



**Asiakas- ja
potilasturvallisuus
sosiaalihuollon
palveluissa**



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

Millaista tietoa epäkohtailmoitukset tuottavat asiakasturvallisuudesta sosiaalipalveluissa?

11.2.2025 klo 12.50–13.30 Vaikuttavuus RC:n teemaseminaari: sosiaalihuollon ajankohtaiset tutkimushankkeet

Väitöskirjatutkija Saija Koskiniemi¹, tutkijatohtori Tiina Syyrilä¹, apulaisprofessori Marja Härkönen^{1,2} ja professori Aini Pehkonen^{3,2}

¹ Hoitotieteen laitos, Terveystieteiden tiedekunta

² Pohjois-Savon Hyvinvointialue

³ Yhteiskuntatieteiden laitos, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta



Esityksen sisältö

- Asiakasturvallisuus ja ilmoitusvelvollisuus
- Asiakas- ja potilasturvallisuus sosiaalihuollon palveluissa – tutkimushanke
- Raportoidut epäkohdat ja epäkohtien uhat
- Toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet
- Ammattilaisten tekemä asiakkaisiin kohdistunut kaltoinkohtelu
- Sanallinen kaltoinkohtelu
- Pohdinta

Asiakasturvallisuus ja ilmoitusvelvollisuus

Asiakasturvallisuus

- ❖ **Käsitteenä ei vielä vakiintunut** (Tiri 2019; Jylhä ym., 2021)
- ❖ **Asiakasturvallisuus >< Potilasturvallisuus** (Lähteinen ym., 2022)
 - ❖ **Asiakasturvallisuus tavoitteena nostaa potilasturvallisuuden rinnalle** (STM, 2020)
- ❖ **Tarkoitetaan palveluiden järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista niin että asiakkaan**
 - ❖ fyysinen
 - ❖ psyykkinen
 - ❖ sosiaalinen
 - ❖ **taloudellinen turvallisuus ei vaarannut** (Tiri 2019; STM, 2020)



Asiakasturvallisuuden varmistaminen

- Lainsäädäntö
 - Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015: "...tarkoituksena on **edistää asiakasturvallisuutta** sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun."
 - Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000: "...tarkoituksena on **edistää asiakaslähtöisyyttä** ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa."
 - Sosiaalihuoltolaki 1301/2014: "...tarkoituksena on 3) **turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut** sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet; 4) **edistää asiakaskeskeisyyttä** sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa."



Ilmoitusvelvollisuus

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 §48
 - Voimassa 1.1.2016-31.12.2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 §29
 - Voimaan 1.1.2024

*”Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan **henkilöstöön kuuluvan** tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on **ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa **epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**”*

Ilmoittajaan ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena !

Asiakas- ja potilasturvallisuus sosiaalihuollon palveluissa - tutkimushanke





Tutkimusryhmä

Helsinki
Helsingfors

- **Mia Mäntymaa**, VTM, kehittämiskonsultti
- **Jouko Ranta**, THM, laatupäällikkö
- **Minna Säilä**, TtM, erityissuunnittelija



