

ASIAKASTURVALLISUUS SOSIAALIHUOLLON KYSYMYKSENÄ

Pääkirjoitus

Janus

Tämä Januksen teemanumero käsittelee asiakasturvallisuutta. Aihe sai innoituksensa asian ajankohtaisuudesta osana uudistuvaa sote-palvelurakennetta sekä jännitteestä, mitä asiakasturvallisuudella tarkoitetaan ja miten se määritellään sosiaalityössä. Tutkimusperinne on vielä ohutta kansallisesti ja kansainvälisesti suhteessa potilasturvallisuuden tutkimuksen kenttään. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026 (STM 2022) viitoittavat sosiaalihuollossa tehtävää asiakasturvallisuustyötä. Uusi strategia lanseeraa vision maamme kehittämistä asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaaksi.

Asiakasturvallisuuden osalta olemme vielä pikemminkin alkumatalla, ja tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan paljon työtä sekä palvelukäytännöissä että tutkimuksessa. Strategiassa todetaan asiakasturvallisuuteen kiinnittyvän tutkimuksen olevan vielä vähäistä sosiaalihuollossa, joten tämä teemanumero toivottavasti innostaa tutkijoita myös asiakasturvallisuustutkimuksen äärelle. Tarvitsemme lisää empiiristä tutkimusta mutta myös teoreettisia jäsennyksiä, jotka auttavat ymmärtämään asiakasturvallisuuden käsitettä, sen kokonaiskuvaa sisältöineen sekä toteuttamaan asiakasturvallisuustyötä.

Asiakasturvallisuuden määrittely on laavaa. Sosiaali- ja terveysalan valvonta- ja lupavirasto Valvira on alun perin määrittänyt asiakasturvallisuuden käsitettä voidakseen ylipäättään valvoa asian toteutumista. Sen mukaan käsitteellä tarkoitetaan palveluiden järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista siten, että asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. (Tiri 2019.) Lainsäädännössä tai sen valmisteluasiakirjoissa asiakasturvallisuutta ei ole määritelty tai jäsennetty. Siihen viitataan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015), jonka tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun (ks. myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; sosiaalihuoltolaki 1301/2014). On kuitenkin tärkeä kysyä asiakasturvallisuuden suhteesta yleistasoisiin laadun ja kohtelun käsitteisiin.

Kovin usein asiakasturvallisuudesta puhutaan yhdyssanalla asiakas- ja potilasturvallisuus, jolloin se tulee helposti samaistetuksi terveydenhuollossa jo vakiintuneen potilasturvallisuuden kanssa (ks. esim. aikaisempi Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021, STM 2017). Ihmisen hyväksi tehtävässä palvelutyössä näillä on paljon yhtymäkohtia, mutta samalla sosiaalihuollon asiakastyöhön liittyvät erityis-

piirteet peittyvät, ja asiakasturvallisuuden jäsentäminen ja kehittäminen jäävät sivurooliin.

Teemanumeron tarkoitus on vahvistaa keskustelua sosiaalihuollon asiakasturvallisuudesta. Se koostuu viidestä artikkelista, kahdesta puheenvuorosta ja yhdestä kirja-arvioinnista, jotka itsenäisinä teksteinä myös täydentävät toisiaan. Artikkeleissa painottuu asiakasturvallisuus sosiaalityön eri konteksteissa. Pyrimme pääsemään käsiksi asiakasturvallisuuden eri ulottuvuuksiin ja nykytilaan. Syntyvä ymmärrys auttaa määrittämään asiakasturvallisuutta, mistä kaikesta on kysymys ja kenen näkökulma on esillä.

Ensimmäisessä artikkelissa Mirva Lohiniva-Kerkelä luo kokonaiskuvaa siitä, mitä asiakasturvalliselta toiminnalta sosiaalihuollon palveluissa oikeudellisesti edellytetään sekä millaisilla oikeudellisilla mekanismeilla asiakasturvallisuutta edistetään ja sen toteutuminen pyritään takaamaan. Asiakasturvallisuus on sosiaalihuollon ja sen lainsäädännön keskeinen lähtökohta ja tarkoitus. Sisällöllisesti asiakasturvallisuus on yhteydessä asiakkaan oikeuksiin ja sosiaalihuollon laatuun. Sanna Lähteinen, Aini Pehkonen ja Anneli Pohjola tarkastelevat sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden ulottuvuuksia asiantuntijahaastatteluiden avulla. Artikkelit tuo esille asiakasturvallisuuden näkökulmien moniulotteisuuden.

Anne-Mari Jaakola ja Tarja Pösö tarkastelevat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä tekemästään arvioinnista ja sen laadusta arvioinnin virheiden ja epäkohtien tunnistamisen näkökulmasta. Arviointi on keskeinen osa ammatillisesta toimintaa ja asiakasturvallisuuden toteutumisen varmistamista. Heli Valokiven ja Helena Hirvosen artikkelissa tutkitaan ikääntymistä koskevia politiikkadokumentteja asiakasturvallisuuden ja luottamuksen näkökulmista. Artikkelin tulokset auttavat jäsentämään sitä, millainen merkitys yksittäisten asiakkaiden ja työntekijöiden välisillä suhteilla, yhteiskunnan institutionaalisilla rakenteilla sekä palvelua tarjoavien organisaatioiden sisäisillä ja keskinäisillä suhteilla on asiakasturvallisuuden määrittymisessä. Aino Kääriäinen käsittelee asiakastyön dokumentointia osana asiakasturvallisuuden rakentumista sosiaalityössä kysymällä, millaisia asiakasturvallisuutta heikentäviä dokumentointiin liittyviä ongelmakohtia esiintyy oikeusasiamiehelle tehdyissä kanteluissa. Sosiaalityössä yksi keskeinen tiedonmuodostuksen työväline ovat asiakastyössä kirjoitetut asiakirjat.

Tämä teemanumero mahdollistui artikkelien, puheenvuorojen ja kirja-arvioinnin kirjoittajien sekä arvioitsijoiden ansiosta. Lämmin kiitos yhteisestä ponnistuksestamme! Lisäksi sydämellinen kiitos Januksen toimitukselle hyvästä yhteistyöstä!

Aini Pehkonen ja Anneli Pohjola

aini.pehkonen@uef.fi; anneli.pohjola@ulapland.fi

KIRJALLISUUS

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

STM (2017) Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:9. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

STM (2022) Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

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