

Johto- ja esihenkilönäkökulma asiakasturvallisuuden viranomaissozialityössä

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Auri Haataja
Erikoissosiaalityöntekijän koulutus
Hyvinvointipalvelut
Itä-Suomen yliopisto
Syksy 2025

Tiivistelmä

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus eli palvelureformi, tavoittelee yhdenvertaisia, laadukkaita, asiakaslähtöisiä, kustannusvaikuttavia ja turvallisia sosiaali- ja terveystalouksia. Hyvinvointialueet ovat olleet kovien rakenteellisten uudistusten pyörteissä talouspaineiden vuoksi aina siitä lähtien, kun aloittivat vuoden 2023 alusta toimintansa. Sosiaalihuollon kehittämisvelka näkyy ja tuntuu niin johtaja- ja esihenkilöiden työssä kuin esimerkiksi päättäjille ja valvoville viranomaisille raportoitavassa tiedossa toiminnan turvallisuudesta.

Tämän kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena ja tavoitteena on kartoittaa ja jäsentää yhdenlainen kuvaus tiedoksi ja yhteisen ymmärryksen kasvattamiseksi sekä johtamisen tueksi asiakasturvallisuuden ydinelementeistä viranomaissosiaalityössä, joita johtaja- ja esihenkilöiden tulisi ottaa huomioon vastatessaan ja varmistaessaan asiakasturvallisuuden toteutumista viranomaissosiaalityössä. Näin ollen työni tulee osaltaan myös tukemaan hyvinvointialueemme rakentumisessa olevaa turvallisuuskulttuuria.

Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys on: Mistä rakentuu viranomaissosiaalityön asiakasturvallisuuden ydin? Tutkimusaineistona on Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehdessä asiakasturvallisuuden teemanumerossa vuonna 2022 julkaistut vertaisarvioitavat artikkelit, joissa painottuu asiakasturvallisuus sosiaalityön eri konteksteissa.

Rajatussa tutkimusteemassa kuvaileva kirjallisuuskatsaus antaa yksinkertaisimmillaan mahdollisuuden koota samantyyppistä tutkimusteemaa käsitteleviä artikkeleita ja analysoida niiden tuloksia. Metodina kuvaileva kirjallisuuskatsaus palvelee tutkimusasetelmaa hyvin, koska tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen ja ymmärretyn kuvaileminen argumentoiden vakuuttavasti.

Kirjallisuuskatsauksen tutkimusaineiston mukaan asiakasturvallisuuden merkitystä tulee korostaa viranomaissosiaalityössä esihenkilö- ja johtotasolla. Keskeisinä tutkimustuloksina ja suosituksena käytännön työhön tuodaan esille neljä konkreettista ehdotusta johdon ja esihenkilöiden toimintaan heidän varmistaessaan asiakasturvallisuutta viranomaissosiaalityössä; turvallisuuskulttuurin kehittäminen, omavalvonnan vahvistaminen, henkilöstön pätevyyden ja osaamisen varmistaminen sekä monialaisen yhteistyön kehittäminen.

Sisällys

1. JOHDANTO	4
2. KIRJALLISUUSKATSAUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS	5
2.1 Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys	6
2.2 Kirjallisuuskatsauksen aineisto	6
3. ASIAKASTURVALLISUUDEN JÄSENNYSTÄ VIRANOMAISOSIAALITYÖSSÄ ...	11
3.1 Asiakasturvallisuus käsitteenä	12
3.2 Järjestämisvastuu ja laatu	14
3.3 Henkilöstön pätevyys ja osaaminen	16
3.4 Turvallisuuskulttuuria kehittämässä ja omavalvonta osana riskienhallintaa	19
4. JOHTOPÄÄTÖKSET, PONDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	24
Lähdeluettelo	27
Liitteet	30

1. JOHDANTO

Työskentelen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella (Pohde) sosiaalityön tehtävälalla sosiaalityön erityisasiantuntijana. Pohde on rakentunut maantieteellisesti laajalle alueelle, niin sanotusti pirstalemaiselle pohjalle, sillä alue kattaa kolmekymmentä kuntaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus, sittemmin kutsumanimeksi tullut palvelureformi tavoittelee yhdenvertaisia, laadukkaita, asiakaslähtöisiä, kustannusvaikuttavia ja turvallisia sosiaali- ja terveystalouksia. Pohde, kuten kaikki muutkin hyvinvointialueet, on ollut kovien rakenteellisten uudistusten pyörteissä talouspaineiden vuoksi kuluneet reilut kaksi toimintavuotta.

Sosiaalihuollon kehittämisvelka näkyy ja tuntuu niin johdossa kuin työntekijä tasolla. Tämän todellisuuden huomaaminen antoi inspiraation tälle hypa-työlle. Tavoitteenani on tehdä Pohteen sosiaalityön tehtävälän sisältöohjauksen tueksi jäsentynyt, viimeaikaiseen kansalliseen tutkimukseen perustuva hahmotelma asioista, joita asiakasturvallisuuden nimissä johdon ja esihenkilöiden tulisi huomioida vastatessaan ja varmistaessaan asiakasturvallisuuden toteutumista viranomais- ja sosiaalityössä. Näin ollen työni tulee osaltaan myös tukemaan hyvinvointialueemme rakentumisessa olevaa turvallisuuskulttuuria. Kuten Muurinen ja Kääriäinen (2020) toteavat, tutkimustiedon soveltamisen lisäksi palvelujärjestelmän kehittäminen luo uusia tarpeita ja mahdollisuuksia sellaiselle tutkimus- ja kehittämistoiminnalle, jota tehdään osana käytännön työtä.

Pääsen työssäni seuraamaan läheltä, miten potilasturvallisuutta tehdään niin alueellisesti, kansallisesti kuin kansainvälisesti. Olen kuluneen reilun kahden vuoden aikana usein sanonut, että jos sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksesta pitäisi löytää yksi ylitse muiden oleva hyvä asia, se olisi asiakas- ja potilasturvallisuus kokonaisuus. Koen, että olemme saaneet uudistuksen myötä ne paljon puhutut leveämmät hartiat asiakasturvallisuuden kehittämiselle, kun teemme rintarinnan töitä terveydenhuollon kanssa. Tosin on mainittava, että työ myös haastaa asiakasturvallisuuden määrittelyiden puutteellisuuden, ohuen tutkimusperustan ja osin vasta rakenteilla olevien rakenteiden vuoksi.

2. KIRJALLISUUSKATSAUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS

Päädyin tekemään hypa-lopputyön narratiivisena kirjallisuuskatsauksena, josta käytetään myös termiä kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Sanotaan, että kirjallisuuskatsaus on parhaimmillaan silloin, jos tutkimuskysymys voidaan muotoilla mahdollisimman rajatusti ja konkreettisesti; ja jos tutkimuskysymyksestä on saatavilla aikaisempia tutkimuksia, joita voidaan analysoida. Näkemykseni mukaan oman aiheeni kohdalla näistä ensin mainittu on tehtävissä, vaikkakin peilaten tutkimuskysymystäni, aiheesta ei ole saatavilla lukemattoman paljon aikaisempaa tutkimusta.

Toinen perusteluni tutkimustavan valintaani on tarkoitukseni tutkia toisten tutkijoiden alkuperäistutkimuksia ja tavoitteenani on kartoittaa sekä kuvata olemassa olevaa tietoa tulkiten sitä ennalta asetettuun tutkimuskysymykseen (Vilkkä 2023). Lisäarvona tämä kirjallisuuskatsaus tuottaa hyvinvointialueelle sosiaalityön profession tueksi viranomaissosiaalityön sisältöohjaukseen jäsenneilyä, tutkimusperustaista tietoa.

Kirjallisuuskatsaukset saatetaan mieltää hieman haasteellisiksi yhteiskuntatieteissä, joissa tutkimuskysymykset ovat luonteenomaisesti laajoja ja monisyisiä. Metodina narratiivinen, kuvaileva kirjallisuuskatsaus palvelee kuitenkin näkemykseni mukaan tutkimustani hyvin, koska sen tavoite on ilmiön ymmärtäminen ja ymmärretyn kuvaileminen argumentoiden vakuuttavasti. Ymmärtämisen prosessi sallii lisäksi aihetta koskevan, itselleni luonteenomaisen, intuition seuraamisen, koska narratiivinen kirjallisuuskatsaus muodostuu myös käsitteiden ja niitä koskevien tutkijan miellelyhtymien yhdistelemisestä.

Narratiivisen, kuvailevan kirjallisuuskatsauksen oivallisuus tutkimukseni metodiseksi valinnaksi tulee esille myös siinä miten syventyvän lukemisen myötä, luetun ymmärtämisen ja tulkinnan subjektiivisessa prosessissa myös tutkimuskysymys voi täsmentyä ja tarkentua katsausprosessin aikana. Katsausprosessin aikana on siten tärkeää kriittisesti jäsentää omaa toimintaansa suhteessa eteen tuleviin valintoihin ja ratkaisuihin reflektoiden niitä sekä omaan tekemiseeni kirjallisuuskatsauksessani että suhteessa asetettuun tutkimuskysymykseen. (Vilkkä 2023.)

2.1 Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys

Mistä rakentuu viranomaissosiaalityön asiakasturvallisuuden ydin?

- Keskeisiä asioita, joihin johto- ja esihenkilötyössä tulee kiinnittää erityistä huomiota arjessa asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

2.2 Kirjallisuuskatsauksen aineisto

Kirjallisuuskatsaus on erillinen tutkimusmenetelmänsä, jonka avulla raportoidaan tiettyä rajattua tutkimuskysymystä tarkastelevien tutkimuksien tuloksia. Tämän kirjallisuuskatsauksen tavoitteeseen ja tarkoitukseen nähden sekä narratiivisen kirjallisuuskatsausperinteen mahdollistaessa valintojen tekemisen, päädyin lopputulemana tutkimuksessani kriittiseen valintaan pohtiessani katsauksessani käytettävää aineistoa (Vilka 2023).

