

# Lapsen asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa



Organisaation / palveluiden järjestäjän näkökulma



Sosiaalihuollon ammattilaisen näkökulma

## 1. Sosiaalihuollon palveluprosessin laatu ja lainmukaisuus

- Huomioidaan, että lakisääteiset palveluprosessit toteutuvat.
- Laaditaan asiakirjarakenteet ja ohjeet valtakunnallisten standardien mukaisesti.
- Palvelut järjestetään siten, että ne vastaavat alueen väestön tarpeita.

- Huomioin, että sosiaalihuollon palvelu perustuu aina suunnitelmaan ja päätökseen.
- Huolehdin palvelutarpeen arvioimisesta, suunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä sekä päätöksentekoprosessin laadusta.

## 2. Lapsen erityinen asema osana verkostoaan

- Tuetaan työntekijöitä lapsen edun arvioinnissa ja sen edistämässä.
- Huomioidaan, että lapsi ei käytä yksin puhevaltaansa vaan sitä käyttävät myös huoltajat ja/tai muut lailliset edustajat.
- Rakenteilla tuetaan myös lapsen verkoston merkityksen tunnistamista.

- Vastaan osaltani lapsen edun toteutumisesta.
- Huomioin lapsen perheen ja läheisten kohtaamisessa sen, että läheisten kokemus vaikuttaa suoraan tai välillisesti myös lapsen palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen.

## 3. Lapsen osallisuus

- Määritellään, millä tavoin lapsen oikeus osallisuuteen omassa asiassaan varmistetaan ja kuinka sen toteutumista seurataan.

- Arvioin ja varmistan, että lapsen osallisuus toteutuu työskentelyn eri vaiheissa lapsen kehitystasoa vastaavalla tavalla. Tunnen lapsen osallisuutta koskevan sääntelyn yleis- ja erityislain tasolla.
- Rakennan luottamusta tapaamalla lapsen riittävän usein kasvokkain ja kahden kesken.

## 4. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan asema

- Tunnistetaan erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat sekä kiinnitetään huomiota siihen, että palveluja toteutetaan näiden asiakkaiden edun mukaisesti.
- Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden hyvinvointia palvelujärjestelmässä edistetään ja poistetaan esteitä heidän etujensa toteutumiselle.

- Kun asiakkaana on erityistä tukea tarvitseva lapsi, ymmärrän, että tehtäväni palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistajana korostuu.
- Toimin yhteistyössä organisaation vastuuhenkilöiden kanssa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseksi.

## 5. Työskentelyn suhdeperustaisuus ja vuorovaikutus

- Tunnistetaan, että sosiaalihuollon toteuttaminen perustuu suhdeperustaiseen vuorovaikutustyöhön ja palvelukokemus syntyy kohtaamisissa. Laadukas kohtaaminen tuottaa hyviä palvelukokemuksia.

- Turvaan riittävät henkilökohtaiset tapaamiset lapsen kanssa. Hankin havainnoimalla tietoa lapsen olosuhteista.
- Huomioin, että lapsen palvelukokemus on erillinen muiden perheenjäsenten kokemuksista.

## 6. Palautteesta ja laatueroista oppiminen

- Huolehditaan siitä, että erilaisten laatuerojen käsittely on kuvattu ja organisaatio kykenee oppimaan poikkeamista.
- Pidetään yllä turvallisuuskulttuuria, joka kannustaa aktiiviseen poikkeamien raportointiin ja niistä yhdessä keskustelemiseen.

- Huolehdin palautteen keräämisestä lapsilta ja läheisiltä.
- Ilmoitan tietooni tulevista epäkohdista sekä haitta- ja vaaratapahtumista valvontalain mukaisesti.
- Kehitän toimintaani palautteen perusteella.

## 7. Tiedonkulku ja tiedonhallinta

- Tunnistetaan, että turvallisuuspoikkeamien ja vakavien vaaratapahtumien taustalla on usein tiedonkulkuun liittyviä pulmia. Riskipaikkoja ovat esimerkiksi asiakkaan siirtyminen palveluyksiköstä toiseen tai työntekijävaihdos.
- Luodaan toimintamallit, jotka turvaavat asiakaskohtaisen tiedonkulun palveluyksiköiden ja työntekijöiden välillä.

- Varmistan sujuvan ja lainmukaisen tiedonkulun, tarvittaessa ottamalla yhteyttä henkilökohtaisesti.
- Huolehdin asiakaskirjauksista ajantasaisesti.
- Ylläpidän tiedonhallintaa ja järjestelmien käyttöön liittyvää osaamistani.



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus  
Klient- och patientsäkerhetscentret