkamisesta tarvitaan joko tarkempaa sääntelyä esimerkiksi sosiaalihuoltolakiin, täsmällisempi ilmaiseminen sosiaalihuollon asiakaslakiin tai soveltamisohjeen nyky-lainsäädännön soveltamisesta. Myös asiakkuuden päättymisestä tarvitaan joko lainsäädännön ohjausta tai muu ohjaus. Asiakkuuden päättymiseen määrittelemättömyys haastaa esimerkiksi asiakasvolyymin laskennassa ja se on olennainen tekijä myös arvioitaessa tiedon käyttövaltuuksia. Asiakkuus on yksi asiayhteyden peruste. Myös käsitteen ”asia” osalta tarvitaan täsmennyksiä. Asian osalta tullaan julkaisemaan vuoden 2013 aikana oma määrittelydokumentaationsa (Miettinen ym. 2013b).

Palvelutehtäväkohtaisten tietotarpeiden määrittely toisesta palvelutehtävästä. Tiedonsaantitarpeiden yksityiskohtaisempi määrittely helpottaisi tietojärjestelmätoteutusten suunnittelua. Tiedonsaantitarpeita kartoitettiin eri palvelutehtävien välillä Tikesos-hankkeessa. Asiantuntijoita kuulemalla on pystytty tunnistamaan, että yleisistä asiakirjatyypeistä erityisesti päätökset ja suunnitelmat ovat olennaisimmat asiakirjat useissa sosiaalipalveluissa. Sekä hakutietojen että tietojen luovutussääntöjen toteutuksiin on mahdollista määrittellä tarvittaessa, että erityisesti tai pelkästään tietyn tyyppiset asiakirjat näkyvät tai ovat saatavissa esimerkiksi tietoja etsittäessä valtakunnallisten palvelujen avulla. Tiedonsaantitarpeiden palvelutehtäväkohtainen määrittely tulisi kuitenkin tehdä systemaattisesti tunnistuen tämä määrittelytarve. Tässä työssä tulisi huomioidaan myös mahdolliset palvelukohtaiset poikkeukset tai erityissäännöt hakutietojen saatavuuteen joissain palvelutehtävissä, kuten lastensuojelu tai perheasioiden sovittelu.

Tiedonsaantitarpeiden tarkennukset ja tietojen saannin välttämättömyys eri palvelutehtävien välillä ja sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. Tietojärjestelmätoteutusten kannalta olisi hyvä, jos sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä tarvittavia välttämättömiä tietoja pystyttäisiin tarkentamaan tai yksilöimään nykyistä tarkemmalla tasolla. Tämän määrittely auttaisi tiedon hakujen toteutuksissa ja käyttövaltuuksien määrittelyssä. Myös sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välisen yhteistyön kannalta olisi hyvä konkretisoida mitä

tietotarpeita näiden toimialojen välillä on erityisesti kotihoitossa, vanhuksille suunnatuissa palveluissa, vammaispalveluissa ja kehitysvammaisten erityishuollossa sekä päihdehuollossa.

Asiayhteyden muodostuminen ja tiedonsaantioikeus aikaisempiin tietoihin ennaltaehkäisevässä toiminnassa ja varhaisen puuttumisen palveluissa. Lähtökohtaisesti sosiaalihuollossa tehdyssä määrittelytyössä on rajauduttu varsinaisiin asiakastietoihin ja niiden käsittelyyn. Tässä oletuksena on pidetty, että kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely koskee vain niitä henkilöitä, jotka ovat sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti palveluja käyttäviä tai hakevia henkilöitä, eli asiakkaita. Kuitenkin valmisteilla olevassa uudessa sosiaalihuoltolaissa ja myös sosiaalihuollon erityislainsäädännössä painotetaan ennaltaehkäisevän työn merkitystä ja sitä, että yksilöllä tulisi voida olla oikeus päästä ns. matalan kynnyksen palveluiden piiriin ilman, että hänestä tulee asiakas. Tämän työn näkyväksi tekeminen on hankalaa, jos palvelujen vaikuttavuudesta tai merkityksestä yksilölle ei voida dokumentoida. Myös työntekijän oikeusturvan ja yhdenmukaisten käytäntöjen kannalta tarvitaan tarkennuksia siihen, millaiset tiedonsaantioikeudet ennaltaehkäiseviä palvelua antavilla sosiaalihuollon ammattilaisilla on ja mitä velvoitteita (ilmoitusvelvollisuuden lisäksi) heillä on.

