

Näkökulmia kulttuurin etiikkaan ja laatuun sosiaali- ja terveyspalveluissa

TYÖPAPERI

Sisällys

.....	1
ESIPUHE	3
TAIDE-, LUONTO- JA ELÄINLÄHTÖISET MENETELMÄT OSANA SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJA	4
SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUNA TUOTETTAVAN PALVELUN EETTISET PERIAATTEET JA LAATUKRITEERIT	4
TAIDE-, LUONTO- JA ELÄINLÄHTÖISET MENETELMÄT HYVINVOINNIN TUKENA	6
TYÖPARITOIMINTAA JA RYHMÄMUOTOISTA PALVELUOHJAUSTA	6
NÄKÖKULMANA EETTISET PERIAATTEET	7
NÄKÖKULMANA LAATU	8
TAIDE-, LUONTO- JA ELÄINLÄHTÖISTEN PALVELUJEN HANKINTAMENETTELY	9
PALVELUN MUOTO JA ASIAKKAAN MAKSUKYKY	10
TAIDE-, LUONTO-, JA ELÄINLÄHTÖINEN TOIMINTA OSTOPALVELUNA	10
LOPUKSI	11
LÄHDELUETTELO	12
LIITE 1	14
EETTISET SUOSITUKSET SOSIAALI- JA TERVEYSALALLE (ETENE 2011, 2012)	14

Työpaperi

ESIPUHE

Taide ja kulttuuri sekä luonto- ja eläinlähöiset palvelut ovat integroitumassa osaksi sosiaali- ja terveyspalveluja. Niitä voidaan tarjota hyvinvointia ja terveyttä tai kuntoutumista edistävänä palveluina ja laajemmin sosiaali- ja asiakkaan palvelupulun eri vaiheissa.

Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus on tasa-arvokysymys. Jokaisella on oikeus taiteeseen ja kulttuuriin. Yhteys luontoon on monelle tärkeä. Elämäntilanteen muutoksen, ikääntymisen tai sairastumisen myötä luontoon pääsy ja kosketus eläimiin voi katketa. Näiden asioiden merkityksellisyys ja tärkeys on huomattu ja niitä pyritään turvaamaan sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteydessä.

Tässä työpaperissa kulttuuri tulkitaan laajasti taiteen tekemisenä ja sekä luonto- ja eläinlähöisten menetelmien käyttönä. Taidetta voi tehdä vaikkapa päivätoiminnassa taiteilijan ohjauksessa tai osallistua yhteislaulutilaisuuteen palvelukodissa. Yhdessä taiteilijan kanssa voidaan käydä teatterissa, taidenäyttelyssä, tai vaikkapa katsoa esityksiä etälaitteelta kotona. Luonto- ja eläinlähöisistä menetelmistä puhutaan silloin, kun kyse on luonnossa liikkumisesta, puutarhanhoidosta tai eläinten hoidosta.

Työpaperi on syntynyt tarpeesta määrittellä taiteen ja kulttuurin sekä luonto- ja eläinlähöisten menetelmien eettisiä periaatteita ja laatukriteereitä silloin, kun niitä tarjotaan sosiaali- ja terveyspalveluina. Esimerkkitalanteet ovat peräisin käytännön työelämästä ja Kulttuuripolku Kulttuuripolku senioreille -hankkeesta, jossa taiteilijat ohjasivat ikäihmisten ryhmiä kuntouttavassa päivätoiminnassa vuosina 2016 -2017. Kulttuuripolku senioreille toteutettiin osana hallituksen kärkihanketta Prosenttitaiteen periaatteen laajentaminen. Hankkeen tavoitteena on ollut tarkastella ja tehdä näkyväksi kriittisiä tekijöitä, joita taiteilija ja sosiaali- ja terveyspalvelujen työntekijät kohtaavat silloin, kun alkavat työskennellä yhdessä.

