



Aki Miettinen
Juha Mykkänen
Maarit Laaksonen
Marko Suhonen
Päivi Rökkänen

Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä

Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely, versio 2.0

TYÖPAPERI

TYÖPAPERI 13/2013

Aki Miettinen, Juha Mykkänen, Maarit Laaksonen, Marko Suhonen, Päivi Röppänen

ASIAYHTEYDEN TODENTAMINEN SOSIAALIHUOLLON TIETOJÄRJESTELMISSÄ

Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely, versio 2.0



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

© Kirjoittajat ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-245-884-1 (verkkojulkaisu)
ISSN 2323-363X (verkkojulkaisu)
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-884-1>

Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy
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 muun muassa valtakunnallisia tietojärjestelmäpalvelujen toteutuksia ja käyttöä ohjaavia määräytyksiä sekä sosiaalihuollon asiakirjojen teknistä toteutusta, sisältöjä ja rakennetta kuvaavia määräytyksiä. Näiden määrittelyjen ylläpito, 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 toimii myös sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen arkistona. Palvelusta käytetään nimeä KanSa, joka tulee sanoista kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto.

KanSa:a tulevat käyttämään kaikki julkisia sosiaalipalveluja tuottavat organisaatiot. Yhteiskäytön edellytyksenä on tarkkaan määritelty pääsynvalvonta ja käytönseuranta, jotta toteutus olisi tietoturvallinen ja asiakkaan yksityisyys voidaan varmistaa. Vaikka kansallisessa määrittelytyössä keskeistä on määritellä kansallisen asiakastietovaranto ja sen käyttöedellytykset, joudutaan määrittelyjä tekemään myös paikallisiin, asiakastietovarantoa käyttäviin ja hyödyntäviin tietojärjestelmäratkaisuihin. Nyt käsillä olevassa julkaisussa on kuvattu asiakastietovarantoa käyttäville asiakastietojärjestelmille asetettavia vaatimuksia ja toiminnallisia määräytyksiä asiayhteyden todentamiseksi, erityisesti valtakunnallisesti toteutettavien ratkaisujen näkökulmasta.

Määrityksessä on kuvattu asiayhteyden muodostumisen ja hallinnan käyttötarkoitusta, vaatimuksia ja toiminnallisuutta. Määritystä voidaan hyödyntää esimerkiksi tietojärjestelmähankinnoissa. Siinä on annettu suoraan vaatimuksia, joita tulevaisuuden asiakastietoja käsittelevät ja KanSa:a käyttävät tietojärjestelmäratkaisut joutuvat toteuttamaan. Lisäksi asiayhteyden todentamisen tietosisällöt ovat lähellä terveydenhuollon jälkikäteisen lokivalvonnan yhteydessä tarvittavia tietosisältöjä, joten tätä määritystä voidaan hyödyntää myös lokivalvonnan tarpeisiin.

Julkaisu on tarkoitettu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien parissa työskenteleville, kuten tietohallinnolle, tietojärjestelmien pää- tai vastuukäyttäjille, tietohallintasuunnittelijoille, tietojärjestelmätoimittajille ja muille tietojärjestelmiä ja -palveluja kehittäville henkilöille. Julkaisussa käsitellään henkilötietolain edellyttämän asiallisen yhteyden todentamista ja sen toteutukselle asetettavia vaatimuksia sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevissä järjestelmissä. Julkaisu on jatkoa aiemmalle julkaisulle *Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: Tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet* (Miettinen ym. 2013a). Julkaisu on osa Tikesos-viimeistelyt hankkeen asianhallinnan tarkennusten työkokonaisuutta. Työn ohjauksesta on vastannut Tikesos-viimeistelyt hankkeen ohjausryhmä. Tämä julkaisu korvaa aikaisemmin Tikesos-hankeessa laaditun samannimisen määrittelyn version 1.0 (19.9.2011). Määrityksen aiempaa versiota ovat olleet laatimassa myös Atte Roppola, Lauri Väätäinen, Ella Taskinen, Veli-Matti Lammentausta, Jani Komulainen, Heli Luostarinen sekä Esa Paakkanen.

Tätä määritystä tehdessä on tehty yhteistyötä Kansaneläkelaitoksen KanTa-palvelujen työryhmän ja Lokivalvonta-hankkeen kanssa. Määrityksessä on pyritty yhdenmukaistamaan sosiaalihuollon asiayhteyden tietosisältö suhteessa terveydenhuollon lokivalvonnan tietosisältöihin. Työryhmä kiittää lokivalvontahanketta yhteistyöstä ja Kelaa saamistaan kommentteista.

Tiivistelmä

Aki Miettinen, Juha Mykkänen, Maarit Laaksonen, Marko Suhonen & Päivi Röppänen. Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 2.0. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpäpaperi 13/2013. 70 sivua. Helsinki 2013. ISBN 978-952-245-884-1 (verkkojulkaisu); ISSN 2323-363X (verkkojulkaisu)

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, jonka yhtenä osana toteutettiin asianhallinnan määrittelyjen työkokonaisuus. Asianhallinnan lisäksi työkokonaisuus sisälsi asiayhteyden todentamiseen liittyvää määrittelyä. Tämä julkaisu on toinen osa asiayhteyden liittyvistä määrittelyistä ja perustuu julkaisuun *Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: Tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet* (Miettinen ym. 2013a). Asiayhteyden todentamisen pääperiaatteet on määritetty ensimmäisessä julkaisussa ja tämä julkaisu kattaa vaatimukset ja toiminnalliset määrittelyt asiayhteyden todentamiseksi sosiaalihuollon asiakkaan ja viranomaisen välillä.

Julkaisun keskeinen käsite on asiayhteys, jolla tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ja sosiaalihuollon asiakkaan välistä palvelunantajakohtaista suhdetta. Asiayhteyden todentaminen edellyttää aina asiakassuhteen teknistä todentamista. Julkaisussa määritellään asiayhteyden olemassaolo ja todentaminen erilaisissa toiminnallisissa tilanteissa, kuten ostopalvelujen varmenteen käytön yhteydessä.

Julkaisussa on esitetty asiayhteyden todentamiseen liittyviä vaatimuksia tietojärjestelmissä. Vaatimukset kattavat asiayhteyden hallintaan, tietosuojan varmistamiseen ja loki- ja jäljitystoiminnalle asetettavia vaatimuksia sekä rekisterin käyttöön liittyvät erillisvaatimukset.

Määrittelyssä on kuvattu myös asiayhteyden käsittelyyn liittyvää tarkempaa toiminnallisuutta ja tietojärjestelmätehtäviä ja -operaatioita. Määrittely sisältää lisäksi asiayhteyden toiminnallisuuden todentamiseen liittyviä tietojärjestelmäpalveluita.

Avainsanat: sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut, asiayhteys, pääsynvalvonta, ostopalvelut

Sammandrag

Aki Miettinen, Juha Mykkänen, Maarit Laaksonen, Marko Suhonen & Päivi Röppänen. Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely [Verifiering av saklig anknytning inom socialvårdens informationssystem: Krav och funktionell definition]. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 13/2012. 70 sidor. Helsingfors, Finland 2013. ISBN 978-952-245-884-1 (nätpublikation); ISSN 2323-363X (nätpublikation)

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 behandlingen 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. Utöver ärendehantering inkluderade arbetshelheten definitioner i anslutning till verifieringen av saklig anknytning. Denna publikation utgör den andra delen av definitionsarbetet och grundar sig på publikationen ”Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa- tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet” (Miettinen ym. 2013a) [Saklig anknytning och utlämnande av uppgifter inom socialvården: principer som styr informationssystemstillämpningar]. Huvudprinciperna för verifieringen av saklig anknytning har definierats i den första publikationen och denna publikation omfattar krav och funktionella definitioner för verifieringen av saklig anknytning mellan socialvårdsklienter och myndigheter.

Ett centralt begrepp i publikationen är saklig anknytning, som avser det tjänsteleverantörsspecifika förhållandet mellan yrkesutbildade personer inom socialvården och socialvårdsklienter. Verifiering av saklig anknytning förutsätter alltid att klientrelationen verifieras i tekniskt avseende.

I publikationen definieras förekomsten och verifieringen av saklig anknytning i olika funktionella situationer, såsom i samband med användningen av certifikat för köpta tjänster. I publikationen presenteras krav som hänför sig till verifieringen av saklig anknytning i informationssystem. Kraven omfattar sådana krav som uppställts för hanteringen av saklig anknytning, säkerställandet av datasekretess och logg- och spårningsverksamheten samt separata krav i anslutning till användningen av register.

I definitionen beskrivs också mer detaljerade funktioner i anslutning till hanteringen av saklig anknytning samt informationssystemsuppgifter och -operationer. Definitionen innehåller dessutom informationssystemstjänster i anslutning till verifieringen av funktioner för saklig anknytning.

Nyckelord: socialvård, socialservice, saklig anknytning, tillträdesövervakning, köpta tjänster

Abstract

Aki Miettinen, Juha Mykkänen, Maarit Laaksonen, Marko Suhonen & Päivi Röppänen. Asiayhteyden todentaminen sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely [Verification of associations in social services information systems: System specification and functional requirements]. Version 2.0. National Institute for Health and Welfare (THL). Report 13/2013. 70 pages. Helsinki, Finland 2013. ISBN 978-952-245-884-1 (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. In addition to case management, specifications were also produced for the verification of associations at this stage. This publication is the second part of the system specification and follows on from the first part, 'Association and information sharing in social services: Principles for information system development' (Miettinen et al., 2013a). The main principles of verifying associations are laid down in the first publication, and this publication covers functional requirements for verifying the existence of relationships between social services clients and public authorities.

The most important concept discussed in this publication is 'association', by which we mean the relationship between an individual social services professional and an individual social services client. Verifying associations always requires technical verification of an existing relationship between a service provider and a client.

The publication also specifies the conditions that must be met for an association to exist between a service provider and a client as well as principles for verifying associations in various functional circumstances such as when using electronic certificates to confirm purchases. The publication describes various information system requirements that are needed for verifying associations. These requirements cover association management, data protection and event log and audit trail management as well as special requirements relating to the use of databases.

The system specification also includes more detailed descriptions of information system functions and operations relating to association management. Information system services relating to association functionality verification are also described.

Keywords: Social welfare, social services, association, access control, purchases

Sisällys

Lukijalle	3
Tiivistelmä.....	4
Sammandrag	5
Abstract	6
1 Johdanto	9
1.1 Keskeiset lähteet ja julkaisun suhde aiempiin määrityksiin	10
1.2 Keskeiset käsitteet	11
2 Asiyhteys sosiaalihuollossa.....	15
2.1 Yleistä asiyhteyden muodostumisesta	15
2.2 Asiyhteyden tietosisältö	20
2.3 Asiyhteyden muodostuminen.....	21
2.4 Asiyhteyden elinkaari	22
2.4.1 Asiyhteyden alkaminen	22
2.4.2 Asiyhteyden käyttö	27
2.4.3 Asiyhteyden päättyminen	29
2.5 Asiakassuhteen tekninen todentaminen.....	30
2.6 Ostopalvelun varmenne	31
2.6.1 Ostopalvelun varmenteen toiminta.....	31
2.6.2 Ostopalvelun varmenteen tietosisältö.....	32
2.6.3 Ostopalvelun varmenteen käyttö ja käytön seuranta.....	33
3 Asiyhteyden todentamisen vaatimukset.....	35
3.1 Vaatimustaulukon rakenne	35
3.2 Toiminnalliset vaatimukset.....	36
3.2.1 Asiyhteyden hallintaan liittyvät vaatimukset	36
3.2.2 Tietosuojan varmistamiseen liittyvät vaatimukset	39
3.2.3 Rekisterien käyttöä koskevat erillisvaatimukset	40
3.2.4 Loki- ja jäljitystoiminnoilta tarvittavat vaatimukset	41
3.3 Ei-toiminnalliset vaatimukset.....	42
4 Asiyhteyden todentamisen toiminnallisuus.....	43
4.1 Asiyhteyden hallintaan liittyvät toiminnot.....	43
4.2 Asiyhteyden hallinnan tehtävät ja operaatiot.....	44
4.2.1 Asiyhteyden todentamisen pääsynvalvonnan tehtävät ja operaatiot	45
4.2.2 Ostopalvelujen pääsynvalvonnan tehtävät ja operaatiot	51
5 Asiyhteyden todentamiseen liittyvät palvelut	56
6 Yhteenvedo ja jatkotoimenpiteet	63
6.1 Asiyhteyden todentamisen toteuttamisperiaatteet.....	63
6.2 Jatkotoimenpiteet.....	64
Lähteet.....	66
Liite 1: Asiyhteyden ja asianhallinnan tehtävien ja operaatioiden yhteistoiminnallisuus	68

Vanhentunut

1 Johdanto

Salassa pidettävien asiakastietojen käsittelyyn tulee kiinnittää sosiaalihuollossa erityistä huomiota. Sosiaalihuollon viranomaisella on kuitenkin oikeus työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa saada kaikki tarkoituksenmukaiset asiakkaan tiedot, joita tarvitaan asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi, palvelujen järjestämiseksi tai toteuttamiseksi (asiakaslaki 812/2000).

Asiayhteys on olennainen osa sosiaalihuollon asiakastietojen käytön hallintaa, jonka muita osia ovat tunnistaminen, pääsynvalvonta, allekirjoitukset, käyttövaltuuksien hallinta, tiedonluovutusvaltuutusten hallinta sekä käytön ja luovutusten seuranta. Asiayhteys liittyy erityisesti pääsynvalvontaan siten, että pääsy asiakastietoihin voidaan estää, mikäli asiayhteyttä ei voida todentaa. Lisäksi asiayhteys nojautuu staattiseen käyttövaltuuksien hallintaan siten, että tietyille käyttäjälle annetut käyttövaltuudet asiakastietojen käsittelyyn yleensä aktivoituvat tietyn asiakkaan tietojen osalta vain silloin, kun myös asiayhteys on voimassa.

Sosiaalihuollossa asiakkaan asiankäsittelijällä täytyy olla asiakkaaseen asiallinen yhteys henkilö- ja asiakastietorekisterien sisältämien tietojen käsittelyä varten henkilötietolain 1999/523, 8 §:n yhteysvaatimuksen mukaisesti. Asiallinen yhteys syntyy sosiaalihuollon ammattihenkilön (asiankäsittelijä) alkaessa käsitellä asiakkaan asiaa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölle annetuilla käyttövaltuuksilla ohjataan hänen oikeuksiaan käsitellä tietoja tietojärjestelmässä. Käyttövaltuudet perustuvat työntekijän työnkuvaan ja tehtäviin, organisaation delegointisääntöihin ja työntekijän koulutustaustaan. Käsitellessään asiakastietoja järjestelmässä asiayhteydellä perustellaan ammattihenkilön toimintaa järjestelmässä. Asiayhteys kuvaa, miksi ammattihenkilö käsittelee kyseisen asiakkaan tietoja.

Asiakkaan tietoja saa käyttää ja luovuttaa vain asiakkaaseen kohdistuvan asiallisen yhteyden ollessa voimassa, eivätkä sivulliset saa nähdä eivätkä käsitellä luottamuksellisia asiakastietoja. Asiallisen yhteyden tulee olla todennettavissa työntekijän käyttäessä järjestelmässä asiakasta koskevia tietoja. Sekä käytöstä että asiayhteydestä tulee tallentua tieto järjestelmään, kuten kansalliseen asiakastietovarantoon ja käytettävän tietojärjestelmän lokeihin. Asiayhteyden perusteella muodostettavan asiayhteysasiakirjan avulla voidaan perustella asian käsittelijän toimintaa järjestelmien välisessä tietojen käsittelyssä. Tieto asiayhteydestä saadaan liitettyä myös rekisterien väliseen tietojen luovutukseen liittyviin asiakirjoihin ja lokikirjauksiin. Näin asiakastietojen käytön ja luovutusten perusteena olevia asiayhteyksiä pystytään tarkistamaan jälkepäinkin.

Samalla palvelunantajalla voi olla useita rekistereitä eri palvelutehtäviä tai muita tarkoituksia varten. Asiayhteyden tulee olla voimassa sekä asiakastietoja käsiteltäessä rekisterinpitäjän omissa rekistereissä että hankittaessa tietoja luovutuksen kautta muista rekistereistä. Organisaation sisällä henkilörekisterien käyttöä voidaan rajata käyttövaltuuksilla. Toisesta rekisteristä asiakastietojen pyytämistä ja luovutusta varten tarvitaan asiayhteys, sekä joissain tapauksissa myös asiakkaan suostumus tietojen luovutukseen. Luovutuspyynnön käsittelyssä tarvitaan voimassaoleva asiayhteys ja tarvittaessa suostumus, tiedot tiedon luovutusta pyytävästä tahosta ja tiedot pyydettävistä tiedoista.

Asiayhteyden tekninen todentaminen vaatii yhteisten sääntöjen ja tulkintojen muodostamista siitä, miten asiayhteys muodostuu, kuinka se on voimassa ja millaisia tietojenkäsittelytehtäviä siihen kuuluu. Asiayhteyden teknisessä todentamisessa on pyrittävä siihen, että se automatisoidaan mahdollisimman pitkälti siten, että se ei häiritse päivittäistä työskentelyä ja tarvittavaa asiakastietojen käsittelyä ja tuottamista. Samalla on kuitenkin pyrittävä varmistamaan, että asiayhteys voidaan varmistaa ja asiaton käyttö estää.

Valtakunnallisesta sähköisestä asiakastietovarannosta tietojen saanti voidaan toteuttaa sujuvasti, mutta tietosuojaratkaisuihin täytyy kiinnittää erityistä huomiota. Tässä julkaisussa on kuvattu asiayhteyden hallinnan vaatimuksia tietojärjestelmien kannalta, sen toimintaa, rajapintoja, syötteitä ja tulosteita. Asiayhteyden hallinnan toteuttamisessa käytettäviä ratkaisuja on kuvattu tarkemmin määrittelyssä *Asiayhteyden ja luovutusten hallinnan tekniset asiakirjarakenteet* (Miettinen ym. 2011a). Tätä julkaisua voidaan tarvittaessa hyödyntää seuraavissa tapauksissa ja ohjelmistokehityksen vaiheissa:

- Teknisen rajapintamäärittelyn tueksi
- Suunnittelijoiden ja toteuttajien välisen yhteisymmärryksen lisäämiseen
- Tarkempaan määrittelyyn ja suunnitteluun ohjelmiston rakenteesta ja käytettävästä teknologiasta
- Mahdollisten suunnitteluvirheiden ehkäisyssä ja hallinnassa jo ennen toteutusvaihetta

- Testauksen tukena
- Tietojärjestelmän mahdollisissa muutos-, laajennus- ja kehitystoimenpiteissä

Julkaisussa on kuvattu asiayhteyden todentamista ja siihen liittyvää toiminnallisuutta. Asiayhteyden liittyä keskeisesti myös käsite ”asia”, jolla tarkoitetaan asian tunnuksella ryhmiteltyjä asiakkaan tietyn asian hoitamisessa syntyneitä asiakastietoja. Asia ja asiayhteys perustelevat sosiaalihuollon ammattihenkilön toimintaa suhteessa asiakkaan tietojen käsittelyyn. Näiden osalta tässä julkaisussa hahmotellaan asiayhteyssiakirjan sisältöä.

Asia-käsitteen ja sen toiminnallisuuden määrittely tarkemmalla tasolla ei ole tämän julkaisun tehtävä. Tässä julkaisussa ei oteta kantaa asian tarkempaan tietosisältöihin, kuten tarvitseeko asia tiedon alku ja loppupäivämäärästä, tai onko asia aktiivinen vai passiivinen. Sosiaalihuollon asianhallintaa tarkennetaan Tikesos-viimeistelyt hankkeen laatimassa toisessa julkaisussa ”Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Käsitteet, vaatimukset ja toiminnallinen määrittely”, joka julkaistaan vuoden 2013 aikana (Miettinen ym. 2013b).

Käyttövaltuuksien, suostumusten ja kieltojen hallinta sekä niihin liittyvät tiedonsaantioikeus ja tiedonantovelvollisuus ovat läheisessä yhteydessä asiayhteyden todentamiseen. Tässä määrittelyssä ei kuvata näitä tarkemmin, vaikka niihin viitataan välillä. Edellä mainittuja on määritelty muissa julkaisuissa ja käytöhallintamäärittelyissä osana aiempaa määrittelytyötä (ks. esim. Suhonen ym. 2011a; Miettinen ym. 2013a; www.sosiaaliportti.fi/tikesos/aineistot/).

1.1 Keskeiset lähteet ja julkaisun suhde aiempiin määrityksiin

Asiayhteyden todentamiseen liittyvä määrittelytyö aloitettiin osana Tikesos-hanketta ja sitä tehtiin tiiviisti yhdessä käyttövaltuuksien hallintaan ja seurantaan liittyvän määrittelytyön kanssa. Asiayhteyden todentaminen on osa pääsynvalvonnan hallintaa, jota on käsitelty *Sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinta ja käytön seuranta* -määrittelyssä (Suhonen ym. 2011a). Tämä julkaisu korvaa aikaisemman osana Tikesos-hankkeessa laaditun samannimisen määrittelyn version 1.0 (19.9.2011). Tämä julkaisu päivittää myös määrittelyä *Asiayhteyden ja luovutusten hallinnan tekniset asiakirjarakenteet* (Miettinen ym. 2011a), jonka osalta tässä määrittelyssä on päivitetty asiayhteyden tietosisältö ja erotettu ostopalvelun varmenne omaksi asiakirjarakenteekseen.

Näiden lisäksi tässä julkaisussa tausta-aineistona ovat toimineet erityisesti seuraavat aiemmat dokumentit:

- *Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: Tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet* (Miettinen ym. 2013a).
- *Ehdotus yhteisistä toimintatavoista suostumusten ja kieltojen hallintaan sosiaalihuollossa*, versio 1.0 (Taskinen ym. 2011)
- *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*, versio 1.1. (Suhonen ym. 2011b).
- *Tietoturvallinen sähköinen asiankäsittely sosiaalihuollossa: Vaatimukset ja valmiit ratkaisumallit* (Paakkanen ym. 2011a).
- *Palvelutapahtumien hallinta: Arkkitehtuuritarkennuksia terveydenhuollon valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten tietojärjestelmäratkaisujen kannalta* (Mykkänen ym. 2012).
- *eKat-hanke: Suostumuksen ja valtuutuksen määrittelyt ja käytännöt sosiaali- ja terveystoimessa / kansalaisen sähköisen asioinnin näkökulma* (Ailio ym. 2009).

Näissä dokumenteissa on esitetty monia perusteita sosiaalihuollon asiayhteyden määrittelemiseksi kansallisesti yhdenmukaisella tavalla. Yhtenäinen asiayhteyden määrittely on myös tarpeen sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisten ja alueellisten tietojärjestelmäkokonaisuuksien toteutuksia varten. Tausta-aineistona käytetty aiempi määrittelytyö on toiminut tässä työssä vaatimusten yhtenä keskeisenä lähtökohdana. Lisäksi tämä julkaisu tarkentaa asiayhteyden hallinnan osalta aiemmin laadittua ratkaisumallia, joka löytyy julkaisusta *Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet* (Miettinen ym. 2013a).

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 määrittelystä.¹

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 palvelunantajakohmainen. Sosiaalihuollossa asiat voidaan ryhmitellä hallintoasioihin ja palveluasioihin.

Tietojen hallinnassa:

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

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

asiakastietovaranto

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

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. (Miettinen ym. 2013a)

¹ käsitteet on määritelty mukaillen terminologisen sanastotyön menetelmää mutta määrittelytyön yhteydessä ei ole tehty käsitteekaavioita. Osasta käsitteistä on tehty käsitteekaaviot ja ne löytyvät julkaisusta Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto (Laaksonen ym. 2012).

asiakassuhteen tekninen todentaminen

sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan välisen asiallisen yhteyden osoittaminen teknisesti

Asiakassuhteen tekninen todentaminen voi tapahtua tietojärjestelmässä automaattisesti pääteltynä 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 tietojärjestelmäratkaisuisissa tietojen teknisellä todentamisella varmistetaan henkilötietoja käsittelevän henkilön oikeus päästä käsittelemään asiakkaan tietoja. (Miettinen ym. 2013a)

asiayhteys

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

Tietojärjestelmärajapinnat ylittävissä tapauksissa asiayhteys on todennettava asiayhteysasiakirjalla. (Miettinen ym. 2013a)

asiayhteysasiakirja

asiakirja, johon tallennetaan ennalta määrätty tietojoukko, jolla on erikseen määritelty asiayhteyden tietosisältö
Asiayhteysasiakirjaa käytetään, kun asiayhteyden muodostama tietojoukko pitää välittää tietojärjestelmien välillä. Asiayhteysasiakirja sisältää asiayhteyden tietosisällöt sekä asiayhteyden todentamiseen käytettävät tekniset tiedot. Asiayhteysasiakirja ei sisällä sosiaalihuollon palvelun sisältötietoja samalla tavoin kuin tyypilliset sosiaalihuollon asiakasasiakirjat.

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 kiireellisyyden 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. 2012a)

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 vireilletuleminen, selvittämisen ja ratkaisemisen. (Laaksonen ym. 2012a)

henkilörekisteri

käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuva henkilötietoja sisältävä tietojoukko
Henkilörekisteriin tallennettavia tietoja käsitellään osin tai kokonaan atk:lla tai se on järjestetty kortistoksi, 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)

kielto (luovutuskielto)

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

Terveydenhuollon osalta terveydenhuoltolain (1326/2010) mukaisen alueellisen yhteisrekisterin sisällä potilas voi asettaa kiellon tietojen luovuttamiseen, ja asiakastietolain (159/2007, muutos 21.12.2010/1227) perusteella kaikkien valtakunnallisissa tietojärjestelmäpalveluissa olevien potilastietojen luovuttamiseen suostumuksen antanut potilas saa kuitenkin kieltää määrittämiensä tietojen luovutuksen. Sosiaalihuollon osalta vastaavia säädöksiä ei toistaiseksi ole. (Miettinen ym. 2013a)

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. (Miettinen ym. 2013a)

ostopalvelu

palvelu, jonka palvelunjärjestäjä hankkii korvausta vastaan oman organisaationsa ulkopuoliselta palveluntuottajalta (Lehmuskoski ym. 2008)

palveluasias

viranomaiselle tuleva asia, jonka käsittely ei edellytä hallintoasian käsittelyä

Palveluasiasiat ovat hallintoasioista erillisiä asiakastietoja ryhmitteleviä kokonaisuuksia.

Yhteen palveluasiaan voi kuulua asiakasasiakirjoja useasta eri sosiaalipalvelusta tietyn palvelutehtävän sisällä. (Miettinen ym. 2013a)

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 sel-

vitys. Palveluasian käsittelyyn liittyvien palveluprosessien vaiheita ovat ilmoituksen vastaanottaminen, ilmoituksen käsitteleminen, palvelutarpeen selvittäminen, suunnitteleminen, toteuttaminen, päättäminen, lausunnon laatiminen, sopimuksen vahvistaminen sekä neuvottelemine. (Miettinen ym. 2013a)

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. Tässä määrittelyssä käsitellään erityisesti suostumusta henkilötietojen luovuttamiseen henkilökisteristä. (Miettinen ym. 2013a)

tahdonilmaus

tietojen luovuttamiseen liittyvä suostumus tai kieltö

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

Asiakkaan suostumuksella voidaan sosiaalihuollon asiakastietoja luovuttaa henkilökisteristä ottaen huomioon henkilötietolain käyttötarkoitussidonnaisuus. Tässä määrittelyssä ei käsitellä muita kuin asiakastietojen luovuttamiseen liittyviä tahdonilmauksia. (Miettinen ym. 2013a) Ks. myös ”Suostumus” ja ”Kieltö”.