Asiakkaan informointi sosiaalihuollossa. Asiakkaan informointia on ohjeistettu hyvin yleisesti ja nykykäytäntöihin. Viimeistään KanSa-palvelun käyttöönoton yhteydessä tulee tarkentaa asiakkaan suostumuksia ja kieltoja koskevan informoinnin riittävä taso ja sen todentaminen.

Määrittelytyössä on päädytty siihen, että asiakkaalle tehtävässä asiakassuunnitelmassa tulisi määritellä asiakkaan palvelukokonaisuus. Palvelukokonaisuuden kautta voitaisiin muodostaa tiedonsaantioikeus ja sitä kautta määritellä tietojärjestelmäratkaisuja, joilla voidaan todentaa asiayhteys ja tiedon asianmukainen luovutus näiden palvelujen kesken. Palvelukokonaisuuden dokumentointi asiakassuunnitelmassa tulisi ohjeistaa kansalliseksi toimintamalliksi tai vahvistaa menettely lainsäädännössä, jotta toimintamalli tukisi asiakasprosesseja.

Rekisterinpitäjyyteen (yksi rekisteri vs. useita rekistereitä) ja tiedonsaantioikeuteen liittyvien mahdollisten muutosten johdosta on myöhemmässä vaiheessa vielä selvitettävä muutosten vaikutukset luovutustenhallintamäärityksiin, sekä mahdollisesti tietojärjestelmäpalvelujen määrittelyihin.

- Mikäli luvussa 2.1 esitetty vaihtoehtoinen malli sosiaalihuollon rekistereistä sosiaalihuollon järjestämisen käyttötarkoituksella otetaan käyttöön, on selvitettävä tarkemmin, miten rekisterinpitäjän oman rekisterin käytössä palvelutehtävien väliset tiedonsaantitarpeet ja -rajaukset saadaan täytettyä. Tähän tarvitaan mm. palvelutehtäväkohtaisten tietojen haku- sekä katseluoikeuksien määrittelyä ja asiayhteyden roolin tarkentamista käyttövaltuuksien rajaamisessa.
- Jatkotyössä on myös selvitettävä, kuinka kuntayhtymien rekisterinpitäjyys vaikuttaa kuntayhtymään kuuluvien organisaatioiden rekisterin käytössä, ja miten tämä vaikuttaa määrityksiin.

Osaa yllä kuvatuista seikoista on jo tarkennettu vuoden 2012 aikana tehdyissä määrittelyissä, jotka julkaistaan myöhemmin vuonna 2013 (Miettinen ym. 2013a; Miettinen ym. 2013b).

Asiayhteyden ja suostumuksen varmentaminen on keskeinen osa sosiaalihuollon valtakunnalliseen arkistoon liittyvää pääsynvalvontaa (Paakkanen ym. 2011b). Näiden lisäksi on kuitenkin huolehdittava mm. asiakastietovarantoon liittyvän palvelunantajan, tietojärjestelmän ja käyttäjän yksilöinnistä sekä eri henkilöiden käyttövaltuuksien muodostamisesta ja valvonnasta (esimerkiksi palvelutehtävien, asiakirjatyyppien ja palveluprosessin vaiheiden kautta).

Aiemmassa määrittelyssä on tarkasteltu mm. sosiaalihuollon asiayhteyden todentamisen vaatimuksia ja toiminnallisia määrittelyjä tietojärjestelmätoteutuksia varten, suostumusten ja kieltojen hallintaan liittyviä tietojärjestelmien ja tietojärjestelmäpalveluiden vaatimuksia sekä asiayhteyden ja suostumusten varmentamiseen käytettävien asiakirjojen ja muiden toteutustapojen määrittelyjä. Näiden määritysten ylläpidosta pitää huolehtia jos ja kun osa tässä julkaisussa esitetyistä periaatteista ja vaihtoehtoisista ratkaisumalleista päätetään ottaa käyttöön.

