



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND



University of Lapland

**This is a self-archived version of an original article. This version usually differs somewhat from the publisher's final version, if the self-archived version is the accepted author manuscript.**

## **Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa**

Lähteinen, Sanna; Pehkonen, Aini; Pohjola, Anneli

*Published in:*

Janus : sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti

*DOI:*

[10.30668/janus.113603](https://doi.org/10.30668/janus.113603)

Julkaistu: 20.12.2022

*Document Version*

Julkaistu PDF-muodossa, tunnetaan myös nimellä tietueversio

*Citation for pulished version (APA):*

Lähteinen, S., Pehkonen, A., & Pohjola, A. (2022). Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa. *Janus : sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 30(4), 343–358.

<https://doi.org/10.30668/janus.113603>

**Document License**  
CC BY-NC-ND

# ASIAKASTURVALLISUUDEN ULOTTUVUUDET SOSIAALIHUOLLOSSA

**Sanna Lähteinen:** KM, YTM, suunnittelija, väitöskirjatutkija, Lapin yliopisto

**Aini Pehkonen:** VTT, dosentti, professori, Itä-Suomen yliopisto

**Anneli Pohjola:** YTT, dosentti, professori (emerita), Lapin yliopisto

sanna.lahteinen@ulapland.fi; aini.pehkonen@uef.fi;  
anneli.pohjola@ulapland.fi

Janus vol. 30 (4) 2022, 343–358

## Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden ulottuvuuksia asiantuntijahaastatteluiden (n=15) avulla. Tutkimuskysymyksenä on, miten sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijat jäsenävät asiakasturvallisuutta sosiaalihuollossa. Haastatteluaineisto on analysoitu sisällönanalyysillä. Analyysin tuloksena muodostettiin neljä asiakasturvallisuuden ulottuvuuksia ilmentävää kategoriata, jotka nimettiin *strategia-*, *vastuu-*, *seuraamus-* ja *eetoskategoriaksi*. 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.

## ASIAKASTURVALLISUUS SOSIAALITYÖN TUTKIMUKSESSA JA KÄYTÄNNÖISSÄ

Artikkelissa tarkastelemme sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden ulottuvuuksia asiantuntijahaastatteluiden avulla. Asiakasturvallisuus on otettu Suomessa käyttöön lähinnä oikeussäätelyn ja valvonnan avulla (Pohjola 2019). Se on sosiaalihuollon palvelujärjestelmässä ja sosiaalityön tutkimuksessa vielä vakiintumaton, ja sitä lähestytään usein terveydenhuollon potilasturvallisuuden kautta (Tiirinki & Syrjä 2020; Jylhä ym. 2021; Virkki ym. 2021; VTV 2021).

Asiakasturvallisuutta on alun perin määritellyt sosiaali- ja terveysalan lupavirasto Valvira (Tiri 2019). Sosiaalihuollossa

asiakasturvallisuus sisältää palveluiden järjestämisen, tuottamisen ja toteuttamisen siten, etteivät asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus vaarannu. Sillä tarkoitetaan organisaatioiden ja ammattihenkilöiden toiminnan periaatteita ja käytäntöjä, joilla varmistetaan asiakkaan hyvä kohtelu ja palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojataan asiakasta vahingoittumasta. (STM 2022.) Asiakasturvallisuuden käsite on verrattain huonosti tunnettu, eikä myöskään potilasturvallisuuden käsitteistöön sisältyvät vaara- tai haittatapahtuman, poikkeaman tai virheen käsitteet ole laajalti käytössä sosiaalihuollossa. Tunnetumpi on epäkohdan käsite, jolla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista kohtelua tai

Janus



kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin kuuluvia asiakkaalle vahingollisia toimia (Jylhä ym. 2021).

Sosiaalityön eri tutkimuskeskusteluissa on tunnistettavissa asiakasturvallisuuden osa-alueita, vaikka tätä käsitettä ei ole käytetty. Sosiaalityötä ohjaa vahva eettinen koodisto (Global Social Work... 2018; Talentia 2017) ja asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaaminen (esim. laki sosiaalihuollon asiakkaan... 2000; Laitinen & Pohjola 2010; Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011). Ihmisen ja perusoikeuksien puolustaminen, osallisuuden ja oikeudenmukaisuuden edistäminen sekä eriarvoisuuden vastustaminen kuuluvat sosiaalityön tehtäviin (Ife 2001) ja muodostavat alan ammattieettisen asiakasturvallisuuden perustan. Sosiaaliset oikeudet ja niiden toteutumisen seuranta sisältyvät Euroopan sosiaaliseen peruskirjaan (2002), ja lisäksi kansalliset lainsäädännön muutokset ovat parantaneet asiakkaiden asemaa ja oikeuksia. Myös sosiaalityön professionaalis-tieteellinen ymmärrys asiakkaasta oikeuksia omaavana subjektina on vahvistunut. Tämä tulee näkyväksi asiakkaiden osallisuutta, asiakaskeskeistä työskentelyä, dialogisuutta ja monialaista yhteistyötä koskevissa tutkimuksissa. (Laitinen & Pohjola 2010; Taylor & White 2000; Stevenson ym. 2008; Mofina & Guthrie 2014.)

Asiakasturvallisuus voidaan jakaa objektiiviseen ja subjektiiviseen ulottuvuuteen. Objektiivinen asiakasturvallisuus sisältää ympäristöön ja toimintaan liittyviä tekijöitä, joiden vaaran lähteitä työntekijöiden edellytetään ennakoivan ja estävän, kun taas subjektiivinen turvallisuus määrittyy yksilön tuntemuksiin ja kokemuksiin turvallisuudentun-

teesta (Jylhä ym. 2021, 19; Speller & Stolee 2015). Subjektiivista ulottuvuutta on käsitelty laajassa suomalaisessa turvattomuustutkimuksen kokonaisuudessa (esim. Niemelä ym. 1997). Tutkimukset avaavat asiakasturvallisuuden kannalta keskeisiä käsitteellisiä lähtökohtia, kuten turvallisuuden perustana olevat vaarattomuuden, luotettavuuden ja ennustettavuuden arvot sekä ihmis-oikeudet ja oikeudenmukaisuus turvallisuus-oikeuksina.

Asiakasturvallisuus kiinnittyy myös riskejä koskeviin keskusteluihin, joissa turvallisuudesta ja riskienhallinnasta on tullut keskeinen arvo (Webb 2006). Riskin käsitettä käytetään sosiaalityössä tavanomaisesti asiakkaan ja hänen tilanteensa arvioinnin (*asiakas riskin kohteena*) tai sosiaalityöntekijöihin kohdistuvien psykologisten tai fyysisten uhkien (*sosiaalityöntekijä riskin kohteena*) yhteydessä. Kuitenkin myös sosiaalityöntekijän toiminta voi muodostaa riskin haavoittuvassa asemassa olevalle asiakkaalle, jos työntekijä ei tunnista asiakkaan elämäntilanteesta olevia riskejä tai reagoi niihin tarvetta vastaavalla tavalla (*sosiaalityöntekijän toiminta riskinä asiakkaalle*). (McLaughlin 2007; Reamer 2008.)

