

- ▶ Etusivulle
- ▶ Haku
- ▶ StakesUutiset
- ▶ Tiedotteet
- ▶ Tapatumakalenteri
- ▶ Hankkeet
- ▶ Tilastot ja rekisterit
- ▶ Julkaisut
- ▶ Perustiedot Stakesista
- ▶ Palaute

Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten

Sanaston termitietueet on ryhmitelty seuraavasti:

1. Palvelut ja palveluprosessit
2. Asiakkaat sekä asiakas- ja hoitosuhteet
3. Palvelun käynnistäminen
4. Jonotus
5. Sijoittaminen asiakaspaikalle
6. Käynnit ja jaksot
7. Organisaatiot ja niiden osat
8. Muita käsitteitä



[Johdanto](#) [Lukuohje](#) [Käsitekaaviot](#) [Sanastot](#) [Hakemisto](#)

1. Palvelut ja palveluprosessit

1

palvelu <yleiset palveluorganisaatiot>

organisoidun toiminnan tuloksena syntyvä aineeton hyödyke tarpeiden tyydyttämiseksi

- Määritelmässä käytetyllä ilmauksella hyödyke tarkoitetaan sellaista organisoidun toiminnan tuloksena syntyvää aineellista tai aineetonta tuotosta, joka tyydyttää ihmisen tarpeet joko välittömästi tai välillisesti. Aineettomat hyödykkeet ovat palveluja ja aineelliset hyödykkeet tuotteita. Palvelujen tuottamiseen ja toimittamiseen sisältyy usein myös tuotteiden toimittamista ja käyttöä.
- Sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelua on muun muassa **asiakkaan** tarpeen arviointi, asiakkaalle annettava neuvonta, ohjaus, tuki, tutkimus, **hoito** tai avustus.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut jaetaan yleensä laitos- ja avopalveluihin (ks. lähikäsitteet), mutta raja näiden palvelumuotojen välillä hämärtyy sitä mukaa kuin uusia palvelumuotoja kehitetään.

Lähikäsitteitä:

- o **Laitospalvelu:** Laitospalveluilla tarkoitetaan sellaisia yhtäjaksoisen ja ympärivuorokautisen **palveluvastuun** alaisia palveluja, joihin kuuluu asiakkaalle annettava täysihoito sosiaali- tai terveydenhuollon **toimintayksikössä**.
- o **Avopalvelu:** Avopalveluilla tarkoitetaan sellaisia sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja, joiden antamiseen ei liity yhtäjaksoista ja ympärivuorokautista **palveluvastuuta**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Palvelu kuvataan tietojärjestelmässä tietojärjestelmän käyttötarkoituksen mukaan ilmaistuina palvelua kuvaavina nimikkeinä, tuotteina tai sanallisina kuvauksina. Palvelut toteutuvat asiakaskohtaisesti erilaisina tietojärjestelmään kirjattuina palvelutapahtumina ja niiden koosteenä.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Kun palvelun saaja on yksilöity jollakin tunnisteella, on kyse tietojärjestelmään rekisteröidystä henkilöstä. Kuvaukset **palveluntuottajan** palveluista (palveluluettelot) eivät ole henkilörekistereitä.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä** tai **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

2

hoito <sosiaali- ja terveydenhuolto>

sosiaali- tai terveydenhuollon toimet, jotka tähtäävät **asiakkaan** hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen ja ylläpitoon sekä turvallisuudentunteen säilyttämiseen ja vahvistamiseen tai hänen terveydentilaansa koskevien ongelmien tutkimiseen, lievittämiseen ja poistamiseen

- o Nimityksen hoito merkitys vaihtelee paljon sekä suomen yleiskielessä että eri erikoisaloilla. Tässä sanastossa hoito-käsite on pyritty määrittelemään siten, että se sopii niin sosiaali- kuin terveydenhuoltoon sellaiseksi käsitteeksi, joka sisältää kaiken sen käytännön toiminnan, jota näillä aloilla hoidoksi kutsutaan. Sanastossa ei oteta kantaa hoitotieteessä esitettyihin hoito-käsitteen määritelmiin.
- o Käsitteitä hoito ja **hoitotyö** ei pidä sekoittaa keskenään. Hoitotyö-nimityksellä viitataan sellaiseen ammatilliseen toimintaan, jonka tarkoituksena on auttaa ihmistä edistämään terveyttään ja tulemaan toimeen sairautensa ja sen aiheuttamien rajoitusten kanssa elämänkaaren kaikissa vaiheissa.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoito kuvataan tietojärjestelmässä tietojärjestelmän käyttötarkoituksen mukaan ilmaistuina hoitoa kuvaavina nimikkeinä, tuotteina tai sanallisina kuvauksina. Hoito toteutuu asiakaskohtaisesti erilaisina tietojärjestelmään kirjattuina tapahtumina ja niiden koosteina.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Kun hoidon saaja on yksilöity jollakin tunnisteella, on kyse tietojärjestelmään rekisteröidystä henkilöstä.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

3

palvelunjärjestäjä **<yleiset palveluorganisaatiot>**

organisaatio tai yksittäinen henkilö, joka luo **palveluntuottajalle** sen tarvitsemat taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset

- o Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjiä voivat olla esimerkiksi valtio, kuntayhtymät, kunnat ja työnantajat sekä monet yksityiset yritykset, säätiöt ja järjestöt. Palvelunjärjestäjä voi olla myös yksittäinen henkilö: yksityinen ammatinharjoittaja, esimerkiksi fysioterapeutti, on omassa elinkeinotoiminnassaan yhtä aikaa sekä palvelunjärjestäjä että palveluntuottaja.
- o Julkisella palvelunjärjestäjällä on yleinen tai erityinen **palvelujen** järjestämisvelvollisuus. **Yleisellä palvelujen järjestämisvelvollisuudella** tarkoitetaan palvelunjärjestäjän lakisääteistä velvollisuutta huolehtia valitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla laissa mainittujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta. Yleisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvissa palveluissa voidaan noudattaa **asiakkaisiin** kohdistuvaa tarveharkintaa. **Eryteisellä palvelujen järjestämisvelvollisuudella** tarkoitetaan palvelunjärjestäjän velvollisuutta huolehtia lainsäätäjän määräämällä tavalla tiettyjen laissa mainittujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta. Eryteisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvissa palveluissa ei voida noudattaa asiakkaisiin kohdistuvaa tarveharkintaa.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Palvelunjärjestäjä on palvelua antavien organisaatioyksiköiden taustalla oleva organisaatioyksikkö, joka usein hoitaa alaisuudessaan olevien yksiköiden puolesta sovittuja hallinnollisia tehtäviä (esim. laskutus, resurssien kohdennus, markkinointi, tietyt lakisääteiset velvoitteet). Usein saman palvelunjärjestäjän eri tuottajayksiköissä on käytössä yhdenmukainen tietojärjestelmä.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Palvelunjärjestäjistä syntyy

henkilörekisteri, kun palvelunjärjestäjänä on yksittäinen henkilö. Palvelunjärjestäjällä olevat luettelot asiakasryhmistä, esimerkiksi erityisen järjestämisvelvollisuuden piirissä olevista asiakkaista, ovat henkilörekistereitä, joiden sisällön tulee täyttää yhteysvaatimuksen edellytykset. Tällöin palvelunjärjestäjä on rekisterinpitäjä. Tietoturvanäkökulmasta myös muut kuin henkilötiedot voivat olla salassapidettäviä, esimerkiksi palvelunjärjestäjän taloudellista tilannetta koskevat tiedot.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

Alkuun | **Hakemistoon**

4

palveluntuottaja <yleiset palveluorganisaatiot>

organisaatio tai yksittäinen henkilö, joka saa aikaan **palveluja**

- o Sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluntuottajista erotetaan yleensä varsinaiset palvelua antavat organisaatioiden osat tai yksittäiset henkilöt eli **palvelunantajat**. Esimerkiksi yliopistollinen sairaala voi olla palveluntuottaja ja sen silmäpoliklinikka palvelunantaja.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o <tilastoinnin kannalta> Palveluja aikaansaavien organisaatioiden tai yksittäisten henkilöiden määrää seurataan tiettyinä ajanjaksoina. Palveluntuottajia tilastoidaan myös välillisesti esimerkiksi siten, että **toimintayksikkö** tilastoi osiensa **suoritteita** ja kustannuksia.
- o <tietojärjestelmien kannalta> Palveluntuottajia ovat palvelutoimintaa tukevassa tietojärjestelmässä ne organisaatioyksiköt tai henkilöresurssit, jotka rekisterinpitäjä tyypittelee tai luokittelee tietojärjestelmän käyttötarkoituksen mukaisia palveluja tuottaviksi yksiköiksi tai henkilöresursseiksi. Vain tällaiset palveluntuottajat voidaan merkitä tietojärjestelmässä toiminnan tuloksena syntyvän palvelun toteuttajiksi.
- o <henkilötietolain kannalta> Palveluntuottajista syntyy henkilörekisteri, kun palveluntuottajana on yksittäinen henkilö. Palveluntuottajalla olevat luettelot asiakasryhmistä, esimerkiksi erityisen järjestämisvelvollisuuden piirissä olevista asiakkaista, ovat henkilörekistereitä, joiden sisällön tulee täyttää yhteysvaatimuksen edellytykset. Tällöin palveluntuottaja on rekisterinpitäjä. Tietoturvanäkökulmasta myös muut kuin henkilötiedot voivat olla salassapidettäviä,

esimerkiksi palveluntuottajan taloudellista tilannetta koskevat tiedot.

