

**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde**

**Länsi-Uudenmaan
hyvinvointialueen
sosiaalihuollon
ostopalveluntuottajien
asiakastietojen kirjaaminen
ja käsittely LUVN:n
rekisterissä**

Vastuutaho: Tanja Anttila, Digipalveluiden asiantuntijapalvelut

**Hyväksyjä: Sosiaalihuollon ydinpäätöksentekoryhmä 29.9.2026
(Odottaa ATJ-ohjausryhmän hyväksyntää)**

Tarkistetaan kansallisen ohjeistuksen muuttuessa



Sisällysluettelo/ohjeen rakenne:

- Johdanto
 - Kuvaus ohjeesta
 - Termit
- Asiakastiedon kirjaaminen ostopalvelun toteutuksessa
 - Asiakastietojen kirjaaminen hyvinvointialueen rekisteriin
 - Palveluntuottajan kirjaamisvelvollisuus
 - Palvelun toteutuksen kirjaaminen
- Palvelun toteuttamisessa laadittavat asiakirjat
 - Palvelun toteutuksesta kirjattavat asiakirjat
 - Toteuttamissuunnitelmat
 - Asiakaskertomusmerkinnät
 - Sosiaalihuollon yhteenveto
- Asiakastiedon käsittelyn erityistilanteet
 - Tietojen näyttämisen rajaaminen OmaKannassa
 - Asiakastietojen korjaaminen



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Johdanto

Ohjeen kuvaus

- Tämä ohje ohjaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen (LUVN) ostopalveluntuottajia sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisessa silloin, kun asiakastiedot tallennetaan sosiaalihuollon asiakastietovarantoon LUVN:n ylläpitämään rekisteriin.
- Ohjeessa kuvataan:
 - palveluntuottajan kirjaamisvelvollisuus ja rekisterinkäyttöoikeus
 - palvelun toteutuksessa yleisimmin käytettävät asiakirjat
 - asiakirjojen rajaaminen OmaKannassa ja alaikäisen asiakkaan tietojen luovuttaminen huoltajalle OmaKannan kautta
 - asiakirjojen korjaaminen
- Oppaan sisältö perustuu seuraaviin kansallisiin lähteisiin:
 - *Sosmeta - Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelu*
 - *Opas sosiaalihuollon tiedonhallinnan toimivaan yhteistyöhön: hyvinvointialueet ja palveluntuottajat kumppaneina*
 - *Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille*
- Ohjeeseen liittyvät kysymykset: palveluntuottajat_kantaan@luvn.fi

Termit

- Ohjeessa käytetyt keskeiset termit ja niiden selitteet
 - **Asiakastietovaranto:** Asiakastietojärjestelmä tallentaa asiakastiedot Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon, joka on osa valtakunnallisia Kanta-palveluja
 - **Palvelun järjestäjä:** Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
 - **Palveluntuottaja:** Ostopalvelun toteutuksesta vastaava tah
 - **Palveluysikkö:** Organisaation toiminnalliset yksiköt, joissa asiakkaan asiaa käsitellään ja asiakastyötä tosiasiallisesti tehdään.

Asiakastiedon kirjaaminen ostopalvelun toteutuksessa

Asiakastietojen kirjaaminen hyvinvointialueen rekisteriin

- Kun yksityinen palveluntuottaja tuottaa palvelua julkisen eli hyvinvointialueen lukuun, kuuluvat asiakasasiakirjat palvelunjärjestäjänä toimivan hyvinvointialueen asiakasrekisteriin.
- Palveluntuottaja vastaa tällöin asiakastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta palvelunjärjestäjän, eli hyvinvointialueen rekisteriin.
- Asiakastietojen tallentaminen LUVN:n rekisteriin tapahtuu rekisterinkäyttöoikeuden avulla.
- Rekisterinkäyttöoikeus muodostuu, kun sosiaalihuollon palvelunjärjestäjä merkitsee asiakkuusasiakirjaan omassa asiakastietojärjestelmässään palveluntuottajan tai palveluntuottajan nimeämän tosiasiallisen toteuttajan palveluyksikkötiedon sekä palveluyksikön asiakkuuden alkamisajan.
- Palvelun järjestämisestä vastaava työntekijä ilmoittaa rekisterinkäyttöoikeuden avaamisen jälkeen palveluntuottajalle asiakkaan hetun ja asian OID:in turvasähköpostilla tai muulla suojatulla tavalla.