Riskienhallinnan näkökulmasta sosiaalihuollon ammattihenkilölakiin (2015) sisältyvä ammattioikeuksien sääntely näyttäytyy asiakkaiden suojeluna. Asiakasturvallisuusriskejä pyritään ehkäisemään ammattitoiminnassa vaadittavalla koulutuksella ja ammattioikeuksien rekisteröinnillä sekä myös mekanismeilla, joilla havaittuihin epäkohtiin työntekijöiden ammatillisessa toiminnassa tai osaamisessa puututaan. Ammattihenkilölain voimaantumisen jälkeen ammattioikeuksista tai ammattihenkilövalvon-

nasta ei ole käyty tieteellistä keskustelua Suomessa. Kansainvälisiä tutkimuksia näistä teemoista sekä työntekijöiden alalle soveltuvuudesta ja osaamisesta on saatavilla (Banks ym. 2020; Worsley ym. 2020). Ammattioikeuksien ja valvonnan näkökulmista tärkeitä ovat myös sosiaalityöntekijöiden oman selustan turvaamiseen tähtäävien toimintatapojen sekä ammatilliseen epäönistumiseen liittyvien pelon, häpeän ja syyllistämisen kokemusten tutkimukset (Gibson 2014; Whittaker & Havard 2016).

Riskien arviointiin ja hallintaan liittyvien tutkimusten ohella asiakasturvallisuuden ymmärtämistä tukevat osaltaan tutkimukset, joissa on analysoitu epäkohtia ja järjestelmän puutteita (Skivenes & Trygstad 2010; Tiitinen & Silén 2016) tai ammatillisen päätöksenteon sekä inhimillisten ja ammatillisten virheiden ja niistä oppimisen näkökulmia (Taylor 2012; Sicora 2018; Biesel & Masson 2020). Suomessa ei ole toistaiseksi paikannettavissa virheistä oppimisen kulttuuriin edes välillisesti liittyvää tutkimuskeskustelua. Sosiaalihuollon palvelujärjestelmään ei ole rakentunut vahvaa virheistä oppimisen toimintakulttuuria tai sitä tukevia kansallisia rakenteita, minkä lisäksi organisaatioiden ja työyhteisöjen rakenteet ja toimintamallit epäkohtien raportointiin ovat osoittautuneet puutteellisiksi. (Tiitinen & Silén 2016; Julin & Pösö 2020.)

Artikkelissa tarkastelemme asiantuntijahaastattelujen (n = 15) avulla sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden ulottuvuuksia. Kysymme, *miten sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijat jäsentävät asiakasturvallisuutta sosiaalihuollossa*. Empiiristä tutkimusta asiakasturvalli-

suudesta ei ole tehty, vaikka tutkimustyö onkin hiljalleen viriämässä (Kurki ym. 2021; Kinni & Pehkonen 2021; Virkki ym. 2021). Tutkimusintressimme perustuu oletukseemme siitä, että asiakasturvallisuuden sisällöllinen tutkimusperustainen täsmentäminen on välttämätöntä, jotta voidaan varmistaa sen toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. Soteuudistus mahdollistaa ainutlaatuisella tavalla asiakasturvallisuuden kehittämisen niin kansallisella kuin alueellisella tasolla. Uudet palvelu-, organisaatio- ja johtamisrakenteet tulisi rakentaa asiakasturvallisuutta vahvistaviksi (STM 2022). Tutkimusta tarvitaan myös viranomaisohjauksen ja -valvonnan ja sosiaalialan koulutusten tueksi.

#### EMPIIRINEN AINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄ

Tutkimusaineistona on käytetty huhtikesäkuussa 2021 kerättyä viidentoista sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijan haastattelua (ks. asiantuntijahaastatteluista Alastalo ym. 2017). Haastateltaviksi valitsimme avainhenkilöiksi tunnistettuja asiantuntijoita. Tutkimukseen valitsemamme organisaatiot olivat sosiaali- ja terveysministeriö, aluehallintovirasto, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, sosiaalialan osaamiskeskukset ja Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. Kustakin organisaatiosta oli useampia haastateltavia.

Haastateltavat rekrytoitiin ottamalla yhteys organisaatiossa johtavaan henkilöön, jonka kanssa sovittiin tutkimusluvasta ja haastattelujen toteuttamis-

ta työajalla. Artikkelin ensimmäinen kirjoittaja toteutti haastattelut ja kutsui asiantuntijat mukaan informoiden samalla heitä osallistumisen vapaaehtoisuudesta, tietojen salassapidosta ja luottamuksellisuudesta. Haastateltavilta pyydettiin videoneuvotteluyhteydellä toteutetun keskustelun aluksi suullinen suostumus haastatteluun ja sen tallentamiseen. Haastatteluiden kesto vaihteli vähän alle tunnista reiluun kahteen tuntiin.

Avainhenkilöiksi valitsimme henkilöitä, joilla oli pitkä ja monipuolinen työkokemus ja jotka osana omia työtehtäviään kehittivät sosiaalihuollon asiakasturvallisuuteen liittyviä periaatteita ja käytäntöjä sekä vastasivat kansallisesti sen toteutumiseen liittyvistä ratkaisuisista. Suurin osa oli ammatilliselta koulutukseltaan sosiaalityöntekijöitä, mutta joukossa oli myös muutama lääkäri. Aineistonkeruussa hyödynsimme kartoitettavaa haastattelua (ks. Alastalo ym. 2017) tutkimuksellisesti ja palvelukäytännöissä huonosti tunnetun aihepiirin jäsentämiseen. Haastattelut toteutimme puolistrukturoituina keskustelunomaisina yksilöhaastatteluina (Ruusu vuori & Tiittula 2017; Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88). Lähetimme käsiteltävät teemat tiedoksi etukäteen, mutta haastattelut muovautuivat kunkin asiantuntijan esille nostamien teemojen, työtehtävien ja käytettävissä olevan ajan pohjalta. Haastateltavat kuvailivat asiakasturvallisuuteen liittyviä ajatuksiaan ja pohtivat asiakasturvallisuuden tai sen vaarantumisen merkityksiä asiakkaalle, työntekijälle tai johtajalle erilaisissa palveluissa. Asiakasturvallisuutta tarkasteltiin yleisesti sosiaalihuollon näkökulmasta, mutta usein haastateltavat kertoivat esimerkkejä ja

kuvauksia heille tutumpiin palveluihin painottuen. Eniten oli esillä vanhustenhuolto, mihin vaikutti osaltaan näiden palveluiden epäkohdista mediassa esillä ollut voimakas keskustelu ja valvonnan roolin korostuminen.

Olemme analysoineet aineiston sisällönanalyysiä hyödyntäen aineistolähtöisesti. Laadullisen sisällönanalyysin tavoitteena on luoda sanallinen, systemaattinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta teemasta. (Graneheim & Lundman 2004; Tuomi & Sarajärvi 2018.) Aluksi luimme kukin itsenäisesti aineiston läpi useaan kertaan kokonaiskuvan saamiseksi ja toimme kiinnostavaksi havaitsemiamme teemoja yhteiseen keskusteluun. Toisessa vaiheessa tarkastelimme, miten asiantuntijat ymmärtävät asiakasturvallisuuden ja mitä näkökulmia he teemaan liittävät. Analyysi kohdentui asiakasturvallisuuteen toimintana sekä asiantuntijoiden siihen yhdistämiin odotuksiin, oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Etsimme pelkistettyjä ilmauksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–124), jotka kuvaavat asiantuntijoiden käsitystä asiakasturvallisuuden eri ulottuvuuksista. Kolmannessa vaiheessa muodostimme pelkistetyistä ilmauksista ja ryhmitellyistä kokonaisuuksista asiakasturvallisuutta kuvaavat ylä- ja alakategoriat, joita voidaan pitää aineistoa kuvaavina käsitteellisinä ilmauksina (Graneheim & Lundman 2004, 107). Neljännessä vaiheessa syvensimme analyysiä pohtimalla tuloksia kriittisesti tutkimusryhmässä ja lukemalla aineiston viedä uudelleen koetellen saatuja tutkimustuloksia sekä tiivistämällä tulokset taulukoksi (ks. taulukko 1).