Ks. kaavio [Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä](#).

Ks. myös [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto](#)

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

5

palveluntilaaja; palvelunpyytjä; palvelunvaraaja
<yleiset palveluorganisaatiot>

organisaatio tai yksittäinen henkilö, joka varaa **palvelun asiakkaalle**

- o Sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluntilaaja voi olla joko asiakas itse tai joku ulkopuolinen henkilö tai organisaatio.
- o Palveluntilaajaksi (tai pelkästään tilaajaksi) nimitetään myös **tilaaja-tuottajamalleissa** niitä organisaatioita, erityisesti kuntia, jotka sekä tilaavat että maksavat tietyn määrän sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja omille kuntalaisilleen.
- o Työntekijää, joka **palveluntuottajan** organisaatiossa varaa tarvittavat voimavarat ja ajan asiakkaan palvelemiseksi, tulisi nimittää **tilauksen vastaanottajaksi** tai **ajanvaraajaksi**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o <tietojärjestelmien kannalta> Palveluntilaajia ovat palvelutoimintaa tukevan tietojärjestelmän ne organisaatioyksiköt tai henkilöresurssit, jotka rekisterinpitäjä tyypittelee tai luokittelee tietojärjestelmän käyttötarkoituksen mukaisia palveluja tilaaviksi yksiköiksi tai henkilöresursseiksi.
- o <henkilötietolain kannalta> Palveluntilaajalla on käytössään yksilöasiakasta koskevia tietoja, jotka sisältävät henkilötietoja. Palveluntilaajalla voi olla käyttöoikeus vain niihin asiakastietoihin, joita hän tarvitsee tilauksen tekemiseksi.

Ks. kaavio [Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä](#).

Ks. myös [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto](#)

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

6

palveluketju <sosiaali- ja terveydenhuolto>

saman **asiakkaan** tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuva, sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatorajat ylittävä, suunnitelmallinen ja yksilöllisesti toteutuva **palveluprosessien** kokonaisuus

- o Palveluketjut sosiaali- ja terveydenhuollossa edellyttävät, että jollakin **toimintayksiköllä** on vastuu asiakkaalle annettavien **palvelujen** ohjauksesta ja seurannasta.
- o Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikielessä on huomattava seuraavat palveluketju-nimityksen käyttöön liittyvät seikat:
 - o 1) sana ketju voi luoda mielikuvan siitä, että asiakas etenee lineaarisesti palveluprosessista ja organisaatiosta toiseen, vaikka käytännössä palveluketjuissa on enemmän kyse verkkomaisista prosesseista ja niiden muodostamista kokonaisuuksista,
 - o 2) palveluketju-nimityksen tulkitaan usein viittaavan vain eräänlaiseen ideaalimalliin, joka laaditaan käytännön toimintaa koskevan suunnittelun pohjaksi; tässä sanastossa määritelty käsite viittaa kuitenkin käytännössä toteutuviin palveluketjuihin.
 - o Ideaalimallin näkökulmaa korostavasta käsitteestä tulisi selvyuden vuoksi käyttää esimerkiksi nimitystä **palveluketjumalli**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Palveluketju on asiakkaan palveluprosesseja tai niiden osia koskeva tietojoukko, joka kootaan yhteen tietojärjestelmän määrittelyssä sovittujen kriteerien mukaisesti niistä palveluprosessien tiedoista (mm. **palvelutapahtumien** tyypeistä, niiden vaiheista, suunnitelmista, päätöksistä, asiakkaan taustatiedoista), jotka ovat palveluketjun hallinnan, ohjauksen ja seurannan kannalta tarpeellisia.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Asiakkaan palveluketjua koskevat tiedot voivat koostua ensisijaisesti vain sellaisista palveluprosesseista ja palvelutapahtumista syntyneistä tiedoista, joiden kokoamiseen kokonaisuudeksi ja kokonaisuuden hallintaan, ohjaukseen ja seurantaan asiakas on antanut luvan. Palveluketjuun voi sisältyä myös sellaisia tietoja, esimerkiksi tahdonvastaisia toimenpiteitä koskevaa tietoa, joiden luovuttamisesta on säädetty erikseen.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto** sekä **Satakunnan makropilotin käsitelmärittelyjä**

Alkuun | Hakemistoon

saman **asiakkaan** tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuva, sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatorajat ylittävä, suunnitelmallinen ja yksilöllisesti toteutuva **hoitoprosessien** kokonaisuus

- o Terveydenhuollossa käytetään nimitystä hoitoketju yleensä silloin, kun ketjuun sisältyy vain terveydenhuollon hoitotoimia. Nimitystä palveluketju käytetään terveydenhuollossa puolestaan silloin, kun ketjuun sisältyy myös muiden toimialojen palveluja (esim. sosiaalihuollon, sivistystoimen ja sairaalateologin palveluja).
- o Ideaalimallin näkökulmaa korostavasta käsitteestä tulisi selvyiden vuoksi käyttää esimerkiksi nimitystä **hoitoketjumalli**. Hoitoketjumallit pohjautuvat **hoitosuositukseen, hoito-ohjelmiin ja hoitolinjoihin**, ja niitä voidaan käyttää hyväksi suunniteltaessa asiakaskohtaisia yksilöllisiä hoitoketjuja.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitoketju on asiakkaan hoitoprosesseja koskeva tietojoukko, joka koostuu yhteen tietojärjestelmän määrittelyssä sovittujen kriteerien mukaisesti niistä hoitoprosessin tiedoista (mm. **hoitotapahtumista**, niiden vaiheista, suunnitelmista, päätöksistä, asiakkaan taustatiedoista), jotka ovat hoitoketjun hallinnan, ohjauksen ja seurannan kannalta tarpeellisia.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Asiakkaan hoitoketjua koskevat tiedot voivat koostua ensisijaisesti vain sellaisista tiedoista, joiden kokoamiseen kokonaisuudeksi ja kokonaisuuden hallintaan, ohjaukseen ja seurantaan asiakas on antanut luvan. Hoitoketjuun voi sisältyä myös sellaisia tietoja, esimerkiksi tahdonvastaisia toimenpiteitä koskevaa tietoa, joiden luovuttamisesta on säädetty erikseen.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

8

joustava palveluketju; mieluummin kuin: saumaton palveluketju <sosiaali- ja terveydenhuolto>

palveluketju, jossa **asiakas** ja/tai häntä koskeva tieto siirtyvät joustavasti **palveluprosessista** ja organisaatiosta toiseen

- o Joustavissa palveluketjuissa kaikkien palveluprosesseihin osallistuvien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla tietoisia asiakkaan ja hänen tietojensa erilaisista siirtymävaiheista ja niihin liittyvistä yhteistyön ja tiedonkulun tarpeista. Asiakasta koskevat tiedot tulee palveluketjuissa siirtää

suunnitelmallisesti ja tietosuojalainsäädännön määräysten mukaisesti.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Joustava palveluketju on sellainen asiakkaan palveluketjun suunnittelua, ohjausta ja seurantaan tukeva tietojärjestelmissä toteutettu sovittu menettelytapa, jonka avulla asiakkaan palveluketjuun liittyvät tiedot siirtyvät suunnitellulla tavalla palveluprosessista ja organisaatiosta toiseen tietosuojamääräysten mukaisesti.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Joustavissa palveluketjuissa tiedon käsittelyä ohjaavat menettelyt on sisällytetty tietojärjestelmään siten, että henkilötietojen käsittely täyttää lainsäädännön vaatimukset. Tietojen käsittely ja siirto toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä.**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

9

joustava hoitoketju ; mieluummin kuin: saumaton hoitoketju <sosiaali- ja terveydenhuolto>

hoitoketju, jossa **asiakas** ja/tai häntä koskeva tieto siirtyvät joustavasti **hoitoprosessista** ja organisaatiosta toiseen

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Joustava hoitoketju on sellainen asiakkaan hoitoketjun suunnittelua, ohjausta ja seurantaan tukeva tietojärjestelmissä toteutettu sovittu menettelytapa, jonka avulla asiakkaan hoitoketjuun liittyvät tiedot siirtyvät suunnitellulla tavalla hoitoprosessista ja organisaatiosta toiseen tietosuojamääräysten mukaisesti.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Joustavissa hoitoketjuissa tiedon käsittelyä ohjaavat menettelyt on sisällytetty tietojärjestelmään siten, että henkilötietojen käsittely täyttää lainsäädännön vaatimukset. Tietojen käsittely ja siirto toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä.**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

