



Sosiaalihuollon odotusaikojen ja käsittelyaikojen kirjaamisen toimintamalli

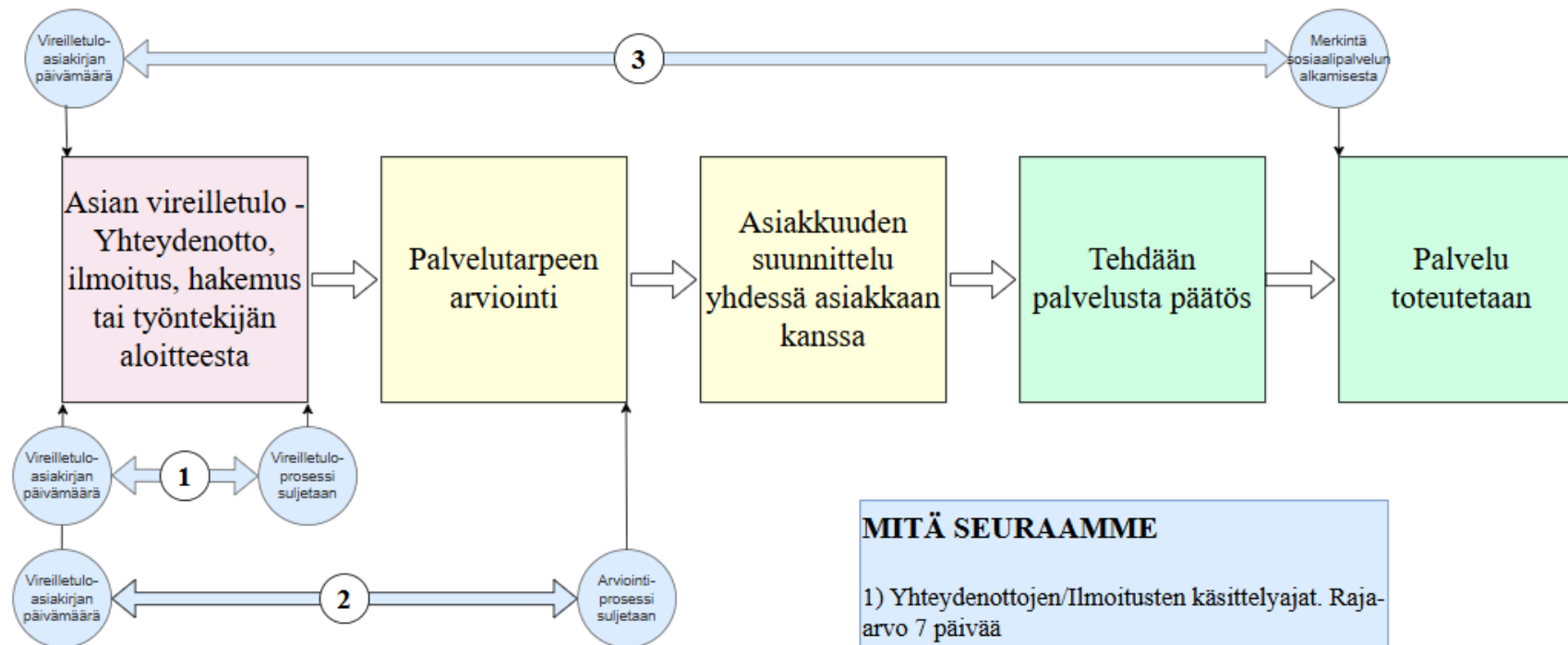
2.12.2025 Lotta Österberg-Englund



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Odotusaikojen/käsittelyaikojen mittauspisteet Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmässä SosiaaliLifecaressa



MITÄ SEURAAMME

- 1) Yhteydenottojen/Ilmoitusten käsittelyajat. Raja-arvo 7 päivää
- 2) Palvelutarpeen arviointien käsittelyajat. Raja-arvo 3 kuukautta
- 3) Aika vireilletulosta palvelun alkamiseen = Odotusaika. Raja-arvo 3 kuukautta





Yleisohje ”Asianhallinta”

