



KM, YTM, väitöskirjatutkija Sanna Lähteinen, Lapin yliopisto

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt asiakasturvallisuuden toteuttajina ja varmistajina

Talentian webinaari 22.4.2024



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND
Pohjoisen puolesta – maailmaa varten

Asiakasturvallisuuden määrittely

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava **laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua**.
- Asiakasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien **henkilöiden** ja **organisaatioiden** periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita vahingoittumasta.
- Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan **fyysinen, psyykinen** ja **sosiaalinen** sekä **taloudellinen turvallisuus** eivät vaarannu.
- Asiakasturvallisuudessa keskeisenä työkaluna voidaan pitää **omavalvontaa**, joka korostaa palvelunjärjestäjien ja -tuottajien omaa vastuuta toiminnan asianmukaisuudesta, palvelujen laadusta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja palveluntuottajan toiminnalleen asettamista vaatimuksista

Asiakasturvallisuuden taustat ja tilannekuva

Lainsäädäntö

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki (817/2015)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki (741/2023)

Strategia-asiakirjat

- Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022-2026

Tilannekuva

- Asiakas- ja potilasturvallisuuden kehityksen suunta oikea, mutta sosiaalihuollossa kehitys ohuempaa
- Sosiaalihuollon tietopohjan niukkuus

Asiakasturvallisuuden yhtymäkohdat sosiaalityössä ja tutkimuksessa

Käsite poliittis-hallinnollisesti ja oikeussäätelyn kautta, mutta..

..Yhtymäkohdat sosiaalityön tutkimuksessa:

- Sosiaalityön professionaalitieteellinen ymmärrys: asiakas oikeuksia omaavana subjektina, osallisuus, asiakaskeskeisyys, dialogisuus jne.
- Ihmis- ja perusoikeudet, sosiaalityön eettinen koodisto ja asiakkaan suojeleminen
- Turvattomuustutkimus (subjektiivinen ja objektiivinen turvallisuus)
- Riskien hallinta ja kontrollointi, virheet päätöksenteossa
- Sosiaalityöntekijän toiminta riskinä asiakkaalle

Kansallinen
keskustelu ja
tutkimus?

Asiakasturvallisuus ammattihenkilöiden työnä?

Asiakasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien **henkilöiden** ja **organisaatioiden** periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita vahingoittumasta.

→ Mitä tarkoittaa ammattihenkilöiden kannalta?

”Lastensuojelussa on yksikkökohtaisesti helpompi miettiä, että mitä vaaroja meillä täällä voisi olla. Mutta kun puhutaan sosiaalityön ja sosiaalitoimen prosessista, niin sepä ei sitten aukeakaan niin herkästi.”

(Sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntija,
Haastateltava 11)

Asiakasturvallisuus sosiaalityön koulutuksessa?

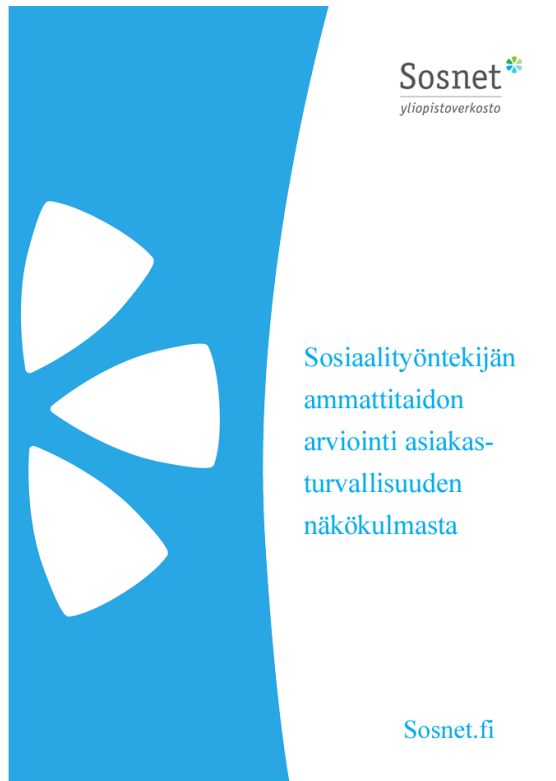
”Asiakasturvallisuus ei ole missään, mutta toisaalta se on kaikkialla”

