



Asiakasturvallisuuden ilmeneminen sosiaalityössä asiakkaan palvelukokemuksena

Hyvä kohtaaminen ja vuorovaikutus

Hallinnon oikeusperiaatteiden ja palveluperiaatteen toteutuminen

- neuvonta, ohjaus ja palvelu
- selkeä ja ymmärrettävä kielenkäyttö
- viranomaisten yhteistyö
- tasapuolinen, syrjimätön, asiallinen ja puolueeton kohtelu
- viranomaistoiminnan ennakoitavuus ja johdonmukaisuus
- viranomaisen tarkoituksenmukainen toiminta
- hallinnon avoimuus, luottamus ja etiikka

Osallisuus ja omien oikeuksien toteutuminen

- oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon
- hyvä kohtelu
- osallisuus ja itsemääräämisoikeus
- tieto palveluista, etuuksista, oikeuksista ja vaihtoehdoista
- asiakkaan kielen ja kulttuurin huomioiminen
- asiakkaan oikeusturvakeinot

Oman asiointiprosessin toimivuus

- esteettömyys ja saavutettavuus
- oikea-aikainen pääsy palveluun
- palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma ja päätös
- tieto omasta työntekijästä
- asianmukainen dokumentaatio omasta palveluprosessista ja tietojen saaminen siitä
- palveluiden toimivuus yhteensovittuna kokonaisuutena
- kokemus avun ja tuen saannista

Turvallisuus ja turvallisuuden tunne

- ei väkivallan, kaltoinkohtelun, kiusaamisen, syrjinnän, vahinkojen tai onnettomuuksien pelkoa
- palveluiden oikeellisuus, virheettömyys ja vaarattomuus
- turvalliset tilat, laitteet, välineet ja järjestelmät
- henkilötietojen ja yksityisyyden suoja

Mahdollisuus ja tietoisuus toimia omassa asiassa asiakasturvallisuutta edistävällä tavalla

- tieto oikeusturvakeinoista
- tieto siitä, kuinka voi toimia, jos on tyytymätön palveluun tai kokenut haittaa/vaaraa omassa tai läheisen asiassa