- Arvioinnit ja suunnitelmat tehdään aina omassa asiassa. Asian nimi on aina "Tuen ja palvelujen tarpeen koordinointi". Tätä nimeä ei käytetä muissa tilanteissa.
- Suunnitelmien päivitykset tehdään kaikki samassa asiassa. Jokaisella asiakkaalla on siis vain yksi asia, jonka nimi on "Tuen ja palvelujen tarpeen koordinointi", ja tämä asia pidetään avoinna koko asiakkuuden ajan.
- Jokaiselle myönnetylle sosiaalipalvelulle tulee olla oma asia. Eli jokainen sosiaalipalvelu vaatii uuden vireillepanon. Asian nimi määräytyy palveluntarpeen mukaan, toisin sanoen palvelun myöntämisen syystä.
- Asiakkaalle voidaan myöntää useita sosiaalipalveluja, jotka perustuvat samaan palvelutarpeeseen. Asiakkaalla voi siis samanaikaisesti olla useita avoimia asioita, joilla on sama asian nimi.
- Saman sosiaalipalvelun jatkopäätös tehdään samassa asiassa kuin ensimmäinen päätös ja kytketään olemassa olevaan toteutus-prosessiin. Poikkeuksena, jos asiakas jättää uuden kirjallisen hakemuksen. Silloin on lain mukaan avattava uusi asia.
- Hakemuksen ja yhteydenoton ero voi välillä olla hämärä - milloin kyseessä on suullinen hakemus ja milloin yhteydenotto. Tällaisissa tilanteissa vireilletulo voidaan kirjata sen mukaan, mikä jatkoa ajatellen sopii parhaiten (katso Malli 2, 3 ja 5)
- Huom! Jos ensimmäinen päätös on siirtopäätös, tehdään ensimmäinen jatkopäätös näiden ohjeiden mukaan: <https://intra.pohjanmaanhyvinvointi.fi/fi/aineisto/sosiaalilifecare-jatkopaatoksen-tekeminen-migraation-jalkeisessa-prosessissa/>





Yleisohje "Merkintä sosiaalipalvelun alkamisesta"

- Pakollinen tehdä jokaisesta uudesta palvelusta joka **aloitetaan** 1.11.2025 jälkeen (lastenuejelen osalta 1.12.2025 jälkeen)
- Ei tehdä merkintä takautuvasti palveluille, jotka ovat alkaneet ennen 1.11.25. JOS kuitenkin tehdään, merkitse tosiasiallinen alkamispäivämäärä - ei tämän päivän päivämäärä (muuten odotusaika vääristyy)
- Jokaiselle palvelulle tehdään oma merkintä palvelun alkamisesta, koska jokaisen palvelun odotusaika voi olla eri pituinen.
- Vain YKSI merkintä alkamisesta asiaa kohden - pätee myös jatkopäätösten tai lyhyiden taukojen osalta. Jos on pitkä tauko kannattaa avata kokonaan uusi asia, uudella vireilletulolla. Silloin tehdään myös uusi merkintä palvelun alkamisesta.
- Jos palvelu on alkanut jo ennen 11/2025, ja silloin ei ole tehty merkintä alkamisesta, niin **ei tehdä merkintää alkamisesta jatkopäätöksen yhteydessäkään**. Odotusaika laskettaisi silloin alkuperäisestä vireilletulosta ja tulisi aivain liian pitkäksi.
- Ei tehdä merkintää alkamisesta siirtopäätöksien yhteydessä palveluille, jotka ovat alkaneet jo Abilita-aikana. Muuten odotusaika tulee liian pitkäksi.





Erilaisia vireilletuloja

Sosiaalihuoltolaki määrittelee neljä tapaa, joilla sosiaalihuollon asia voi tulla vireille:

1. *Hakemus (voi olla kirjallinen tai suullinen)*
2. *Yhteydenotto (asiakas tekee itse tai tehdään asiakkaan suostumuksella)*
3. *Ilmoitus (tehdään ilman asiakkaan suostumusta)*
4. *Tieto henkilön sosiaalipalveluista tulee muulla tavoin sosiaalihuollon tietoon*

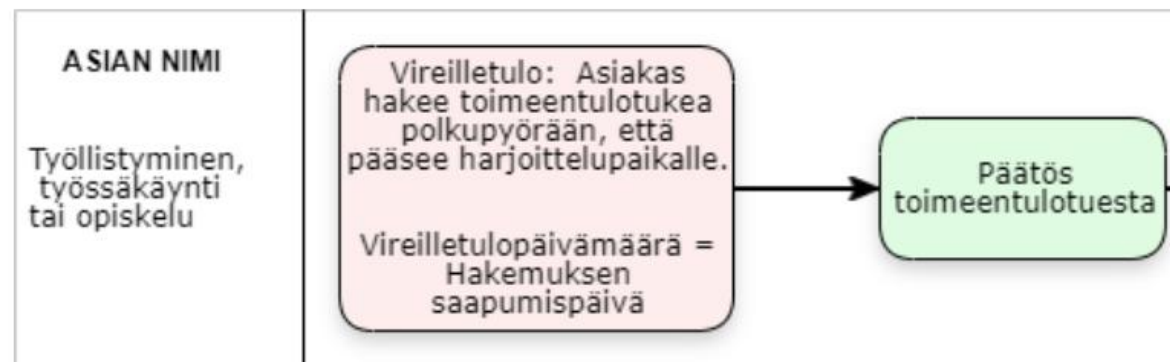
Asiakastietojärjestelmän toiminnallisuuden ja arkkitehtuurin vuoksi vireilletulo ja vireilletulopäivämäärän määrittäminen tapahtuvat Pohjanmaan hyvinvointialueella eri tavoin riippuen vireilletulotyypistä. **Seuraavaksi esitetään esimerkkejä erilaisista tilanteista, joita esiintyy järjestelmässä.**





Malli 1: Saapuu hakemus, joka ei vaadi palveluntarpeen arviointia tai suunnitelmaa. Tyypillinen esimerkki on toimeentulotukihakemus.

