

ASIAKASTURVALLISUUS VANHUSPALVELUISSA

Heli Valokivi: YTT, professori, Jyväskylän yliopisto

Helena Hirvonen: YTT, yliopistonlehtori, dosentti, Itä-Suomen yliopisto

heli.valokivi@jyu.fi; helena.m.hirvonen@uef.fi

Janus vol. 30 (4) 2022, 376–391

Tiivistelmä

Artikkelissa analysoidaan asiakasturvallisuuden määrittymistä vanhushpalveluita koskevissa politiikka-asiakirjoissa. Asiakasturvallisuutta lähestytään kysymyksenä yhteiskunnallisesta sekä asiakassuhteissa toteutuvasta luottamuksesta. Artikkelissa kysytään, miten asiakasturvallisuus määrittyy asiakirjoissa ja mitä se tarkoittaa luottamuksen näkökulmasta. Tulosten mukaan asiakasturvallisuuden sisältö ja merkitys suhteessa potilasturvallisuuden käsitteeseen on vanhushpalveluissa vasta jäsentymässä. Asiakasturvallisuus määrittyy asiakirjoissa etenkin palveluiden tarjoajien vastuuna turvallisuuskulttuurin kehittämistä sekä pyrkimyksenä ikääntyneiden asumisen ja asuinympäristön kehittämiseen teknologian keinoin. Näin pyritään ehkäisemään turvattomuuden kokemusta, jolla on palveluita kohtaan koettua luottamusta heikentävä vaikutus. Tulosten pohjalta esitetään, että koetun turvattomuuden näkökulmasta huomiota tulisi nykyistä enemmän kiinnittää asiakassuhteiden pysyvyyteen luottamuksen vahvistamiseksi, etenkin kotona asuvien osalta.

JOHDANTO

Vanhuspalvelut ovat hyvinvointipalveluiden kenttä, jolla ikääntyvän väestön hyvinvointia tuetaan ehkäisevillä ja yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin mukaisilla sosiaali- ja terveystalveluilla (STM 2022). Palveluiden laadun ja turvallisuuden vaihtelu sekä suoranaiset laiminlyönnit ovat viime vuosina johtaneet palveluihin liittyvien kante- luiden määrän kasvuun ja herättäneet laajaa keskustelua asiakkaiden turval- lisuudesta (Kiljunen ym. 2021). Tar- ve laiminlyöntejä ennaltaehkäisevien käytänteiden ja toimintakulttuurin ke- hittämiseen on tarkoittanut muun mu- assa palveluntuottajien omavalvonnan ja laitoshoidon henkilöstömitoituksen kiristämistä. Vanhuspalveluiden järjes-

täjien ja niitä tuottavien toimijoiden joukko on moninainen, mikä tekee palvelukentästä laadun ja turvallisuuden valvonnan näkökulmasta haasteellisen. Lisäksi palveluiden joukko on kirjava kattaen sekä sosiaali- että terveystal- veluita ulottuen kotihoidosta ja asu- mistalveluista erikoissairaanhoidon ja hammashuoltoon.

Kysymys palveluiden turvallisuudes- ta on merkittävä, sillä Suomen väestö ikääntyy vauhdilla. Vuonna 2030 yli 65-vuotiaiden väestöosuuden on ar- veltu olevan 25,9 prosenttia (Suomen virallinen tilasto SVT). Tämä haastaa vanhushpalvelut kehittämään palvelu- tarpeen arviointia, ennaltaehkäiseviä ja vaativampia hoivapalveluja, kuten kuntoutus- ja kotipalvelua sekä etuuk-

 Janus



sia kuten omaishoidon tukea. Vanhuspalveluissa turvallisuus koskee fyysisen tilan kuten kodin turvallisuutta sekä sosiaaliseen ympäristöön ja ihmissuhteisiin liittyvää turvallisuutta (Ristolainen ym. 2021). Kotona asumista korostavan ikääntymispolitiikan myötä kysymys palveluiden asiakasturvallisuudesta ulottuu palveluasumisen ja laitoshoidon piiristä myös koteihin, joissa valvonta on selvästi vaikeampaa. Tähän haasteeseen ratkaisua haetaan yhä useammin teknologian keinoin (Hirvonen ym. 2021; Valokivi ym. 2021). Kaiken kaikkiaan asiakasturvallisuuden näkökulma on vanhuspalveluissa kuitenkin verraten uusi. Esimerkiksi Vanhuspalvelulaissa, joka koskee keskeisesti iäkkäiden turvallisuutta, asiakasturvallisuus esiintyy terminä vain kerran kuvattaessa pitkäaikaisen laitoshoidon perusteita (laki ikääntyneen... 980/2012 14 a §).

Vanhuspalveluiden turvallisuudessa on kyse laadun varmistamisesta ja palvelutuotannon riskien hallinnasta, eli ennen kaikkea palvelua tuottavan organisaation kyvystä varmistaa asiakkaiden turvallisuus (Jylhä ym. 2021a). Toisaalta asiakkuus-termiin liittyy myös ajatus palvelunsaajan aktiivisuudesta ja tiedostavuudesta, joten asiakasturvallisuuden arviointi ulottuu myös iäkkään henkilön asiakaskokemukseen. Asiakasturvallisuuden kokemuksessa on viime kädessä kyse iäkkäiden palvelunsaajien ja heidän omaistensa luottamuksesta vanhuspalveluiden laatuun ja turvallisuuteen. Andrew Gilbertin (2020) mukaan luottamus on keskeinen keino hallita haavoittuvuutta, joka syntyy ikääntyvän asiakkaan heikentyvän toimintakyvyn aiheuttamista arjessa selviytymisen ongelmista. Haavoittuvuus herkistää asiakasta viranomaisen toiminnan seu-

rauksille, olivat ne sitten myönteisiä tai kielteisiä. Siten haavoittuvuus kasvattaa todennäköisyyttä myös turvallisuuden vaarantumiselle ja asiakkaan epäluottamukselle palveluntarjoajaa tai koko palvelujärjestelmää kohtaan. Asiakkaiden subjektiivinen turvallisuuden kokemus onkin keskeinen ulottuvuus luottamuksen ja siten myös vanhuspalveluiden turvallisuuden arvioinnin kannalta.

Tässä artikkelissa tarkastelemme ikääntymistä koskevia politiikkadokumentteja (n=15) asiakasturvallisuuden ja luottamuksen näkökulmista temaattisen dokumenttianalyysin avulla. Kysymme, miten ikäihmisten asiakasturvallisuus määrittyy dokumenteissa ja peilaamme analyysia luottamuksen käsitteeseen. Artikkelin lopuksi arvioimme tuloksia suhteessa vanhuspalveluiden tilaa koskevaan yhteiskunnalliseen keskusteluun. Poliitiikkadokumentit ja niiden kieli ohjaavat vanhuspalveluiden ja -työn käytäntöjen muodostumista, mutta näitä on tutkittu toistaiseksi vähän asiakasturvallisuuden näkökulmasta (ks. kuitenkin Kiljunen ym. 2021).

ASIAKASTURVALLISUUDEN JA LUOTTAMUKSEN MÄÄRITTELY

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun oikeaan aikaan oikealla tavalla siten, että palvelusta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa ja että asiakas kokee olonsa turvalliseksi (STM 2017). Lisäksi “[s]osiaalihuollossa asiakasturvallisuudella tarkoitetaan palvelujen järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista siten, etteivät asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja taloudellinen

turvallisuus vaarannu” (Tiri 2019; THL 2019, 13; Sosnet 2019, 3). Määritelmä korostaa henkilökunnan osaamista asiakasturvallisuuden varmistamisessa, ja käytännössä asiakasturvallisuuden käsite toimiikin usein synonyyminä palveluiden laadun varmistamiselle (Pohjola 2019). Pohjolan ja kumppaneiden (2019) mukaan asiakasturvallisuuteen liitetään lisäksi sosiaalihuollon kannalta keskeinen asiakkaan oikeusturva ja etenkin itsemääräämisoikeus eli ajatus asiakkaan kyvystä ja motivaatiosta arvioida saamaansa palvelua.