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

Yhteiskuntatieteiden laitos

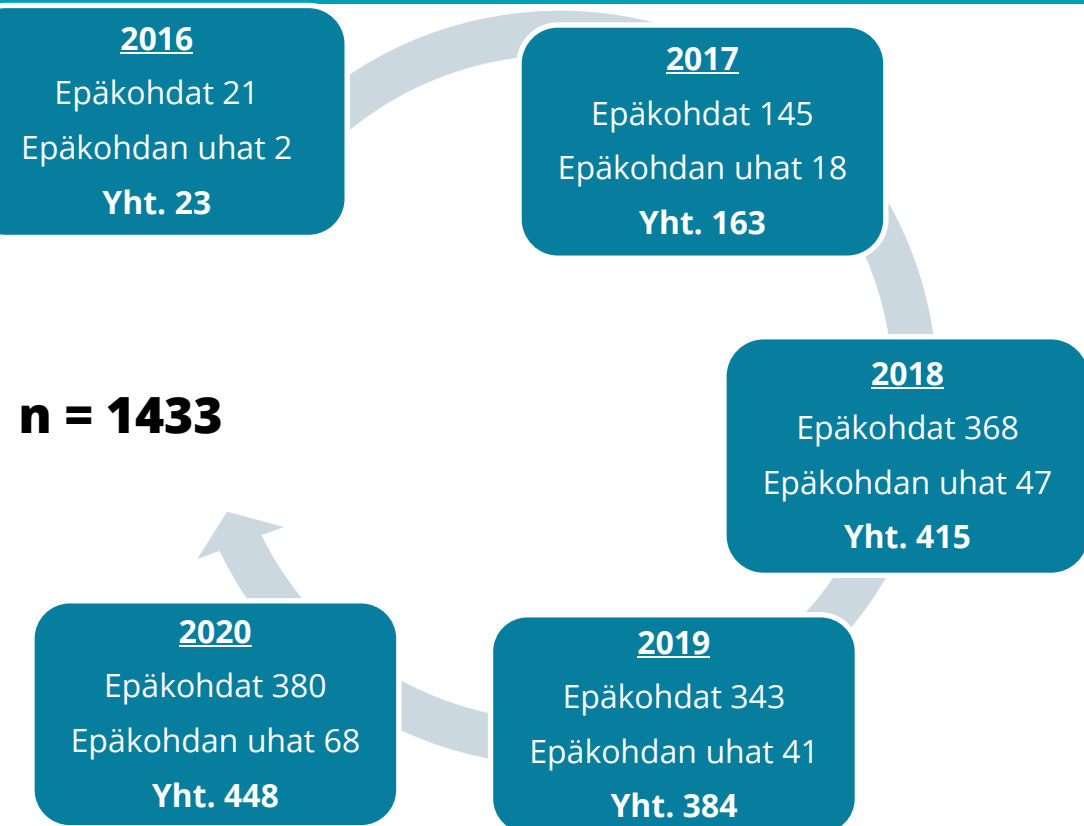
- **Aini Pehkonen**, VTT, dosentti, professori, sv. Pohjois-Savon hyvinvointialue

Hoitotieteen laitos

- **Marja Härkänen**, TtT, dosentti, akatemiatutkija, apulaisprofessori, johtava erityisasiantuntija sv. Pohjois-Savon hyvinvointialue
- **Katri Vehviläinen-Julkunen**, THT, professori, emerita, ylihoitaja sv. Pohjois-Savon hyvinvointialue
- **Tiina Syyrilä**, TtT, tutkijatohtori
- **Saija Koskiniemi**, TtM, väitöskirjatutkija

Aineisto

Helsingin kaupungin
sosiaalipalveluissa tehdyt
SPro-ilmoitukset vuosina 2016-2020



Raportoidut epäkohdat ja epäkohtien uhat



1. Artikkel: Observed risks on client safety in social services by social care professionals – Trend analysis for the period 2016–2020

Mitä tutkimme:

1. Millaisia epäkohtia ja epäkohdan uhkia on raportoitu?
2. Millaisia toimenpiteitä esihenkilöt suunnitelleet raporttien pohjalta?

Advances in Social Work

[Current](#) [Archives](#) [Announcements](#) [About](#) [IU School of Social Work](#)

[Home](#) / [Archives](#) / [Vol. 23 No. 2 \(2023\): Summer/Fall 2023](#) / [Articles](#)