- Vireilletulon tyyppi = "Hakemus".
Asian vireilletulopäivämäärä = päivämäärä, jolloin hakemus on saapunut.
- Asian nimi määräytyy palveluntarpeen mukaan (= miksi asiakas on hakenut tukea).
- Kun hakemus on kirjattu ohjelmaan, siirrytään suoraan päätöksen tekemiseen.





Malli 2: Saapuu hakemus, joka edellyttää palveluntarpeen arviointia ja suunnitelmaa

1. Avaa asia

Vireilletulon tyyppi = *Hakemus*

Päivämäärä = hakemuksen saapumispäivämäärä

Asian nimi = määräytyy palvelutarpeen mukaan

2. Avaa uusi asia arviointia ja suunnitelmaa varten

Vireilletulon tyyppi = *Muulla tavoin*

Tyyppi = *Merkintä asian vireilletulosta ...*

3. Uuden vireilletulon päivämäärä

Sama päivämäärä kuin alkuperäisessä vireiletulossa
(ohjelma ei vielä osa hakea päivämäärä
automaattisesti)

Asian nimi = *Tuen ja palvelujen tarpeen
koordinointi*

4. Asialiitos

Liitä uusi vireilletulo alkuperäiseen (katso
prosessikuva seuraavalla dialla)

5. Palvelutarpeen arviointi

Tee palvelutarpeen arvio ja **sulje sen jälkeen
arviointiprosessi**. Näin tehdään, koska
asiakastietojärjestelmä tällä hetkellä poimii
arvion päättymispäivämäärän **prosessin**
sulkemispäivämäärästä

6. Tee tarvittaessa suunnitelma

Suunnitelman sisältävä prosessi pidetään auki
koko asiakkuuden ajan.
Mahdolliset päivitykset tehdään samassa
prosessissa