Analyysin synteessinä muodostimme asiakasturvallisuutta jäsentävät neljä

katteoriaa, jotka nimettiin *strategia-, vastuu-, seuraamus- ja eetuskategoriaksi* (taulukko 1). Strategiakategoria sisältää rakenteellisen tason edellytykset asiakasturvalliselle sosiaalityölle ja sosiaalihuollolle. Vastuukategoria kytkeytyy vastuuseen sosiaalihuollon kokonaisuudesta sekä palvelujen järjestämiseen ja saatavuuteen liittyvistä kysymyksistä. Keskeisiä ovat hyvän sosiaalityön ja -huollon mahdollistaminen eli asiak-

Muodostamamme kategoriat ja niiden keskinäiset suhteet erottuivat aineistosta selkeästi. Vaikka kategoriat voidaan kuvata yksittäisinä ja toisistaan erottuvina, haastateltavat toivat puheessaan esille eri kategorioita ja liikkuivat joustavasti niiden välillä. Sisällöllisesti haastattelut painottuivat eri tavoin, mutta haastatellut asiantuntijat jäsensivät asiakasturvallisuutta monipuolisesti eri kategorioiden näkökulmista.

Taulukko 1. Asiakasturvallisuutta ilmentävät kategoriat.

Pääkategorian nimi	Keskeinen idea	Alakategoriat
STRATEGIA	<i>Ennakollinen</i> Asiakasturvallisuuden edellytysten varmistaminen	Strategisen tason ohjaus
		Tietoperusta
		Riskien ennakointi ja suojaukset
		Toimintakulttuuri
VASTUU	<i>Reaaliaikainen</i> Sosiaalihuollon tehtävän toteuttaminen	Vastuu sosiaalihuollon kokonaisuudesta
		Hyvän sosiaalityön ja sosiaalihuollon edellytykset
SEURAAMUS	<i>Jälkikäteinen</i> Riskinarviointi konkreettisesti toiminnassa	Asiakasturvallisuuden riskit ja epäkohdat
		Riskien seuraamukset
		Valvonta ja sanktiot
EETOS	<i>Läpileikkaava</i> Sosiaalityön eetoksellisuus	Sosiaalityön missio ja tehtävä
		Odotukset ammatillisuutta kohtaan

kaiden tarpeita vastaava sosiaalihuolto. Seuraamuskatteoria liittyy tilanteisiin, joissa asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua tai se on jo vaarantunut sekä niihin käytännön seuraamusmekanismeihin, joita riskien toteutumisesta seuraa. Olennaista on julkinen kontrolli ja sanktiot palvelujen laadun varmistajana. Eetuskategoria korostaa niitä odotuksia ja vaateita, joita asiakasturvallisuus asettaa sosiaalityöntekijöiden toimijuutta ja osaamista kohtaan.

## STRATEGIAKATEGORIA

Haastateltavien pohdinnat toivat esille asiakasturvallisuuden mahdollistumisen rakenteellisia edellytyksiä. Asiantuntijat liittivät asiakasturvallisuuteen strategisen tason *ohjausmekanismit*, jotka luovat reunaehdot sosiaalihuollon palvelujärjestelmän toiminnalle. Kansallisella tasolla keskeisiä ovat lainsäädännön vaatimukset palvelujen järjestämiselle ja niiden resurssointi, mikä tekee näkyväksi poliittisen tah-

totilan ja yhteiskunnalliset arvot. Palvelujärjestäjän tasolla luottamushenkilöt ja johtavat viranhaltijat vastaavat palvelujärjestelmän resursseista ja toimivuudesta.

*Isommassa kuvassa vielä järjestelmä, joka resurssoi organisaation toimimaan niissä taloudellisissa raameissa tai toimintavaltuuksissa, mitä sillä organisaatiolla on. Sitten sinne viime kädessä tulee lainsäätävä, joka taas määrittelee lainsäädäntötasolla ne puitteet, missä toimitaan ja ne edellytykset tai sen vaatimustason, mikä siellä pitää olla. (Haastateltava 1)*

Asiantuntijat korostivat palvelujärjestelmän ohjausta erityisesti lainsäädännön keinoin. Tällä viitattiin sosiaalihuoltolain ja alan erityislakien ohella myös ammatillisen toiminnan edellytyksiä ja henkilöstömitoituksia koskeviin säädöksiin. Lainsäädännön rooli koettiin myös ristiriitaisena, kun ongelmalliseksi koettuja asioita korjataan toistuvasti muuttamalla lainsäädäntöä.

*Tämä on ehkä joku isompi yhteiskunnallinen tendenssi, että asioihin pyritään lainsäädännöllä tuomaan ratkaisuja. (Haastateltava 6)*

Rakenteellisen tason edellytyksenä erottui asiakasturvallisuuden edellyttämä tietoperusta. Ammattilaisten peruskoulutuksessaan saama osaaminen luo perustan asiakasturvalliselle työlle, jonka lisäksi tärkeitä ovat osaamista tukevat rakenteet, kuten täydennyskoulutus ja mentorointi. Asiantuntijat pohtivat sosiaalihuollon riittämätöntä tietoperustaa. Rakenteellinen sosiaalityö ja sosiaaliasiamiestoiminta voisivat mahdollistaa sen, että organisaatioissa olisi käytössä asiakastyössä ja palveluiden järjestämisessä kertynyt tieto, mutta näitä mekanismeja ei hyödynnetä riit-

tävästi. Niiden vahvistaminen koettiin tärkeäksi osana sote-uudistusta, sillä sosiaalihuoltoon tarvitaan vaikuttavia ja tutkimustietoon perustuvia palveluja kuten terveydenhuollossa on.

*Että meillä olisi, mistä on paljon puhuttu sosiaalihuollossa, että olisi Käypä hoito-vastaavia suosituksia. Kyllähän se on iso osa asiakasturvallisuutta, että me pystytään jotenkin yhtenäisiä toimintamalleja sinne sosiaalihuollon palveluihin tuomaan. Että meillä on vaikuttavia palveluita, ja semmoisia, mitkä tiedetään, että asiakkaita hyödyttää. Se on iso osa asiakasturvallisuutta myös, että me annetaan semmoista tukea, mistä me tiedetään, että parhaan tiedon mukaan on apua asiakkaalle. (Haastateltava 8)*

Palvelujärjestelmän ja sen johdon käytössä tarvitaan myös asiakasturvallisuuden seuraamisen mahdollistavia mittareita ja indikaattoreita. Asiantuntijat pitivät ongelmallisena, että sosiaalihuollon asiakasturvallisuutta kuvaavat mittarit ovat vasta rakentumassa. Käytössä on lähinnä terveydenhuollosta johdettuja välineitä, jotka eivät ole sellaisenaan siirrettävissä sosiaalihuoltoon. Ongelmallista on, mikäli mittarit eivät kuvasta asiakasturvallisuuden kannalta olennaisia tekijöitä.

Asiantuntijat odottivat käytännöiltä riskien ennakointiin ja suojauksiin liittyviä mekanismeja, joilla riskejä, vaaratilanteita ja epäkohtia voidaan ennakoida. Merkittävänä ohjausmekanismina on valvontaviranomaisten lupahallinto, jolla pyritään ennakoimaan riskejä arvioimalla palveluntuottajan edellytyksiä ja määrittelemällä palvelujen vaatimustaso.

Asiantuntijat näkivät asiakasturvallisuuden edellytyksinä organisaatioiden ja työyhteisöjen ennakkoon määritellyt

prosessit ja menettelytavat epäkohtien esiintuontiin, käsittelyyn ja seurantaan. Riskien ennakointi edellyttää omavalvontasuunnitelmaa, joka ohjaa työn tekemistä yksikkötasolla ja jonka koko työyhteisön henkilöstö on omaksunut. Strategiakategoria korostaa asiakasturvallisuutta kollektiivisena ja työyhteisön *toimintakulttuuriin* sisältyvänä asiana, jossa johtamisella on keskeinen vastuu.

