

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



Satakunnan Makropilotin käsittemäärittelyjä

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

1
palveluasiamies; sosterva-asiamies; omaneuvoja
< [sosiaali- ja terveydenhuolto ja sosiaalivakuutus](#) >

tietty sosiaali- tai terveydenhuollon tai sosiaalivakuutuksen ammattihenkilö, joka asiakkaan pyynnöstä ja hänen kanssaan tai hänen valtuuttamana järjestää, ohjaa ja seuraa asiakkaalle annettavia palveluja [palveluprosesseissa](#) tai [palveluketjuissa](#)

- Palveluasiamiehen tulee olla työ- tai ostopalvelusuhteessa johonkin sosiaali- tai terveydenhuollon tai sosiaalivakuutuksen organisaatioon. Organisaatio voi toimia osana asiakkaan palveluketjua, tai se voi olla palveluketjun ulkopuolinen organisaatio.
- Palveluasiamiehen valtuuttaminen ja todentaminen voidaan [palveluprosesseissa](#) tehdä aikaisintaan palveluntarpeen selvittämisen yhteydessä. Ehdotuksen palveluasiamiehestä ja hänen valtuuttamisestaan tekee yleensä sosiaali- tai terveydenhuollon tai sosiaalivakuutuksen ammattihenkilö, jonka kanssa asiakas asioi. Itse valtuutuksen antaa kuitenkin aina asiakas itse.
- Lyhennettä **sosterva** käytetään usein viittaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä sosiaalivakuutuksen toimialojen muodostamaan kokonaisuuteen. Lyhenteen avulla voidaan muodostaa esimerkiksi seuraavia yhdyssanoja: sosterva-asiamiesmalli (syn. sostervamalli), sosterva-asiamiesjärjestelmä (syn. sostervajärjestelmä), sostervatiedotus.

Vrt. [käsitekaavio](#).

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

2

palveluketju <sosiaali- ja terveydenhuolto ja sosiaalivakuutus>

saman asiakkaan tiettyyn ongelma- tai tarvekokonaisuuteen kohdistuva, sosiaali- ja terveydenhuollon tai sosiaalivakuutuksen organisaatorajat ylittävä, suunnitelmallinen ja yksilöllisesti toteutuva palveluprosessien kokonaisuus

- Palveluketjut edellyttävät, että jollakin sosiaali- tai terveydenhuollon tai sosiaalivakuutuksen toimintayksiköllä on vastuu asiakkaalle annettavien palvelujen ohjauksesta ja seurannasta.
- Seuraavat palveluketju-nimityksen käyttöön liittyvät seikat tulisi ottaa huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon sekä sosiaalivakuutuksen ammattikielissä:
 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
 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.
- Ideaalimallin näkökulmaa korostavasta käsitteestä tulisi selvyuden vuoksi käyttää esimerkiksi nimitystä palveluketjumalli.

Vrt. käsitekaavio.

Ks. myös Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto sekä Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten

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

3

palveluprosessi <sosiaali- ja terveydenhuolto ja sosiaalivakuutus>

saman asiakkaan tiettyyn ongelma- tai tarvekokonaisuuteen kohdistuvien palvelutapahtumien muodostama suunnitelmallinen toimintasarja sosiaali- tai terveydenhuollon tai sosiaalivakuutuksen toimialoilla

- Palveluprosessiin kuuluvat vähintään seuraavat

kolme vaihetta: palvelun käynnistäminen (vireillepano), toteutus ja lopettaminen. Jokainen näistä vaiheista voi olla yksi palvelutapahtuma, tai ne voivat koostua useasta eri palvelutapahtumasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja sosiaalivakuutuksen palveluprosessit voivat laajimmillaan sisältää seuraavat vaiheet:

1. palvelun käynnistäminen (syn. palvelun vireillepano)
 2. palvelun piiriin kuulumisen tarkistaminen
 3. palveluntarpeen selvittäminen
 4. päätös palvelun piiriin ottamisesta
 5. palvelun suunnittelu
 6. palveluvoimavarojen varaus
 7. päätös palvelun toteuttamisesta
 8. tiedoksianto päätöksestä
 9. palvelun toteuttaminen
 10. palvelun arviointi
 11. palvelun lopettaminen.
- Palveluprosessin alkuvaiheessa pyritään asiakkaan palveluntarve selvittämään mahdollisimman hyvin haastattelun, havainnoinnin, teknisten apuvälineiden ja erilaisten selvitysten ja tutkimusten avulla. Palveluprosessiin kuuluu myös laadunhallinta, joka voidaan kohdistaa koko palveluprosessiin tai sen eri vaiheisiin.

Vrt. [käsitekaavio](#).

Ks. myös [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto](#) sekä [Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten](#)

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

4

palvelutapahtuma <**sosiaali- ja terveydenhuolto ja sosiaalivakuutus**>

sosiaali- tai terveydenhuollon tai sosiaalivakuutuksen palveluntuottajan ja asiakkaan välinen yksittäinen vuorovaikutustilanne

- [Palveluprosessin](#) osana palvelutapahtuma on mikä tahansa tilanne, jossa asiakas tai hänen ongelmansa ja tarpeensa ovat palveluntuottajan käsiteltävinä ja josta dokumentoidaan tietoa.