7. Palaa alkuperäisen asian vireilletuloprosessiin

Jatka päätökseen ja toteutukseen

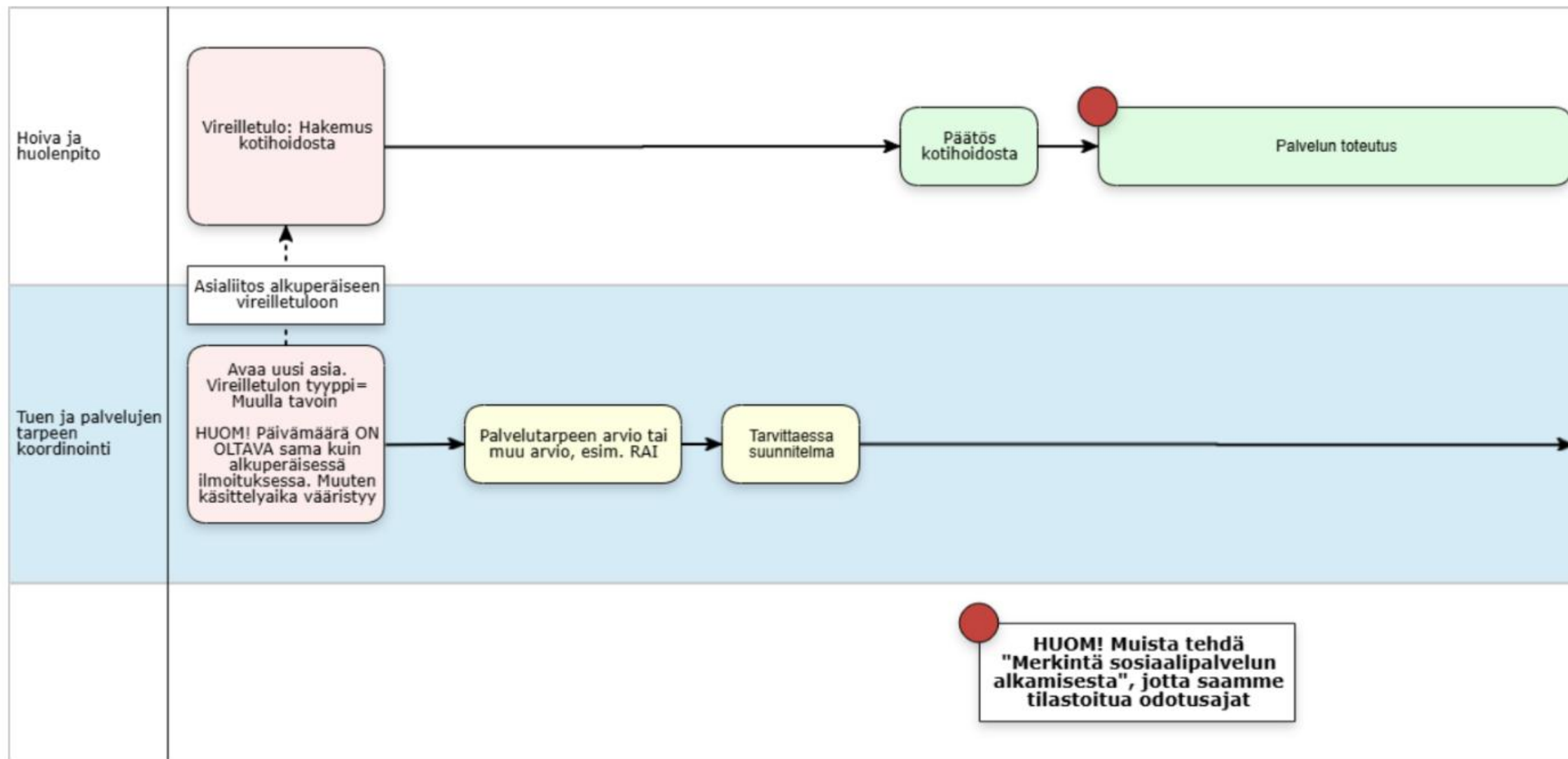
8. Merkintä toteutusprosessissa

Muista tehdä *Merkintä sosiaalipalvelun
alkamisesta*, jotta saadaan tilastoitua
odotusajat





Malli 2: Saapuu hakemus, joka vaatii palveluntarpeen arviointia ja suunnitelmaa





Malli 3: Saapuu ilmoitus tai yhteydenotto ja tehdään palvelutarpeen arvio ja suunnitelma ennen kuin tehdään päätös palvelusta

1. Avaa asia

Vireilletulon tyyppi = *Ilmoitus*

Tyyppi = *Ilmoitus* tai *Yhteydenotto*

Päivämäärä = päivämäärä jolloin ilmoitus/yhteydenotto tuli

Asian nimi = Tuen ja palvelutarpeen koordinointi

2. Tee *Ilmoituksen tai yhteydenoton arvio*

HUOM! Sulje sen jälkeen vireilletuloprosessi samana päivänä kun arvio tehdään, sillä asiakastietojärjestelmä laskee vireilletulon käsittelyaika **prosessin** päättymispäivämäärään

3. Tee *Palvelutarpeen arvio*

Jatka palveluntarpeen arviointiprosessiin ja tee *palvelutarpeen arvionti*.

Sulje arviointiprosessi, kun arviointi on valmis (järjestelmä laskee myös palvelutarpeen arvioinnin käsittelyajan **prosessin** päättymispäivämäärän perusteella)

4. Tee tarvittaessa suunnitelma

Suunnitelman sisältävä prosessi pidetään auki koko asiakkuuden aikana. Mahdolliset päivitykset tehdään samassa prosessissa

5. Avaa palvelulle uusi asia

Vireilletulon tyyppi = *Muulla tavoin*

Tyyppi = *Merkintä asian vireilletulosta*

6. Uuden vireilletulon päivämäärä

Jos palvelu oli tiedossa jo ennen palvelutarpeen arviointia, käytä alkuperäistä vireilletulon päivämäärää (asiakas on odottanut palvelua siitä lähtien) + tee asialiitos alkuperäiseen vireilletuloon (Katso kuva Malli 3a seuraavalla dialla)

Jos tarvittava palvelu selviää vasta palvelutarpeen arvioinnin aikana, käytä päivämäärä, jolloin tieto palvelusta selvisi, tai viimeistään palvelutarpeen arvion päättymispäivämäärää (katso kuva Malli 3b seuraavalla dialla)

7. Asian nimi

Määräytyy palveluntarpeen mukaan (miksi ilmoitus/yhteydenotto on tehty)