Suomalaista mallia järjestää sosiaali- ja terveydenhuolto ei löytyne muualta maailmasta. Näin ollen tässä kirjallisuuskatsauksessa käytetään aineistona SocIndexin avulla etsittyjä pelkästään kansallisia, vertaisarvioituja tieteellisiä artikkeleita, koska olen kiinnostunut eritoten suomalaisesta olemassa olevasta tutkitusta tiedosta, ja tarkoituksena ei ole rakentaa esimerkiksi vertailuasetelmaa eri maiden kesken.

MOT kielipalvelua hyödyntäen etsin hakusanan, joka viittaa yleensä sosiaalityöhön, joka perustuu lakiin ja jota julkiset viranomaiset toteuttavat. Ensimmäinen hakulausekkeeni oli ”statutory social work” OR ”social work” AND "customer safety" OR "client safety" AND ”managerial work”. Haku ei tuottanut yhtään artikkelia. Lähdin laventamaan aihetta poistaen AND "managerial work" eli esihenkilötyö näkökulman. Lisäksi tein tässä vaiheessa rajaukset vertaisarvioituihin artikkeleihin sekä ajanjaksoksi määrittelin vuodet 2010–2024. Silmäillessäni hakutuloksia tein huomion, että hakuun on syytä laittaa vielä rajaukset NOT hospital OR healthcare. Lopullinen hakulauseke edellä mainituilla rajauksilla oli ”statutory social work” OR ”social work” AND "customer safety" OR "client safety" NOT hospital OR healthcare. Aiheesta löytyi kaikkienensa niukasti vertaisarvioituja kansallisia artikkeleita. Näin ollen päädyin tekemään täydennyshaun kansalliseen ARTO-artikkelitietokantaan mitä kautta sainkin lisää relevantteja hakutuloksia.

Rajatussa tutkimusteemassa kuvaileva kirjallisuuskatsaus antaa yksinkertaisimmillaan mahdollisuuden koota samaa tutkimusteemaa käsitteleviä artikkeleita ja analysoida niiden tuloksia. Tämän kirjallisuuskatsauksen tavoitteeseen ja tarkoitukseen nähden sekä käytyäni läpi saamieni hakutulosten artikkeleiden asiasanoja ja tiivistelmiä, päädyin lopulta, osin mukaellen Vilkan (2023) helmenviljelytekniikkaa missä hakuprosessi toteutetaan määrittelemällä alan avainartikkeli(t), ratkaisuun mukaan otettavista tutkimusartikkeleista.

Kirjallisuuskatsauksen helmeksi osoittautui Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehdestä asiakasturvallisuuden teemanumero vuodelta 2022, jonka äärelle löysin edellä kuvaamani polun kautta. Kirjallisuuskatsaukseni aineistoksi valikoitui lopulta viisi artikkelia, joissa painottuu asiakasturvallisuus sosiaalityön eri konteksteissa. Näin ollen mukana olevien tutkimusten sisällyttämisen ja poissulkemisen kriteerit ovat perustellusti alakohtaisia (Vilka 2023).

Tämän kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on kartoittaa ja jäsentää yhdenlainen kuvaus tiedoksi, yhteisen ymmärryksen kasvattamiseksi ja tueksi asiakasturvallisuuden ydinelementeistä johto- ja esihenkilöiden näkökulmasta viranomaissosiaalityössä. Toteutan kirjallisuuskatsaukseni viiden tutkimuksen, jotka esiteltä alla, tutkimusartikkeleihin syventyen. Olen täsmentänyt ja rajannut tarkastelua edelleen enemmän objektiiviseen ja toiminnan rakenteisiin kiinnittyvään näkökulmaan kuin esimerkiksi subjektiivisiin asiakaskokemuksiin ja -palautteisiin.

Ymmärrän ja haluan tuoda esille lukijalleni sen, että tämä on vain yksi mahdollinen ratkaisu tutkimusnäkökulmaksi asiakasturvallisuus -kokonaisuudesta. Tekemiini valintoihin on vaikuttanut oma työkokemukseni ja tekemäni havainnot työelämästä, joiden mukaan hyvinvointialueilla on tarve saada juuri johto- ja esihenkilötyön sisältöohjauksen ja johtamisen tueksi tutkimukseen perustuvaa koottua tietoa. Lisäksi tämän hypa-työn laajuus ja siitä määrittyvän käytettävissä olevan ajan määrä on ollut ohjaava tekijä rajauksia ja muita valintoja pohtiessa.

Artikkeli 1 Asiakasturvallisuuden oikeudellisia ulottuvuuksia sosiaalihuollossa

Artikkeli	Asiakasturvallisuuden oikeudellisia ulottuvuuksia sosiaalihuollossa, Mirva Lohiniva-Kerkelä 2022
Tutkimuksen tarkoitus	Artikkelissa tarkastellaan asiakasturvallisuutta sosiaalihuollossa oikeudellisesta näkökulmasta palvelujen järjestämisvastuun, palveluntuottajien ja ammattihenkilöiden velvollisuuksien ja vastuiden sekä toiminnan valvonnan kannalta.
Aineisto ja tutkimusmenetelmä	Aineistona on käytetty lainsäädäntöä, esitöitä sekä valvontaviranomaisten tuottamaa materiaalia.
Tutkimuksen keskeiset tulokset	Asiakasturvallisuuden takaaminen on sosiaalihuollon lainsäädännön keskeinen tavoite, jota toteutetaan asettamalla vaatimuksia esimerkiksi tiloille, henkilöstölle ja toimintatavoille. Sisällöllisesti asiakasturvallisuus on yhteydessä asiakkaan oikeuksiin ja sosiaalihuollon laatuun. Sääntelyssä ja ohjauksessa korostuu yleensä välittömässä asiakastilanteessa tapahtuva toiminta, kun taas päätöksentekoon asiakasasiassa sisältyviä asiakasturvallisuusriskejä on nostettu esiin vähemmän. Ongelmana on erityisesti se, että potilas- ja asiakasturvallisuuden suunnitteluun, toimeenpanoon ja seurantaan liittyvät velvoitteet ovat yleisiä sekä hajallaan useassa eri laissa ja niitä tarkentavissa määräyksissä ja ohjeistuksissa, jolloin niiden soveltaminen käytännössä voi olla vaikeaa.

Artikkeli 2 Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa

Artikkeli	Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa, Sanna Lähteinen, Aini Pehkonen ja Anneli Pohjola 2022
Tutkimuksen tarkoitus	Jäsentää sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden näkemyksiä asiakasturvallisuudesta sosiaalihuollossa.
Aineisto ja tutkimusmenetelmä	Asiantuntijahaastattelut (n=15). Haastatteluaineisto on analysoitu sisällönanalyysillä.
Tutkimuksen keskeiset tulokset	Tutkimuksen tuloksena muodostettiin neljä asiakasturvallisuuden ulottuvuuksia ilmentävää kategoriaa; strategia-, vastuu-, seuraamus- ja eetoskategoria. Strategiakategoriassa toiminta perustuu asiakasturvallisuuden rakenteellisten edellytysten varmistamiseen, vastuukategoriassa sosiaalipalvelujen järjestämiseen, seuraamuskategoriassa riskiarvioinnin tekemiseen ja eetoskategoriassa ammatilliseen toimintaan. Kategoriat kietoutuvat yhteen ilmentäen asiakasturvallisuuden moniulotteisuutta. Kokonaisuutena ulottuvuuksista rakentuu yhteiskunnalliselle tasolle, organisaatio- ja yhteisötasolle sekä yksilötasolle asettuvia tehtäviä, odotuksia ja vastuita.

Artikkeli 3 Lapsen tilanteen arvioiminen lastensuojelussa: analyysia asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta

Artikkeli	Lapsen tilanteen arvioiminen lastensuojelussa: analyysia asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta, Anne-Mari Jaakola ja Tarja Pösö 2022
Tutkimuksen tarkoitus	Artikkelissa tutkitaan sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä lapsen tilanteen arvioinnista ja sen laadusta lastensuojelussa. Lähtökohtana on näkemys siitä, että arviointi on kriittinen kohta sosiaalityössä, koska sen pohjalta tulee ratkaista ja tehdä päätös, miten lapsen ja perheen kanssa edetään työskentelyssä.
Aineisto ja tutkimusmenetelmä	Arviointia lähestytään laadun ja virheiden ja epäkohtien tunnistamisen näkökulmasta. Tarkastelu pohjautuu sosiaalityöntekijöille osoitettuun kyselyyn (N=210).
Tutkimuksen keskeiset tulokset	Analyysi osoitti laadukkaan arvioinnin ja asiakkaan oikeuksien toteuttamisen välisen yhteyden. Myös arviointiin käytettävällä riittävällä ajalla oli yhteys laatuun. Arvioinnin laatu oli sosiaalityöntekijöiden arvioimana varsin korkea, vaikka työpaikan käytössä tai sosiaalityöntekijän tiedossa ei ollut arvioinnin laatua, puutteita tai virheitä käsitteleviä käytäntöjä. Tämä herättää kysymyksen sosiaalityöntekijöiden ja organisaatioiden laatu- ja virhetietoisuudesta. Siksi on tarpeellista selkiinnyttää arvioinnin laatuun ja osaamiseen liittyviä tekijöitä lastensuojelussa osana asiakasturvallisuuden kehittämistä.