Asiakastietojen kirjaaminen hyvinvointialueen rekisteriin

- Rekisterinkäyttöoikeus avataan lähtökohtaisesti viikkoa ennen palvelun alkamista, jolloin palveluntuottajalla on mahdollisuus perehtyä asiakkaan tietoihin ja valmistella palvelun toteutus.
- Mikäli palvelupäätöksen tekemisen ja palvelun alkamisen välinen aika on alle viikko, rekisterinkäyttöoikeus avataan välittömästi palvelupäätöksen tekemisen ja palveluntuottajan valinnan yhteydessä.
- Rekisterinkäyttöoikeus suljetaan lähtökohtaisesti 2 viikon kuluttua palvelun päättymisestä.

Palveluntuottajan kirjaamisvelvollisuus

- Kirjaamisvelvollisuus sosiaalihuollossa perustuu [asiakastietolakiin](#), jossa säädetään, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.
- Palveluntuottajan vastuulla on dokumentoida palvelun toteutuminen koko palvelun toteutuksen ajalta.
- Palvelun toteutuksen aikana syntyy asiakirjoja, joiden avulla voidaan osoittaa:
 - miten palvelua on toteutettu
 - miten asiakkaan tilannetta on arvioitu
 - miten palvelulle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet
- Kirjaukset tulee tehdä viipymättä ja asiakirjojen tulee muodostaa kokonaisuus, josta käy ilmi palvelun suunnittelu, toteuttaminen sekä arviointi.

Palvelun toteutuksen kirjaaminen

1. Palvelunjärjestäjä avaa rekisterinkäyttöoikeuden viikkoa ennen palvelun alkamista.
2. Palveluntuottajan on mahdollista perehtyä asiakkaan asiakassuunnitelmaan, palvelupäätökseen sekä palvelutarpeen arviointiin ennen palvelun alkamista.
3. Palveluntuottaja tekee merkinnän sosiaalipalvelun alkamisesta, kun palvelun toteutus tosiasiallisesti alkaa.
4. Esimerkkejä palvelun toteutuksen aikana laadittavista asiakirjoista:
 - Asiakaskertomusmerkinnät
 - Toteuttamissuunnitelman laatiminen ja päivittäminen
 - Sosiaalihuollon yhteenveto esim. kuukausikoosteet
 - Muut tarvittavat asiakirjat
5. Palvelun päättyessä palveluntuottaja tekee merkinnän sosiaalipalvelun päättymisestä.
6. Palvelun päättyessä palveluntuottaja tekee tarvittavat palvelun päättymiseen liittyvät asiakirjat, kuten esim. yhteenveto annetusta palvelusta.
7. Palvelun järjestäjä päättää rekisterinkäyttöoikeuden kahden viikon kuluessa palvelun päättymisestä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Palvelun toteuttamisessa laadittavat asiakasasiakirjat

Palvelun toteutuksesta kirjattavat asiakirjat

- Seuraavilla dioilla on esitelty yleisimmät palvelun toteutuksen asiakirjat ja niiden käyttötarkoitus.
- LUVN:n palvelut ohjeistavat omia ostopalveluntuottajiaan tarvittavien asiakasasiakirjojen laatimisesta, kirjaamisen sisällöstä sekä asiakirjojen, kuten suunnitelmien, päivittämisestä.
- Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan omatyöntekijälle tai muulle asiakkaan asioista vastaavalle LUVN:n työntekijälle asiakkaan asia- ja asiakastiedoissa tapahtuneista muutoksista, joita palveluntuottaja ei voi itse päivittää asiakkuusasiakirjalle (esim. muutokset läheisverkostossa tai yhteistyötahoissa).

Toteuttamissuunnitelmat

- Toteuttamissuunnitelma on palveluntuottajan laatima asiakirja, jossa kuvataan asiakkaalle myönnetyn sosiaalipalvelun käytännön toteutus. Toteuttamissuunnitelma perustuu hyvinvointialueen laatimaan asiakassuunnitelmaan ja tarkentaa sitä yksittäisen palvelun toteuttamisen näkökulmasta.
- Ostopalveluntuottaja vastaa toteuttamissuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä palvelun järjestäjän antamien ohjeiden ja määräaikojen mukaisesti.
- Ostopalveluntuottajan tulee laatia toteuttamissuunnitelma palveluille, joissa palvelun toteuttaminen edellyttää asiakassuunnitelmaa tarkempaa suunnittelua. Toteuttamissuunnitelma toimii palveluntuottajan työskentelyä ohjaavana asiakirjana ja sen avulla seurataan palvelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista.
- Toteuttamissuunnitelma:
 - laaditaan palvelun alkaessa tai palvelujakson alkuvaiheessa
 - tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa
 - perustuu asiakassuunnitelmassa määriteltyihin tavoitteisiin
 - ohjaa palvelun toteutusta koko palvelujakson ajan
 - päivitetään tarvittaessa asiakkaan tilanteen tai tavoitteiden muuttuessa

