



# Palveluluokitusten harmonisointi



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

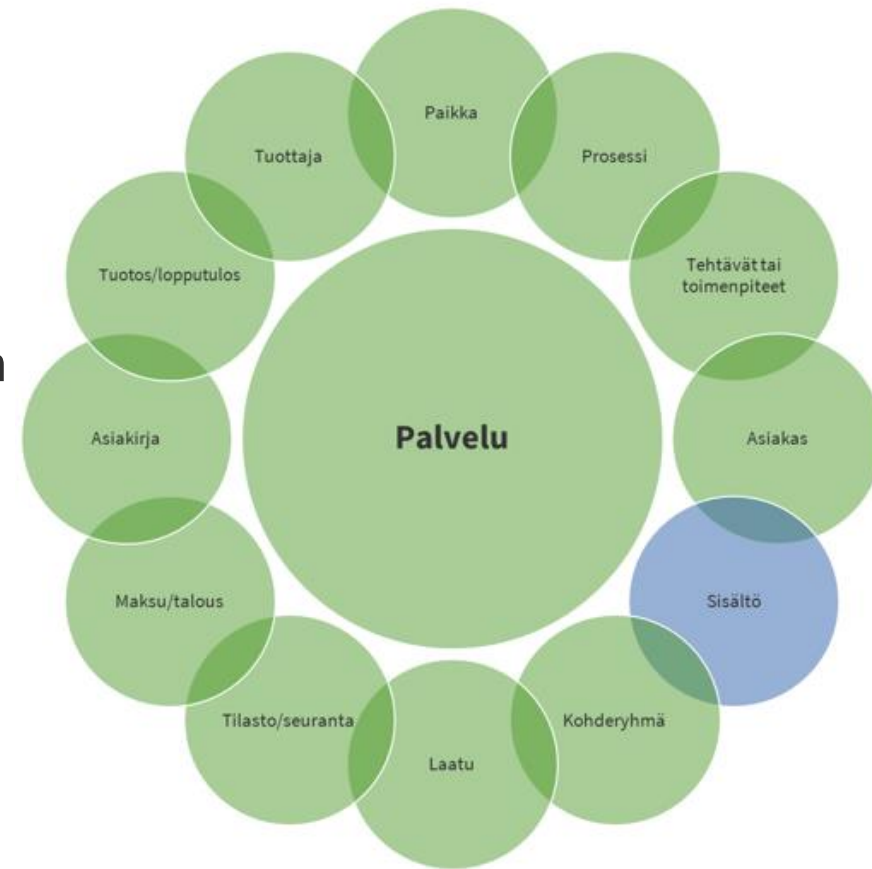
Heli Suhonen  
19.6.2023

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

 **Suomen  
kestävän kasvun  
ohjelma**

# Palveluluokitusten yhteensovittamistarve - taustaa

- Palveluluokitusten harmonisointi tunnistettu yhtenä kansallisena selkeytyskohteena, käytössä lukuisia palveluja kuvaavia luokituksia
  - Saatavilla suuri määrä yhteensopimattomia luokituksia, jokaiseen tarpeeseen luodaan helposti uusi luokitus
  - Osin päällekkäisiä luokituksia, joita tulisi pystyä sovittamaan yhteen huolimatta eri lähtökohdista
- Palvelujen sisältöä ainakin osittain kuvaavia luokituksia on tunnistettu yli 20, osa niistä sisältää myös muita kuin palvelun sisältöä kuvaavia näkökulmia
- Lisäksi suuri määrä palvelun muita näkökulmia kuin sisältöä kuvaavia luokituksia



# Taustaa – käynnissä oleva harmonisointityö

- Palveluluokitusten harmonisointia edistetään Suomen kestävän kasvun ohjelman Digitaalinen asiakas- ja palveluohjaus projektin työpakettina
  - RRP-projektien kannalta keskeisiä erityisesti asiakkaalle ymmärrettävästi kuvatut palvelut
  - Harmonisointia tarvitaan kuitenkin palvelujen luokittelussa yleisesti ja luokituksia sekä vastaavuuksia tarkastellaan laajasti eri näkökulmista
- Alkuvuodesta 2023 jalostettiin eri sidosryhmiltä saatua aiempaa materiaalia ja pidettiin THL sisäisiä työpajoja, joissa suunniteltiin harmonisointityötä

