

Johdanto

Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien ammattilaisten ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus sekä suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta. Hoidon ja palveluiden on edistettävä asiakkaiden ja potilaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja samalla sen tulee aiheuttaa mahdollisimman vähän haittaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. (Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026, s.12-13)

Asiakas- ja potilasturvallisuuden toimeenpanon edistäminen on jokaisen ammattilaisen ja organisaation vastuulla.

Asiakasturvallisuuden kuvaus sosiaalityössä

Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. (Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026, s.12)

Asiakasturvallisuuden kuvaukseen on koottu asiakasturvallisuuden osatekijöitä sosiaalityössä. Sosiaalihuollon eri palveluissa ja tehtävälueilla sitä voi hyödyntää toimintaan soveltuvalla tavalla. Yhdessä tukimateriaalin kanssa kuvausta voi käyttää myös osana perehdytystä ja koulutusta.

Asiakasturvallisuus jäsennetään kuvauksessa kolmesta näkökulmasta yhtäältä asiakkaan kokemuksena sekä toisaalta ammattilaisen toimintana ja organisaation periaatteina. Sen avulla organisaatio, ammattilainen ja asiakas voivat hahmottaa turvallisuutta eri näkökulmista, niiden toiminta- ja seurantatapoja ja kehitystarpeita. Kuvausta voi hyödyntää kokonaisuuden tarkasteluun tai valitsemalla tietyn näkökulman osatekijöineen tarkastelun kohteeksi. Apukysymyksiä kuvauksen rinnalla voivat olla esimerkiksi:

- Miten tunnistamme asiakasturvallisuuden toteutumiseen liittyviä riskejä? Miten arvioimme ja hallitsemme niitä?
- Miten toimimme, jos riski suojauksista huolimatta realisoituu?
- Miten puutteet ja epäkohdat käsitellään ja korjataan?
- Miten virheistä ja onnistumisista opitaan?