10

palveluprosessi <yleiset palveluorganisaatiot>

saman **asiakkaan** tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuvien **palvelutapahtumien** muodostama

suunnitelmallinen toimintosarja

- o Palveluprosessit sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat yleensä organisaatiokohtaisia.
- o Sosiaalihuollossa palveluprosessista käytetään usein nimitystä **asiakastyön prosessi**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Palveluprosessi on asiakkaan palvelutapahtumia koskeva tietojoukko, joka kootaan yhteen tietojärjestelmän määrittelyssä sovittujen kriteerien mukaisesti niistä palvelutapahtuman tiedoista (mm. palvelutapahtuman tyypeistä, niiden vaiheista, suunnitelmista, päätöksistä, asiakkaan taustatiedoista), jotka ovat palveluprosessin hallinnan, ohjauksen ja seurannan kannalta tarpeellisia.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Palveluprosessissa tiedon käsittelyä ohjaavat menettelyt on sisällytetty tietojärjestelmään siten, että henkilötietojen käsittely täyttää lainsäädännön vaatimukset. Tietojen käsittely ja siirto toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjastanasto** sekä **Satakunnan makropilotin käsitelmäärittelyjä**

Alkuun | **Hakemistoon**

11

hoitoprosessi **< sosiaali- ja terveydenhuolto >**

saman **asiakkaan** tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuvien **hoitotapahtumien** muodostama suunnitelmallinen toimintosarja

- o Hoitoprosessit sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat yleensä organisaatiokohtaisia.

Lähikäsitteitä:

- o **Hoitoepisodi** **<erikoissairaanhoido>**: Erikoissairaanhoidossa hoitoepisodi on sellainen hoitoprosessien kokonaisuus, joka tarvitaan potilaan tietyn terveysongelman ratkaisemiseksi yhdellä tai usealla erikoisalalla. Hoitoepisodin käynnistää päivystyskäynti tai **lähete**, jonka perusteella potilas saapuu hoitoon. Hoitoepisodi voi sisältää yhden tai useita **käyntejä** sekä usein myös yhden tai useita osastohoitojaksoja.
- o **Hoitoepisodi** **<perusterveydenhuolto>**: Perusterveydenhuollossa hoitoepisodi on **potilaan** tautiin tai terveysongelmaan liittyvä ajanjakso, joka alkaa silloin, kun potilas ensi kertaa ilmaisee ongelman

hoidonantajalle, ja päättyy viimeiseen kyseiseen tautiin tai terveysongelmaan liittyvään yhteydenottoon (vrt. ICPC Kansainvälinen perusterveydenhuollon luokitus, Stakes 1993). Ks. myös **hoitojakso**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitoprosessi on asiakkaan hoitotapahtumia koskeva tietojoukko, joka kootaan yhteen tietojärjestelmän määrittelyssä sovittujen kriteerien mukaisesti niistä hoitoprosessin tiedoista (mm. hoitotapahtuman tyypeistä, niiden vaiheista, suunnitelmista, päätöksistä, asiakkaan taustatiedoista), jotka ovat hoitoprosessin hallinnan, ohjauksen ja seurannan kannalta tarpeellisia.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Hoitoprosessissa tiedon käsittelyä ohjaavat menettelyt on sisällytetty tietojärjestelmään siten, että henkilötietojen käsittely täyttää lainsäädännön vaatimukset. Tietojen käsittely ja siirto toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Alkuun | **Hakemistoon**

12

palvelutapahtuma **<yleiset palveluorganisaatiot>**

palveluntuottajan tai palvelunantajan ja **asiakkaan** välinen yksittäinen vuorovaikutustilanne

- o Palveluprosessin osana palvelutapahtuma on mikä tahansa tilanne, jossa **asiakas** tai hänen ongelmansa ja tarpeensa ovat **palveluntuottajan** tai palvelunantajan käsiteltävinä ja josta dokumentoidaan tietoa.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tilastoinnin kannalta>** Palvelutapahtumia ovat vain sellaiset vuorovaikutustilanteet, joista dokumentoidaan tietoa.
- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Palvelutoimintaa tukevassa tietojärjestelmässä palvelutapahtuma on sellainen yksittäinen vuorovaikutustilanne, joka dokumentoidaan ja joka on sovittu kirjattavaksi tietojärjestelmään. Palvelutapahtuma kohdistetaan tietojärjestelmissä jollekin asiakkaalle, ja palvelutapahtuman yksilöinnissä, tyypittelyssä ja luokittelussa voidaan käyttää nimike- tai tuotetunnuksia. Palvelutapahtumien nimike- ja tuotetunnuksista useat ovat suoritelaskennan peruselementtejä. Palvelutapahtuma voidaan kirjata tietojärjestelmään eri elinkaaren vaiheissa: suunnitteluvaiheessa (palvelutapahtuma aiotaan toteuttaa tulevaisuudessa), tilausvaiheessa, varausvaiheessa tai vasta kun se on toteutunut tai toteutumassa.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Palvelutapahtuma on pienin

yksittäinen vuorovaikutustilanne, josta kertyy rekisteroitävää tietoa asiakkaan palvelusta muodostuvaan henkilörekisteriin. Tiedon käsittelyä ohjaavat menettelyt on sisällytetty tietojärjestelmään siten, että henkilötietojen käsittely täyttää lainsäädännön vaatimukset. Tietojen käsittely ja siirto toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä.**

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjastasto** sekä **Satakunnan makropilotin käsitelmäritelyjä**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

13

hoitotapahtuma <sosiaali- ja terveydenhuolto>

hoitoa antavan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ja **asiakkaan** välinen yksittäinen vuorovaikutustilanne

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitotoimintaa tukevassa tietojärjestelmässä hoitotapahtuma on sellainen yksittäinen vuorovaikutustilanne, joka dokumentoidaan ja joka on sovittu kirjattavaksi tietojärjestelmään. Hoitotapahtuma kohdistetaan jollekin asiakkaalle, ja hoitotapahtuman yksilöinnissä, tyypittelyssä ja luokittelussa voidaan käyttää nimike- tai tuotetunnuksia. Hoitotapahtuman nimike- ja tuotekuvauksista useat ovat suoritelaskennan peruselementtejä. Hoitotapahtuma voidaan kirjata tietojärjestelmään eri elinkaaren vaiheissa: suunnitteluvaiheessa (hoitotapahtuma aiotaan toteuttaa tulevaisuudessa), tilausvaiheessa, varausvaiheessa tai vasta kun se on toteutunut tai toteutumassa.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Hoitotapahtuma on pienin yksittäinen vuorovaikutustilanne, josta kertyy rekisteroitävää tietoa asiakkaan hoidosta muodostuvaan henkilörekisteriin. Tiedon käsittelyä ohjaavat menettelyt on sisällytetty tietojärjestelmään siten, että henkilötietojen käsittely täyttää lainsäädännön vaatimukset. Tietojen käsittely ja siirto toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä.**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

14

palvelulinja <sosiaali- ja terveydenhuolto>

sosiaali- tai terveydenhuollon organisaatioyksikön määrittämä tapa toteuttaa tietyt samankaltaisina toistuvat **palveluprosessit** ja niihin kuuluvat työvaiheet

- o Palvelulinjojen tavoitteena on tuotteistaa sosiaali- ja terveydenhuollon **palveluja**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Palvelulinja voidaan kuvata palvelutoimintaa tukevaan tietojärjestelmään palveluprosessien suunnitelmien rungoksi, ja sitä voidaan käyttää pohjana laadittaessa asiakkaan yksilöllistä **palvelusuunnitelmaa**. Palvelulinjan palveluprosessit ja niiden työvaiheet voidaan kuvata joko sanallisesti tai nimikkeiden ja/tai tuotteiden avulla yksilöityinä **palvelutapahtumina** ja niiden välisinä riippuvuuksina.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

15

hoitolinja **<terveydenhuolto>**

terveydenhuollon organisaatioyksikön määrittämä tapa toteuttaa tietyt samankaltaisina toistuvat **hoitoprosessit** ja niihin liittyvät hoitotoimet

- o Toiminta hoitolinjoilla perustuu **hoitosuositukseen** ja **hoito-ohjelmiin**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitolinja voidaan kuvata hoitotoimintaa tukevaan hoitoprosessien suunnitelmien rungoksi, jota voidaan käyttää pohjana laadittaessa asiakkaan yksilöllistä **hoitosuunnitelmaa**. Hoitolinjan hoitoprosessit ja niiden työvaiheet voidaan kuvata joko sanallisesti tai nimikkeinä ja/tai tuotteina yksilöityinä **hoitotapahtumina** ja niiden välisinä riippuvuuksina.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