Yleisemmin turvallisuus merkitsee tilannetta, jossa olosuhteet, jotka aiheuttavat fyysistä, psyykkistä tai aineellista vahinkoa kontrolloidaan yksilön ja yhteisön terveyden ja hyvinvoinnin suojaamiseksi sekä objektiivisesti että subjektiivisesti (Maurice ym. 2001; Nilsen ym. 2004). Objektiiviset tekijät viittaavat asuinympäristön ja toimintakäytänteiden turvallisuuteen. Subjektiivinen näkökulma merkitsee asiakkaan turvallisuuskäsityksen huomioimista palveluissa. Subjektiiviseen näkemykseen vaikuttavat osaltaan asiakkaan toive ja tahto autonomiasta ja itsenäisyydestä, joiden kunnioittaminen voi synnyttää ristiriitoja objektiivisen turvallisuuden kanssa. Vanhuspalveluissa asiakasturvallisuuden ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden väliseen tasapainoon pyritään aktiivisen vuorovaikutuksen, asiakkaan itsenäisyyden kunnioittamisen, tiimityön ja kumppanuuteen perustuvan päätöksenteon avulla (Kiljunen ym. 2021; Speller & Stolee 2015). Kotiin tuotavissa palveluissa turvallisuutta voivat heikentävää palveluiden hajanaisuus, heikko tiedonkulku, asiakkaan haavoittuvuudet, läheisten ja työntekijöiden toiminta sekä taloudellinen,

fyysinen ja psyykkinen kaltoinkohtelu. Myös asiakkaiden hoivatarpeiden tai palveluodotusten ja palveluntarjoajien palvelukapasiteetin välinen ristiriita vähentää asiakasturvallisuutta. (Macdonald ym. 2011; Stevenson ym. 2008.)

Tässä artikkelissa analysoimme asiakasturvallisuuden ulottuvuuksia vanhuspalveluihin kohdistuvan luottamuksen näkökulmasta. Näkökulma auttaa jäsentämään sitä, millainen merkitys yksittäisten asiakkaiden ja työntekijöiden välisillä suhteilla, yhteiskunnan institutionaalisilla rakenteilla sekä palvelua tarjoavien organisaatioiden sisäisillä ja keskinäisillä suhteilla on asiakasturvallisuuden määrittämisessä. Sovellamme luottamuksen tarkasteluun Gilbertin (2020) esittämää neliportaista jäsenystä, jossa luottamus vanhuspalveluihin ilmenee yksilöiden välisenä, institutionaalisenä, organisatorisena ja julkisena luottamuksena.

Yksilöiden välinen luottamus perustuu asiakkaiden, työntekijöiden ja omaisten välisiin suhteisiin. Se on Gilbertin (mt.) mukaan palvelun laadun näkökulmasta keskeisin luottamuksen taso ja myös palveluntarjoajien toimintaa keskeisesti määrittävä arvo. Toinen taso, institutionaalinen luottamus, viittaa lainsäädännön, laatustandardien ja yhteisöllisten normien kautta rakentuvaan luottamukseen palvelujärjestelmää kohtaan. Kolmatta tasoa, organisatorista luottamusta, määrittävät piirteet ovat yhdistelmä edellisistä. Se tarkoittaa institutionaalisen luottamuksen elementtien toteutumista yksittäisen palveluntarjoajan kohdalla suhteessa asiakkaisiin ja sidosryhmiin sekä työntekijöiden luottamusta työnantajansa kykyyn tukea ammatillisen etiikan toteutumista

vanhustyössä. Neljäs taso, julkinen luottamus, viittaa puolestaan vanhuspalveluista rakentuvaan julkisuuskuvaan mediassa.

Luottamuksen ulottuvuudet ovat toisiinsa yhteydessä. Gilbert (mt.) korostaa kuinka yksilöiden välinen luottamus tulee mahdolliseksi institutionaalisen ja organisatorisen luottamuksen kautta. Institutionaalinen luottamus palvelujärjestelmään on subjektiivisen hyvinvoinnin tekijä ja osoitus toiminnan laadusta, sujuvuudesta ja legitimitetistä (Honkonen ym. 2018). Myös Niklas Luhmannin (1979) mukaan institutionaalinen luottamus riippuu viimekädessä aina henkilökohtaisen palvelukokemuksen sujuvuudesta, mikä edellyttää vanhuspalveluissa paitsi teknistä ja kliinistä ammattitaitoa myös tunnetun taitoja asiakaskohtaisissa. Analysoimme aineistoa sen luonteen vuoksi (politiikka-asiakirjat) erityisesti luottamuksen kolmen ensimmäisen tason eli yksilöiden välisen, organisatorisen ja institutionaalisen luottamuksen näkökulmista.

TUTKIMUSASETELMA

Kysymme artikkelissa, miten ikäihmisten asiakasturvallisuus määrittyy politiikka-asiakirjoissa ja peilaamme analyysia luottamuksen käsitteeseen. Käytämme aineistona ikääntymistä ja vanhuspalveluita sekä näiden turvallisuutta koskevia valtioneuvoston ja ministeriöiden politiikka-asiakirjoja, jotka

taustoittavat ja valtakunnallisesti ohjaavat vanhuspalveluita. Alkuperäinen aineisto sisälsi 26 vuosina 2017–2021 ilmestynyttä julkaisua. Aineiston ajallisena rajausperusteena käytimme vuotta 2017, jolloin asiakasturvallisuuden käsite esiintyi politiikka-asiakirjoissa ensimmäistä kertaa (Jylhä ym. 2021a). Aineiston rajauksesta johtuen tuloksissa näkyy vanhuspalveluiden valtiollinen ohjaus ja suositukset asiakasturvallisuuden määrittymisessä (ks. Morgan 2022).

Asiakirja-aineisto analysoitiin aluksi dokumenttianalyysin (Shaw ym. 2004) avulla. Taulukoimme aineiston asiakirjan nimen, julkaisijan, ilmestymisvuoden ja asiakirjan laajuuden mukaan. Kohdistimme asiakirjoihin sanahaun (turvallisuus* sekä potilas- ja asiakasturvallisuus*) ja poimimme näitä koskevat tulokset erilliseen tiedostoon tarkempaa analyysia varten. Luennan perusteella lopulliseen aineistoon (n=15) päätyivät asiakirjat, joissa turvallisuutta tai asiakas- ja potilasturvallisuutta käsiteltiin ikääntymisen yhteydessä (ks. Taulukko 1). Koodasimme tarkempaan analyysiin valitun aineiston aineistolähtöisesti yhdessä lukemalla ja havainnoista keskustelemalla (Tuomi & Sarajarvi 2018). Koodien perusteella muodostimme tulosluvun pääteemat: potilas- vai asiakasturvallisuus, turvallisuuskulttuuri, asuminen ja asuinympäristö ja teknologia. Analyysin viimeisessä vaiheessa reflektoimme teemoissa esitettyjä tuloksia suhteessa luottamuksen kolmeen ulottuvuuteen: yksilölliseen, institutionaaliseen ja organisatoriseen (Gilbert 2020).