2 Asiayhteys sosiaalihuollossa

Kansallisen sosiaalihuollon asiakastietovarannon (KanSa) määrittelyissä (Suhonen ym. 2009) on linjattu, että ”tiedonhaun yhteydessä on tarvittaessa ilmaistava myös asiayhteys, kuten esimerkiksi käyttäjän suhde asiakkaaseen, työtehtävän kautta muodostuva tiedonsaantioikeus tai suostumukseen perustuva asiayhteys.” Asiayhteys on todennettava aina kun tehdään asiakasta koskevaa tiedonhakua järjestelmästä tai muita tietojenkäsittelytehtäviä järjestelmässä.

Asiayhteydellä perustellaan käyttäjän (esim. sosiaalihuollon ammattihenkilö) toteuttamaa tietojen käsittelyä. Asiayhteyden lisäksi käyttäjän toimintaan vaikuttavat hänen työtehtäviensä mukaiset käyttövaltuudet. Asiayhteyden olemassaolo on edellytys sekä palvelunantajan omassa toiminnassa muodostuneiden että toisen palvelunantajan luovuttamien asiakastietojen käytölle. Tiedonluovutusilanteessa asiakastietovarannosta ja eri rekisterinpitäjien välillä joudutaan ilmoittamaan tiedonluovutuspyynnössä tiedon käyttötarve ja peruste asiakkaan tietojen käsittelemiseen.

Asiayhteysasiakirjaa käytetään asiayhteystietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen, esimerkiksi asiakastietovarantoon liittyvän tietojärjestelmän ja asiakastietovarannon välillä. Näin asiayhteystiedot ovat luotettavasti todennettavissa ja säilyvät ajasta ja paikasta riippumatta. Järjestelmän sisäisessä käytössä asiayhteysasiakirjan käyttö ei ole välttämätöntä. Käytettävästä järjestelmästä riippumatta käsittelijän perusteet asiakastietojen käsittelylle tulee tallentaa asiayhteysasiakirjana tai erillisinä asiayhteystietoina esimerkiksi lokeihin mahdollista jälkikäteen tapahtuvaa tarkastamista varten. Seuraavissa luvuissa käydään tarkemmin läpi asiayhteyden muodostumista, tietosisältöä, elinkaarta, asiayhteyden todentamista sekä ostopalvelun varmentamista.

2.1 Yleistä asiayhteyden muodostumisesta

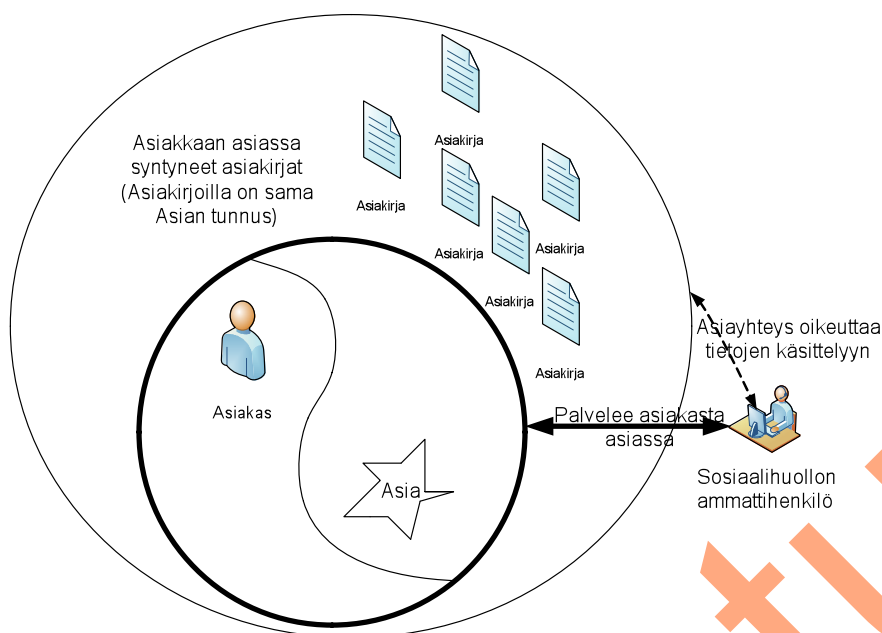
Asiayhteys mahdollistaa ammattihenkilön pääsyn asiakkaan asiakastietoihin järjestelmässä. Asiayhteys muodostetaan tiettyyn käyttötarkoitukseen. Muodostettu asiayhteys voi mahdollistaa käyttötarkoituksensa mukaisesti pelkän asiakastietojen katselun. Mikäli asiayhteys on muodostettu asian käsittelemistä varten, se voi mahdollistaa myös kyseisen käsiteltävänä olevan asian tietojen käsittelemisen ja uusien tietojen muodostamisen. Yleisin asiayhteyden käyttötarkoitus on asiakkaan asian käsitteleminen. Tällöin asiayhteyden kautta voidaan käsitellä asiakkaan asiaa, eli tarkastella asiaan liittyviä aiemmin laadittuja asiakastietoja tai laatia uusia asiakasasiakirjoja kyseiseen asiaan.

Sosiaalihuollossa syntyviin asiakasasiakirjoihin on määritelty pakolliseksi metatiedoksi asian tunnus (Paakkanen ym. 2011b). Tietyn asian käsittelyssä syntyvät asiakasasiakirjat saavat saman asian tunnuksen, jolloin kaikki samaan asiaan liittyvät asiakastiedot ovat helposti löydettävissä. Asia onkin keskeinen asiayhteyden muodostumista ja käyttöä perusteleva tekijä. Asianhallintaa käsitellään tarkemmin julkaisussa: *Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: käsitteet, vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* (Miettinen ym. 2013b).

Myös pelkkä asiakastietojen katselu vaatii asiayhteyden. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi ns. neuvonta-asiat, joissa ammattihenkilö tarvitsee asiakasta koskevaa tietoa järjestelmästä neuvoakseen tätä asiansa edistämiseksi, mutta hänen ei välttämättä tarvitse laatia uutta tietoa. Sosiaalihuoltolain (1987/710) mukaan kunnan on annettava yleistä neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista ja niihin kuuluvista sosiaalietuuksista. Pelkkää katselua varten muodostetulla asiayhteydellä ei voi käsitellä asiakkaan asiaa eli ammattihenkilö ei voi laatia uusia asiakasasiakirjoja.

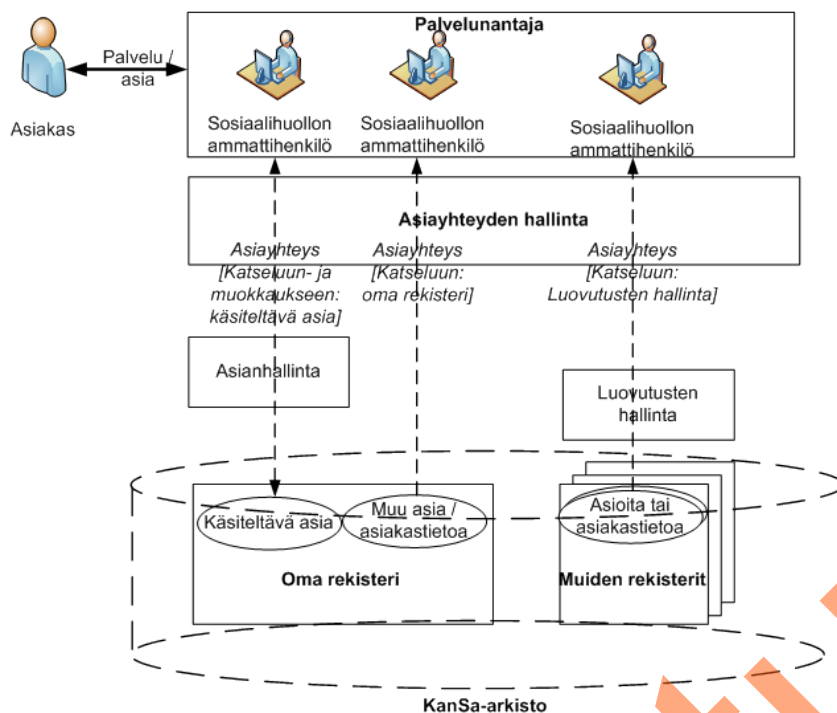
Kuvassa 1 on esitetty tilanne, jossa asiakkaalla on vireillä joku sosiaalihuollon asia ja sosiaalihuollon ammattihenkilö palvelee häntä. Kyseessä voi olla esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän tapaaminen. Palvelutilanteessa käsiteltävässä asiassa laaditut asiakirjat saavat käsittelyn yhteydessä yhteisen asian tunnuksen. Tässä tapauksessa asiayhteys on syntynyt palvelutilanteesta ja asiayhteys perustelee ja oikeuttaa ammattihenkilön asiakkaan tietojen käsittelyyn. Ammattihenkilön käyttäessä (esimerkiksi hakee tietoja toisesta rekisteristä tai asiasta) muita kuin kyseisen asian käsittelyssä syntyneitä asiakasasiakirjoja, tietojen käyttö-

lanteesta tallentuu käyttö- tai luovutuslokien käyttöä kuvaavat tiedot, mukaan lukien tieto asiayhteyden voimassaolosta ja asiayhteyden peruste (tässä tapauksessa palvelutilanne).



Kuva 1. Viranomaisen asiayhteys on peruste asiakkaan asian käsittelylle.

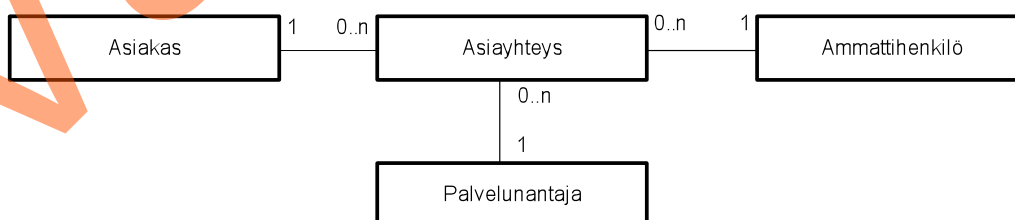
Kuvassa 2 on esitetty asiayhteyden hallinnan, asianhallinnan ja luovutusten hallinnan yhteydet asiakas-tietojen käsittelyyn sosiaalihuollon tietojärjestelmissä. Asiakkaan asiaa käsittelevällä ammattihenkilöllä on oltava asiayhteys, jolloin hän voi käyttöoikeuksiensa mukaisesti laatia ja muokata asiaan liittyviä asiakas-tietoja sekä katsella omassa rekisterissä olevia kyseisen asiakkaan asiakastietoja. Mikäli tapauksen selvittämisessä tietoja tarvitaan toisen rekisterinpitäjän rekisteristä, käsittelyyn tarvitaan lisäksi luovutusten hallintaa. Rekisterit voivat sijaita esimerkiksi KanSa:ssa tai toisessa järjestelmässä tai rekisterissä. Luovutusten hallintaa on käsitelty tarkemmin määrittelyssä *Tiedonluovutusten hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely* (Miettinen ym. 2011b).



Kuva 2. Asiayhteiden hallinnan, asianhallinnan ja luovutusten hallinnan yhteyden asiakastietojen käsittelyyn.

Sosiaalihuollossa on tunnistettu myös tilanteita, joissa on tarve muodostaa asiayhteys ilman käsiteltävää asiakkaan asiaa. Näissä tilanteissa ammattihenkilön on voitava päästä näkemään asiakastietoa mutta hän ei voi muodostaa uutta tietoa, koska käsiteltävänä asiaa ei ole. Tällaisia tilanteita voi olla ainakin lastensuojelussa ja sosiaalipäivystyksessä. Tällöin sosiaalihuollon viranomaiselle on tullut tietoa henkilöä koskevasta uhkaavasta tilanteesta, jonka selvittämiseksi sosiaalihuollon viranomaisen on voitava nähdä, onko henkilöllä asiakkuutta tai vireillä olevia asioita sosiaalihuollossa. Tieto sosiaalihuollon asiakkuudesta tai sen puuttumisesta voi olla merkittävä tieto henkilön tilanteen selvittämiseksi. Tieto asiakkuudesta tai sen olemattomuudesta voi aiheuttaa sosiaalihuollon asian vireilletuleminen, jonka jälkeen viranomaiselle syntyy asiayhteys, jossa voidaan myös laatia asiakasasiakirjoja.

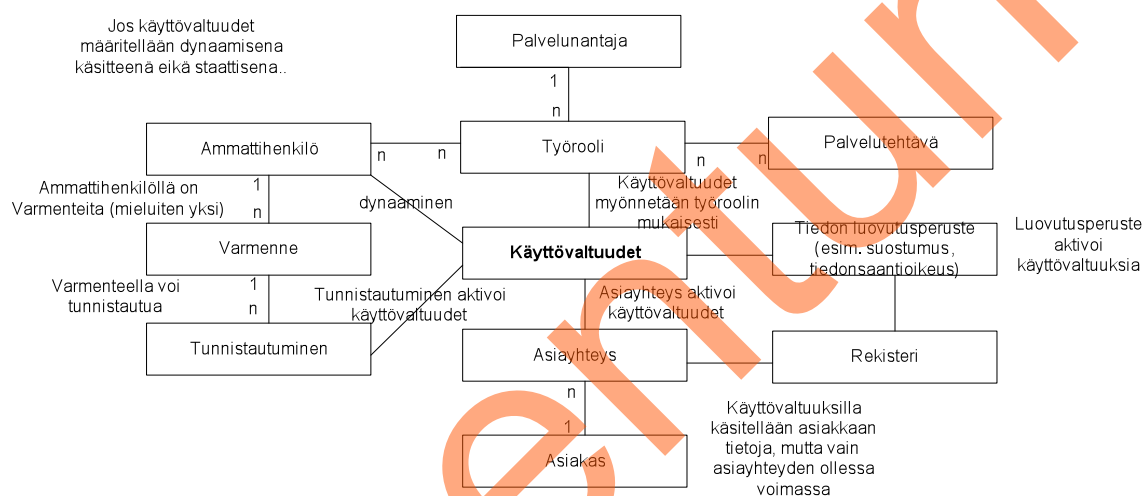
Kuvassa 3 on esitetty asiayhteyteen läheisesti liittyvien käsitteiden: asiakas, palvelunantaja ja ammattihenkilö väliset suhteet. Asiayhteys on ammattihenkilön ja asiakkaan välinen palvelunantajakohtainen suhde. Ammattihenkilöllä voi olla useita eri asiayhteyksiä asiakkaaseen. Yksittäinen asiayhteys liittyy aina yhden palvelunantajan toimintaa, ja mikäli ammattihenkilö työskentelee usean palvelunantajan toiminnassa, ei yhden palvelunantajan toiminnassa muodostettu asiayhteys ole voimassa toisen palvelunantajan toimintaan.



Kuva 3. Asiayhteys on yhteys asiakkaan ja palvelunantajan toiminnassa toimivan ammattihenkilön välillä.

Kuvassa 4 on esitetty asiahyteyden ja käyttövaltuuksiin liittyvien käsitteiden välisiä suhteita. Ammattihenkilö voi olla useassa eri työroolissa palvelunantajan toiminnassa. Yksittäinen työrooli voi liittyä useisiin eri palvelutehtäviin, joiden hoitamista varten ammattihenkilöllä on tietyt käyttövaltuudet. Varmenteella tapahtuvan tunnistautumisen ja asiahyteyden kautta ammattihenkilön käyttövaltuudet työroolissa (tai työrooleissa) aktivoituvat tietyn asiakkaan kohdalla. Käyttövaltuusmäärittysten mukaan (Suhonen ym. 2011a, Komulainen ym. 2011) työroolin käyttövaltuuksien määrittely on muodostettavissa tarpeen mukaan ja jonkun ammattihenkilön työrooli voi siis sisältää useisiin palvelutehtäviin kuuluvia käyttöoikeuksia.

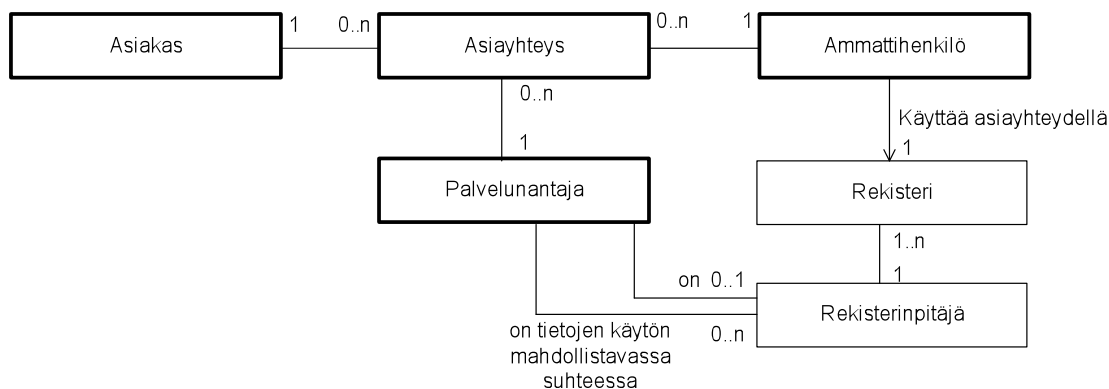
Vaikka käyttäjän käyttövaltuudet voivat käsittää useita palvelutehtäviä, rajaa asiahyteys tapauskohtaisesti ne yhteen palvelutehtävään kerrallaan. Kuvassa 3 on esitetty, miten palvelutehtävä perustelee tietojen käyttötarkoitusta rekisterin käytössä ja muodostumisessa. Kuvaan 4 liittyy linjaus asiahyteyden palvelutehtäväkohtaisuudesta: **Työroolien määrittelyistä huolimatta yksittäinen asiahyteys rajaa käyttäjän käyttövaltuudet tiettyyn palvelutehtävään.**



Kuva 1. Asiahyteyden suhde käyttövaltuuksiin ja työrooleihin.

Asiahyteys muodostetaan palvelutehtäväkohtaista käyttötarkoitusta varten. Jos sosiaalihuollon rekisterimalli perustuu palvelutehtäväkohtaisiin rekistereihin, niin asiakastiedon käytön rajausta on tehtävä joko asiahyteydellä tai käyttövaltuuksissa. Muutoin rekisterien käyttötarkoituksesta tulisi työroolista riippuvainen. Mikäli sosiaalihuollon rekisteri on järjestämisrekisteri, silloin asiahyteys voisi muodostua koko sosiaalihuoltoon mutta tällöin tiedon käyttöä rajaa edelleen työrooliin määritellyt käyttövaltuudet. Sosiaalihuollon vaihtoehtoisia rekisterimalleja on kuvattu tarkemmin tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavissa periaatteissa dokumentissa *Asiahyteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa* (Miettinen ym. 2013a).

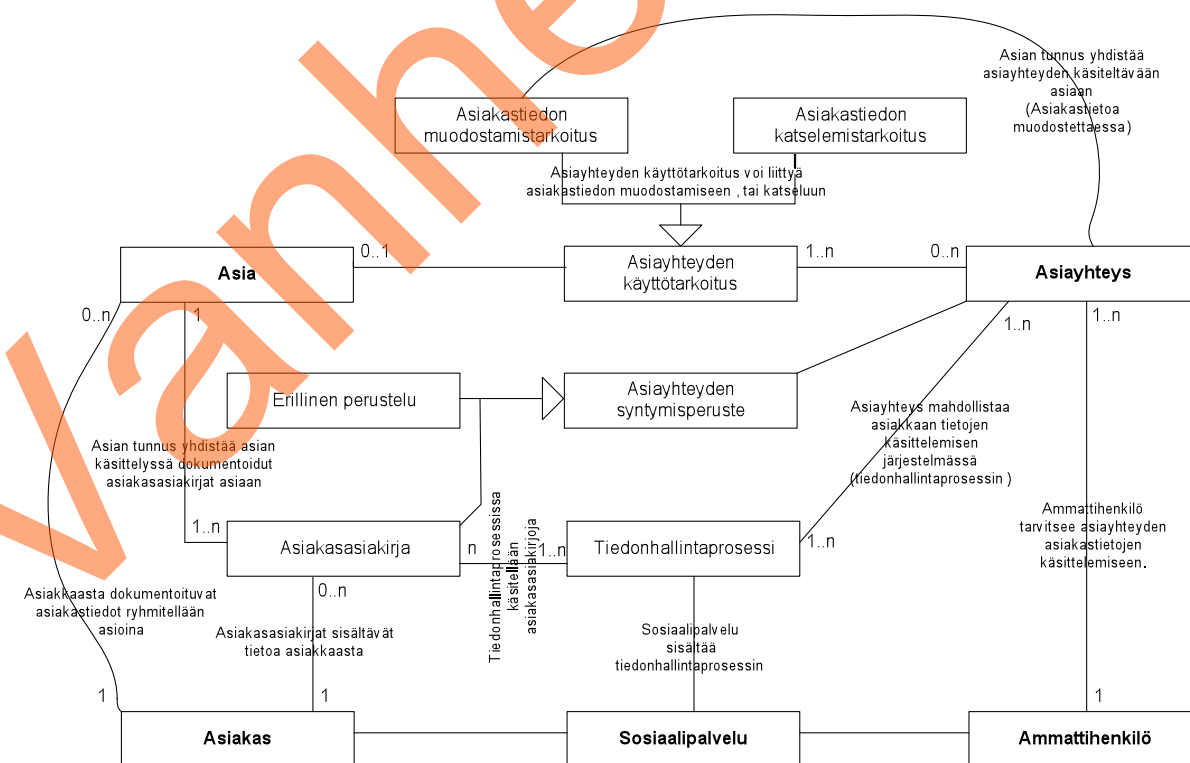
Kuva 5 tarkentaa kuvan 3 asiahyteyden käsitteiden suhteiden määrittelyä. **Ammattihenkilö käyttää yhdellä asiahyteydellä vain yhtä rekisteriä.** Ammattihenkilöllä tulee olla organisaation (palvelunantaja) kautta oikeus rekisterin käyttämiseen. Palvelunantajan rekisterinpitäjyys mahdollistaa tietojen käytön asiahyteydellä. Tietojen käytön voi mahdollistaa myös se, että palvelunantaja on esimerkiksi ostopalvelua toteuttavassa suhteessa rekisterinpitäjän toimintaan. Tuolloin asiahyteyden ollessa voimassa ammattihenkilö pääsee käyttämään rekisteriä ostopalvelun tuottamiseen tarkoitetun varmenteen avulla. Ostopalvelun varmente ei näy käsitteenä kuvassa. Vaikka asiahyteys rajaakin asiakastietojen käytön yhteen rekisteriin, niin se ei estä tietojen saamista ja hakemista luovutusten hallinnan kautta toisista rekistereistä.



Kuva 2. Ammattihenkilön asiayhteys suhteessa rekisterin käyttöön.

Kuva 6 kuvaa asiayhteyden käyttötarkoitusta ja syntymisperustetta suhteessa tiedonhallintaprosessiin. Kuvan mukaisesti asiayhteyden syntymisperusteena voi toimia esimerkiksi asiakasasiakirja tai erillinen perustelu. Asiakasasiakirja voi olla esimerkiksi käsittelyyn otettava asiakkaalta saapunut hakemus tai hallinnollinen päätös. Myös ajanvaraustieto voi toimia asiayhteyden syntymisperusteena, mutta sitä ei ole huomioitu kuvassa. Asiayhteyden erillinen perustelu tarkoittaa tilanteita, joissa ammattihenkilö antaa erillisen perustelun siitä, miksi hän pyrkii käsittelemään asiakkaan asiakastietoja. Vaikka yleisimmät asiayhteyttä kuvaavat tilanteet voidaan kuvata tietyllä tarkkuudella, sosiaalihuollossa tarvitaan myös mahdollisuus perustella asiayhteys tapauskohtaisesti.

Asiayhteys muodostetaan tiettyyn käyttötarkoitukseen. Näitä käyttötarkoituksia voi asiayhteydellä olla samanaikaisesti useita. Asiayhteyden käyttötarkoitus voi liittyä pelkkään tietojen katselmiseen tai sitten asiakastietojen muodostamiseen. Yksittäinen asiayhteys liittyy kuitenkin aina enintään yhteen asiaan (yhteys ei näy kuvassa 6).



Kuva 3. Asiayhteyden käyttötarkoitus ja syntymisperuste.

2.2 Asiayhteyden tietosisältö

Tässä luvussa kuvataan asiayhteyden muodostamiselta vaadittavat tiedot. Asiayhteyttä muodostettaessa asiakastietojärjestelmä kerää ja tallentaa tarvittavat tiedot, joista voidaan tarvittaessa luoda asiayhteysasiakirja. Asiayhteysasiakirjaan liitetään asiayhteyden tietosisällön lisäksi teknisiä varmistustietoja, kuten tieto sähköisestä allekirjoituksesta ja asiakirjan headertiedot. Asiayhteys ja sen perusteella tarvittaessa muodostettu asiayhteysasiakirja yksilöidään yksilöintitunnisteella. Asiayhteystiedot siirtyvät järjestelmärajojen yli asiayhteysasiakirjassa.

Asiayhteyttä kuvaavat tiedot sisältävä tiedon palvelun tuottajasta ja myös *palvelunjärjestäjästä*, mikäli se on eri organisaatio kuin palvelun tuottaja. Palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan tahoa, joka on vastuussa palvelun järjestämisestä, ja palveluntuottajalla tahoa, joka tuottaa asiakkaan saaman palvelun. Palvelunjärjestäjää ja/tai tuottajaa koskevat tunnistetiedot kirjataan JHS 159 mukaisena OID-tunnuksena ja nimenä.

Asiayhteyden muodostaneesta ammattihenkilöstä kirjataan ammattihenkilön nimi, palveluyksikkö ja ammattihenkilön yksilöivä tunniste. *Asiakas* jonka asian hoitamiseksi asiayhteys on muodostettu, yksilöidään henkilötunnuksella ja nimellä. Mikäli oikean muotoista henkilötunnusta ei ole saatavilla, käytetään henkilötunnuksen sijaan syntymäaikaa.

Asiayhteys syntyy tietyllä perusteella. *Asiayhteyden syntymisperusteen* kuvaamisessa voidaan käyttää luvussa 2.4.1 kuvattua luokitusta, joka merkitään asiayhteyden tietoihin. Asiayhteyden syntymisperuste kuvaa asiayhteyden syntymistapaa (esimerkiksi ajanvarauksen kautta muodostuvia) kuvaavia koodeja. Luokituksen lisäksi tarvitaan tekstimuotoista perustelua, joka voidaan kirjata koodiston lisäksi. Tässä julkaisussa luvussa 2.4.1 kuvattu asiayhteyden syntymisperusteluokitus on alustava ja sitä ei ole vahvistettu. Lopullinen asiayhteyden syntymisperusteena käytettävä luokitus tullaan julkaisemaan THL:n Koodistopalvelussa.