- Yliopistojen näkökulmasta asiakasturvallisuus kytkeytyy **henkilöstön osaamiseen** ja **ammattiharjoittamislakiin**
- Asiakasturvallisuuden lähtökohtana on **sosiaalityöntekijän vahva perusosaaminen**
 - Koko koulutus tähtää siihen, että asiakasturvallisuus varmistetaan!
- **Yliopistokoulutuksen logiikka:**
 Asiakasturvallisuus sisänrakennetusti lukuisissa opintojaksoissa
 - Kuitenkin: Itä-Suomen yliopisto tarjoaa **Asiakas- ja potilasturvallisuuden perusopintokokonaisuutta (25 op)**, josta on 10 op tarjolla Sosnetin yhteistyöopintoina kaikille yliopistoille



(Lähteinen ym. 2017)

Ammattihenkilölakiin sisältyvä ammattitaidon arviointi



(Sosnet 2019a)

- Sosiaalihuollon ammatinharjoittamislain voimaantultua yliopistoissa tehty yhteistä valmistelua **ammattitaidon arvioinnin osalta**
- Ammattihenkilövalvontaan sisältyvä ammattitaidon selvittäminen voidaan käynnistää, jos on perusteltua aiheutta olettaa, että sosiaalihuollon ammattihenkilön **ammatinharjoittamistaidoissa tai ammattitiedoissa on sellaisia puutteita, että ne tuottavat riskin asiakasturvallisuudelle**
 - Yliopistoissa tuli pohdittavaksi, miten tällaista ammattitaidon arviointia sosiaalityöntekijöiden osalta tehtäisiin?
 - Laadittiin kuvaus **sosiaalityöntekijän ammattitaidon kriteereistä asiakasturvallisuuden näkökulmasta**
 - Asiantuntijuus ja sen käyttäminen
 - Eettinen ja juridinen osaaminen
 - Palveluprosessin ja sen johtamisen osaaminen
 - Monialainen verkosto- ja yhteistyöosaaminen

Sosiaalityön käytännön opetus keskeisessä osassa koulutuksessa



- Sosiaalityön koulutuksessa **käytännön opetus** on perinteisesti ollut keskeisellä sijalla: opiskelijoiden osaamisen ja ammatillisen identiteetin vahvistaminen on **yliopistojen ja palvelujärjestelmän yhteinen tehtävä!**
- Ammattihenkilölaki ja erityisesti sen 12 § ovat heijastuneet **käytännön opetuksen toteuttamistapoihin** ja myös aiemman osaamisen hyväksiluvun käytäntöihin
- Yliopistojen yhteistyönä on valmisteltu v. 2019 käytännön opetuksen **osaamistavoitteet ja arviointikriteerit**
- Erityisesti käytännön jaksojen suoritusten **hylkäskriteerien** yhteinen valmistelu koettu tärkeänä
- Sosiaalityöntekijöiden **ohjausosaamisen** vahvistaminen tärkeää
 - Sosnet-yhteistyönä on valmisteltu valtakunnallinen **käytännön opetuksen ohjaajakoulutus 5 op**

Sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden ulottuvuudet – Eryteisesti työntekijöiden näkökulmasta

Tutkimuskysymys: Miten sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijat jäsentävät asiakasturvallisuutta sosiaalihuollossa?

- Haastattelut (n=15) keväällä 2021
- STM, AVI, Valvira, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, Talentia, sosiaalialan osaamiskeskus
- Aineisto analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä

Asiakasturvallisuuden edellytysten ennakkollinen varmistaminen

- Strategisen tason ohjausmekanismit: Lainsäädäntö, palvelujen resurssointi
- Tietoperusta: Koulutus, osaamista tukevat rakenteet, alan tietoperusta, mittarit ja indikaattorit
- Riskien ennakointi ja suojaukset: Lupahallinto, epäkohtien prosessit ja menettelytavat, omavalvonta
- Toimintakulttuuri: Kollektiivinen ja työyhteisöllinen vastuu, johtaminen, omavalvonta

Hyvän sosiaalihuollon ja sosiaalityön edellytykset

- Odotus lainmukaisuudesta palvelujen järjestämisessä, tuottamisessa ja toteuttamisessa
- Asiakkaan haavoittuvuus, yhteiskunnallinen vastuu ja sosiaalityön erityinen tehtävä
- Asiakkaiden oikeuksien toteutuminen
- Hyvä kohtaminen, asiakkaan etu
- Palvelujen riittävyys ja oikea-aikaisuus
- Turva ja turvallisuus
- Luottamus