Taulukko 1. Aineisto

Nimi	organisaatio	vuosi	dokumentin laajuus sivua	dokumentin tyyppi	turvallisuus* (mainintoja)	Potilas ja -asiakas turvallisuus* (mainintoja)
1) Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019.	STM	2017	44	suositus	24	4
2) Kohti ikäystävällistä yhteiskuntaa iäkkäiden henkilöiden palvelujen uudistamistyöryhmän raportti.	STM	2020	40	raportti	6	3
3) Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Toimeenpanosuunnitelma.	STM	2020	44	strategia/ toimeenpanosuunnitelma	250	102
4) Ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon uudistus 2016–2018. Tuloksia ja toimintamalleja.	STM	2019	74	raportti	4	0
5) Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019.	VN	2019	193	hallitusohjelma	107	0
6) Älyteknologiaratkaisut ikääntyneiden kotona asumisen tukena.	YM	2017	194	raportti	124	0
7) Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi.	STM & Kunta-liitto	2020	78	suositus	43	5
8) Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Periaatepäätös	STM	2017	28	strategia/ periaatepäätös	184	103
9) Turvallinen elämä ikääntyneille – toimintaohjelman päivitys	SM	2017	52	toimintaohjelma	120	0
10) Turvallinen asuinalue ikääntyneille.	YM	2021	78	selvitys	647	0
11) Ikääntyneiden välimuotoisen asumisen tilanne ja tulevaisuuden tarpeet.	YM	2020	78	raportti /selvitys	12	0
12) Ikäystävällisyyden edistäminen asuinalueilla ja taajamissa.	YM	2020	84	Raportti/selvitys	59	0
13) Muisti- ja ikäystävällinen asuminen ja asuinympäristö.	YM	2018	135	opas	59	0
14) Ikääntyneiden asumistarpeisiin varautuminen kunnissa.	YM	2017	114	raportti	37	0
15) Sosiaalihuoltolain soveltamisopas	STM	2017	160	opas	58	10

ASIAKASTURVALLISUUS JA LUOTTAMUKSEN RAKENTUMINEN VANHUSPALVELUISSA

Potilas- vai asiakasturvallisuutta vanhuspalveluissa?

Alkuperäisessä 26 politiikkadokumentin aineistossamme *turvallisuus* esiintyi 1734 kertaa mutta *asiakas- ja potilasturvallisuus* vain 227 kertaa. Tätäkin harvinaisempaa oli asiakasturvallisuuden esiintyminen nimenomaan ikääntyneiden palvelunkäyttäjien yhteydessä. Asiakasturvallisuus esiintyy politiikkadokumenteissa pääosin ilmaisuna ‘*asiakas- ja potilasturvallisuus*’ niin, ettei asiakas- ja potilasroolien ero käytön yhteydessä jäsennetä. Tämä viittaa siihen, ettei asiakasturvallisuuden käyttötapa ole toistaiseksi vakiintunut vanhuspalveluissa, joissa tarjotaan sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluita hyvin moninaisissa konteksteissa. Palvelun turvallisuutta arvioitaessa voikin käytännössä olla kyse yhtä hyvin ikäihmisten asiakas- kuin potilasturvallisuudesta.

Poikkeuksen asiakas- ja potilasilmaisuksen fraasinomaiseen käyttöön muodostaa Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 periaatepäätös (Aineisto 8) vuodelta 2017. Siinä asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteen kietoutumista kuvataan käyttäen esimerkkinä vanhuspalveluita:

”Sosiaalipalveluissa asiakasturvallisuutta on käsitelty toistaiseksi varsin vähän. Kansainvälisessä tutkimuksessa ja kirjallisuudessa esimerkiksi iäkkäiden palvelut ja päihdepalvelut sisällytetään usein potilasturvallisuuteen. Suomessa niiden piiriin kuuluu sekä sosiaali- että terveydenhuolloksi luettavaa toimintaa. (...) Toisaalta so-

siaalihuollon yksiköissä toteutetaan paljon terveydenhuollon toimia kuten lääkehoitoa.” (Aineisto 8, s. 19)

Kolme vuotta myöhemmin julkaistussa strategian toimeenpanosuunnitelmassa (Aineisto 3) asiakasturvallisuus näyttää hieman yllättäen alisteisena potilasturvallisuudelle. Dokumentin liitteenä oleva 10-sivuinen luettelo potilas- ja asiakasturvallisuuden perusosaamisen sisällöstä sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla kuvaa turvallisuuden varmistamista nimenomaan potilasturvallisuuden kehityksessä. Luettelon osa-alueet on otettu muun muassa *Potilasturvallisuuden lähtökohtia, ja Järjestelmä(systeemi)ajattelu potilasturvallisuudessa*. Ohjeistus ulotetaan kuitenkin koskemaan myös asiakasturvallisuutta, mikä heijastaa asian kehittymistä potilasturvallisuus edellä.

Työ vanhuspalveluissa on moniammatillista ja tapahtuu usein potilas- ja asiakasturvallisuuden välimaastossa. Myös tästä voi hakea selitystä sille, että politiikkadokumentit käsittelevät asiakas- ja potilasturvallisuutta pääasiassa yhtenäisenä käsitteenä. Lisäksi vanhuspalveluissa sosiaalihuoltolain mukaista toimintaa toteuttavien ammattilaisten suurin ryhmä, lähihoitajat, ovat määritelmällisesti sekä terveyden- että sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, joita Suomen Lähi- ja perushoitajien liitto kehottaa liittymään sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin (SuPer).

Asiakasturvallisuuden käsite on palvelujärjestelmässä vielä melko huonosti tunnettu ja puutteellisesti määritely (Jylhä ym. 2021a; Lähteinen, Pehkonen & Pohjola, tässä numerossa), jolloin määrittelyapua haetaan terveyden-

huollon potilastyöstä. Termien suora rinnastaminen toisiinsa ei kuitenkaan ole ongelmatonta. Käsitteeseen potilas liittyy vahvemmin ajatus hoidon kohteena olemisesta, ja asiakkuuteen puolestaan ajatus palvelunsaajan tiedostavasta ja aktiivisesta roolista (Kivinen ym. 2020). Lisäksi asiakasturvallisuuden perusosaamisen suoraviivainen rinnastaminen potilasturvallisuuden osaamiskriteereihin viittaa asetelmaan, jossa sosiaalihuollon toiminnot näytettyvät alisteisina terveydenhuollolle. Asiakasturvallisuuden käsitteellistämässä vanhushpalveluissa on siten kyse myös määrittelykamppailuista sosiaali- ja terveydenhuollon kesken.

Turvallisuuskulttuuri luottamusta lujittamassa

Asiakasturvallisuuden sisältö hahmotui aineistostamme yksityiskohtaisemmin *turvallisuuskulttuurin* käsitteen ja siihen nivoutuvien *omavalvonnan* sekä *moniammatillisen yhteistyön* kautta. Sosiaalipalveluita koskevassa tutkimuksessa turvallisuuskulttuuri tarkoittaa asiakkaiden turvallista hoitoa ja palvelua edistävää järjestelmällistä toimintatapaa (ks. Tiitinen tässä numerossa). Kyse on ennen kaikkea palveluntuottajan veloitteesta, jolla on psykologinen, organisatorinen ja sosiaalinen ulottuvuus (Jylhä ym. 2021b). Aineistossamme turvallisuuskulttuuri jäsenyykin näiden kolmen tason kautta; riittävän henkilöstöresursoinnin (organisatorinen taso), yhteisten arvojen ja ammattietikan (psykologinen taso) ja osaamisen tarpeenmukaisen kohdentamisen (sosiaalinen taso) kysymyksinä:

”Riittävä määrä osaavaa henkilöstöä on välttämätön edellytys turvallisen ja laaduk-

kaan palvelun takaamiseksi iäkkäille henkilöille. (...) Henkilöstön ammattietikka sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiset arvot luovat perustan turvalliselle ja laadukkaalle palvelulle. (...) Osaaminen, sen oikea kohdentaminen ja osaava lähijohtaminen varmistavat iäkkäille asiakkaille selvitettyjen tarpeiden mukaisen hoidon ja huolenpidon sekä lisäävät asiakas- ja potilasturvallisuutta.” (Aineisto 1, 19)