Observed Risks of Client Safety by Social Care Professionals in Finland

Trend Analysis for 2016-2020

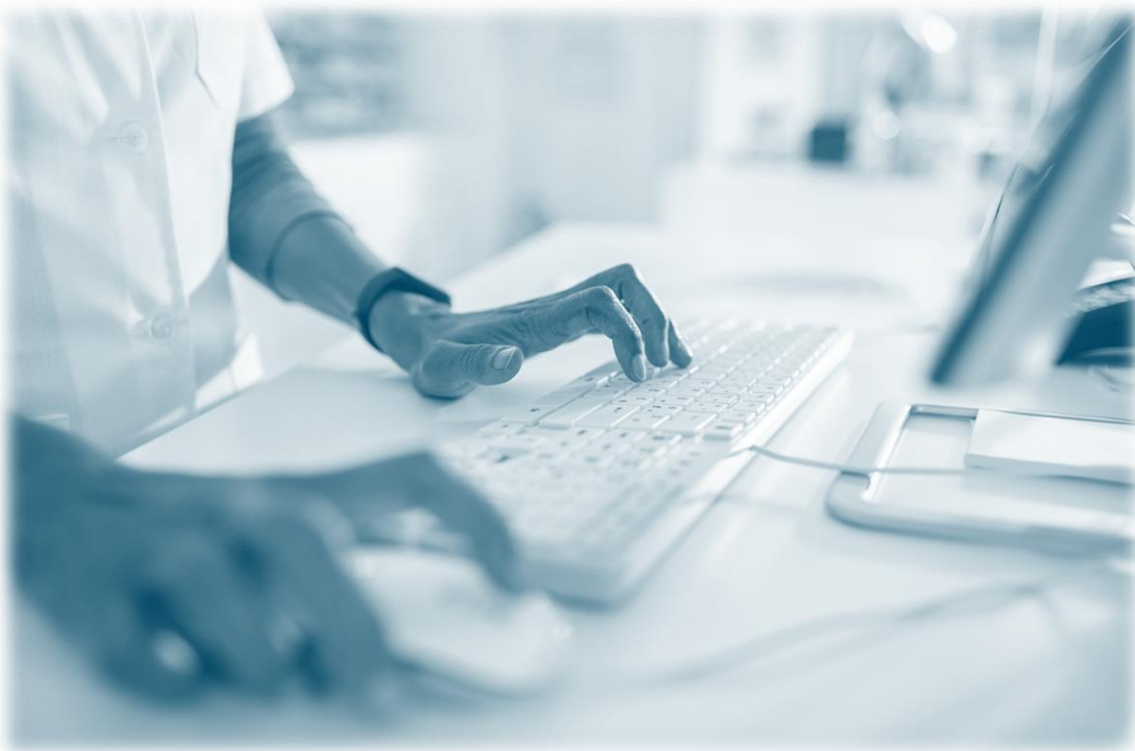


10.2.2025

11



Raporttiijat



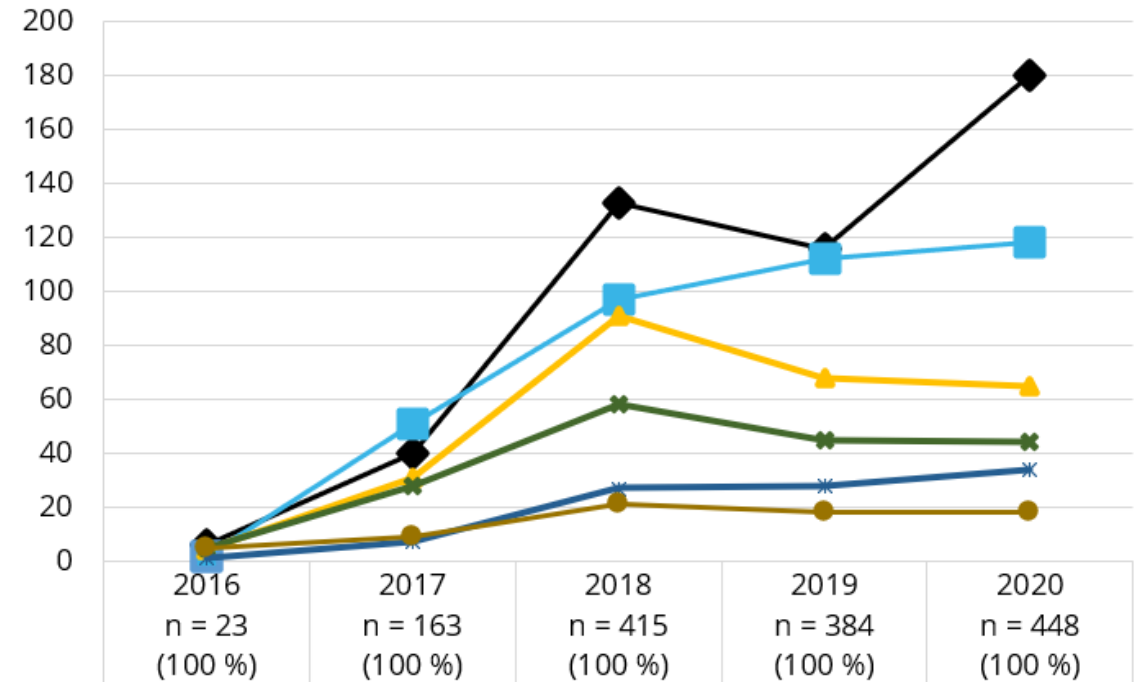
- ❖ Lähihoitajia, sairaanhoitajia ja muuta hoitohenkilöstöä n. 42 %
- ❖ Sosiaaliohjaajia, sosiaalialan ohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä n. 41 %