Toteuttamissuunnitelmat

- Palvelun suunnitteluun on käytössä palvelutehtäväkohtaisia ja palvelukohtaisia toteuttamissuunnitelmia.
- Käytettävä toteuttamissuunnitelma määräytyy asiakkaalle myönnetyn sosiaalipalvelun perusteella.
- Jos asiakastietomallissa on määritelty palvelulle oma suunnitelma-asiakirja, käytetään kyseistä asiakirjaa palvelutehtäväkohtaisen toteuttamissuunnitelman sijasta.
- **Palvelutehtäväkohtaiset toteuttamissuunnitelmat:**
 - Työikäisten palvelujen toteuttamissuunnitelma
 - Vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelma
 - Iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma
 - Lapsiperheiden palvelujen toteuttamissuunnitelma
 - Lastensuojelun toteuttamissuunnitelma
 - Päihde- ja riippuvuustyön erityisten palvelujen toteuttamissuunnitelma

Toteuttamissuunnitelmat

- **Palvelukohtaiset suunnitelmat:**

- Perhetyön suunnitelma
- Tehostetun perhetyön suunnitelma
- Tukisuhdesuunnitelma
- Turvakotipalvelusuunnitelma
- Adoptioneuvonnan suunnitelma
- Hoito- ja kasvatussuunnitelma (Lastensuojelulain 30 a §:n mukaan sijaishuoltopaikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Sijaishuoltopaikoissa toteutettava palvelu on joko ammatillista perhehoitoa, laitospalvelua tai perhehoitoa, joten hoito- ja kasvatussuunnitelma on tarkoitettu näiden palvelujen suunnitteluun.)

Asiakaskertomusmerkinnät

- Asiakaskertomusmerkinnällä tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjaa, johon palveluntuottaja kirjaa tietoa asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalihuollon palvelun toteutumisesta ja siihen liittyvistä olennaisista tapahtumista.
- Jokainen asiakaskertomusmerkintä muodostaa itsenäisen asiakirjan, joka tallennetaan Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon viipymättä sen laatimisen jälkeen.
- Näin varmistetaan, että asiakastieto on mahdollisimman ajantasaista ja hyödynnettävissä kaikissa asiakastyön tilanteissa.
- Asiakaskertomusmerkinnät muodostavat yhdessä asiakkaan asiakaskertomuksen kokonaisuuden, joka tallentuu asiakastietovarantoon valtakunnallisesti yhtenäisen rakenteen mukaisesti.
- Asiakaskertomusmerkintä tehdään silloin, kun kirjattavalle tiedolle ei ole käytettävissä muuta tarkoitukseen soveltuvaa asiakirjaa.

Asiakaskertomusmerkinnät

- Palvelun toteutusvaiheen asiakaskertomusmerkintöjen tarkoituksena on:
 - kuvata asiakkaan palvelun toteutumista ja sen etenemistä
 - dokumentoida asiakkaan tilanteessa tapahtuvat olennaiset muutokset
 - varmistaa palvelun jatkuvuus ja tiedon siirtyminen ammattilaisten välillä
 - tukea palvelun laadun, vaikuttavuuden ja seurannan arviointia
- Merkintään voidaan kirjata esimerkiksi:
 - asiakkaan voinnissa, toimintakyvyssä tai arjessa tapahtuneet muutokset
 - toteutetut toimenpiteet
 - vuorovaikutustilanteet (esim. tapaamiset, yhteydenotot)
 - asiakkaan kanssa sovitut asiat
 - muut palvelun toteutuksen kannalta olennaiset havainnot