*Pitäisikin olla sellainen yhteisöllinen asia, jonka kaikki tunnistaa, mutta josta voidaan käydä keskustelua ja pohditaan, arvioidaan ja analysoidaan, että mitä se meillä on. - - - Mitä se edellyttää tukitoimia esihenkilöiltä, johdolta, että se olisi nimenomaan osa sitä työ kulttuuria.* (Haastateltava 9)

Strategiakategoriassa on kyse palvelujärjestelmän ohjauksesta ja suuntaamisesta, jotta asiakasturvallisuus voi toteutua. Katteoria kohdentuu järjestelmälle ja organisaatioille sosiaalihuollon palvelujen ja työn laadun sekä turvallisuuden varmistamiseksi. Jännitteen siinä luo poliittisen intervention ja toiminnan suhde: strategiakategoria ohjaa, mutta se ei kaikilta osin velvoita organisaatioita ja toimijoita, jolloin se voi jäädä epäselväksi ja mahdollisesti etäiseksi.

#### VASTUUKATEGORIA

Vastuukategoriassa asiakasturvallisuus nojautuu strategiakategorian mahdollistamana rakenteelliseen vastuuseen sosiaalihuollon kokonaisuudesta ja sen tehtävän toteuttamisesta. Sosiaalihuollon periaatteena on, että palvelut ovat niitä tarvitsevien saatavilla. Asiantuntijoiden näkemyksissä asiakasturvallisuus jäsentyy *hyvään sosiaalihuoltoon*, asiakkaiden hyvään kohtaamiseen ja heidän

oikeuksiensa toteutumiseen. Haastateltavat näkivät tärkeänä erityisen vastuun kantamisen sosiaalihuollon tehtävää, minkä keskeisenä edellytyksenä on toiminnan ohjauksesta ja johtamisesta vastaavan henkilöstön sosiaalihuollon substanssin ja lainsäädännön tuntemus.

Kun asiakasturvallisuutta tarkastellaan vastuun näkökulmasta, korostuu odotus toiminnan lainmukaisuudesta. Asiakasturvallisuus voi toteutua, kun palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja ja ammattihenkilöt noudattavat kaikessa toiminnassaan lakia. Lainmukaisuuteen sisältyvät myös kysymykset viranomaisen toiminnan ennustettavuudesta, valvontatöistä ja vastentahtoisuudesta.

*Siis kyllä tämä logiikka niin menee, että lähtökohtaisesti ajatellaan, että sekä yksilöt että työyksiköt toimivat ohjeiden ja lakien ja normien ja etiikan ja kaikkien hyvien käytäntöjen mukaisesti.* (Haastateltava 5)

Asiakasturvallisuudessa korostuu sosiaalihuollon vastuu haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten yksilöllisiin tarpeisiin vastaavien palveluiden järjestämisestä. Palvelujen periaatteisiin kuuluvat asiakkaan oikeudet ja etu, yksilöllisyys, riittävyys ja oikea-aikaisuus. Työntekijälle tämä tarkoittaa velvollisuutta kuulla asiakasta ja arvioida hänen kanssaan yhdessä palvelutarvetta. Asiakasturvallisuuden edellytyksenä olevan hyvän sosiaalihuollon nähdään toteutuvan, kun palvelut tuottavat asiakkaan arkeen turvaa ja subjektiivista turvallisuuden kokemusta.

*Nämä tuovat sen yhden ihmisen arkeen ja elämään semmosta turvaa tai palvelua, jota hänen hyvinvointinsa kannalta tarvitsee tuottaa.* (Haastateltava 1)



*No mitä se merkitsee? Se tuntuu niin itsestään selvältä. Tietenkin, että sillä [asiakkaalla] on täydellinen luottamus siihen, että hänen asiaansa hoidetaan huolellisesti ja oikeudenmukaisesti ja lainmukaisesti ja kaikkea. (Haastateltava 7)*

Asiakasturvallisuus velvoittaa asiakkaiden oikeuksien varmistamiseen. Sosiaalihuollon palveluihin sisältyy erityinen vastuu, koska sosiaalihuollon asiakkaana olevalla ihmisellä, esimerkiksi lapsella, kehitysvammaisella tai muistisairaalla vanhuksella ei ole valmiutta hakea tilanteeseen tai tehtyihin ratkaisuihin muutosta. Asiakas on riippuvainen siitä, että järjestelmä turvaa hänen oikeutensa.

*No ne asiakasryhmät [lapset, vanhuksset] on erityisen haavoittuvassa asemassa. Ne ei pysty itse huolehtimaan omista oikeuksistaan ja omista palveluistansa, eivätkä kykene välttämättä ymmärtämään omaa tilannettaan. Eikä sitten taas toisaalta sitä, et mihin heillä on oikeus ja mikä heidän tilanteessaan paras vaihtoehto olisi. Siinä joutuu viranomaiset tekemään ratkaisuja asiakkaan puolesta. (Haastateltava 4)*

Vastuukategoriassa asiakasturvallisuus sisältyy palveluiden tuottamiseen yhteiskunnallisena velvollisuutena ja sosiaalihuollon erityisenä tehtävänä. Kategoriaan sisältyvät pohdinnat kiinnittyvät monin tavoin *institutionaaliseen ja professionaaliseen luottamukseen*: miten sosiaalihuollon vastuu kannetaan sekä miten hyvä kohtaaminen ja asiakkaan oikeudet toteutuvat. Luottamus sisältää odotuksen siitä, että asiakas voi luottaa järjestelmän toimivuuteen ja että hänen asioitaan hoitava viranomainen tai työntekijä toimii hänen parhaakseen. Jännitteen vastuukategoriassa tuo laadukkaiden palvelujen järjestäminen ja

niihin pääseminen oikea-aikaisesti eri elämäntilanteissa, jolloin palvelujen riittävyys ja saatavuus haastavat asiakasturvallisuuden toteutumisen.

#### SEURAAMUSKATEGORIA

Seuraamuskategoriassa asiakasturvallisuus näyttäytyy riskien realisoitumisena, jolloin vastuun ulottuvuuteen sisällynyt odotus hyvästä sosiaalihuollosta ja asiakasturvallisuudesta joko uhkaa vaarantua tai on jo vaarantunut. Asiantuntijat tunnistivat *asiakasturvallisuusriskien ja epäkohtien* liittyvän yhtä lailla tekemiseen kuin myös monenlaiseseen tekemättä jättämiseen.

Alalla ei ole toistaiseksi yhteisesti jaettavaa ymmärrystä riskeistä, ja niitä tulkitaan myös osittain potilasturvallisuuden käsitteistön avulla. Asiantuntijat pitivät helpompina paikantaa riskejä asumisyksiköiden kaltaisissa toimintaympäristöissä kuin esimerkiksi sosiaalitoimistossa tehtävässä sosiaalityössä.

*Lastensuojelussa aika hyvin yksikkökohtaisesti, yksikössä on helpompi miettiä, et mitä vaaroja meillä täällä vois olla. Mutta kun puhutaan sosiaalityön, sosiaalitoimen prosessista, niin sepä ei sitten aukeakaan yhtä herkästi. (Haastateltava 11)*

Haastateltavat pitivät riskialttiina tilanteita, joissa sosiaalihuollon toiminnasta vastaavalla johtajalla tai työntekijöillä on riittämätön sosiaalihuollon substanssin ja lainsäädännön tuntemus. Merkittävä riski syntyy tilanteissa, joissa asiakas jää kokonaan vaille tarvitsemaansa palvelua asiakkuuteen pääsyn monimutkaisuuden tai organisaatiolähtöisten palvelupolkujen takia.