Artikkeli 4 Asiakasturvallisuus vanhuspalveluissa

Artikkeli	Asiakasturvallisuus vanhuspalveluissa, Heli Valokivi ja Helena Hirvonen 2022
Tutkimuksen tarkoitus	Asiakasturvallisuutta lähestytään kysymyksenä yhteiskunnallisesta sekä asiakassuhteissa toteutuvasta luottamuksesta. Artikkelissa kysytään, miten asiakasturvallisuus määrittyy asiakirjoissa ja mitä se tarkoittaa luottamuksen näkökulmasta.
Aineisto ja tutkimusmenetelmä	Artikkelissa analysoidaan asiakasturvallisuuden määrittymistä vanhuspalveluita koskevissa politiikka-asiakirjoissa.
Tutkimuksen keskeiset tulokset	Tulosten mukaan asiakasturvallisuuden sisältö ja merkitys suhteessa potilasturvallisuuden käsitteeseen on vanhuspalveluissa vasta jäsentymässä. Asiakasturvallisuus määrittyy asiakirjoissa etenkin palveluiden tarjoajien vastuuna turvallisuuskulttuurin kehittämisestä sekä pyrkimyksenä ikääntyneiden asumisen ja asuinympäristön kehittämiseen teknologian keinoin. Näin pyritään ehkäisemään turvattomuuden kokemusta, jolla on palveluita kohtaan koettua luottamusta heikentävä vaikutus. Tulosten pohjalta esitetään, että koetun turvattomuuden näkökulmasta huomiota tulisi nykyistä enemmän kiinnittää asiakassuhteiden pysyvyyteen luottamuksen vahvistamiseksi, etenkin kotona asuvien osalta.

Artikkeli 5 Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta

Artikkeli	Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta, Aino Kääriäinen 2022
Tutkimuksen tarkoitus	Artikkelissa tarkastellaan asiakastyön dokumentointia osana asiakasturvallisuuden rakentumista sosiaalityössä. Sosiaalityössä yksi keskeinen tiedonmuodostuksen työväline ovat asiakastyössä kirjoitetut asiakirjat.
Aineisto ja tutkimusmenetelmä	Oikeusasiamiehen kanteluratkaisuja (n=41) sisällönanalyysin perusteella vastataan kysymykseen, millaisia asiakasturvallisuutta heikentäviä asiakastyön dokumentointiin liittyviä ongelmakohtia esiintyy oikeusasiamiehelle tehdyissä kanteluissa.
Tutkimuksen keskeiset tulokset	Tutkimuksen tuloksena ryhmiteltiin aineistosta seuraavia asiakirjoihin liittyviä huomautuksia: 1) puutteellinen asiakastyön dokumentointi, 2) tiedon keräämisen virheet, tietopyyntöjen laiminlyönti ja tiedon väärinkäyttö ja 3) suunnitelmien puutteet ja päätöksenteon virheet. Asiakastyön dokumentointi on keskeisessä asemassa työskentelyn jälkikäteisarvioinnissa ja asiakkaiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien sosiaalihuollon asiakkaiden on tärkeää voida luottaa saamiensa palvelujen oikeellisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen sekä yhdenvertaiseen kohteluun palveluissa.

3. ASIAKASTURVALLISUUDEN JÄSENNYSTÄ VIRANOMAISOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenne uudistui vuoden 2023 alusta, jolloin vastuu laissa säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaan lakisääteisten oikeuksien toteutumisesta, palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä palveluiden yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittämisestä, tuottamistavan valinnasta, tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta sekä viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä siirtyi hyvinvointialueille (laki hyvinvointialueista 611/2021, 7 §).

Asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita on laajasti tunnistettu, mutta näihin päiviin mennessä laajamittaiset kansalliset tutkimukset ovat olleet yksittäisiä, ja näin ollen tutkimuskeskustelu on vielä puutteellista eikä tue tarpeellisella ja vaikuttavalla tavalla tutkimusnäyttöön perustuvaa käytännön sosiaalityötä. Tutkimuksen mukaan (Valokivi & Hirvonen 2022) esimerkiksi vanhuspalveluissa asiakasturvallisuuden sisältö ja merkitys myös suhteessa potilasturvallisuuden käsitteeseen on vasta jäsentymässä. Asiakasturvallisuuden seikkaperäisempi määrittely on siten vielä vakiintumatonta, ja siksi mielestäni joskus ylimalkainen tai lavea viittaaminen asiakasturvallisuuden vaarantumiseen paineisessa käytännön sosiaalityössä tuntuu olevan sillä tavoin hämäistä, että ei ole yhteistä ymmärrystä siitä, mitä osuutta asiakasturvallisuuden vaarantumisessa varsinaisesti kulloinkin tarkoitetaan.

Myös Kinni ja Pehkonen (2022) tutkiessaan asiakasturvallisuutta ikäihmisten palvelujen suunnittelussa totesivat asiakasturvallisuuden tutkimuksen jäsentymättömyydestä kertovan myös se, että hakiessaan asiakasturvallisuuteen kiinnittyvää tutkimuskirjallisuutta EBSCOhost- ja Scopus-tietokannoista suurimmassa osassa kansainvälisistä artikkeleista asiakasturvallisuus, ”client safety”, kyllä todettiin teksteissä, mutta käsitettä ei määritelty. Kinnin ja Pehkosen analysoimassa aiemmassa tutkimuksessa ainoastaan Speller ja Stolee (2015) ovat määritelleet asiakasturvallisuutta siten, että sillä on sekä objektiivinen että subjektiivinen ulottuvuus. Tämä kirjallisuuskatsaukseni keskittyy juuri objektiiviseen näkökulmaan mikä Spellerin ja Stoolen määrittelyn mukaan edellyttää, että työntekijät vähentävät vaaran lähteitä. Näkemykseni mukaan tämän mahdollistaa se, että aivan aluksi organisaatioiden johto- ja esihenkilöstö on luonut rakenteet turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi ja määritelleet asiakasturvallisuuden käsitteen, jotta vaaran lähteet voi todellisuudessa alkaa tulla esiin ja vähentyä.

3.1 Asiakasturvallisuus käsitteenä

Asiakasturvallisuuden käsite on esiintynyt ensimmäisen kerran politiikka-asiakirjoissa vuonna 2017 (Valokivi & Hirvonen 2022; Jylhä, Kekoni & Kurki 2021a). Valokiven ja Hirvosen (2022) tutkimien politiikkadokumenttien valossa asiakasturvallisuus esiintyy pääosin ilmaisuna sillä tavoin asiakas- ja potilasturvallisuus -käsitteenä, että asiakas- ja potilasroolien eroa käytännön yhteydessä ei jäsennetä. Tämä viittaa tutkimusten mukaan (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022; Tiirinki & Syrjä 2020) siihen, että sosiaalityössä asiakasturvallisuuden käsite on vielä tutkimuksellisesti ja käytäntösosiaalityössä vakiintumaton, huonosti tunnettu aihepiiri ja sitä lähestytään usein terveydenhuollon potilasturvallisuuden kautta.

Käytännössä otaksun tämän johtuvan vanhuspalveluiden tutkimuksessa (Valokivi & Hirvonen 2022) siitä, että esimerkiksi ikäihmisten palvelut integroituvat seitsemästä eri sosiaalihuollon palvelutehtävästä (Sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöoikeussäätelyn soveltamisohje 2024) vahvimmin terveydenhuollon rinnalle, missä potilasturvallisuudella on pitkät perinteet. Tosin on sanottava, että ollessani mukana kansallisessa asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistyössä havaintoni on, että ikäihmisten palveluissa korostuvat käytännössä terveydenhuollon ja hoivan näkökulmat eikä työskentelyssä varsinaisesti ole vielä vakiintunutta määrittelyä asiakasturvallisuudesta sosiaalityön professiosta käsin. Rohkenen kuitenkin käytännön kokemukseeni nojaten kirjoittaa, että kyse ei välttämättä enää olisi Valokiven ja Hirvosen (2022) tutkimuksessaan esille nostamasta varsinaisesta määrittelykamppailusta sosiaali- ja terveydenhuollon kesken vaan hyvinvointialueilla tulisi tarkastella ja määritellä potilas- ja asiakasturvallisuus sekä yhdessä että erikseen. Perustuen käytännön kokemukseen ja tutkimuskirjallisuuteen voitaneen todeta, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut limittyvät useissa eri sosiaalihuollon palvelutehtävissä kuten esimerkiksi mielenterveys- ja päihdetyössä sekä vammais- ja vanhustyössä.

Voimassa olevassa lainsäädännössä asiakasturvallisuutta ei siis ole määritelty tai jäsennetty, mutta siihen viitataan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015), jonka tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta. Myös sosiaali- ja terveystalouden valvonta- ja lupavirasto Valvira on tehnyt asiakasturvallisuuden määrittelyä kyetäkseen valvomaan asian toteutumista (Jaakola & Pösö 2022; Lohiniva-Kerkelä 2022; Tiri 2019). Valviran määrittelemänä käsitteellä tarkoitetaan palveluiden järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannut (Tiri 2019; Pehkonen & Pohjola 2022; Lohiniva-Kerkelä 2022).

Voimassa olevassa asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa (STM 2022) asiakasturvallisuuden on määritelty tarkoittavan sitä, että sosiaalihuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Asiakasturvallisuus tarkoittaa sosiaalihuollossa 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. Lisäksi on huolehdittava myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta. (Lohiniva-Kerkelä 2022; Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL 2019) on täydentänyt alun perin vuonna 2018 julkaistua Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden sanaston versioon 2.0. Sanastotyön tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen ja tuottamisen suunnittelua ja arviointia. Sanastossa esitettyjä määritelmiä voidaan soveltaa kaikkiin julkisiin ja yksityisiin sosiaali- ja terveysalan palveluihin. Sanaston mukaan asiakasturvallisuus on tila, jossa asiakas saa tarvitsemansa palvelun oikeaan aikaan oikealla tavalla siten, että palvelusta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa ja että asiakas kokee olonsa turvalliseksi. Terveydenhuollossa käytetään potilasturvallisuustermiä. Siihen kuuluu hoidon turvallisuus, lääkehoidon turvallisuus sekä lääkinnällisten laitteiden turvallisuus. Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden on noudatettava sellaisia periaatteita ja toimintatapoja, joilla varmistetaan asiakasturvallisuus. Asiakasturvallisuuden kannalta henkilökunnan osaaminen ja sen varmistaminen ja kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää.