Uuden palvelun integroituminen osaksi palvelujärjestelmää vaatii hioutumista ja palvelurakenteen tarkastelua. Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen ja ammatillisuuden perustana ovat eettiset periaatteet. Palveluja rakennetaan asiakkaiden tarpeita vastaaviksi ja niiden laatua määrittellään ja tarkkaillaan jatkuvasti. Tässä työpaperissa pohditaan, mitä tämä kaikki tarkoittaa taide- ja kulttuuripalvelujen sekä luonto- ja eläinlähöisten menetelmien näkökulmasta.

Työssä on konsultoitu eri alojen asiantuntijoita. Kiitämme kulttuurihyvinvoinnin erityisasiantuntija Johanna Vuolastoa sekä hyvinvoinnin läänintaiteilija Kirsi Lajusta Taiteen edistämiskeskuksesta sekä laatu- ja turvallisuuspäällikkö päällikkö Mari Liukkaa, toimintayksikön esimies Sari Lähteenmäkeä ja palvelupäällikkö Anne Ikäheimosta Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiristä (Eksote) palvelujen näkökulman tuomisesta.

Lappeenrannassa Aleksis Kiven päivänä 10.10.2018

Päivimaria Seppänen YTM, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Minna-Maria Behm, TtT, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri

Mona Taipale FM, KTM, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri

Asiasanat: eläinlähöinen toiminta, etiikka, laatu, luontolähöinen toiminta, sosiaali- ja terveyspalvelut, taide, taidetoiminta,

taidetyöpajatoiminta, työparityöskentely

TAIDE-, LUONTO- JA ELÄINLÄHTÖISET MENETELMÄT OSANA SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJA

Sosiaali- ja terveyspalveluissa on noussut tarve tehdä näkyväksi ja selvittää, millaisia etiikkaan ja laatuun liittyviä tekijöitä taiteilija, luonto- tai eläinlähdoisten palvelujen tuottaja kohtaa tarjotessaan palvelujaan asiakkaille. Tässä työpaperissa tehdään näitä tekijöitä näkyväksi sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjoajien näkökulmasta. Keskiössä on sosiaali- ja terveyspalvelujen eettisten periaatteiden ja laatukriteerien soveltaminen taiteeseen sekä luonto- ja eläinlähdoisiin menetelmiin. Näiden palvelujen tarjonta on lisääntynyt ja niitä integroidaan useisiin eri sosiaali- ja terveyspalveluihin. Valmisteilla oleva lainsäädäntö mahdollistaa taiteen sekä luonto- ja eläinlähdoisten palvelujen käytön osana kansalaisten hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja korjaavan ja kuntouttavan toiminnan ohella.

Taide sekä luonto- ja eläinlähdoiset menetelmät tukevat kansalaisten hyvinvointia sosiaali- ja terveyspalvelujen rinnalla.¹ Taustalla on muun muassa hallituksen kulttuurin kärkihanke, Taiteen prosenttiperiaatteen laajentaminen, jossa rakennustaiteessa pitkään käytössä ollut prosenttiperiaatetta (prosentti rakennuskustannuksista taiteelle) sovelletaan sosiaali- ja terveyspalveluihin. Meneillään olevassa Arts Equal -hankkeessa on tutkittu taiteen ja kulttuurin vaikutuksia hyvinvoinnille sekä annettu toimenpidesuosituksia taiteen ja kulttuurin käyttöön osana sosiaali- ja terveyspalveluja.² Samasta kärkihankkeesta on saanut rahoituksen Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukseen hallinnoima hanke Kulttuuripolku senioreille (2016–2018). Hankkeen tavoitteena on ollut selvittää ja tehdä näkyväksi esteitä, joilla on merkitystä taiteilijoiden työllistymiseen sosiaali- ja terveyspalveluihin.³

Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaille on tarjolla useita erilaisia toiminnallisia menetelmiä, joiden määrittely ja ymmärrys on sidoksissa palveluun, jonka osana menetelmiä tarjotaan. Toiminnallisia menetelmiä käyttävät tyypillisimmin toimintaterapeutit tai sosiaaliohjaajat. He voivat käyttää myös taidelähdoisia menetelmiä osana omaa työtään. Taidetta voidaan tehdä myös taiteilijan ohjauksessa yksilö- tai ryhmämuotoisena. Taiteenlaji voi olla mikä tahansa.⁴ Ryhmämuotoisena tarjottava taide on usein työpajatoimintaa. Luontolähdoisistä menetelmistä puhutaan silloin, kun ollaan luonnossa, retkeillä tai hoidetaan puutarhaa. Eläinlähdoinen tai eläinlähdoinen toiminta voi olla lemmikkieläinten seuraamista ja silittämistä, vierailua hoitolaitoksissa tai eläinten hoitoa maalaisympäristössä. Yhteinen nimittäjä luonto- ja eläinlähdoisille menetelmille on Green care -toiminta. Toiminta on ammatillista, tavoitteellista ja sillä pyritään ylläpitämään ja edistämään ihmisten hyvinvointia.⁵

Ihmisillä on historiansa aikana syntynyt suhde heille merkityksellisiin asioihin, joita voivat olla esimerkiksi taide, luonto tai eläimet.⁶ Perheenjäsenen sairauden tai muun ihmistä kohdanneen elämäntilanteen myötä arjen mielekkyys voi olla uhattuna ja elinpiiri voi kaventua. Mahdollisuus taiteen tekemiseen, luonnossa liikkumiseen tai eläinten hoitoon voi olla keino tukea ja edistää ihmisen toimintakykyä ja arjen mielekkyyttä.⁷ Tällöin on tärkeää kartoittaa asiakkaan tarve, toive ja tilanne. Näkökulma tukee esimerkiksi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) visiota ”Toimintakykyisenä kotona”. Hyvinvointia edistävä sosiaalinen kanssakäyminen ja mielekäs tekeminen pitävät yllä toimintakykyä. Taiteen tekeminen tukee myös Eksoten arvoja: yhdessä asiakkaan kanssa, mutkaton vuorovaikutus, halu ottaa vastuuta ja rohkeus uudistua.⁸

Sosiaali- ja terveyspalveluna tuotettavan palvelun eettiset periaatteet ja laatukriteerit

Sosiaali- ja terveyspalveluissa tarjottavan taiteen eettisiä periaatteita tai laatukriteereitä ei ole määritelty. Luonto- ja eläinlähdoisen toiminnan laadusta on tehty Green Care -laatukäsikirja sosiaali- ja terveyspalvelujen näkökulmasta. Laatukäsikirjassa määritellään palvelun laadun lähdoikohdaksi tavoitteellisuus, ammatillisuus ja vastuullisuus. Saadaksesen käyttää Green care -tunnusta palveluntuottajan täytyy sitoutua ylläpitämään palvelun laatua.⁹ Taiteen ja kulttuurialan toimijat ovat määritelleet laatukriteereitä eri konteksteissa. Kun taiteen ja kulttuurin kenttä määrittelee taidepalvelujen etiikkaa tai laatua, käytetään usein samoja argumentteja kuin sosiaali- ja terveyspalveluissa.¹⁰ Yleisellä tasolla syntyy kokemus yhteisen asian äärellä olemisesta ja siitä, että puhutaan samoista asioista. Argumenttien taustat ja lähdoikohdat voivat olla hyvinkin erilaisia, jos laatukriteeristöä tai eettisiä periaatteita ei ole yhteen sovitettu. Palvelun tarjoajalla ja ostajalla voi olla erilainen näkemys hankinnan kriteereistä. Sosiaali- ja terveydenhuollossa taiteen sekä luonto- ja eläinlähdoisen palvelun tulee olla laadultaan hyvää ja noudattaa eettisiä periaatteita. Palvelun hankinnan lähdoikohdaksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on aina arvioitu asiakkaan palvelutarve. Asiakkaan tarpeet kirjataan asiakassuunnitelmaan, johon kirjataan myös toiminnan tavoite. Keskeisiä tekijöitä ovat lisäksi hoidon ja palvelun ammatillisuus, oikea-aikaisuus ja -paikkaisuus sekä turvallisuus ja vaikuttavuus.¹¹

¹ Wilson et al. (2017)

² Lehtikoinen (2017)

³ Kulttuuripolku senioreille, hankesuunnitelma

⁴ Heikkilä & Tikka (2015)