16

hoitosuositus **<terveydenhuolto>**

terveydenhuollon asiantuntijoiden järjestelmällisesti laatima ja tieteellisesti perustelema kannanotto tutkimus- ja

hoitovaihtoehtoihin ja niiden vaikuttavuuteen

- o Hoitosuosituksissa pyritään kuvaamaan esimerkiksi terveysongelmien ehkäisyyn, diagnostiikan, **hoidon**, seurannan tai kuntoutuksen erilaisia vaihtoehtoja, niiden käyttökelpoisuutta ja vaikuttavuutta.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitosuositus voidaan kuvata hoitotoimintaa tukevaan tietojärjestelmään ongelmakohtaisten **hoitoketjujen** ja **hoitoprosessien** ideaalimallina ja/tai ohjekirjana, joita voidaan käyttää pohjana laadittaessa **asiakkaan** yksilöllistä **hoitosuunnitelmaa**. Hoitosuositus kuvataan yleensä suorasanaista tekstinä, jossa ei oteta kantaa yksilöityihin tuotteisiin, nimikkeisiin eikä **palveluntuottajiin**.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

17

hoito-ohjelma **<terveydenhuolto>**

paikallisesti laadittu ja paikallisiin oloihin sovellettu **hoitosuositukseen** perustuva yleisluonteinen suunnitelma terveydenhuollon **hoitokäytännöistä**

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoito-ohjelma voidaan kuvata palvelutoimintaa tukevaan tietojärjestelmään ongelmakohtaisten **hoitoketjujen** ja **hoitoprosessien** ideaalimallina ja/tai ohjekirjana, joita voidaan käyttää pohjana laadittaessa **asiakkaan** yksilöllistä hoitosuunnitelmaa. Hoito-ohjelma kuvataan yleensä suorasanaista tekstinä, jossa ei oteta kantaa yksilöityihin tuotteisiin, nimikkeisiin eikä **palveluntuottajiin**.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

18

hoitokäytäntö **<sosiaali- ja terveydenhuolto>**

asiakkaiden hoidossa noudatettava käytännön toimintatapa

- o Hoitokäytäntöjä voidaan sosiaali- ja terveydenhuollossa

kehittää organisaatioiden sisällä tai organisaatioiden välillä. Hoitokäytännöt voivat määräytyä yksittäisten ammattihenkilöiden osaamisen perusteella, tai ne voidaan suunnitella ja määrittää paikallisissa **hoito-ohjelmissa**, jotka perustuvat yleisiin **hoitosuosituksiin**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitokäytäntö voidaan kuvata palvelutoimintaa tukevaan tietojärjestelmään **hoitoketjujen** ja **hoitoprosessien** käytännön toimintamallina ja/tai ohjekirjana, joita voidaan käyttää pohjana laadittaessa asiakkaan yksilöllistä **hoitosuunnitelmaa**.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

19

palvelusuunnitelma <sosiaali- ja terveydenhuolto>

tietyn **palveluketjun** tai **palveluprosessin** toteuttamista varten tehty asiakaskohtainen suunnitelma

- o Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusuunnitelmiin sisältyy yleensä arvio **asiakkaan** ongelmista tai tarpeista, tavoitteet, joihin palvelulla pyritään, ja kuvaus annettavan **palvelun** sisällöstä.
- o Palvelusuunnitelmaa ei aina välttämättä dokumentoida kirjalliseen muotoon, ja se voidaan joskus laatia vasta sen jälkeen, kun varsinainen palveluprosessi on jo käynnistynyt (esim. palvelusuunnitelmat kiireellistä apua tai **hoitoa** tarvitseville asiakkaille).
- o Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusuunnitelmia ovat esimerkiksi kuntoutussuunnitelma, lastenhuollon jälkihuoltosuunnitelma, hoito- ja kasvatussuunnitelma ja erityishuolto-ohjelma. Osa sosiaalihuollon palvelusuunnitelmista on lakisäätteisiä.
- o Nimitystä palvelusuunnitelma käytetään sosiaali- ja terveydenhuollossa myös talousarvioesityksen jälkeen laadittavasta organisaation palvelutoimintaa koskevasta suunnitelmasta (vrt. käyttösuunnitelma, toimintasuunnitelma).

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Palvelusuunnitelma on asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi suunniteltujen **palvelutapahtumien**, -prosessien tai -ketjujen kuvaus. Kuvaus voi olla tietojärjestelmissä joko suorasanaisena tekstinä ja/tai nimikkeiden ja/tai tuotteiden avulla yksilöityinä palvelutapahtumina ja niiden välisinä riippuvuuksina. Mikäli palvelusuunnitelma on kuvattu yksilöityinä palvelutapahtumina, niitä voidaan käyttää

pohjana luotaessa tietokantaan seuraavissa elinkaaren vaiheissa olevia palvelutapahtumia (esim. kalenteriaikaan sidottuja varauksia eri **palveluntuottajille** tai toteutuneita palvelutapahtumia).

- o **<henkilötietolain kannalta>** Palvelusuunnitelma yksilöitynä tietylle asiakkaalle ja kirjattuna asiakkaan asiakirjoihin sisältää asiakkaan henkilötietoja. Tiedon käsittelyä ohjaavat menettelyt on sisällytetty tietojärjestelmään siten, että henkilötietojen käsittely täyttää lainsäädännön vaatimukset. Tietojen käsittely ja siirto toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjastasto** sekä **Satakunnan makropilotin käsitelmäärityksiä**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

20

hoitosuunnitelma **<sosiaali- ja terveydenhuolto>**

tietyn **hoitoketjun** tai **hoitoprosessin** toteuttamista varten tehty asiakaskohtainen suunnitelma

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitosuunnitelma on **asiakkaan** ongelman ratkaisemiseksi suunniteltujen **hoitotapahtumien**, -prosessien tai -ketjujen kuvaus. Kuvaus voi olla tietojärjestelmissä joko suorasanaista tekstinä ja/tai nimikkeiden ja/tai tuotteiden avulla yksilöityinä hoitotapahtumina ja niiden välisinä riippuvuuksina. Mikäli hoitosuunnitelma on kuvattu yksilöityinä hoitotapahtumina, niitä voidaan käyttää pohjana luotaessa tietokantaan seuraavissa elinkaaren vaiheissa olevia hoitotapahtumia (esim. kalenteriaikaan sidottuja varauksia eri **palveluntuottajille** tai toteutuneita hoitotapahtumia).
- o **<henkilötietolain kannalta>** Hoitosuunnitelma yksilöitynä tietylle asiakkaalle ja kirjattuna asiakkaan asiakirjoihin sisältää asiakkaan henkilötietoja. Tiedon käsittelyä ohjaavat menettelyt on sisällytetty tietojärjestelmään siten, että henkilötietojen käsittely täyttää lainsäädännön vaatimukset. Tietojen käsittely ja siirto toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

21

asiakaspalaute < sosiaali- ja terveydenhuolto >

asiakkaan antama palaute hänen saamastaan **palvelusta** tai **hoidosta**

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o < tilastoinnin kannalta >
- o < tietojärjestelmien kannalta > Asiakaspalautteesta koottavat tiedot voidaan tietojärjestelmässä käsitellä asiakaskohtaisina ja liittää ne joko asiakkaan taustatietoihin tai siihen asiakastyön elementtiin (**asiakassuhde**, **palvelusuunnitelma**, **palvelutapahtuma**), jota asiakaspalaute koskee. Asiakaspalaute voidaan antaa myös ilman asiakastunnisteita, "nimettömänä". Asiakaspalautteesta tietojärjestelmään tallennettava tieto ja sen käsittelysäännöt määritetään asiakaspalautejärjestelmää suunniteltaessa.
- o < henkilötietolain kannalta > Kun asiakaspalaute on kirjattu asiakkaan asiakirjoihin tai hänen nimellään varustettuna muihin asiakirjoihin, on se asiakaskohtaista tietoa ja muodostaa osan asiakkaan henkilötiedoista.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

22

hoitopalaute < terveydenhuolto >

lähetteen vastaanottaneen **palveluntuottajan** tai palvelunantajan antama palaute **asiakkaan hoitoprosessin** eri vaiheista ja **hoidon** toteutumisesta

- o Erilaiset hoitopalautteet on luokiteltu Suomen Kuntaliiton laatimassa suosituksessa hoitoprosessin elinkaaren vaiheiden mukaisesti. Hoitopalautteita voivat olla muun muassa ilmoitus lähetteen käsittelyynotosta, hoitopäätösilmoitus, **hoitosuunnitelma**, **väliarvio**, **hoitotiivistelmä** tai täydennyskysely.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o < tietojärjestelmien kannalta > Hoitopalaute liittyy lähete- hoitopalautetietojärjestelmään tai yleisemmin hoitoprosessin tai -ketjun eri vaiheiden toteutumisen suunnitteluun, ohjaukseen ja seurantaan. Hoitopalaute annetaan sovituista hoitoprosessin vaiheista sovituille **toimintayksiköille** (useimmiten **palveluntilaajalle**) tai ammattihenkilöille. Hoitopalautteen tietosisällöstä ja lähettämistavasta voi olla yleisesti sovittuja käytäntöjä, tai organisaatioyksiköt voivat sopia omasta keskinäisestä käytännöstään. Hoitopalautteeseen voi sisältyä esimerkiksi terveydenhuollon asiantuntijan lausunto.
- o < henkilötietolain kannalta > Kun hoitopalaute on kirjattu

asiakkaan asiakirjoihin tai hänen nimellään varustettuna muihin asiakirjoihin, on se asiakaskohtaista tietoa ja muodostaa osan asiakkaan henkilötiedoista.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

23

väliarvio; välipalaute; väliepikriisi; siirtoepikriisi
<terveydenhuolto>

lausunto, jonka terveydenhuollon ammattihenkilö laatii **potilaan** tutkimisesta ja **hoidosta** saman erikoisalan **hoitojakson** aikana; ks. myös **loppuarvio** ja **hoitotiivistelmä**

- o Väliarvio liitetään yleensä osaksi **hoitotiivistelmää**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o <tietojärjestelmien kannalta> Väliarvio on yksi **hoitopalautteen** ilmenemismuodoista.
- o <henkilötietolain kannalta> Väliarvio on osa asiakkaan henkilötiedoista.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

24

hoitotiivistelmä; loppulausunto; epikriisi
<terveydenhuolto>

lausunto, jonka terveydenhuollon ammattihenkilö laatii **potilaan** tutkimisesta ja **hoidosta** erikoisalan **hoitojakson** päätyttyä

- o Hoitotiivistelmä sisältää yleensä kuvauksen hoitotulotilanteesta, **väliarviot** ja loppuarvion.

