

Mitä asiakasturvallisuuden liittyviä näkökohtia nousi esille ammattihenkilölakia koskevassa selvityksessä?

Anneli Pohjola

Selvityshenkilö

Valvira & Sosnet –seminaari 15.3.2019 Helsinki

Asiakasturvallisuus – uusi käsite?

- Käsite noussut Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2019 kautta (vrt. aiemmin SHL 55-57§ Valviran ja Avin tarkastustoiminta)
- HE 354/2014vp: ”Asiakasturvallisuutta ei kuitenkaan ole määritelty sosiaalihuollossa. Tarvitaan eri viranomaisten välistä keskustelua ja linjauksia siitä, miten asiakasturvallisuuteen liittyviin ratkaisuihin jatkossa otetaan kantaa ja miten niitä valvotaan.”
- HE ei edelleenkään määrittele käsitettä, mutta sen tekstissä käytetään käsitettä runsaasti (27 x tausta & yksityiskohtaiset perustelut), lisäksi turvallisuuden käsite yleisempänä
- Vrt. terveydenhuollossa vakiintunut käsite potilasturvallisuus ja ammattihenkilöiden valvonnan kriteerinä sen toteutuminen

Lain anti käsitteen ymmärtämiselle 1

- 1§ Tämän **lain tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta** sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun:
- 1) varmistamalla, että ammattihenkilöllä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet sekä mahdollisuudet kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan,
- 2) edistämällä ammattihenkilöiden yhteistyötä ja tarkoituksenmukaisen tehtävärakenteen muodostumista asiakkaiden palvelutarpeet huomioon ottaen,
- 3) järjestämällä ammattihenkilöiden ammattitoiminnan valvonta.

Lain anti käsitteen ymmärtämiselle 2

- 22§ Ammattitoiminnassa tehty **rikos** ... voidaan epäillä, että **ammattitoiminnan jatkaminen vaarantaisi asiakasturvallisuutta** ... **Valvira voi rajoittaa** laillistetun ah ammatinharjoittamisoikeutta tai poistaa sen toistaiseksi taikka kieltää nimikesuojattua ah toistaiseksi käyttämästä ammattinimikettä (raskauttavissa tilanteissa mahdollista myös pysyvät rajoitukset)
- 23§ Väliaikaiset turvaamistoimenpiteet ... käsitellessään 19-22§:ssä tarkoitettuja asioita **Valvira voi asiakasturvallisuuden niin vaatiessa** väliaikaisesti rajoittaa tai kieltää em. oikeuksia
 - *ammattitoiminnan asianmukaisuus 19§
 - *virheellinen menettely 20§
 - *kykenemättömyys toimia ammatissa 21§
 - *ammattitoiminnassa tehty rikos 22§

Valviran on näiden viitteiden perusteella ratkaistava, milloin asiakasturvallisuus toteutuu tai ei toteudu...

Selvitys sh ammattihenkilölain toimivuudesta

- Aineistot:
 - 1. kysely - lähetetty 150 organisaatiolle
 - vastauksia 91 (vastaus% 61)
 - strukturoidut kysymykset
 - avokysymykset - vastauksia 142 s
 - 2. kuulemiset, 15 tahoa, yhteensä 55 henkilöä
 - Lisäksi Valvira & avit työkokous (noin 30 henkilöä)
 - (3. asiakirjat (asetukset, lait, lainvalmistelu, työryhmät ym.))
 - (4. seminaari 16.11.18 Helsinki, 40 henkilöä)

Asiakasturvallisuus aineistossa

- Ammattihenkilösääntelyn ensisijainen tehtävä on asiakasturvallisuuden toteutuminen
- Kuitenkin avovastaus: ”Lain peruskäsite – asiakasturvallisuus – on edelleen hyvin epämääräinen, eikä sen sisällön avaamiseksi tai tunnettuuden lisäämiseksi ole vielä tehty riittävästi.”
- Kuinka paljon käytetty synonyyminä laadun kanssa?
- Laadultaan hyvä sosiaalihuolto
- Asiakkaan hyvä kohtelu
- Asiakkaan oikeudet & oikeusturva
- Valvonta asiakasturvallisuuden turvana – omavalvonta ei riitä
- Asiakkaan itsemääräämisoikeus – esim. tuleva imo-lainsäädäntö
- ”Turvallisuuden” / asiakasturvallisuuden käsitteen monimuotoisuus