# Eteneminen

- Etenemisvaihtoehtoiksi työpajoissa valikoitui luokittelun modulaarinen malli, jossa
  - palveluja voidaan kuvata eri näkökulmia sisältävien perusluokitusten kautta
  - toisiaan eri näkökulmista täydentäviä perusluokituksia yhdistämällä saadaan keinoja palvelujen kuvaamiseen eri näkökulmista eri käyttötarkoituksiin tai vastaavuuksia jo käytössä olevien luokitusten kanssa
  - modulaarisuutta jo hyödynnetty mm. Hilmo-kokonaisuudessa ja DVV:n palvelutietovarannon kuvauksissa
- Esimerkiksi palvelun sisältöä voidaan täydentää kohderyhmää, asiointitapaa ja hoidon kiireellisyyttä kuvaavilla luokituksilla
  - Sisältö: THL sosiaali- ja terveystietopalvelujen luokitus
  - Kohderyhmä: Sosiaalihuollon palvelutehtävä
  - Asiointitapa: THL asiointitapa
  - Hoidon kiireellisyys: PTHAVO Hoidon tarpeen arvioinnin tulos
- Luonnostelussa palvelun tietomalli, jolla tarkoitus konkretisoida toisiaan tukevien palvelujen luokitusten käyttöönottoa ja modulaarisen mallin kehittämistä

# Vuonna 2023

- Asiointitapaluokitusten yhtenäistäminen sote-yhteiseksi ja sisällön päivitys
- THL sosiaali- ja terveystalvelujen luokituksen päivitys ja vastaavuudet muihin keskeisiin luokituksiin
  - ainakin AURA-palveluluokitus, sosiaalihuollon keskeiset palveluluokitukset
  - luokituksen tähänastiset käyttökohteet – toiminut pohjana STM Sote KA toiminta-arkkitehtuurin palvelujen jäsennyksessä ja STM käyttövaltuusasetuksessa
- Sidosryhmien kontaktointi ja harmonisointi- tai vastaavuustyön edistäminen, samanaikaista kehitystyötä menossa muuallakin, esim.
  - DVV palvelutietovarannon pohjakuvausten täsmennykset
  - Soteri palvelualat
  - Muut käyttökohteet ja linkitykset tarkennettavana mm. organisaatioriippumaton palveluluokitus, hyödyntämismahdollisuudet käytönhallinnassa mm. STM käyttövaltuusasetus



# THL sosiaali- ja terveystalouden luokitus

- Ei ole käytetty alkuperäiseen käyttötarkoitukseen, mutta hyödynnetty
  - STM Sote KA toiminta-arkkitehtuuri (palvelujen jäsennys)
  - STM käyttövaltuusasetus
- Julkaistu 2018, hieman päivitysvelkaa lakimuutosten myötä, lisäksi jotkin palvelut puuttuivat (koska eivät sisältyneet kansalaisen valinnanvapauteen)
- Alkuperäisestä luokituksesta tehty vertailua joihinkin muihin keskeisiin palvelujen sisältöä kuvaaviin luokituksiin, kuten sosiaalipalvelut, PTHAVO palvelumuoto, sote-palvelunimikkeistö
- Vertailuja päivitetty kevään 2023 aikana, lisäksi tehty vertailua AURA-talousohjelman luokituksiin
- Kartoitettu uusien luokkien tarvetta sekä joidenkin vanhentuneiden luokkien vaatimia muutoksia

# Käyttötarkoitukset luonnos

- THL sosiaali- ja terveyspalvelujen luokituksella kuvataan sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöä asiakkaan näkökulmasta
- Suunniteltuja ja potentiaalisia käyttökohteita (luonnos)
  - ajanvarausasiakirjassa kuvaamaan palveluja, joihin asiakkaalle tehdään ajanvarauksia
  - kuvaamaan palveluja kansallisesti hyvinvointialueilta kerättävään asiakaspalautteeseen
  - palveluihin hakeutumisen eri vaiheissa (palvelujen etsiminen, hakemistot, asiakkaan kanssa tehtävä suunnittelu, suositukset)
  - sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä ja Kanta-palveluissa kuvaamaan sitä sosiaalipalvelua, jonka antamisen yhteydessä asiakirja on syntynyt
  - yhdenmukaistetaan sosiaalihuollon palvelujen kuvaamista yleisten palvelutyyppeiden avulla
  - käyttövaltuuksien ja pääsynvalvonnan kansallisissa määrittelyissä (Kanta-palveluissa ja tietojärjestelmissä)
  - vastaavuudet (ainakin) AURA-palveluluokitukseen



# THL - asiointitapa

Päivitetty luokitus kommentoitavaksi



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

Heli Suhonen  
19.6.2023

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

 **Suomen  
kestävän kasvun  
ohjelma**



# Asiointitapa

- Asiakkaan asioinnin tapaa kuvaavia luokituksia on ollut useita päällekkäisiä
  - THL – Asiointitapa
  - Sosiaalihuolto – Asiointitapa
  - Hilmo – Yhteystapa
- Tavoitteena sote-yhteinen asiointitapa-luokitus, jossa huomioitu toimijoiden esittämiä tarpeita
- Pohjana käytetty THL – Asiointitapa –luokitusta, jota yksinkertaistettu merkittävästi
- Yhdistetty asiointitapa-luokitus on linkitetty Hilmo – Yhteystapa –luokitukseen