Useimmin palvelukokonaisuudesta sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut (48 %)



Ilmoitustyypit



| | 2016 n = 23 (100 %) | 2017 n = 163 (100 %) | 2018 n = 415 (100 %) | 2019 n = 384 (100 %) | 2020 n = 448 (100 %) |
|---|---------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| ◆ Puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa n = 475 | 6 (26,1) | 40 (24,1) | 133 (31,2) | 116 (30,0) | 180 (39,2) |
| ■ Puute asiakasturvallisuudessa n = 380 | 2 (8,7) | 51 (30,7) | 97 (22,7) | 112 (28,9) | 118 (25,7) |
| ▲ Muu n = 259 | 4 (17,4) | 31 (18,7) | 91 (21,3) | 68 (17,6) | 65 (14,2) |
| ✱ Asiakkaan kaltoinkohtelu n = 180 | 5 (21,7) | 28 (16,9) | 58 (13,6) | 45 (11,6) | 44 (9,6) |
| ✱ Toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi n = 97 | 1 (4,4) | 7 (4,2) | 27 (6,3) | 28 (7,2) | 34 (7,4) |
| ● Asiakkaan epäasiallinen kohtaminen / loukkaaminen sanoilla n = 71 | 5 (21,7) | 9 (5,4) | 21 (4,9) | 18 (4,7) | 18 (3,9) |



Millaisia epäkohtia ja uhkia?