Asiakasturvallisuus osana amha-lakia

- Lain tarkoituksen toteutuminen:
 - Eniten lain nähtiin edistäneen palveluprosessien kehittämistä ja palvelujen laatua sekä asiakkaiden oikeuksia ja **asiakasturvallisuutta**
(Samalla muistutettiin, ”että kyse on asiakkaan oikeudesta hyvään palveluun, eikä niinkään vain organisaation näkökulmasta sujuvaan tuotantoprosessiin.”)
- ”millaisia mahdollisuuksia laki mielestänne voi antaa sosiaalihuollon kehittymiselle?” (n=52)
 - 1) laki selkiyttää ja vahvistaa sosiaalialaa,
 - 2) laki vahvistaa alan osaamista, tietoperustaa sekä asiantuntijatyön profiloitumista,
 - 3) laki tukee laadunvarmistusta sekä **asiakasturvallisuutta** ja asiakkaan oikeusturvaa
- ”Se, että laki annettiin, oli todella hyvä asia, jotta saatiin selkeät lähtökohdat sosiaalialan ammatillisen työn pätevyyksille, asiakasturvallisuudelle ja valvonnalle.”
- ”Asiakkaan oikeusturvan kannalta laki on välttämätön. Se on parantanut asiakasturvallisuutta ja vahvistanut asiakkaan oikeuksien toteutumista.”

Ammatillinen osaaminen

- Asiakasturvallisuus ja oikeusturva voivat toteutua vain varmistamalla asiakkaiden tueksi ammatillisesti osaavat ja koulutetut ammattihenkilöt
- Korostuu palveluita koskevassa päätöksenteossa, jonka tulisi vastausten mukaan perustua laajan yhteiskuntatieteellisen koulutuksen saaneiden työntekijöiden osaamiseen
- Asiakasturvallisuuden kivijalka on asiakkaan oikeudessa parhaaseen mahdolliseen tietoon ja osaamisen perustuviin palveluihin
- Erikoissosiaalityöntekijä mukaan sääntelyyn – asiakasturvallisuus vaativissa ja erityisen vaativissa palveluissa
- Edellyttää jatkuvaa ammatillisen kehittymisen toteutumista (koulutus & kehittämistyö)
 - Työssä asiakasturvallisuus paranee, kun työntekijällä on viimeinen tieto hallussa ja ollut aikaa sen opetteluun.”
- Kelpoisuuksien poikkeamiin erityinen huomio asiakasturvallisuuden toteutumiseksi
 - Valtiontalouden tarkastusvirasto 2016: ”Asiakasturvallisuus voi vaarantua palveluissa, joissa joudutaan käyttämään paljon epäpäteviä sijaisia ja joissa on suuri henkilöstön vaihtuvuus.”
 - ”Sijaiskelpoisten rekisteröityminen auttaisi sekä rekrytoijaa että lisäisi asiakasturvallisuutta.”
 - Tilapäiset työntekijät vastaavassa asemassa kuin vakinaisetkin seuraamusten kannalta
 - Tilapäisten työntekijöiden kelpoisuuden määrittely asiakasturvallisuuden lähtökohdista, jotta lain tarkoitus toteutuu - ei työvoimatarpeen tai koulutusintressien pohjalta

