

# Tavoitteena inhimillinen asiakasturvallisuus

**Ei riitä, että kokee olonsa ja elonsa turvalliseksi juuri nyt. On oltava tietoa ja näkyä myös tulevista päivistä. Sivistyneessä yhteiskunnassa kunnioitetaan ihmisarvoa sekä tavoitellaan sosiaalista turvallisuutta, oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa.**

**Teksti: Tarja Kauppila**

johtaja, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



YTT, EMBA johtaja Tarja Kauppila työskentelee Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa (ISO). Kauppilalla on yli 20 vuoden kokemus sosiaalialan asiantuntijatyön kehittämisen johtamisesta, lukuisista asiantuntijaluennoista ja johdon työhajauksellisista konsultaatioista.

**Kansalaisten perusoikeuksiin** kytkeytyvä huolenpito korostaa osaltaan turvallisuuden tärkeyttä. Perusoikeudet tuovat mukaan julkisen vallan velvoitteet.

Turvallisuus sinänsä on tärkeää meille kaikille: se on keskeinen inhimillinen tarve, arvo ja oikeus. Tarpeena se on suhteellinen käsite, jonka voidaan katsoa ilmentävän riittävää hyvinvointia – ja riittävää varmuutta sen jatkuvuudesta – inhimillisiin tarpeisiin kytkeytyvillä elämän eri osa-alueilla (vrt. Kauppila 2000, 222).

Asiakkuus tarkoittaa asiakassuhdetta palvelun tuottajaan, mutta asiakasturvallisuus kytkeytyy myös edeltävään tasoon eli palvelujen järjestämisvastuuseen – ja toisaalta taas tuottamista seuraavana ulottuvuutena palvelujen konkreettiseen toteuttamiseen. Asiakkaan tulisi saada tarvitsemansa palvelu oman etunsa mukaisella tavalla siten, että hänelle aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa eikä myöskään fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen turvallisuus vaarannu. (Kurki, Jylhä & Kekoni 2021, 9.)

## **Rakenteellisen sosiaalialan työn osaamisen kehittäminen etenee**

Sosiaalityössä monet asiakkuudet ovat tunnetusti eri syistä pitkäaikaisia. Suuren sote-uudistuksen hallinnollisten muutosten edessä työntekijä voi miettiä työnsä ja toimenkuvansa jatkuvuutta ja haasteita, joita uusi arki tuo ammatilliselle osaamiselle. Asiakas voi pohtia asiakassuhteensa jatkuvuutta ja kantaa huolta asioidensa hoitumisesta, jos työntekijä vaihtuu. Epätietoisuus ja epävarmuus koettelevat turvallisuuden tunnetta ja aiheuttavat stressiäkin.

Sosiaalityön tulevaisuutta sote-uudistuksen valossa pohtinut yllisosaalineuvos **Aulikki Kananoja** (2016) kysyi jo vuosia siten, uskallammeko sosiaalityössä katsoa työn sisältöjä ja käytäntöjen vaikutuksia, uskallammeko näyttää ja käyttää sosiaalityön



todellista muutosvoimaa yhteiskunnassa. Onneksi rakenteellisen sosiaalialan työn osaamisen kehittäminen etenee koko ajan.

Kun tietoon ja tutkimukseen perustuvat työtteet vahvistuvat, saamme käyttöön yhä enemmän tietoa myös asiakasturvallisuuden näkökulmasta: mitä merkkejä on havaittu asiakasturvallisuutta uhkaavista vaaratapahtumista ja mitä voimme ottaa opiksi niistä häiritsevistä tapahtumista, joissa arvioidaan vahinkoa jo tapahtuneen.

### Ihmiset ensin

Sosiaalityöllä voi katsoa olevan erityinen tehtävä: kuulla herkällä korvalla ihmisen ääntä, kertoa kunnioittavasti apua tarvitsevan ja sitä tarjoavan ihmisen tarinaa sekä tukea rohkeasti uudistamista kohti inhimillistä turvallisuutta. Paine kertoa hallinnollisten muutosten menestyksestä voi olla kova, vaikka arjen näytöt kertoisivat muuta.

Inhimillinen turvallisuus on ohjenuorana selkeä: ihmiset ensin, ja uudistus palvelemaan ihmisten parempaa selviytymistä. Inhimillinen elämä on nyt, katse käsillä olevan tilanteen ratkaisemiseen on luotava tänään. Hyvä huominen rakentuu tämän päivän turvallisista kohtaamisista. Pienin, rohkein askelin. ○

#### Lähteet:

Kananoja, Aulikki 2016. Viisi näkökohtaa sosiaalityön tulevaisuuteen. Puheenvuoro Huoltajasäätiön seminaarissa Sosiaalityö ja sen osaaminen muuttuvissa rakenteissa. Helsinki 30.9.2016.

Kauppila, Tarja 2000: Vangit ja turvallisuus. Teoksessa Niemelä, Pauli & Lahikainen, Anja Riitta (toim.) Inhimillinen turvallisuus s. 217 - 235. Vastapaino, Tampere.

Kurki, Taina & Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) 2021: Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus, Helsinki.