⁵ Luke, THL ja GCF ry (2018)

⁶ Strandman-Suontausta (2013)

⁷ Sitra

⁸ Eksote

⁹ Luke, THL ja GCF ry (2018)

¹⁰ Honkala & Laitinen (2018)

¹¹ THL



Kuvio 1. Taide-, luonto- ja eläinlähöisten menetelmien etiikka ja laatu sosiaali- ja terveydenhuollossa

Ymmärrys palvelun laadusta ja toiminnan eettisyydestä ei synny itsestään. Työntekijät, joilla on koulutus sekä taiteen että sosiaali- tai terveydenhuollon alalta, ovat joutuneet pohtimaan palvelun laatua ja toiminnan eettisyyttä. Näitä asioita opetetaan myös useissa täydennyskoulutuksissa. Taiteen ammattilaiset, joilla ei ole koulutusta tai muuta perehtyneisyyttä sosiaali- ja terveydenhuollon laatuksiteereihin tai eettisiin periaatteisiin, eivät omaa tarvittavaa tietoperustaa. He ovat voineet kuitenkin omaksua tarvittavan osaamisen käytännön työssä.

Useissa vapaaehtoisille suunnatuissa koulutuksissa käsitellään eettisiä periaatteita. Kulttuuripolku senioreille -hankkeessa on taiteilijoille tehty kysely heidän koulutustaustastaan, koulutustarpeista ja työskentelymahdollisuuksista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Vastausten ja hanketyössä tehtyjen havaintojen perusteella voidaan todeta, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa työskentelevillä sekä toimintaan hakeutuvilla taiteilijoilla on tarve koulutukseen, jossa käsitellään organisaation peruseriaatteita, lakisääteisyttä, palvelun laatuun ja toiminnan eettisyyteen liittyviä kysymyksiä.

Sosiaalipalveluja säätelevien lakien näkökulmasta tarkasteluna taide sekä luonto- tai eläinlähöinen toiminta voidaan ajatella osaksi ¹:

Sosiaalihuoltolain 17 §:n mukaista sosiaalista kuntoutusta

- esimerkiksi ryhmämuotoinen työpajatoiminta
- yksilölle tarjottava palvelu, ohjaajana taiteilija, luonto- tai eläinlähöisen toiminnan ohjaaja

Vammaispalvelulain tai kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaista palvelua

- vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta tai ”muu palvelu”,
- kehitysvammalain 2 §:n 3. kohdan mukainen kuntoutus tai 10. kohdan mukainen ”muu toiminta”
- taiteilija työskentelee vammaisten ihmisten kuntouttavassa päivätoiminnassa ja ohjaa ryhmää tai yksilöä

Kotipalvelun tukipalvelua

- sosiaalista kanssakäymistä edistävä palvelu, mainitaan laissa kotipalvelun tukipalveluna
- taiteilija voi tehdä kotikäyntejä esimerkiksi omaishoitoperheeseen

Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpide (LsL 36 §)

- taiteilija ohjaa lasta/nuorta taiteen tekemisessä joko yksilönä, ryhmässä tai perheessä

Työpaperi

Näiden esimerkkien lisäksi on otettava huomioon terveydenhuoltoa säätelevä lainsäädäntö. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa työskentelevälle on eduksi ymmärtää laadun ja etiikan peruseriaatteita, esimerkiksi miten lakisääteisyys vaikuttaa palvelun tuottajan asemaan ja toimintaan.

Kulttuuripolku senioreille -hankkeessa¹² on tehty tyypittely taiteilijoista, jotka voisivat olla mahdollisia sosiaali- ja terveydenhuollolle palvelujaan tarjoavia palveluntuottajia:

