

Talentia ry

Jaana Manssila

12.1.2024

## **ASIAKASTURVALLISUUS SOSIAALIHUOLLOSSA**

### **Mitä asiakaskasturvallisuudella tarkoitetaan?**

Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa palvelujen järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista niin, ettei asiakkaiden fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus vaarannu.

Asiakasturvallisuus ja sen terveydenhuollon vastinpari potilasturvallisuus tarkoittavat yhdessä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden ja henkilöstön niitä periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan palvelujen ja hoidon laatu, turvallisuus, asianmukaisuus ja asiakaskeskeisyys. Asiakkaita ja potilaita on lisäksi suojattava vahingoittumasta. Myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta on huolehdittava.

### **Asiakasturvallisuus on yhteinen asia**

Asiakas- ja potilasturvallisuuden ja laadun edistäminen on osa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä vastuuta. Palveluntuottajien vastuulla on asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen käytännössä. Luottamushenkilöt tulevat vastuun piiriin asiakasturvallisuuden edellytysten varmistamisen näkökulmasta. Perustan asiakasturvallisuudelle luovat riittävät resurssit. Asiakasturvallisuutta uhkaavia rakenteellisia haasteita muodostuu, mikäli resurssit ovat riittämättömät.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen vaatii vahvaa sosiaalihuollon osaamista. Siten johdon ja esihenkilöiden panos asiakasturvallisuuden edistämisessä on keskeinen. Johto ja esihenkilöt mahdollistavat myös luottamukselliset työyhteisöjen yhteiset keskustelut ja vuorovaikutuksen asiakasturvallisuuden sisällöistä, käytännöistä ja muutostarpeista.

Työntekijöiltä asiakasturvallisuus edellyttää ammatillisen harkinnan, osaamisen ja ammattitaidon ohella kollektiivista vastuuta. Tästä huolimatta yksittäisellä työntekijällä on viime kädessä vastuu oman työnsä asiakasturvallisuudesta.

Myönteisen turvallisuuskulttuurin rakentaminen työpaikoilla edellyttää turvallisuutta edistävien prosessien kehittämistä. Turvallisuuskäsityksiä tulee kehittää turvallisuudessa onnistumisen vahvistamiseen. Olennaista on tukea organisaation oppimista ja asiakasturvallisuuden parantamista. Toimiva turvallisuuskulttuuri tukee myös työhyvinvointia ja ammattieettistä työskentelyä.

Lue lisää asiakasturvallisuuden monimuotoisuudesta: [Janus Vol 30 Nro 4 \(2022\): Janus 30 \(4\)](#).

## Asiakasturvallisuus lainsäädännössä

Asiakasturvallisuus on sosiaalihuollon lainsäädännön ja toteuttamisen olennainen lähtökohta ja tarkoitus. Sisällöllisesti asiakasturvallisuus liittyy sekä sosiaalihuollon laatuun että asiakkaiden oikeuksiin.

[Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain](#) yhtenä tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Valvontalaissa säädetään sosiaali- ja terveystalvöjien järjestäjien valvonnasta sekä yksityisten ja julkisten palveluntuottajien toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä, omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta.

Lisäksi asiakasturvallisuudesta on säädetty useissa muissa laeissa kuten [sosiaalihuoltolaissa](#), [sosiaalihuollon asiakaslaissa](#) sekä [sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa](#). Asiakasturvallisuuden edistäminen on myös [sosiaalihuollon ammattihenkilölain](#) yksi keskeinen tarkoitus.

## Asiakasturvallisuuden valtakunnallinen edistäminen

Kansallisella [asiakas- ja potilasturvallisuusstrategialla ja toimeenpanosuunnitelmalla 2022–2026](#) edistetään osallisuutta, turvallisuutta vahvistavia toimia ja turvallisuuskulttuurin johtamista Suomessa.

[Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus](#) tukee strategian toimeenpanoa. Keskus yhtensovittaa asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistä, suunnittelua, seurantaa ja arviointia hyvinvointialueilla. Keskus julkaisee toimintamalleja ja suosituksia sekä järjestää koulutuksia asiakas- ja potilasturvallisuuden eri teemoista. Keskuksessa toimii myös sosiaalihuollon asiantuntijatyöryhmä.

### Lähteet:

[Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus](#)

[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#)

[Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta sekä eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta \(HE 299/2022 vp\)](#)

Tiitinen, Laura: [Sosiaalipalveluiden asiakasturvallisuuden edistäminen turvallisuuskulttuurin avulla](#), *Janus Vol 30 Nro 4 (2022): Janus 30 (4)*

[Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta](#)

Lähteinen, Sanna, Pehkonen Aini ja Pohjola, Anneli: [Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa](#), *Janus Vol 30 Nro 4 (2022): Janus 30 (4)*