

# ASIAKAS- TURVALLISUUS SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

TOIMITTANEET

TAINA KURKI, VIRPI JYLHÄ & TARU KEKONI



Gaudeamus



Copyright © 2021 Tekijät & Gaudeamus

Gaudeamus Oy  
[www.gaudeamus.fi](http://www.gaudeamus.fi)

Kansi: Miika Immonen

KL 37.23, 59 • UDK 364, 614

ISBN 978-952-345-110-0

Painopaikka: Printon Trükikoda, Tallinna 2021

# SISÄLLYS

JOHDANTO	7
<i>Virpi Jylhä, Taru Kekoni &amp; Taina Kurki</i>	

## I

### ASIAKASTURVALLISUUDEN KÄSITE JA ARVOPOHJA

---

1. ASIAKASTURVALLISUUS KÄSITTEENÄ	15
<i>Virpi Jylhä, Taina Kurki &amp; Taru Kekoni</i>	
2. ASIAKASTURVALLISUUS OSANA LAADUKASTA PALVELU- JÄRJESTELMÄÄ	27
<i>Juha Hämäläinen &amp; Riitta Vornanen</i>	
3. ASIAKASTURVALLISUUS SOSIAALITYÖSSÄ	43
<i>Aini Pehkonen, Sanna Lähteinen &amp; Timo Toikko</i>	
4. MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ ASIAKASTURVALLISUUDEN LÄHTÖKOHTANA	51
<i>Kaarina Mönkkönen &amp; Vuokko Niiranen</i>	
5. YHTEISKUNTA ASIAKASTURVALLISUUDEN RAKENTAJANA	63
<i>Ville-Petteri Pulkinen &amp; Taina Kurki</i>	

## II

### ASIAKASTURVALLISUUS TOIMINTATAPOINA

---

6. ASIAKASTURVALLISUUDEN TOIMIJAT JA VALVONTA	77
<i>Riitta Husso</i>	
7. TURVALLISUUSKULTTUURI, VAARATAHAHTUMAT JA TYÖN HALLINTA	96
<i>Virpi Jylhä, Kaarina Mönkkönen &amp; Hanna Kuusisto</i>	

8. TURVALLINEN TIEDONHALLINTA JA TIEDON HYÖDYNTÄMINEN	117
<i>Virpi Jylhä &amp; Hanna Kuusisto</i>	

9. ASIAKASTURVALLISUUDEN ELINKAARI	133
<i>Taina Kurki &amp; Virpi Jylhä</i>	

### III

#### ASIAKASTURVALLISUUS KÄYTÄNNÖISSÄ

---

10. ASIAKASTURVALLISUUS LASTENSUOJELUSSA	161
<i>Sanna Välimäki, Riitta Vornanen, Heidi Vanjusov &amp; Juha Hämäläinen</i>	

11. TERVEYDENHUOLLON PALVELUT JA TERVEYSSOSIAALITYÖ	188
<i>Sointu Riekkinen-Tuovinen &amp; Leena Leinonen</i>	

12. ASIAKASTURVALLISUUS PÄIHDEPALVELUISSA	198
<i>Heidi Vanjusov, Taru Kekoni &amp; Laura Meriluoto</i>	

13. ASIAKASTURVALLISUUS VANKILASSA	209
<i>Tytti Lassila, Mari Suonio &amp; Mia Kilpeläinen</i>	

14. VAMMAISTEN JA IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUT	225
<i>Hanna Ristolainen, Elisa Tiilikainen, Merja Tarvainen, Henna Nikumaa, Sointu Riekkinen-Tuovinen, Mia Niemi, Anna Mäki-Petäjä-Leinonen, Pauli Rautiainen &amp; Marjaana Seppänen</i>	

15. ASIAKASTURVALLISUUDEN ERITYISKYSYMYKSIÄ	250
<i>Tarja Ojala</i>	

LOPPUSANAT	264
<i>Virpi Jylhä, Taru Kekoni &amp; Taina Kurki</i>	

VIITTEET	269
LÄHTEET	279
SANASTO	313
LIITE: LAKILUETTELO	324
KIRJOITTAJAT	333