Asiayhteyden käyttötarkoituksesta asiayhteys sisältää pakollisena tietona tiedon siihen liittyvästä *palvelutehtävästä*. Palvelutehtävä yksilöidään koodistolla. *Palvelutehtävä* on yksi Sosiaalipalvelujen luokituksen kuuluva luokitus. Mikäli asiayhteydellä käsitellään asiakkaan *asiaa*, se yksilöidään asian tunnuksella (OID-tunus). Asiayhteyden käyttötarkoitustietojen kuvaamisessa voidaan tarvittaessa hyödyntää *Toimintoluokitusta*, mikäli käyttötarkoitus on mahdollista kuvata jollain toimintoluokituksen koodilla. Toimintoluokituksella tarkoitetaan sosiaalityön asiakaskohtaista toimintoluokitusta.

Käyttötarkoitukseen liittyvät tiedot käytettävästä *rekisteristä*. Mikäli asiayhteydellä käsitellään asiaa, ovat rekisterin tiedot samat *asian* tietojen kanssa (Miettinen ym. 2013b). *Rekisterinpitäjä* ilmoitetaan JHS 159 mukaisena OID-tunnuksena. Rekisterin yksilöintitunnus yksilöi käytettävät henkilörekisterin yksittäisen rekisterinpitäjän sisällä. Rekisterin käyttö perustuu joko rekisterinpitäjyyteen tai *ostopalvelun varmenteen* käyttämiseen. Ostopalvelun varmenteella viitataan asiayhteyden tietoista käytettävän ostopalvelun varmenteasiakirjan yksilöivään OID-tunnukseseen.

Asiayhteysasiakirjan tarkempi rakenne on määritelty Tikesos-hankkeessa syksyllä 2011 ”Asiayhteyden ja luovutusten hallinnan tekniset asiakirjarakenteet”-määrityksessä (Miettinen ym. 2011b). Kyseisessä määrityksessä oleva rakenne ei kuitenkaan vastaa tässä julkaisussa olevia tietoja.

Seuraavassa tietosisällön kuvauksessa lihavoidut tiedot ovat pakollisia asiayhteysasiakirjaan tallennettavia tietoja. Asiayhteyden tietosisältö

- **Asiayhteyden yksilöivä tunniste**
- **Asiayhteyden kirjauksen ajankohta**
- **Asiayhteyden voimassaoloaika (aikaväli)**
- **Palvelunantaja**
 - Palvelun järjestäjän tunnistetiedot (vain jos eri kuin palveluntuottaja)
 - **Palvelun tuottajan tunnistetiedot**
- **Asiayhteyden muodostanut ammattihenkilö**
 - Ammattihenkilön palveluyksikkö
 - Ammattihenkilön tunniste
 - Ammattihenkilön nimi
- **Asiakkaan tunnistamistiedot**
 - Henkilötunnus

- Suku- ja Etunimet
- Syntymäaika
- **Asiayhteyden syntymisperuste (koodisto)**
 - Tekstimuotoinen perustelu (tarvittaessa)
- **Asiayhteyden käyttötarkoitus**
 - **Palvelutehtävä (koodisto)**
 - Toimintoluokitus (koodisto)
 - Asia
 - Viittaus käsiteltävän asian tietosisältöön (Asian tunnus)
 - **Rekisteri**
 - **Rekisterinpitäjä**
 - **Rekisterin yksilöintitunnus**
 - Rekisterin tarkenteen nimi
 - **Rekisterin käyttövaltuudet [Toinen tapa valtuuttaa käyttäjä on pakollinen]**
 - Rekisterinpitäjä
 - Ostopalvelun varmenteen käyttö
 - Viittaus ostopalvelun varmenneasiakirjaan

2.3 Asiayhteyden muodostuminen

Asiayhteys muodostuu, kun sosiaalihuollon ammattihenkilö alkaa käsitellä asiakastietoa. Asiayhteys voi myös muodostua ilman, että se koskee tiettyä ennalta olemassa olevaa asiaa. Esimerkiksi asiakkaan vara- tessa ajan tai saapuessa sosiaalihuollon ammattihenkilön luo palvelutilanteessa, ammattihenkilö tarvitsee asiayhteyden hakeakseen asiakasta koskevia tietoja järjestelmästä. Asiakas voi olla palvelunantaja- organisaation entinen asiakas, mutta kyseinen ammattihenkilö ei ole aiemmin käsitellyt hänen asiaansa. Asiayhteydessä ei tuolloin ole asian tunnusta, mutta asiayhteys on olemassa ja se perustelee asiakkaan asi- oiden hakua palvelutilanteessa. Asiayhteys voi muodostua suoraan ajanvarauksesta tai läsnä olevan asiak- kaan henkilötunnuksen ja ilmoittaman asian kautta. Näissä tilanteissa asiayhteys muodostuu automaattisesti tai lähes automaattisesti käsittelytilanteen mukaan.

Mikäli käsiteltävä asia löytyy järjestelmästä, ammattihenkilö voi muodostaa siihen asiayhteyden, ja läh- teä käsittelemään kyseistä asiaa (jatkamaan olemassa olevan asian käsittelyä). Jos aiempaa asiaa ei ollut, muodostetaan uusi asia ja asiayhteys siihen. Asiayhteys saa molemmissa tapauksissa käsiteltävän asian tunnuksen ja asiayhteys liitetään jatkossa näihin asioihin. Yhtä asiayhteyttä ei voi käyttää kuin yksi ammat- tihenkilö, mutta yhteen asiaan voidaan muodostaa useita asiayhteyksiä. Esimerkiksi toimeentulotukihake- muksia vastaanottava virkailijalle muodostuu asiayhteys, kun hän ottaa hakemuksen käsittelyyn. Mikäli toimeentulotukiasiaa selvittää tuon jälkeen toinen ammattihenkilö, muodostuu hänelle asiayhteys jo ole- massa olevaan asiaan, koska hän jatkaa saman asian käsittelyä prosessin seuraavassa vaiheessa.

Asiayhteys ei voi muodostua vain sillä perusteella, että asiakkaalla on aiempi asiakkuus toiseen palve- lunantajaan samassa palvelutehtävässä. Työntekijät, jotka eivät ole osallisia asiakkaan palveluprosessissa, ovat sivullisia, eikä heillä ole perustetta muodostaa asiayhteyttä asiakkaan asiaan. (Miettinen ym. 2013a) Myöskään pelkkä voimassaoleva palvelukokonaisuus ei ole asiayhteyden muodostava tekijä. Palvelukoko- naisuuden lisäksi tietyllä ammattihenkilöllä täytyy olla käsiteltävä asia, mikä perustelee asiayhteyden. Mi- käli palveluntuottaja tuottaa asiakkaalle sosiaalipalveluja, jotka päättyvät, katkeavat myös palvelukokonai- suus ja palveluntuottajaorganisaation ammattihenkilöiden asiayhteydet asiakkaaseen.

Asiayhteyden muodostaminen vaatii joissakin tapauksissa erikseen perustellun syyn. Esimerkiksi las- tensuojelussa lastensuojelun työntekijä voi ottaa henkilön (joka ei ole vielä välttämättä asiakas) asian käsit- telyyn saadessaan tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta (Lastensuojelulaki 417/2007 26 §). Tuolloin asiayhteyden syntymiseen liittyvien perustelujen on oltava perusteltavissa. Las- tensuojeluasiat alkavat kuitenkin yleisemmin saapuneen lastensuojeluilmoituksen käsittelystä.

2.4 Asiayhteyden elinkaari

Asiayhteys voidaan muodostaa tietyn palvelutapahtuman ajaksi, tai pidemmäksi ajaksi. Yksittäinen palvelutapahtuma voidaan suunnitella määräajaksi, esimerkiksi asiakkaalle tuotettavan määräaikaisen palvelun mukaan. Yleensä asiayhteys on lyhytaikainen, ja perustelee tarkemmin kunkin tietojenkäsittelytilanteen. Asiayhteyden elinkaarta ei pidä sotkea asian elinkaareen. Asia voi olla olemassa pidemmän aikaa ja työntekijöiden perusteet sen käsittelylle muuttuvat ajan kuluessa. Asian päättyessä ja muuttuessa passiiviseksi, siihen liittyvien asiayhteyksien kautta ei voi enää laatia uusia asiakastietoja. Päättyneeseen asiaan liittyvien asiayhteyksien kautta ammattihenkilö voi arkistoida asiassa aiemmin laadittuja asiakasasiakirjoja. Passiivisissa asioissa tai asiakkuuksissa voi tarvittaessa käyttää katseluyhteyttä asiakkaan tilanteen seuraamiseen tietyn aikaa, jonka jälkeen asiayhteys päättyy (Miettinen ym. 2013b). Tarkkaa määräaikaa asian tai asiayhteyden päätymiselle ei ainakaan toistaiseksi ole määritelty mutta tarve niiden määrittelemiseksi on tunnistettu (Miettinen ym. 2013a).

Asiayhteys syntyy tilanteessa, jossa työntekijä aloittaa asiakkaan asian käsittelyn. Asiayhteyden voimassaolo ja päättymistä voivat ohjata esimerkiksi päätöksen voimassaolo, aikaraja viimeisimmistä palvelun toteuttamiseen liittyvistä merkinnöistä, asiakkaan kieltäytyminen palvelusta, pyyntö palvelun keskeyttämisestä, siirtyminen pois palvelun tai palvelunantajan piiristä, suunnitelman mukaisen palvelun päättymisen tai maksusitoumuksen, palvelusetelin tai sopimuksen voimassaolon päättymisen.

Sosiaalihuollossa asiayhteyden voimassaolon rajoja ei ole vielä määritelty. Terveystieteiden tutkimusten todenmukaisen varmistusten voimassaoloaika kuvataan terveydenhuollon määrittelyssä: eArkisto Potilastietojärjestelmien käyttötapaukset Kela (Kela-THL 2012) seuraavasti: ”Voimassaoloaika on oletusarvoisesti 14 vuorokautta potilashallinnon varmistuksen muodostamisajankohdasta eteenpäin; voimassaoloajan tulee olla parametrisoitavissa PTJ:ssä”. Eli terveydenhuollon asiayhteyttä lähinnä vastaava varmenne on oletusarvoisesti voimassa 14 vuorokautta muodostamisajankohdasta lähtien, mutta määrittelyn mukaan voimassaoloajan tulee olla kuitenkin parametrisoitavissa järjestelmäkohtaisesti. Terveystieteiden tutkimusten mukaan palvelutapahtuman perusteella asiayhteyttä voidaan kuitenkin jatkaa, tai asiayhteys voidaan uusida. (Alkula ym. 2009; Kela-THL 2012)

Sosiaalihuollossa on nojaututtava mahdollisimman paljon terveydenhuollon määrittelyyn. Yksi mahdollisuus määräaikaisten osalta voisi olla, että käytetään mahdollisimman yhtenäisiä asiayhteyden voimassaoloaikoja terveydenhuollon kanssa. Sosiaalihuollon ei akuuteissa asioissa 14 vuorokauden asiayhteyden voimassaolo voi kuitenkin olla liian lyhyt. Sen sijaan esimerkiksi sosiaalipäivystyksessä 14 vuorokautta on varmasti riittävä asiayhteyden voimassaoloaika.

2.4.1 Asiayhteyden alkaminen

Asiayhteyden alkuaikana kirjataan ajankohta, jolloin asiakkaan tietojen käsittely alkaa. Asiayhteys voi alkaa myös ilman varsinaista asiakkaan asiaa järjestelmässä (esim. dokumentoimaton puhelimitse tapahtuva neuvonta-asia). Asiayhteys on voitu muodostaa asiakkaan asian käsittelyn aloittamista varten tai tiedonluovutuspyynnön käsittelyä varten, jolloin asiayhteys ei välttämättä kuulu mihinkään palvelunantajan asiaan. Usein asiayhteys alkaa esimerkiksi asiakkaalta tulevan hakemuksen käsittelyyn ottamisen tai ajanvarauksen käsittelemisen kautta.

Tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavissa periaatteissa asiayhteyden ja tiedon luovutuksen osalta (Miettinen ym. 2013a) on kuvattu asiayhteyden muodostavia tilanteita seuraavasti:

”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 palvelutehtävässä, 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 palvelutehtävässä, joka edellyttää asiakkaan tietojen käyttöä.*
- *Palvelunantajalla on käsiteltävänä asiakkaaseen kohdistuva ilmoitusasiakirja (esim. lastensuojelu- tai vammaispalvelu-ilmoitus), 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.*
- *Asiayhteiden muodostuminen muista kuin yllä olevista syistä on perusteltu ja kirjattu siten, että sen voimassaolo ja yhteysvaatimuksen toteutuminen voidaan todentaa”.*

Myös ostopalvelutilanteissa on mahdollista muodostaa asiayhteyksiä poikkeuksellisesti jopa toisen organisaation rekisterissä oleviin asiakastietoihin. Ostopalvelun varmentamista on käsitelty luvussa 2.6. Osa yllä kuvatuista tilanteista on sellaisia, joissa ammattihenkilön on erikseen perusteltava asiayhteiden muodostuminen. Näitä tilanteita ja mm. eArkiston potilashallinnon tapahtumalaji - sekä erityisen syyn - luokitusta arvioimalla on muodostettu luokitus, joka on kuvattu taulukossa 1. Taulukossa esitetty asiayhteiden syntymisperusteluokitus on alustava ja sitä ei ole hyväksytty THL:n Koodistopalvelussa.

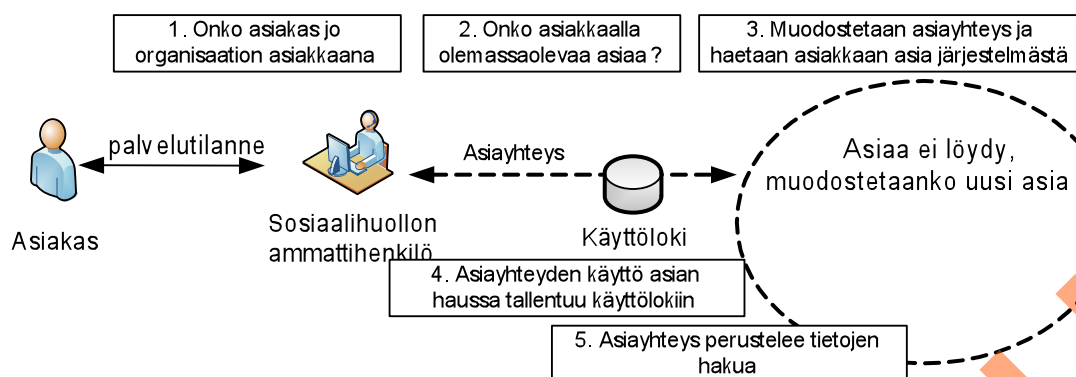
Taulukko 1. Asiayhteyden syntymisperusteen alustava koodisto.

Koodin tunnistus	Asiayhteyden syntymisperuste (koodi)	Selite	Lisätietoja	Vaatii erillisen perustelun
1	Asiakkaalta saapunut asiakasasiakirja ja sen käsittely	Asiakkaalta saapunut asiakasasiakirja, joka aloittaa asian käsittelyn (esim. asia tulee vireille) tai asiakirjan käsittely liittyy jo olemassa olevaan asiaan järjestelmässä (esim. lisäselvitys vireillä olevasta asiasta).	Asiakkaan itse laatimat asiakirjat ovat asikirjatyypeiltään: hakemus, ilmoitus, sopimus, suunnitelma, selvitys tai suostumus. Lisäksi asiakas saattaa toimittaa toisen viranomaisen laatiman asiakirjan, joka oikeuttaa tietojen käsittelyn toisessa organisaatiossa. Myös tietojen tarkistamispyyntö tai virheenkorjauspyyntö luokitellaan tähän.	
2	Toiselta ammattihenkilöltä tai palvelunantajalta saapunut asiakirja ja sen käsittely	Ammattihenkilön käsiteltäväksi on saapunut asiakirja, jossa esitetyn asian käsittely edellyttää asiakkaan tietojen hakemista ja mahdollisesti laatimista järjestelmässä.	Toiselta viranomaiselta saapuvat asiakirjat, jotka voivat edellyttää asiakastietojen käsittelyä ovat tyypeiltään: pyyntö, hakemus, ilmoitus, sopimus, suunnitelma, arvio, lähete, päätös, selostus, sitoumus.	
3	Kirjattu ajanvaraus, palvelupyyntö tai palveluvaraus	Asiakkaalle on tehty ajanvaraus, lähete tai palvelupyyntö järjestelmään, jota voidaan käyttää asiayhteyden syntymisperusteena.	Ajanvaraus tai palvelupyyntö voivat tulla sähköisesti (myös viestinvälityksen kautta) tai suullisesti, jolloin asian käsitelijä kirjaa sen järjestelmään. Palveluvaraus voi koskea esimerkiksi asiakasneuvottelua, konsultaatiota tai muuta tapahtumaa, jossa asiakkaan asiaa käsitellään.	
4	Toisen viranomaisen kirjaama asiayhteys	Toinen ammattihenkilö voi laatia perustelun järjestelmään esim. tosiasiallisen hallintotoiminnan seurauksena.	Esimerkiksi sijaisjärjestelyissä toinen ammattihenkilö voi perustella asiayhteyden asiakkaan ja toisen ammattilaisen välillä.	x
5	Asian vireillepaneminen viranomaisen aloitteesta	Ammattihenkilön oma päätös ottaa asiakkaan asia käsitteelyyn.	Esim. lastensuojelulaki 26 §	x
6	Asiakastietojen käsittely ilman kirjattua ajanvarausta, palvelupyyntöä tai palveluvarausta tai suullisen pyynnön perusteella	Ammattihenkilö käsittelee tai laatii asiakastietoja järjestelmässä esimerkiksi suullisesti tulleen pyynnön perusteella. Pyyntö voi tulla joko toiselta ammattilaiselta, asiakkaalta tai yksityishenkilöltä.	Voidaan käyttää esimerkiksi silloin, jos asiayhteys on umpeutunut ja tilanne edellyttää uusien asiakirjojen muodostamista. Suullinen pyyntö voi olla esimerkiksi konsultaatiopyyntö tai tiedon tarkistamispyyntö sosiaalipäivystyksessä. Myös palveluneuvonnan yhteydessä saatetaan tarvita hakea asiakastietoa järjestelmästä. Voi koskea myös tilannetta, jossa asiakkaan kanssa on sovittu neuvottelusta tai tapaamisesta, eikä ajanvarausta ole kirjattu järjestelmään.	x

7	Hätähaku	Asiakkaan tietoihin tehty kiireinen hätähaku. Saatetaan joutua käyttämään esim. sosiaalipäivystyksessä.	Hätähaku tulisi pystyä myöhemmin perustelevaan esimerkiksi asiakaskertomukseen. Tuolloin hätähakuun käytetyn asiayhteyden tulisi liittyä asiaan.	x
8	Oma aloitteinen asiakastiedon tarkastus, täydennys tai virheen korjaaminen	Palveluntajaja korjaa havaitun virheen aiemmin laaditun asiakirjan tietosisällössä. Aiempi asiakirja jää järjestelmään, mutta siitä laaditaan uusi korvaava versio. Virhe voi olla ammattihenkilön itse havaitsema, tai se voi olla jonkun toisen havaitsema pyyntö, joka ei näy järjestelmässä.	Erikoistapaus asiayhteydestä ilman asiaa, jolla voidaan silti käsitellä asiakastietoa (korvata asiakirjoja) järjestelmässä.	x
9	Asiakastietojen hakeminen palvelun laadun seuraamiseksi	Palveluntajajan palvelun laadun seuraamisessa tarkistetaan tietoa asiakastasolla.	Koskee rajattua käyttäjäryhmää ja kuuluu vain tietyille käyttäjäroolille.	x
10	Asiakastietojen hakeminen opetustarkoituksessa	Palveluntajajan hakiessa tietoa oppimis- tai opetustarkoitukseen tarvitaan erillinen perustelu sekä asiakkaan suostumus.	Koskee rajattua käyttäjäryhmää ja kuuluu vain tietyille käyttäjäroolille.	x
11	Asiakastietojen hakeminen tutkimustarkoituksessa	Asiakastietojen käyttö tutkimustarkoituksiin (esim. ammattihenkilö anonymisoi asiakastietoa tutkimuspyyntöä varten). Vaatii asianmukaisen luvan organisaatiolta.	Koskee rajattua käyttäjäryhmää ja kuuluu vain tietyille käyttäjäroolille.	x
12	Tekniset ylläpitotehtävät	Koskee henkilöitä, jotka huolehtivat tietojärjestelmien teknisestä ylläpidosta.	Koskee rajattua käyttäjäryhmää ja kuuluu vain tietyille käyttäjäroolille.	x
13	Asiakirja- ja arkistohallinnolliset tehtävät	Arkistosihiteeri tai asiakirjahallinnosta vastaava käsittelee asiakastietoja työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa.	Koskee rajattua käyttäjäryhmää ja kuuluu vain tietyille käyttäjäroolille.	
14	Valvonta tai tarkastusoikeus	Koskee henkilöitä, joille on annettu organisaatiossa asiakastietojen käyttöön liittyviä valvonta tai tarkastustehtäviä.	Koskee rajattua käyttäjäryhmää ja kuuluu vain tietyille käyttäjäroolille. Esimerkiksi tietosuojavastaavien tehtävä.	
15	Muu syy	Erillinen syy asiakastietojen hakemiselle tai käsittelylle on perusteltava ja kirjattava siten, että sen voimassaolo voidaan todentaa.	Jos mikään edellisistä ei oikeuta asiakastietojen käsittelyä, voidaan käyttää luokkaa muu syy.	x

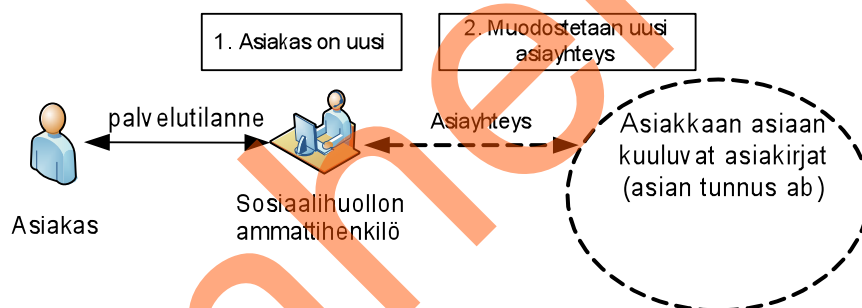
Määrittelytyössä on havaittu tarve sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisen asiayhteyden syntymisperuste-luokituksen laatimiselle. Tällainen asiayhteyden syntymistä perusteleva sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen luokitus voi olla erityisen tarpeellinen mm. tilanteissa joissa ammattihenkilö toimii alojen rajapinnassa ja joutuu perustelevaan toimintaansa järjestelmässä. Yhteinen luokitus voisi poistaa mahdollisen tarpeen joutua perustelevaan toimintaa kaksi kertaa: toisen sosiaalihuollon – ja toisen terveydenhuollon tietoihin pääsemiseksi.

Kuvassa 7 on esitetty tapaus, jossa sosiaalihuollon ammattihenkilölle muodostetaan asiayhteys, jotta hän saa haettua asiakkaan olemassa olevat (aktiiviset tai passiiviset) asiat tietyssä palvelutehtävässä. Tapauksessa muodostetaan asiayhteys ilman asian tunnusta. Asiayhteys perustelee asioiden hakua ja asiayhteyden käyttötiedot kirjautuvat käyttölokiin.



Kuva 4. Asiayhteyden muodostaminen ilman olemassa olevaa asiaa.

Kuvan 8 tapauksessa ammattihenkilön luo saapuu asiakas. Ammattihenkilö aloittaa selvittämisen kuvan 7 mukaisesti ja selvittää onko asiakkaalla jo vastaavaa asiaa käsiteltävänä organisaatiossa. Asiakkaan asioiden tarkistaminen voi tapahtua esimerkiksi selvittämällä asiakkaan käsittelyssä olevat asiat (aktiiviset asiat) palvelutehtävissä, ja tarkistamalla käsittelevätkö ne tätä käyntiä vastaavaa sosiaalipalvelua. Tarvittaessa ammattihenkilö päättää asian ja käynnin yhdistämisestä toisiinsa. Kuvan tapauksessa huomataan, että asiakas on uusi ja olemassa olevia asioita ei ole. Ammattihenkilölle muodostetaan asiayhteys esimerkiksi asiakkaan ajanvarauksen, asiakkaan suullisen palvelupyynnön tai ilmoittautumistietojen perusteella. Asiakastietoa kirjattaessa muodostetaan myös uusi asia ja asiayhteys liitetään tuohon asiaan. Asiayhteys saa asian tunnuksen, jonka saavat jatkossa myös tämän asiayhteyden kautta laaditut asiakirjat.

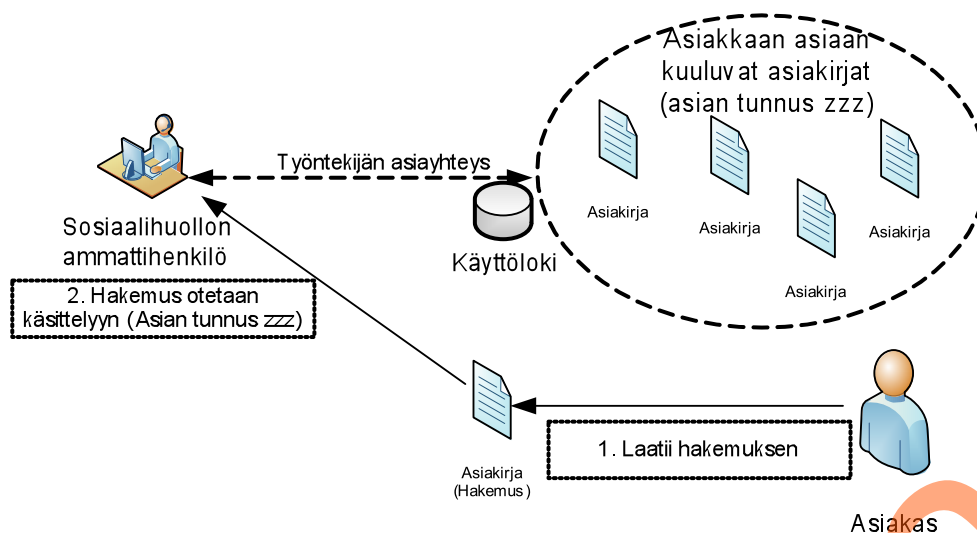


Kuva 5. Uuden asian aloittaminen palvelutilanteessa.

Esimerkki automaattinen asiayhteys: Asiakas varaa ammattihenkilöltä ajan tapaamiseen käyttämällä sähköistä ajanvarausjärjestelmää. Sosiaalihuollon ammattihenkilö näkee ajanvarauksen. Järjestelmä muodostaa automaattisesti asiayhteyden tapaamisen valmistelua varten.

Kuvan 9 esimerkkitapauksessa ammattihenkilölle muodostetaan asiayhteys asiakkaan aloitteesta alkanen asiayhteyden perusteella. Tapauksessa asiakas on laatinut hakemuksen, jonka ammattihenkilö ottaa käsittelyyn. Ammattihenkilölle muodostuu tapauksessa asiayhteys automaattisesti hakemuksen ja siinä olevien asiakkaan tietojen perusteella. Ottaessaan hakemuksen käsittelyyn, ammattihenkilö havaitsee sen kuuluvan asiakkaan aiempaan asiaan. Hakemus liitetään osaksi kyseistä asiaa.