Vanhushpalveluiden laadun ja turvallisuuden puutteet ovat nostaneet positiivisen turvallisuuskulttuurin keskeiseksi ennaltaehkäiseväksi keinoksi palveluiden kehittämiseen (Garthsore ym. 2017). Positiivinen turvallisuuskulttuuri on esimerkiksi yksi Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2017–2021 toimeenpanosuunnitelman (Aineisto 3) tavoitteista. Turvallisuuskulttuurin käsite ei ole kuitenkaan vakiintunut käyttöön vanhushpalveluita koskevissa politiikka-asiakirjoissa, joissa käsite sai edellisen lisäksi vain muutamia suoria mainintoja. Nämä koskevat *tuotanto-organisaation* (Aineisto 8) ja *päivystävän yksikön* (Aineisto 15) vastuuta asiakasturvallisuuden edellytysten turvaamisessa. Vaikka turvallisuuskulttuuri tunnustetaan aineistossa palveluiden laatuindikaattoriksi ja siten osaksi organisaatioiden strategista toimintatapaa, on se käsitteenä melko näkymätön.

Turvallisuuskulttuuria toteutetaan käytännössä omavalvonnan kautta (Jylhä ym. 2021b) ja organisaation omavalvontasuunnitelma on konkreettinen ilmentymä turvallisuuskulttuurista. Omavalvonta esiintyykin aineistossa useasti. Vanhushpalvelulaisissa (laki ikään-tyneen... 980/2012) omavalvonnalla tarkoitetaan yksityisten terveys- ja sosiaalipalveluiden sekä julkisten van-

huspalveluiden tuottajan omatoimista laadun- ja riskinhallintaa sekä asiakasturvallisuuden varmistamista lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluiden tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamien laatuvaatimusten mukaisesti (ks. Mu ym. 2011). Organisaation omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunnitellut menettelytavat (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 47 §).

Asiantuntijat ovat pitäneet palveluntuottajien omavalvonnan ja viranomaisvalvonnan pettämistä yhtenä syynä vuoden 2019 hoivakotikohun aikana todettuihin asiakasturvallisuuden vaarantumisiin (Ristolainen ym. 2021). Aineistossamme omavalvonta näyttäytyi palveluyksiköissä suoritettavan riskienhallinnan ja ennakoivan valvonnan päivittäisenä välineenä (Aineistot 1 ja 9) ja paikoin jopa asiakasturvallisuuden synonyyminä: ”Omavalvonta tarkoittaa käytännössä samaa asiaa kuin sosiaalihuollon asiakasturvallisuustyö” (Aineisto 7, 61).

Myös Marinin hallitusohjelman (Aineisto 5) kirjaus hoivahenkilöstön vähimmäismitoituksesta tarkoittaa käytännössä omavalvonnan vahvistamista. Vähimmäismitoituksessa tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon henkilöstömitoitus nousee asteittain niin, että 1.4.2023 alkaen minimimitoitus on 0,7 hoitajaa asiakasta kohden (laki ikääntyneen... 980/2012, 20 §). Vähimmäismitoituksen avulla ”palautetaan luottamus vanhuspalveluiden laatuun, oikea-aikaisuuteen ja saatavuuteen.” (Aineisto 5, 149.) Hallitusohjelma ottaa kantaa vanhuspalveluiden nykytilaan ja luottamuspuolaan harvinaisen

suoraan perustellen näitä laatupuutoksilla ja heikolla valvonnalla. Henkilöstömitoituksen voi nähdä keinona sekä institutionaalisen luottamuksen (toimintakäytännöt, lait, määräykset) että organisatorisen luottamuksen (palveluntuottajien maine) vahvistamiseen.

Turvallisuuskulttuuriin liittyvät myös iäkkäiden turvallisuuden kokemusta tukevat toimintakäytännöt ja -mallit, joilla tavoitellaan luottamuksellisen kumppanuuden vahvistamista ja siten palvelunkäyttäjän ja läheisten turvallisuuden tunteen vahvistumista:

”Kotihoidon toimintamallin tavoitteena oli lisätä asiakkaan ja hänen omaisensa turvallisuuden tunnetta ja luottamusta iäkkään omaan selviytymiseen kotona.” (Aineisto 4, 32)

Omavalvonta ”toimii systemaattisena prosessina, jota seurataan ja arvioidaan (...) ottaen huomioon erilainen potilas- ja asiakaspalautte” (Aineisto 8, 26). Asiakkaiden osallisuus omavalvontaan voi toimia luottamusta vahvistavana periaatteena kuitenkin vain, jos asiakas kykenee palautteenantoon ja jos annettuun palautteeseen vastataan. Aineistossa omavalvonnan haasteeksi esitetään sen rutiininomainen toteuttaminen (Aineisto 2, 24), jota Braithwaite kumppaneineen (2007) kuvaa protokollarituaalismina (*protocol ritualism*). Esimerkiksi vastaamatta jättäminen rutiininomaisesti kerättyyn asiakaspalautteeseen voi heikentää asiakkaan luottamusta paitsi palvelujärjestelmään myös palveluntuottajiin ja yksittäisiin työntekijöihin. Lisäksi ikääntyneitä ei aina kohdata asiakastyössä heidän toivomallaan tavalla itsenäisinä ja päätöksentekokykyisinä toimijoina (Tiilikainen ym. 2019),

mikä heikentää mahdollisuuksia osallistamaan omavalvontaan.

Tutkijoiden mukaan omavalvonta on riittämätön mutta toistaiseksi ainoa toimiva keino ikääntyneiden asiakasturvallisuuden takaamisessa ja kehittämisessä (Husso 2021). Siihen liittyvät turvallisuussuunnitelmat ja epäkohtia korjaavat toimenpiteet ovat järjestelmällisesti käytössä lähinnä laitoshoidon ja tuetun asumisen piirissä mutta harvinaisia kotiin tarjottavissa palveluissa, joiden piiriin valtaosa vanhuspalveluiden saajista kuuluu (Ojala ym. 2016). Poliitiikkadokumenttien tuottama kuva omavalvonnasta asiakkaiden ja työntekijöiden yhdessä suorittamana riskienhallintana vahvistaa tätä käsitystä.

Käytännössä omavalvonta toteutuu moniammatillisena yhteistyönä niin organisaatioiden sisäisenä valvontana kuin organisaation ja valvontaviranomaisen välillä muun muassa suunnitelman täydentämistä tai korjaamista koskevinä kehotuksina (Kiljunen ym. 2021). Moniammatillinen yhteistyö turvallisuuskulttuurin tukena ilmeni aineistossa esimerkiksi kehotuksena pyrkiä *”lisäämään sosiaalitoimen näkökulmasta tapahtuvaa turvallisuuden parantamiseen tähtäävää vuorovaikutusta terveystoimen, pelastustoimen sekä poliisitoimen kanssa”* (Aineisto 9, 16). Myös Ristolainen kollegoineen (2021) pitää palveluiden yhteensovittamista ja ammattiryhmien välistä yhteistyötä edellytyksenä ikäihmisten ja etenkin yksinasuvien asiakasturvallisuudelle, mitä myös Marinin hallitusohjelma alleviivaa (Aineisto 5). Moniammatillinen yhteistyö on aineiston valossa keskeinen työkalu omavalvonnan toteuttamiselle ja siten turvallisuuskulttuurin edistämiseksi. Samalla

se on avainkeino palvelujärjestelmän institutionaalisen luottamuksen lujittamiselle sekä vanhuspalveluiden toimijoiden välisen organisatorisen luottamuksen vahvistamiselle.

