



## Asiakasturvallisuuden ilmeneminen sosiaalityössä ammattilaisen toimintana

### Kunnioittava ja hyväksyvä kohtaaminen

- toimiva vuorovaikutus ja viestintä ja niiden mukauttaminen eri asiakastilanteisiin (ml. puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät)
- luottamuksen rakentaminen, kielen ja kulttuurin huomioiminen
- avoimuus
- yhdenvertaisuus
- tunteiden hyväksyminen
- vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen
- arvostava puhe ja inhimillisuus

### Ammattieettinen osaaminen ja työskentely

- perus- ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen
- itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen
- asiakkaan aidon osallisuuden edistäminen
- asiakkaan ja hänen voimavarojensa kokonaisvaltainen tukeminen
- sosiaalinen oikeudenmukaisuus
- eettinen harkinta ja eettinen vastuu
- luottamuksellisuus ja yksityisyyden suoja

### Juridinen ja sosiaalioikeudellinen osaaminen

- lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja suositusten noudattaminen
- asiakaslähtöinen ja asiakkaan edun mukainen toiminta sekä oikeasuhtainen tuen tai kontrollin käyttö
- asiakkaan asian viivytyksetön käsittely
- laadukas ja kattava palvelutarpeenarviointi sekä asiakassuunnitelma
- avoimet ja perustellut päätökset
- yksityisyyttä ja tietoja suojaava toimintatapa
- laadukas ja luotettava kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely
- tiedon pyytäminen toiselta viranomaiselta tai luovuttaminen toiselle viranomaiselle tai toiseen rekisteriin

### Monialainen yhteistyö

- sosiaalihuollon palveluprosessin johtaminen asiakkaan tilanteen edellyttämällä tavalla
- tarkoituksenmukainen tiedonkulku eri viranomaisten välillä
- asiakkaan osallisuuden vahvistaminen
- ratkaisujen hakeminen asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja hyödyntäen
- asiakkaan oikeuksien, asian tai edun ajaminen
- palveluiden yhteensovittaminen asiakkaan kannalta toimivaksi kokonaisuudeksi
- asiakkaan tilannetta uhkaavien riskien systemaattinen tunnistaminen
- asiakkaan tapaaminen ja palvelut turvallisissa olosuhteissa
- teknisesti ajantasainen ja luotettava dokumentaatio

### Epäkohdista ilmoittaminen

- epäkohtia koskevan ilmoitusvelvollisuuden noudattaminen
- haitta- ja vaaratapahtumien raportointi

### Oppimisen ja osaamisen varmistaminen, päivittäminen ja ylläpitäminen

- vastuu oman ammattitaidon ylläpitämisestä ja jatkuvasta kehittämisestä
- virheistä oppiminen

### Rakenteellinen sosiaalityö

- tiedon tuottaminen sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeista palvelujärjestelmän kehittämiseksi
- tutkitun tiedon hyödyntäminen sekä aktiivinen vaikuttamis- ja verkostotyö