Lähikäsitteitä:

- o **Loppuarvio**: Loppuarvioksi nimitetään sitä hoitotiivistelmän osaa, joka sisältää terveydenhuollon asiantuntijan kuvauksen hoidon kulusta ja lopputuloksesta. Loppuarviossa kuvataan diagnoosi, tehdyt toimenpiteet, hoidon tulos, jatkohoito-ohjeet ja laaditut asiakirjat. Loppuarvio tai sen osa voidaan laatia myös yhdessä **potilaan** kanssa.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o <tietojärjestelmien kannalta> Hoitotiivistelmä on yksi **hoitopalautteen** ilmenemismuodoista.

- o [<henkilötietolain kannalta>](#) Hoitotiivistelmä on osa asiakkaan henkilötiedoista.

Ks. myös [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto](#)

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

2. Asiakkaat sekä asiakas- ja hoitosuhteet

25

asiakas [<yleiset palveluorganisaatiot>](#)

palvelujen tai tuotteiden vastaanottaja

- o Asiakas voi olla yksittäinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka yhdessä muodostavat **palveluntuottajan asiakaskunnan**.

Lähikäsitteitä:

- o **Yksilöasiakas** (syn. henkilöasiakas): Yksilöasiakas sosiaali- ja terveydenhuollossa on henkilö, joka hakee tai jolle haetaan tai joka saa palvelua, **hoitoa**, tukea tai avustusta tai jonka avuntarve on tullut palveluntuottajan tietoon.
- o **Ryhmäasiakas**: Ryhmäasiakkaalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa yksilöasiakkaista koostuvaa ryhmää. Vrt. asiakasryhmä.
- o **Organisaatioasiakas**: Organisaatioasiakas sosiaali- ja terveydenhuollossa on palveluntuottajaan asiakassuhteessa oleva juridinen henkilö eli muu kuin luonnollinen henkilö tai henkilöryhmä. Organisaatioasiakkaita ovat esimerkiksi palvelun tilaajina tai maksajina toimivat kunnat, kuntayhtymät, valtio, vakuutusyhtiöt tai yksityiset säätiot ja yritykset.
- o **Asiakasryhmä**: Asiakasryhmä sosiaali- ja terveydenhuollossa on yhdessä ja yhtä aikaa saman palvelun kohteena oleva joukko yksilöasiakkaita. Asiakasryhmää voi kuvata pelkästään osallistujien lukumäärällä ilman, että siihen kuuluvia yksilöasiakkaita eritellään esimerkiksi tunnisteiden avulla. Esimerkiksi perhe tai sen osa voi olla asiakasryhmä.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o [<tilastoinnin kannalta>](#) Asiakas on yksittäinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio, joka tiettyinä ajankohtana saa palveluntuottajalta tai palvelunantajalta tilastoitaviksi katsottavia palveluja.
- o [<tietojärjestelmien kannalta>](#) Asiakas on yksittäinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio, joka on yksilöity jollakin tunnisteella ja joka saa palvelua ja/tai jolla on muuten asiallinen yhteys kyseessä olevan tietojärjestelmän käyttötarkoitukseen.

- o **<henkilötietolain kannalta>** Asiakas on yksittäinen henkilö, jolla on asiallinen tai lainsäädäntöön perustuva yhteys rekisterinpitäjän toimintaan ja joka rekisteröidään yksilöivällä tunnisteella (vrt. henkilötietolain yhteysvaatimus).

Ks. kaaviot **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä** ja **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

26

potilas **<terveydenhuolto>**

terveydenhuollon **asiakas**, jolla on terveydentilaa koskevia ongelmia

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Potilas on yksittäinen henkilö, joka on yksilöity jollakin tunnisteella ja joka saa **hoitoa** ja/tai jolla on muuten asiallinen yhteys kyseessä olevan tietojärjestelmän käyttötarkoitukseen.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Potilas on yksittäinen henkilö, jolla on asiallinen tai lainsäädäntöön perustuva yhteys rekisterinpitäjän toimintaan ja joka rekisteröidään yksilöivällä tunnisteella (vrt. henkilötietolain yhteysvaatimus).

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

27

asiakassuhde; asiakkuus **<yleiset palveluorganisaatiot>**

palvelun käynnistämisen seurauksena syntyvä **asiakkaan ja palveluntuottajan** tai palvelunantajan välinen vuorovaikutussuhde

- o Terveydenhuollon tilaaja-tuottajamallin mukainen palveluntilaajan ja palveluntuottajan välinen asiakassuhde on hallinnollinen ja poikkeaa siten tässä määritellystä asiakassuhteesta.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Asiakassuhteella on alku- ja loppuaika, ja se voidaan tietojärjestelmissä tyypitellä eri tavoin (esim. **hoitosuhde** tai muu asiallinen yhteys). Asiakassuhdetta koskevaa tietoa voidaan käyttää esimerkiksi toteutettaessa tietojärjestelmien tietosuojaa.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Asiakassuhdetta koskevaa tietoa voidaan käyttää esimerkiksi toteutettaessa tietojärjestelmien tietosuojaa.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä.**

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjastasto** sekä **Satakunnan makropilotin käsitelmäärityjä**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

28

hoitosuhde **<sosiaali- ja terveydenhuolto>**

tiettyyn **hoitovastuuseen** liittyvä **asiakkaan** ja **hoitoa** antavan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön välinen vuorovaikutussuhde

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitosuhde on yksi **asiakassuhteen** tyyppi. Hoitosuhteella on alku- ja loppuaika. Hoitosuhdetta koskevaa tietoa voidaan käyttää esimerkiksi toteutettaessa tietojärjestelmien tietosuojaa.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Hoitosuhdetta koskevaa tietoa voidaan käyttää esimerkiksi toteutettaessa tietojärjestelmien tietosuojaa.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä.**

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjastasto** sekä **Satakunnan makropilotin käsitelmäärityjä**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

29

palveluvastuu **<sosiaali- ja terveydenhuolto>**

sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tai organisaatioyksikön vastuu siitä, että **asiakkaalle** laaditaan **palvelusuunnitelma** ja annetaan suunnitelman mukaista **palvelua**

- o Palveluvastuu koskee myös sellaisia tilanteita, joissa palvelusuunnitelmaa ei laadita kirjalliseen muotoon tai joissa palvelusuunnitelma laaditaan vasta sen jälkeen, kun varsinainen **palveluprosessi** on jo käynnistynyt (esim. kiireellistä apua tai **hoitoa** tarvitsevat asiakkaat).

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Palveluvastuu voidaan tarvittaessa kuvata tietojärjestelmässä asiakkaan palvelusuunnitelmassa.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

30

hoitovastuu <osiaali- ja terveydenhuolto>

sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tai organisaatioyksikön vastuu siitä, että **asiakkaalle** laaditaan **hoitosuunnitelma** ja annetaan suunnitelman mukaista **hoitoa**

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitovastuu voidaan tarvittaessa kuvata tietojärjestelmässä asiakkaan hoitosuunnitelmassa.

Ks. kaavio **Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

3. Palvelun käynnistäminen

31

palvelun käynnistäminen; palvelun vireillepano <yleiset palveluorganisaatiot>

palveluprosessin käynnistävä vaihe

- o Palveluprosessin voi käynnistää **asiakas** itse, **palveluntuottaja** tai joku ulkopuolinen. Esimerkkejä erilaisista tavoista käynnistää palveluprosessi sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat:
 1. palvelupyynnöt asiakkaalta palveluntuottajalle (esim. hakeutuminen, **hakemus**)
 2. palvelupyynnöt palveluntuottajalta toiselle

- palveluntuottajalle (esim. **tilaus**, **lähete**)
3. kolmannen osapuolen esittämät palvelupyynnöt palveluntuottajalle (esim. **ilmoitus**).