On selvää, että asiakasturvallisuuden määrittelyyn tarvitaan myös sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaista tutkimusta. Jaakolan ja Pösön (2022) tutkimuksen mukaan lastensuojelun palvelutehtävään liittyen löytyy kattava suomalainen tulkinta Sanna Välimäen, Riitta Vornasen, Heidi Vanjusovin ja Juha Hämäläisen (2021) johdattelmana aiheeseen. Tutkijat kuvaavat asiakasturvallisuutta toimintaan liittyvien yksiköiden ja organisaatioiden periaatteina ja toimintakäytäntöinä, jotka varmistavat turvallisia palveluita ja suojaavat asiakkaita. Näin ollen asiakasturvallisuuden voidaan todeta olevan osa laatua. Vaikka tutkimus on kohdennettu tiettyyn palvelutehtävään, sieltä on löydettävissä relevatteja teemoja sekä muihin palvelutehtäviin että yleiseen sisältöohjaukseen. Ajattelen näin siksi, että esimerkiksi juuri laatu läpi leikkaa koko sosiaalihuollon niin horisontaalisesti kuin vertikaalisesti.

3.2 Järjestämisvastuu ja laatu

Vaikka erillistä asiakasturvallisuuslakia ei ole olemassa, on asiakasturvallisuuden takaaminen sisäänkirjoitettu sosiaalihuollon lainsäädännön keskeinen tavoite. Lohiniva-Kerkelän (2022) mukaan asiakasturvallisuuden oikeudellinen merkitys määrittyy yleisesti asiakkaan oikeuksia, sosiaalihuollon palveluiden järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista sekä ammattihenkilöiden toimintaa sääntelevän lainsäädännön kautta. Asiakasturvallisuus näyttäytyy erilaisena sekä sääntely- ja ohjaustarkkuus vaihtelevat sosiaalihuollon toiminnoissa riippuen siitä, onko kyse päätöksenteosta, palveluiden järjestämisestä vai niiden toimeenpanosta. Sisällöllisesti tarkasteltuna asiakasturvallisuus linkittyy asiakkaan oikeuksiin ja sosiaalihuollon laatuun. Viranomaissosiaalityön sisältöohjauksen näkökulmasta olisi välttämätöntä saada luotua sosiaalityöhön yhteinen ymmärrys ja tietoisuus siitä mistä näkökulmasta on kulloinkin kyse, kun asiakasturvallisuuden ilmoitetaan vaarantuneen. Näkemykseni mukaan tällöin tulisi yhtäaikaaisesti käsitys myös siitä kuka on velvollinen ja kenellä on toimivalta ja vastuu tilanteen selvittämiseksi.

Kansalliselta tasolta tulevat lainsäädännön vaatimukset palveluiden järjestämiselle ja niiden resurssointi, mikä ilmentää kulloinkin vallalla olevaa poliittista tahtotilaa ja yhteiskunnallisia arvoja. Hyvinvointialueiden tasolla luottamushenkilöt ja toimintaa johtavat viranhaltijat vastaavat palvelujärjestelmän resursseista ja toimivuudesta. Järjestämisvastuun myötä hyvinvointialueella on oltava toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö, hallinnollinen ja muu henkilöstö, asianmukaiset toimitilat ja -välineet sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset. Lisäksi alueen sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisessa on oltava monialaista asiantuntemusta, joka tukee laadukkaiden ja turvallisten palveluiden kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintakäytäntöjen kehittämistä. Kokonaisuuteen sisältyy vastuu myös tietojärjestelmistä. (Lohiniva-Kerkelä 2022; Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022.)

Viranomaistehtävien hoitamisessa ja palveluiden järjestämisessä perustavaa laatua oleva merkitys on myös hyvällä hallinnolla (hallintolaki 434/2003, 23§), jonka mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä, ja sosiaalihuollon substanssilainsäädännöllä, joka määrittää palveluiden sisällön. Järjestäjän vastuu asiakasturvallisuudesta ja laadusta kattaa myös yksityiseltä palveluntuottajalta hankitut palvelut. Sosiaalihuollon osalta hankinnasta poissuljetut palvelut ovat sellaisia, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä eli viranomaissosiaalityötä. (Lohiniva-Kerkelä 2022.)

Valvonnan kannalta täsmällisten lainsäädännössä määritettyjen kriteerien toteutumisen seuranta on helpompaa kuin esimerkiksi tarvelähtökohdasta henkilöstön riittävyyden arviointi. Lainsäädännössä on toistaiseksi vain muutamia tarkkoja määräyksiä, kuten esimerkiksi lastensuojelulain (417/2007, 13b §) mukaan sosiaalityöntekijän vastuulla saa olla enintään 30 lasta. Tarkkoihin laista tuleviin kriteereihin voi myös sisältyä riski, että mitoitukset tulisivat automaatioksi. Todettakoon myös, että taloudelliset tekijät lienevät yksi syy sille, että mitoitusten rakentamista lainsäädäntöön esimerkiksi lapsiperhepalveluihin tai vammaispalveluihin, ei ole lainsäätäjän taholta edistetty.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa (STM 2022) todetaan, että palveluiden turvallisuus on osa sosiaalihuollon kokonaislaatua. Asiakkaan saamien palveluiden on edistettävä hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja samalla sen tulee aiheuttaa mahdollisimman vähän haittaa. Turvalliset palvelut perustuvat tutkimukseen ja ovat vaikuttavia, ja ne toteutetaan oikein ja oikea-aikaisesti. Asiakasturvallisuustyön tehtävä on edistää turvallisuutta kaikessa sosiaalihuollon toiminnassa siten, että pystymme välttämään mahdollisimman suuren osan vältettävissä olevasta haitasta. Vähentämällä vaara- ja haittatapahtumien sekä epäkohtien määrää mahdollisimman paljon, vähennämme myös niistä aiheutuvaa inhimillistä kärsimystä ja kustannuksia.

Sosiaalihuollon lainsäädännössä asiakasturvallisuutta enemmän käytetty käsite onkin laatu. Asiakkaan näkökulmasta keskeinen laki on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000), jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) tavoitteeksi on asetettu vaade turvata riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut. Laatuvaatimukset liittyvät kiinteästi viranomaissosiaalityöhön, koska ne koskevat erityisesti henkilöstöä, johtamista, toimitiloja, omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa ja nämä taasen ovat myös asiakasturvallisuuden elementtejä (Lohiniva-Kerkelän 2022).

Tutkimuksin (Kääriäinen 2022; Jylhä & Kuusisto 2021) on myös näytetty, että yksi keskeisimmistä edellytyksistä turvallisten ja laadukkaiden sosiaalipalveluiden toteuttamiselle on tiedonhallinnan toimivuus, koska palveluihin liittyvät päätökset tehdään käytettävissä olevan tiedon perusteella. Näin ollen tietokulttuurilla on keskeinen rooli siinä, kuinka hyvinvointialue pystyy hallitsemaan tarvitsemiaan tietoja. Asiakastietojen hyvä hallinta on keskeistä asiakasturvallisuuden toteutumisen arvioinnin ja varmistamisessa. Tietohallinnon osuutta hyvinvointialueiden johtamisessa ja kehittämisessä tulisikin oman kokemukseni perusteella vahvistaa, sillä tietohallinto ei ole enää nykypäivänä pelkästään toteuttamassa teknisiä asioita jossain taustalla, vaan näkemykseni mukaan

tarvitsemme korkealaatuisen ja kokonaisvaltaisen tietoarkkitehtuurin rakentumisen hyvinvointialueillemme.

3.3 Henkilöstön pätevyys ja osaaminen

Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun. Laki edellyttää, että ammattihenkilöillä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet sekä mahdollisuus kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt jaetaan laillistettuihin ja nimikesuojattuihin. Keskeiset kriteerit sille, mitkä ammatit edellyttävät laillistamista ja mitkä ryhmät jäävät nimekesuojauksen piiriin on se, että ammattihenkilön toimiessa itsenäisesti hänellä tulee olla asiakkaan oikeuksien ja asiakasturvallisuuden toteuttamisen kannalta riittävä ammattipätevyys. (Lohiniva-Kerkelä 2022.)

Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tarkoituksena on lisäksi edistää sosiaalihuollon ammattihenkilöiden yhteistyötä ja tarkoituksenmukaisen tehtävärakenteen muodostamista asiakkaiden palvelutarpeet huomioon ottaen sekä järjestämällä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammattitoiminnan valvonta. Laissa säädetään myös ammatillisista velvollisuuksista, joista keskeisin on tiivistetty lakiin seuraavasti: ”Sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.”

Yhdeksi ydin asiaksi asiakasturvallisuuden toteutumisen edellytyksistä viranomaissosiaalityössä voidaan tutkimuksen (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022) mukaan kuvata olevan tietoperusta. Asiakasturvallisuuden katsotaan voivan toteutua, kun sekä palvelunjärjestäjä ja -tuottaja että ammattihenkilöt noudattavat laissa säädettyjä velvoitteita sekä sosiaalityön eettisiä periaatteita ja toimintakäytäntöjä. Asiakasturvallisuuden varmistamisessa sosiaalityön asiantuntijuus perustuu laaja-alaiseen osaamiseen ja tutkitun tiedon soveltamiseen. Yliopistokoulutettu sosiaalityöntekijä osaa jäsentää monimutkaisia elämäntilanteita ja sosiaalisia ilmiöitä sekä tunnistaa yhteiskunnallisia

tekijöitä. Sosiaalityöntekijän osaamiseen kuuluu teoreettinen tietämys, palvelujärjestelmän tuntemus, tutkimukselliset valmiudet, vuorovaikutustaidot ja eettinen harkinta. Sosiaalityöntekijöiden vastuu työnsä laadusta on laaja ylettyen aina asiakkaista ja hänen lähipiiristään, työyhteisöön, yhteistyöverkostoihin ja aina yhteiskunta tasolle asti. (Sosnet 2019.)