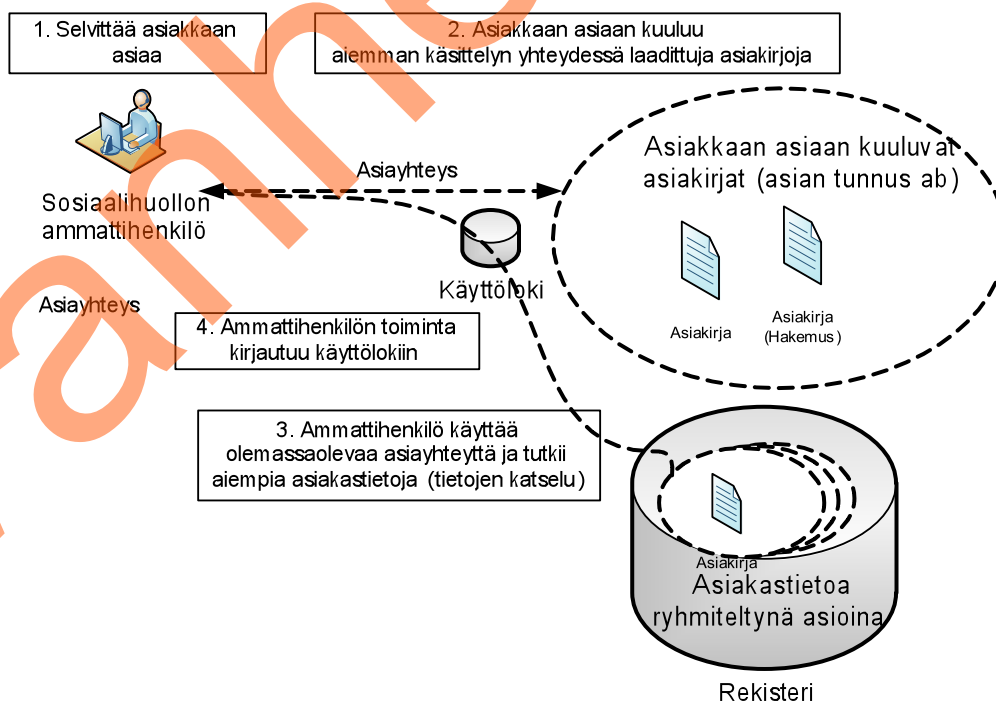
Jos kyse olisi ajanvarauksen perusteella sovitusta tapaamisesta, asiayhteys muodostuisi viimeistään silloin, kun asiakas on ammattihenkilön luona ja häntä koskeva asia on otettu esille katsottavaksi ja käsiteltäväksi tietojärjestelmässä. Asiayhteydestä jää lokiin merkinnät siitä, että yhteys on perustunut hakemuksen käsittelyyn ottamiseen tai jälkimmäisessä esimerkissä asiakkaan sähköiseen ajanvaraukseen sekä näissä tilanteissa tapahtuneeseen asiaan liittyvien asiakastietojen käsittelyyn.



Kuva 6. Esittää asiayhteyden muodostumisen asiakkaan laatiman hakemuksen tai ajanvarauksen perusteella.

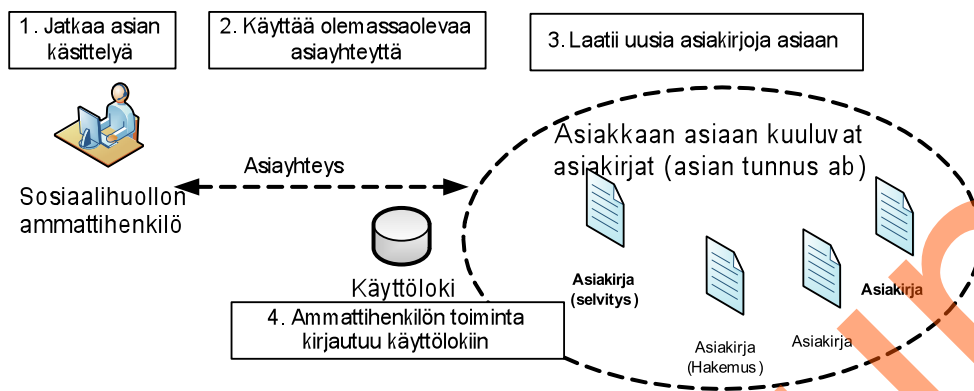
2.4.2 Asiayhteyden käyttö

Määrittelytyössä on tunnistettu tarve määritellä asiayhteyden käyttöä. Kuvassa 10 on kuvattu tilanne, jossa ammattihenkilö alkaa selvittää aiemmin muodostetun asiayhteyden perusteella asiakkaan asiaa. Asiakkaan asiaan liittyy asian tunnuksesta aiemmassa asiakastapaamisessa laadittu asiakasasiakirja, sekä asiakkaalta myöhemmin saapunut hakemus. Asiakkaan tilanteen selvittämisessä ammattihenkilö tarvitsee järjestelmää tietoa. Hänen tarvitsemaansa tietoa ei ole vielä dokumentoitu käsiteltävänä olevan asian yhteydessä, joten hänen on katseltava tässä tapauksessa palveluntajan omasta rekisteristä asiakkaan aiempia tietoja. Tietojen (muiden asiakasasiakirjojen) katselu ei ole asiakasasiakirjojen laatimista, joten asiaan ei synny uusia asiakasasiakirjoja. Tietojen katselusta on jäätävä kuitenkin merkintä käyttölokiin yhdessä asiayhteystietojen kanssa.



Kuva 7. Asiayhteyden käyttö tietojen katselemiseen ei luo asiaan uusia asiakirjoja, mutta asiayhteyden käyttö kirjautuu käyttölokiin.

Kuvan 11 tilanteessa ammattihenkilö käyttää edelleen aiemmin muodostettua asiayhteyttä. Hän laatii selvitysasiakirjan asiakkaan olemassa olevaan asiaan. Tässäkin yhteydessä ammattihenkilö tarvitsee lisätietoja palveluntarjoajan omasta rekisteristä, ja käytöstä jää merkintä käyttölokiin. Asiayhteys ja asia sisältävät asiakkaan käsiteltävän asian tunnuksen ja asiaan laaditut uudet asiakasasiakirjat saavat saman asian tunnuksen. Käyttölokiin kirjautuu merkintä, josta käy ilmi että ammattihenkilö on tehnyt asiaan uuden asiakirjan ja katsellut sen yhteydessä tietoja omasta asiakasrekisteristä asiayhteyden kautta.



Kuva 8. Asiayhteyden kautta laaditut asiakirjat tallentuvat asian tunnuksella. Toiminta kirjautuu käyttölokiin.

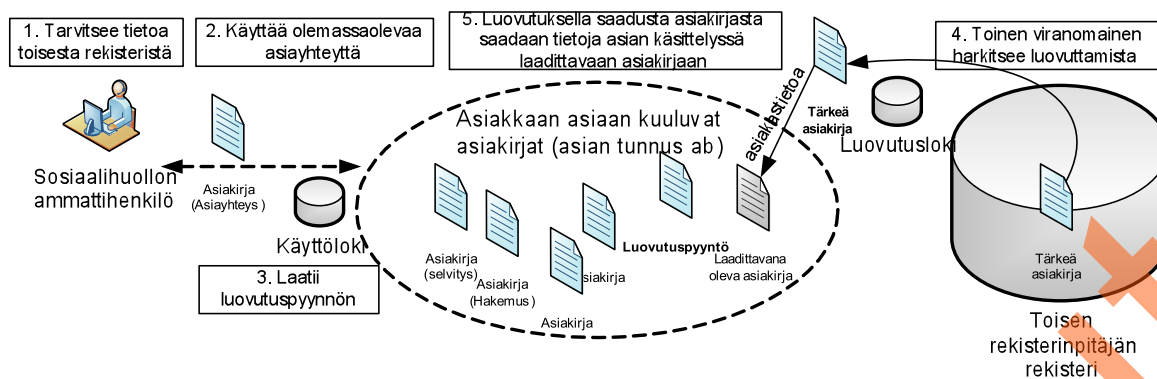
Järjestelmäraajat ylittävässä asiakastietojen käsittelyssä, esimerkiksi asiakastietojärjestelmän ja asiakastietovarannon välisessä tiedonvaihdossa, asiayhteydestä muodostetaan asiayhteysasiakirja asiayhteystiedon välittämistä varten. Asiayhteysasiakirjan kautta tieto asiayhteydestä liikkuu järjestelmien välillä.

Kuvan 12 tilanteessa ammattihenkilö tarvitsee tietojen luovutusta asiakkaan asian käsittelyssä. Asian käsittelyn yhteydessä ammattihenkilö on havainnut, etteivät hänen tarvitsemansa tiedot ole saatavilla palveluntarjoajan omasta rekisteristä. Aiemmin muodostetun asiayhteyden avulla ammattihenkilö laatii tiedonluovutuspyynnön ja lähettää sen toiselle viranomaiselle. Tarvittaessa tiedonluovutuspyynnön yhteydessä asiayhteydestä muodostetaan asiayhteysasiakirja, joka perustelee ja varmistaa pyynnön lähettäjän asiayhteyden. Asiayhteysasiakirja lähetetään tiedonluovutuspyynnön mukana.

Luovutuspyyntöasiakirjan ja asiayhteyden perusteella laadittu asiayhteysasiakirja lähetetään asiakastietovarantoon tai toiselle rekisterinpitäjälle riippuen tarvittavan tiedon sijainnista. Luovutuspyynnön lähettämisestä jää merkintä lokeihin. Luovutuspyynnön saaja tarkistaa luovutuspyyntöasiakirjan sisällön ja tarvittaessa asiayhteysasiakirjan ja päättää luovutuksesta.

Mikäli pyydyt asiakirjat luovutetaan, niin luovutuksesta tulee jäädä merkintä tai tieto pitää muuten kirjata luovutuksen antajan lokeihin, ja luovutuksen vastaanottamisesta merkintä luovutuksen saajan lokeihin. Asian käsittelyn yhteydessä luovutuksen kautta saatuja asiakastietoja voidaan käyttää toisten asiakasasiakirjojen laatimisessa. Tuolloin tiedoista tulee osa käsiteltävää asiaa. Tällaisissa tilanteissa kannattaa kirjaimisen yhteydessä viitata asiakirjaviittauksilla tietolähteinä käytettyihin asiakasasiakirjoihin laadittavasta asiakirjasta. Asiakirjaviittaukset ovat tärkeä osa asiakkaan asioiden ja tilanteen havainnollistamisessa.

Mikäli asiakirjoja ei voida luovuttaa, luovutuksen pyytjä saa kielteisen vastauksen. Kielteinen vastaus voidaan yhdistää käsiteltävään asiaan esimerkiksi asiakirjaviittauksella laadittavasta asiakirjasta luovutuspyyntöön tulleeseen kielteiseen vastaukseen.



Kuva 9. Luovutuksella saadusta asiakastiedosta voi käsittelyn yhteydessä tulla osa käsiteltävää asiaa ja rekisteriä.

2.4.3 Asiayhteyden päätyminen

Sosiaalihuollossa asiayhteyden päätyminen ei ole määritelty määräaikoja. Ammattihenkilön asiayhteys asiakkaan asiaan päättyy esimerkiksi asiakkaan palvelun päättyessä. Palvelu voi päättyä suunnitellusti palvelun päättyessä, tai kun asiakas ei enää tarvitse tai halua palvelua ja jättäytyy pois palvelun piiristä. Asiayhteys voi päättyä myös tietyltä ammattihenkilöltä, mutta asiakkaan asia säilyy ja toinen ammattihenkilö jatkaa sen käsittelyä omalla asiayhteydellään.

Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet (Miettinen ym. 2013a) on kuvattu asiayhteyden voimassaolon ja päättymisen avaintekijöiksi mm. seuraavia:

- 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 mukainen) palvelun päätyminen.

Asiayhteyden voimassaolo on mahdollista sitoa useissa (muttei kaikissa) tapauksissa sosiaalipalvelujen asiakkuuteen, mikäli asiakkuuden voimassaoloon voidaan luoda selkeät säännöt. Asiakkuuden alkamiseen liittyvä yleissäädos löytyy sosiaalihuollon asiakaslaista ja tarkemmin asiakkuuden alkamisesta on säädetty esimerkiksi lastensuojelulaissa. Sen sijaan asiakkuuden päättymiseen ei toistaiseksi ole voitu määrittellä yhdenmukaisia perusteita, eikä nykyinsäädäntökään anna sen määrittämiseksi suuntaviivoja. Tästä syystä asiakkuuden päättymistä koskevat tulkinnat tai aikarajat puuttuvat kokonaan tai perustuvat paikallisiin tai tapauskohtaisiin käytäntöihin.

Asiayhteys voi päättyä edellisten tapahtumien ohjaamana, tai se voi päättyä aikarajan umpeutuessa. Asiayhteyden päättyttyä ammattihenkilön käyttövaltuudet asiakkaan asiakastietoihin lakkaavat. Ennen asiayhteyden päättymistä palvelunantajan on huomioitava, että kaikki tarvittavat kirjaukset asiakkaan asiakasasiakirjoihin on tehty ja kaikki asiakkaan asiakasasiakirjat on laadittu valmiiksi ja arkistoitu. Asiayhteys päättyy viimeistään tietyn ajan kuluttua asiakkaan palvelun tuottamisen päättymisen jälkeen. Asian päättyessä siihen liittyvien asiayhteyksien kautta ei voi laatia uusia asiakastietoja, mutta ammattihenkilö voi tietyn ajan sisällä arkistoida asiassa laadittuja asiakasasiakirjoja sekä tarvittaessa seurata katseluyhteydellä asiakkaan tilannetta. (Miettinen ym. 2013a). Asiayhteyden päättymisaikoja on käsitelty tämän luvun ensimmäisessä osassa.

Asiayhteyden päättymisen jälkeen voidaan antaa mahdollisuus muodostaa samaan asiaan liittyviä uusia asiayhteyksiä tietyn ajan kuluessa. Jotta asiayhteys voidaan yhdistää asiaan, on asian oltava yhä aktiivinen

(Miettinen ym. 2013b). Myös terveydenhuollossa asiayhteys voidaan automaattisesti muodostaa uudelleen saman palvelutapahtuman perusteella (Alkula ym. 2009, Kela-THL 2012):

- jos asiakas on jonossa,
- jos ajanvarauksesta, konsultaatiopyynnöstä tai osastohoitoon liittyvän palvelutapahtuman päätymisestä on enintään 3 kk.

Samaa asiaa voi käsitellä usea henkilö yhdessä organisaatiossa. Tällöin eri käsittelijöillä on omia asiayhteyksiään ja on täysin hyväksyttävää, että useilla eri ammattihenkilöillä on yhtäaikaista voimassa olevia asiayhteyksiä samaan asiakkaaseen tai samaan asiaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa ei ole toistaiseksi määritelty myöskään ratkaisuja, joissa asiakas voisi kieltää nimetyltä ammattihenkilöltä asiakastietojen käsittelyn, vaan kieltoja voidaan nykyisin kohdistaa asioihin (terveydenhuollossa palvelutapahtumiin) tai organisaatioihin ja niiden eri henkilörekistereihin.

2.5 Asiakassuhteen tekninen todentaminen

Ammattihenkilön oikeus käsitellä tai laatia uusia asiakastietoja perustuu ammattilaisen lakisääteisen tehtävän hoitamiseen. Lakisääteiset tehtävät on annettu kunnalle tai muulle sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle ja organisaation delegointisäännössä näiden tehtävien hoitaminen on valtuutettu sosiaalihuollon viranomaisille. Ammattilaisen tehtäväkuva perustuu hänelle annetuista tehtävistä ja osa tehtävistä edellyttää esimerkiksi tietynlaista koulutustaustaa tai muuta kokemusta. Asiakassuhteen teknisellä todentamisella tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan välisen asiallisen yhteyden osoittamista teknisesti.

Tietojärjestelmätoteutuksissa käyttövaltuuksien hallinnalla hallitaan yksittäisten työntekijöiden oikeuksia käsitellä tietoja tietojärjestelmissä. Teknisten käyttövaltuuksien toteutuksella ammattilainen pääsee käsittelemään niitä asiakastietoja, joihin hän on oikeutettu organisaation delegointisäännöksen perusteella tai vastaavasti ei pääse tietoihin, joita hän ei tarvitse työtehtäviensä hoitamisessa. Asiakastietoja käsiteltäessä pelkkä käyttöoikeus ei oikeuta tietojen käsittelyä vaan käsittelyn edellytyksenä on hänelle järjestelmään muodostettu asiayhteys.

Asiakassuhteen tekninen todentaminen edellyttää asiallisen yhteyden todentamisesta. Asiakkaan ja ammattihenkilön välinen palvelusuhde tai laki ohjaa asiayhteyden muodostumista, käyttöä ja päättymistä. Asiakassuhteen tekninen todentaminen voi tapahtua tietojärjestelmässä automaattisesti pääteltynä tai asiayhteys voidaan perustella erikseen, jolloin se kirjataan käsin tietojärjestelmään. Tietojen käsittelyn yhteydessä ammattihenkilöllä on oltava työtehtävään perustuvat asiakkaan tietojen käsittelemiseen tarvittavat käyttövaltuudet järjestelmässä. Ammattihenkilön pyrkiessä käsittelemään asiakkaan tietoja, hänen asiayhteytensä on todennettava järjestelmässä. Todennettu asiayhteys aktivoi ammattihenkilön käyttövaltuudet, joiden perusteella asiakastietojen käyttö joko sallitaan tai evätään.

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

Asiayhteys aktivoi ammattihenkilön käyttövaltuudet asiakkaan tietojen käsittelyyn. Tiedonluovutustapauksessa tarvitaan lisäksi esimerkiksi asiakkaan suostumus tai viranomaisen lakisääteinen tiedonsaantioikeus. Asiakkaalta tarvittavan suostumuksen puuttuessa käyttäjä voi tehdä suostumuspyynnön asiakkaalle.

Ostopalvelujen tuottaja voi käyttää palvelun ostajan rekisteriä toiminnassaan, kun järjestäjältä tulee ostopalvelun varmenne ja tuottajalla on asiayhteys asiakkaaseen. Tällöin kyseessä on kyseisen asiayhteyden voimassa ollessa rekisterin omaan käyttöön rinnastettava käyttö, eikä tietojen luovutus. Ostopalvelun varmenne käsitellään seuraavassa luvussa.

Asiayhteyden voimassa ollessa työntekijän oikeus asiakkaan asiakastietoihin muodostuu eri tilanteissa seuraavasti:

- Oman rekisterin käyttö
 - Käyttövaltuudet

- Luovutus muusta rekisteristä
 - Tiedon tarve laissa säädetyn tehtävän hoitamiseksi
 - Suostumus tai kieltö
 - Erillinen lain säädös, kuten tiedonsaantioikeus
 - Tiedonantovelvollisuus

2.6 Ostopalvelun varmenne

Tässä luvussa kuvataan ostopalvelun varmenteen toimintaa suhteessa asiakassuhteen tekniseen todentamiseen ja asianhallintaan. Määritys on laadittu hyödyntäen terveydenhuollon vastaavia määräytyksiä. Terveydenhuollon määritysten lähteenä on käytetty ”Palvelutapahtumien hallinta: Arkkitehtuuritarkennuksia terveydenhuollon valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten tietojärjestelmäratkaisujen kannalta” (Mykkänen ym. 2012). Kyseisessä dokumentissa on määritelty ostopalvelun varmentamista suhteessa palvelutapahtumaan.

2.6.1 Ostopalvelun varmenteen toiminta

Ostopalvelun varmenteen avulla ostopalvelun tuottaja voi sopimuksen ja varmenteen mukaisesti käyttää ostopalvelun tilaajan rekisteriä toiminnassaan. Varmenteen kautta kyseisen rekisterin käyttö rinnastetaan oman rekisterin käyttöön mahdollisin erityisehdoin:

- Ostopalvelun varmenne voidaan määritellä siten, että se muodostaa organisaatiolle oikeuden rekisterin käyttöön vain tietyn asiakkaan kohdalla.
- Ostopalvelun varmenne voidaan määritellä siten, että palveluntuottaja saa vain katseluoikeuden rekisteriin.
- Ostopalvelun varmenteen kautta palveluntuottaja saa rekisterin käyttöön sekä tallentamiseen että katselemiseen.
- Ostopalvelun varmenteelle voidaan määritellä tietty voimassaolo.
- Ostopalvelun varmenteen käyttö voidaan rajoittaa tiettyihin sosiaalipalveluihin rekisterissä.
- Ostopalvelun varmenteen käyttö voidaan rajoittaa tiettyihin palvelutehtäviin rekisterissä (käytetään, mikäli käytössä on yhden järjestämisrekisterin malli).

Ostopalvelunvarmenteen lisäksi ammattihenkilö, joka käyttää rekisteriä tarvitsee asiayhteyden, sekä vaadittavat käyttöoikeudet tietojärjestelmässä (Suhonen ym. 2011a). Mikäli rekisterin käytössä laaditaan tai muokataan asiakastietoa, tarvitaan siihen myös käsiteltävä sosiaalihuollon asia (ks. luku 2.1).

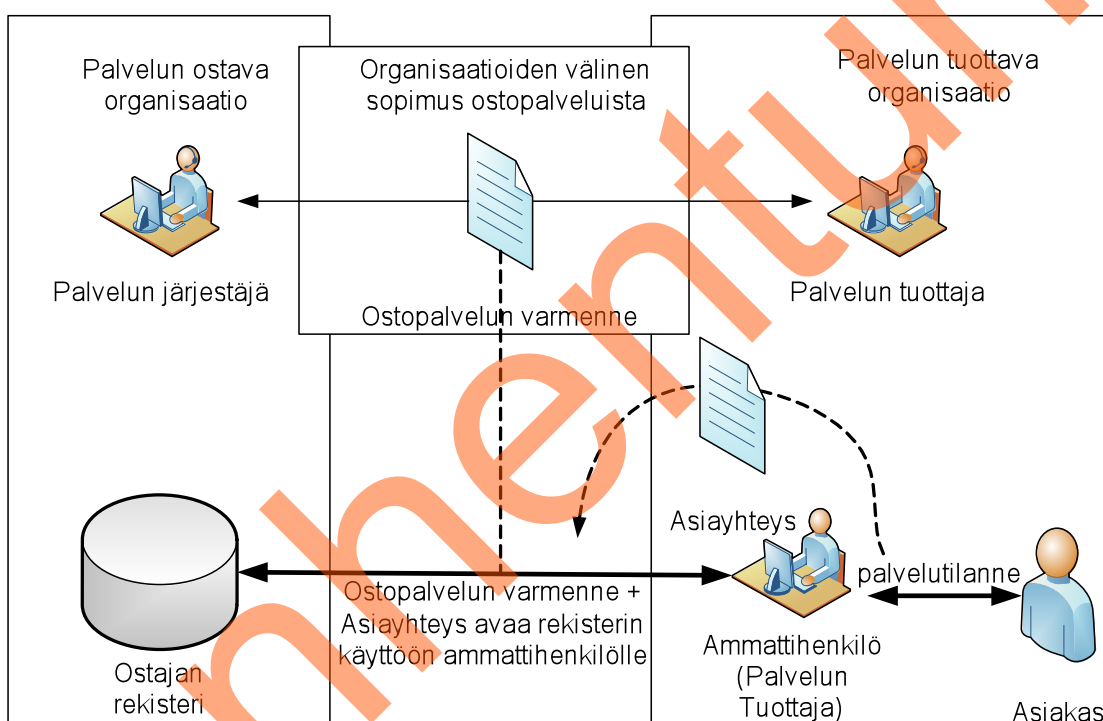
Sosiaali- ja terveydenhuollon ostopalveluvarmenteen toteutusten ja määritysten välillä on eroja. Sosiaalihuollossa ostopalvelun palveluntuottaja muodostaa oman asiansa tilaajan rekisteriin. Lisäksi sosiaalihuollossa palvelunjärjestäjä (tilaaja) voi päättää asian tunnuksen antamisesta ostopalvelun tuottajan käyttöön, jolloin useampi ostopalvelun tuottaja voi palvelunjärjestäjän (tilaaja) jakamalla asian tunnuksilla muodostaa yhteisiä asioita palvelunjärjestäjän (tilaaja) rekisteriin. Sosiaalihuollossa asia on kuitenkin aina rekisterikohtainen. Terveydenhuollossa ostopalvelun varmennetta käyttävä tuottaja voi yhdistää syntyvät asiakirjat myös palvelun tilaajan palvelutapahtumaan. (Miettinen ym. 2013b, Mykkänen ym. 2012)

Asiayhteyden ja luovutusten hallinnan tekniset asiakirjarakenteet (Miettinen ym. 2011a) määrittelyssä kuvataan ostopalvelun varmenteen toimintaa seuraavasti:

”Ostopalvelutilanteissa palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelunjärjestäjän rekisteriä toiminnassaan. Käyttö voi sisältää joko tietojen saamisen palvelunjärjestäjän rekisteristä, tietojen tallentamisen em. rekisteriin tai molemmat. Tällaisessa tilanteessa palvelunjärjestäjä tuottaa asiayhteyksiä asiakirjan tyyppiä 4 = ostopalvelun valtuutus. Tämän valtuutuksen perusteella arkisto ja palveluntuottajan järjestelmä tietävät missä laajuudessa edellä kuvatun kaltainen käyttö on mahdollista.

Palveluntuottaja tarvitsee joka tapauksessa normaalin asiayhteyden, joka vain palvelunjärjestäjän tietoja käytettäessä voi olla myös tietosisältömuotoinen. Jos palveluntuottaja tarvitsee tietoa palvelunjärjestäjän rekisterin ulkopuolelta, on kyseessä normaali tiedonluovutustilanne ja palveluntuottajalla tulee olla voimassaoleva asiayhteys ja tarvittaessa myös suostumus.”

Tällaisessa tilanteessa palvelunjärjestäjä muodostaa ostopalvelusopimuksen mukaisesti ostopalvelun varmenteen, joka valtuuttaa palveluntuottajan käyttämään palvelunjärjestäjän rekisteriä, ei siis asiayhteysasiakirjaa kuten yleensä tietojen käsittelyssä. Vuonna 2011 määrittelyissä käytettiin asiayhteysasiakirjaa myös ostopalvelun varmentamisessa, mutta se aiheutti sekaannusta mm. asiayhteyden tarpeellisuudesta ostopalveluissa. Kuva 13 esittää ostopalvelun varmenteen toimintaa organisaatioiden asiakastietojen säilyttämisessä ja käytössä. Ostopalvelun varmenne on organisaatioiden väliseen sopimukseen sidottu toiminnallisuus. Palvelun ostava/tilaava organisaatio sopii palvelun tuottavan organisaation kanssa esimerkiksi tietyn tai tiettyjen sosiaalipalvelujen tuottamisesta tai pelkästään yhden asiakkaan tietyn sosiaalipalvelun tuottamisesta. Samalla organisaatiot sopivat muodostuvien tietojen säilyttämisestä ja rekisteröinnistä. Ostopalvelun varmenne toimii sopimuksen laatimisen jälkeen teknisenä rekisterin käytön mahdollistavana tekijänä. Varmenne avaa eräänlaisen reitin palveluntuottajalle, jonka kautta se voi käyttää ostajan/tilaajan rekisteriä. Käytettävä rekisteri voi sijaita esimerkiksi kansallisessa asiakastietovarannossa. Palvelutilanteessa palveluntuottajaorganisaation ammattihenkilö voi asiayhteyden ja ostopalvelun varmenteen ollessa voimassa käyttää ostajan rekisteriä.