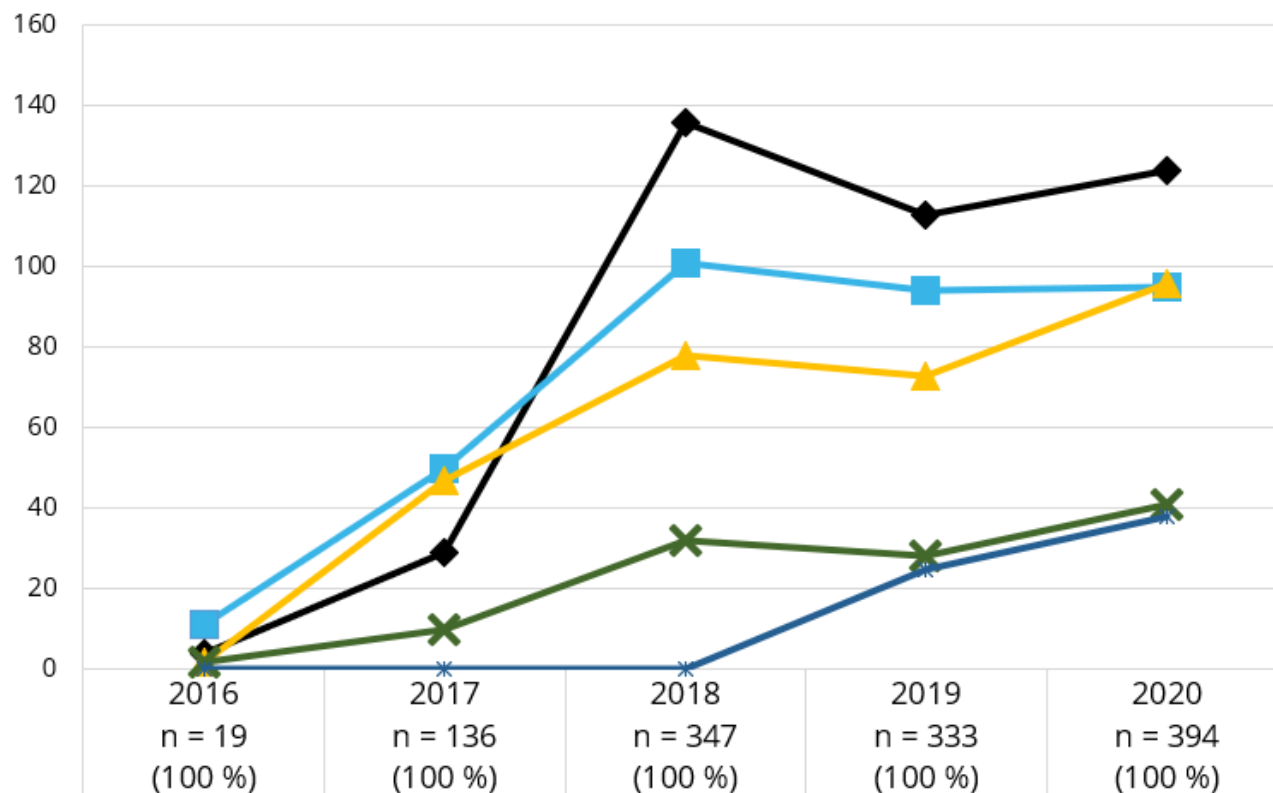
- Puute asiakasturvallisuudessa
 - Asiakkaan kotiutumisesta ei oltu ilmoitettu
 - Tiloihin liittyviä turvallisuusriskejä
 - Asiakkaan epäsiisti koti, paloturvallisuus heikentynyt, sisäilmaongelmat, liian vähän huoneita, lapsille soveltumattomat tilat
 - Asiakkaiden valvontaan liittyviä ongelmia
 - Karkaamisia, päihteiden käyttöä, väkivaltaa
- Puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
 - Pitkät odotusajat koskien erilaisia päätöksiä
 - Yhteydenottopyyntöjen hoitamatta jääminen
 - Työntekijöiden ja työntekijöiden ajanpuutteen vaikutus asiakkaiden palveluun



- Asiakkaan kaltoinkohtelu
 - Työntekijöiden toteuttamana hoidon ja hygienian laiminlyöntiä
 - Fyysistä, psyykkistä ja seksuaalista väkivaltaa, sopimatonta käytöstä, sanallista kaltoinkohtelua
- Toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi
 - Ongelmat yhteistyössä, tiedonkulussa, palvelun toteutuksessa ja yksilöiden toiminnassa, sekä resurssien puute
- Asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen / loukkaaminen sanoilla
 - Esimerkiksi työntekijöiden ja omaisten toimintaa asiakasta kohtaan