Palvelujärjestelmän ohjaus lainsäädännön keinoin onkin korostuneen keskeistä viranomaisosiaalityön johtamisessa. Sosiaalityön koulutuksessa saadaan perusosaaminen, joka luo pohjan asiakasturvalliselle työlle. Suomessa on valmisteltu kuvaus sosiaalityöntekijän ammatillisista tiedoista ja taidoista sosiaalityön koulutusvastuuyliopistojen ja Valviran sosiaalihuollon valvonnan yhteistyönä vuoden 2018 aikana. Kuvausta on päivitetty viimeksi tammikuussa 2019. Kuvauksen mukaan sosiaalityöntekijän ammatillisen osaamisen kriteerit asiakasturvallisuuden näkökulmasta ovat sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja sen käyttäminen, eettinen ja juridinen osaaminen, palveluprosessin ja sen johtamisen osaaminen, monialainen verkosto- ja yhteistyöosaaminen. Ammattihenkilölain tarkoittamaa ammattitaidon arviointia tehdään suhteessa työntekijän työtehtäviin asiakasturvallisuuden riskien näkökulmasta. (Sosnet 2019.) Työelämään siirtymisen jälkeen jatkuvan oppimisen näkökulmasta osaamisen vahvistamiselle on oltava rakennettuna osaamista tukevat rakenteet organisaatioissa, kuten täydennyskoulutus ja mentorointi (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022).

Viranomaisosiaalityöhön korkeakoulutetuilla ammattihenkilöillä on tunnistettu riskienhallinnan näkökulmasta yhtenä ydintehtävänä asiakkaiden suojeleminen. Kuitenkin alalta puuttuu vielä toistaiseksi yhteisesti jaettu ymmärrys riskeistä, ja niitä tulkitaan myös osittain potilasturvallisuuden käsitteistön avulla. Tutkimusten mukaan riskien paikantaminen on helpompaa sosiaalihuollon asumisyksiköissä, mutta puhuttaessa sosiaalityön prosesseista niin riskien tunnistaminen ja määrittely on koettu haastavaksi. (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022.) Tämäkin näkökulma tarvitsee sosiaalityön professiosta tulevaa jäsentämistä ja ammattihenkilöiden osaamisen vahvistamista, jotta riskienhallinta saadaan juurrutettua sosiaalityön käytäntöön luontevaksi ja ennen kaikkea tiedostetuksi osaksi niin johto- ja esihenkilöiden tehtäviä kuin viranomaisosiaalityötä. Lähteinen, Pehkonen ja Pohjola (2022) toteavatkin artikkelissaan, että ammattihenkilölain asettamisen jälkeen ammattioikeuksista tai ammattihenkilövalvonnasta ei ole käyty tieteellistä keskustelua Suomessa. Tosin nykyisen maan hallituksen antaessa 23.9.2024 esityksen (HE 132/2024) eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 12 ja 16 §:n muuttamisesta käynnisti laajamittaisen ja hyvin monipolvisen kansallisen keskustelun aiheesta, joka jatkuu edelleen.

Hallituksen esityksen (HE 132/2024) pääasiallisessa sisällössä oli kyse siitä, että hallitus haluaa ratkaista hyvinvointiyhteiskunnan palveluiden saatavuutta uhkaavan sote-henkilöstön vajeen ja lisäksi turvata sosiaalihuollon asiakkaiden oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon. Esitys hyväksyttiin eduskunnassa, ja näin ollen 1.1.2025 alkaen lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) 12 §:n mukaan sosiaalityöntekijän tehtävissä tilapäisesti toimivan sosiaalityöntekijän kelpoisuutta höllennettiin rajauksella, että tilapäisesti sosiaalityöntekijän tehtävissä toimivalla henkilöllä ei ole sosiaalityöntekijälle säädettyä oikeutta päättää kiireellisissä tapauksissa tahdosta riippumattoman huollon antamisesta tai siihen liittyvistä toimenpiteistä. Lainsäätäjän tarkoituksena on, että tilapäisesti sosiaalityöntekijän tehtävään palkataan määräajaksi, kerrallaan vuodeksi, mutta lain mukaan määräaika voidaan kuitenkin ylittää, jos se on välttämätöntä asiakasturvallisuuden ja palveluiden saatavuuden tai jatkuvuuden kannalta taikka muusta erityisestä syystä. Pykälässä ei kuitenkaan tarkemmin määritellä millaisia seikkoja tässä yhteydessä pidetään välttämättömänä asiakasturvallisuuden kannalta.

Ammattihenkilöiden erityisistä velvollisuuksista lakiin on kirjattuna ammattihenkilölain (817/2015) 9 §:n mukainen laillistetun sosiaalityöntekijän velvollisuus vastata sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta sekä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen vastaavasta sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä sekä sen vaikutusten seurannasta ja arvioinnista. Sosiaalityöntekijä vastaa lisäksi sosiaalihuollon palvelujen antamisesta ja päätöksenteosta sen mukaan kuin muualla laissa erikseen säädetään. Lain esitöissä korostettiin sosiaalityöntekijän vastuuta palveluiden kokonaisuudesta, prosessien toimivuudesta sekä asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta.

Asiakasturvallisuuden näkökulmasta onkin nähty erityisesti koulutettujen ja ammatillisesti osaavien ammattihenkilöiden olevan edellytys turvallisuuden toteutumiselle. Vastuuta palveluiden järjestämisestä lainsäädännön edellyttämällä tavalla alleviivaa rikosoikeudellinen virkavastuu, joka kohdentuu hyvinvointialueen viranhaltijoihin. Valviralla on keskeinen rooli hyvinvointialueiden ammattihenkilöiden valvonnassa ammattitoiminnan asianmukaisuuden, ammatillisen toimintakyvyn ja ammattihenkilön terveydentilan selvittämisessä sekä seuraamusten määräämisessä. Tämä on nähty tarpeelliseksi asiakasturvallisuuden kannalta tilanteissa, joissa ammattihenkilö työskentelee asiakkaiden kanssa itsenäisesti ilman välitöntä johtoa ja valvontaa. (Lohiniva-Kerkelä 2022; Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022.)

Asiakasturvallisuuden lähtökohtana voidaan pitää sosiaalityön ammatillista toimintaa. Asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun tarkoittaa myös oikeutta korkeatasoiseen ammatillisuuden vaateeseen. Asiakasturvallisuuden toteutuminen näkyy vahvana asiantuntijuutena niin asiakastyössä kuin monialaisessa yhteistyössä. Lisäksi asiakasturvallisuuden toteutuminen edellyttää ammattihenkilöiden työskentelyä rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen asianajon tehtävissä. Odotukset ammattihenkilöiden osaamista ja toimijuutta kohtaan ovat vaativia. (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022.)

Tutkimusten mukaan (Jaakola & Pösö 2022; Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022) palvelutarpeen arviointi on keskeinen ja kriittinen vaihe työskentelyssä ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa, jotta palvelu vastaa asiakkaan yksilöllistä tuen tarvetta ja on vaikuttavaa. Näin ollen yhdeksi ydin kokonaisuudeksi viranomaissosiaalityössä nousee johto- ja esihenkilöiden tehtävänä varmistaa henkilöstön ammatilliset, tiedolliset ja taidolliset valmiudet sekä kulloisessakin sosiaalityön palvelutehtävässä vaadittava osaaminen, henkilöstön riittävyys ja panostaa alan veto- ja pitovoimatekijöihin. Asiakasturvallisuuden toteutuminen edellyttää vahvaa ammatillisuutta ja kykyä jäsentää kokonaisuuksia, ratkaista ja tehdä päätöksiä sekä syvällistä osaamista sosiaalihuollon institutionaalisista tehtävistä ja toiminnan periaatteista.

3.4 Turvallisuuskulttuuria kehittämässä ja omavalvonta osana riskienhallintaa

Vaikka asiakasturvallisuuden käsite on uudehko, on organisaatioiden tullut rakentaa erilaisia lainsäädännön ohjaamia käytäntöjä asiakasturvallisuuden varmistamiseksi, kuten erilaiset oikeusturvakäytännöt (Jaakola & Pösö 2022). On kuitenkin myös niin, että sosiaalihuoltoon ei ole historiansa aikana rakentunut vahvaa toimintakulttuuria virheistä oppimiselle. Näin ollen myös sitä tukevat rakenteet ja toimintamallit epäkohtien raportointiin eivät ole päässeet kehittymään. Käsillä oleva kansallinen palvelureformi on ainutlaatuinen hetki asiakasturvallisuuden kehittämiseksi niin kansallisella kuin alueellisella tasolla.

Viranomaissosiaalityön asiakasturvallisuuden näkökulmasta yhdeksi ydin asiaksi johto- ja esihenkilötyöhön on hahmoteltavissa (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022; Tiitinen & Silén 2016) virheistä oppimisen kulttuurin kehittämisen ottaminen organisaatioissa johtamisen keskiöön, vaikka Suomessa ei ole toistaiseksi paikannettavissa tutkijoiden mukaan edes välillisesti aiheeseen liittyvää

tutkimuskeskustelua. Näkemykseni mukaan tutkimuskentältä on havaittavissa tuon tutkimuskeskustelun alkusoinnit. Esimerkiksi Valokiven ja Hirvosen (2022) vanhuspalveluihin kiinnittyvän tutkimuksen mukaan sosiaalipalveluita koskevassa tutkimuksessa turvallisuuskulttuuri tarkoittaa asiakkaiden turvallista hoitoa ja palvelua edistävää järjestelmällistä toimintatapaa. Asiakasturvallisuus määrittyy palveluntuottajien vastuuna turvallisuuskulttuurin kehittämisestä (Tiitinen 2022; Jylhä, Mönkkönen & Kuusisto 2021b). Käytännössä tämä tarkoittaa, että organisaatioissa määritellään prosessit ja menettelytavat epäkohtien esiintuontiin, käsittelyyn ja seurantaan (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022; Tiitinen & Silén 2016).