4.2 Sääöstarpeet

Tässä julkaisussa ehdotetut toimintamallit poikkeavat osin nykyisistä käytännöistä ja säädöksistä, mistä johtuen joidenkin niiden käyttöönotto tämän hetkisten toimintaa ohjaavien lakien valossa ei ole mahdollista. Myös tietosuojavaltuutettu on lausunnossaan korostanut, että ”sosiaalihuollon kansallisesta arkistosta tulee erikseen lailla säätää ja tässä yhteydessä tulee säätää myös siitä, millä edellytyksillä saman rekisterin-

pitäjän sosiaalihuollon eri palvelutehtävien/rekisterien tietoja sekä muiden sosiaalihuollon palvelunjärjestäjien/rekisterinpitäjien rekisterien tietoja voidaan arkistosta hakea” (TSV 2011).

Seuraavaksi kuvataan tunnistetut säädöstarpeet asiayhteyteen ja tiedon luovutukseen liittyen.

Rekisterien muodostumiskäytännön vahvistaminen. Nykyisin sosiaalihuollon henkilörekisterit muodostetaan kuntakohtaisten käytäntöjen mukaan, joskin ne ovat pääosin sosiaalipalvelujen luokituksen palvelutehtäväkohtaisesti muodostettu. Siirtyminen yhden rekisterin malliin vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka käyttövaltuuksien hallinta on toteutettava tietojärjestelmäpalveluissa. Yhden rekisterin malli vaikuttaa myös siihen, kuinka suostumusten ja kieltojen hallinta sekä luovutuspyynnöt ja luovutukset toteutetaan tietojärjestelmätoteutuksissa. Sosiaalihuollon järjestämisrekisterin ja sen osarekisterien käyttöönotto edellyttäisi muutoksia useisiin sosiaalihuoltoon koskeviin lakeihin, kuten sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulaki, sekä asiakastietolakiin.

Asiakkaan tiettyyn palveluun liittyvien aiempien tietojen saanti eri palvelunantajilta. Asiayhteys ei henkilötietolain mukaan voi muodostua vain sillä perusteella, että asiakkaalla on aiempi asiakkuus toiseen palveluntarjoajaan samassa palvelutehtävässä. Tieto asiakkaan aiemmista palveluista on kuitenkin tarpeen eri palvelutehtävissä esimerkiksi palvelujen ja erityisesti etuuksien väärinkäytösten välttämiseksi. Määrittelytyön ja tiedon saannin edistämiseksi tarvitaan säädöksiä tai kansallinen toimintamalli erityisesti tietojen luovuttamisesta asiakkaan aiempien palvelujen perusteella.

Suostumusten hallinta. Nykyinen lainsäädäntö edellyttää tarkasti rajattua ja yksilöityä asiakkaan suostumusta. Palvelutehtäväkohtaisen ns. ”avaussuostumusten” malli nykyisen yksilöidyn suostumuksen rinnalle muistuttaa terveydenhuollossa käytettävää mallia. Kyseistä mallia pitäisi harkita käytettäväksi erityisesti palveluissa, joissa tietojen saanti eri palvelunantajien välillä on erityisen keskeistä ja joissa asiakkaat yleisimmin ovat useiden palvelunantajien asiakkaina. Tämä edellyttäisi muutoksia nyky-lainsäädäntöön. Toisaalta suostumusmallin merkitys on kuitenkin vähentynyt, kun välttämättömien tietojen lakisääteinen tiedonsaantioikeus on nostettu ensisijaiseksi tietojen luovutuksen perusteeksi.