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Palveluprosessin käynnistää tietojärjestelmään kirjattu lähete, tilaus, hakemus, ilmoitus tai muu **asiakassuhteen** tai **hoitosuhteen** käynnistävä **palvelutapahtuma**.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Palvelun käynnistämismuutoksessa alkaa tätä palvelua koskevien asiakaskohtaisten henkilötietojen keruu. Vaihe käynnistää tiedonkeruun riippumatta tiedon muodosta.

Ks. kaavio **Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

32

hakemus **<sosiaali- tai terveydenhuolto>**

asiakirja, jolla **asiakas** esittää tai hänen puolestaan ja hänen suostumuksellaan esitetään palvelupyynnön sosiaali- tai terveydenhuollon **palveluntuottajalle**

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hakemus on tietojärjestelmässä **palvelutapahtuman** yksi tyyppi.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

33

tilaus **<sosiaali- tai terveydenhuolto>**

määrämuotoinen asiakirja, jolla sosiaali- tai terveydenhuollon **palveluntuottaja** esittää yksilöidyn palvelupyynnön toiselle sosiaali- tai terveydenhuollon palveluntuottajalle

- o Tilaus voi olla tiettyä asiakasta koskeva palvelupyynnön (esim. laboratoriotilaus) tai yksittäisistä asiakkaista riippumaton yleinen palvelupyynnön (esim. väline-, tekstiili-, ravinto- tai lääkehuoltoon koskevat tilaukset). Tilaavan **toimintayksikön** tai ammattihenkilön on aina ennalta yksilöitävä **palvelu**, jota halutaan. Tilauksena

- esitettävässä palvelupyynnössä **palveluvastuu** ja **hoitovastuu** eivät siirry tilauksen vastaanottavalle yksikölle. Tilaukseen liittyy yleensä tilaavan yksikön sitoumus palvelun maksamisesta. Tilauksen vastaanottava yksikkö toimittaa tilaajalle yleensä **hoitopalautteen** tai vastauksen pyydetyistä palvelusta.
- o Yleiskielessä nimitystä tilaus käytetään väljemmässä merkityksessä viittaamaan mihin tahansa pyyntöön saada palvelua tai tuotteita tietyille asiakkaalle.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Tilaus on tietojärjestelmässä **palvelutapahtuman** yksi tyyppi. Tilaus voidaan luokitella sen mukaan, millaista palvelua tai tuotetta tilataan (esim. lääke, materiaali, laboratoriotutkimus).

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

34

lähete **<sosiaali- tai terveydenhuolto>**

määrämuotoinen asiakirja, jolla sosiaali- tai terveydenhuollon **palveluntuottaja** esittää **asiakasta** koskevan palvelupyynnön toiselle palveluntuottajalle

- o Lähete on aina asiakaskohtainen palvelupyyntö, mutta siinä ei välttämättä tarvitse yksilöidä pyydettyä palvelua. Lähetteen vastaanottaja selvittää asiakkaan palveluntarpeen ja tekee päätöksen sekä asiakkaan ottamisesta palvelujen piiriin että asiakkaalle annettavasta **palvelusta**. Lähetteen tarkoituksena on siirtää **palvelu-** ja **hoitovastuu** toiselle palveluntuottajalle.
- o Oikeus laatia tai käsitellä lähetteitä on vain tietyillä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä (terveydenhuollossa yleensä vain lääkärillä).

Lähikäsitteitä:

- o **Alkuperäinen lähete:** Alkuperäinen lähete on erikoissairaanhoidossa lähete, joka tulee palveluntuottajalle ulkopuolisesta organisaatiosta ja pysyy samana **potilaan** siirroista huolimatta.
- o **Sisäinen lähete:** Sisäinen lähete on erikoissairaanhoidossa lähete, jonka avulla erikoisalaneläkäri siirtää **hoitovastuun** saman organisaation toiselle erikoisalalle sen jälkeen, kun hän on kirjannut tiettyä potilasta koskevan **hoitojakson** omalla erikoisalallaan päättyneeksi.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Lähete on tietojärjestelmässä **palvelutapahtuman** yksi tyyppi.

Lähete voidaan luokitella sen mukaan, millaista **palvelua** tai tuotetta tilataan (esim. erikoissairaanhoido, kotisairaanhoido).

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

35

ilmoitus <sosiaalihuolto>

yksilön tai yhteisön ongelmasta tai tarpeesta annettu tiedonanto sosiaalihuollon **palveluntuottajalle**

- o Sosiaalihuollossa ilmoitus katsotaan yksilöön tai yhteisöön kohdistuvaksi palvelupyynnöksi, ja sen voi tehdä **asiakas** itse, asiakkaan omainen, asiakkaan lähiyhteisö, palveluntuottaja tai viranomainen joko suullisesti tai kirjallisesti. Ilmoituksen vastaanottajan on kirjattava suullisesti annettu ilmoitus. Ilmoituksen saatuaan sosiaalihuollon palveluntuottaja on aina velvollinen ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin (esim. lastensuojeluilmoitus).
- o Tässä määritellystä ilmoituksesta tulee erottaa ilmoitukset, jotka sosiaali- tai terveydenhuollon viranomaiset tai palveluntuottajat laativat tilastointia varten (esim. hoitoilmoitus, tartuntatauti-ilmoitus tai ilmoitus syöpärekisteriin).

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o <tietojärjestelmien kannalta> Ilmoitus on tietojärjestelmässä **palvelutapahtuman** yksi tyyppi. Ilmoitus liittyy usein asiakkaaksituloon tai asiakkaan tilanteen muutokseen, ja sen perusteella voidaan tietojärjestelmiin rakentaa erilaisia valvonta- ja hälytysmekanismeja.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

36

konsultaatiopyyntö; mieluummin kuin: konsultaatiolähete <sosiaali- tai terveydenhuolto>

sosiaali- tai terveydenhuollon **palveluntuottajan** esittämä neuvonantopyyntö toiselle palveluntuottajalle **asiakasta** koskevassa asiassa

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Konsultaatiopyyntö on tietojärjestelmässä **palvelutapahtuman** yksi tyyppi.
- o **<henkilötietolain kannalta>** Konsultaatiopyyntö sisältää asiakaskohtaisia henkilötietoja.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

4. Jonotus

37

jono **<sosiaali- tai terveydenhuolto>**

palvelua tarvitsevat sosiaali- tai terveydenhuollon **asiakkaat**, jotka on **toimintayksikön** voimavarojen vuoksi asetettu odottamaan palvelun saamista

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tilastoinnin kannalta>** Jono ilmaisee palvelua odottavien asiakkaiden lukumäärän. Jonotiedoista voidaan laatia arvioita jonotusajoista. Jonoihin ei lasketa mukaan asiakkaita, jotka odottavat palvelun saamista muista kuin toimintayksikön voimavaroihin liittyvistä syistä (esim. asiakkaat, jotka odottavat palvelua asiakkaan iän tai painon karttumisen tai tautitilan kypsymisen vuoksi).
- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Jono on ne asiakkaat, joille ei voida heti antaa suunniteltua palvelua tai joille resurssien varaus palvelun saamiseksi on tehty vasta karkealla tasolla. Jonoissa olevat asiakkaat voidaan ryhmitellä eri järjestyksiin eri kriteerein. Jonon kokoamiskriteerit määritellään tietojärjestelmää suunniteltaessa.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

38

jonotusaika; odotusaika **<sosiaali- tai terveydenhuolto>**

aika, jonka sosiaali- tai terveydenhuollon **asiakas** joutuu odottamaan **jonossa** ennen sovitun **palvelun** saamista

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

39

tavoiteaika **<sosiaali- tai terveydenhuolto>**

sosiaali- tai terveydenhuollon **palveluntuottajan** määrittämä

aika, jonka kuluessa **jonossa** odottavalle **asiakkaalle** tulisi järjestää sovittu **palvelu**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

40

työohjelma <terveydenhuolto>

terveydenhuollon **toimintayksikön** tai ammattihenkilön päiväkohtainen toimintasuunnitelma tai päiväkohtaisten toimintasuunnitelmien sarja

- o Työohjelmat toimivat terveydenhuollossa resurssien varauksen perustana. Työohjelmien perusteella määritetään esimerkiksi, kuinka paljon ja minkälaista henkilökuntaa toimintayksikössä tarvitaan tiettyinä aikana **asiakkaiden** palvelemiseksi. Samoin työohjelman perusteella määritetään, kuinka paljon ja minkälaisia laitteita ja välineitä kulloinkin tarvitaan.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

5. Sijoittaminen asiakaspaikalle

41

asiakaspaikka <sosiaali- ja terveydenhuolto>

yhden **asiakkaan** palvelemista varten varattu voimavarojen kokonaisuus sosiaali- tai terveydenhuollon **toimintayksikössä**

- o Määritelmässä käytetty ilmaus voimavarojen kokonaisuus kattaa fyysisten tilojen lisäksi muun muassa laitteet, välineet ja henkilöstön. Käsitettä asiakaspaikka ei käytetä terveydenhuollossa, vaan voimavarojen kokonaisuuksista puhuttaessa käytetään käyttöyhteyden mukaan joko ilmauksia **hoitopaikka**, **potilaspaikka** tai sairaansija.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o <tietojärjestelmien kannalta> Asiakaspaikka on resurssien (henkilö, tila, laite) varauskirjassa oleva asiakkaan palvelua varten varattu ajankohta. Tietojärjestelmään annetaan parametri (esim. asiakaspaikkojen lukumäärä) tai päättelysääntö, jolla ohjataan paikkavarausten tekemistä.