8. Sulje vireilletuloprosessi ja siirry eteenpäin päätökseen ja toteutukseen

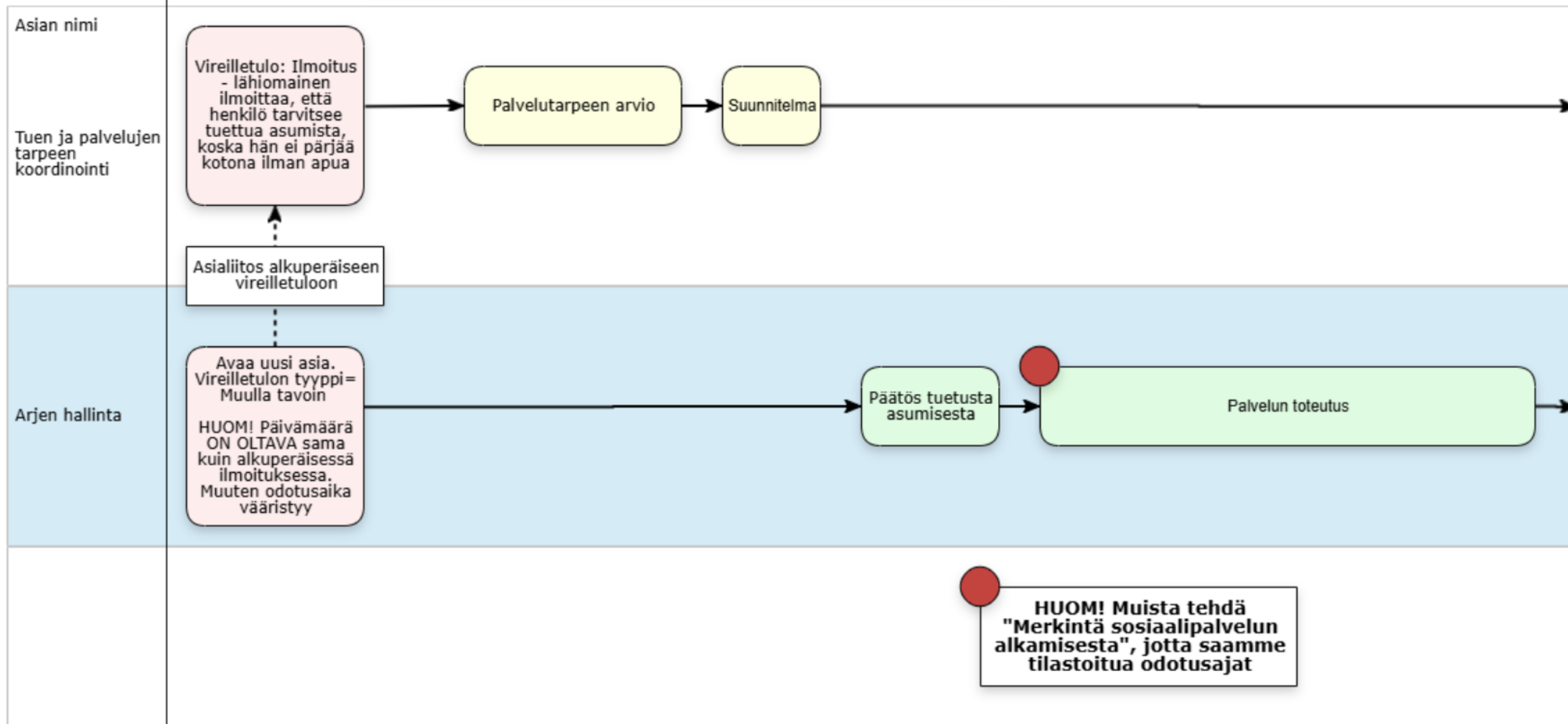
9. Merkintä toteutusprosessissa

Muista tehdä *Merkintä sosiaalipalvelun alkamisesta*, jotta saadaan tilastoitua odotusajat