Kuva 10. Ostopalvelun varmenteen toiminta.

2.6.2 Ostopalvelun varmenteen tietosisältö

Ostopalvelun varmennemääritykset on kuvattu Tikesos-hankkeen määrityksessä: Asiayhteyden ja luovutusten hallinnan tekniset asiakirjarakenteet (Miettinen ym. 2011a), sekä kyseisen määrityksen liitteessä. Ostopalvelun varmenteen tietosisältö on tuossa määrityksissä liitetty asiayhteysasiakirjan tietoihin. Ostopalvelun varmenne on kuitenkin irrotettava kokonaan asiayhteysasiakirjasta tämän määrityksen mukaisesti.. Ostopalveluvarmenteen tietosisällössä vahvistetut tiedot ovat pakollisia ja ovat kokonaisuudessaan seuraavat:

- **Ostopalvelun varmenteen voimassaolo**
 - Alkamishetki
 - Päätymishetki

- **Ostopalvelun palvelun tuottaja**
 - **Palveluntuottajan tunnus**
 - Palveluntuottajan nimi
- **Ostopalvelun palvelun tilaaja**
 - **Palvelunantajan (tilaaja) tunnus**
 - Palvelunantajan (tilaaja) nimi
- Asiakas
 - Henkilötunnus
 - Suku- ja etunimet
 - Syntymäaika
- Ostopalvelun palveluntuottajan oikeus käyttää ostopalvelun tilaajan rekisteriä
 - Rekisterinpitäjä
 - Rekisterin yksilöintitunnus
 - Sosiaalipalvelu [toistuva]
 - Palvelutehtävä [toistuva] (käytetään, mikäli käytössä on yhden järjestämisrekisterin malli)
- Ostopalvelun palveluntuottajan oikeus tallentaa syntyneet asiakirjat tilaajan rekisteriin
 - Rekisterinpitäjä
 - Rekisterin yksilöintitunnus
 - Sosiaalipalvelu [toistuva]
 - Palvelutehtävä [toistuva] (käytetään, mikäli käytössä on yhden järjestämisrekisterin malli)

Kenttä *asiakas* on valinnainen, ja sitä käytetään vain, mikäli ostopalvelun varmennus koskee vain tiettyä asiakasta. *Ostopalvelun varmenteen voimassaolo* kuvaa varmenteen alkamishetken ja päättymishetken, näistä ainakin alkamishetki on pakollinen tieto.

Ostopalvelun palvelun tuottaja kuvaa ostopalvelua tuottavan organisaation tiedot: palveluntuottajan tunnus (organisaation OID) sekä palveluntuottajan nimi. Vastaavasti *ostopalvelun palvelun tilaaja* kuvaa ostopalvelun tilaajaorganisaation tiedot: palvelunantajan (tilaaja) tunnus (organisaation OID) ja palvelunantajan (tilaaja) nimi.

Kentät *Ostopalvelun palveluntuottajan oikeus käyttää ostopalvelun tilaajan rekisteriä* ja *Ostopalvelun palveluntuottajan oikeus tallentaa syntyneet asiakirjat tilaajan rekisteriin* avaavat tietyn rekisterin käyttöoikeudet varmenteen käyttäjälle. Ostopalvelun varmenne on rekisterikohtainen. Mikäli tuottajalle halutaan avata useita rekisterejä käyttöön, on siihen käytettävä useampaa ostopalvelun varmennetta.

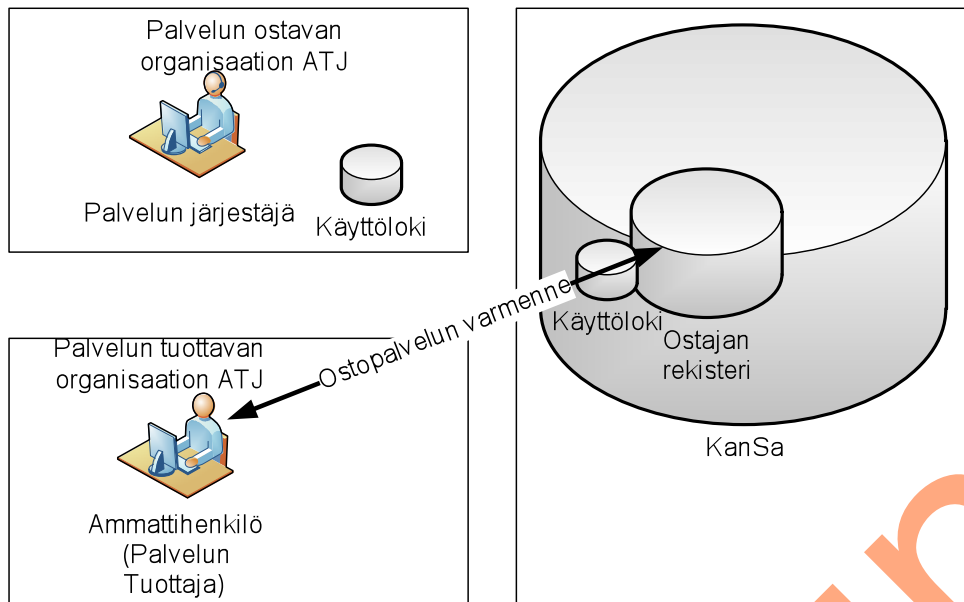
Ostopalvelun varmenneasiakirjassa tulee edellisten lisäksi olla yleiset headertiedot: muun muassa ostopalvelun varmenteen yksilöintitunnus (identifiointitunnus: OID), palveluntuottaja, palvelunantaja (tilaaja), palvelunantajan nimi (tilaaja), asiakirjan sähköiset allekirjoitukset, asiakirjan merkinnän tekijän henkilötunnus, asiakirjan merkinnän tekijän nimi sekä asiakirjan luontiaika.

2.6.3 Ostopalvelun varmenteen käyttö ja käytön seuranta

Rekisterin käyttö ostopalvelun varmenteen kautta ei ole luovutusta, vaan rekisterin käyttöä. Rekisterin käytön tulisi siis kirjautua käyttölokiin. Nykyisten määritysten mukaisesti käyttöloki voidaan sijoittaa joko paikallisesti organisaation asiakastietojärjestelmään tai voidaan toteuttaa kansallisen tietovarannon palveluna (Suhonen ym. 2009).

Mikäli palvelujen tuottamisessa käytetään ostopalvelun varmenteita, tulisi rekisterin käyttölokin sijaita keskitetyssä paikassa esimerkiksi kansallisen sosiaalihuollon asiakastietovarannon tietojärjestelmäpalveluiden yhteydessä. Muutoin rekisterinpitäjän halutessa täydelliset tiedot rekisterinsä käytöstä, hänen on kysyttävä käyttölokien tietoja kaikilta ostopalvelun tuottajilta.

Tieto ostopalvelun varmenteesta ja sen käytöstä tulee käytön yhteydessä kirjata rekisterin käyttölokiin. Kuvassa 14 on kuvattu keskitetyn rekisterin malli KanSa:n yhteydessä.



Kuva 11. Rekisterin käytön ostopalvelun varmenteen kautta tulee kirjautua KanSa:n yhteydessä olevaan rekisterin käyttölokiin, jotta rekisterinpitäjän käyttöloki säilyy eheänä.

3 Asiayhteyden todentamisen vaatimukset

Asiayhteyden olemus ja siihen liittyvät perusasiat on kuvattu julkaisussa *Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet* (Miettinen ym. 2013a), jonka pohjalta pääosa vaatimuksista on johdettu. Loput vaatimuksista ovat syntyneet osana määrittelytyötä, jossa on hyödynnetty dokumentteja *Palvelutapahtumien hallinta* (Mykkänen ym. 2012) ja *Ehdotus yhteisistä toimintatavoista suostumisten ja kieltojen hallintaan sosiaalihuollossa* (Taskinen ym. 2011).

Asiayhteys ei ole oma itsenäinen käsite, vaan se on läheisessä suhteessa tietoturvaan, käytönhallintaan ja tietojen luovutukseen. Tästä syystä voidaan ajatella, että osa asiayhteydelle asetettavista vaatimuksista liittyy näihin asioihin.

Asiayhteyden todentamiseen liittyvät toiminnalliset vaatimukset koostuvat asiayhteydskäsitteen hallinnasta, siihen liittyvien oikeus- ja tietosuojakysymysten huomioimisesta sekä riittävien jäljitys- ja todentamistoimintojen olemassaolosta.

Laatuvaatimukset (ei-toiminnalliset vaatimukset) koostuvat yleisesti käytössä olevista tietojärjestelmien laatuvaatimuksista. Näitä on johdettu pääosin ISO/IEC 9126 standardin pohjalta.

3.1 Vaatimustaulukon rakenne

Jokaisessa taulukossa on kuvattu Tärkeys tai prioriteetti järjestelmälle, joka liittyy kansalliseen asiakastietovarantoon. Prioriteetin kuvaamisessa on käytetty seuraavaa luokitusta:

- 1 = pakollinen (vaatimus on ehdoton edellytys asiayhteyden hallinnan toteuttamiselle)
- 2 = hyödyllinen (vaatimus on tärkeä ratkaisujen toteuttamiseksi tai käytön helpottamiseksi / yksinkertaistamiseksi)
- 3 = toivottu (vaatimus on toivottava ja voi auttaa / tehostaa asiayhteyden hallintaa)

Taulukossa (Taulukko 2) on esitetty luvuissa 3.2 – 3.3 käytettyjen vaatimustaulukoiden rakenne. Taulukoissa kuvataan vaatimuksen mukaisesti joko toiminnallista tai ei-toiminnallista vaatimusta. Lisäksi jokainen taulukko on nimetty yhdistelmällä V (vaatimus) ja yksilöllisellä vaatimuksen numerolla, jotta vaatimukseen voidaan viitata.

Taulukko 2. Vaatimustaulukon rakenne.

Tunniste: Numeerinen tunniste, jolla vaatimukseen voidaan viitata yksiselitteisesti. Muotoa V#.	Nimi: Yksilöllinen, selkeä vaatimusta kuvaava nimi
Kuvaus	Sanallinen kuvaus vaatimuksesta.
Prioriteetti	Vaatimuksen huomioinnin tärkeys ilmoitetaan kolmitasoisella luokittelulla: <ol style="list-style-type: none">1. Kriittinen, vaatimuksen toteuttaminen on välttämätöntä palvelun toiminnan ja käytön kannalta.2. Tärkeä, vaatimuksen toteuttaminen lisää palvelun käyttökelpoisuutta.3. Hyödyllinen, vaatimuksen toteuttaminen parantaa palvelun käytettävyyttä tai tarjoaa kehittyneitä lisäpalveluita.
Lisätiedot	Esim. tarkennus tai viittaus dokumenttiin/standardiin (ISO/IEC 9126)

3.2 Toiminnalliset vaatimukset

Luvussa kuvataan asiayhteyden todentamiseen liittyvät toiminnalliset vaatimukset. Toiminnalliset vaatimukset käsittelevät järjestelmien ja asiayhteyden käyttöön ja toiminnallisuuteen liittyviä vaatimuksia.

3.2.1 Asiayhteyden hallintaan liittyvät vaatimukset

Luvussa kuvataan vaatimuksia, jotka on toteutettava asiayhteyden hallinnan toteuttamisen mahdollistamiseksi.

V1	Järjestelmään pitää sisällyttää asiayhteyden hallinta
Kuvaus	Asiakastietoja käsittelevässä tietojärjestelmässä tulee olla toteutettuna asiayhteyden hallinta. Asiayhteydenhallinta mahdollistaa asiayhteyden todentamisen, kun järjestelmän käyttäjä pyrkii käyttämään asiakastietoja. Vaatimus perustuu lainsäädäntöön ja vaadittuihin tietosuojakäytäntöihin.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Tätä vaatimusta täsmennetään vaatimuksilla V2–V31.

V2	Asiayhteyden todentaminen järjestelmässä tulee olla mahdollisimman automaattista ja sen pitää tapahtua mahdollisimman taustalla käyttäjältä näkymättömissä
Kuvaus	Asiayhteys voi muodostua erilaisissa tilanteissa ja erilaisten ehtojen täytyessä. Tarkat tiedot asiayhteyden muodostumisesta on saatavissa julkaisusta Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet (Miettinen ym. 2013a).
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V3	Asiayhteyden tietosisältö ja asiayhteysasiakirjan metatiedot tulee muodostaa mahdollisimman automaattisesti
Kuvaus	Käyttäjäsyytteet minimoidaan poimimalla asiayhteyteen kuuluvat tiedot mahdollisimman kattavasti toiminnanohjauksen ja esimerkiksi käsiteltävänä olevan asian kautta. Käyttäjätiedot voidaan sisällyttää asiayhteyteen tai asiayhteysasiakirjaan tunnistautumisen pohjalta.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V4	Asiayhteyden todentamiseen riittää, että jokin asiayhteyden täyttymisen kriteeri on olemassa
Kuvaus	Yhtä aikaa voi olla olemassa useita asiayhteyden täyttymisen edellytyksiä. Jos yhtään kriteeriä ei ole, asiayhteyttä ei ole ja järjestelmä estää ko. asian käsittelyn.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V5	Asiayhteyden tarkistaminen ja osoittaminen rekisterien välisen tietojen luovuttamisen yhteydessä tulee olla automaattista
Kuvaus	Automaation avulla työn tehokkuus lisääntyy ja tietojen luovuttamiseen liittyvät virheet voidaan estää.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V6	KanSa tallentaa interaktiossa saamiensa asiayhteyksien tiedot
Kuvaus	Asiakastietovaranto voi tallentaa asiayhteystiedot esimerkiksi asiayhteysasiakirjana. Asiakastietovarantoon talletettuihin asiayhteystietoihin voidaan viitata myöhemmin.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V7	Asiayhteyden tiedot tai aiemmin lähetettyjen asiayhteystietojen viittaus tulee välittää KanSa:an kaikissa asiayhteyden varmistamista edellyttävissä KanSa:n interaktioissa
Kuvaus	Asiayhteyden tiedot voidaan välittää asiakastietovarantoon kahdella tapaa, joko kokonaan jolloin ne tallentuvat asiakastietovarantoon tai viittauksena aiemmin lähetettyihin tietoihin.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V8	Aiemmin asiakastietovarantoon tallennettuihin asiayhteystietoihin on voitava viitata saman asiayhteyden piirissä tapahtuvissa asiakastietovarannon interaktioissa.
Kuvaus	Asiayhteyden tietoja ei tarvitse kokonaan toistaa kaikissa interaktioissa. Asiayhteyden todentamisessa voidaan käyttää myös viittausta aiemmin lähetettyihin ja asiakastietovarantoon tallennettuihin asiayhteyden tietoihin.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V9	Yhdellä asiayhteydellä käsitellään yhtä asiaa
Kuvaus	Tietoturva- ja salassapitosääntöjen takia kutakin asiaa kohti on laadittava omat erilliset asiayhteystiedot
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V10	Ammattihenkilön pitää pystyä luomaan asiayhteys manuaalisesti
Kuvaus	Asiayhteys voidaan luoda ammattihenkilön aloitteesta esimerkiksi ilman asiakkuutta tai luvussa 2.4.1 luetellun kriteerin täyttymistä, kun tietojen saanti on viranomaistehtävän hoitamiseksi välttämätöntä.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Esimerkkinä lastensuojelu: sosiaalityöntekijä voi jollain tavoin saada tietoonsa lastensuojelun tarpeessa olevan lapsen ja päättää ottaa asian käsittelyyn, jolloin asiakkuutta ei ole.

V11	Tietojen luovutusta pyytävällä taholla tulee olla voimassaoleva asiayhteys
Kuvaus	Voimassaoleva asiayhteys on yksi kriteeri sille, että tiedonluovutuspyyntö voidaan toteuttaa. Asiayhteyden olemassaolo tulee varmistaa ennen luovutuspyynnön lähettämistä. Tietoa luovuttava taho voi tarvita tiedon asiayhteydestä, mikäli luovutuksesta päätetään työntekijän toimesta.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V12	Tiedon luovuttajan tulee varmistaa asiayhteys
Kuvaus	Tiedon luovuttajan täytyy varmistaa luovutuspyynnön lähettäjän asiayhteys niiltä osin kuin se on mahdollista. Mahdollisia tarkastettavia asioita ovat <ul style="list-style-type: none"> • pyyntö tulee sellaiselta taholta, jolla on tiedonsaantioikeus pyydettyyn asiaan tai ko. asiakkaan asiaan on voimassa oleva suostumus • luovutuspyyntö on muodollisesti oikein.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V13	Asiayhteys muodostaa perustelun asiakkaan asioiden hakemiselle
Kuvaus	Asiayhteyttä voidaan käyttää asiakkaan voimassaolevien asioiden hakemiseen. Asiayhteyden muodostumissääntönä on tuolloin esimerkiksi palvelutilanne, ajanvaraus tai muu erikseen perusteltu syy. Mikäli asioita haetaan rekisteristä, joka ei ole käytössä, tarvitaan asioiden hakemiseen tiedonluovutustoiminnallisuutta.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Vaatimuksen toteuttaminen edellyttää laki-/säädosmuutoksia (Taskinen ym. 2011).

V14	Samaan asiaan liittyvää aiemmin muodostettua voimassaolevaa ammattihenkilön asiayhteyttä on tarjottava kyseiselle ammattihenkilölle automaattisesti käyttöön
Kuvaus	Asiayhteys on henkilökohtainen. Asiayhteyden hallinnan tulee tunnistaa samaan asiaan kuuluvia asiayhteyksiä ja tarkistaa ammattihenkilöltä liittykö tekeillä oleva tiedonhaku jo aiemmin luotuun asiayhteyteen, jota käytetään aina kun se on mahdollista.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V15	Asiayhteydellä tulee olla voimassaoloaika
Kuvaus	Asiayhteys alkaa asiayhteyden muodostumisehtojen täytyessä ja päättyy muodostumisehtojen rauettua tai asiakastietojen käytön päättyessä. Asiayhteys on voimassa XX* vuorokautta sen muodostumisesta. Asiayhteys voidaan tarvittaessa muodostaa uudelleen, mikäli myös uudessa tietojenkäsittelyn tilanteessa sen muodostumisehdot täyttyvät.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa hoitosuhteen varmistuksen voimassaolo on oletusarvoisesti 14 vuorokautta (Ailio 2009, Kela-THL 2012). *Sosiaalihuollossa ei ole vahvistettu voimassaoloaika.

V16	Asiayhteyden on muodostuttava tiettyjen kriteerien mukaisesti
Kuvaus	Asiayhteys alkaa asiayhteyden muodostumisehtojen täytyessä ja päättyy muodostumisehtojen rauettua tai asiakastietojen käytön päättyessä. Asiayhteys muodostuu luvussa 2.4.1 esitetyissä tilanteissa.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Lisätietoja asiayhteyden muodostumisesta ja päättymisestä on saatavissa dokumentista Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet (Miettinen ym. 2013a).

3.2.2 Tietosuojaan varmistamiseen liittyvät vaatimukset

Luvussa kuvataan vaatimuksia, jotka on toteutettava tietosuojan varmistamiseksi asiayhteyden hallinnan toteutuksessa.

V17	Asiakkaan tietoja saavat käsitellä vain ne henkilöt, joilla on asiakkaaseen asiayhteys
Kuvaus	Tietojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakkaan tietoihin kohdistuvaa toimintaa, joita ovat ainakin asiakkaan asian käsittelyyn liittyvien tietojen katselu, tietojen muuttaminen, tietojen poistaminen, tietojen hakeminen ja tietojen lisääminen. Järjestelmät valvovat sitä, että tietoja käsittelevällä ammattilaisella on asiayhteys asiakkaaseen. Tietojen käsittely estetään, jos nämä ehdot eivät täyty. Asiayhteys muodostuu palvelutehtävän ja muodostumissääntöjen perusteella, mutta yhteys asiaan ei automaattisesti muodostu kaikille ko. palvelunantajan lukuun työskenteleville ammattihenkilöille.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Asiayhteyden muodostumisen periaatteista lisää julkaisussa Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet (Miettinen ym. 2013a).

V18	Ammattihenkilö voi dokumentoida uutta henkilötietoa asiakkaasta vain voimassa-olevassa aktiivisessa asiassa, johon ammattihenkilöllä on asiayhteys.
Kuvaus	Todennetun asiayhteyden kautta ammattihenkilö voi käsitellä asiakastietoja. Mikäli hän laatii uusia asiakastietoja, hänellä on oltava käsiteltävänäan aktiivinen asia, johon asiayhteys on yhdistetty asian tunnuksen kautta (Miettinen ym. 2013b). Uudet asiakastiedot liitetään käsiteltävään asiaan.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Asiayhteyden muodostumisen periaatteista lisää julkaisussa Asiayhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet (Miettinen ym. 2013a). Asianhallinnasta saa tietoa dokumentista Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: käsitteet, vaatimukset ja toiminnallinen määrittely.

V19	Aiempi asiakkuus palvelutehtävässä ei automaattisesti luo asiayhteyttä
Kuvaus	Aiempi asiakkuus samassa palvelutehtävässä saman tai toisen palvelunantajan asiakkaana ei automaattisesti luo asiayhteyttä.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V20	Vaikka asiayhteys asiakkaan asiaan olisikin, tietoja rekisterinpitäjien välillä ei saa luovuttaa ellei tietojen luovutukseen ole asiakkaan suostumusta tai ellei luovutus perustu tietojen pyytäjän tiedonsaantioikeuteen tai tietoa luovuttavan tahon tiedonantovelvollisuuteen
Kuvaus	Rekisterien välisessä luovutustilanteessa on asiayhteyden lisäksi otettava huomioon asiakkaan suostumukseen tai kieltoon liittyvät määräykset.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

3.2.3 Rekisterien käyttöä koskevat erillisvaatimukset

Luvussa kuvataan vaatimuksia, jotka on toteutettava rekisterien käyttöä koskevan ostopalvelun varmentamisen yhteydessä.

V21	Ostopalvelun varmenteella on voitava avata ostajan rekisteri ostopalvelun tuottaja-organisaation käyttöön.
Kuvaus	Ostopalvelun varmenteen avulla on voitava palvelunantajien välisten sopimusten mukaisesti antaa palvelua tuottavalle taholle (ostopalvelun tuottaja) oikeudet käyttää ostavan organisaation rekisteriä. Rekisterin käyttö ostopalvelun varmenteen kautta rinnastetaan rekisterin omaan käyttöön. Rekisterin käyttöä on voitava rajata tietyin ehdoin ostopalvelun varmenteen sekä käyttöoikeuksien kautta. Ostopalvelun varmenteen lisäksi rekisteriä käsittelevä ammattihenkilö tarvitsee aina voimassaolevan asiayhteyden.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Käyttövaltuuksien hallinnasta lisätietoa saa Sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinta ja seuranta (Suhonen ym. 2011a).

V22	Ostopalvelun varmenteella on voitava avata ostajan rekisteri ostopalvelun tuottaja-organisaation käyttöön koskien vain tiettyä asiakasta.
Kuvaus	Ostopalvelun varmentetta käytettäessä, ostopalvelun tuottajan oikeuksia on voitava varmenteen avulla rajata koskemaan esimerkiksi vain tiettyä asiakasta. Lisävaatimuksena rekisterien käytössä on aina huomioitava mm. käyttäjien käyttöoikeudet sekä asiayhteys.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Käyttövaltuuksien hallinnasta lisätietoa saa Sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinta ja seuranta (Suhonen ym. 2011a).

V23	Ostopalvelun varmenteella on voitava avata ostajan rekisteri ostopalvelun tuottaja-organisaation käyttöön rajaamalla käyttö pelkästään tietojen tallentamiseen/arkistointiin.
Kuvaus	Ostopalvelun varmentetta käytettäessä, ostopalvelun tuottajan oikeuksia on voitava varmenteen avulla rajata koskemaan esimerkiksi vain valmiiden asiakasasiakirjojen tallentamista rekisteriin. Lisävaatimuksena rekisterien käytössä on aina huomioitava mm. käyttäjien käyttöoikeudet sekä asiayhteys.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Käyttövaltuuksien hallinnasta lisätietoa saa Sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinta ja seuranta (Suhonen ym. 2011a).

V24	Ostopalvelun varmenteella on voitava avata ostajan rekisteri ostopalvelun tuottaja-organisaation käyttöön tiettyjen sosiaalipalvelujen kohdalla.
Kuvaus	Ostopalvelun varmennetta käytettäessä, ostopalvelun tuottajan oikeuksia on voitava varmenteen avulla rajata koskemaan esimerkiksi vain tiettyihin sosiaalipalveluihin liittyviä henkilötietoja. Lisävaatimuksena rekisterien käytössä on aina huomioitava mm. käyttäjien käyttöoikeudet sekä asiayhteys.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Käyttövaltuuksien hallinnasta lisätietoa saa Sosiaalihuollon käyttövaltuuksien hallinta ja seuranta (Suhonen ym. 2011a).

3.2.4 Loki- ja jäljitystoiminnoilta tarvittavat vaatimukset

Luvussa kuvataan vaatimuksia, jotka on toteutettava asiayhteyden hallintaan liittyvän seurannan, eli loki- ja jäljitystoiminnan mahdollistamiseksi.

V25	Asiayhteydestä, jossa tietoja käsitellään, tulee jäädä lokimerkintä
Kuvaus	Asiakastietojen käytöstä tulee jäädä lokimerkintä järjestelmän käyttölokiin tietojen käsittelytilanteen myöhempää jäljittämistä ja valvontaa varten.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	

V26	Luovutuspyynnön perusteluna käytetystä asiayhteydestä tulee jäädä merkintä luovutuksen pyytäjän lokiin
Kuvaus	Kaikista lähetettävistä luovutuspyynnöistä tulee jäädä käyttölokimerkintä tietojenkäyttö- ja luovutusseurantaa varten.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Palvelujen antajan tulee kerätä asiakasrekisterikohtaisesti kaikesta asiakastietojen käytöstä ja jokaisesta asiakastietojen luovutuksesta seurantaa varten lokitiedot lokirekisteriin. (asiakastietolaki 159/2007, 5§; Suhonen ym. 2009)

V27	Luovutuspyynnön perusteluna käytetystä asiayhteydestä tulee jäädä merkintä luovutuspyynnön vastaanottajan lokiin
Kuvaus	Kaikista luovutuspyyntöjen perusteluna käytetyistä asiayhteyksistä tulee jäädä lokimerkintä tietoja luovuttavan tahon lokeihin.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Palvelujen antajan tulee kerätä asiakasrekisterikohtaisesti kaikesta asiakastietojen käytöstä ja jokaisesta asiakastietojen luovutuksesta seurantaa varten lokitiedot lokirekisteriin. (asiakastietolaki 159/2007, 5§; Suhonen ym. 2009)

3.3 Ei-toiminnalliset vaatimukset

Tähän lukuun on kuvattu tietojärjestelmien laadullisia vaatimuksia asiayhteyden toteuttamiseksi.