*Asiakkaaksi pääseminen on tehty niin mutkikkaaksi, että ihmisellä pitää olla joku edustaja, jotta se selviytyy siitä. Tämä liittyy tietysti moniin asioihin, mutta varmasti tähän palvelujärjestelmän monimutkaistumiseen ja pirstoutumiseen. Nyt kuulostaa vähän hullulta, mutta semmoinen niin kuin järjestelmäperäinen turvallisuus. (Haastateltava 5)*

Palvelutarpeen arvion huolellinen laadinta on keskeinen vaihe asiakasturvallisuuden varmistamisessa, jotta palvelu vastaa asiakkaan yksilöllistä tarvetta ja on vaikuttavaa. Tästä näkökulmasta henkilöstön riittävyys ja vaihtuvuuteen liittyvät ongelmat ovat merkittäviä asiakasturvallisuusriskejä. Jatkuvasti vaihtuvat työntekijät eivät opi tuntemaan asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti, eivätkä onnistu muodostamaan asiakkaan kanssa luottamuksellista suhdetta. Nämä saattavat tuottaa myös avun tarpeetonta viivästyistä.

*Jos meillä olisi virat täytettyinä, ja ihmiset pysyisivät niissä, ja oppisivat tuntemaan asiakkaat, ja syntyisi luottamuksellisia asiakassuhteita, niin tähän pelastaisi jo paljon. Mutta tämä kauhea vaihtuvuus ja henkilöstöpula, niin tähän on asiakasturvallisuusriskei. (Haastateltava 3)*

Haastateltavat hahmottivat erityisen riskialttiiksi sellaiset tilanteet, joissa asiakas on kahdestaan työntekijän kanssa. Tässä suhteessa erityisesti kotiin vietävät palvelut ovat ongelmallisia. Haavoittuvassa elämäntilanteessa olevan asiakkaan kuvailtiin olevan yksin omassa kodissaan ”työntekijän armoilla”, ilman ulkoista kontrollia, kuten esimerkiksi toista työntekijää. Tilanteet ovat riski myös työntekijöille, sillä asiakkaiden kotona he voivat kohdata ammatillisesti haasta-

via tilanteita ilman mahdollisuutta kollegan tukeen. Sosiaalitoimistoissa tehtävä työ toteutuu useimmiten kahden kesken työntekijän ja asiakkaan välillä, jolloin siihen sisältyy osittain samankaltaisia riskejä, erityisesti työntekijän vuorovaikutustaitoihin, asenteisiin ja henkilökemioihin liittyvissä tekijöissä.

Pahimmillaan asiakasturvallisuusriskien toteutumisesta aiheutuvana seuraamuksena voi olla asiakkaan vakava vahingoittuminen tai kuolema, jos esimerkiksi muistisairas vanhus pääsee karkaamaan ympärivuorokautisesta palveluasumisesta tai perhetilanteesta olevaa vakavaa lapsen laiminlyöntiä ei tunnusteta. Seuraamuksiksi tunnustettiin myös asiakkaan turvallisuuden kokemus, heikentynyt toimintakyky tai osallisuuden puuttuminen yhteiskunnassa. Merkitykseltään vähäisempien riskien toteutuminen saattaa johtaa negatiiviseen kierteseen, jonka seurauksena asiakkaan tilanne heikkenee monella eri elämänalueella samanaikaisesti. Niin ikään puutteelliset asiakaskirjaukset voivat vaarantaa asiakasprosessin seuraavia vaiheita.

Vaaratapahtumien ilmoitusmenettely ja viranomaisvalvonta tekevät asiakasturvallisuusriskejä näkyviksi sekä mahdollistavat tarvittaessa vakavien tilanteiden sanktioinnin. Asiantuntijoiden pohdinnoissa *valvonta* näyttäytyi positiivisena, sillä palvelujen laadun varmistaminen velvoittaa riskiarviointiin ja sanktioihin. Sosiaalihuollon toiminnan prosessuaalisuus ja kollektiivisuus merkitsee, ettei vastuuta tapahtumista tai tapahtumatta jättämisestä voida välttämättä asettaa yksittäisen työntekijän harteille.

*Mikä on tunnusomaista sosiaalihuollon asiakasturvallisuudelle ja sen vaarantumiselle on se, että niistähän on vaikea tehdä tämmöistä HaiPro-tyyppistä ilmoitusta. Koska se voi olla joku sen prosessin osa, joka ei mene niin kun pitäisi. Ja sitä ei voida samalla tavalla osoittaa tiettyinä pieleen menneenä toimenpiteenä niin kuin terveydenhuollossa. (Haastateltava 6)*

Viranomaisvalvonta kohdentuu sosiaalihuollon palveluihin eri tavoin. Esimerkiksi ympärivuorokautisissa asumispalveluissa tehdään säännöllisesti tarkastuksia, kun taas avopalveluissa valvotaan ensisijaisesti määräaikoja. Haastateltavat esittivät huolen aikuis-sosiaalityön tai työllisyyspalvelujen valvonnasta kysyen: ”*Mennäänkö siellä lähinnä epäkohta kerrallaan*” (Haastateltava 2). Ikäihmisten ympärivuorokautiset palvelut, lastensuojelu ja vammaispalvelut erottuvat valvonnassa määrällisesti, osittain palvelun laatua arvioivien omaisten ansiosta. Mediassa esille tulleet epäkohdat ovat vaikuttaneet oikeussäätelyn ohella käytäntöjen ja palvelujen kehittämiseen. Tässä suhteessa seuraamuskategorialla on selkeä yhteys strategiakategorian ohjausmekanismeihin.

*Vuoden takaiset vanhustenhuollossa tapahtuneet tilanteet, mikä sitten nosti tämän valtaisan myrskyn ja laadun parantamisen, tie lähti varmaan siitä. Ja hyvä niin, että lähti siitä, että tavallaan tuli näitä epäkohtia ilmi ja sitä kautta asiaan puututtiin viranomaisvalvonnan puolelta, ja kehittäminen lähti eteenpäin ja varmaan semmoisen aimo sysäyksen siihen. (Haastateltava 15)*

Seuraamuskategoriassa riskeihin ja epäkohtiin kiinnittyvät huomiot kohdentuivat pääasiassa rakenteellisiin

kysymyksiin palvelujen ja ammatillisen työn organisoinnista, ei niinkään virheisiin yksittäisessä asiakastilanteessa. Jännite seuraamuskategoriassa näkyy työn laadun varmistamisen ja kontrollin ilmenemisessä. Yhtäältä riskejä pyritään ehkäisemään omavalvonnalla ja riskien tunnistamisella, jolloin työntekijät ovat keskeisessä asemassa epäkoh-tien raportoinnissa. Samalla valvonta ja mahdolliset henkilökohtaiset sanktiot luovat paineita ammattilaisten työhön.

#### EETOSKATEGORIA

Eetoskategoria näyttäytyy strategia-, vastuu- ja seuraamuskategorioita läpileikkaavana asiakasturvallisuuden ulottuvuutena. Eetos hahmottuu *sosiaalityön missiona ja tehtävänä* asiakasturvallisuudessa, jolloin kivijalkana on sosiaalihuollon ja sosiaalityön toiminnan lähtökohtainen eetoksellisuus. Vastuukategoriassa korostui juridinen vastuu, kun taas eetokategoriassa on kyse moraaliseen vastuuseen liittyvistä tekijöistä.