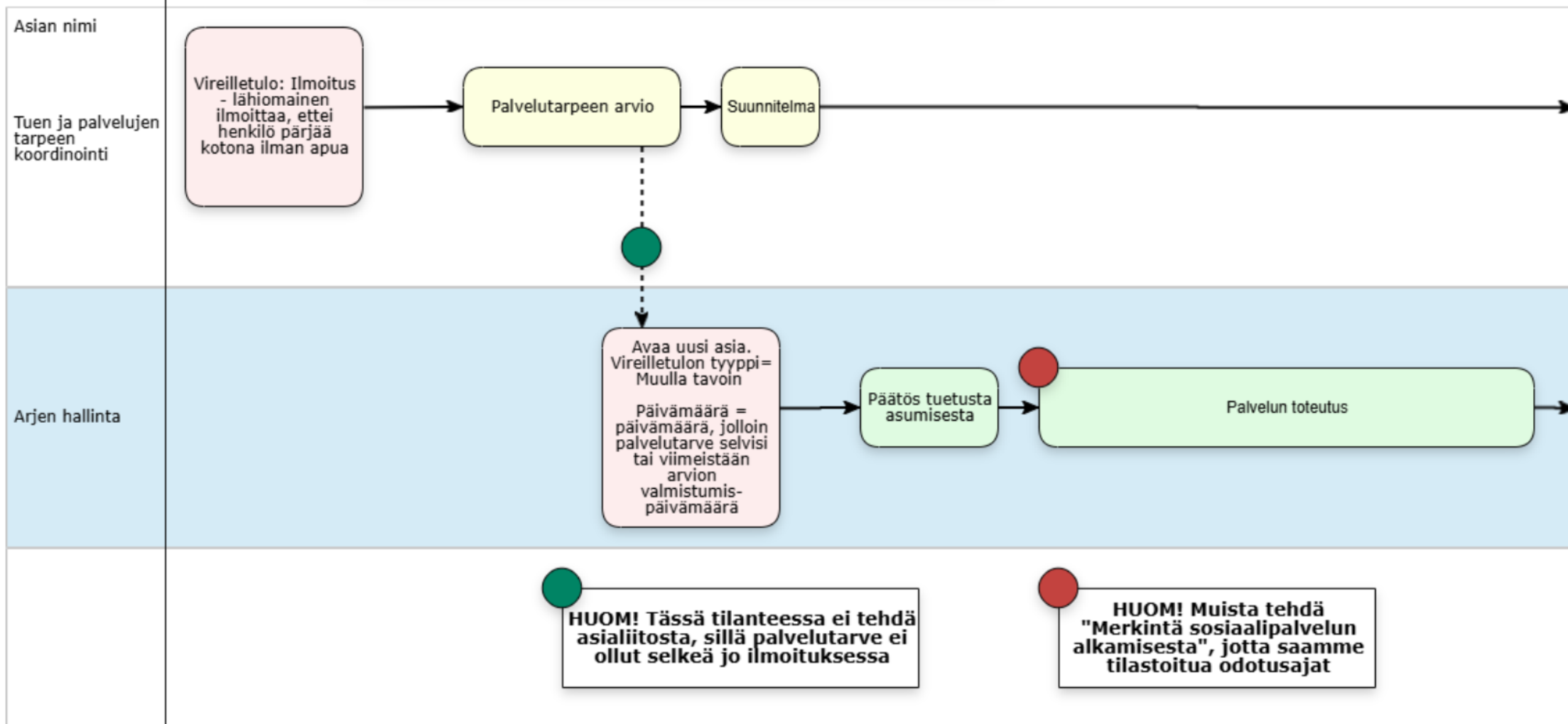


Malli 3a - On jo alusta selvä, minkä palvelun henkilö tarvitsee





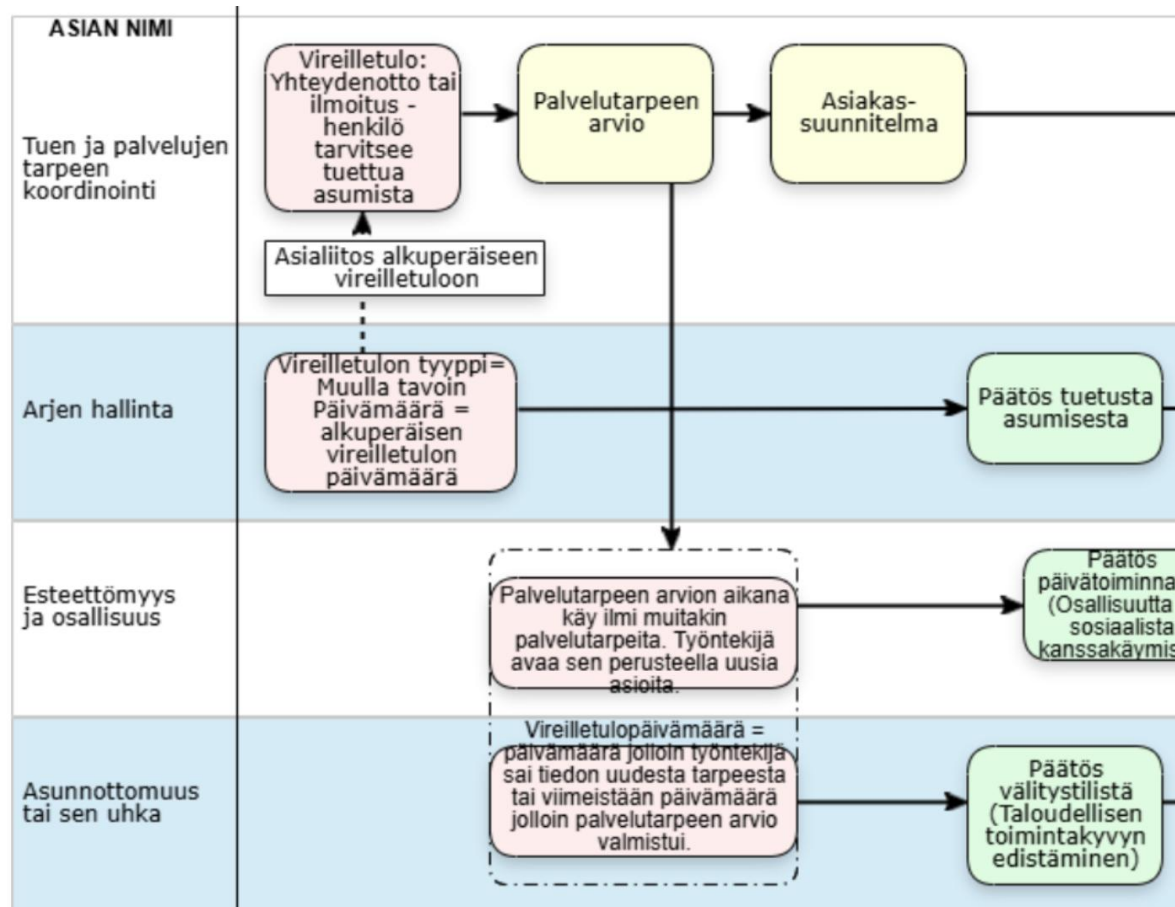
Malli 3b - Alusta ei tiedetä, mitä palvelua henkilö tarvitsee