V28	Käyttöliittymissä asiayhteyden perusteella tarjolla olevat asiakirjat tulee esittää selkeästi sisältötietoineen, jotta valintatilanteessa tarvittavat asiakirjat tulevat oikein valituksi
Kuvaus	Selkeyttä ja käytettävyyttä vaaditaan mm. ammattihenkilöiden oikeusturvan ja asiakkaan edun toteutumisen takia. Virheellisistä valinnoista voi seurata lainvastaisia tilanteita, joihin ammattihenkilö joutuu tällöin tahtomattaan.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Päävaatimuksena käytettävyys (ISO/IEC 9126-1:2001)

V29	Asiayhteyden käsittely järjestelmissä on oltava lakien ja asetusten mukaista
Kuvaus	Lakien ja asetusten mukaisuus tarvitaan myös käyttäjien oikeusturvan takia. Sosiaalihuollossa palvelujen antajalla on tehtävä määritellä ja valvoa, ketkä sen palveluksessa ovat ammattihenkilöt osallistuvat palveluun, kenellä on asiayhteys asiakkaaseen ja oikeus asiakkaan tietoihin. (Suhonen ym. 2009)
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Henkilötietolaki (523/1999) Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) Työelämän tietosuojalaki (759/2004)

V30	Asiayhteyden huomioiminen ei saa hidastaa järjestelmien toimintaa
Kuvaus	Tietoteknisillä- ja laitteistoratkaisuilla varmistetaan riittävä suorituskyky myös asiayhteyden käsittelyn osalta.
Prioriteetti	1
Lisätiedot	Päävaatimuksena tehokkuus (ISO/IEC 9126-1:2001)

4 Asiayhteyden todentamisen toiminnallisuus

Asiayhteyden hallinnan toiminnallisuus käsittelee ensisijaisesti käyttäjältä vaadittavaa yhteyttä asiakkaaseen, jonka kautta hänelle voidaan myöntää käyttövaltuudet ja niiden mukainen pääsyoikeus kyseisen asiakkaan asiakastietoihin. Luvussa kuvataan asiayhteyden todentamiseen liittyvät toiminnot sekä tehtävät. Tietojärjestelmätehtävien ja tietojärjestelmäpalvelujen avulla voidaan suunnitella tietojärjestelmän toiminnallisuutta ja arkkitehtuuria pieninä osakokonaisuuksina.

Asiayhteys voidaan muodostaa automaattisesti esimerkiksi sähköisien asiakastietojen käsittelytietojen perusteella, tietojärjestelmäpalvelujen kautta (esim. ajanvaraustiedot) tai manuaalisesti käyttäjän antamien erillisten perustelujen kautta. Asiayhteyteen liittyviä tietoja on usein tarpeen välittää eri järjestelmien välillä. Tilanteissa, joissa asiayhteystietoja välitetään asiakastietovarantoon, rajapintojen määrittelyn ja selkeyden vuoksi asiayhteystietojen välittäminen tapahtuu asiayhteyden varmistavan asiakirjan (Asiayhteysasiakirjan) avulla. Kaikki tarvittavat asiayhteystiedot ilmenevät tuolloin asiayhteysasiakirjan sisällöstä. Siihen liittyviä tietoja on kuitenkin myös asiakirjojen metatiedoissa sekä asiakirjojen viestinvälityksessä käytettävissä sanomakääreissä. Asiayhteys todennetaan aina silloin kun suoritetaan asiayhteyttä edellyttäviä toimenpiteitä.

4.1 Asiayhteyden hallintaan liittyvät toiminnot

Asiakassuhteen tekninen todentaminen on toteutettava kaikissa asiakastiedon käsittelyyn liittyvissä tilanteissa poislukien asiakkaan itsensä toteuttamaa omien tietojensa käsittelyä. Asiakassuhteen teknistä todentamista vaativat toiminnot ovat paikallinen oman rekisterin (ja järjestelmän) käyttö, oman rekisterin käyttö kansallisessa sosiaalihuollon asiakastietovarannossa, tietojärjestelmäpalvelujen käyttö, sekä toisten rekisterinpitäjien rekisterien käyttö (tiedon luovutustoiminnallisuuden kautta). Tässä dokumentissa ei ole tarkemmin kuvattu tiedonluovutuksiin liittyvää toiminnallisuutta, vaan se on kuvattu ”Tiedonluovutusten hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: vaatimukset ja toiminnallinen määrittely”-dokumentissa (Miettinen ym. 2011a).

Yleiset tietojärjestelmän käyttäjän toiminnot, jotka liittyvät asiayhteyden hallintaan, ovat:

- *Asiakirjojen ja tietojen käyttö* (sisältäen tietojen ja asiakirjojen hakemisen ja tarkastelun, mukaan lukien myös mahdolliset luovutuksella saatavat tiedot): asiayhteys tarvitaan ja muodostetaan.
- *Asiakirjojen ja tietojen muodostaminen*: asiayhteys tarvitaan ja muodostetaan tarvittaessa. Myös käsiteltävän aktiivisen sosiaalihuollon asian, johon asiayhteys on yhdistetty, on oltava olemassa.
- *Tiedon luovutuksen toiminnot*:
 - *Asiakastietojen luovutuspyynnön tekeminen*: asiayhteyden on oltava olemassa ja se muodostetaan tarvittaessa. Luovutuspyyntöjä voidaan tehdä ilman asiayhteydellä käsiteltävää asiaa.
 - *Asiakastietojen luovutuspyynnön käsittely*: käsittelevällä ammattihenkilöllä on oltava asiayhteys ja se muodostetaan otettaessa luovutuspyyntö käsittelyyn. Asiaa ei tarvita, sillä luovutuspyynnön käsittelyssä ei muodosteta asiakastietoa (Miettinen ym. 2013b).
- *Asiakkaan tahdonilmausten* (suostumukset ja kiellot) *hallinta*: asiayhteyden on oltava olemassa ja se muodostetaan tarvittaessa.

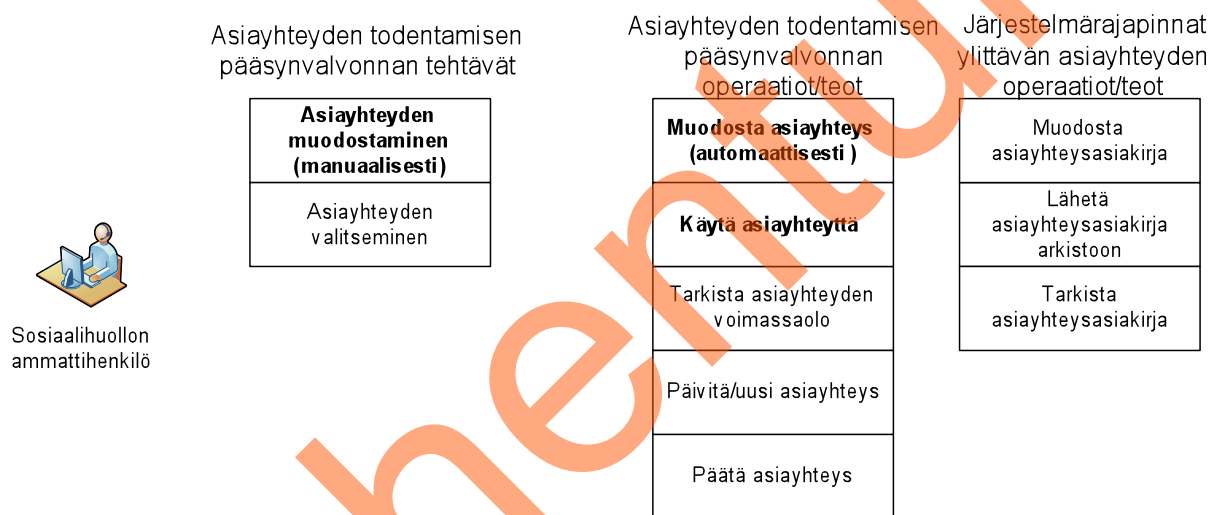
Asiayhteyden hallinta ja varmistaminen kytkeytyy kiinteästi näihin toimintoihin ja niissä tapahtuviin tietojenkäsittelytehtäviin. Kaikessa asiakastietojen tarkastelussa ja käytössä tarvitaan asiayhteys. Lisäksi asiayhteys ja siihen liittyvät tiedot muodostuvat palveluprosessien osana olevissa tietojenkäsittelytehtävissä, joita käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

4.2 Asiayhteyden hallinnan tehtävät ja operaatiot

Luvussa kuvataan asiayhteyden todentamiseen liittyviä tehtäviä ja operaatioita. Asiakastiedon muodostamiseen ja ryhmittelyyn liittyvät tehtävät, sekä asiakastiedon hakemiseen liittyvät tehtävät on kuvattu *Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: käsitteet, vaatimukset ja toiminnallinen määrittely*-määrityksessä (Miettinen ym. 2013b) ja tiedonluovutuksiin liittyvät tehtävät *Tiedonluovutuksen hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: vaatimukset ja toiminnallinen määrittely*-määrityksessä (Miettinen ym. 2011b).

Tietojärjestelmätehtävät ovat käyttäjää lähellä olevia tietojärjestelmän toimintaan liittyviä hienojakoisia tehtäviä ja operaatioita toteuttavat tehtävien taustalla tapahtuvaa toiminnallisuutta tietojärjestelmissä. Operaatiot eivät siis ole yleensä suoraan käyttäjän kutsumia. Seuraavissa kuvissa ja tehtävätaulukkojen tehtävännimissä tehtävät on eroteltu operaatioista sijamuotojen avulla. Tietojärjestelmätehtävät ovat perusmuodossa (esim. ”Asiayhteyden valitseminen”) ja operaatiot käskymuodossa (esim. ”Käytä asiayhteyttä”). Tietojärjestelmätehtävien ja operaatioiden kutsujärjestystä on hahmoteltu esimerkein liitteen 1 kuvissa.

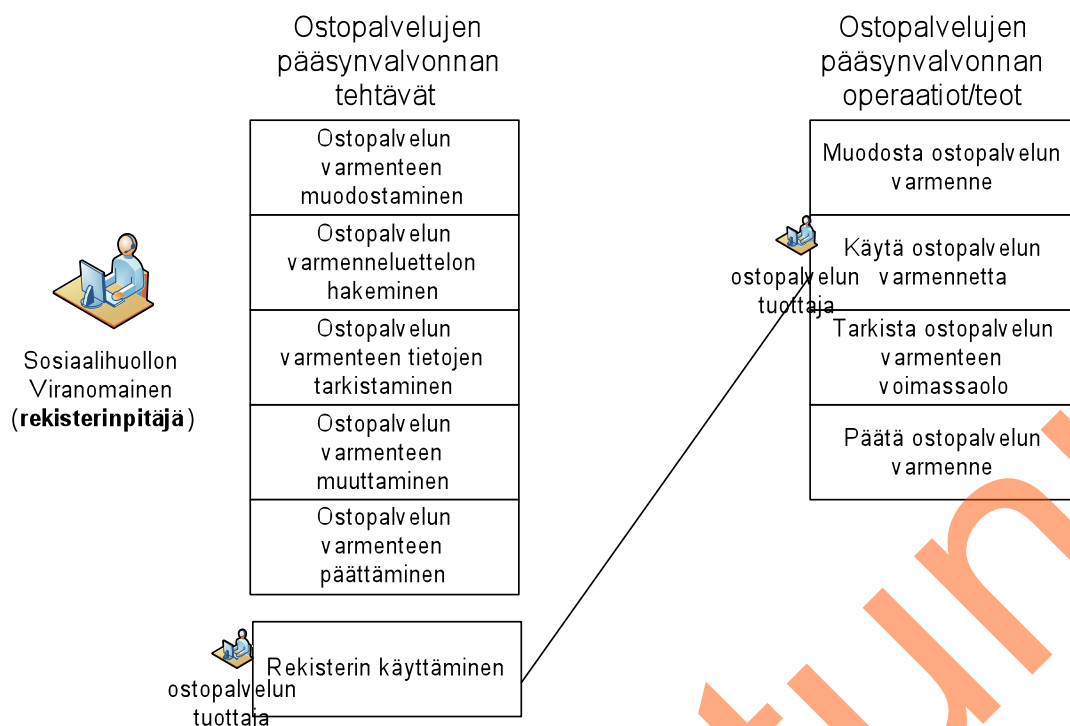
Hienojakoisia järjestelmä- ja käyttäjätehtäviä liittyen asiayhteyden todentamiseen pääsynvalvonnassa on esitetty kuvassa (Kuva 15). Nämä tehtävät on kuvattu tarkemmin luvun 4.2.1 taulukoissa (T1-T10).



Kuva 12. Asiayhteyden todentamiseen liittyviä tehtäviä ja operaatioita pääsynvalvonnassa.

Läheisesti asiayhteyden hallinnan toteuttamiseen liittyviä tehtäviä ovat käytön seurantaan kuuluvat jäljitys- ja lokivalvonta. Näitä tehtäviä ei ole kuvattu tässä määrityksessä, mutta asiayhteyden jälkikäteisseuranta on tärkeä osa toimivaa pääsynvalvontaratkaisua.

Ostopalveluihin liittyviä tietojärjestelmätehtäviä on esitetty kuvassa 16. Nämä tehtävät on tarkemmin kuvattu luvun 4.2.3 taulukoissa (T11-T19). ”Rekisterin käyttäminen”-tehtävää ei ole erikseen kuvattuna.



Kuva 13. Ostopalveluihin liittyvät tehtävät ja operaatiot.

Asiayhteystietojen välittäminen etenkin asiakastietovarantoon liittyvissä tietopyynnöissä on tarpeen. Tätä varten 4.1 on esitelty asiayhteysasiakirjan muodostamisen ja tarkistamisen toiminnot ja tietosisältöä luvussa 2.2 (ks. myös Liite1).

Kaikkien tehtävien yleisenä esiehtona on, että käyttäjä on kirjautunut käyttämäänsä tietojärjestelmään. Lisäksi käyttäjällä on oltava käyttövaltuuksien hallinnan kautta annettu oikeus suorittaa toimintoja ja tehtäviä, joita kulloinkin kuvataan.

Tehtävät käynnistyvät yleensä automaattisesti kun käyttäjä käsittelee asiakastietoja, mutta joskus niitä voi olla tarpeen käynnistää myös käyttäjän aloitteesta. Asiayhteyden tarkastamistoimenpiteet tulee suorittaa mahdollisimman automaattisesti, perustuen toiminnanohjaussääntöihin ja säännöstöihin asiayhteyden voimassaolosta. Asiayhteyden puuttuessa asiakastietojen käsittely käyttäjältä joko estetään tai esitetään käyttäjätoimenpiteitä edellyttävä varoitus.

Asiayhteyden tietosisältö ja metatiedot tulee muodostaa mahdollisimman automaattisesti. Käyttäjäsysteetit voidaan minimoida poimimalla asiayhteyteen kuuluvat tiedot mahdollisimman kattavasti toiminnanohjauksen ja esimerkiksi käsiteltävänä olevan asian kautta. Käyttäjätiedot voidaan sisällyttää asiayhteyteen tunnistautumisen pohjalta. Asiayhteyden todentamiseen riittää, että järjestelmä voi määrittellä asiayhteydelle syntymisperusteen luvun 2.4.1 taulukon 1 mukaisesti, sekä käyttötarkoituksen. Mikäli syntymisperustetta ei voida automaattisesti päätellä on käyttäjän perusteltava asiayhteytensä manuaalisesti erillisen toiminnon kautta. Joissakin tilanteissa käyttäjällä voi olla olemassa useita aiemmin muodostettuja asiayhteyksiä asiakkaaseen, jolloin hänen on valittava tarvitsemaansa käyttötarkoitukseen parhaiten soveltuva asiayhteys tai muodostettava uusi.

4.2.1 Asiayhteyden todentamisen tehtävät ja operaatiot pääsynvalvonnassa

Luvussa kuvataan sellaiset tehtävät ja operaatiot, jotka liittyvät asiayhteyden todentamiseen pääsynvalvonnassa. Lisäksi kuvataan järjestelmärajapinnat ylittävän asiayhteyden tehtävät ja operaatiot.

T1. Muodosta asiayhteys automaattisesti	Operaatio/teko
Tarve	Operaatio muodostaa asiayhteyden automaattisesti käsittelijälle, mikäli erillisiä perusteluja ei tarvita käyttäjältä.
Heräte	Esimerkiksi asiakkaalta, toiselta viranomaiselta tai palvelunantajalta saapuvan sähköisen asiakasasiakirjan käsittelyyn ottamisen yhteydessä tapahtuva järjestelmäkutsu.
Osallistujat	Asian säilyttäjä, asiakkuuspalvelu, asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiakirjojen muodostamispalvelu, asiayhteyden muodostamispalvelu, ajanvarauspalvelu, asiakkaan tiedonhallintapalvelu, asiakirjaluettelon hakupalvelu, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, käyttäjä (ammattihenkilö)
Esiehdot	Käyttäjä (ammattihenkilö) on tunnustautunut ja hänellä on tehtävän hoitamista edellyttämät käyttövaltuudet.
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Asiayhteys muodostetaan käyttäjälle tietojärjestelmässä sääntöjen perusteella, eikä erityisiä perusteluja käyttäjältä tarvita. Esimerkiksi asiakkaalta saapuneen asiakasasiakirjan ottaminen käsittelyyn, saapuneen lausuntopyyntöön ottaminen käsittelyyn tai tiedonluovutuspyynnön manuaalinen käsittelyyn ottaminen.
Poikkeukset	Asiayhteyden muodostaminen epäonnistuu puutteellisten, tai virheellisten tietojen vuoksi: ohjataan käyttäjä manuaalisen muodostamisen kautta korjaamaan puutteelliset tiedot.
Jälkiehdot	Asiayhteyden muodostamisen jälkeen se otetaan käyttöön ”Käytä asiayhteitä”-operaatiolla
Syötteet/parametrit	Eri järjestelmistä (ajanvarausjärjestelmä, ammattihenkilörekisteri) ja mahdollisesta asiayhteyden syntymiseen liittyvästä asiakasasiakirjasta saatavat asiayhteystiedot. (Ammattihenkilön tiedot, palvelunantaja, asia, asiakas, rekisteri) ks. asiayhteyden tietosisältö (Luku 2.2)
Paluarvot	Muodostettu asiayhteys tai tieto asiayhteyden muodostamisen onnistumisesta
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio.
Lisätietoa	

T2. Asiayhteyden muodostaminen (manuaalisesti)		Tehtävä
Tarve	Käyttäjän on päästävä asiakkaan tietoihin, eikä järjestelmä kykene muodostamaan hänelle tilanteessa asiayhteyttä automaattisesti. Asiayhteys on tuolloin voitava muodostaa erikseen perustellusta syystä.	
Heräte	Asiakkaan tietoihin pyrkimisen yhteydessä tapahtuva järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, asiakkuuspalvelu, tietosisällön tuottaja, asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiakirjojen muodostamispalvelu, asiayhteyden muodostamispalvelu, asiakkaan tiedonhallintapalvelu, asiakirjaluettelon hakupalvelu, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Käyttäjä (ammattihenkilö) on tunnistautunut ja hänellä on riittävät käyttövaltuudet.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä perustelee asiayhteyden muodostamisen syyn.	
Poikkeukset	Asiayhteyden muodostaminen epäonnistuu puutteellisten tai virheellisten tietojen tai esimerkiksi teknisen syyn vuoksi: järjestelmä esittää virheen ja ohjaa käyttäjää korjaustoimenpiteissä. Asiayhteyden muodostamisen yhteydessä järjestelmä havaitsee käyttäjällä samaa asiaa käsitteleviä aiempia voimassaolevia asiayhteyksiä: ilmoitetaan käyttäjälle mahdollisuudesta käyttää aiemmin muodostettua asiayhteyttä.	
Jälkiehdot	Asiayhteyden muodostamisen jälkeen se otetaan käyttöön ”Käytä asiayhteyttä”-operaatiolla	
Syötteet/parametrit	Käyttäjän antamat perustelut asiayhteyden muodostamiselle	
Paluarvot	Tieto asiayhteyden muodostamisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu. (Käyttäjältä tarvitaan perusteluja)	
Lisätietoa		

T3. Asiayhteyden valitseminen		Tehtävä
Tarve	Aiemmin muodostettu asiayhteys on voitava ottaa käyttöön.	
Heräte	Käyttäjä tarvitsee asiayhteyttä asiakkaaseen ja hänelle on aiemmin muodostettu sellainen.	
Osallistujat	Asiakkuuspalvelu, asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiayhteystiedon säilyttäjä, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Asiayhteys on yhä voimassa ”tarkista asiayhteyden voimamassaolo”-operaatio.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä voi valita aiemmin muodostetun asiayhteyden asiakkaan tietojen käsittelemisen aloittamisen yhteydessä, mikäli voimassaoleva asiayhteys on olemassa. Asiayhteys uusitaan valitsemisen yhteydessä ”Päivitä asiayhteys”-operaatiolla.	
Poikkeukset	Valitun asiayhteyden voimassaolo on päättynyt.	
Jälkiehdot	Asiayhteyden valitsemisen yhteydessä se otetaan käyttöön ”Käytä asiayhteyttä”-operaatiolla.	
Syötteet/parametrit	Esimerkiksi ammattihenkilön tunnus, asiakas, palvelutehtävä, vireillä olevat asiat.	
Paluarvot	Tieto valitun asiayhteyden käyttöönoton onnistumisesta	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan (valinnan) kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätietoa		

T4. Päivitä asiayhteys		Operaatio/teko
Tarve	Asiayhteyden voimassaoloa on jatkettava	
Heräte	Asiayhteyden käytön yhteydessä tapahtuva tietojen päivittäminen	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, asiakkuuspalvelu, asiayhteyden muodostamispalvelu, asiayhteystiedon säilyttäjä, asiayhteyden säilyttäjä, asiayhteyden tarkistamispalvelu, asiakirjaluettelon hakupalvelu, asiakirjojen hakupalvelu	
Esiehdot	Asiayhteys on voimassa. Mikäli asiayhteys on yhdistetty asiaan, kyseisen asian on oltava aktiivinen.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Päivittää asiayhteyden voimassaolon viimeisimmän käytön perusteella.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiayhteys on päivittynyt onnistuneesti tai tieto asiayhteyden päivittämisen epäonnistumisesta on annettu palautteena.	
Syötteet/parametrit	Päivitettävä asiayhteys.	
Paluuarvot	Tieto asiayhteyden päivittämisen onnistumisesta. Mikäli päivittämistä ei voida tehdä, niin ilmoitus syystä.	
Automatisoinnin tarve	Asiayhteys päivittyy yleensä automaattisesti käyttöönoton (Asiayhteyden valitseminen) yhteydessä.	
Lisätietoa		

T5. Tarkista asiayhteyden voimassaolo		Operaatio/teko
Tarve	Asiayhteyden voimassaolon varmistaminen eri tilanteissa. Tehtävä tarkistaa myös asiayhteyteen mahdollisesti kuuluvan asian kautta	
Heräte	Käyttöön otettavan asiayhteyden voimassaolon tarkistava järjestelmäkutsu, tai toisessa järjestelmässä tapahtuva asiayhteyden voimassaolon tarkistava kutsu	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, asiakkuuspalvelu, asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiakirjojen muodostamispalvelu, asiayhteystiedon säilyttäjä, asiayhteyden tarkistamispalvelu, ajanvarauspalvelut, asiakirjaluettelon hakupalvelu, asiakirjojen hakupalvelu	
Esiehdot	Asiayhteyden tiedot ja siihen mahdollisesti liittyvän asian tunnus on saatu syötteenä kutsuvalta järjestelmältä.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä tarkistaa asiayhteyden voimassaolon. Mikäli asiayhteys on yhdistetty asiaan, myös asian aktiivisuus tarkistetaan. Jos asia ei ole aktiivinen ei asiayhteyden kautta voida muodostaa uusia asiakastietoja.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiayhteyden voimassaolo on tarkistettu ja ilmoitettu pyytävälle taholle.	
Syötteet/parametrit	Asiayhteyden tiedot, mahdollisen käsiteltävän asian tiedot.	
Paluuarvot	Tieto asiayhteyden voimassaolosta myös tieto sen voimassaolosta liittyen katseluun ja tietojen muodostamiseen/laatimiseen.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätietoa		

T6. Käytä asiayhteyttä		Operaatio/teko
Tarve	Aiemmin tai tässä tilanteessa muodostetun asiayhteyden käyttäminen.	
Heräte	Käyttäjä (ammattihenkilö) käyttää järjestelmää tietyn asiakkaan tietoihin pääsemiseksi tai tietyn asiakkaan asiakastietojen muodostamiseen.	
Osallistujat	Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiayhteystiedon säilyttäjä, asiayhteyden tarkistamispalvelu, käyttäjä (ammattihenkilö).	
Esiehdot	Asiayhteys on aiemmin muodostettu (Muodosta asiayhteys tai Asiayhteyden muodostaminen (manuaalisesti), se on otettu käyttöön (Asiayhteyden valitseminen) ja se on voimassa (Tarkista asiayhteyden voimassaolo).	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävän on oltava käytössä, jotta ammattihenkilö pääsee käsittelemään ja hakemaan asiakastietoa. Käytä asiayhteyttä liittyy vahvasti asianhallintaan kuuluvan tehtävän (Asian käsitteleminen) toimintaan. Mikäli asiayhteys ei ole liitettyä asian käsittelemiseen, ei sen kautta voida muodostaa uusia asiakastietoja järjestelmään (poislukien asiakirjojen korvaamista). Asiayhteyden käyttämisen kautta tapahtuva tietojen käsitteleminen ja hakeminen tallentuu lokeihin.	
Poikkeukset	Asiayhteys poistetaan käytöstä kesken sen käyttämisen, jolloin ammattihenkilön toiminta järjestelmässä katkaistaan.	
Jälkiehdot	Asiayhteyden käyttö päättyy ja käytetty asiayhteys jää taustalle odottamaan mahdollista seuraavaa käyttöä.	
Syötteet/parametrit	Muodostetun ja käyttöönotetun asiayhteyden tai Asiayhteyden valitsemistehtävässä valitun asiayhteyden tiedot. Tallennettavat lokitiedot, ellei siihen käytetä toista tehtävää.	
Paluuarvot	Tallentuvat lokitiedot. Tehtävän kautta käytetylle toiselle tehtävälle tieto käytetystä voimassaolevasta asiayhteydestä (Järjestelmään pääsy sallittu).	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen taustalla toimiva järjestelmään pääsyn salliva/estävä tehtävä.	
Lisätietoa	Asian käsittelemistehtävä kuvataan <i>Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: vaatimukset ja toiminnallinen määrittely</i> (Miettinen ym. 2013b)	