Asumisen ja asuinympäristön turvallisuus

Politiikka-asiakirjoissa käsitellään kodin ja asuinympäristön turvallisuutta runsaasti, mikä tekee niistä keskeisiä asiakasturvallisuudelle. Esimerkiksi Marinin hallitusohjelmaan on kirjattu sisään ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelma:

”Kehitetään ikääntyneiden asumisen hyviä ratkaisuja, kuten yhteisöllistä asumista ja yhteisökotien rakentamista yhdessä kuntien kanssa. (...) Muistisairaiden erityistarpeet ja ikääntyvän väestön asumisen turvallisuus otetaan huomioon.” (Aineisto 5, 54)

Aineiston useissa dokumenteissa haetaan ratkaisuja ikääntyneiden kotona asumisen (Ageing in place, ks. Andersson 2012) tukemiseen turvallisen asunnon ja ikäystävällisen asuin ympäristön avulla, jotka ovat esteettömiä ja joissa hyödynnetään teknologiaa monipuolisesti. Kotona asumisen tukeminen mahdollisimman pitkään on suomalaisen ikääntymispolitiikan kulmakivi (Anttonen & Karsio 2016; Yeandle ym. 2012). Asuinalueiden objektiivinen turvallisuus (Speller & Stolee 2015) lähtee puolestaan liikkeelle yhdyskuntasuunnittelusta (Aineisto 1, 13) ja paikallisesta turvallisuussuunnittelusta (Aineisto 10), joissa huomioidaan *”turvallisuusriskien minimointi: kaatumista ja liukastumista ehkäisevät ratkaisut, kaiteet tasoeroja ja vesiaiheita erottamassa, myrkyllisten kasvien välttäminen”* (Aineisto 13, 54). Myös

rakennukset, joissa alueen sosiaali- ja terveyspalveluita tarjotaan, tulee olla esteettömiä ja turvallisia (Aineisto 12, 78).

Tasapaino asiakasturvallisuuden ja asiakkaan itsenäisyyden välillä rakentuu Spellerin ja Stoleen (2015) mukaan vuorovaikutuksen, asiakkaan näkemysten kunnioittamisen ja kumppanuuteen perustuvan päätöksenteon kautta. Näin se ilmenee myös aineistossa, jossa turvallinen, esteetön ja ikäystävällinen asuminen ja asuinympäristö tukevat ”terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen” (Aineisto 1, 13) toteutumista ja mahdollistavat iäkkään henkilön tasaveroisen osallistumisen yhteiskunnalliseen toimintaan (Aineisto 7, 21, 38) ikääntymispolitiikan tavoitteiden mukaisesti (Lassen 2014, 13; Timonen 2016) ja asukkaan toimijuutta vahvistuen (Speller & Stolee 2015). Kuntouttavalla työotteella pyritään lisäksi tukemaan ikääntyneiden toimintakykyä, itsenäisyyttä ja osallisuutta yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti (Doh ym. 2020), mikä palvelee myös asiakasturvallisuuden toteutumista.

Turvalliset asunnot, asuinympäristöt, yhdyskuntasuunnittelu sekä monialainen tuki ja palvelut edistävät osaltaan iäkkään hyvää elämää, mutta samalla STM:n laatusuosituksessa (Aineisto 1) korostetaan, etteivät yhteiskunnan ja ihmisen oma vastuu hyvinvoinnista sulje toisiaan pois. Vastuu ikääntyneiden asumisen parantamisesta määritellään jopa olevan ”pitkälle ikääntyneillä itsellään” kun kuntien tehtävänä on osaltaan tarjota palveluita ja luoda turvallisia ja esteettömiä asuinympäristöjä. (Aineisto 14, 9.)

Asumisen ja asuinympäristön turvallisuuden parantamiseksi visioidaan myös uusia asumisen muotoja, ”*jotka asettuvat tehostetun palveluasumisen ja kaikenikäisten joukossa olevan tavallisen asumisen väliin*” (Aineisto 11, 5). Tällaisia ovat esimerkiksi senioritalot, ikääntyneiden vuokratalot, yhteisölliset asumiskohteet ja tavallinen palveluasuminen (Välikangas 2009, 10–11). Välimuotoista asumista määrittävät esteettömyys, yhteisölliset tilat, yhteinen toiminta ja sijainti palveluiden lähellä. Luottamuksen näkökulmasta sillä on yhteys etenkin institutionaalisen luottamuksen (rakentamisen ja eri palvelumuotojen toiminnan sääntely) vahvistamiseen (Gilbert 2020).

Yksinäisyyden on arvioitu olevan yksi suurimmista ikääntyneiden turvattomuutta aiheuttavista tekijöistä (Kekki & Mankkinen 2016; Jolanki ym. 2017; Karisto & Tiilikainen 2017). Etenkin yksin asuvien yksinäisyys esiintyy aineistossa yhtenä turvattomuudelle altistavana riskitekijänä. Yksinäisyyttä ei kuitenkaan käsitellä suoraan asiakasturvallisuuden yhteydessä vaan ratkaisuja yksinäisyyteen etsitään kiertoteitse kehittämällä asuinympäristöjä ja tukemalla sosiaalisia kontakteja läheisten kanssa.

Teknologia asiakasturvallisuuden takaajana

Aineistossa teknologiset ratkaisut esitetään keskeisenä keinona lisätä vanhushpalveluiden asiakasturvallisuutta. Teknologiaan liitetään erilaisia määreitä, kuten apuväline-, etä-, hyvinvointi-, kulunvalvonta-, terveys-, tieto-, turva- ja uusi teknologia sekä robotisaatio. Näillä pyritään lisäämään paitsi ikääntyneen ihmisen fyysistä turvallisuutta (esim. kulunvalvonta- ja seurantatek-

nologiat) myös sosiaalista turvallisuutta (esim. yhteydenpitoon ja sisällöntuotantoon liittyvät teknologiat).

Aineistossa korostuu teknologian rooli erityisesti kodin ja asuinympäristön turvallisuuden varmistamisessa. Teknologian arvioidaan vaikuttavan vanhusuuden määrään ja kohdentumiseen kuormitusta vähentäen sekä asiakkaiden turvallisuutta ja toimintakykyisyyttä lisäten (Aineisto 11). STM:n laatusuosituksen (Aineisto 1, 32) arvioidaan tällä saavutettavan myös kustannussäästöjä.

Aineistoa leimaa teknologiausko tai -idealismi, jonka mukaan teknologian avulla voitaisiin merkittävästi osin ratkaista hoidon ja hoivan tulevaisuuden haasteita (Hirvonen ym. 2021; Valokivi ym. 2021). Aineistossa teknologiauskoa vahvistavat useat esimerkit teknologian käyttöön liittyvistä kehityshankkeista. Hankkeiden ongelmana on kuitenkin se, että ne ovat määräaikaista, eikä teknologia hankkeen päätyttyä juurro osaksi jokapäiväistä toimintaa vanhuspalveluissa (Van Aerschot ym. 2020). Tämä tunnustetaan myös aineistossa:

”Keskeinen haaste ikääntyneiden kotona asumisen tukemiseen liittyvän teknologian kehittämisessä on painopisteen siirtäminen itse teknologiasta sen hyödyntämiseen.” (Aineisto 6, 13)

Teknologian juurruttamisen esteinä voivat olla puutteet niin henkilöstön kuin palvelunkäyttäjien taidoissa, negatiivinen asenne tekniikan käyttöön tai ohjauksen ja tuen puute (Peine ym. 2021; Oinas ym. 2021). Luottamus siihen, että teknologia toimii, on keskeinen organisaatioluottamuksen ulottuvuus, jonka puutteista asiakas-

turvallisuus voi kärsiä (Hämäläinen & Hirvonen 2020).