Malli 4: Kun teette arviointia (tai myöhemmin asiakassuhteen aikana) käy ilmi, että asiakkaalla on myös muita palveluntarpeita kuin ne, jotka ilmenevät alkuperäisessä hakemuksessa/ilmoituksessa/yhteydenotossa

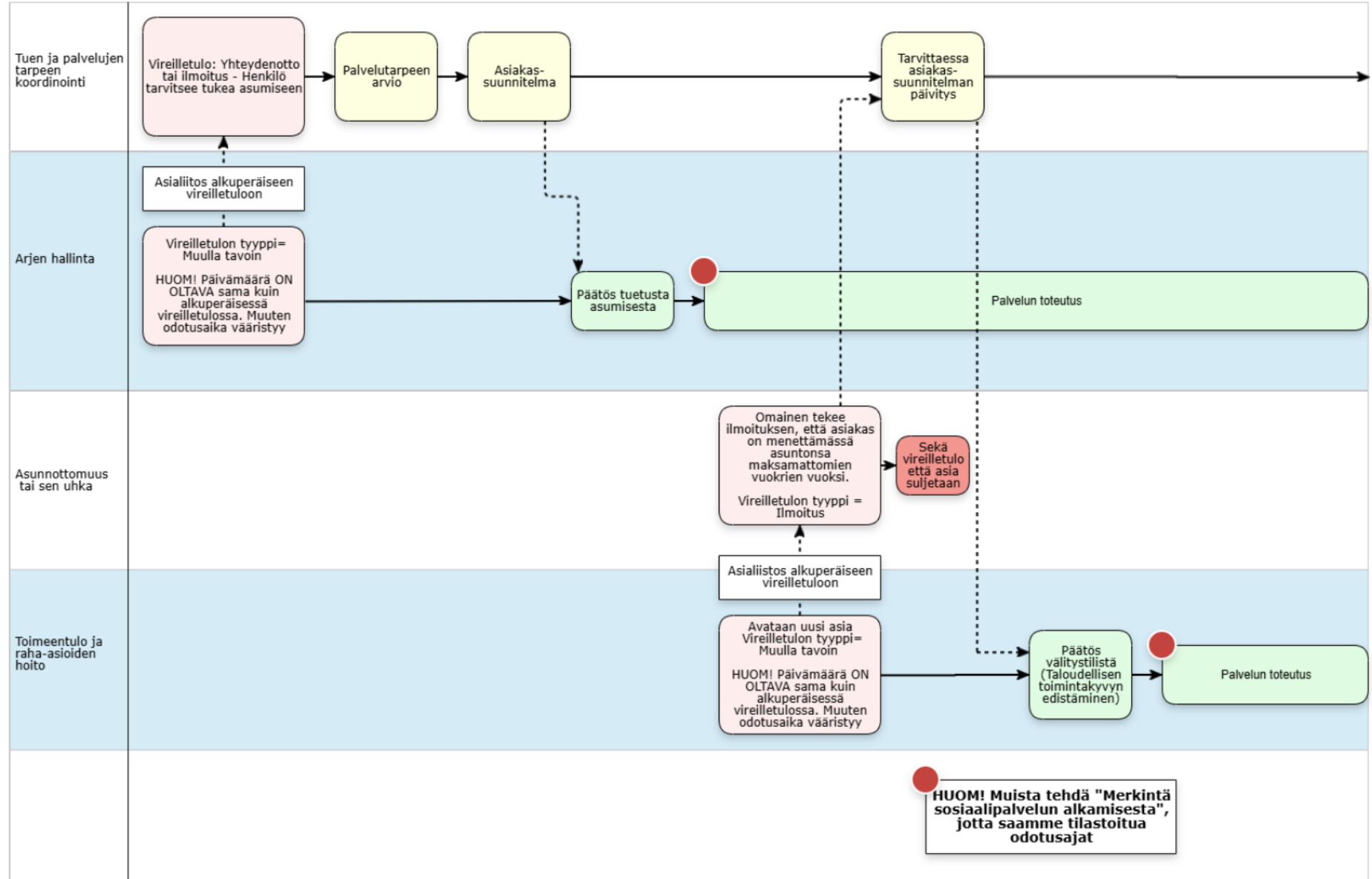
1. Käynnistä uusi vireilletuloprosessi jokaiselle sosiaalipalvelulle, joka myönnetään. Vireilletulon tyyppi = "Muulla tavoin" ja Tyyppi = "Merkintä asian vireilletulosta"
2. Uuden vireilletulon päivämäärä on se päivämäärä, jolloin saamme tiedon palveluntarpeesta. Kun kyse on palveluntarpeista, jotka ilmenevät palveluntarpeen arvioinnin aikana, voidaan päivämääräksi myös laittaa se päivämäärä, jolloin arviointi valmistuu.
3. Palveluntarve määrittää Asian nimen (=miksi palvelu myönnetään).
4. Jatkaa vireilletulosta päätökseen ja toteutukseen ja muista tehdä *Merkintä sosiaalipalvelun alkamisesta*