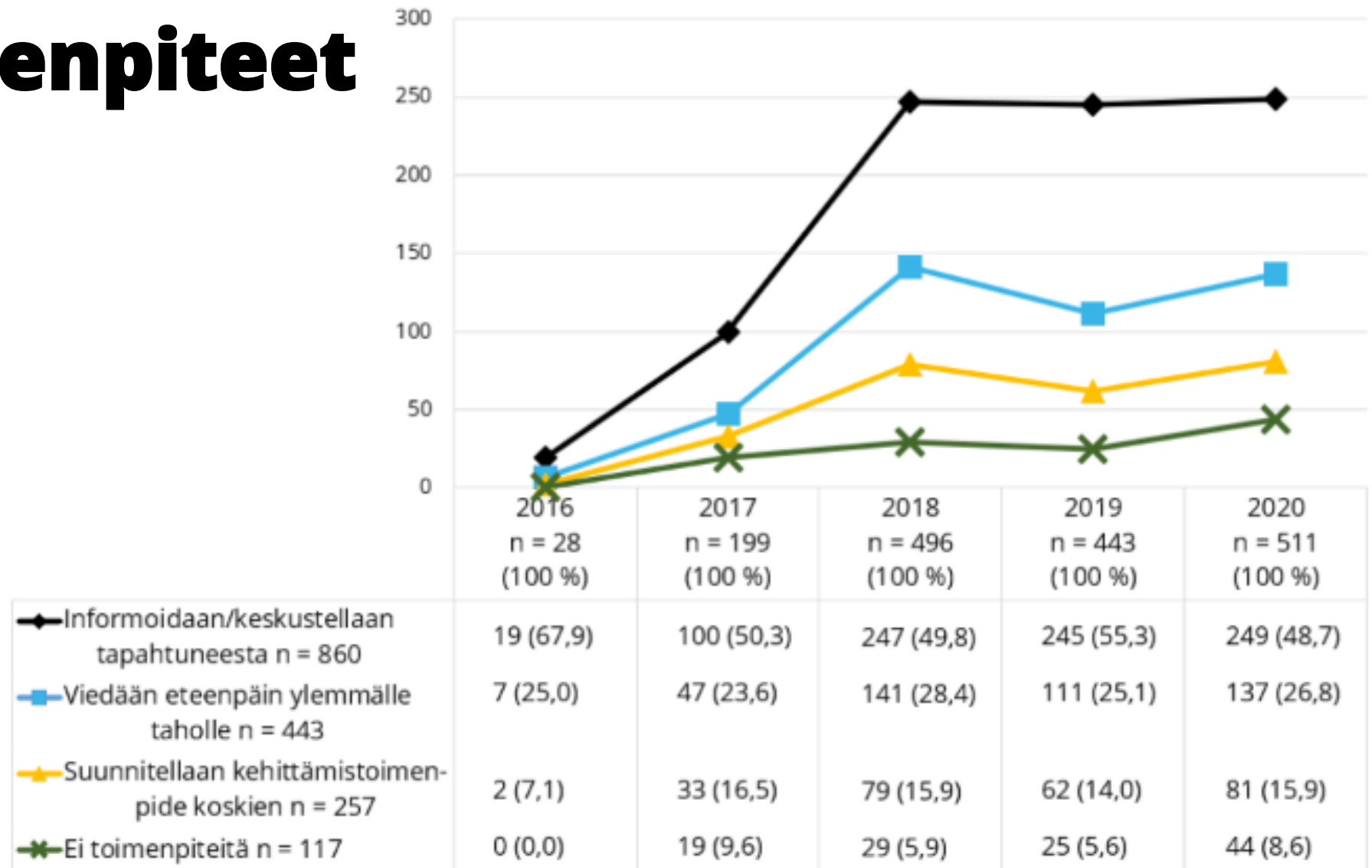
Vaikutus asiakkaalle



| | | | | | |
|--------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| —◆— Kohtalainen haitta n = 406 | 4 (21,1) | 29 (21,3) | 136 (39,2) | 113 (33,9) | 124 (31,5) |
| —■— Lievä haitta n = 351 | 11 (57,9) | 50 (36,7) | 101 (29,1) | 94 (28,2) | 95 (24,1) |
| —▲— Ei haittaa n = 296 | 2 (10,5) | 47 (34,6) | 78 (22,5) | 73 (21,9) | 96 (24,4) |
| —×— Vakava haitta n = 113 | 2 (10,5) | 10 (7,4) | 32 (9,2) | 28 (8,4) | 41 (10,4) |
| —*— Tieto puuttuu n = 63 | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 0 (0,0) | 25 (7,5) | 38 (9,6) |



Toimenpiteet



Toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet



3. Artikkele: How Work Culture Contributes to Client Harm in Social Care: An Analysis of Reports from the Client Safety Reporting System in Finland

Mitä tutkimme:









1. Millaisia toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia ammattilaiset ovat raportoineet?

HUMAN SERVICE ORGANIZATIONS: MANAGEMENT, LEADERSHIP & GOVERNANCE
2024, VOL. 48, NO. 2, 123–135
<https://doi.org/10.1080/23303131.2023.2260436>

 **Routledge**
Taylor & Francis Group

 OPEN ACCESS  Check for updates

How Work Culture Contributes to Client Harm in Social Care: An Analysis of Reports from the Client Safety Reporting System in Finland

Saija Koskiniemi ^a, Tiina Syyrilä ^a, Mia Mäntymaa ^b, Jouko Ranta ^b, Minna Säilä ^b,
Katri Vehviläinen-Julkunen ^{a,c}, Aini Pehkonen ^d, and Marja Härkänen ^a



10.2.2025

19

Toimintakulttuurista
aiheutuneet asiakkaalle
vahingolliset
toimet johtuivat...

