



Ammatillisen osaamisen suhde asiakasturvallisuuteen

Sosnet/Valvira 15.3.2019

Riitta Husso, LM, Valvira

Valvira.fi, [@ValviraViesti](https://twitter.com/ValviraViesti)

Asiakasturvallisuus

Ammattitoimintaa arvioidaan suhteessa asiakasturvallisuuden vaarantumiseen:

Palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, ettei asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen eikä taloudellinen turvallisuus vaarannu.

Sekä organisaatiot että asiakastyötä tekevät työntekijät toteuttavat laissa säädetyt velvoitteet ja noudattavat työssään eettisesti kestäviä periaatteita ja toimintakäytäntöjä.

Valvonnassa arvioidaan myös työnantajan toimintaa asiakasturvallisen palvelun mahdollistajana esim. resurssoinnin, valvonnan, ohjauksen, perehdyttämisen ja täydennyskoulutusvelvollisuuden toteutumisen osalta.

Viranomaistehtävää hoitaessaan työntekijä toimii virkavastuulla.

Asiakasturvallisuus käytännössä

- turvallisuus ei ole vain yksittäisiä vaaratapahtumia tai yksittäisen ihmisen tekemiä virheitä, vaan jotakin läsnä olevaa
- se on organisaation toiminnan ominaisuus,
- jota luodaan jatkuvasti päivittäisessä työssä

Reiman & Oedewald (2008) Turvallisuuskriittiset organisaatiot. Onnettomuudet, kulttuuri ja johtaminen

Turvallisuuskulttuurityö toiminnan kehittämisenä:
[Http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2008/T2456.pdf](http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2008/T2456.pdf)

Valvira
sosiaali- ja
työpa- ja valv

Asiakasturvallisen toimintakulttuurin tausta

- Asiakastyön arvot ovat sidoksissa sosiaali- tai terveydenhuollon toimintaa ohjaaviin arvoihin ja eettisiin periaatteisiin
- Toimintaperiaatteet näkyvät asiakastyössä ammattieettisenä toimintana – palveluntuottaja määrittelee itse omat toimintaperiaatteensa

Arki, arvot ja etiikka; sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet:

http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

Ammattieettinen toiminta näkyy?

Asiakkaan oikeuksien tuntemisena

- asiakkaan asiallisena kohtaamisena
- oikeanlaisena vallankäyttönä (perusteltuina päätöksinä)
- asiallisena puhutteluna
- omaisten ja edunvalvojen asiallisena huomioimisena
- itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena
- kykyinä arvioida omaa toimintaa asiakkaan näkökulmasta

Tulisi välittyä asiakastyön kirjauksissa!

Valvira
sosiaali- ja
työ- ja valv