

ASIAKASTURVALLISUUDEN KUVAUS SOSIAALITYÖSSÄ TUKIMATERIAALI

ASIAKKAAN PALVELUKOKEMUS

Hyvä kohtaaminen ja vuorovaikutus

THL: Asiakaskokemus: [Asiakaskokemus - THL](#)

Hallinnon oikeusperiaatteiden ja palveluperiaatteen toteutuminen

Hyvän hallinnon perusteet löytyvät hallintolain 2 luvusta:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Avoin hallinto

[Avoimuus, luottamus ja etiikka - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)

Omien oikeuksien toteutuminen ja oman asiointiprosessin toimivuus

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, s. 127 ja s. 191

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165650>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, s. 127:

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165650>

Esteettömyys ja saavutettavuus sosiaalityössä

THL: Vammaispalvelujen käsikirja, asiakasprosessi-osio: [Neuvonta ja ohjaus - THL](#)

Turvallisuus ja turvallisuuden tunne

Yksilön kokema turvallisuudentunne

Tosiasiallinen riski joutua haitta- tai vaaratapahtuman uhriksi tai lainvastaisen tai epäeettisen menettelyn kohteeksi

- ✓ Janus: Sosiaalipoliittisen yhdistyksen ja Sosiaalityön tutkimuksen seuran julkaisema tieteellinen aikakauslehti. Vol 30 Nro 4 (2022): Janus 30 (4)
<https://journal.fi/janus/issue/view/8850>
- ✓ Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla, Kurki, Taina; Jylhä, Virpi; Kekoni, Taru (toim.) 2021.

Mahdollisuus ja tietoisuus toimia omassa asiassaasi asiakasturvallisuutta edistävällä tavalla

[Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022 – 2026](#), s. 22-26 ja

[Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen ohjeita asiakkaille ja potilaille.](#)

AMMATTILAISEN TOIMINTA

Kunnioittava ja hyväksyvä kohtaaminen

Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen teemaan on olemassa runsaasti ammattilaisille suunnattua kirjallisuutta.

THL Väkivalta

<https://thl.fi/aiheet/vakivalta>

Ammattieettinen osaaminen ja työskentely

Sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet löytyvät esim. Talentian verkkosivuilta:

<https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Juridinen ja sosiaalioikeudellinen osaaminen

- ✓ Lainsäädäntö
Oikeusministeriön omistama oikeudellisen aineiston julkinen ja maksuton Internet-palvelu:
www.finlex.fi
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuoltoon koskeva lainsäädäntö
[Lainsäädäntö Sosiaali- ja terveyspalvelut - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#)
- ✓ Ohjeet ja suositukset
[Ohjeet, suositukset ja yleistiedoksiannot - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#)
- ✓ Viranomaisten ohjeet ja määräykset, mm.
[Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjeet | Valvira](#)
[Määräykset - Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla - THL](#)
[Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla – Kirjaaminen - THL](#)
- ✓ Sosiaalihuoltolain soveltamisopas
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165650>

Monialainen yhteistyö

- ✓ Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, s. 164
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165650>

Epäkohdista ilmoittaminen

- ✓ Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus
- ✓ Haitta- ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyt
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 27 § ja 29 §:
[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

Oppimisen ja osaamisen varmistaminen, päivittäminen ja ylläpitäminen

- ✓ Ammattipätevyyden ylläpitäminen ja osaamisen kehittäminen
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, 5 §
[Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

- ✓ Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta
<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5bb67149-62e6-43d4-a513-9cb1c8936aa1>
- ✓ Sosionomin (AMK) ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/333773/978-952-493-351-3_verkko.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Rakenteellinen sosiaalityö

- ✓ Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, s. 35
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165650>

ORGANISAATION TOIMINTA

Perus- ja ihmisoikeuksien toteuttaminen ja ihmisarvon kunnioittaminen

Perus- ja ihmisoikeuksista löydät tietoa esim. Ihmisoikeuskeskuksen verkkosivuilta:
<https://www.ihmisoikeuskeskus.fi/ihmisoikeudet/perus-ja-ihmisoikeudet-suomessa/>

Oikeuksien toteuttaminen

Julkisen vallan velvollisuudet ovat kansalaisten oikeuksia.

- ✓ Hyvinvointialueen järjestämisvastuu
Laki hyvinvointialueesta 7 §:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210611#O1L2P6>
- ✓ Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 4 §:
[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon... 612/2021 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)
- ✓ Palvelunjärjestäjän omavalvonta palveluiden laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 23 §:
[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)
- ✓ Henkilötietojen suoja ja tietoturva
Tietosuoja laki
[Tietosuoja laki 1050/2018 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)
[EU:n tietosuoja-asetus](#)
- ✓ Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet
Laki hyvinvointialueista, 29 §:
[Laki hyvinvointialueesta 611/2021 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

Palvelujärjestelmän kyky tuottaa turvalliset ja riittävät palvelut

- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 8 §:
[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon... 612/2021 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Palvelutuotannon tarkoituksenmukainen resursointi ja organisointi

- ✓ Toimitilat, toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 8 §:
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®
- ✓ Henkilöstö
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 9 §:
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®
- ✓ Palvelun laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §:
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®

Toimintavalmius, toimintakyky ja kyvykkyys

- ✓ Omavalvonta ja valvonta
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, luku 4-5, 23-42§
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®
Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/50504>
- ✓ Valmius ja varautuminen
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, luku 7, 50–53 §:
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®

Turvallisuuskulttuurin kehittäminen ja ylläpito

- ✓ Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022 – 2026, s. 35
- ✓ Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. 2023.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165193/STM_2023_31_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rakenteellinen sosiaalityö

THL: Sosiaalihuollon kehittämisohjelma

- ✓ Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö s.21-23
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>
THL Raportti: 2022_001
- ✓ Rakenteellisen sosiaalityön katsaus, Kivipelto, Minna (2021),
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-685-5> THL Työpaperi : 2021_016
- ✓ Suomen kestävä kasvun ohjelma. Rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin kehittäminen – projekti: <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/rakenteellisen-sosiaalityon-raportoinnin-kehittaminen-projekti>