*Organisaation täytyisi kunnioittaa omaa lähtökohtaansa. Että sen organisaation, joka sosiaalihuoltoa toteuttaa, pitäisi tunnistaa ja tunnustaa olevansa sosiaalihuollon organisaatio. Se pitäisi näkyä kaikkialla. Ja se hän tukee silloin myös sitä asiakastehtävää. (Haastateltava 6)*

Asiakasturvallisuuden eetoksellisen luonteen pohdinnat korostavat sosiaalityön arvoja ja etiikkaa työn perustana. Strategiakategoriassa esille tuodut pohdinnat sosiaalihuollon riittämättömästä tietoperustasta osin myös haastavat sosiaalityön perinteisiä lähtökohtia. Ongelmallista on asiakkaiden tarpeiden

ja palvelujärjestelmän käytössä olevien resurssien välinen ristiriita, joka näkyy huolena sosiaalihuollon ja sen asiakkaiden lähtökohtaisesti heikosta arvostuksesta yhteiskunnassa ja sosiaalihuoltoon kohdentuvista säästöpainesta.

*Vaikka meillä on lainsäädäntö, niin me ei olla ihan oikeasti yhteiskuntana ehkä sitouduttu näihin sosiaaliin oikeuksiin. (Haastateltava 11)*

Asiakasturvallisuuden lähtökohtana on sosiaalihuollon ja sosiaalityön ammatillinen toiminta, joka edellyttää työntekijöiltä yhteistä ymmärrystä ammatillisuudesta ja luottamusta sen toteutumiseen. Asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun tuottaa oikeuden myös korkeatasoisen ammatillisuuden vaateeseen.

*Eettinen periaate tulee jo sitten, että mikä turvaa asiakkaan oikeutta hyvään palveluun, ja sitten se on asiakasturvallista ja sitä toteutetaan oikein. Se on mulle ollut aina lähtökohta tuossa työssä. (Haastateltava 13)*

Eetoskategoriassa asiakasturvallisuus kohdentuu asiakkaan ja hänen läheistensä hyväksi mutta samalla työntekijöille ammatillisuuden ja sosiaalityön profession eetoksena. Asiakasturvallisuuden toteutuminen näkyy sosiaalisen asiantuntijuutena asiakastyössä ja monialaisessa yhteistyössä.

*Odotukset työntekijöiden osaamista ja toimijuutta kohtaan näyttävät vaativina. Asiakasturvallisuuden toteutuminen edellyttää työntekijöiltä kollektiivista toimintaa rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen asianajon tehtävissä. Samalla vaatimukset myös yksilöä kohtaan ovat kovia, sillä työntekijän on huo-*

lehdittava omasta ammatillisesta toimintakyvystään ja osaamisestaan koko työuransa ajan sekä toimittava reflektiivisesti oman asiantuntijuutensa rajojen tunnistamisessa. Sosiaalityöhön sisältyvät kompleksiset asiakastilanteet, ammatillisen harkinnan vaativuus ja työn juridisoituminen ja asiakkaan rajoitustoimenpiteet korostavat sosiaalihuollon työn vaativuutta.

Ammattihenkilövalvonnan myötä työntekijät voivat saada huomautuksia epäasiallisesta ammatillisesta toiminnasta ja heidän ammatinharjoittamisoikeuttaan voidaan myös rajoittaa. Haastateltavien mukaan tämä on vaikuttanut ammattilaisten työhön ja lisännyt työntekijöiden omaa pohdintaa työn tekemisen edellytyksistä ja eettisesti kestävästä työskentelytavasta. Osalle asiakastyöntekijöistä se on tuottanut myös uudenlaista moraalisesti latautunutta kuormaa ja pelkoa ammatillisista virheistä. Valvonnan näkökulmasta ongelmallisena näyttäytyy se, ettei asiakasturvallisuus ole käsitteenä vielä laajasti tunnettu. Kuitenkin organisaatio- ja ammattihenkilövalvontaa tehdään nimenomaan asiakasturvallisuusriskien perusteella.

*Ylipäänsä se, että puhutaanko me asiakasturvallisuudesta? No ei puhuta. Ei siitä puhuta missään muualla kuin valvonmassa. (Haastateltava 10)*

Jännite eetoskategoriassa ilmenee siinä, millainen ammatillinen toiminta on tavoitteellista sekä siinä onko työntekijöillä ja asiakkailla sekä heidän läheisillään yhteinen ymmärrys asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta. Sosiaalityöntekijä käyttää työssään julkista valtaa, mikä haastaa ammatillista osaamista. Lisäksi työtapojen ja

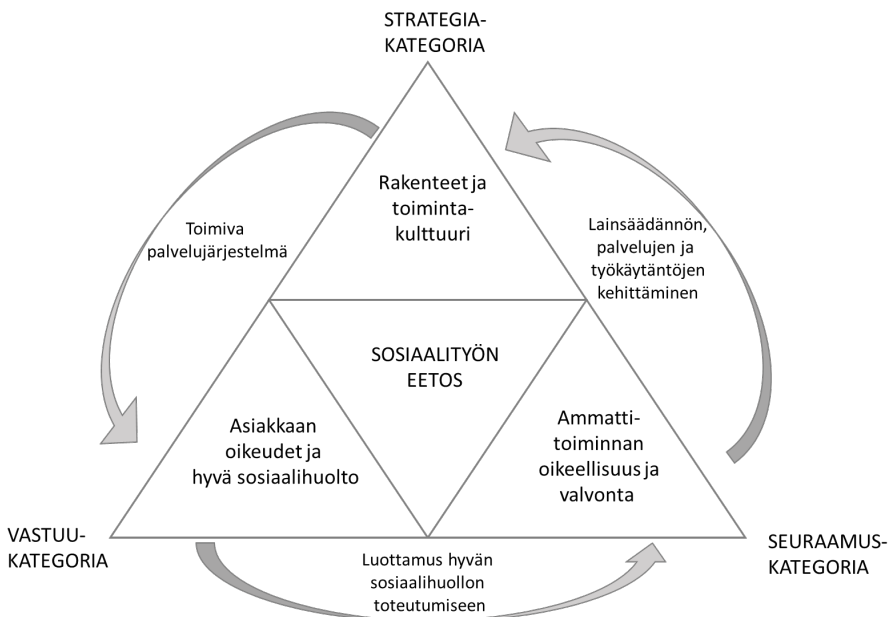
työn organisoinnin muutokset edellyttävät jatkuvaa eettistä harkintaa.

## POHDINTA

Olemme tunnistaneeet sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden haastatteluiden pohjalta neljä sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden ulottuvuutta: strategia-, vastuu-, seuraamus- ja eetoskategoriat. Nämä yhdessä muodostavat asiakasturvallisuuden kokonaiskuvan, jonka keskeisiä piirteitä ja yhdistäviä tekijöitä olemme koonneet kuvioon 1. Ne ilmentävät erilaisia asiakasturvallisuuden varmistamisen toimintakokonaisuuksia, jotka kietoutuvat toisiinsa.

Asiakasturvallisuuden toteutuminen edellyttää kaikkien neljän ulottuvuuden

toteutumista, mutta suhteessa aikaan ne ilmenevät eri tavoin. Kuvion sisin kolmio korostaa asiakasturvallisuuden ytimessä olevaa sosiaalityön eetokselistä perusluonnetta, joka sävyttää koko asiakasturvallisuuden varmistamisen tehtävää ja siihen sisältyvää moraalista vastuuta. Kolmion ylimmässä kärjessä olevalla strategisella ulottuvuudella tarkoitetaan asiakasturvallisuuden rakenteellisten edellytysten ja toimintakulttuurin ennakkollista varmistamista, joka on edellytyksenä kolmion vasemmassa kärjessä olevan vastuun ulottuvuuden toteutumiselle. Vastuun ulottuvuuden ytimessä ovat asiakkaan oikeudet ja sosiaalihuollon palvelut ammatillisena toimintana. Kuvion oikeanpuoleinen kolmio kuvaa asiakasturvallisuuteen liittyviä seuraamuksia, jossa korostuu jälkikäteinen riskinarviointi



**Kuvio 1.** Asiakasturvallisuuden ulottuvuuksien keskeisiä piirteitä ja yhdistäviä tekijöitä

konkreettisesti palvelutoiminnassa painottuen ammattitoiminnan oikeellisuuteen ja valvontaan.