Ks. kaavio **Asiakas- ja hoitopaikkaan liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

42

hoitopaikka < sosiaali- ja terveydenhuolto >

yhden **asiakkaan hoitoa** varten varattu voimavarojen kokonaisuus sosiaali- tai terveydenhuollon **toimintayksikössä**

- o Hoitopaikka voi olla joko **laitospaikka** tai **avohoitopaikka**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o < **tietojärjestelmien kannalta** > Hoitopaikka on resurssien (henkilö, tila, laite) varauskirjassa oleva asiakkaan hoitoa varten varattu ajankohta. Tietojärjestelmään annetaan parametri (esim. hoitopaikkojen lukumäärä) tai päättelysääntö, jolla ohjataan paikkavarausten tekemistä.

Ks. kaavio **Asiakas- ja hoitopaikkaan liittyviä käsitteitä**.

43

potilaspaikka < terveydenhuolto >

potilaalle varattu **hoitopaikka**

- o Potilaspaikka voi olla joko **laitospaikka** tai **avohoitopaikka**. Nimitystä **sairaansija** käytetään terveydenhuollossa potilaspaikasta vuodeosastolla.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o < **tietojärjestelmien kannalta** > Potilaspaikka on hoitopaikan erikoistapaus, jolloin resurssi voi olla tila ja vuode.

Ks. kaavio **Asiakas- ja hoitopaikkaan liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjastanasto**

44

laitospaikka; laitoshoitopaikka < sosiaali- ja terveydenhuolto >

laitospalvelujen saajalle varattu **hoitopaikka**; ks. myös **palvelu** (lähikäsitteet: avopalvelu ja laitospalvelu)

Ks. kaavio **Asiakas- ja hoitopaikkaan liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

45

avohoitopaikka <sosiaali- ja terveydenhuolto>

avopalvelujen saajalle varattu **hoitopaikka**; ks. myös **palvelu** (lähikäsitteet: avopalvelu ja laitospalvelu)

- o Avohoitopaikkoja ovat esimerkiksi päiväsairaanhoitopaikat terveydenhuollossa.

Ks. kaavio **Asiakas- ja hoitopaikkaan liittyviä käsitteitä**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

6. Käynnit ja jaksot

46

käynti <sosiaali- ja terveydenhuolto>

- o Käynniksi tilastoidaan sellainen avopalvelu, jossa käsitellään **asiakkaan** asiaa ja joka kirjataan asiakirjoihin. Termiä käynti käytetään sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluiden tilastoinnissa ja laskutuksessa. Käyntejä voidaan tilastoida muun muassa käynnin keston, käyntityypin, käynnin aikana annetun palvelun tai asiakkaiden lukumäärän mukaan.
- o Käynnin aikana asiakas voi saada useamman henkilön antamia palveluja. Käynnin aikana voidaan antaa palvelua tai hoitoa usealle yksilöasiakkaalle (**ryhmäkäynti**) tai perheenjäsenelle (**perhekäynti**).

Lähikäsitteitä:

- o **Ajanvarauskäynti**: Ajanvarauskäynti on käynti, johon on varattu aika etukäteen. Erikoissairaanhoidon ajanvarauskäyntejä ovat esimerkiksi **ensi- ja uusintakäynti**. Terveydenhuollon ajanvarauskäyntiä, jonka aikana asiakas saa sarjana annettavaa **hoitoa** (esim. fysio-, puhe- ja toimintaterapiaa, säde-, sytostaatti-, dialyysi- tai valohoitoa), sanotaan **sarjahoitokäynniksi**.
- o **Päivystyskäynti**: Päivystyskäynti on käynti, johon ei ole varattu etukäteen aikaa.

- **Kotikäynti:** Kotikäynti on käynti, jonka sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö tekee asiakkaan kotiin tai siihen verrattavaan asuinpaikkaan. Kotikäynti voidaan tehdä esimerkiksi vanhainkotiin tai asuntolaan.
- **Työpaikkakäynti:** Työpaikkakäynti on käynti, jonka terveydenhuollon ammattihenkilö tekee asiakkaan luo työpaikalle työn, työmenetelmien tai työpaikan olosuhteiden havainnointia ja arviointia varten.
- **Konsultaatiokäynti; konsultaatio:** Konsultaatiokäynti on käynti, jonka aikana sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö tapaa toisen erikoisalalan hoidossa olevan asiakkaan antaakseen asiantuntijalausunnan asiakkaan ongelmasta ilman, että **hoitovastuu** muuttuu. Toisin kuin muut käynnit konsultaatiokäynti voi olla myös laitospalvelua. Konsultaatiokäynti edellyttää konsultaatiopyyntöä tai sopimusta. Konsultaatiokäyntiä ei pidä sekoittaa **asiantuntijakonsultaatioon**, joka on asiantuntija-apua sairaalan hoitovastuun ulkopuolella olevan asiakkaan ongelmasta ilman asiakkaan läsnäoloa ja hoitovastuun muuttumista. Tällaiset konsultaatiot tehdään yleensä kirjallisten tai sähköisten läheteiden perusteella.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- **<tietojärjestelmien kannalta>** Käynti on **palvelutapahtuma**, joka on tyypitelty käynniksi.
- **<henkilötietolain kannalta>** Käynti merkitään asiakkaan asiakaskertomukseen, ja se on asiakaskohtaista henkilötietoa.

Ks. kaavio **Käynnit**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

47

hoitopuhelu **<terveydenhuolto>**

puhelu, jota varten **asiakkaalle** on varattu henkilökohtainen puhelinaika ja joka korvaa terveydenhuollon **käynnin**

- Hoitopuhelun aikana asiakas ottaa yhteyttä terveydenhuollon ammattihenkilöön tai tämä ottaa yhteyttä asiakkaaseen esimerkiksi tutkimustulosten ja hoito-ohjeiden antamista varten.
- Sosiaalihuollossa on käytössä käsite **puhelu**. Sosiaalihuollon puheluun ei kuitenkaan yleensä varata henkilökohtaista puhelinaikaa.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- **<tilastoinnin kannalta>** Tilastoitavan hoitopuhelun edellytyksenä on merkintä asiakkaan sairauskertomukseen.
- **<henkilötietolain kannalta>** Hoitopuhelu merkitään asiakkaan sairauskertomukseen, ja se on asiakaskohtaista henkilötietoa.

Ks. kaavio **Käynnit**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

48

palvelujakso <sosiaali- ja terveydenhuolto>

ajanjakso, jonka **asiakas** on kirjattuna avo- tai laitospalvelujen saajaksi

- o Palvelujakson alkaminen ja päättyminen (**päättynyt palvelujakso**) kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelujakson käsitettä käytetään erityisesti laskutuksessa ja tilastoinnissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitospalveluissa palvelujaksosta käytetään yleensä nimitystä **hoitajakso**.

Ks. kaavio **Palvelu- ja hoitajaksoihin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

49

hoitajakso <sosiaali- ja terveydenhuolto>

ajanjakso, jonka **asiakas** on kirjattuna avo- tai laitoshoidon saajaksi

- o Hoitajakson alkaminen ja päättyminen (**päättynyt hoitajakso**) kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitajakson käsitettä käytetään erityisesti laskutuksessa ja tilastoinnissa.

Lähikäsitteitä:

- o **Avohoitajakso**: Avohoitajakso on hoitajakso, johon ei liity yhtäjaksoista ja ympärivuorokautista **hoitovastuuta** ja joka koostuu saman ongelman vuoksi tehtävistä **käynneistä**. Terveydenhuollon avohoitajaksoja ovat esimerkiksi **päiväkirurginen hoitajakso** ja **päiväsairaalahoitajakso**.
- o **Laitoshoitajakso**: Laitoshoitajakso on hoitajakso, johon liittyy yhtäjaksoinen ja ympärivuorokautinen hoitovastuu ja joka terveydenhuollossa koostuu **hoitopäivistä (1)** ja sosiaalihuollossa **hoitovuorokausista**. Terveydenhuollon laitoshoitajaksoja ovat esimerkiksi **erikoisalan hoitajakso** ja **osastohoitajakso**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitajakso alkaa tulokirjauksesta ja päättyy lähtökirjaukseen. Hoitajaksojen yksilöinti, tyypittely ja luokittelu tapahtuvat palvelu- tai tuotenimikkeiden avulla tai muulla rekisterinpitäjän määrittämällä tavalla, ja ne riippuvat tilastointi- ja laskutustarpeista.