Merkinnät sosiaalipalvelun alkamisesta ja päättymisestä

- **Merkintä sosiaalipalvelun alkamisesta**

- Asiakaskertomusmerkintä siitä, että sosiaalipalvelun antaminen asiakkaalle on alkanut tietyssä päivänä.
- Merkintään sosiaalipalvelun alkamisesta kirjataan palvelun tosiasiallisen alkamisen ajankohta, eli se ajankohta, jolloin asiakas alkaa konkreettisesti saamaan palvelua.
- Palvelun alkamisajaksi kirjataan esimerkiksi se päivä, kun asiakas saapui yksikköön, tai kun perhetyöntekijä teki ensimmäisen kotikäynnin asiakkaan luo.
- Palvelunantajan taustatyö, kuten asiakkaan tietoihin tutustuminen rekisterinkäyttöoikeuden saamisen jälkeen tai puhelinkeskustelut palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan välillä, taikka puhelimitse asiakkaan kanssa sovittu ensimmäinen kotikäynti eivät vielä tarkoita merkintään kirjattavaa palvelun alkamisen ajankohtaa.

- **Merkintä sosiaalipalvelun päättymisestä**

- asiakaskertomusmerkintä siitä, että sosiaalipalvelun antaminen asiakkaalle on päättynyt tietyssä päivänä ja siitä, millä perusteella sosiaalipalvelun antaminen päättyi.

Yleisimmin palvelun toteutuksessa käytettävät asiakaskertomusmerkinnät

- **Merkintä asiakkaan arjesta**

- Asiakaskertomusmerkintä, jossa kuvataan sosiaalipalvelun antamisen kannalta merkittäviä asioita sosiaalihuollon asiakkaan jokapäiväisessä elämässä.
- Tätä merkintää käytetään niissä sosiaalipalveluissa, joissa on tarpeen kirjata ylös havaintoja asiakkaan arkielämästä.
- Laitoshoidon päivittäiskirjaukset on tarkoitus tehdä tätä merkintätyyppiä käyttäen.
- Myös perhetyössä voidaan käyttää tätä merkintätyyppiä. Perhetyöntekijät työskentelevät asiakkaan kotona, ja kirjaavat ylös oleellisia havaintoja asiakkaan kotiympäristöstä.

- **Merkintä tapaamisesta tai yhteydenotosta**

- Asiakaskertomusmerkintä siitä, että palvelunantaja on ollut vuorovaikutuksessa sosiaalihuollon asiakkaan kanssa tai häneen tai hänen sosiaalihuollon asiaansa liittyvän henkilön kanssa
- Tapaaminen tai yhteydenotto on voinut tapahtua joko kasvokkain, puhelimitse tai sähköisillä viestimillä.

Yleisimmin palvelun toteutuksessa käytettävät asiakaskertomusmerkinnät

- **Merkintä neuvottelusta**

- Asiakaskertomusmerkintä sosiaalihuollon asiassa pidetystä neuvottelusta
- Tämä asiakirja voidaan tehdä esimerkiksi suunnitelma- tai verkostoneuvottelusta.
- Asiakirjalle kirjataan neuvottelussa sovitut asiat ja vastuunjako.

- **Merkintä neuvottelun, tapaamisen tai yhteydenoton peruuntumisesta**

- Asiakaskertomusmerkintä siitä, että sovittu tapaaminen tai yhteydenotto tai suunniteltu neuvottelu on peruuntunut ja siitä, mikä oli peruuntumisen syy.

Muita palvelun toteutuksen asiakaskertomusmerkintöjä

- **Merkintä asiakkaalle tehdystä tutkimuksesta**

- Asiakaskertomusmerkintä, jossa kuvataan tutkimusmenetelmää sekä sen avulla sosiaalihuollon asiakkaalle tehdyssä tutkimuksessa saatuja havaintoja ja mittaustuloksia, joiden perusteella on mahdollista koota yhteenveto tutkimuksen tuloksista. Merkintää asiakkaalle tehdystä tutkimuksesta voidaan käyttää esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvonnassa, kun tehdään lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyviä tutkimuksia.

- **Merkintä ohjauksesta ja neuvonnasta**

- Kirjataan asiakkaalle annettu neuvonta tai ohjaus toiseen palveluun.

- **Merkintä rajoitustoimenpiteestä**

- Asiakaskertomusmerkintä sosiaalihuollon asiakkaaseen kohdistetusta rajoitustoimenpiteestä tai sen aikana tehtävästä seurannasta. Tätä merkintää käytetään, kun kirjataan tiedot ilman päätöstä tehdystä rajoitustoimenpiteestä ja kun rajoitustoimenpiteen aikana tehdään kirjauksia toimenpiteen toteuttamisesta. Merkintää käytetään kehitysvammaisten erityishuollossa ja lastensuojelussa.