Kolmion ulkolaidoilla kuvaillaan ulottuvuuksia yhdistäviä ja sitovia tekijöitä. Strategista ja vastuun ulottuvuutta yhdistää toimiva palvelujärjestelmä, johon strateginen ulottuvuus antaa mahdollisuudet ja jota vastuun ulottuvuus toteuttaa. Institutionaalinen luottamus yhdistää asiakkaan oikeuden hyvään sosiaalihuoltoon ja viranomaisten toteuttamaan ammattitoiminnan oikeellisuuden varmistamiseen, jota valvonta tukee. Seuraamusulottuvuudella havaitut epäkohdat saavat aikaan työkäytäntöjen, palvelujen ja myös lainsäädännön kehittämistä, mikä tuottaa syötteitä strategiselle ulottuvuudelle. Ulottuvuuksia yhdistävät tekijät tekevät näkyväksi asiakasturvallisuuden dynaamisuuksien rakentumista yhteiskunnalliselle tasolle, organisaatio- ja yhteisötasolle sekä yksilötasolle asetuvia tehtäviä, odotuksia ja vastuita.

Asiakasturvallisuuden riskit ovat riskejä yhteiskunnalle, yhteisöille ja yksilöille. Yhteiskunnan keinoina varmistaa asiakasturvallisuutta ovat rakenteellisen tason ohjausmekanismit, kuten lainsäädäntö, koulutus ja tietoperusta, sekä toisaalta sosiaalihuollon valvontaan kiinnittyvät kontrolli ja sanktiot. Meneillään oleva sote-palveluiden uudelleenrakentaminen tuottaa ainutlaatuisen mahdollisuuden mutta myös valtavan riskin asiakasturvallisuuden, asiakkaiden oikeuksien ja palvelutarpeiden näkökulmasta.

Asiakasturvallisuuden riskit liittyvät epäkohtiin ammatillisessa työssä ja palveluissa, mutta yhtä lailla myös eri-

tasoiseen tekemättä jättämiseen palvelujärjestelmässä. Kiinnostavaa on, että asiantuntijat liittivät asiakasturvallisuusriskejä myös niihin tilanteisiin, joissa ihminen ei edes vielä ole sosiaalihuollon palvelujen piirissä, eikä asiakkuutta ole syntynyt (vrt. Jylhä ym. 2021, 15). Palveluihin pääsyn vaikeus, monimutkaiset palvelupolut ja riittämättömät resurssit ovat avainkysymyksiä sosiaalihuollon erittäin haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden oikeuksien toteutumisen ja siten myös asiakasturvallisuuden varmistamisen näkökulmista (ks. myös Pehkonen ym. 2020). Ylipäänsä asiakasturvallisuutta jäsennetään pikemminkin rakenteellisina kysymyksinä kuin esimerkiksi virheinä tai epäonnistumisena yksittäisen työntekijän työssä tai asiakkaan saamassa palvelussa (ks. myös Julin & Pösö 2020). Tältä osin tutkimustuloksemme perustelevat sosiaalihuollon käytäntöä käyttäen epäkohdan käsitettä virheiden tai epäonnistumisten sijasta.

Analyysimme pohjalta asiakasturvallisuus kiinnittyy asiakkaiden oikeuksien turvaamiseen ja asiakkaiden tarpeita vastaaviin palveluihin. Monelta osin siinä on kyse asiakkaan subjektiivisesta turvallisuuden tunteesta (Jylhä ym. 2021, 19–23) ja myös koetusta luottamuksesta hyvinvointivaltiota, palvelujärjestelmää ja ammattilaisia kohtaan. Luottamuksen mahdollistuminen edellyttää asiakkaan kohtaamista ja aikaa juuri hänen asialleen. Sosiaalihuollon työvoimapula sekä epäpätevät ja jatkuvasti vaihtuvat työntekijät ovat merkittävä asiakasturvallisuusrishti.

Asiakasturvallisuuden toteutuminen edellyttää syvällistä ymmärrystä sosiaalihuollon institutionaalisista tehtävistä ja toiminnan periaatteista, jotta asiak-

kaiden turvallisuus ja oikeudet voivat toteutua. Tässä suhteessa johtajilla ja esimiehillä on keskeinen rooli. Heidän ydinosamistaan on sosiaalihuollon lainsäädännön hyvä hallinta sekä organisaationsa toimintakulttuurin, rakenteiden ja toimintakäytäntöjen varmistaminen, minkä varaan asiakasturvallinen toiminta voi rakentua. Toimintakäytäntöjen osalta keskeistä on varmistua käytettävissä olevasta tietoperustasta, kuten asiakaspalautteista, joita voi hyödyntää osana rakenteellista sosiaalityötä ja johtamista.

Asiakasturvallisuuden toteutuminen edellyttää työntekijöiltä ammatillisen harkinnan ja ammattitaidon ohella kollektiivista vastuuta. Sosiaalihuollossa työntekijät toimivat aina institutionaalisissa rakenteissa. Asiakasturvallisuuden toteutumista uhkaava rakenteellinen ongelma syntyy, jos palveluiden järjestäminen ei ole resurssipulan vuoksi mahdollista. Tämä nostaa näkyviin myös luottamushenkilöiden vastuun asiakasturvallisuuden edellytysten varmistamisessa. Silti työntekijällä on aina lain edessä vastuu oman työnsä asiakasturvallisuudesta. Tällä ristiriidalla on vaikutuksia työntekijöiden hyvinvointiin ja mahdollisuuksiin tehdä eettisesti vastuullista sosiaalityötä (Mänttari-van der Kuip 2015). Työntekijöille on merkityksellistä kokea toimivansa ammatillisesti oikein ja sosiaalityön eetoksen edellyttämällä tavalla. Vaativissa työolosuhteissa sosiaalityöntekijät pyrkivät tarjoamaan asiakkaille lakisääteiset palvelut, mutta työn kehittämiseen ei juuri jää mahdollisuutta (Junnonen ym. 2019).

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida laadullisen tutkimuksen arviointikriteereillä (Tuomi & Sarajarvi 2018). Aineiston on kerännyt ja analyysin raken-

tanut artikkelin ensimmäinen kirjoittaja, mikä edistää tutkimuksen luotettavuutta ja tasaisuutta. Analyysin luotettavuutta pyrimme vahvistamaan tutkimusryhmytyöskentelyllä. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koolla tai valikoinnilla ei tavoitella määrään perustuvaa yleistettävyyttä, vaan ilmiön teoreettista ymmärtämistä ja analyysin hienovireisyyttä (Graneheim & Lundman 2004).

Tutkimukseen valittu näkökulma on aineisto- ja asiantuntijakeskeinen. Ratkaisu on perusteltu, koska asiakasturvallisuuden teema ei ole vielä laajalti sosiaalihuollossa tunnettu. Informantit olivat kokeneita ja koulutettuja ammattilaisia, joten heidän haastattelemisensa mahdollisti tiedonkeruun sellaisilta toimijoilta, jotka ovat työtehtäviensä puolesta avainasemassa asiakasturvallisuuden kansallisessa kehittämisessä ja linjaamisessa. Heidän kokemuksiinsa perustuvat näkemykset mahdollistivat asiakasturvallisuuden ulottuvuuksien käsitteellisen jäsentämisen tutkimuksessamme, vaikka he haastatteluiden päättyessä totesivat tutkimusaiheen vaikeaksi. Artikkelimme on luonut aineksia sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden jäsentämiseen teoreettisesti ja empiirisesti. Uudistuvissa sote-rakenteissa palveluiden turvallisuuden tutkimusperustainen varmistaminen olisi tärkeää. Jatkossa olisi tarpeen saada tutkimusta myös eri toimijoiden, kuten johtajien, työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmat huomioiden.