# THL – Asiointitapa yksinkertaistaminen

- THL – Asiointitapa –luokitus sisälsi 44 luokkaa ja hierarkiatasot 0-2
- Käyntejä kuvaavat luokat oli jokainen kuvattu kertakäynteinä, sarjakäynteinä sekä toistuvina käynteinä
  - Nämä tiedot ovat oleellisia, mutta niitä luokitellaan muilla jo olemassa olevilla koodistoilla
- Asiointiin osallistuvan kokoonpanon, kuten ryhmän tai perheen kuvaaminen ei ole asiointitapa
  - Tämän kuvaamista varten käytettävissä esimerkiksi Hilmo – kävijäryhmä –luokitus
- Luokituksen karsimisen vaikutuksia tiedusteltiin tietojärjestelmätoimittajilta, luokitus ollut vähäisesti käytössä (mm. luokituksen monimutkaisuuden vuoksi ja koska luokitusta hyödyntävät tietorakenteet eivät vielä ole olleet Kanta-palveluissa tuettuja)

# Uudistetun asiointitapa-luokituksen käyttötarkoitus

- THL - Asiointitapa -luokitusta käytetään sosiaali- tai terveydenhuollon tietojärjestelmissä kuvaamaan asiakkaan tai hänen edustajansa ja työntekijän välisen, tai asiakkaan asiaa hoitavien työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen tapaa.
- Luokitusta hyödynnetään asioinnin tai kontaktin tapaa kuvaavissa tietorakenteissa, kuten ajanvaraustietojen ja hoidon tarpeen arviointitietojen tietorakenteissa ja rajapinnoissa sekä sosiaalihuollon tietokomponentissa tapahtuma.
- Asiointitapa-luokituksen avulla kuvatussa tiedosta voidaan johtaa automaattisesti oikea Yhteystapa Hilmo-yhteystapa -koodistossa.

# Luokituksen sisältö – käynnit

Suluissa linkitys Hilmo – Yhteystapa -luokitukseen

- Asiakkaan käynti toimipaikassa (R10)
- Asiakkaan käynti liikkuvassa palveluyksikössä (R10)
- Työntekijän käynti asiakkaan luona kotona (R20)
- Työntekijän käynti asiakkaan luona työpaikalla (R30)
- Työntekijän käynti asiakkaan luona muualla kuin kotona tai työpaikalla (R41)



# Luokituksen sisältö – etä- ja digitaalinen asiointi

- Etäasiointi reaaliaikaisesti (R52)
  - Etäasiointi ääniyhteydellä (R52)
  - Etäasiointi videoyhteydellä (R52)
  - Etäasiointi chat-yhteydellä (R52)
- Asiointi ilman reaaliaikaista kontaktia (R56)
- Asiakkaan itsenäinen asiointi (R56)

# Luokituksen sisältö – muut kontaktit

- Työntekijöiden välinen konsultaatio (R60)
- Työntekijöiden välinen neuvottelu (R71)
- Työntekijän toteuttama asiakkaan asian hoito (R72)
- Yhtäjaksoinen palveluasuminen tai vuodeosastajakso (R80)

# Sosiaalihuollon tapahtuma-tietokomponentissa hyödynnettävä osajoukko

## THL - Asiointitapa

1. Asiakkaan käynti toimipaikassa
2. Asiakkaan käynti liikkuvassa palveluyksikössä
3. Työntekijän käynti asiakkaan luona kotona
4. Työntekijän käynti asiakkaan luona työpaikalla
5. Työntekijän käynti asiakkaan luona muualla kuin kotona tai työpaikalla
6. Etäasiointi reaaliaikaisesti
  - Etäasiointi ääniyhteydellä
  - Etäasiointi videoyhteydellä
  - Etäasiointi chat-yhteydellä
7. Asiointi ilman reaaliaikaista kontaktia
8. Yhtäjaksoinen palveluasuminen tai vuodeosastajakso

## Vastaavuus sosiaalihuolto - asiointitapa

1. Käynti toimipakassa
2. Käynti liikkuvassa toimipaikassa
3. Käynti asiakkaan luona
4. Muu asiointi
5. Muu asiointi
6. Asiointi ääni- tai kuvayhteydellä
7. Sähköinen asiointi
8. Uusi luokka, ei vastinetta