Asiakasturvallisuusriskit

- Monentasoinen tekeminen ja tekemättä jättäminen
 - Palvelujen järjestäminen, tuottaminen ja toteuttaminen
- Palveluihin pääsy, palvelujärjestelmän monimutkaisuus, organisaatiolähtöiset palvelut, uudet palvelumuodot
- Sosiaalihuollon substanssin ja lainsäädännön tuntemus
 - Myös esimiehillä ja johtajilla!
- Riittämätön henkilöstö, suuri vaihtuvuus
 - Luottamuksellinen suhde asiakkaaseen ei pääse muodostumaan, viiveet palveluissa
- Vallankäyttö, haavoittuvuus ja luottamus
 - Kotiin annettavat palvelut, asiakas ”työntekijän armoilla”, ns. ulkoisen kontrollin puute

Odotukset työntekijää ja ammatillisuutta kohtaan?

- Reflektiivisyys suhteessa omaan toimintaan ja asiantuntijuuden käyttöön
 - Osaamisen rajojen tunnistaminen, vastuu ammattitaidon ylläpitämisestä, ammatillinen toimintakyky
- Korkeatasoinen ammatillisuus ja eettisesti kestävä toimintatapa
 - Julkisen vallan käyttö, ammatillinen harkinta
- Yhteistyötaidot, moniammatillinen yhteistyö, tietojen käyttö
- Moraalinen vastuu, sosiaalityön arvot ja etiikka ammatillisen työn perustana

Korkeat odotukset työntekijöiden osaamista ja toimijuutta kohtaan → **Tuottaako moraalisesti latautunutta kuormaa ja virheiden pelkoa?**

Lopuksi:

Asiakasturvallisuus ammattihenkilön kannalta

- Asiakasturvallisuuden jäsentyminen **rakenteellisena, kollektiivisena ja prosessuaalisena kysymyksenä**
 - Ei niinkään konkreettiset virheet tai epäonnistumiset asiakastyössä – kuitenkin merkittävänä riskinä henkilöstön suuri vaihtuvuus ja siihen kytkeytyen ”rakenteellinen osaamattomuus”
- Asiakasturvallisuus rakentuu **osaamisesta**, jonka taustalle tarvitaan tietoa ja tutkimusta eri palvelualueilta ja myös toiminnan eri tasoilta
 - Jaettu ymmärrys asiakasturvallisuudesta ja sen tiedostaminen omassa työssä
- Työyhteisöjen toimintakulttuuri ja menettelytavat epäkohtien käsittelyyn
- Ammattihenkilön oma vastuu **osaamisesta ja ammatillisesta toimijuudesta** – ei tarvitse osata kaikkea, vaan keskeistä on harkinta omasta osaamisesta ja ammatillisesta toimijuudesta!

- **Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026.** Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2.
- **Jylhä, Virpi & Kurki, Taina & Kekoni, Taru (2021)** *Asiakasturvallisuus käsitteenä.* Teoksessa Taina Kurki & Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla.* Gaudeamus, Helsinki.
- **Lohiniva-Kerkelä, Mirva (2022)** *Asiakasturvallisuuden oikeudellisia ulottuvuuksia sosiaalihuollossa.* Janus 30(4), 328–342.
- **Lähteinen, Sanna ym. (2017)** *Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen.* SOSNET julkaisuja 7. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Rovaniemi.
- **Lähteinen, Sanna & Pehkonen, Aini & Pohjola Anneli (2022)** *Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa.* Janus 30(4), 343–358.
- **OKV/33/7/2020:** Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu *Sosiaalihuollon omavalvonnan toimivuus* 8.12.2020.
- **Sosnet 2019a:** *Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta.*
- **Sosnet 2019b:** *Sosiaalityön käytännönopetuksen osaamistavoitteet ja oppimisen arviointikriteerit.*
- **Tiirinki, Hanna & Syrjä, Vesa 2020:** *Potilas- ja asiakasturvallisuuden kansallinen tilannekuva.* THL Työpapereita 42/2020.
- **VTV 2021:** *Potilas- ja asiakasturvallisuuden ohjaus ja seuranta.* Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 7/2021.