95 ilmoitusta

1.

Ongelmista hoidon tai
palvelun toteuttamisessa
n=29

2.

Tiedonkulun ongelmista
n=28

4.

Yhteistyöongelmista
n=22

3.

Yksittäisten henkilöiden
toiminnasta
n=7

Resurssien puutteesta
n=19

5.

Ammattilaisten tekemä asiakkaisiin kohdistunut kaltoinkohtelu



2. Artikkele:

Abuse of social care clients committed by nurses and other social service employees—Analysis of employees' reports

Mitä tutkimme:

1. Millaista ammattilaisten tekemää asiakkaan kaltoinkohtelua on raportoitu?

JAN

Leading Global Nursing Research

EMPIRICAL RESEARCH - QUALITATIVE | [Open Access](#) |

Abuse of social care clients committed by nurses and other social service employees—Analysis of employees' reports

Marja Härkänen✉, Saija Koskiniemi, Tiina Syyrilä, Jouko Ranta, Minna Säilä, Mia Mäntymaa, Aini Pehkonen, Katri Vehviläinen-Julkunen





Kaltoinkohtelijat

- 75 ilmoitusta, joissa kaltoinkohtelijana sosiaalipalveluissa työskentelevä ammattilainen

| Kaltoinkohtelija | n | % |
|---|----|----|
| Hoitaja | 35 | 47 |
| Kotihoito (ei tarkempaa määritelmää) | 17 | 23 |
| Hoitoyksikkö tai päivähoitoyksikkö (ei tarkempaa määritelmää) | 10 | 13 |
| Muu ammattilainen (esim. sosiaalityöntekijä, fysioterapeutti) | 7 | 9 |
| Epäselvää | 6 | 8 |



1. Hoidon laiminlyöntiä
2. Fyysistä kaltoinkohtelua/voimakeinojen käyttöä hoidossa
3. Hygienen laiminlyöntiä
4. Epäasiallista tai uhkaavaa käytöstä
5. Seksuaalista hyväksikäyttöä

Sanallinen kaltoinkohtelu



4. Artikkele: Verbal abuse of service users by professionals in social services: qualitative analysis of reported events in Finland

Mitä tutkimme:

1. Millaista asiakkaan sanallista kaltoinkohtelua sosiaalipalveluiden ammattilaisten on raportoitu tehneen?









JOURNAL OF SOCIAL WORK PRACTICE
2024, VOL. 38, NO. 3, 317–331
<https://doi.org/10.1080/02650533.2024.2376066>



 OPEN ACCESS



Verbal abuse of service users by professionals in social services: qualitative analysis of reported events in Finland

Tiina Syyrilä ^a, Mari Vääntinen ^a, Saija Koskiniemi ^a, Mia Mäntymaa ^b,
Jouko Ranta ^b, Minna Säilä ^b, Aini Pehkonen ^{c,d} and Marja Härkänen ^{a,d,e}



1.

Sortamista: nimittelyä, haukkumista, juoruilua, pilkkaamista, seksuaalisävytteistä puhetta, kyseenalaistamista, huomiotta jättämistä, vähättelyä
n=25

2.

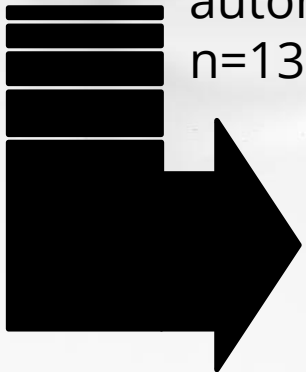
Hallintaa: uhkailua, kiusaamista, käskyttämistä, syyllistämistä, moittimista
n=22

3.