Lisäksi teknologiaratkaisuja visioitaessa sivuutetaan helposti teknologian jatkuvasti lisääntyvä kompleksisuus (Van Aerschot ym. 2020) sekä ikääntyneiden asiakasryhmän teknologiataitojen muita asiakasryhmiä suurempi heterogeenisuus (Hänninen ym. 2020). Teknologian käytön riittävä opastus ja tuki nähdäänkin aineistossa edellytyksenä turvallisuudelle kotona asumiselle:

”Puuttuvat taidot tai haluttomuus käyttää kodin tekniikkaa estävät hyödyntämisestä näitä välineitä, ellei saatavilla ole riittävää opastusta ja tukea ja motivoitua laitteiden oikeaan käyttöön ja turvallisuudesta huolehtimiseen.” (Aineisto 7, 33)

Vanhuspalveluiden asiakasjoukon teknologiataitojen heterogeenisuus huomioidaan aineistossa kiitettävästi, myös muistisairauksia sairastavien osalta, jotka ovat erityisessä vaarassa syrjäytyä digitalisoituvasta arkielämästä (Airola ym. 2020; Kiuru ym. 2022). Digitalisaatio koskettaa ikääntyneen koko elämäntähtäystä uimahalleista päivittäistavarakauppoihin ja kirjastoihin (Aineisto 13, 115). Digitaaliset ratkaisut nähdään merkityksellisenä myös iäkkäiden sosiaalisten suhteiden vahvistamiselle (Aineisto 6, 24). Hieman yllättäen monissa kohdin aineistoa turvallisuus liitettiin nimenomaan *kokemukseen turvallisuuden tunteesta* tai *turvallisesta olotilasta*, joita tavoiteltiin erilaisin käytännön toimin ja myös teknologian avulla (Aineisto 11, 40). Teknologian vahvistamalle turvallisuuden tunteelle rakentuu aineistossa yhteys siten paitsi asiakasturvallisuuden myös institutionaaliseen ja organisatoriseen luottamukseen palvelujär-

jestelmää ja palveluntarjoajia kohtaan. Toteutuakseen teknologian käytön hyötyjen saavuttaminen näyttäisi tutkimuksen valossa kuitenkin edellyttävän hyvin aktiivista ja intensiivistä toimijoiden välistä kanssakäymistä ja myös turvautumista läheisten tarjoamaan apuun (Hänninen ym. 2020).

JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä artikkelissa olemme analysoineet asiakasturvallisuuden määrittymistä vanhuspalveluita koskeissa politiikka-asiakirjoissa sekä arvioineet asiakasturvallisuutta luottamuksen näkökulmasta. Tulokset osoittavat ensinnäkin, että asiakasturvallisuuden sisältö ja merkitys suhteessa potilasturvallisuuden käsitteeseen on vanhuspalveluissa vasta jäsenymässä. Tätä selittävät vanhuspalvelutyön sijoittuminen sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden risteyskohtaan sekä asiakasturvallisuuden uutuus palveluiden laadun arviointia jäsentävänä näkökulmana (Jylhä ym. 2021a). Kuitenkin asiakasturvallisuuden määrittely juuri tällä sosiaali- ja terveysturvallisuuden monialaisella kentällä on tärkeää.

Toiseksi näyttää siltä, että turvallisuuskulttuurin kokonaisvaltainen kehittäminen esimerkiksi omavalvonnan keinoin on toistaiseksi painottunut palvelu- ja laitostasuminen toimintaympäristöihin. Siten myös asiakkaiden luottamuksen vahvistaminen palvelujärjestelmään hahmottuu ensisijaisesti näitä palveluntarjoajia koskevana kysymyksenä ja vanhuspalvelutyön ammatillisena ja eettisenä imperatiivina vahvistaen toimijoiden välistä organisaattorista ja institutionaalista luottamusta. Näkökulma kuitenkin sivuuttaa luot-

tamuksen rakentumisen kompleksisuuden ja asiakkaan roolin siinä (Dinc & Gastmans 2013). Vanhuspalveluiden laatua arvioitaessa huomiota tulisi kiinnittää enemmän asiakkaiden ja työntekijöiden välisen suhteen ja samalla yksilöiden välisen luottamuksen vahvistamiseen (Gilbert 2020).

Puutteet asiakassuhteiden pysyvyydessä voivat vaarantaa asiakkaan luottamuksen palveluntarjoajaan ja koko palvelujärjestelmään (mt.). Asiakastyön riittävä resurssointi onkin keskeinen ehto laadukkaalle palvelulle ja tätä kautta myös asiakasturvallisuudelle (Hoppania ym. 2018). Esimerkiksi henkilöstön vähimmäismitoitusta koskevilla uudistuksilla voi olla paitsi asiakasturvallisuutta myös luottamusta vahvistava vaikutus. Kotona asuvien ikäihmisten asiakasturvallisuudesta ja palveluiden turvallisuuskulttuurista on toisaalta turha puhua, jos asiakassuhdetta ei ole. Palveluiden piiriin pääsy onkin ensimmäinen edellytys sille, että kotona asuvien asiakasturvallisuutta ylipäänsä voidaan arvioida.

Kolmas johtopäätös koskee kotona asuvien turvallisuuden hahmottumista fyysisenä ja tilallisena kysymyksenä, johon etsitään ratkaisua teknologian avulla, asuinympäristöjä kehittämällä ja ikäihmisten sosiaalisia kontakteja tukeamalla. Mahdollisuudet asiakasturvallisuuden ja luottamuksen vahvistamiseen teknologisten laitteiden ja sovellusten avulla riippuvat kuitenkin paljolti läheisten avusta (Hänninen ym. 2020). Sosiaalisten kontaktien ja läheisavun merkitys kotona asuvien turvallisuudelle onkin monessa mielessä merkittävä. Riittämätön tuki teknologian käytön opastuksessa työntekijöille ja asiakkaille

voi osaltaan heikentää institutionaalista luottamusta vanhuspalveluihin.

Tilanteessa, jossa iäkkäällä ihmisellä ja omaisilla on huoli arkisesta selviytymisestä, vallitsee turvattomuuden tunne, jota palvelutarjonnalla, toimintakäytäntöjen kehittämällä ja yhä enenevästi teknologisilla ratkaisuilla pyritään vastaamaan. Ikääntyneen henkilön toimintakyvyn vähentyessä sairauksien tai ikääntymisen myötä turvattomuuden tunne ja pelko siitä, ettei enää selviä itsenäisesti, kasvavat. (Ristolainen ym. 2021; Vilkkö ym. 2010, 52–53.)

Myös yksinäisyys voi aiheuttaa syvän ja ahdistavan turvattomuuden kokemuksen (Tiilikainen & Seppänen 2018). Onkin huomionarvoista, ettei yksinäisyyttä käsitelty aineistossa asiakasturvallisuuden kysymyksenä, vaikka valtaosa yli 75-vuotiaista asuu kotonaan ja monet heistä yksin. Ristolaisen ja kumppaneiden (2021, 235) mukaan asiakasturvallisuuden näkökulmasta yksinäisyyden ja turvattomuuden kokemukseen voi liittyä ikävä kierre: “elämästä tekee turvatonta se, ettei ole ketään, jolta pyytää apua, tai avun saaminen on epävarmaa, kun taas se, että kokee olonsa turvattomaksi, kaventaa mahdollisuuksia liikkua kodin ulkopuolella ja tavata muita ihmisiä.” Tämä turvattomuuden kokemuksen vahvistuva kierre vähentää luottamusta henkilökohtaisella ja institutionaalisella tasolla ja vaikuttaa myös asiakasturvallisuuden toteutumiseen. Yksinäisyyden ja turvattomuuden kokemuksia tulisi-kin jatkossa käsitellä asiakasturvallisuuden liittyvinä kysymyksinä.