Vrt. [käsitekaavio](#).

Ks. myös [Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto](#) sekä [Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten](#)

5

asiakassuhde; asiakkuus <yleiset palveluorganisaatiot>

palvelun käynnistämisen seurauksena syntyvä asiakkaan ja palveluntuottajan tai palvelunantajan välinen vuorovaikutussuhde

Vrt. hoitosuhde.

- Terveydenhuollon tilaaja-tuottajamallin mukainen palveluntilaajan ja palveluntuottajan välinen asiakassuhde on hallinnollinen ja poikkeaa siten tässä määritellystä asiakassuhteesta.
- Asiakassuhteesta ei suositeta käytettäväksi nimitystä palvelusuhde, koska nimitys voi helposti mennä sekaisin täysin eri käsitteeseen viittaavan palvelussuhde-nimityksen kanssa.
- Asiakassuhde käsitettä ei pidä myöskään sekoittaa kansantaloustieteeseen kuuluvaan huoltosuhde-käsitteeseen, jonka avulla voidaan ilmoittaa, montako työvoiman ulkopuolella olevaa ja työtöntä on yhtä työssä käyvää kohti.

Vrt. käsitekaavio.

Ks. myös Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto sekä Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten

6

hoitosuhde <sosiaali- ja terveydenhuolto ja sosiaalivakuutus>

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

Vrt. asiakassuhde.

Ks. myös Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto sekä Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten

7

palvelukertomus < sosiaali- ja terveydenhuolto ja sosiaalivakuutus >

tiettyä palveluketjua tai palveluprosessia koskeva asiakaskohtainen asiakirjakokonaisuus, joka sisältää kumuloituvaa tietoa asiakkaan tarpeista ja ongelmista, hänelle annetuista palveluista ja niiden toteutuksesta

- Palvelukertomus sisältää usein myös palvelusuunnitelman ja arvioinnin toteutuneesta palvelusta. Palvelukertomukseen kerätään usein varsinaisten toteutustietojen lisäksi asiakaskohtaista hallinnollista tietoa (esim. hallintopäätöksiä asiakasmaksuista, hoitopaikan saamisesta, hoitoon lähettämisestä jne.).
- Palvelukertomusten on tarkoitus tulevaisuudessa olla sosiaali- ja terveydenhuollon ja sosiaalivakuutuksen ammattihenkilöiden yhteiskäytössä.
- Nimitystä asiakaskertomus (vrt. terveyskertomus, sairauskertomus) käytetään sosiaali- ja terveydenhuollossa sellaisesta asiakaskohtaisesta asiakirjakokonaisuudesta, johon kerätään kumuloituvaa tietoa useiden eri palvelu- tai hoitajaksojen aikana.

Vrt. käsitekaavio.

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

8

palvelusuunnitelma < sosiaali- ja terveydenhuolto ja sosiaalivakuutus >

tietyn palveluketjun tai palveluprosessin toteuttamista varten tehty asiakaskohtainen suunnitelma

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusuunnitelmiin sisältyy yleensä arvio asiakkaan ongelmista tai tarpeista, tavoitteet, joihin palvelulla pyritään, ja kuvaus annettavan palvelun sisällöstä.
- 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).
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusuunnitelmia ovat esimerkiksi kuntoutussuunnitelma, lastenhuollon jälkihuoltosuunnitelma, hoito- ja kasvatussuunnitelma ja erityishuolto-ohjelma. Osa sosiaalihuollon palvelusuunnitelmista on lakisääteisiä.

Vrt. käsitekaavio.

Ks. myös Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja

potilasasiakirjasanasto sekä Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten

Alkuun | Hakemistoon

Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitekaavioita

Seuraavat sosiaali- ja terveydenhuollon sanastojen käsitekaaviot ovat käytettävissä Stakesin www-sivustolla. Kaavioissa esiintyvät käsitteet on linkitetty edelleen ao. sanaston tekstiosassa oleviin määritelmiin ja lisätietoihin.

Palveluketjusanasto

- Asiakkaan kanssa tai hänen puolestaan toimiva ammattihenkilö, muu henkilö tai ryhmä
- Itsenäinen suoriutuminen

Asiakas- ja potilasasiakirjasanasto

- Sosiaali- ja terveydenhuolto
- Palvelu
- Palveluasuminen
- Asiakas
- Toimintayksikkö
- Palveluprosessi
- Palvelun vireillepano
- Asiakirja
- Asiakasasiakirja
- Tietoturva
- Tietojen turvaluokitus
- Käyttövaltuudet
- Henkilörekisteri
- Huostaanotto

Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten

- Palveluprosessiin liittyviä käsitteitä
- Hoitoprosessiin liittyviä käsitteitä
- Asiakas- ja hoitopaikkaan liittyviä käsitteitä
- Käynnit
- Palvelu- ja hoitjaksoihin liittyviä käsitteitä

Satakunnan Makropilotin käsittemäärittelyjä

- Peruskäsitteitä

[Terminologia-pääsivulle](#)

[Tietoteknologian osaamiskeskuksen pääsivulle](#)

Päivitetty 16.01.2002 ursula.corner@stakes.fi

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