T7. Päätä asiayhteys		Operaatio/teko
Tarve	Tilanteissa, joissa asiayhteys on saatava päätettyä välittömästi. - Asiayhteyden voimassaolon tarkistamisen yhteydessä - Erillisen kutsun yhteydessä (asiayhteys on päätettävä erikseen)	
Heräte	Asiayhteys päätetään lopettaa erillisellä järjestelmäkutsulla. (tai Asiayhteyttä ei ole käytetty tietyn aikarajan sisällä.)	
Osallistujat	Asian säilyttäjä, asiakkuuspalvelu, asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiayhteystiedon säilyttäjä, asiayhteyden tarkistamispalvelu, ajanvarauspalvelut, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Asiayhteyden voimassaolo on mennyt, tai se päätetään erillisestä syystä	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Asiayhteys päätetään. Asiayhteyden voimassaoloaika loppuu ja tarvittavat muutokset tehdään asiayhteyden tietoihin.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiayhteyden voimassaolo päättyy, se ei ole enää käytettävissä.	
Syötteet/parametrit	Asiayhteyden tunnus	
Paluuarvot	Tieto asiayhteyden päättymisestä	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen tai erikseen kutsuttava operaatio.	
Lisätietoa		

T8. Muodosta asiayhteysasiakirja		Operaatio/teko
Tarve	Tieto asiayhteydestä on siirrettävä yli järjestelmärajojen. Asiayhteysasiakirja toimii tiedon välittäjänä rajapinnassa.	
Heräte	Ammattihenkilö käyttää toiminnassaan tehtävää, jossa tarvitaan asiayhteyden todentamista yli järjestelmärajojen.	
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiakirjojen lähettämispalvelu, arkiston viestinvälityspalvelu, asiayhteyden muodostamispalvelu, asiayhteysasiakirjan muodostamispalvelu, asiayhteystiedon säilyttäjä	
Esiehdot	Asiayhteyden on oltava olemassa ja käytössä. Tarvittaessa se on muodostettava ennen operaatiokutsua.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Muodostaa ammattihenkilön käyttämästä asiayhteydestä asiayhteysasiakirjan.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Asiayhteysasiakirja lähetetään toiseen järjestelmään. (esimerkiksi Lähetä asiayhteysasiakirja asiakastietovarantoon)	
Syötteet/parametrit	Asiayhteyden tietosisältö	
Paluarvot	Tieto asiayhteysasiakirjan omistumisesta, muodostettu asiayhteysasiakirja.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio.	
Lisätietoa		

T9. Lähetä asiayhteysasiakirja asiakastietovarantoon		Operaatio/teko
Tarve	Tieto asiayhteydestä on siirrettävä yli järjestelmärajojen. Asiayhteysasiakirja toimii tiedon välittäjänä rajapinnassa.	
Heräte	Asiayhteys on välitettävä asiakastietovarantoon, esim. asiakastietovarantoon liittyvän tietojärjestelmäkutsun yhteydessä.	
Osallistujat	Asiakirjojen lähettämispalvelu, arkiston viestinvälityspalvelu, asiayhteysasiakirjan muodostamispalvelu, asiayhteystiedon säilyttäjä, asiayhteyden tarkistamispalvelu	
Esiehdot	Asiayhteysasiakirjan on oltava muodostettu (Muodosta asiayhteysasiakirja –tehtävä). Asiayhteyttä tarvitsevan palvelupyynnön esiehdot.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä välittää tiedon asiayhteydestä asiayhteysasiakirjan muodossa viestinvälitystä käyttäen asiakastietovarantoon	
Poikkeukset	Verkkoyhteys asiakastietovarantoon ei toimi: Ilmoittaa käyttäjälle ja jää odottamaan yhteyden palautumista.	
Jälkiehdot	Tieto asiayhteydestä on välitetty asiakastietovarantoon.	
Syötteet/parametrit	Asiayhteysasiakirja	
Paluarvot	Asiakastietovaranto kuittaa saamansa asiayhteyden viestinvälityksen kautta.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen operaatio järjestelmien välisessä asiayhteyden välittämisessä.	
Lisätietoa		

T10. Tarkista asiayhteysasiakirja		Operaatio/teko
Tarve	Arkistoitava asiayhteysasiakirja ja sen alkuperä on tarkistettava.	
Heräte	Asiayhteysasiakirja on saapunut asiakastietovarantoon	
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, asiakirjojen lähettämispalvelu, KanSa-arkistopalvelu, arkiston viestinvälityspalvelu, asiayhteystiedon säilyttäjä, asiayhteyden tarkistamispalvelu	
Esiehdot	Asiayhteysasiakirja on vastaanotettu asiakastietovarannossa.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä tarkistaa asiayhteysasiakirjan olevan oikein muodostettu sekä sisällöllisesti, että metatiedoilta. Tehtävä tarkistaa myös lähettävän järjestelmän allekirjoitukset.	
Poikkeukset	Asiayhteysasiakirjan sisältö tai metatiedot ja järjestelmän allekirjoitukset eivät vastaa viestinvälityksen kautta tulleita tietoja.	
Jälkiehdot	Asiayhteysasiakirja on validoitu ja se on saapunut luotetusta lähteestä.	
Syötteet/parametrit	Asiayhteysasiakirja, viestinvälityksestä saatavat saapuvan asiakirjan tiedot	
Paluuarvot	Tieto asiayhteysasiakirjan oikeellisuudesta.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmätehtävä.	
Lisätietoa	Tarvittaessa asiayhteyden voimassaolo voidaan tarkistaa toisella tehtävällä.	

4.2.2 Ostopalvelujen pääsynvalvonnan tehtävät ja operaatiot

Luvussa kuvataan tehtävät ja operaatiot/teot liittyen ostopalvelujen varmentamiseen pääsynvalvonnassa.

T11. Ostopalvelun varmenteen muodostaminen		Tehtävä
Tarve	Ostopalvelun varmenteen muodostaminen	
Heräte	Käyttäjä aloittaa ostopalvelun varmenteen laatimisen. (Käyttöliittymästä tehtävä järjestelmäkutsu.)	
Osallistujat	Asiakkuuspalvelu, tietosisällön tuottaja, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, ostopalvelun varmenteen muodostamispalvelu, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Käyttäjällä on riittävät käyttövaltuudet ostopalvelun varmenteen muodostamiseen.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävän avulla käyttäjä kokoaa ostopalvelun varmenteeseen tarvittavat tiedot (Luku 2.6.2). Ostopalvelun varmenne muodostetaan ”Muodosta ostopalvelun varmenne”-operaatiolla ja se tallennetaan ostopalvelun varmennevarastoon myöhempää käyttöä varten.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Ostopalvelun varmenne muodostuu ”Muodosta ostopalvelun varmenne”-operaatiossa oikein ja kaikki pakolliset kentät on täydennetty.	
Syötteet/parametrit	Ostopalvelun varmenteen tietosisältö.	
Paluuarvot	Tieto ostopalvelun varmenteen muodostumisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Rakenteisen ostopalvelusopimuksen tai muun sopimuksen kautta on mahdollista osin automatisoida varmenteen muodostamista.	
Lisätietoa		

T12. Muodosta ostopalvelun varmenne		Operaatio/teko
Tarve	Muodostaa varmenneasiakirjan käyttäjän antamista tiedoista ja tallentaa sen varmennevarastoon.	
Heräte	”Ostopalvelun varmenteen muodostaminen”-tehtävästä tai ”Ostopalvelun varmenteen muuttamisesta”-tehtävästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asiakkuuspalvelu, tietosisällön tuottaja, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, ostopalvelun varmenteen muodostamispalvelu, ostopalvelun varmenteen tarkistamispalvelu, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Ostopalvelun varmenteen muodostamisen esiehdot.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävä muodostaa ostopalvelun varmenneasiakirjan käyttäjän toisessa tehtävässä määrittelemistä tiedoista.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Ostopalvelun varmenne on oikein muodostunut ja tallentunut järjestelmään.	
Syötteen/parametrit	Ostopalvelun varmenteen tietosisältö	
Paluarvot	Tieto ostopalvelun varmenneasiakirjan muodostamisen ja varastoimisen onnistumisesta	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätietoa		

T13. Käytä ostopalvelun varmennetta		Operaatio/teko
Tarve	Ostopalvelun varmenteen käyttämiseen liittyvä operaatio.	
Heräte	Käyttäjä pyrkii käyttämään toisen palvelunantajan rekisteriä ostopalvelun varmenteen kautta.	
Osallistujat	Asiakkaan palveluprosessin ohjaus, asiakirjojen muodostamispalvelu, asiakirjojen lähettämispalvelu, asiayhteystiedon säilyttäjä, asiayhteyden tarkistamispalvelu, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, ostopalvelun varmenteen tarkistamispalvelu, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Käyttäjällä on riittävät käyttövaltuudet.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Operaatio valvoo rekisterin käyttöä ostopalvelun varmenteella. Ostopalvelun varmenteessa asetetut rajoitukset rekisterin käytölle tarkistetaan tehtävässä. Esimerkiksi mikäli ostopalvelun varmenne koskee tiettyä asiakasta, asiakastiedon käsittelyyn käytettävän asiayhteyden on oltava yhdistettynä kyseiseen asiakkaaseen.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Käyttäjä saa ostopalvelun varmennetta ja käyttövaltuuksiaan vastaavat käyttövaltuudet rekisteriin.	
Syötteen/parametrit	Ammattihenkilön asiayhteystiedot, operaation kautta tehtävät rekisterin käyttöön liittyvät tietojärjestelmäkutsut	
Paluarvot	Tieto ostopalvelun varmenteen käyttämisen onnistumisesta rekisterin käytössä.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätietoa		

T14. Ostopalvelun varmenne luettelon hakeminen		Tehtävä
Tarve	Palvelunantajaa koskevien ostopalvelun varmenteiden listaaminen	
Heräte	Käyttöliittymästä tehtävä järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asiayhteystiedon säilyttäjä, asiayhteyden tarkistamispalvelu, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Käyttäjällä on riittävät käyttövaltuudet.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	<p>Tehtävä etsii ja listaa kutsuparametrien mukaisesti palvelunantajaa koskevat ostopalvelun varmenteet.</p> <p>Listattavat ostopalvelun varmenteet voivat olla tehtävää kutsuvan tahon toisille palvelunantajille myöntämiä, tai kutsuvalle taholle myönnettyjä varmenteita.</p>	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Käyttäjälle on esitetty käyttövaltuuksia ja hakutietoja vastaavat ostopalvelun varmenteet.	
Syötteen/parametrit	Palvelunantajan (tilaaja) tunnus, Palveluntuottajan tunnus, Asiakkaan tunniste, Rekisterin yksilöintitunnus, Sosiaalipalvelu, Palvelutehtävä, Voimassaolo, (Edellisten yhdistelmä)	
Paluarvot	Parametrien mukaisesti suodatettu lista ostopalvelun varmenteista	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätieto	<p>Parametreissa asiakkaan tunnisteen avulla haetaan tiettyä asiakasta koskevia palveluntuottajalle myönnettyjä varmenteita tai tiettyä asiakasta koskevia palvelunantajan myöntämiä varmenteita. Käyttäjälle ei saa antaa liikaa tietoa asiakkuuksista, joten yksittäisiä asiakkaita koskevia varmenteita ei näytetä ilman asiakkaan tunnistetta.</p> <p>Vastaavasti rekisterin yksilöintitunnuksen, sosiaalipalvelun tai palvelutehtävän avulla voidaan suodattaa palvelunantajan myöntämät ostopalvelun varmenteet koskien tiettyä rekisteriä, sosiaalipalvelua tai palvelutehtävää.</p>	

T15. Ostopalvelun varmenteen tietojen tarkistaminen		Tehtävä
Tarve	Ostopalvelun varmenteen tietojen tarkempi tarkastelu.	
Heräte	Käyttöliittymästä tehtävä järjestelmäkutsu.	
Osallistujat	Asiayhteystiedon säilyttäjä, asiayhteyden tarkistamispalvelu, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Käyttäjällä on riittävät käyttövaltuudet.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjän valitseman ostopalvelun varmenteen tiedot esitetään hänelle.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Ostopalvelun varmenteen tiedot ovat käyttäjän käyttöoikeuksien mukaisesti esitetty.	
Syötteen/parametrit	Ostopalvelun varmenteen tunniste	
Paluarvot	Palauttaa ostopalvelun varmenteen tiedot (Luku 2.6.2) käyttäjälle käyttövaltuuksien mukaisesti	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän valitsemaan käyttöliittymätoimintoon liittyvä tehtävä	
Lisätieto		

T16. Tarkista ostopalvelun varmenteen voimassaolo		Operaatio/teko
Tarve	Ostopalvelun varmenteen käytön yhteydessä tehtävä varmenteen voimassaolon tarkistus.	
Heräte	Käytä ostopalvelun varmennetta operaation tekemä operaatiokutsu.	
Osallistujat	Asian muodostamispalvelu, asiakkaan palveluprosessin ohjaus, KanSa-arkistopalvelu, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, ostopalvelun varmenteen tarkistamispalvelu	
Esiehdot	Ostopalvelun varmenne on käytettävissä (yhteys ostopalvelun säilyttäjään on kunnossa)	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tarkistaa parametrina saatavan ostopalvelun varmenteen voimassaolon ja palauttaa tiedon siitä.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Varmenteen voimassaolo on tarkistettu ja tieto välitetty kutsuvalle taholle.	
Syötteet/parametrit	Ostopalvelun varmenteen tunniste.	
Paluuarvot	Palauttaa tiedon varmenteen voimassaolosta.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätieto		

T17. Ostopalvelun varmenteen muuttaminen		Tehtävä
Tarve	Aiemmin muodostetun ostopalvelun varmenteen tietoja on muutettava	
Heräte	Käyttöliittymästä tehty tietojärjestelmäkutsu	
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, ostopalvelun varmenteen muodostamispalvelu, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Käyttäjällä on riittävät käyttövaltuudet.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Tehtävän kautta voidaan muuttaa aiemmin muodostetun ostopalvelun varmenteen tietoja. Aiemmin muodostettu ostopalvelun varmenne avataan pohjaksi ja tallennetaan (lokitietoihin). Muuttamisen lopuksi muodostetaan ”Muodosta ostopalvelun varmenne”-operaatiolla päivitettävä varmenne.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Ostopalvelun varmenteen tiedot on päivitetty järjestelmään onnistuneesti.	
Syötteet/parametrit	Ostopalvelun varmennetunnus	
Paluuarvot	Tieto ostopalvelun varmenteen muuttamisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu.	
Lisätieto		

T18. Ostopalvelun varmenteen päättäminen		Tehtävä
Tarve	Käyttäjä tahtoo päättää ostopalvelun varmenteen voimassaolon	
Heräte	Käyttöliittymästä tehty järjestelmäkutsu	
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, ostopalvelun varmenteen muodostamispalvelu, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot	Käyttäjällä on riittävät käyttövaltuudet.	
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	Käyttäjä päättää valitsemansa ostopalvelun varmenteen voimassaolon. Tehtävä käyttää päättämiseen ”Päätä ostopalvelun varmenne”-operaatiota.	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Ostopalvelun varmenteen voimassaolo lakkaa ja se tallennetaan seurantaan varten.	
Syötteet/parametrit	Ostopalvelun varmenteen tunniste	
Paluarvot	Tieto ostopalvelun varmenteen päättämisen onnistumisesta.	
Automatisoinnin tarve	Käyttäjän toiminnan kautta käyttöliittymästä lähtevä järjestelmäkutsu päättää ostopalvelun varmenteen tietynä ajanhetkenä.	
Lisätietoa	<p>Ostopalvelun varmenne päättyy ”Päätä ostopalvelun varmenne”-operaatiolla automaattisesti varmenteen voimassaolon päättyessä.</p> <p>Määritellyt tehtävät eivät tarkista onko olemassa sopimusta, jonka pohjalta varmennetta ei saisi päättää.</p> <p>Käyttäjän on päätettävä varmenteen voimassaolosta. Mikäli halutaan varmenteen olevan voimassa tietyn sopimusajan, niin sen voi määrittellä varmenteen tietoihin muodostamisvaiheessa tai myöhemmin varmennetta muutettaessa.</p>	

T19. Päätä ostopalvelun varmenne		Operaatio/teko
Tarve	Ostopalvelun varmenteen voimassaolo päättyy ja se tallennetaan seurantaan varten.	
Heräte	Ostopalvelun varmenne	
Osallistujat	Tietosisällön tuottaja, ostopalvelun varmenteen säilyttäjä, ostopalvelun varmenteen muodostamispalvelu, ostopalvelun varmenteen tarkistamispalvelu, käyttäjä (ammattihenkilö)	
Esiehdot		
Kuvaus/tarkemmat tehtävät	<p>Päätää ostopalvelun varmenteen sen voimassaolon päättyessä ja tallentaa sen seurantaan varten.</p> <p>Operaatiota kutsutaan suoraan mm. mikäli ”Ostopalvelun varmenteen päättäminen”-tehtävällä halutaan päättää varmenne heti.</p>	
Poikkeukset		
Jälkiehdot	Ostopalvelun varmenne on tallennettu seurantaan varten	
Syötteet/parametrit	Ostopalvelun varmenteen tunniste.	
Paluarvot	Tieto ostopalvelun varmenteen päättämisen onnistumisesta ja sen tallentamisesta seurantaan varten.	
Automatisoinnin tarve	Automaattinen järjestelmäoperaatio.	
Lisätietoa		

5 Asiayhteyden todentamiseen liittyvät palvelut

Asiayhteyden todentaminen ja hallinta on olennainen tukitoiminto käyttövaltuuksien hallinnan pääsynvalvonnan osalta. Se on noussut ajankohtaiseksi erityisesti, koska valtakunnallisen asiakastietovarannon käyttöönoton myötä on tarkennettava myös yhteiset periaatteet käyttövaltuuksien ratkaisuille. Asiayhteyden hallinta on toteutettava käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Toteutus on tehtävissä eri tavoin riippuen siitä, millaisia järjestelmiä ja asiakastietovarannon käyttökanavia on käytössä.

Tässä luvussa luetellaan määrittelyn yhteydessä tunnistettuja tietojärjestelmäpalveluja ja tietojärjestelmärooleja sosiaalihuollon asiayhteyden hallinnassa ja suhteutetaan niitä sosiaalihuollon tiedonhallinnan lähtökohtina ja käyttökanavina toimiviin järjestelmiin, joita on käsitelty etenkin sosiaalihuollon valtakunnallisen asiakastietovarannon määrittelyissä (Suhonen ym. 2009). Roolien tunnistaminen auttaa paitsi eri toteutusmahdollisuuksien ja rajapintatarpeiden tunnistamisessa, myös toteuttamismallin jäsentämisessä ja asiayhteyteen liittyvien tietojen kulun ja hallinnan vastuiden selkeyttämisessä.

Eri tehtäviä ja toimintoja voidaan sijoittaa SOA-lähestymistavan mukaisesti eri kerroksissa sijaitseviin ja erityyppisiin ja kokoiisiin tietojärjestelmäpalveluihin. Toimintojen sijoittelu erikokoisiin sovelluspalveluihin on palvelupohjaisen ratkaisun ja rajapintamäärittelyjen ja muiden yhteentoimivuuskuvausten lähtökohtana, ja sillä pyritään parantamaan tietojärjestelmäratkaisujen joustavuutta ja liitettävyyttä.

Taulukko 4 esittää asiayhteyden hallintaan liittyvät hienojakoiset tietojärjestelmäpalvelut ja -roolit, joiden kautta asiayhteyden todentamisen voi toteuttaa järjestelmiin. Luettelon lähtökohtana ovat tämän määrittelyksen vaatimusten ja tehtävien lisäksi KanSa-määrittelyt (Suhonen ym. 2009) sekä yhteisten palvelujen määrittelyt (Paakkanen ym. 2011c) sekä tietojärjestelmäjäsenitys (Paakkanen ym. 2011d). Taulukossa kuvatuissa tietojärjestelmäpalveluissa ja -rooleissa siinä on pyritty soveltuvien osin yhtenäisyyteen esimerkiksi terveydenhuollon palvelutapahtumien hallinnan tietojärjestelmäpalvelujen kanssa (Mykkänen ym. 2012).

Taulukko 3. Asiayhteyden hallintaan liittyvät tietojärjestelmäpalvelut/-roolit.

Palvelun/roolin nimi	Kuvaus ja päävastuut
Asian säilyttäjä	Säilyttää tiedon asioista (asialuettelo).
Asian muodostamispalvelu	Tarkistaa asiakirjojen muodostamispalvelun yhteydessä muodostuvan asiakirjan kuulumisen asiaan (asiakirjan metatietojen muodostaminen).
Asiakkuuspalvelu	Säilyttää tiedon sosiaalihuollon asiakkuuksista.
Tietosisällön tuottaja	Järjestelmärooli tai palvelu, joka tuottaa asiakasasiakirjojen tietosisältöjä. Tietosisällöt on toimitettava (esimerkiksi rajapinnan kautta) asiakirjojen muodostamispalveluun. Tuottajia ovat esimerkiksi asiakastietojärjestelmät tai asiakasasiakirjojen käsittelyyn käytetyt kirjausalueet, kevytkäyttöliittymät tai ostopalvelujen tuottajan järjestelmät.
Asiakkaan palveluprosessin ohjaus	Järjestelmä tai palvelu, joka ylläpitää tietoa asiakkaan käynnissä olevista palveluista ja asioista ja jolla on tieto palveluprosessin tilasta ja sen ohjauksen toimenpiteistä (esimerkiksi asiakkaan ajanvaraukset, ilmoittautumiset, hakemusten tila jne.)
Asiakirjojen muodostamispalvelu	Muodostaa järjestelmässä olevista asiakastiedoista (sosiaalihuollon palvelutehtäviin liittyviä) asiakasasiakirjoja, muodostaa myös asiakirjojen metatiedot, mukaan lukien "asian" yksilöintitiedot ja säilytysaikatiedot.
Asiakirjojen lähettämispalvelu	Muodostaa asiakirjojen arkistoon siirtämiseen tarvittavat tekniset siirtokehukset. Lähettää valmiit asiakirjat KanSa:an ja käsittelee kuittaukset. Voi tarvittaessa hyödyntää allekirjoituspalveluja esimerkiksi järjestelmällekirjoituksen lisäämiseen. Voi hyödyntää viestinvälityspalveluja sanomien välittämiseen.
KanSa-arkistopalvelu	Ottaa vastaan ja säilyttää asiakirjoja. Toimittaa vastaukset asiakirjaluettelon hakuihin hakuparametrien mukaisesti. Toimittaa pyydettyjä asiakirjoja.
Arkiston viestinvälityspalvelu	Välittää asiakastietovarannon ja siihen liittyvien järjestelmien (asiakastietojärjestelmät) välisiä interaktioita. Näihin lukeutuvat muun muassa asiakirjojen- ja asiakirjaluettelon haku sekä arkistointi-interaktiot.
Asiayhteyden muodostamispalvelu	Muodostaa ja kokoaa asiayhteyden tiedot (ks. asiayhteyden tietomäärittely), esimerkiksi tutkien asiayhteyden kriteerien voimassaolon tai käyttäjän ohjaamana. Voi myös sisältää vuorovaikutteisuutta, esimerkiksi mikäli kriteerit eivät täyty mutta asiayhteys on silti muodostettava.
Asiayhteysasiakirjan muodostamispalvelu	Muodostaa asiayhteyden tiedoista (arkistohallintaan ja käytönhallintaan liittyvän) asiayhteysasiakirjan tiedonsiirtoa varten, mukaan lukien asiakirjan metatiedot.
Asiayhteystiedon säilyttäjä	Säilyttää tiedon käyttäjän ja asiakkaan välisestä asiayhteydestä, mukaan lukien asiayhteyden voimassaolotiedot - säilytys voi tapahtua sekä arkistossa että etenkin voimassa olevien asiayhteyksien osalta arkistoon liittyvässä järjestelmässä.
Asiayhteyden tarkistamispalvelu	Ottaa vastaa asiayhteyden muodostetut tiedot tai asiayhteysasiakirjan ja tarkistaa tiedot. Palauttaa tiedon siitä, että asiayhteys on tilanteessa todennettu ja voidaan jälkikäteen tarkistaa.
Ajanvarauspalvelut	Palvelu, jonka avulla asiakas voi varata ajan sosiaalihuoltoa varten. Voi toimia asiayhteyden muodostamisen käynnistävänä palveluna.
Asiakkaan tiedonhallintapalvelu	Tietojärjestelmäpalvelu, jota käytetään asiakkaan ajantasaisten perustietojen ylläpidossa ja jakamisessa.
Asiakirjaluettelon hakupalvelu	Muodostaa tarvittavat palvelupyynnöt (mukaan lukien asiayhteysvarmistus ja hakuparametrit, ml. asian tunnus) hakutietojen luettelon tai asiakirjojen luettelon hakemiseksi KanSa:sta, suorittaa luettelon haun ja palauttaa tulokset haun käynnistäjälle. Voi hyödyntää viestinvälityspalveluja sanomien välittämiseen.
Asiakirjojen hakupalvelu	Muodostaa tarvittavat palvelupyynnöt (mukaan lukien tarvittavat asiayhteys- ja suostumusvarmistukset sekä yhteys asian tunnukseseen) asiakirjojen hakemiseksi KanSa:sta, suorittaa asiakirjojen haun ja palauttaa tulokset (asiakirjat) haun käynnistäjälle. Voi hyödyntää viestinvälityspalveluja sanomien välittämiseen.
Ostopalvelun varmenteen säilyttäjä	Säilyttää tiedon ostopalvelun varmenteista.
Ostopalvelun varmenteen muodostamispalvelu	Muodostaa ostopalvelun varmenteen myöhempää ostopalvelutilanteisiin liittyvää rekisterin käyttöä varten.
Ostopalvelun varmenteen tarkistamispalvelu	Tarkistaa käytettävän ostopalvelun varmenteen aitouden, sen antaman valtuutuksen sekä voimassaolon ja palauttaa tiedot sen mahdollistamasta rekisterin käytöstä.

Yllä kuvatut sovelluspalvelujen roolit voivat sijoittua useilla eri tavoilla eri tietojärjestelmätuotteisiin tai olla toteutettuna erillisinä atomisina tai koostettuina palveluina. Jotkut asiayhteyden hallinnan tehtävät edellyttävät läheistä linkitystä asiakkaan palveluprosessin ohjaukseen ja tehtävät on käytännössä toteutettava läheisessä suhteessa asiakkaan asian käsittelyprosessia ohjaavaan tai asiakastietoja arkistosta hyödyntävään järjestelmään.

Taulukko 5 kuvaa eri tehtävien sijoittumismahdollisuuksia suhteessa yllä kuvattuihin tietojärjestelmärooleihin. Suuri osa tehtävistä on hoidettava arkistoon liittyvien tietojärjestelmien yhteydessä, ja eri tehtäviä voidaan ryhmitellä eri järjestelmiin tai tietojärjestelmäpalveluihin toteutettavaksi eri tavoin. Taulukossa on myös kuvattu, mitkä tehtävät tulisi pyrkiä automatisoimaan.

Taulukko 4. Tietojärjestelmäpalvelut ja -roolit / tehtävät matriisi.