Suostumusten hallinta. Asiakkaan suostumuksiin ja kieltoihin liittyvät asiakirjat joudutaan usein käsittelemään paperisina. Paperiset asiakirjat muunnetaan usein palvelunantajan toimesta sähköisiksi, mutta menettely asiakirjojen alkuperän säilyttämisestä vaatii myös paperisten suostumusten säilyttämistä. Paperisten asiakirjojen säilyttäminen on ristiriidassa kansallisen tavoitetilan kanssa, eikä paperista suostumusta voida myöskään hyödyntää kuin rajatussa ympäristössä. Jatkossa tulisi harkita vaihtoehtoa, että asiakkaalta saapuneet paperiset asiakirjat muunnettaisiin skannausprosessin kautta sähköisiksi siten, että sähköisestä versiosta tulisi samalla alkuperäinen, ja paperisen version voisi hävittää. Paperiasiakirjan muuntamisprosessia sähköiseksi tulisi kehittää varmemmaksi ja turvallisemmaksi siten, että se mahdollistaisi sähköisen asiakirjan alkuperäisyyden varmentamisen. Tämä vaatisi säädösmuutoksia sekä sisällöllistä tarkennusta.

Hakutiedot. Nykylainsäädännön tulkinnan mukaan sosiaalihuollossa myös hakutiedot ovat salassa pidettävää tietoa, eikä niitä voida näyttää ilman asiakkaan suostumusta tai lakisääteistä yksilöityä tiedonsaantioikeutta. Jotta valtakunnallisesta järjestelmästä voitaisiin hakea asiayhteyden voimassa ollessa asiakkaan asioita ja asiakirjojen hakutietoja, tulee hakutietojen saatavuudesta ja sen rajoituksista säätää. Useissa palveluissa on esitetty toiminnallisia tarpeita pystyä näkemään asiakkaan aiempia tietoja myös muilta palvelunantajilta siinä palvelutehtävässä, johon liittyvää asiakastarvetta tai asiaa ollaan käsittelemässä. Tässä haasteellisinta on, että ennalta tulisi pystyä määrittelemään välttämättömät tiedot, joita ei aina voida etukäteen arvioida.

Rekisterinpitäjyys. Nykyisen lain mukaan rekisterinpitäjyys määräytyy järjestämisvastuun mukaan. Sosiaalipalvelujen järjestäminen on mahdollista myös yhtä kuntaa laajempien toimielinten kautta. Mikäli sosiaalihuollossa on tarkoitus siirtyä tietojärjestelmissä alueellisiin, kunnan taseisia järjestämisvastuuyksiköitä suurempiin rekistereihin (terveydenhuoltolain mahdollistaman alueellisen yhteisrekisterin tyyppisesti), tulee rekisterinpitäjyydestä säätää erikseen ja käytäntöjä ohjeistaa kansallisesti. Sosiaalihuollon rekisterien rekisterityypeistä tulee säätää niin, että ne on toteutettava palvelutehtävittäin. Nykyisellään rekisterikäytännöt sosiaalihuollossa ovat hyvin monimuotoiset, ja niihin liittyvä käyttötarkoituksen mukainen tietojen käyttö vaihtelee kunnittain/rekisterinpitäjäkohtaisesti. Rekisterien monimuotoisuus on ongelma, joka tulee vastaan viimeistään yhteisen kansallisen tietovarannon käyttöönoton yhteydessä. Ellei rekisterikäy-

tännöistä sovita kansallisesti, tulee tietojen löytäminen ja käyttö eri laajuisista ja eri tavoin muodostetuista rekistereistä aiheuttamaan ongelmia.

Asiakkuuden voimassaolo. Nykylainsäädännöstä puuttuu lähes täysin yhtenäiset säädökset ja tulkinnat sosiaalipalvelujen asiakkuuden alkamiseen ja erityisesti sen päättymisestä. Asiakkuuden voimassaolo voitaisiin hyödyntää useissa (tietojärjestelmä)määrityksissä, joilla ohjataan tietojen käsittelyä. Sitä voitaisiin hyödyntää esimerkiksi henkilötietolain yhteysvaatimuksen mukaisen asiayhteyden varmistamisessa tietoteknisesti. Myös asiakkuuden muodostuminen ilman asiakkaan vireillepanoa vaatii tarkennuksia.

