

## ENSIMMÄINEN ASIAKASTURVALLISUUDEN KOKOOMATEOS

**Mikko Mäntysaari:** *YTT, professori (emeritus), Jyväskylän yliopisto*

Kurki, Taina, Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus, Tallinna. 2021, 334 s.

Kurjen, Jylhän ja Kekonin toimittama, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasturvallisuutta monesta näkökulmasta tarkasteleva teos tulee sosiaalihuollon kannalta tärkeään tarpeeseen. Erityisesti vanhuspalveluissa ja lastensuojelussa viime vuosina tapahtuneet asiakasturvallisuuden vaarantumiset ovat nousseet julkisuuteen ja tehneet sosiaalihuollonkin asiakasturvallisuudesta poliittisen teeman. Erityisesti Eerikan tapaus vuonna 2012 ravisteli sosiaalityön kenttää. Asiakasturvallisuus on erittäin tärkeä tekijä alan uskottavuuden ja legitimitietinkin kannalta.

Kirjassa määritellään Valviran omaksuman käytännön mukaan asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveydenhuollossa ”palveluiden järjestämiseksi, tuottamiseksi ja toteuttamiseksi siten, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun oman etunsa mukaisella tavalla ja palvelusta aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa eikä asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus vaarannu” (s.9).

Terveydenhuollossa on 2000-luvun alkupuolelta lähtien keskusteltu potilasturvallisuudesta. Sosiaali- ja terveysministeriön Potilas- ja asiakastur-

vallisuusstrategia 2017–2021 -asiakirja ulottaa potilasturvallisuuden teeman koko sosiaali- ja terveysalalle. Kurjen, Jylhän ja Kekonin toimittama teos tuo asiakasturvallisuuden sosiaalihuoltoon ensimmäistä kertaa tässä laajuudessa. Kirjassa on kolme osaa: 1. Asiakasturvallisuuden käsite ja arvopohja, 2. Asiakasturvallisuus toimintatapana ja 3. Asiakasturvallisuus käytännössä. Erottelu on periaatteessa selkeä, mutta lukujen välillä on jonkin verran toistoa ja päällekkäisyyksiä.

Kirjoittajat ovat eri alojen asiantuntijoita, usein Itä-Suomen yliopistosta. Useimmilla kirjoittajista on tausta sosiaalityössä. Silti jää vähän epäselväksi, onko teos suunnattu kaikille sote-alan ammattilaisille vai suuntautuuko kirja ensi sijassa sosiaalihuollon ammattilaisille.

### ASIAKASTURVALLISUUS ON LAATUA

Terveydenhuolto ja sen näkökulmat tuntuvat hallitsevan tapaa, jolla asiakasturvallisuutta teoksessa tarkastellaan. Terveydenhuollon tapa käsitellä organisaatioiden kehittämistä eroaa jonkin verran siitä, miten sosiaalihuollon tutkimuksissa tavataan ajatella. Terveydenhuollossa on totuttu ajattelemaan mallintamisen avulla, jonka mukaan pätevä empiirinen tutkimus tuottaa käsityksen oikeasta toimintatavasta. Kun yleinen käsitys oikeasta menettelystä on syntynyt, se voidaan mallintaa ja levittää mallinnuksen avulla yleiseksi käytännöksi. Sosiaalihuollossa tutkimuksesta käytäntöön etenemisen kuvio on mutkikkaampi. Tätä eroa teoksessa ei tunnusteta tai tunnusteta.

Teoksessa tarkastellaan asiakasturvallisuutta palvelujen laadun keskeisenä osatekijänä (esim. Hämäläinen ym.). Hyvä näin, mutta miten laadunhallintaa sosiaalihuollossa tulisi edistää? Stakesissa 1990-luvulla toteutetuissa sosiaali- ja terveydenhuollon laatuprojekteissa keskeinen toimija oli kehittämispäällikkö Maisa Maaniittu (1943–2003). Hän piti laadunkehittämistä asiakkaiden aseman parantamisen kannalta tärkeänä, mutta ei uskonut terveydenhuollon menetelmien ja toimintatapojen olevan siirrettävissä sellaisenaan sosiaalihuoltoon. Voi hyvin olla, että Maisa Maaniitun varovaisuus terveydenhuollon ajattelutapojen omaksumisessa oli viisautta.

#### ASIAKASTURVALLISUUS JA SOSIAALITYÖ

Kirjan kolmannessa osassa tarkastellaan asiakasturvallisuutta käytännössä, kuten lastensuojelussa, terveyssozialityössä, päihdepalveluissa, vankilassa sekä vammaisten ja ikääntyneiden palveluissa. Kiinnitin huomiota siihen, että lukujen asiakasturvallisuuden vaarantumista kuvaavissa esimerkeissä on usein kyse asiakkaiden virheellisestä toiminnasta, ei esimerkiksi ammattilaisten aiheuttamista asiakasturvallisuuden vaarantumisista.

Teoksessa esitellyt asiakasturvallisuutta vahvistavat periaatteet ovat erittäin hyviä. Teemaan panostaminen on tärkeää, sillä asiakas- ja potilasturvallisuudessa on merkittävää vaihtelua. Esimerkiksi erikoissairaanhoidossa on sairaanhoidopiirin välillä merkittävää potilasvahinkojen vaihtelua (Heinonen 2022). Teoksen artikkelien yleisenä ongelmana on, että tavoiteohjelmissa ja mallin-

nuksissa hyväksytyjen periaatteiden toteutumista todellisuudessa ei juuri käsitellä.

Yllättäen kirjassa ei tarkastella erilliskysymyksenä yksityisen ja julkisen palvelun asiakasturvallisuutta. Sosiaali- ja palveluissa yksityinen palvelutuotanto on laajaa ja taloudellisesti merkittävää toimintaa. Lähtökohtaisesti ei ole mitenkään selvää, että yksityisten yritysten tuottamat palvelut olisivat vähemmän asiakasturvallisia kuin julkisesti tuotetut palvelut. Oman käsittelynsä teema olisi mielestäni kuitenkin ansainnut.

#### LOPUKSI

Asiakasturvallisuuskirja on tärkeä avaus. Uskon teoksen toimivan hyvin oppikirjana. Kirjassa on paljon kuvioita ja kaavioita. Jokaisen luvun lopussa on muutama tehtävä, joita lukija voi käyttää sisällön pohtimiseksi. Teoksen loppuun on koottu sarja tiiviitä käsitelmäarvioita. Tämä on opiskelijoiden kannalta kätevää ja hyvä keksintö. Oppikirjassa on varmaan tarpeen selostaa perin juurin, mistä missäkin palvelussa on kyse, mutta se kasvattaa teoksen mittaa ja saattaa haitata keskeisen viestin perille menoa.

Ehkä teoksen näkökulma asiakasturvallisuuteen on ennen muuta ammattilaisten. Asiakasturvallisuutta voisi tarkastella myös vahvemmin asiakkaiden näkökulmasta (esim. Mäntysaari ym. 1996; Metteri 2012). Kun asiakasturvallisuuden vaarantumista ei konkreettisesti järjestelmän ja/tai työntekijöiden virheinä, vaarana on, ettei virheistä opita.

**KIRJALLISUUS**

- Heinonen, Jukka (2022) "Mokia tehdään ja niitä piilotellaan". *Suomen Kuvalehti* 106 (13), 32–38.
- Metteri, Anna (2012) *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Mäntysaari, Mikko & Aalto, Anu-Riikka & Maaniittu, Maisa (1996) "... ja täytyy olla hirveän vahva". *Asiakaspalautetta sosiaalihuollosta*. Helsinki: Stakes.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2017) *Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.