Viimeinen johtopäätöksemme koskeekin asiakasturvallisuutta kysymyksenä turvallisuuden tunteesta. Turvallisuuden tunteen käsittely politiikkadokumenteissa tuo esiin, kuinka luottamus työntekijöihin, palveluntarjoajiin ja palvelujärjestelmään limittyvät tiiviisti yhteen. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta etenkin kotona asuminen edellyttää sekä asuinympäristön ja toimintakäytänteiden turvallisuuteen liittyvien objektiivisten tekijöiden että asiakkaan subjektiivisen näkökulman huomioimista (Speller & Stolee 2015). Tulostemme perusteella etenkin kotona asuvien asiakasturvallisuutta parantavien toimintamallien ja toimenpiteiden kehittäminen ei toistaiseksi ole saanut riittävästi huomiota, kuten myös Ristolainen ja kollegat (2021) ovat todenneet.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuun siirtyessä kunnilta hyvinvointialueille 1.1.2023 kysymys vanhuspalveluiden asiakasturvallisuudesta ja sen kehittämistä uudessa hallintomallissa tulee ajankohtaiseksi. Hyvinvointialueilla on tarpeen tarkastella ja määritellä potilas- ja asiakasturvallisuus yhdessä ja erikseen. Vanhuspalvelutyön kentällä, kuten myös esimerkiksi vammais- ja päihdetyössä, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut limittyvät. Vanhuspalveluissa olisi tärkeää pyrkiä hahmottamaan nykyistä paremmin asiakas- ja potilasturvallisuuden välisiä eroja ja yhteneväisyyttä ja etenkin sitä, millä tavalla turvallisuuskulttuurin kehittäminen voitaisiin ulottaa koskemaan nykyistä kattavammin myös kotona asuvien ikäihmisten palvelut.

KIRJALLISUUS

- Airola, Ella & Rasi, Päivi & Outila, Marjo (2020) Older people as users and non-users of a video conferencing service for promoting social connectedness and well-being - A case study from Finnish Lapland. *Educational Gerontology* 46 (5), 258–269. <https://doi.org/10.1080/03601277.2020.1743008>
- Andersson, Sirpa (2012) Ageing in place: Ikäihmisten asumisen ongelmat ja sosiaaliset suhteet. *Gerontologia* 26 (1), 2–13.
- Anttonen, Anneli & Karsio, Olli (2016) Eldercare Service Redesign in Finland: Deinstitutionalization of LongTerm Care. *Journal of Social Service Research* 42 (2), 155–166. <https://doi.org/10.1080/01488376.2015.1129017>
- Braithwaite, John & Makkai, Toni & Braithwaite, Valerie (2007) *Regulating Aged Care: Ritualism and the New Pyramid*. Cheltenham, UK: Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781847206855>
- Dinc L and Gastmans C (2013) Trust in nurse–patient relationships: a literature review. *Nursing Ethics* 20, 501–516. <https://doi.org/10.1177/0969733012468463>
- Doh, Daniel & Smith, Ricki & Gevers, Paula (2020) Reviewing the reablement approach to caring for older people. *Ageing & Society* 40 (6), 1371–1383. <https://doi.org/10.1017/S0144686X18001770>
- Gartshore, Emily & Waring, Justin & Timmons, Stephen (2017) Patient safety culture in care homes for older people: a scoping review. *BMC Health Services Research* 17 (1):752. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2713-2>
- Gilbert, Andrew Simon (2020) Conceptualising trust in aged care. *Ageing & Society* 31 (10), 1–19. <https://doi.org/10.1017/S0144686X20000318>
- Hirvonen, Helena & Tammelin, Mia & Wouters, Eveline & Hänninen, Riitta (2021) Introduction. Teoksessa Helena Hirvonen, Mia Tammelin, Riitta Hänninen & Eveline Wouters (toim.) *Digital Transformations in Care for Older People. Critical Perspectives*. London: Routledge, 3–14. <https://doi.org/10.4324/9781003155317-2>
- Honkonen, Kati & Poikolainen, Jaana & Karlsson, Liisa (2018) Hyvinvointipalvelu- kokemuksen tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? *Yhteiskuntapolitiikka* 83 (5–6), 532–543.
- Hoppania, Hanna-Kaisa & Olakivi, Antero & Zechner, Minna (2018) Johtamisen rajat vanhustyössä. Teoksessa Jenni Kulmala & Virpi Hantikainen (toim.) *Parempi vanhustyö*. Jyväskylä: PS-kustannus, 202–224.
- Husso, Riitta (2021) Asiakasturvallisuuden toimijat ja valvojat. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hämäläinen, Antti & Hirvonen, Helena (2020) Electronic Health Records reshaping the socio-technical practices in Long-Term Care of older persons. *Technology in Society* 62. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101316>
- Hänninen, Riitta & Taipale, Sakari & Luostari, Raija (2020) Exploring heterogeneous ICT use among older adults: The warm experts' perspective. *New Media & Society* 23 (6), 1584–1601. <https://doi.org/10.1177/1461444820917353>
- Jolanki, Outi & Leinonen, Emilia & Rajaniemi, Jere & Rappe, Erja & Räsänen, Tiina & Teittinen, Outi & Topo, Päivi (2017) Asumisen yhteisöllisyys ja hyvä vanhuus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 47/2017.
- Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru & Kurki, Taina (2021a) Johdanto. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 7–14.
- Jylhä, Virpi & Mönkkönen, Kaarina & Kuusisto, Hanna (2021b) Turvallisuuskulttuuri, vaaratapahtumat ja työn hallinta. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 96–116.
- Karisto, Antti & Tiilikainen, Elisa (2017) Yksinäisyys ja aika. *Yhteiskuntapolitiikka* 82 (5), 527–537.
- Kekki, Tuula & Mankkinen, Teija (2016) Turvassa? Kansalaisturvallisuuden tila Suomessa 2016. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 8/2016.
- Kiljunen, Outi & Välimäki, Tarja & Partanen, Pirjo & Kankkunen, Päivi (2021) Turvallisuuden edistäminen iäkkäiden tehostetussa palveluasumisessa. *Gerontologia* 35 (2), 156–171. <https://doi.org/10.23989/>