Tietojärjestelmäpalvelut ja -roolit/tehtävät matriisi <ul style="list-style-type: none"> • k=kutsuu tai käynnistää tehtävän • T=tehtävän suorittava / toteuttava taho • l=tehtävässä tarvittavien tietojen lähde • a=automatisoitavissa siten, että käyttäjän ei tarvitsisi käynnistää tai suorittaa tehtävää erikseen. 	asian säilyttäjä	asian muodostamispalvelu	Asiakkuuspalvelu	tietosisällön tuottaja	asiakkaan palveluprosessin ohjaus	asiakirjojen muodostamispalvelu	asiakirjojen lähettämispalvelu	KanSa-arkistopalvelu	Arkiston viestinvälityspalvelu	Asiayhteyden muodostamispalvelu	asiayhteysasiakirjan muodostamispalvelu	Asiayhteystiedon säilyttäjä	Asiayhteyden tarkistamispalvelu	Ajanvarauspalvelut	Asiakkaan tiedonhallintapalvelu	Asiakirjaluettelon hakupalvelu	Asiakirjojen hakupalvelu	Ostopalvelun varmenteen säilyttäjä	Ostopalvelun varmenteen muodostamispalvelu	Ostopalvelun varmenteen tarkistamispalvelu	Käyttäjä (ammattihenkilö)
	T1. Muodosta asiayhteys automaattisesti	l		l		k	k			T					k	l	l	l	l		
T2. Asiayhteyden muodostaminen (manuaalisesti)	l		l	l	k	k			T						l	l	l	l			k
T3. Asiayhteyden valitseminen			l		k						T							l			k
T4. Päivitä asiayhteys	k		l						T		T	k				l	l				
T5. Tarkista asiayhteyden voimassaolo	l		l		k	k					T,l	T	l			l	l				
T6. Käytä asiayhteyttä					k						l	T									a
T7. Päätä asiayhteys	k		l		k						T	k	l								k
T8. Muodosta asiayhteysasiakirja				l	k		k		k	k	T	l									
T9. Lähetä asiayhteysasiakirja asiakastietovarantoon							T		T		l	l	k								a
T10. Tarkista asiayhteysasiakirja				l			k	l	k			l	T								

T11. Ostopalvelun varmenteen muodostaminen			l	l														l	T		k
T12. Muodosta ostopalvelun varmenne			l	l														l	T	l	a
T13. Käytä ostopalvelun varmennetta					k	k	k				l	l						l		T	a
T14. Ostopalvelun varmenneluettelon hakeminen										l	l							T			k
T15. Ostopalvelun varmenteen tietojen tarkistaminen										l	l							T			k,a
T16. Tarkista ostopalvelun varmenteen voimassaolo		k			k		k											l		T	
T17. Ostopalvelun varmenteen muuttaminen				l														l	T		k
T18. Ostopalvelun varmenteen päättäminen				l														T	T		k
T19. Päätä ostopalvelun varmenne				l														T	T	k,a	a

Taulukossa 6 esitettyjen tietojärjestelmien lisäksi tai osana voidaan hyödyntää eri tehtävien toteuttamiseen yleiskäyttöisiä tietojärjestelmäpalveluita, kuten tässä luvussa tunnistettuja tietojärjestelmäpalveluja. Esimerkiksi arkistoitavien asiakirjojen lähettämiseen tai arkistohakuihin käytettäviä palveluita voi olla lisäksi mahdollista toteuttaa yhteisesti sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. Osa palveluista voi olla myös toteutettuna esimerkiksi alueellisesti yhteiskäyttöisinä palveluina, osa paikallisesti käytettävissä tietojärjestelmissä.

Taulukko 5. Asiayhteyden hallintaan liittyvät järjestelmät.

Järjestelmä	Tehtävä	Asiayhteyden todentaminen
Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto KanSa	Sosiaalihuollon kansallinen arkisto, johon arkistoidaan sosiaalihuollon asiakkaita koskevat asiakasasiakirjat. Kansallinen asiakastietovaranto sisältää arkistointiin tarvittavan toiminnallisuuden lisäksi erillisiä tietojärjestelmäpalveluja.	Myös asiayhteysasiakirjat, jotka toimitetaan arkistoon asiakirjaluetteloiden ja asiakirjojen hakujen yhteydessä, talletetaan arkistoon. Asiayhteys voitaisiin vahvistaa asiayhteysasiakirjan lisäksi luovutuspyyntöasiakirjasta. Todentamisessa tarvitaan ammattihenkilön, asiakkaan ja palvelutehtävän tunnistet. Arkisto tarkastaa asiayhteystietoja myös viestivälityksessä ja asiakirjojen metatiedoista.
ATJ	Asiakastietojärjestelmissä tuotetaan ja käsitellään sosiaalihuollon asiakkaita koskevia asiakirjoja, joista ne arkistoidaan KanSa:an. Arkistoon liittyvä tietojärjestelmä.	Järjestelmässä on todennettava tai muodostettava asiayhteys ennen kuin asiakastietoja haetaan, käsitellään tai luodaan.
Arkiston kevytkäyttöliittymä (webkäyttöliittymä)	Arkiston kevytkäyttöliittymä (webkäyttöliittymä) on arkistolle kaavailtu vaihtoehtoinen käyttökanava, jonka avulla ammattihenkilö voi käyttää kansallista sähköistä arkistoa (KanSa) ilman, että käytössä on erillistä arkistoon yhteydessä olevaa asiakastietojärjestelmää. Palvelun kautta voidaan esim. arkistoida ja hakea asiakirjoja tarkasteltavaksi. Arkistoon liittyvä tietojärjestelmä.	Järjestelmässä on todennettava tai muodostettava asiayhteys ennen kuin asiakastietoja haetaan, käsitellään tai luodaan.
Sidosryhmien katseluyhteys	Muut kuin sosiaalihuollon viranomaiset voivat katsella KanSa:an arkistoituja asiakirjoja. Arkistoon liittyvä tietojärjestelmä. Suunniteltu mahdollisesti toteutettavaksi myöhemmässä vaiheessa.	Viranomaisella on oltava asiayhteys ja tiedonsaantiperuste, mikäli asiakkaan tietoja tarkastellaan. Järjestelmässä on todennettava tai muodostettava asiayhteys ennen kuin asiakastietoja haetaan, käsitellään tai luodaan.
Asianhallinta	Asianhallinnan avulla voidaan ohjata asiankäsitelyprosessia kuten valmistelua, päätöksentekoa ja arkistointia. Asianhallintajärjestelmiä voitaisiin hyödyntää myös arkiston yhtenä käyttökanavana, mikäli voidaan täyttää muut tiedonvaihdon edellyttämät vaatimukset. Tällöin kyseessä on arkistoon liittyvä tietojärjestelmä.	Asianhallintajärjestelmän kautta tapahtuvassa valtakunnallisessa tietojen käytössä ovat voimassa samat vaatimukset kuin muidenkin tietojärjestelmien kohdalla. Järjestelmässä on todennettava tai muodostettava asiayhteys ennen kuin asiakastietoja haetaan, käsitellään tai luodaan.

Taulukossa 7 on kuvattu tunnistettujen tietojärjestelmäpalvelujen sijoittumismahdollisuuksia yllä kuvattuihin tietojärjestelmiin. Taulukko sisältää ehdotuksen tietojärjestelmäpalvelujen tai -roolien toteuttamisen mahdollisesta sijoittelusta suhteessa valtakunnalliseen kansalliseen asiakastietovarantoon eri käyttökanavat huomioiden: nykyisin käytettävät asiakastietojärjestelmät tai asianhallintajärjestelmät ja niihin tarvittavat laajennukset sekä uusien asiakastietojen valtakunnallisen käsittelyn käyttökanavat ja niiden palvelupohjaiset kehittämismahdollisuudet.

Taulukossa on käytetty seuraavia merkintöjä:

- p = tietojärjestelmäpalvelun tarjoaja / tietojärjestelmäpalvelu toteutetaan osana järjestelmää
- m = voi tarjota palvelua esimerkiksi hyödyntämällä lisätoiminnallisuutta tarjoavia tietojärjestelmäpalveluja.

Taulukko 6. Järjestelmät / palvelut matriisi.

	Asian säilyttäjä	Asian muodostamispalvelu	Asiakkuuspalvelu	Tietosisällön tuottaja	Asiakkaan palveluprosessin ohjaus	Asiakirjojen muodostamispalvelu	Asiakirjojen lähettämispalvelu	KanSa-arkistopalvelu	Arkiston viestinvälityspalvelu	Asiayhteyden muodostamispalvelu	Asiayhteydsasiakirjan muodostamispalvelu	Asiayhteystiedon säilyttäjä	Asiayhteyden tarkistamispalvelu	Ajanvarauspalvelut	Asiakkaan tiedonhallintapalvelu	Asiakirjaluettelon hakupalvelu	Asiakirjojen hakupalvelu	Ostopalvelun varmenteen säilyttäjä	Ostopalvelun varmenteen muodostamispalvelu	Ostopalvelun varmenteen tarkistamispalvelu
Kansallinen asiakastietovaranto (KanSa)	p		m					p	p			p	p		p			p	p	p
ATJ	m	p	m	p	p	p	p			p	p	p	p	m		p	p	m	m	m
Arkiston kevytkäyttöliittymä (webkäyttöliittymä)	m	p		p	p	p	p			p	p	p	p	m		p	p	m	m	m
Sidosryhmien katselukäyttöliittymä											p	p	p			p	p			
Asianhallinta	m	p		p	p	p	m			p	p	p	p	m		p	p	m	m	m

6 Yhteenveto ja jatkotoimenpiteet

Tässä julkaisussa on kuvattu sosiaalihuollon tietojärjestelmien käytönhallintaan liittyvää asiayhteyden todentamista. Sosiaalihuollon tietojärjestelmässä asiakastietoa käyttämään pyrkivän käyttäjän toiminnan on perustuttava asiayhteyteen. Asiayhteys yhdessä lokitietojen kanssa dokumentoi käyttäjän syyn asiakastietojen käyttöön, sekä sallii käyttäjän pääsyn kyseisen asiakkaan asiakastietoihin. Asiayhteys muodostuu järjestelmässä joko käyttäjän toiminnan kautta automaattisesti tai käyttäjän itsensä laatiman perustelun kautta. Luvussa 2.4.1 on esitetty tapauksia asiayhteyden muodostumiselle. Mikäli tieto asiayhteydestä on siirrettävä yli järjestelmärajojen, käytetään asiayhteysasiakirjaa.

6.1 Asiayhteyden todentamisen toteuttamisperiaatteet

Tässä julkaisussa on kuvattu asiayhteyden toteuttamiseen vaikuttavia ja sen käyttöä rajaavia tekijöitä sekä ehdotuksia asiayhteyden toteuttamisesta. Asiayhteyden käytössä *yksittäinen asiayhteys rajaa käyttäjän käyttövaltuudet tiettyyn palvelutehtävään*. Mikäli käytössä on palvelutehtäväkohtainen rekisterimalli ja käyttäjä tarvitsee tietoa muista rekistereistä (myös omista), kyseessä on tiedon luovutus. Hänellä on kuitenkin oikeus päästä käyttöoikeuksiansa mukaisesti muihin rekistereihin työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Mikäli käytössä on yhden rekisterin malli, eli sosiaalihuollon järjestämisrekisterimalli, saman rekisterin muiden palvelutehtävien tietoihin tulisi määrittellä palvelutehtäväkohtaiset käyttö- tai katseluoikeudet. Tässä tapauksessa tietojen katselu omasta rekisteristä toisista palvelutehtävistä on käyttöä, eikä vaadi luovutusta. Mikäli käyttäjä tarvitsee tietoa toisen rekisterinpitäjän rekisteristä, kyseessä on tiedon luovutus. Tästä poikkeuksena on kuitenkin ostopalveluvarmenteen käyttö, jota on kuvattu luvussa 2.6.

Ammattihenkilö voi käyttää yhdellä asiayhteydellä yhtä rekisteriä. Tämä rajausta on tehty, jotta rekisterien käyttötarkoitukset eivät laajentuisi käyttäjän käyttövaltuuksien mukaisesti, vaan rekisterien käyttötarkoitukset olisivat rekisterilain mukaisia.

Käytetään mahdollisimman yhtenäisiä asiayhteyden voimassaoloaikoja terveydenhuollon kanssa. Tuolloin asiayhteyden voimassaoloaika olisi 14 vuorokautta muodostamisesta, mutta sen voimassaoloaika voi jatkua.

Ostopalveluvarmenteiden käyttölokitt tulisi olla keskitetyksi saatavilla. Mikäli toiminnassa käytetään ostopalvelun varmenteita, tulisi rekisterin käyttölokitt sijaita keskitetyssä paikassa esimerkiksi kansallisen sosiaalihuollon tietovarannon tietojärjestelmäpalveluiden yhteydessä. Muutoin rekisterinpitäjän halutessa täydelliset tiedot rekisterinsä käytöstä, hänen on kysyttävä käyttölokittien tietoja kaikilta ostopalvelun tuottajilta. Tieto ostopalvelun varmenteesta tulee käytön yhteydessä kirjata rekisterin käyttölokitiin.

Sosiaalihuollossa ei tarvita kahden henkilön varmennuta asiakassuhteen teknisessä todentamisessa. Terveydenhuollossa potilassuhteen teknisessä todentamisessa tarvitaan kaksi eri henkilöä: kaksi ammattihenkilöä tai ammattihenkilö ja asiakas. (Alkula ym. 2009). Kyseistä vaatimusta ei ole huomioitu tässä määrittelyssä, koska se käytännössä rajoittaisi esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa, kiireellisissä palveluissa tai pienten palvelunantajien toiminnassa tapahtuvaa asiakastiedon käsittelyä. Mikäli vastaava vaatimus halutaan ottaa käyttöön myös sosiaalihuollossa, on myös asiayhteyden käsite muutettava siten, että sama asiayhteys voi olla käytössä usean ammattihenkilön suorittamassa tietojenkäsittelyssä saman palvelunantajan sisällä.

Asiayhteys vaaditaan myös tahdonilmausten käsittelyssä. Esimerkiksi asiakkaan asiakaspalvelutilanteissa tapahtuva suostumuksen vastaanotto ja kirjaaminen edellyttää asiayhteyttä. Tässä määrittelyssä ei ole erikseen käsitelty tietojenkäsittelytehtäviä, jotka liittyvät tahdonilmausten käsittelyyn. Erona asiakastietojen käsittelytehtäviin verrattuna on lähinnä se, ettei kyseisten tietojen käsittely kohdistu välttämättä yhteen nimettyyn (esim. palvelutehtäväkohtaiseen) sosiaalihuollon henkilörekisteriin.

Asiayhteysasiakirja tarvitaan kaikessa tietojärjestelmärajapinnat ylittävässä tiedonsiirrosta. Kaikessa tiedon luovutuksessa ei ole välttämätöntä käyttää KanSa:a pyydetyn tiedon lähteenä. Tietojärjestelmärajapinnat ylittävässä tiedon siirrosta tulee kuitenkin aina käyttää asiayhteysasiakirjaa asiallisen yhteyden to-

dentamiseksi. Ei KanSa:an kohdistuvassa tiedonsiirrossa tieto asiayhteydestä tule toteuttaa toimijoiden välisenä erillisenä viestinvälityksenä, jossa huomioidaan asiallisen yhteyden todentamisvaatimus.

Asiayhteyksiä säilyttämisen ja säilytysaika KanSa:ssa. Sosiaalihuollossa on perusteltua seurata samankaltaista ratkaisua kuin terveydenhuollossa. Asiayhteyksiä säilytysaika tulee määrittellä samalla kun vahvistetaan KanSa:n käyttöä koskevat tietojärjestelmien toimintaprosessit. Asiayhteyksiä säilyttävä olisi hyvä säilyttää keskitetysti. Myös käyttö- ja luovutuslokeissa säilytetään käytön seurantaan tarvittavia tietoja jotka ovat osin samoja kuin asiayhteyksiä säilyttävässä.

Asiallisen yhteyden perustelu erikseen voidaan toteuttaa rajatuissa tilanteissa jälkikäteen. Tapauksissa joissa asiallinen yhteys pitää perustella erikseen, saatetaan joutua määrittelemään mahdollisuus laatia perusteluosa myöhemmin. Tämä menettelytapa tarvitaan esimerkiksi sosiaalipäivystyksen akuuteissa tilanteissa. Tuolloin kiireisessä tapauksessa ammattihenkilö voisi hätähaun tapaisella menettelyllä päästä katsomaan asiakkaan tietoja, ja perustella asiallisen yhteytensä vasta myöhemmässä vaiheessa. Tämän vaatimuksen mukaisia määrittelyjä ei ole tehty.

Toinen ammattihenkilö voi perustella asiallisen yhteyden. Toinen asiallisen yhteyden perustelemiseen liittyvä jatkokehittäminen on asiayhteyden laatiminen järjestelmään toista ammattihenkilöä varten. Tällaisessa menettelyssä ammattihenkilö voisi taata toisen ammattihenkilön tarpeen päästä tietyn asiakkaan tietoihin. Tämän vaatimuksen mukaisia määrittelyjä ei ole tehty.

6.2 Jatkotoimenpiteet

Asiayhteyden osalta tarvitaan ratkaisu siitä, miten asiayhteyden elinkaari määritellään: mistä voimassaolo lasketaan päättyväksi. Voidaanko hyödyntää terveydenhuollon 14 vuorokauden mallia viimeisimmästä asiakkaan tietoihin tehdystä kirjauksesta asiayhteyden voimassaolon määrittelemisessä? Toistaiseksi tätä ei ole esitetty vaatimuksena. Tämän määrittelyn mukaisesti asiakastietojen luovuttaja tarkistaa luovutuksen pyytäjän asiayhteyden tiedonluovutustilanteessa. Tällä tavoin on lisätty varmistus sille, että luovutuksen perustelun lisäksi luovuttajan on varmistuttava siitä, että luovutuksen pyytäjällä on asianmukainen syy tietopyyntöön. Kyseinen malli on tietosuojaan kannalta riittävä mutta saattaa lisätä ammattilaisen työmäärää ja tietojärjestelmätoteutusten monimutkaisuutta.

Edelliseen liittyy myös sen ratkaiseminen, edellytetäänkö luovutuspyynnön vastaanottajalta pyytäjän asiayhteyden tarkistamista vai luotetaan sille, että luovutuspyynnössä on riittävällä tasolla eritelty myös asiaan kuuluva asiayhteys ja luovutuspyyntö on voimassaolevan muodostettu asiayhteyden perusteella. Tämän osalta terveydenhuollossa ollaan etenemässä suuntaan, jossa asiakastietovarantoa käyttävän organisaation asiayhteys voisi toimia organisaatiokohtaisesti. Tällaisessa mallissa luotetaan sille, että asiayhteyden ammattihenkilötasoiset tarkistamiset on toteutettu riittävällä tasolla tietoa pyytävässä järjestelmässä. Terveydenhuollon toimintamallin osalta tulisi selvittää, millaisia vaatimuksia asiayhteyden todentamisella tiedon pyytäjän päässä (sen sijaan että asiayhteyden tarkistaminen toteutettaisiin KanSa:ssa tai muussa luovuttavassa järjestelmässä) on jälkikäteen tapahtuvassa seurannassa ja tietojen luovutuksen jäljitettävyydessä.

Tämän määrittelytyön yhteydessä on eroteltu toisistaan asiayhteyden todentamiseen käytettävät tiedot ja ostopalvelun varmentamiseen käytettävät tiedot. Terveydenhuollossa asiayhteyttä ja potilashallinnon varmistusasiakirjaa käytetään muodostamaan suhde myös ostopalvelujen tilaajan ja tuottajan välille. Myös terveydenhuollossa ostopalveluihin liittyvät määräykset tulevat jatkossa päivittymään. Jatkossa olisi hyödyllistä yhä tarkemmin seurata ja tehdä yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkehittäjien kesken.

Seuraavassa on kuvattu keskeiset uudet päivitykset asiayhteyden todentamisesta tehtyihin aiempiin määrittelyihin ja muutosten merkitys jo tehtyyn määrittelytyöhön tai tuleviin määrittelyihin.

- ✓ Tässä määrittelyssä on päivitetty asiayhteyden tietosisältöä. Aiemmasta määrittelyssä poiketen asiayhteyden tietosisällöstä on irrotettu erikseen ostopalvelun varmenteen tietosisällöt. Ostopalvelun varmentaminen on määritelty toteutettavaksi omana erillisenä varmenteenaan. Tämä edellyttää ostopalveluvarmenteen asiakirjarakenteen määrittämistä.
- ✓ Tiedonsaantioikeus ja tiedonantovelvollisuus on poistettu asiayhteyden tyypeistä. Tiedonsaantioikeus tulee jatkotyössä lisätä osaksi tiedonluovutuspyyntöä ja tiedon luovutusten hallinnan toiminnallisuutta. Tiedonantovelvollisuus on tässä määrittelyssä liitetty osaksi asiayhteyden muodostavia tekijöitä (syntymisperusteita).
- ✓ Aiemmissa määrittelyissä on ollut mahdollisuus useamman asiayhteystiedon kuljettamiseen ja käyttämiseen samanaikaisesti. Selvitettäväksi jää, tarvitseeko tietoa useammasta asiayhteydestä näiden muutosten jälkeen yhä pystyä viemään yli tietojärjestelmärajoiden, ja miten se vaikuttaa asiayhteystiedon käsittelyyn toisessa järjestelmässä.
- ✓ Käytön seurannan osalta tulee selvittää, tarvitseeko tieto ostopalvelun varmenteesta käytöstä kirjata rekisterin käyttölokiin. Tieto ostopalvelun varmenteen käytöstä tulee tässä tapauksessa lisätä paikka käyttölokien tietosisältöön (ellei yhteys muodostu välillisesti, esimerkiksi käytetyn asiayhteyden kautta).
- ✓ Asiayhteyden syntymisperusteiden määrittämisen yhteydessä on havaittu tarve terveydenhuoltoa ja sosiaalihuoltoa koskevan yhteisen syntymisperusteluokituksen laatimiselle. Tällainen asiayhteyden syntymistä perusteleva sosiaali- ja terveydenhuollon alojen yhteinen luokitus voi olla erityisen tarpeellinen mm. tilanteissa joissa ammattihenkilö toimii alojen rajapinnassa ja joutuu perustelevaan toimintaansa järjestelmässä. Yhteinen luokitus voisi poistaa mahdollisen tarpeen joutua perustelevaan toimintaa kaksi kertaa: toisen sosiaalihuollon – ja toisen terveydenhuollon tietoihin pääsemiseksi.

Lähteet

- Ailio Antti, Kilpikivi Pauli & Kilpivuori Teemu 2004. 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=DLFE10322.pdf
- Alkula Riitta, Ensio Antero, Heiliö Pia-Liisa, Häyrinen Kristiina, Korhonen Maritta, Kortekangas Pirkko, Porrasmaa Jari & Suhonen Marko 2009. KanTa-palvelut – eArkisto: Käyttötapaukset – Potilastietojärjestelmä. Versio 1.5, 22.9.2009. Sosiaali- ja Terveysministeriö. Saatavissa: https://www.kanta.fi/c/document_library/get_file?uuid=12251f30-0705-4e5e-8c6a-08b830d38589&groupId=10206
- Asiakaslaki 2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Asiakastietolaki 2007. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523.
- ISO/IEC 9126-1:2001 Software engineering - Product quality - Part 1: Quality model. 1.3.2011. Suomen Standardisoimisliitto SFS.
- Itälä Timo & Ruotsalainen Pekka 2004. Tietoturvallinen kommunikaatioalusta - Luovutusten ja luovutuslokin hallinnan suosituksset. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 6/2004.
- JHS 159. JHS 159 OID-yksilöintitunnuksen soveltaminen julkishallinnossa. Saatavissa: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs159>
- Kela-THL, Kela-THL-työryhmät. eArkisto: Potilastietojärjestelmien käyttötapaukset. Versio 2.2 27.9.2012. KanTa-eArkisto. Saatavissa: <http://www.kanta.fi/documents/10180/3437452/eArkisto+PTJ-kayttotapaukset+v2.2.pdf/9b337506-4e64-4ef6-9982-33f28962dbd1>
- Komulainen Jani, Roppola Atte, Suhonen Marko, Aholainen Jatta & Mykkänen Juha 2011. Käyttövaltuuksien hallinnan ja pääsynvalvonnan toteuttaminen sosiaalihuollossa. Versio 1.0. 4.11.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/520373bc-972c-4a70-aaf1-650927d83e9b/Sosiaalihuollon+k%c3%a4ytt%c3%b6valtuuksien+hallinnan+ja+p%c3%a4c3%a4synvalvonnan+vaatimukset+ja+toiminnallinen+m%c3%a4c3%a4rittely.pdf>
- Laaksonen Maarit, Suhonen Mari & Suhonen Sirpa 2012. Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportteja 1/2012.
- Laaksonen Maarit, Suhonen Marko, Paakkanen Esa, Mykkänen Juha & Satama Riikka 2013. Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa). Yhteenvedo toteutusvaihtoehdoista ja linjauksista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 5/2013. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-829-2>
- Lastensuojelulaki 13.4.2007.
- Lehmuskoski Antero & Kuusisto-Niemi Sirpa 2008. Sosiaalialan sanasto asiakatietojärjestelmää varten. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Helsinki. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/9150c01f-cce2-4a56-b4ee-d529e77d3660/Sosiaalialan+sanasto+asiakastietoj%c3%a4rjestelm%c3%a4c3%a4+varten.pdf>
- Miettinen Aki, Lammentausta Veli-Matti, Mykkänen Juha & Laaksonen Maarit 2011a. Asiyhteyden ja luovutusten hallinnan tekniset asiakirjarakenteet. Versio 1.0. 2.11.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/fe95fde4-b0eb-4f66-86ac-9387919fc3aa/Asiyhteyden+ja+luovutuksen+hallinnan+asiakirjat+sosiaalihuollossa.pdf>
- Miettinen Aki, Roppola Atte, Komulainen Jani, Lammentausta Veli-Matti, Mykkänen Juha, Väättäin Lauri & Laaksonen Maarit 2011b. Tiedonluovutusten hallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 1.0. 25.10.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/83182077-79cc-47e7-b5c4-13beb602759/Suostumusten+ja+kieltojen+hallinnan+m%c3%a4c3%a4rittely.pdf>
- Miettinen Aki, Laaksonen Maarit, Rökkänen Päivi & Mykkänen Juha 2013a. Asiyhteys ja tiedon luovutus sosiaalihuollossa: Tietojärjestelmätoteutuksia ohjaavat periaatteet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 10/2013. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-875-9>
- Miettinen Aki, Rökkänen Päivi, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit & Suhonen Marko 2013b. Asianhallinta sosiaalihuollon tietojärjestelmissä: Käsitteet, vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 0.9. 2013. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi.
- Mykkänen Juha, Savolainen Saara, Virkanen Hannu, Itälä Timo & Kortekangas Pirkko 2012. Palvelutapahtumien hallinta: Arkkitehtuuritarkennuksia terveydenhuollon valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten tietojärjestelmätarkennuksien kannalta. SOLEA-projekti. ISBN 978-952-61-0693-9 (PDF). Saatavissa: <http://www.uef.fi/solea/tulosdokumentit>
- Paakkanen Esa, Viinikainen Heli, Suhonen Marko & Mykkänen Juha 2011a. Tietoturvallinen sähköinen asiankäsitely 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, Laaksonen Maarit, Kortelainen Pekka, Mykkänen Juha, Suhonen Marko, Viinikainen Heli, Ailio Erja, Hyppönen Konstantion & Tuomainen Mika 2011b. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen metatiedot. Versio 2.1, 7.6.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/b42fd3cd-a947-4b1f-a48f-d291ab62d3a1/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjojen+metatiedot.pdf>