Asiakastietojen saanti ja luovuttaminen sekä asiayhteyden hallinta on jossain määrin mahdollista myös ilman yllä kuvattuja säädöksiä. Valtakunnallisten sosiaalihuollon tietojärjestelmäratkaisujen kehittämisen ja käyttökelpoisuuden kannalta kuvatut säädöstarpeet ovat kuitenkin avainasemassa, jotta ratkaisut voisivat palvella sosiaalipalvelujen tuottamisessa tarvittavien tietojen saantia mahdollisimman täysimääräisesti eikä ratkaisujen käytölle muodostu esteitä jotka käytännössä estävät sähköisen tiedonhallinnan hyötyjen saavuttamisen. Tehtävissä tarkennuksissa ja tulevassa lainsäädännössä voidaan kuitenkin edelleen tarkentaa tai muuttaa tässä julkaisussa esitetyjä ratkaisumalleja. Tässä julkaisussa kuvattujen vaihtoehtoisten toteutusten ja osin muuttuneiden periaatteiden osalta jo aikaisemmin laaditut tarkemmat määrittelyt etenkin tietojen luovutusten osalta (kuten Miettinen ym. 2011) eivät täysin vastaa tässä määriteltyjä periaatteita.

Rekistereihin ja rekisterirajoihin liittyvät linjaukset ja toteutusmallit vaikuttavat olellisesti luovutusten hallintaan, asianhallinnan määrittelyihin sekä asiayhteyden todentamiseen. Tietojärjestelmäratkaisujen kannalta olisi hyvä saada linjaukset siitä, millainen rekisterimalli sosiaalihuoltoon otetaan, millainen suositusmalli tullaan toteuttamaan ja aiotaanko sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistuksessa ottaa kantaa asiakkuuden määräaikoihin, tiedonsaantioikeuksiin ja välttämättömien tietojen luovutukseen sosiaali- ja terveydenhuollon välillä.