Se, että organisaatioissa rakennetaan toimintamallit ja menettelytavat virhetilanteisiin, luo uudenlaista turvallisuuskulttuuria, koska silloin työpaikalla virheen tekemisen mahdollisuus on tunnustettua ja niistä halutaan oppia. Toimintamallien ja menettelytapojen luominen on johto- ja esihenkilöiden ydin tehtäviä viranomaissofiaalityössä, koska turvallisuuskulttuuria toteutetaan käytännössä omavalvonnan kautta (Jylhä, Mönkkönen & Kuusisto 2021b) ja kolikon toisella puolella niiden tiedostaminen ja käyttö on asiakastyötä tekevillä sosiaalihuollon ammattihenkilöillä (Jaakola & Pösö 2022.)

Sosiaalihuollon toiminnan prosessuaalisuus ja kollektiivisuus tarkoittavat Lähteisen, Pehkosen ja Pohjolan (2022) mukaan sitä, että vaaratapahtuman, mihin lasken myös läheltä piti -tilanteet, vastuuta ei voida välttämättä, eikä ole nykyisen turvallisuuskulttuurin ajatuksen mukaistakaan, asettaa yksittäisen työntekijän harteille. Riskejä pyritään tunnistamaan, ennakoimaan ja ehkäisemään omavalvonnan keinoin, jolloin sosiaalihuollon ammattihenkilöt ovat keskeisessä, lain velvoittamassa, asemassa epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittamisessa. Ammattihenkilöiden esiin tuomien epäkohtien tarkoituksena ja tavoitteena tulee olla työkäytäntöjen, palvelujen ja myös lainsäädännön kehittäminen, ei syyllisten etsiminen. Tutkijoiden mukaan asiakasturvallisuutta jäsennetäänkin pikemminkin rakenteellisina kysymyksinä kuin virheinä tai epäonnistumisena yksittäisen ammattihenkilön työssä. Näin ollen tutkimustuloksiin perustuen voi käyttää epäkohdan käsitettä virheiden tai epäonnistumisten sijasta. (Lähteinen, Pehkonen ja Pohjola 2022.)

Lähteinen, Pehkonen ja Pohjola (2022) tuovatkin artikkelissaan esille, että sosiaalityön johtamiseen tarvitaan asiakasturvallisuuden seuraamiseen mahdollistavia mittareita ja indikaattoreita. Oikeutetuksi ongelmaksi tutkijat näkevät sen, että sosiaalihuollon asiakasturvallisuutta kuvaavia mittareita ei juurikaan vielä ole. Käytännössä on ollut lähinnä terveydenhuollosta johdettujen

välineiden yrityksiä soveltaa sosiaalihuoltoon, jotka eivät välttämättä kuvaa asiakasturvallisuuden näkökulmasta oikeita asioita.

Koskiniemi ym. (2024) analysoivat tutkimuksessaan Suomessa vuosien 2016–2020 aikana Helsingin sosiaalihuollon työntekijöiden SPro-järjestelmään raportoimia riskejä ja niiden kehitystä ajan myötä sekä suositeltuja toimenpiteitä riskien ehkäisemiksi. Tutkimus osoitti, että asiakasturvallisuuden raportointijärjestelmä on tarpeellinen sosiaalihuollossa. Raportointijärjestelmän avulla on mahdollista tunnistaa ja ehkäistä riskejä sekä kehittää turvallisempia käytäntöjä. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden havainnot ja raportit ovat keskeisiä asiakasturvallisuuden ja turvallisuuskulttuurin kehittämisessä.

Raportit sisälsivät tietoja esimerkiksi raportin tekijän ammatista, tapahtuman ajankohdasta ja raportoidun riskin tyypistä. Koskiniemi ym. (2024) tutkimuksen mukaan raporttien määrä kasvoi vuosittain, pois lukien vuosi 2019. Suurin osa raporteista (48,2 %) tehtiin sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa. Yleisin raportoija oli lähihoitaja tai muu hoitotyöntekijä 31,0 % osuudella. Sosiaaliohjaajat laativat raporteja 23,0 % osuudella. Raportoiduista riskeistä 87,2 % oli tutkimuksen mukaan niin sanottuja todellisia riskejä ja 12,3 % analysoitiin uhkaksi. Yleisin raporttityyppi oli asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumattomuus (32,5 %) ja tyypillisin seuraus oli kohtalainen haitta asiakkaalle (28,3 %). Yleisin ehdotus riskien toistumisen ehkäisemiseksi oli tiedottaminen ja keskustelu tapahtuneesta (55,1 %). Muita ehdotuksia olivat esimerkiksi kehittämistoimenpiteiden suunnittelu (16,5 %) ja ylemmän johdon informointi (28,4 %). Yksityiskohtaisia ehdotuksia annettiin 74,2 % raporteista, yleisin ehdotus oli asian käsittely yksikön sisällä (37,7 %).

Yllä kuvatun tapainen raportointimahdollisuus tarvitaan jokaiseen organisaatioon ja jokaiseen sosiaalihuollon palvelutehtävään niiden sisältöjen mukaisesti, jotta organisaatioiden turvallisuuskulttuuria päästään kehittämään ja mahdollistetaan tiedolla johtaminen. Koskiniemi ym. (2023) ovat myös tutkineet SPro-järjestelmään tehtyjen raporttien kautta miten suomalainen työyhteisökulttuuri vaikuttaa asiakkaiden turvallisuuteen sosiaalihuollossa. Työyhteisökulttuurin aiheuttamat haitat liittyivät tutkimuksen mukaan yhteistyöhön, tiedonkulkuun, resursseihin, palvelun tai hoidon toteutukseen sekä yksilöiden toimintaan. Yleisin ongelma liittyi tiedonkulkuun, ja yleisin toimenpide oli tapahtuman käsittely yksikön sisäisissä keskusteluissa. Muita toimenpiteitä olivat ohjeiden laatiminen ja päivittäminen, kirjallisen selvityksen pyytäminen, johdon informointi, asiakkaan hoidon tai palvelun uudelleen suunnittelu sekä yhteistyön vahvistaminen yksiköiden välillä.

Kääriäisen (2022) tutkimuksen mukaan dokumentointiosaaminen ja erilaisten asiakirjojen hyödyntäminen on merkittävässä asemassa järjestettäessä ja toteutettaessa sosiaalihuollon palveluja. Vaikka Kääriäinen tarkastelikin asiakastyöhön liittyviä dokumentteja, voidaan näkemykseni mukaan tutkimuksesta rakentaa siltaa myös muiden asiakirjojen, kuten esimerkiksi raporttien kirjaamisosaamiseen, sillä dokumentointiosaaminen on merkittävässä asemassa asiakasturvallisuus - kokonaisuudessa. Parhailtaan on menossa sosiaalihuollon siirtyminen Kanta-palveluihin, joka tarkoittaa sitä, että asiakastietojen näkyvyys parantuu ja tietojen siirto automatisoituu. Tämä on asiakasturvallisuuden näkökulmasta myönteinen asia, vaikka samalla se lisää vaatimuksia selkeälle ja täsmälliselle kommunikoinnille ja dokumentoinnille. Työkokemukseeni pohjaten tunnistan myös työn tekemisen reunaehdot, jotka voivat rajoittaa kirjaamista vaikeiksi, kuten Käärinen (2022) toteaa, puutteellisesta toiminnasta voi saada vapautusta. Tämä on mielestäni yksi tärkeimpiä ajureita lähteä kehittämään työyhteisöjen turvallisuuskulttuureja yhteistyössä aina asiakasrajapinnasta toimivaan johtoon saakka, sillä tieto ei asu yksin millään organisaation tasolla.

Valvonnan näkökulmasta haasteena on se, ettei asiakasturvallisuus ole käsitteenä vielä laajasti tunnettu (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022). Valvonnan lähtökohtana on laadun, asiakasturvallisuuden ja asiakkaan oikeusturvan varmistaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon yleinen valvonta ja ohjaus kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle. Käytännön kannalta keskeisin mekanismi, jolla edellä mainittujen toteutumista pyritään turvaamaan, on toiminnan omavalvonta. Sosiaalihuoltoon omavalvontajärjestelmä tuli sosiaalihoitolain (1301/2014) uudistamisen yhteydessä.

Yhteiskunnan ja sen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden keinoina varmistaa asiakasturvallisuutta ovat rakenteellisen tason ohjausmekanismit, kuten lainsäädäntö, koulutus ja tietoperusta. Riskit liittyvät epäkohtiin muun muassa ammatillisessa työssä ja palveluissa. Riskien ennakointi on keskeinen osa omavalvontasuunnitelmaa, joka on konkreettinen ilmentymä turvallisuuskulttuurista (Jylhä, Mönkkönen & Kuusisto 2021b) ja joka ohjaa työn tekemistä yksikkötasolla.

Uusi valvontalaki (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023), joka koskee sekä sosiaali- että terveydenhuoltoa, tuli voimaan 1.1.2024. Laissa säädetään muun ohella hyvinvointialueiden valvonnasta ja palveluntuottajan omavalvonnasta. Lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja

terveydenhuollon palvelut. Lain mukaan palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen ja turvallinen hoitaminen. Laissa on kirjausmenettelystä omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden korjaamisesta kohtuullisessa määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, palvelunjärjestäjän on vaadittava niiden välitöntä korjaamista. Lain mukaan palveluntuottaja laatii palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä. Palveluntuottaja ja toiminnan vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäin toiminnassa palveluja tuottaessa. Omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista sekä palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Tutkimusten mukaan (Valokivi & Hirvonen 2022; Husso 2021) omavalvonta ei ole riittävä keino asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja kehittämisessä, mutta tällä hetkellä ainoa toimiva keino millä tarttua teemaan. Tutkimusaineiston mukaan myös hyvinvointialueita velvoittava palveluiden yhteensovittaminen sekä monialainen ja -ammattilinen yhteistyö on edellytys asiakasturvallisuudelle ja keskeinen työkalu omavalvonnan toteuttamiselle ja turvallisuuskulttuurin edistämiseksi.