Muita palvelun toteutuksen asiakaskertomusmerkintöjä

- **Merkintä terapeuttisesta työskentelystä**

- Asiakaskertomusmerkintä, jossa kuvataan sosiaalihuollon asiakkaan kanssa käydyssä terapialuonteisessa keskustelussa esille tulleita luottamuksellisia tietoja työskentelyn tueksi. Merkintää terapeuttisesta työskentelystä voidaan käyttää esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvonnassa, perhekuntoutuksessa, perheasioiden sovittelussa, lastensuojelussa ja päihde- ja riippuvuustyön erityisissä palveluissa.

- **Merkintä toimintakyvystä**

- Asiakaskertomusmerkintä, johon kirjataan havaintoja sosiaalihuollon asiakkaan toimintakyvystä. Toimintakyvyn havainnoinnissa voidaan hyödyntää toimintakykymittareita.

- **Muu asiakaskertomusmerkintä**

- Asiakaskertomusmerkintä sellaisista sosiaalihuollon kannalta olennaisista tapahtumista asiakkaan asiassa tai elämäntilanteessa, joita ei kirjata muihin asiakaskertomusmerkintöihin.

Sosiaalihuollon yhteenveto

- **Sosiaalihuollon yhteenveto** on palveluntuottajan laatima yhteenveto sosiaalihuollon asiakkaan saamasta palvelusta, asiakkuudesta tai asiakkaan tilanteesta.
- Tätä asiakirjaa voidaan käyttää esimerkiksi kuukausikoosteen tai palvelujakson yhteenvedon asiakirjana.

Asiakastietojen käsittelyn erityistilanteet

Tietojen näyttämisen rajaaminen OmaKannassa

- Palveluntuottaja voi perustellusta syystä viivästä asiakirjan näyttämistä OmaKannassa tai käyttää asiakirjalla erityissisältömerkintää.
- Epävarmoissa tilanteissa on mahdollista tehdä ainakin viivästämismerkintä, jonka voi myöhemmin joko muuttaa erityissisältömerkinnäksi tai poistaa kokonaan omatyöntekijän näkemyksen perusteella.
- Omatyöntekijän velvollisuuksiin kuuluu vastata asiakkaan oikeuksien toteutumisesta, ja osana tätä vastuuta omatyöntekijä voi myös arvioida asiakirjojen näyttämisen rajoittamisen tarpeellisuutta.
- Jos asiakirja koskee alaikäistä asiakasta, palveluntuottajan tulee arvioida, onko tietojen luovuttamista huoltajille, muille laillisille edustajille tai muille tiedonsaantiin oikeutetuille henkilöille tarpeen rajoittaa.
- Palveluntuottaja ei kuitenkaan voi tehdä päätöstä tietojen luovutuksen rajoittamisesta tai alaikäisen esittämän luovutuskiellon hyväksymisestä, vaan palvelunjärjestäjä tekee asiassa lopullisen ratkaisun.
- Palveluntuottaja voi tehdä asiakirjojen laatimisen yhteydessä asiakirjoihin viivästämismerkinnät, jotta asiakirjat saadaan tallennettua asianmukaisesti asiakastietovarantoon, mutta eivät näy heti asiakkaan ja huoltajan OmaKannassa.

Asiakastietojen korjaus

- Palveluntuottaja vastaa laatimiensa asiakasasiakirjojen oikeellisuudesta ja kirjaamiensa tietojen korjaamisesta.
- Tilanteissa, joissa asiakasasiakirjassa havaitaan korjaamista vaativa virhe rekisterinkäyttöoikeuden päättymisen jälkeen, ostopalveluntuottaja on yhteydessä asiakkaan vastuutyöntekijään tai muuhun hyvinvointialueen nimeämään yhteyshenkilöön.
- Hyvinvointialueen työntekijä avaa rekisterinkäyttöoikeuden määräajaksi, enintään kahdeksi viikoksi, virheen korjaamista varten.
- Jos palveluntuottaja ei enää ole tavoitettavissa, palvelunjärjestäjä vastaa rekisterinpitäjänä palveluntuottajan laatimien asiakasasiakirjojen versioinnista ja mitätöinnistä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Västra Nylands välfärdsområde

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue



@luhyvinvointialue



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue



@LUhyvinvointi @LUpelastus



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