# Sote-yhteiset luokat

## Sosiaalihuollon tapahtuma-tietokomponentissa hyödynnettävä osajoukko

CodeID	Luokka	Hierar-kiataso	Kuvaus	Hilmo - Yhteystapa - linkitys	Sosiaalihuolto - Asiointitapa -vastaavuus
01	Asiakkaan käynti toimipaikassa	0	Asiakkaan käynti toimipaikassa	R10	1 Käynti toimipakassa
02	Asiakkaan käynti liikkuvassa palveluyksikössä	0	Asiakkaan käynti liikkuvassa palveluyksikössä	R10	2 Käynti liikkuvassa toimipaikassa
03	Työntekijän käynti asiakkaan luona kotona	0	Työntekijän käynti asiakkaan luona kotona	R20	3 Käynti asiakkaan luona
04	Työntekijän käynti asiakkaan luona työpaikalla	0	Työntekijän käynti asiakkaan luona työpaikalla	R30	6 Muu asiointi
05	Työntekijän käynti asiakkaan luona muualla kuin kotona tai työpaikalla	0	Työntekijän käynti asiakkaan luona muualla kuin kotona tai työpaikalla	R41	6 Muu asiointi
06	Etäasiointi reaaliaikaisesti	0	Etäasiointi reaaliaikaisesti	R52	4 Asiointi ääni- tai kuvayhteydellä
06.1	Etäasiointi ääniyhteydellä	1	Etäasiointi ääniyhteydellä, kuten puhelimitse	R52	4 Asiointi ääni- tai kuvayhteydellä
06.2	Etäasiointi videoyhteydellä	1	Etäasiointi videoyhteydellä	R52	4 Asiointi ääni- tai kuvayhteydellä
06.3	Etäasiointi chat-yhteydellä	1	Etäasiointi chat-yhteydellä	R52	4 Asiointi ääni- tai kuvayhteydellä
07	Asiointi ilman reaaliaikaista kontaktia	0	Asiointi ilman reaaliaikaista kontaktia esimerkiksi kirjeitse tai tietoturvallista sähköpostia käyttäen	R56	5 Sähköinen asiointi
12	Yhtäjaksoinen palveluasuminen tai vuodeosastojakso	0	Asiakkaan asiointitilanne tapahtuu vuodeosastojakson tai esimerkiksi palvelukodissa tapahtuvan yhtäjaksoisen palveluasumisen aikana	R80	Uusi luokka, ei vastinetta



# Pelkästään terveydenhuollon käyttöön suunnatut luokat

CodeID	Luokka	Hierar-kiataso	Kuvaus	Hilmo - Yhteystapa -linkitys	Sosiaalihuolto - Asiointitapa
08	Asiakkaan itsenäinen asiointi	0	Asiakkaan itsenäinen asiointi palvelunantajan sähköisen palvelun avulla ilman henkilökohtaista asiakassuhdetta Huom. Esimerkiksi itsehoito, riskin kartoitus, palvelutarpeen itsenäinen arviointi.	R56	Ei käytössä sosiaalihuollossa
09	Työntekijöiden välinen konsultaatio	0	Kahden työntekijän välinen kontakti, jossa asiakkaan asian hoidosta vastuussa oleva ammattihenkilö kysyy kannanottoa toiselta ammattihenkilöltä ilman asiakkaan läsnäoloa	R60	Ei käytössä sosiaalihuollossa
10	Työntekijöiden välinen neuvottelu	0	Kahden tai useamman työntekijän välinen kontakti, jossa ammattihenkilöt neuvottelevat keskenään asiakkaan asiassa, esim. asiantuntijoiden keskeisessä neuvottelussa, verkostopalaverissa tai hoitokokouksessa ilman asiakasta	R71	Ei käytössä sosiaalihuollossa
11	Työntekijän toteuttama asiakkaan asian hoito	0	Työntekijän asiointi asiakkaan palveluun kuuluvan asian tai tehtävän hoitamiseksi ilman kontaktia asiakkaaseen Huom. Esimerkiksi ammattihenkilö tekee asiakasta koskevan asiakirjamerkinnän tilanteessa, jossa hänellä on muuhun kuin asiakassuhteeseen perustuva asiayhteys asiakkaaseen.	R72	Ei käytössä sosiaalihuollossa

# Kysymyksiä, ajatuksia?

Luokitusluonnoksesta toivotaan kommentteja, muutostoiveita ja ehdotuksia osoitteeseen [heli.j.suhonen@thl.fi](mailto:heli.j.suhonen@thl.fi)

- Kommentointipyyntöä toivotaan välitettävän eteenpäin ohjausryhmän jäsenten organisaatiossa ja kumppaneille

**Kommentteja toivotaan juhannukseen,  
22.6.2023 mennessä**