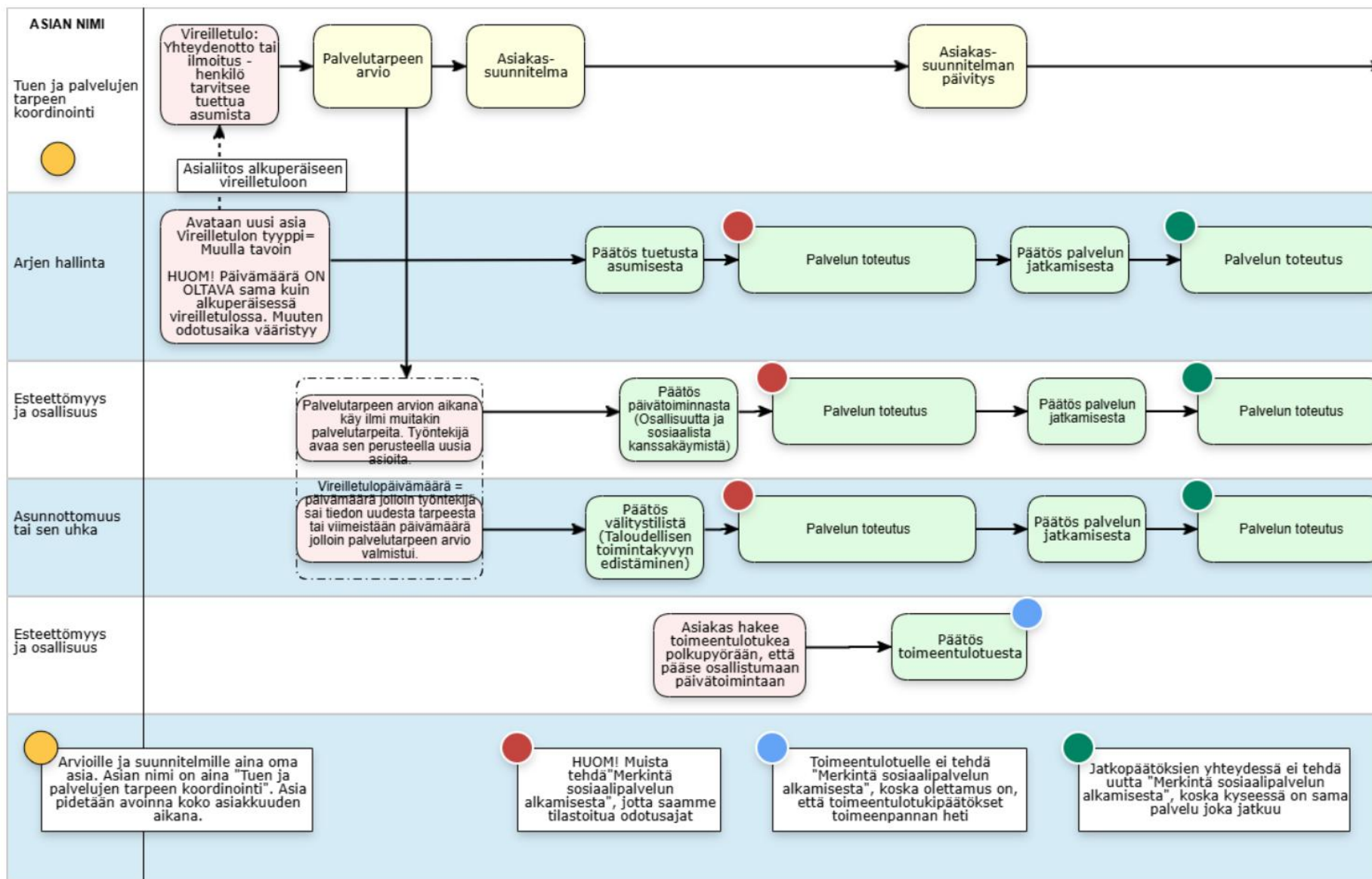
Malli 5: Saapuu ilmoitus tai yhteydenotto, mutta asiakkaalla on jo "Tuen ja palvelujen tarpeen koordinointi"-asia auki

Asiakastietojärjestelmän rakenteen vuoksi ei voida siirtyä suoraan yhteydenotosta/ilmoituksesta päätökseen. Jos sellainen vireilletulo saapuu, ja asiakkaalla jo on "Tuen ja palvelujen tarpeen koordinointi"-asia auki toimitaan seuraavan mallin mukaan:





Esimerkki asiakkaan palvelukokonaisuudesta nro 1: Ensimmäinen tieto asiakkaan palvelutarpeista saatiin yhteydenoton/ilmoituksen kautta





Esimerkki asiakkaan palvelukokonaisuudesta nro 2: Asiakkuus alkaa hakemuksella, mutta se vaatii palveluntarpeen arvioinnin tekemistä