Sosiaalihuollon erityispiirteet

- Julkisen vallan käyttö
 - Sosiaalihuolto perustuu julkisen vallan käyttöön, ja tähän liittyvät näkökohdat perustelevat koko ammattihenkilölain tarpeellisuutta
 - Ammattihenkilöt toimivat viranomaisvastuulla, jota ohjaa laillisuusperiaate ja hallinnollisista päätöksistä tulee olla mahdollisuus valittaa
 - Olennaista ammattihenkilölain lähtökohtana olevan asiakasturvallisuuden, palvelujen laadun ja asiakkaiden osallisuuden kannalta
- ”Sosiaalityöntekijän ja sosionomin työnkuvan eriyttäminen on tärkeä uudistus. Aikaisemmin sosionomi oli julkisella sektorilla pitkiäkin aikoja sijaisena tehden sosiaalityöntekijän pätevyydelle suunnattuja viranomaispäätöksiä. Asiakasturvallisuuden kannalta on tärkeää, että päätöksenteon takana on laajan yhteiskuntatieteellisen koulutuksen saanut henkilö, joka on osannut arvioida tilanteen oikein. Näin tulee selkeät tehtäväjaot, mikä on sosiaalityötä ja mikä on sosiaaliohjausta ... Asiakasprosessia johtaa pätevä vastuusosiaalityöntekijä, mutta arjen työssä perheen tukena voi olla hyvinkin laajaa sosiaaliohjausta.”

Ammatillinen vastuu ja ammattitaito

- Sosiaalihuollon vastuu erityisesti heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevista ihmisistä, jolloin asiakasturvallisuus erityinen kysymys
- Sosiaalihuolto koskettaa usein ihmisen koko elämää - kokonaisvaltaisuus
- Palveluja annetaan myös kotiin, jolloin työntekijä itsenäisesti vastuussa
- Työntekijän ammatillinen vastuu ja asiakasturvallisuus – ammattitoimintaan vaikuttava päihteiden/lääkkeiden käyttö, asiakkaiden epäasiallinen kohtelu, ammattitoiminnassa (tai muuten tehty) rikos ym.
- Ammatillinen vastuu ja seuraamukset – nimikesuojattujen kohdalla ongelma
 - ”Nimikesuojatuilta voidaan ainoastaan poistaa nimikkeen käyttöoikeus. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta on ongelmallista, että ko, ammattihenkilö voi kuitenkin jatkaa työskentelyä. Olisi hyvä, jos heidänkin osaltaan toimintaa voitaisiin rajoittaa esim. estämällä yksin työskentely.”
- Kielitaito ammattitaitona
 - ”Kielitaitovaatimus on tärkeä olla olemassa jo asiakasturvallisuuden ja asiakkaan muiden oikeuksien sekä työntekijänkin oikeusturvan toteutumisen vuoksi.”

Amha-lain vaikutustasot

- Tehtävä edistää **asiakkaan** asiakasturvallisuuden ja laadukkaiden palveluiden toteutumista
- Säätelee **ammattihenkilön** ammattioikeuksia ja ammatillisen työn valvontaa – yksilön vastuu
- **Organisaatio** mahdollistaa – ja vastaa?? – muu valvonta
- Asettaa vaatimuksia epäsuorasti **koulutukselle** – osaamisen turvaaminen ammattitoiminnan lähtökohtana (eri koulutustasot ja –muodot)
- **Valvontaviranomaisten** (Valviran, avit) valvontavastuu sekä ennakoiva ohjaus
- Ennakoiva ohjaus merkittävä, koska se kohdentuu yksilöammattityöntekijän ohella myös organisaatioon

Selvityksen ehdotus asiakasturvallisuudesta

- ”Sosiaalihuollon ammattihenkilösääntelyssä keskeinen asiakasturvallisuuden käsite on alan erityiskäsitteenä vielä uusi ja muotoutumaton, jolloin sen tutkimukseen perustuvaa jäsentämistä tarvitaan lain tueksi.”
(paradoksi: on lain keskeisin käsite, jota ei ole kuitenkaan määritelty!)
- Esimerkiksi Valviran kertyvät aineistot tutkimusaineistoksi käsitteen selkeyttämiseen
- Tarvitaan työpajoja, käsitettä avaavia julkaisuja (ISY, tämä sem., Sostyön tutk.pv:t)
- Vertaileva tarkastelu potilasturvallisuuden käsitteeseen, joka lähtökohdiltaan erilainen alojen luonteen vuoksi
- Pallo ministeriölle käsitteen selventämisen tukemisesta