

Asiakasturvallisuutta asiakkaan osallisuudella

Talentian asiakasturvallisuuswebinaari 22.4.2024

Sanna Juurakko
Sosaaliasiavastaava,
Pirkanmaan hyvinvointialue

YTM, sosiaalityö ja sosiologia
Erikoissosiaalityöntekijän koulutuksessa

Sosiaaliasiavastaava

- Neuvoo asiakaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamisessa
- Neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä
- Neuvoo miten asiakkaan oikeusturvaan liittyvä muu asia esimerkiksi oikaisuvaatimus tai kantelu voidaan panna vireille
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista, seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi
- Toiminnan vastuuhenkilön kanssa laaditaan vuosittainen selvitys aluehallitukselle ja kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiavastaavan työskentelyn lähtökohtia

- Sosiaaliasiavastaavalle tulevissa yhteydenotoissa usein taustalla tyytymättömyys:
 - ”palvelun ilmoitettiin päättyvän, enkä tiedä miksi”
 - ”olen hakenut palvelua jo monta kuukautta sitten, mutta en ole vielä saanut päätöstä”
 - ”sosiaalityöntekijä ei kuuntele minua”
- Työskentelyn lähtökohtana on asiakkaan kokemus asemastaan ja oikeuksiensa toteutumisesta
- Yhteydenottojen syyt moninaisia, mutta usein niissä on tavoitettavissa asiakkaan kokemus omassa asiassa syrjässä olosta
- Onnistunut ja vaikuttava muutostyöskentely jää näkymättömiin

Asiakasturvallisuus

- Palveluiden järjestäminen, tuottaminen ja toteuttaminen siten, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun oman etunsa mukaisella tavalla ja palvelusta aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa, eikä asiakkaan fyysinen psyykkinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus vaarannu
- Objektiivinen ulottuvuus
 - Voidaan mitata ulkoisilla mittareilla
- Subjekttiivinen ulottuvuus
 - Yksilön kokemuksista syntyvä turvallisuudentunne

Asiakkaan kokemus turvallisuudesta

- Toiminnan lainmukaisuuden rinnalla asiakastyön taidot
- Työntekijän ammattitaito tunnistaa asiakkaan palveluntarve ja näin välttää sosiaalihuollon epätarkoituksenmukainen toiminta
- Asiakas osallinen omassa asiassaan

Osallisuus ja sosiaalihuolto

- Lainsäädäntö, eettiset ohjeet ja tutkimus määrittelevät osallisuutta
- Sosiaalihuollon kontekstissa kyse etenkin asiakasosallisuudesta ja palveluosallisuudesta
- Osallisuus kokemuksellisenä ilmiönä
syntyy vuorovaikutustilanteissa
 - Asiakkaan odotukset – työntekijän agenda ja resurssit
- Osallisuuden kokemusta ei voi "kaataa" asiakkaalle ulkopuolelta, mutta ammattilaiset voivat edistää sitä omilla toimillaan

"Pyysin lastani koskevat lastensuojelun kirjaukset itselleni. Kun sain kirjaukset itselleni luin sinne kirjatun, että lastensuojelun asiakkuus päättyy ja lapseni asiakkuus siirretään sosiaalihuoltolain mukaiseen palveluun. Minulla ei tätä ennen ollut tästä asiasta tietoa."

Asiakas asuu asumispalveluyksikössä, jossa hänelle on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakas ei ole kuitenkaan saanut omaa kappaletta itselleen, vaan häntä on ohjattu pyytämään se asiakirjapyynnöllä

Huostaanotetun lapsen vanhempi kokee, että huostaanoton perusteita tulisi arvioida. Perusteet ovat aikanaan liittyneet vanhempaan ja hänen tilanteeseensa. Keskustelussa sosiaaliasiavastaavan kanssa ilmenee, että vanhemmalle ei ole laadittu omaa asiakassuunnitelmaa.

Asiakkaan omatyöntekijä on jäänyt yllättäen pois töistä. Asiakas saa tästä tiedon tavoitellessaan omatyöntekijäänsä. Aiemmin omatyöntekijän kanssa sovittuja asioita ei ole kirjattu. Nyt asiakkaalle on muodostunut kokemus, että yksikössä kukaan ei ota hänen asiaansa hoidettavakseen ja asiakas on epätietoinen, miten hänen asiaansa tullaan hoitamaan.

Asiakasturvallisuuden ja osallisuuden suhde

- Asiakkaan osallisuudella edistetään riittävän ja tarvittavan tiedon keräämistä tarkoituksenmukaisten ja vaikuttavien palveluiden järjestämiseksi asiakkaalle
- Asiakkuudessaan osallinen asiakas:
 - Pystyy tuottamaan tietoa havaitsemistaan palveluunsa liittyvistä riskeistä ja epäkohdista niiden korjaamiseksi
 - Pystyy myös itse toimimaan omaa asiakasturvallisuuttaan edistävällä tavalla

Miten sosiaaliasiavastaava voi tukea asiakasturvallisuuden toteutumista asiakkaan osallisuuden näkökulmasta?

- Asiakkaan oman toimijuuden vahvistaminen - neuvotaan asiakkaalle keinot, joilla hän voi itse selvittää omaa asiaansa ja päästä oikeuksiinsa
- Puolueeton taho neuvomaan prosessin etenemisestä sekä eri toimijoiden rooleista
- Pyrkimyksenä tukea rakentavaa vuoropuhelua asiakkaan ja työntekijän välillä

Lähteet

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Hämäläinen, Juha & Vornanen, Riitta (2021) Asiakasturvallisuus osana laadukasta palvelujärjestelmää. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 27—42.

Jylhä, Virpi & Kurki, Taina & Kekoni, Taru (2021) Asiakasturvallisuus käsitteenä. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 15–26.

Lindh, Jari & Linnakangas, Ritva & Laitinen, Merja (2017) Teoksessa Anneli Pohjola, Kairala Maarit, Asta Niskala, Hannu Lyly ja Marika Ahola. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi : asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

Lohiniva-Kerkelä, Mirva. (2022). Asiakasturvallisuuden oikeudellisia ulottuvuuksia sosiaalihuollossa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 30(4), 328–342.

THL. thl.fi/asiakasantu-palvelujarjestelmassa

Välimäki, Sanna & Vornanen, Riitta & Vanjusov, Heidi & Hämäläinen, Juha (2021) Asiakasturvallisuus lastensuojelussa. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 161—187.

Kiitos mielenkiinnosta!

sanna.juurakko@pirha.fi