#### KIRJALLISUUS

Alastalo, Marja & Åkerman, Maria & Vaittinen, Tiina (2017) Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vas-

- tapaino, 214–232.
- Banks, Sarah & Zasada, Magdalena & Jago, Robert & Gallagher, Ann & Austin, Zubin & van der Gaag, Anna (2020) Social Workers under the Spotlight: An Analysis of Fitness to Practice Referrals to the Regulatory Body in England, 2014–2016. *British Journal of Social Work* 50 (2), 326–347. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz145>
- Biesel, Kay & Masson, Judith (toim.) (2020) *Errors and Mistakes in Child Protection: International Discourses, Approaches and Strategies*. Bristol: Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447350705.001.0001>
- Euroopan sosiaalinen peruskirja 80/2002.
- Gibson, Matthew (2014) Social Worker Shame in Child and Family Social Work: Inadequacy, Failure, and the Struggle to Practice Humanely. *Journal of Social Work Practice* 28 (4), 417–431. <https://doi.org/10.1080/02650533.2014.913237>
- Global Social Work Statement of Ethical Principles (2018) <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/> Luettu 13.1.2022.
- Graneheim, Ulla H. & Lundman, Berit (2004) Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today* 24 (2), 105–112. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>
- Julin, Essi & Pösö, Tarja (2020) The Finnish approach to errors and mistakes in child protection: Trust in practitioners and service users? Teoksessa Kay Biesel & Judith Masson (toim.) (2020) *Errors and Mistakes in Child Protection: International Discourses, Approaches and Strategies*. Bristol: Policy Press, 95–114. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447350705.003.0006>
- Junnonen, Sanna-Riitta & Hämäläinen, Juha & Töttö, Pertti & Väisänen, Raija & Rantonen, Otso & Salo, Paula (2019) Sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuus ja siinä tapahtuneet muutokset vuosina 2000–2012. *Janus* 27 (2), 144–163. <https://doi.org/10.30668/janus.65729>
- Jylhä, Virpi & Kurki, Taina & Kekoni, Taru (2021) Asiakasturvallisuus käsitteenä. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Ife, Jim (2001) *Human rights and social work: Towards rights-based practice*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139164689>
- Kinni, Riitta-Liisa & Pehkonen, Aini (2021) Asiakasturvallisuus ikäihmisten palvelujen suunnittelussa. *Focus Localis* 49 (4), 5–23.
- Kurki, Taina & Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) (2021) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) (2010) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.
- McLaughlin, Kenneth (2007) Regulation and Risk in Social Work: The General Social Care Council and the Social Care Register in Context. *British Journal of Social Work* 37 (7), 1263–1277. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl079>
- Mofina, Amanda M. & Guthrie, Dawn M. (2014) A comparison of home care quality indicator rates in two Canadian provinces. *BMC Health Services Research* 14 (1), 1–17. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-37>
- Mänttari-van der Kuip, Maija (2015) *Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 524. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Niemelä, Pauli & Kainulainen, Sakari & Laitinen, Hanne & Pääkkönen, Juha & Rusanen, Timo & Ryytänen, Ulla & Widgrén, Eija & Vornanen, Riitta & Väisänen, Raija & Ylinen, Satu (1997) *Suomalainen turvattomuus. Inhimillisen turvattomuuden yleisyys, perusolollisuudet ja tyypittely – haastattelututkimus 1990-luvun Suomessa*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Pehkonen, Aini & Kekoni, Taru & Kuusisto, Katja (2020) *Oikeus päihdehuoltoon*. Tampere: Vastapaino.
- Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) (2011) *Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja*. Juva: PS-kustannus.
- Pohjola, Anneli (2019) *Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) muutostarpeita koskeva selvitys*. Selvityshenkilöra-



- portti. Raportteja ja muistioita 2019:16. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Reamer, Fredric G. (2008) Social Workers' Management of Error: Ethical and Risk Management Issues. Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services 89 (1), 61–68. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.3710>
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2017) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vas-tapaino, 46–83.
- Sicora, Alessandro (2018) Learning from mistakes in social work. European Journal of Social Work 21 (5), 684–696. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1320980>
- Skivenes, Marit & Trygstad, Sissel C. (2010) When whistle-blowing works: The Norwegian case. Human Relations 63 (7), 1071–1097. <https://doi.org/10.1177/0018726709353954>
- 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 23 (2), 131–140. <https://doi.org/10.1111/hsc.12120>
- Stevenson, Lynn & McRae, Cora & Mughal, Waqar (2008) Moving to a culture of safety in community home health care. Journal of Health Services Research & Policy 13 (1), 20–24. <https://doi.org/10.1258/jh-srp.2007.007016>
- STM (2022) Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026. Julkaisuja 2022:2. Helsinki: sosiaali- ja terveysministeriö.
- Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd-4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a> Luettu 13.1.2022.
- Taylor, Brian (2012) Models for professional judgement in social work. European Journal of Social Work 36 (8), 1411–1429. <https://doi.org/10.1080/13691457.2012.702310>
- Taylor, Carolyn & White, Sue (2000) Practicing Reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge. Buckingham: Open University Press.
- Tiirinki, Hanna & Syrjä, Vesa (2020) Potilas- ja asiakasturvallisuuden kansallinen tilannekuva – viranomaisorganisaatioiden roolit ja tietopohja. Työpaperi 42/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Tiitinen, Laura & Silén, Marianne (2016) Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely – kyselyraportti. Rovaniemi: Talentia ry ja Sociopolis-hanke.
- Tiri, Mervi 2019. Henkilöstöön kohdistuvan omavalvonnan haasteet. Valvontaohjelma 2019. Esitys 9.10.2019. <https://www.valvira.fi/documents/14444/10015639/Tiri.pdf/5d9b192d-5a47-f24d-3273-0f72fe507600?t=1570788422597> Luettu 1.11.2022
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Virkki, Maria & Leskelä, Riikka-Leena & Ikonen, Tuija & Haatainen, Kaisa & Welling, Maiju & Rauhala, Auvo & Tiirinki, Hanna & Mustonen, Pirjo & Jormanainen, Vesa & Rautava, Päivi & Cansel, Anniina & Heikkilä, Kaisa & Inkinen, Virpi & Isotalo, Jenni & Kalliokoski, Jaana & Siimar, Mari & Sorsa, Olli & Syrjä, Vesa & Ylitalo, Päivi (2021) Potilas- ja asiakasturvallisuuden tilannekuva ja seurantamenettelyt: Ehdotus seurannan mittaristoksi. Selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:68. Helsinki: Valtioneuvosto.
- VTV (2021) Potilas- ja asiakasturvallisuuden ohjaus ja seuranta. Tarkastuskertomukset 7/2021. Helsinki: Valtiontalouden tarkastusvirasto.
- Webb, Stephen (2006) Social Work in a Risk Society. Social and Political Perspective. New York: Palgrave MacMillan.
- Whittaker, Andrew & Havard, Tirion (2016) Defensive Practice as “Fear-Based” Practice: Social Work’s Open Secret? British Journal of Social Work 46 (5), 1158–1174. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv048>
- Worsley, Aidan & Beddoe, Liz & McLaughlin, Ken & Treater, Barbra (2020) Regulation, Registration and Social Work: An International Comparison. British Journal of Social Work 50 (2), 308–325. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz152>