Lähteet

- Ailio Antti, Kilpikivi Pauli & Kilpivuori Teemu 2009. eKat-hanke: Suostumuksen ja valtuutuksen määrittelyt ja käytännöt sosiaali- ja terveystoimessa / kansalaisen sähköisen asioinnin näkökulma. 04/ 2009. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=762393&name=DLFE-10322.pdf
- Asiaa tietosuojasta 2/2008. Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely kunnallisessa sosiaalihuollossa. 24.9.2009. Tietosuoja-valtuutetun toimisto. Saatavissa: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/xbiz676.pdf>
- Asiaa tietosuojasta 3/2008, Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely kunnallisessa sosiaalihuollossa. 5.2.2008. Tietosuoja-valtuutetun toimisto. Saatavissa: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/1s91t4zyo.pdf>
- Asiakastietolaki 2007. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/259.
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523.
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- Itälä Timo & Ruotsalainen Pekka 2004. Tietoturvallinen kommunikaatioalusta - Luovutusten ja luovutuslokin hallinnan suositukses. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 6/2004.
- Julkisuuslaki 1999. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.
- Komulainen Jani, Roppola Atte, Suhonen Marko, Aholainen Jatta & Mykkänen Juha 2011. Käyttövaltuuksien hallinnan ja pääsynvalvonnan toteuttaminen sosiaalihuollossa: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 1.0, 4.11.2011. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/520373bc-972c-4a70-aa1f-650927d83e9b/Sosiaalihuollon+k%a4ytt%a4valtuuksien+hallinnan+ja+p%a4c%a4c%a4synvalvonnan+vaatimukset+ja+toiminnallinen+m%a4c%a4c%a4rittely.pdf>
- Kärki Jarmo, Laaksonen Maarit & Hyppönen Hannele 2012. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2011. THL Raportti 2/2012. Saatavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/667d3a8a-e3e4-4d8d-8552-492c3765fd5a>
- Laaksonen Maarit, Lehmuskoski Antero & Kärki Jarmo. Sosiaalipalvelujen luokitus -soveltamisopas Versio 1.0, 12.10.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/b1262a0b-de8b-4fc6-aa25-65f88b70e05e/Soveltamisopas.pdf>
- Laaksonen Maarit, Suhonen Mari & Suhonen Sirpa 2012. Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. THL-raportti 1/2012. Saatavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/a270d99b-58c5-44b0-a3bf-cff01002092>
- Laaksonen Maarit, Suhonen Marko, Paakkanen Esa, Mykkänen Juha & Satama Riikka 2013. Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa): Yhteenvedo toteutusvaihtoehdoista ja linjauksista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 5/2013. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-829-2>
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksesta 29.4.2005/272.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
- Lehmuskoski Antero & Kuusisto-Niemi Sirpa 2008. Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Stakes Raportteja 30/2008. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/9150c01f-ccc2-4a56-b4ee-d529e77d3660/Sanasto.pdf>
- Leinonen Paula, Hotti Virpi, Nevalainen Jaana, Lehmuskoski Antero, Huovila Mikko, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit, Ailio Erja, Saarelainen Miia-Maarit, Alonen Miika, Lintula Heli & Paakkanen Esa 2011. Sosiaalihuollon kansallinen kokonaisarkkitehtuuri: Linjaukset ja kuvaukset. 5.12.2011. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/303a8ebc-265d-4f86-a3e8-bcc60b6ef53f/Sokka+linjaukset+ja+kuvaukset.pdf>
- Miettinen Aki, Roppola Atte, Komulainen Jani, Lammentausta Veli-Matti, Mykkänen Juha, Väätäinen Lauri, Laaksonen Maarit. Tiedonluovutusten hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 1.0, 25.10.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/83182077-79cc-4e7e-b5c4-13beb602759/Suostumusten+ja+kieltojen+hallinnan+m%a4c%a4c%a4rittely.pdf>
- Miettinen Aki, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit & Röppänen Päiv 2013a. Asiatyhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 2.0, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (Julkaistaan 2013)
- Miettinen Aki, Röppänen Päivi, Mykkänen Juha & Laaksonen Maarit 2013b. Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Käsitteet, vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (Julkaistaan 2013)
- Mykkänen Juha, Savolainen Saara, Virkanen Hannu, Itälä Timo & Kortekangas Pirkko 2010 Palvelutapahtumien hallinta: Arkkitehtuuritarkennuksia terveydenhuollon valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten tietojärjestelmäratkaisujen kannalta. Versio 1.0, 7.7.2010. SOLEA-hanke, Itä-Suomen yliopisto, Aalto-yliopisto. Saatavissa: http://www.uku.fi/solea/PTap/Palvelutapahtumien_hallinta_v10.pdf
- Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit, Taskinen Ella, Miettinen Aki, Lammentausta Veli-Matti & Suhonen Marko 2011. Asiatyhteyden ja suostumuksen ratkaisumalli sosiaalihuollossa. Versio 1.0, 22.6.2011 Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/5920944c-b667-4849-ae55-0d86d9dcba0e/Asiatyhteys+ja+suostumus.pdf>
- Narikka Jouko (toim.) 2006. Sosiaali- ja terveystieteiden laitoksen julkaisu. Tietosuoja oy.
- Paakkanen Esa, Suhonen Marko, Hyppönen Konstantin, Mykkänen Juha, Virkanen Hannu, Viinikainen Heli & Tuomainen Mika