Töykeää puhe- tai kirjaamistyyliä: huutamista, provosointia, sättimistä, valittamista
n=18

4.

Sanallinen kaltoinkohtelu samanaikaisesti tapahtuvan fyysisen kaltoinkohtelun tai sen uhkan kanssa (kovakourainen käsittely, seksuaalisen autonomian loukkaaminen)
n=13



Seuraukset asiakkaalle:

- Tunnereaktioita → pelkoa, huolta, nöyryytystä, arvottomuutta...
- Vaikutuksia toimintaan → kynnys hakeutua palveluun kasvanut, tapaaminen tai palvelu keskeytynyt...

n=34 ilmoitusta



Summa summarum



Yhteenveto

- Sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset kasvussa, ainakin osittain, koska laki velvoittaa ja toisaalta on kanavat raportoimiseen
- Epäkohtailmoitukset tuovat esiin tärkeitä sosiaalihuollon haasteita:
 - Puutteita asiakasturvallisuudessa ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisessa.
 - Toimintakulttuurin haasteet: palvelun toteutus, tiedonkulku, resurssit ja yksittäisten henkilöiden toiminta.
 - Ammattilaisten toiminnasta: hoidon laiminlyönti, fyysinen, psyykinen ja seksuaalinen kaltoinkohtelu.
 - Sanallisesta kaltoinkohtelu: sortamista, hallintaa, tönkeyttä ja huutamista, yhdistettynä myös fyysisen kaltoinkohtelun uhkaan sekä seksuaalisen autonomian loukkaukseen.



Take home messages

- Epäkohtien ilmoitusvelvollisuutta korostettava
- Ammattilaiset tarvitsevat tukea haastavien tilanteiden hallintaan ammatillisen toiminnan säilyttämiseksi
- Tarvitaan jatkotutkimusta epäkohtailmoitusten seuraamiseksi kansallisella tasolla ja kansainvälistä trendivertailua sekä kansallisten epäkohtien erityispiirteiden analyysia



**Asiakas- ja
potilasturvallisuus
sosiaalihuollon
palveluissa**



Lähteet

- Härkänen, M., Koskiniemi, S., Syyrilä, T., Ranta, J., Säilä, M., Mäntymaa, M., Pehkonen, A., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2023). Abuse of social care clients committed by nurses and other social service employees—Analysis of employees' reports. *Journal of Advanced Nursing*, 79(10), 3800–3808. <https://doi.org/10.1111/jan.15713>
- Jylhä, Virpi & Kurki, Taina & Kekoni, Taru (2021) Asiakasturvallisuus käsitteenä. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Lähteinen, S., Pehkonen, A., & Pohjola, A. (2022). Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa. *Janus (Jyväskylä, Finland)*, 30(4), 343–358. <https://doi.org/10.30668/janus.113603>
- Koskiniemi, S., Syyrilä, T., Mäntymaa, M., Ranta, J., Säilä, M., Vehviläinen-Julkunen, K., Pehkonen, A., & Härkänen, M. (2024). Observed Risks of Client Safety by Social Care Professionals in Finland: Trend Analysis for 2016–2020. *Advances in Social Work*, 23(2), 409–424. <https://doi.org/10.18060/26488>
- Koskiniemi, S., Syyrilä, T., Mäntymaa, M., Ranta, J., Säilä, M., Vehviläinen-Julkunen, K., Pehkonen, A., & Härkänen, M. (2024). How Work Culture Contributes to Client Harm in Social Care: An Analysis of Reports from the Client Safety Reporting System in Finland. *Administration in Social Work*, 48(2), 123–135. <https://doi.org/10.1080/23303131.2023.2260436>
- Syyrilä, T., Vanttinen, M., Koskiniemi, S., Mäntymaa, M., Ranta, J., Säilä, M., Pehkonen, A., & Härkänen, M. (2024). Verbal abuse of service users by professionals in social services: qualitative analysis of reported events in Finland. *Journal of Social Work Practice*, 38(3), 317–331. <https://doi.org/10.1080/02650533.2024.2376066>



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

Kiitos!

uef.fi