Ks. kaavio **Palvelu- ja hoitajaksoihin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

50

hoitopäivä (1) <terveydenhuolto>

vuorokausi, jonka aikana **asiakas** on kirjattuna terveydenhuollon **laitospaikalle**

- o Terveystenhuollossa hoitopäivä (1) voi kestää alle 24 tuntia, vrt. **hoitovuorokausi** ja **hoitopäivä (2)**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitopäivien (1) lukumäärät saadaan laskukaavoilla **hoitajaksoista**. Hoitopäivien (1) laskentaa tehdään tietojärjestelmissä laskutuksen, tilastoinnin ja kustannusten kohdistuksen tarpeisiin.

Ks. kaavio **Palvelu- ja hoitajaksoihin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

51

hoitovuorokausi <sosiaalihuolto>

vuorokausi, jonka ajan **asiakas** on kirjattuna sosiaalihuollon **laitospaikalle**

- o Sosiaalihuollossa hoitovuorokausi kestää 24 tuntia, vrt. **hoitopäivä (1)**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Hoitovuorokausien lukumäärät saadaan laskukaavoilla **hoitajaksoista**.

Hoitovuorokausien laskentaa tehdään tietojärjestelmissä laskutuksen, tilastoinnin ja kustannusten kohdistuksen tarpeisiin.

Ks. kaavio **Palvelu- ja hoitjaksoihin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

52

hoitopäivä (2) < sosiaalihuolto >

vuorokauden osa, jonka aikana **asiakas** on kirjattuna sosiaalihuollon **asiakaspaikalle**

- o **palvelujaksoon** sisältyvien hoitopäivien lukumäärä voidaan laskea eri käyttötarkoituksia varten eri tavoin.

Ks. kaavio **Palvelu- ja hoitjaksoihin liittyviä käsitteitä**.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

7. Organisaatiot ja niiden osat

53

toimintayksikkö < yleiset palveluorganisaatiot >

organisaatioyksikkö tai sen osa, joka on tehtäviensä hoitamisessa hallinnollisesti ja taloudellisesti itsenäinen

- o Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä ovat esimerkiksi julkiset ja yksityiset sairaalat sekä niiden osat, terveyskeskukset, vanhusten ja vammaisten palvelukodit ja -keskukset, lasten päiväkodit ja päihdehuoltolaitokset.
- o Ks. myös **toimipiste**.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **< tietojärjestelmien kannalta >** Toimintayksikkö on sellainen tietojärjestelmää käyttävä organisaatio tai sen osa, jolla on vaikutusta tietojärjestelmän toimintaan. Organisaatiotieto voi vaikuttaa tietojärjestelmässä esimerkiksi tietosuojan toteutukseen, maksatuksen toimintaan, laskutukseen ja tilastointiin. Organisaatiotiedot muodostavat tietojärjestelmissä erilaisia hierarkioita.

Ks. myös [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto](#)

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

54

tulosyksikkö <yleiset palveluorganisaatiot>

organisaatioyksikkö tai sen osa, joka vastaa itsenäisesti toimintansa tuloksesta ja kustannuksista

- o Esimerkiksi yliopistollisen sairaalan tulosyksiköitä voivat olla erilaiset klinikat tai osastot.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o <tietojärjestelmien kannalta> Tulosyksikkö on sellainen organisaatioyksikkö tai sen osa, jonka rekisterinpitäjä on luokitellut tulosyksiköksi.

Ks. myös [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto](#)

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

55

toimipiste <yleiset palveluorganisaatiot>

fyysinen paikka, johon organisaatioyksikkö tai jokin sen osa on sijoitettu

- o Yleisessä kielenkäytössä termit toimipiste ja **toimintayksikkö** sekoittuvat helposti, koska käytännössä käsitteiden taustalla olevat toisaalta fyysiseen paikkaan ja toisaalta organisatoriseen asemaan liittyvät piirteet menevät usein päällekkäin.

Ks. myös [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto](#)

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

8. Muita käsitteitä

56

maksusitoumus <sosiaali- ja terveydenhuolto>

asiakirja, jolla **palvelunjärjestäjä** sitoutuu maksamaan **asiakkaan** saaman **palvelun** tai **hoidon** kustannukset

palveluntuottajalle

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Maksusitoumus on tietojärjestelmään kirjattu yksilöidyn asiakkaan palvelun maksamisesta tehty sopimus.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

57

suorite **<yleiset palveluorganisaatiot>**

toteutetun toiminnan tai osatoiminnan määrää ilmaiseva laskennallinen yksikkö

Lähikäsitteitä:

- o **Pääsuorite:** Pääsuorite voi olla esimerkiksi **hoitajakso**, **hoitopäivä** tai **avohoitokäynti**. Pääsuorite on kustannuslaskennassa käytettävä termi, ja se määritellään usein organisaatiokohtaisesti.
- o **Välisuorite:** Välisuorite voi olla esimerkiksi yksittäinen tutkimus tai toimenpide. Välisuorite kohdennetaan pääsuoritteeseen. Välisuorite on kustannuslaskennassa käytettävä termi, ja se määritellään usein organisaatiokohtaisesti.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o **<tietojärjestelmien kannalta>** Suorite on sovittujen käsittelysääntöjen avulla tietojärjestelmään tallennetuista **palvelutapahtumien** toteumatiedoista matemaattisin laskentasäännöin saatu tulos, joka kuvaa **palvelun** määrää, tuloksellisuutta, kohdistumista tms. Suoritteiden laskennassa joudutaan joskus käyttämään monimutkaisia laskenta-algoritmeja monipuolisen toiminnan "sulauttamiseksi" organisaation summatasolla samaan suoritteeseen mittayksikköön (esim. toteutunut **hoitovuorokausi**).

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

58

hallintopäätös **<yleiset palveluorganisaatiot>**

toimenpide, jolla viranomainen ratkaisee hallintoasian tai jättää sen ottamatta tutkittavaksi

- o Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita koskevat hallintopäätökset kirjataan aina päätössiakirjoiksi, ja niihin liitetään tiedoksianto ja muutoksenhakuosoitus. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksupäätökset sekä toimeentulotukipäätökset ja päätökset tahdosta riippumattomasta tai tahdonvastaisesta hoidosta ovat hallintopäätöksiä.

Ks. myös **Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto**

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

59

väestövastuu <terveydenhuolto>

kunnan vastuu järjestää terveyden- ja sairaanhoito määräväestölle

Lähikäsitteitä:

- o **Alueellinen väestövastuu:** Väestövastuujärjestelmä voidaan toteuttaa esimerkiksi alueellisten kriteereiden pohjalta jakamalla kunta maantieteellisiin alueisiin, joiden väestön terveyden- ja sairaanhoidosta terveydenhuollon eri ammattiryhmistä koostuva työryhmä vastaa.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

60

vastuuväestö <terveydenhuolto>

määräväestö, jonka terveyden- ja sairaanhoidosta terveydenhuollon organisaatioyksikkö tai ammattihenkilö vastaa

Lähikäsitteitä:

- o **Perusvastuuväestö:** Perusvastuuväestöön kuuluvat ne asiakkaat vastuuväestöstä, jotka ovat saaneet perusterveydenhuollon avosairanhoidon palveluja vähintään kolme kertaa kalenterivuodessa.

Näkökulmien mukaiset tarkennukset:

- o <tietojärjestelmien kannalta> Tietojärjestelmiin voidaan vastuuväestö koota sovituin perustein (esim. alueperuste, kieliperuste). Voidaan muodostaa määräväestö, johon kuuluu sekä **asiakkaita** että asukkaita. Vastuuväestöön kuuluvat ne jollakin tunnisteella yksilöidyt asiakkaat, jotka ovat sovittujen palvelujen suhteen jonkin organisaatioyksikön vastuulla.

Vastuuväestöön voidaan lisäksi määritellä kuuluvaksi ne potentiaaliset asiakkaat eli asukkaat, jotka kuuluvat ao. palvelujen suhteen organisaatioyksikön vastuulle, mutta eivät ole vielä asiakkaita. Asukkaiden osuutta vastuuväestössä voidaan kuvata erilaisin demografisin tiedoin.

- o **<henkilötietolain kannalta>** Asukasta, joka ei ole vielä hakeutunut sosiaali- tai terveydenhuollon palvelujen piiriin, ei voi yksilöitynä henkilönä liittää vastuuväestöön. Vasta kun asukas hakeutuu palvelujen piiriin, hänet voidaan merkitä kuuluvaksi vastuuväestöön

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

61

alueellinen toimintatapa; myös: aluetyö <sosiaalihuolto>

toimintatapa, jonka mukaan sosiaalihuollon palvelut järjestetään siten, että otetaan huomioon erilaiset väestöryhmät, luonnolliset yhdyskunnat ja niiden rajat tai muiden perusteiden mukaan jaetut kunnan alueet

- o Sosiaali- ja terveydenhuollon toimia ja palveluja yhdistävästä alueellisesta toimintatavasta käytetään usein nimitystä **alue- ja väestövastuinen toimintatapa**.

[Alkuun](#) | [Hakemistoon](#)

[Terminologia-pääsivulle](#)

[Tietoteknologian osaamiskeskuksen pääsivulle](#)

Päivitetty 16.01.2002 ursula.corner@stakes.fi

[Paluu päävalikkoon](#) - [Paluu tulosalueen pääsivulle](#)