- 2011a. Sähköiset allekirjoitusratkaisut sosiaalihuollossa: Selvitys perusteista, alustavat vaatimukset ja ratkaisut. Versio. 1.0, 5.4.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/a47fc87b-90a0-4c8d-b77b-2d49ac5fa8e4/S%c3%a4hk%c3%b6iset+allekirjoitusratkaisut+sosiaalihuollossa.pdf>
- Paakkanen Esa, Viinikainen Heli, Suhonen Marko & Mykkänen Juha 2011. Tietoturvallinen sähköinen asiankäsittely sosiaalihuollossa - vaatimukset ja valmiit ratkaisumallit. Versio 1.0, 14.2.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/ee83cd2b-0654-4f74-a663-87249e266f47/Tietoturvallinen+s%c3%a4hk%c3%b6inen+asiank%c3%a4sittely+sosiaalihuollossa.pdf>
- Paakkanen Esa, Suhonen Marko, Viinikainen Heli, Mykkänen Juha & Roppola Atte 2011c. Yhteiset tietojärjestelmäpalvelut sosiaalihuollossa. Versio 2.1, 18.11.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/3c3d8a1a-1617-486e-9753-b82963f092ab/Yhteiset+tietoj%c3%a4rjestelm%c3%a4palvelut+sosiaalihuollossa.pdf>
- Penttilä Marja 2009. Selvitys asiakasasiakirjojen käytön periaatteista sosiaalihuollossa: Asiakkaan suostumus. Versio 1.0, 3.3.2009. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/11b9c2de-9722-4070-8511-5f2f85e9a325/Suostumuksen+selvitys.pdf>
- Roppola Atte, Miettinen Aki, Väättäin Lauri, Taskinen Ella, Lammen-tausta Veli-Matti, Komulainen Jani, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit, Luostarinen Heli & Paakkanen Esa 2011. Asiasyhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 1.0, 19.9.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/b3bb593e-29cb-4e5e-9a94-9c4126b1449f/Asiasyhteyden+todentaminen.pdf>
- STM 2001. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Sosiaalija terveysministeriön oppaita 11/2001. Saatavissa: <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/soshuuselko.pdf>
- Suhonen Marko, Laaksonen Maarit, Paakkanen Esa, Mykkänen Juha, Luostarinen Heli, Taskinen Teppo, Lehmuskoski Antero & Viinikainen Heli 2009. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköinen arkistointi: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 2.0, 6.11.2009. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/e0a9e262-597e-4779-8a8f-044b82cb1634/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjojen+s%c3%a4hk%c3%b6inen+arkistointi+-+vaatimukset+ja+toiminnallinen+m%c3%a4c3%a4rittely+v2.0.pdf>
- Suhonen Marko, Tuomainen Mika, Paakkanen Esa, Mykkänen Juha & Hyppönen Konstantin 2011a. Sosiaalihuollon viestinvälitys arkistoon. Versio 1.1, 17.11.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/30f366f6-750d-494f-aa56-40f2f16d6fd8/Sosiaalihuollon+viestinv%c3%a4litys+arkistoon.pdf>
- Suhonen Marko, Miettinen Aki, Väinälä Anna, Laaksonen Maarit, Aholainen Jatta, Väättäin Lauri, Paakkanen Esa & Lintula He-
li 2011b. Sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinta ja käytön seuranta. Versio 1.0, 12.10.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/9f116cda-bc29-49a8-812b-468aca8aa2cf/K%c3%a4ytt%c3%b6valtuuksien+hallinta+ja+seuranta+sosiaalihuollossa.pdf>
- Taskinen Ella, Viinikainen Heli, Paakkanen Esa, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit, Lammentausta Veli-Matti & Suhonen Marko 2011. Ehdotus yhteisistä toimintatavoista suostumusten ja kieltojen hallintaan sosiaalihuollossa. Versio 1.0., 23.6.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/e9182f00-bf4b-49d4-b104-2ce684ed6008/Suostumusten+ja+kieltojen+hallinta.pdf>
- Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326.
- TSV 2010. Sosiaalipalvelujen tarpeen kartoitusta ja ennakkollista lastensuojeluilmoitusta koskevien henkilötietojen käsittelyä. Tietosuojavaltuutetun kannanotto 26.3.2010 Dnro 2128/41/09. Saatavissa: <http://www.tietosuoja.fi/50400.htm>
- TSV 2011. Tietosuojavaltuutetun toimisto 2011. Asiasyhteys ja suostumus sosiaalihuollon kansallisissa ratkaisuisissa. Tietosuojavaltuutetun lausunto 16.5.2011, Dnro 943/05/2011.
- Vahti 8/2008. Valtionhallinnon tietoturvasanasto 8/2008. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä. Saatavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20081211Valtio/Vahti_8_NETTI%2b_KANNET.pdf
- Ylinen 2009. Lainsäädännön haasteet - esiselvitys. Kohti kumpuuta-hanke. Julkaisematon.