Kääriäisen (2022) tutkimuksen mukaan myös asiakirjoihin sisältyvä valvontaulottuvuus on myös olennainen. Analyysin mukaan asiakastyön dokumentoinnilla on merkitystä asiakasturvallisuuden muodostumisessa, sillä dokumenttien avulla sosiaalityöntekijät muun muassa toteuttavat valvontavastuutaan esimerkiksi tilaamiensa yksityisten palvelujen osalta. Tutkimukseen perustuen voitaneen todeta, että sosiaalityön tiedonmuodostuksen yksi keskeisin työväline on työskentelystä laaditut asiakirjat, joita virkavastuulla kirjataan. Näin ollen asiakirjat ovat valvonnan väline sekä perustuslainmukaisen toiminnan valvomiseen että palveluiden asiakasturvallisuuden varmistamiseen.

Valokiven ja Hirvosen (2022) tutkimuksessa esiin tuoma kotona asumista korostavan ikääntymispolitiikan lisäävän haastetta asiakasturvallisuuteen, sillä sen katsotaan ulottuvan aina ikäihmisten koteihin, ja näin ollen omavalvonnan keinot ovat rajalliset nykyisillä menetelmillä. Ratkaisua pyritään löytämään teknologian keinoin. Vaikka asiakasturvallisuuden näkökulma on myös vanhuspalveluissa verrattain uusi, lienee potilasturvallisuuden ja terveydenhuollon teknologian kehittämistyöstä ammennettavissa jotain myös sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden kehittämiseksi.

4. JOHTOPÄÄTÖKSET, PONDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tavoitteenani oli tehdä hyvinvointialueen, jolla työskentelen, sosiaalityön tehtäväalan sisältöohjauksen ja johtamisen tueksi jäsentynyt ja kansalliseen tutkimukseen perustuva hahmotelma asioista, joita asiakasturvallisuuden nimissä johdon ja esihenkilöiden tulisi huomioida vastatessaan ja varmistaessaan asiakasturvallisuuden toteutumista viranomais- ja sosiaalityössä.

Johtopäätöksenä kirjallisuuskatsauksen kohteena olevien tutkimusten perusteella voidaan todeta johto- ja esihenkilötyön sisältöohjauksen rakentuvan useista keskeisistä asioista, joihin tulee kiinnittää arjessa erityistä huomiota viranomais- ja sosiaalityön asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Lähtökohtaisesti lainsäädännöstä tuleva järjestämisvastuu 1.1.2023 alkaen on velvoittanut hyvinvointialueet järjestämään ja tuottamaan palvelut siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannut.

Kirjallisuuskatsauksessa mukana olevien tutkimusten perusteella sosiaalihuollon viranomais- ja sosiaalityön johto- ja esihenkilötyöhön kytkeytyviä keskeisiä asiakasturvallisuuden ydin asioita ovat laatu, henkilöstön pätevyys, osaaminen ja riittävyys, ylipäänsä uudenlainen turvallisuuskulttuuri esimerkiksi raportointijärjestelmiä kehittämällä, jotta päästään tietojohdantien äärelle, ja lopulta omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen. Lukijan on hyvä huomata, että tekemäni listaus ei ole millään tapaa tyhjentävä, vaan muotoutui peilaten asettamaani tutkimuskysymykseen ja muihin kriittisesti pohtimiini valintoihini mukaan otettavasta tutkimusaineistosta. Olin kiinnostunut erityisesti viimeaikaisesta suomalaisesta tutkimuskirjallisuudesta. Näkemykseni mukaan viisi artikkelia, jotka löytyivät Januksesta sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehdestä asiakasturvallisuuden teemanumerosta vuodelta 2022, palvelivat tutkimusasetelmaani saada kuvailtua yhdenlainen jäsenyys yhteisen ymmärryksen, tiedon ja hyvinvointialueemme sisältöohjauksen tueksi asiakasturvallisuuden ydinelementeistä johto- ja esihenkilöiden näkökulmasta viranomais- ja sosiaalityössä, toteutui vähintään kohtalaisesti. Lisäksi muu tutkimus, jota tarkastelin kirjallisuuskatsauksessani, näkemykseni mukaan täydensi relevantilla tavalla kirjallisuuskatsauksen antia.

Pohtiessani kokonaisuudessaan analysoimiani artikkeleita, asiakasturvallisuuden moniulotteisuus oli yksi teema mikä yhdisti tehtyjä tutkimuksia. Lohiniva-Kerkelä (2022) tarkasteli asiakasturvallisuutta

oikeudellisesta näkökulmasta, kuten lainsäädännön vaatimuksiin ja valvontaan. Tämä näkökulma oli keskeinen hänen tutkimuksessaan, mutta vähemmän esillä muissa artikkeleissa. Lähteinen, Pehkonen ja Pohjola (2022) korostivat koulutuksen ja jatkuvan ammatillisen kehittymisen tärkeyttä. Lisäksi he tekivät jäsenyyksen asiakasturvallisuudesta neljään kategoriaan; strategia, vastuu, seuraamus ja eetos, mikä tarjosi laajemman ja systemaattisemman näkökulman asiakasturvallisuuden eri ulottuvuuksiin. Tämän tyyppinen jäsenyys ei ollut yhtä keskeisessä osassa muissa artikkeleissa.

Jaakola ja Pösö (2022) keskittyivät arvioinnin laatuun ja asiakkaan oikeuksiin, kun taas Valokivi ja Hirvonen (2022) tarkastelivat vanhuspalveluiden asiakasturvallisuutta. Kääriäinen (2022) keskittyi tutkimusartikkelissaan dokumentoinnin merkitykseen asiakasturvallisuuden rakentumisessa. Tämä näkökulma oli spesifimpi verrattuna muihin artikkeleihin. Kaikki artikkelit tukivat toisiaan korostamalla asiakasturvallisuuden moniulotteisuutta sekä henkilöstön pätevyyden ja osaamisen merkitystä asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Yhtä lailla kaikki tutkimusartikkelit painottivat myös asiakasturvallisuuden yhteyttä palveluiden laatuun. Yhdessä nämä tutkimukset tarjoavat kattavan kuvan asiakasturvallisuuden keskeisistä elementeistä ja haasteista sosiaalihuollossa.

Kaikkienensa kirjallisuuskatsauksen tuloksena voidaan todeta, että asiakasturvallisuuden merkitystä viranomaissofiaalityössä tulee korostaa esihenkilö- ja johtotasolla. Tämän kirjallisuuskatsauksen anti ajankohtaiseen kansalliseen keskusteluun sofiaalityön kentälle on tuoda esille neljä käytännön konkreettista ehdotusta johdon ja esihenkilöiden toimintaan heidän varmistessaan asiakasturvallisuutta viranomaissofiaalityössä.

- 1) Turvallisuuskulttuurin kehittäminen: Organisaatioiden tulee rakentaa vahva turvallisuuskulttuuri, jossa virheistä oppiminen on keskeistä. Tämä edellyttää selkeitä prosesseja ja menettelytapoja epäkohtien ja vaaratapahtumien raportointiin, käsittelyyn ja seurantaan.
- 2) Omavalvonnan vahvistaminen: Omavalvonta tulee ottaa jokapäiväisen käytännön työkaluksi, jotta riskit voidaan tunnistaa ja ehkäistä tehokkaasti. Tämä edistää asiakasturvallisuutta ja parantaa palveluiden laatua.
- 3) Henkilöstön pätevyyden ja osaamisen varmistaminen: Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tärkeää, että henkilöstöllä on riittävä koulutus, ammatillinen pätevyys ja mahdollisuus jatkuvaan ammatilliseen kehittymiseen. Täydennyskoulutuksen ja mentoroinnin

järjestäminen ovat keskeisiä tekijöitä, jotka tukevat henkilöstön kykyä vastata asiakasturvallisuuden vaatimuksiin. Tämä varmistaa, että henkilöstö pystyy toimimaan ammattitaitoisesti ja turvallisesti.

- 4) Monialaisen yhteistyön kehittäminen: Avoimen viestinnän ja monialaisen yhteistyön edistäminen organisaation sisällä ja eri toimijoiden välillä on keskeistä asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Parantunut tiedonkulku ja yhteistyö lisäävät palvelujen laatua ja turvallisuutta.

Lopuksi nostan myös esille muusta tutkimuksesta, jota kirjallisuuskatsauksessani tarkastelin, yhden omalla hyvinvointialueellani parhaillaan kehittämistyönä olevan kokonaisuuden eli raportointijärjestelmien kehittämisen. Kattavien raportointijärjestelmien käyttöönotto on välttämätöntä asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseksi sekä niiden järjestelmälliseen hallintaan ja analysoimiseen. Raportointijärjestelmät mahdollistavat tiedolla johtamisen ja turvallisempien käytäntöjen kehittämisen, mikä parantaa asiakasturvallisuutta.

Nykyisen valvontalain (741/2023) toimeenpanosta ei luonnollisestikaan ole käytettävissä tässä kirjallisuuskatsauksessa tutkimustietoa, joten niiltä osin johtopäätöksenä totean, että analysoin kirjallisuuskatsauksessa mukana olevia tutkimuksia ja uutta lainsäädäntöä soveltuvin osin, koska sosiaalihuollon omavalvonta osoittautui vuonna 2022 tehtyjen artikkeleiden mukaan merkitykselliseksi asiaksi asiakasturvallisuuden varmistajana. Yhdeksi mahdolliseksi jatkotutkimusaiheeksi kirjaankin uuden valvontalain tuomat muutokset ja vaikutukset omavalvonnan kehittämiseen sosiaalihuollossa.

Lähdeluettelo

Hallintolaki 434/2003.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 12 ja 16 §:n muuttamisesta.