- gerontologia.97264
- Kiuru, Hilla & Outila, Marjo & Valokivi, Heli (2022) Vanhan ihmisen haavoittuvuus ja hoivateknologia kodissa. Teoksessa Suvi Raitakari, Kirsi Günther & Jenni-Mari Räsänen (toim.) *Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus*. Tampere: Tampere University Press, 347–377.
- Kivinen, Tuula & Vanjusov, Heidi & Vornanen, Riitta (2020) Asiakkaan ääni: osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 267–293.
- Lassen, Aske Juul (2014) Active ageing and the unmaking of old age: The knowledge productions, everyday practices and policies of the good late life. Københavns Universitet, Det Humanistiske Fakultet.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980 (Vanhuspalvelulaki). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980> Luettu 30.12.2021.
- Luhmann, Niklas (1979) *Trust and power*. Chichester, UK: Wiley.
- Macdonald, Marilyn & Lang, Ariella & MacDonald, Jo-Ann (2011) Mapping a Research Agenda for Home Care Safety: Perspectives from Researchers, Providers, and Decision Makers. *Canadian Journal on Aging* 30 (2), 233–245. <https://doi.org/10.1017/S0714980811000055>
- Maurice, Pierre & Lavoie, Michel & Laflamme, Lucie & Svanström, Leif & Romer, Claude & Anderson, Ragnar (2001) Safety and safety promotion: definitions for operational developments. *Injury Control and Safety Promotion* 8 (4), 237–240. <https://doi.org/10.1076/icsp.8.4.237.3331>
- Morgan, Hani (2022) Conducting a Qualitative Document Analysis. *The Qualitative Report* 27 (1), 64–77. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5044>
- Mu, Keli & Lohman, Helene & Scheirton, Linda S. & Cochran, Teresa M. & Coppard, Brenda M. & Kokesh, Stephanie (2011) Improving Client Safety: Strategies to Prevent and Reduce Practice Errors in Occupational Therapy. *The American Journal of Occupational Therapy* 65 (6), e69–e76. <https://doi.org/10.5014/ajot.2011.000562>
- Nilsen, Per & Hudson, D.S. & Kullberg, A. & Timpka, T. & Ekman, R. & Lindqvist, K. (2004) Making sense of safety. *Injury Prevention* 10 (2), 71–73. <https://doi.org/10.1136/ip.2004.005322>
- Oinas, Tomi & Karhinen, Joonas & Tammelein, Mia & Hirvonen Helena & Hämäläinen, Antti & Taipale, Sakari (2021) Teknologisten laitteiden ja sovellusten käyttö vanhustyössä: työn piirteiden ja yksilötekijöiden vaikutusten tarkastelua. *Yhteiskuntapolitiikka* 86 (2), 166–179.
- Ojala, Tarja & Koskinen, Hanna & Grönfors, Markus & Somerkoski, Brita & Martikainen, Nina & Lounamaa, Anne (2016) Sosiaali- ja terveydenhuollon paloturvallisuuteen liittyvät käytännöt laitoshoitossa, tuetussa asumisessa ja kotiin annettavissa palveluissa 2015. Työpäpaperi 37/2016. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Peine, Alexander & Marshall, Barbara L. & Martin, Wendy & Neven, Louis (2021) ‘Socio-gerontechnology: Key themes, future agendas’. Teoksessa Alexander Peine, Barbara L. Marshall, Wendy Martin & Louis Neven (toim.) *Socio-Gerontechnology. Interdisciplinary Critical Studies of Ageing and Technology*. First Edition. Abingdon: Routledge, 1–23. <https://doi.org/10.4324/9780429278266-1>
- Pohjola, Anneli (2019) Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) muutostarpeita koskeva selvitys. Selvityshenkilöraportti. Raportteja ja muistioita 2019:16. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Pohjola, Anneli & Lähteinen, Sanna & Pehkonen, Aini (2019) Asiakasturvallisuus sosiaalityössä – jotain uutta, jotain vanhaa? Teoksessa Tarja Orjasniemi, Marjo Romakkaniemi & Tanja-Maria Tauro (toim.) *Tutkiva sosiaalityö. Muuttuvat rajat ja vastuut – globaali ja lokaali sosiaalityössä*, *Talentia-lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura*, 75–87.
- Ristolainen, Hanna & Tiilikainen, Elisa & Tarvainen, Merja & Nikumaa, Henna & Riekkinen-Tuovinen, Sointu & Niemi, Mia & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Rautiainen, Pauli & Seppänen, Marjaana (2021) Vammaisten ja ikääntyneiden palvelut. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 225–249.

- Shaw, Sara & Elston, Julian & Abbott, Stephen (2004) Comparative analysis of health policy implementation. *Policy Studies* 25 (4), 259–266. <https://doi.org/10.1080/0144287042000288451>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301> Luettu 30.12.2021.
- Sosnet (2019) Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Sosnet yliopistoverkosto. loader.aspx (sosnet.fi) Luettu 6.2.2022.
- Speller, Brittany & Stolee, Paul (2015) Client safety in assisted living: perspectives from clients, personal support workers and administrative staff in Toronto, Canada. *Health and Social Care in the Community* 23 (2), 131–140. <https://doi.org/10.1111/hsc.12120>
- Stevenson, Lynn & McRae, Cora & Mughal, Waqar (2008) Moving to a Culture of Safety in Community Home Health Care. *Journal of Health Services Research & Policy* 13 (1), 20–24. <https://doi.org/10.1258/jhsrp.2007.007016>
- STM (2017) Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Periaatepäätös. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:9.
- STM (2022) Palvelut ja etuudet iäkkäille. <https://stm.fi/ikaantyneiden-palvelut> Luettu 6.6.2022.
- Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestöennuste [verkkojulkaisu]. Liitetaulukko 1. Väkiluku ja väestöllinen huoltosuhde vuoden 2030 lopussa eri vuosina laadituissa ennusteissa. Helsinki: Tilastokeskus. Luettu 17.11.2022.
- SuPer (2021) Ammattinimikkeen rekisteröinti. <https://www.superliitto.fi/opiskelijat/valmistuvalle/ammattinimikkeen-rekisterointi/> Luettu 20.12.2021
- THL (2019) Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet. Versio 2.0. Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet versio 2-0_saaavutettava (julkari.fi) Luettu 13.12.2021.
- Tiilikainen, Elisa & Hujala, Anneli & Kannasoja, Sirpa & Rissanen, Sari & Närhi, Kati (2019) “They’re always in a hurry” - Older people’s perceptions of access and recognition in health and social care services. *Health and social care in the community* 27 (4), 1–8. <https://doi.org/10.1111/hsc.12718>
- Tiilikainen, Elisa & Seppänen, Marjaana (2018) Yksinäisyys afaattisten henkilöiden kokemana. Tarkastelukohteena yksinäisyyden koetut syyt ja yksinäisyyden lievittäminen. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 55 (3), 200–211. <https://doi.org/10.23990/sa.74421>
- Tiri, Mervi (2019) Henkilöstöön kohdistuvan omavalvonnan haasteet. Valvontaohjelma 2019. Esitys 9.10.2019. <https://www.valvira.fi/documents/14444/10015639/Tiri.pdf/5d9b192d-5a47-f24d-3273-0f72fe507600?t=1570788422597> Luettu 1.11.2022
- Timonen, Virpi (2016) Beyond successful and active ageing. A theory of model ageing. Bristol, UK: Policy Press. <https://doi.org/10.46692/9781447330189>
- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajarvi (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (uud. laitos). Helsinki: Tammi.
- Valokivi, Heli & Carlo, Simone & Kvist, Elin & Outila, Marjo (2021) Digital ageing in Europe: a comparative analysis of Italian, Finnish and Swedish national policies on eHealth. *Ageing and Society, First View*, 1–22. <https://doi.org/10.1017/S0144686X21000945>
- Van Aerschot, Lina & Hämäläinen, Antti & Pirhonen, Jari (2020) Robotiikasta apua hoivaankin? Teoksessa Tuomo Särkikoski, Tuuli Turja & Jaana Parviainen (toim.) Robotin hoiviin? Yhteiskuntatieteen ja filosofian näkökulmia palvelurobotiikkaan. Tampere: Vastapaino, 115–148.
- Vilkko, Anni & Finne-Soveri, Harriet & Heinola, Reija (2010) Ikäihmisten palvelutarpeet ja saatu apu. Teoksessa Marja Vaarama, Pasi Moisio & Sakari Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 44–59.
- Välikangas, Katariina (2009) Yhteisöllisyyttä, laatua ja vaihtoehtoja Ikääntyneiden väli- ja vaihtoehtoisen asumisen ratkaisuja Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Hollannissa. Suomen ympäristö 13. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Yeandle, Sue & Kröger, Teppo & Cass, Bettina (2012) Voice and choice for users and carers? Developments in patterns of care for older people in Australia, England and Finland. *Journal of European Social Policy* 22 (4), 432–445. <https://doi.org/10.1177/0958928712449775>