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/KasittelytiedotValtiopaivaasia/Sivut/HE_132+2024.aspx

Husso Riitta (2021) Asiakasturvallisuuden toimijat ja valvojat. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Jaakola Anne-Mari & Pösö Tarja (2022) Lapsen tilanteen arvioiminen lastensuojelussa: analyysia asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta. *Janus*, 30(4), 359–375.

<https://doi.org/10.30668/janus.114926>

Jylhä Virpi, Kekoni Taru & Kurki Taina (2021a) Johdanto. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 7–14.

Jylhä Virpi, Mönkkönen Kaarina & Kuusisto Hanna (2021b) Turvallisuuskulttuuri, vaaratapahtumat ja työn hallinta. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 96–116.

Jylhä Virpi & Kuusisto Hanna (2021) Turvallinen tiedonhallinta. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 117–156.

Kinni Riitta-Liisa & Pehkonen Aini (2022) Asiakasturvallisuus ikäihmisten palvelujen suunnittelussa. *Focus Localis* 49 (4), 5–23. <https://journal.fi/focuslocalis/article/view/113406/66968>

Koskiniemi, Saija, Syyrilä Tiina, Mäntymaa Mia, Ranta Jouko, Säilä Minna, Vehviläinen-Julkunen Katri, Pehkonen Aini & Härkänen Marja (2023) How Work Culture Contributes to Client Harm in Social Care: An Analysis of Reports from the Client Safety Reporting System in Finland. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance* 48 (2): 123–135.

<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/23303131.2023.2260436?needAccess=true>

Koskiniemi Saija, Syyrilä Tiina, Mäntymaa Mia, Ranta Jouko, Säilä Minna, Vehviläinen-Julkunen Katri, Pehkonen Aini & Härkänen Marja (2024) Observed Risks of Client Safety by Social Care Professionals in Finland: Trend Analysis for 2016–2020. *Advance in Social Work*. Vol. 23 No. 2.

<https://journals.indianapolis.iu.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/26488/25416>

Kääriäinen Aino (2022) Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. *Janus*, 30(4), 392–406.

<https://doi.org/10.30668/janus.114678>

Laki hyvinvointialueista 611/2021.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Lohiniva-Kerkelä, Mirva (2022) Asiakasturvallisuuden oikeudellisia ulottuvuuksia sosiaalihuollossa. *Janus*, 30(4), 328–342. <https://doi.org/10.30668/janus.116314>

Lähteinen Sanna, Pehkonen Aini & Pohjola Anneli (2022) Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa. *Janus*, 30(4), 343–358. <https://doi.org/10.30668/janus.113603>

Muurinen Heidi & Käärinen Aino (2020) Sosiaalityöntekijät käyttämässä ja tuottamassa tutkimustietoa. Teoksessa Lea Suoninen-Erhiö, Anneli Pohjola, Mirja Satka & Jenni Simola (toim.) *Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä*. Helsinki: Huoltaja-säätiö, 73–93. <https://www.huoltaja-saatio.fi/wp-content/uploads/2020/12/SU-ia.pdf>

Pehkonen Aini & Pohjola Anneli (2022) Asiakasturvallisuus sosiaalihuollon kysymyksenä. *Janus*, 30(4), 325–327. <https://doi.org/10.30668/janus.125205>

Sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöoikeussäätelyn soveltamisohje 11/2024. Kirjoittajat STM: Joni Komulainen, Anna Sandberg ja Anna Väinälä sekä THL: Taina Kauvo, Antero Lehmuskoski, Antti-Olli Taipale, Anne Ålander ja Tuula Wester. [Sosiaalihuollon palvelutehtävät ja niissä annettavat sosiaalipalvelut](#)

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosnet (2019) Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Sosnet yliopistoverkosto. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5bb67149-62e6-43d4-a513-9cb1c8936aa1>

Speller Brittany & Stolee Paul (2015) Client safety in assisted living: perspectives from clients, personal support workers and administrative staff in Toronto, Canada. *Health and Social Care in the community*, Vol. 23 (2), 131–140. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25175102/>

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

THL (2019) Sosiaali- ja terveystalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet. Versio 2.0. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139000/Sosiaali- ja_terveystalvelujen_yhdenvertaisuuden_k%c3%a4sitteet_versio_2-0_saavutettava06032020.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Tiirinki Hanna & Syrjä Vesa (2020) Potilas- ja asiakasturvallisuuden kansallinen tilannekuva – viranomaisorganisaatioiden roolit ja tietopohja. Työpaperi 42/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140813/URN_ISBN_978-952-343-596-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tiitinen Laura & Silén Marianne (2016) Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely, kyselyraportti. Rovaniemi: Talentia ry ja Sociopolis-hanke. <https://www.luc.fi/loader.aspx?id=46137c9e-60d5-4576-9696-f78c06e5f8d9>

- Tiitinen Laura (2022) Sosiaalipalveluiden asiakasturvallisuuden edistäminen turvallisuuskulttuurin avulla. *Janus*, 30(4), 407–414. <https://doi.org/10.30668/janus.120941>
- Tiri Mervi (2019) Henkilöstöön kohdistuvan omavalvonnan haasteet. *Valvontaohjelma 2019*. Sosiaali- ja terveystieteiden valvonta- ja lupavirasto Valvira.
- Valokivi Heli & Hirvonen Helena (2022) Asiakasturvallisuus vanhuspalveluissa. *Janus*, 30(4), 376–391. <https://doi.org/10.30668/janus.114433>
- Vilkkä Hanna (2023) Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. *Art House*.
- Välimäki Sanna, Vornanen Riitta, Vanjusov Heidi & Hämäläinen Juha (2021) Asiakasturvallisuus lastensuojelussa. Teoksessa Kurki Taina, Jylhä Virpi & Kekoni Taru (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveystieteillä*, 161–187. Gaudeamus.

Kuva 1 Police Brief

Johto- ja esihenkilönäkökulma asiakasturvallisuuteen viranomaissosiaalityössä POLICY BRIEF

Tutkimuksen taustaa

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelureformi tavoittelee yhdenvertaisia, laadukkaita, asiakaslähtöisiä, kustannusvaikuttavia ja turvallisia sosiaali- ja terveystalouksia. Hyvinvointialueet ovat olleet kovien rakenteellisten uudistusten pyörteissä talouspaineiden vuoksi aina siitä lähtien, kun aloittivat vuoden 2023 alusta toimintansa. Sosiaalihuollon kehittämisen näky ja tuntuu niin johto- ja esihenkilöiden työssä kuin esimerkiksi päättäjille ja valvoville viranomaisille raportoitavassa tiedossa toiminnan turvallisuudesta.

Tutkimusmenetelmä

Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on tuottaa ajantasaista tutkimustietoa johto- ja esihenkilönäkökulmasta asiakasturvallisuuteen viranomaissosiaalityössä. Tässä tutkimuksessa kartoitetaan ja jäsenetään johtamisen tueksi asiakasturvallisuuden ydinelementtejä, joita johto- ja esihenkilöiden tulisi ottaa huomioon vastatessaan ja varmistaessaan asiakasturvallisuuden toteutumista viranomaissosiaalityössä. Tutkimusaineistona on Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehdessä asiakasturvallisuuden teemanumerossa vuonna 2022 julkaistut viisi vertaisarvioitua artikkelia, joissa painottuu asiakasturvallisuus sosiaalityön eri konteksteissa.

Keskeiset havainnot

Kaikki artikkelit tukivat toisiaan korostamalla asiakasturvallisuuden moniulotteisuutta sekä henkilöstön pätevyyden ja osaamisen merkitystä asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Yhtä lailla kaikki tutkimusartikkelit painottivat myös asiakasturvallisuuden yhteyttä palveluiden laatuun. Yhdessä nämä tutkimukset tarjoavat kattavan kuvan asiakasturvallisuuden keskeisistä elementeistä ja haasteista sosiaalihuollossa. Asiakasturvallisuuden merkitystä tulee korostaa viranomaissosiaalityössä esihenkilö- ja johtotasolla. Keskeisinä tutkimustuloksina ja suosituksena käytännön työhön tuodaan esille neljä konkreettista ehdotusta johdon ja esihenkilöiden toimintaan heidän varmistaessaan asiakasturvallisuutta viranomaissosiaalityössä.

Suositukset

- Turvallisuuskulttuurin kehittäminen:** Organisaatioiden tulee rakentaa vahva turvallisuuskulttuuri, jossa esimerkiksi virheistä oppiminen on keskeistä. Tämä edellyttää selkeitä prosesseja ja menettelytapoja epäkohtien ja vaaratahtumien raportointiin, käsittelyyn ja seurantaan.
- Omavalvonnan vahvistaminen:** Omavalvonta tulee ottaa jokapäiväisen käytännön työkaluksi, jotta riskit voidaan tunnistaa ja ehkäistä tehokkaasti. Tämä edistää asiakasturvallisuutta ja parantaa palveluiden laatua.
- Henkilöstön pätevyyden ja osaamisen varmistaminen:** Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tärkeää, että henkilöstöllä on riittävä koulutus, ammatillinen pätevyys ja mahdollisuus jatkuvaan ammatilliseen kehittymiseen. Täydennyskoulutuksen ja mentoroinnin järjestäminen ovat keskeisiä tekijöitä, jotka tukevat henkilöstön kykyä vastata asiakasturvallisuuden vaatimuksiin.
- Monialaisen yhteistyön kehittäminen:** Avoimen viestinnän ja monialaisen yhteistyön edistäminen organisaation sisällä ja eri toimijoiden välillä on keskeistä asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Parantunut tiedonkulku ja yhteistyö lisäävät palvelujen laatua ja turvallisuutta.

Elokuu 2025

Haataja, Auri (2025) Johto- ja esihenkilönäkökulma asiakasturvallisuuteen viranomaissosiaalityössä - kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Hyvinvointipalvelujen lopputyö, Itä-Suomen yliopisto, 1-30.