1. Moniammatillinen henkilö: henkilöllä on sekä taiteen että sosiaali- tai terveysalan koulutus
 - esimerkiksi sosionomi ja kuvataiteilija
2. Täydennyskoulutuksessa sote-osaamista vahvistanut taiteilija
 - eri tahot järjestävät taiteilijoille lyhyitä taiteen koulutuksia
3. Sote-työkokemusta hankkineet taiteilijat
 - monet taiteilijat ovat apurahan turvin työskennelleet esimerkiksi vanhuspalveluissa
4. Taiteilija ilman sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusta
 - henkilö, jolla on vain taiteen koulutus, ei ole perehtynyt sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintakulttuuriin
5. Hyväntekijät
 - taiteilija, joka tarjoaa käsiparia hoitajien avuksi ja joka ei ymmärrä toiminnan luonnetta
6. Vapaaehtoiset
 - taiteen ammattilainen, joka toimii vapaaehtoisena oman taiteellisen osaamisensa pohjalta

TAIDE-, LUONTO- JA ELÄINLÄHTÖISET MENETELMÄT HYVINVOINNIN TUKENA

Aikaisemmin mainittujen lainkohtien kautta taidetta voidaan tarjota sekä ennaltaehkäisevänä, kuntouttavana, toimintakykyä ylläpitävänä, korjaavana sekä hyvinvointia ja terveyttä edistävänä palveluna. Voidaan pohtia, mikä on taiteilijan tai asiakkaalle tuottama lisäarvo tai arvo ylipäänsä. Taide on keino ilmaista itseään ja ryhmässä taiteen tekeminen tukee sosiaalista kanssakäymistä.¹³ Taide, liikunta sekä luonto- ja eläinlähöiset menetelmät kohottavat mielialaa ja fyysistä kuntoa. Sosiaalisen vuorovaikutuksen tukeminen tai yksinäisyyden ehkäisy eivät ole kuuluneet esimerkiksi ikäihmisten palvelujen sisältöön.¹⁴ Aikaisemmin ikäihmiset asuivat pitkiä aikoja laitoksissa. Tällöin ei ollut tarvetta pohtia sosiaalisen kanssakäymisen tukemista, sillä asukkaat otettiin mukaan tarjolla olleeseen toimintaan. Toimintakulttuuri on muuttunut. Nykyisin tavoitteena on, että kansalaiset voisivat asua kotona mahdollisimman pitkään. Ikäihmisten yksinäisyyden on tutkimusten mukaan havaittu lisäävän sairastavuutta.¹⁵

Työparitoimintaa ja ryhmämuotoista palveluohjausta

Kun taidetta, luonto- tai eläinlähöistä toimintaa tarjotaan osana kuntoutusta tai paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden palveluja, toiminta on luonteeltaan usein työparityöskentelyä. Taiteilijan työpari on sosiaali- tai terveysalan ammattilainen, joka työskentelee pysyvästi yksikössä. Työparitoiminnan on havaittu olevan toiminnan laadun kannalta merkittävä toimintamalli.¹⁶ Yksikön työntekijä tuntee asiakkaat, ja silloin kun on kyse henkilöistä, joilla on jokin sairaus tai vamma, kohderyhmän tuntemus todettu hyödylliseksi ja se lisää turvallisuuden tunnetta. Taiteilijalla, luonto- tai eläinlähöisen toiminnan ohjaajalla on työrauha keskittyä ohjaamiseen ja asiakkaiden erityistarpeet tunteva työpari pystyy reagoimaan tilanteisiin ennakkoiden ja mahdollistaa osallistujille työrauhan.

¹² Seppänen P. 2016b

¹³ Laitinen 2017a

¹⁴ Ansio, Furu, Houni 2017

¹⁵ Valtorta, Kanaan, Gilbody, Ronzi, Hanratty 2016

¹⁶ Seppänen 2017

Esimerkki 1

lääkille omaishoitoperheille suunnatuissa taideryhmissä taiteilijan työparina toimiva palveluohjaaja antaa mahdollisuuden ennakoita ja kartoittaa perheiden palvelun tarvetta taiteen tekemisen lomassa.

Esimerkki 2

Tanssija ja sosionomi työskentelevät työparina, molemmat tulevat yksikön ulkopuolelta. Malli toimii esimerkiksi työpaja- tai ryhmätoiminnassa. Taidetuokio toteutetaan säännöllisesti toistuvina ajankohtina. Tällöin työparina oleva sosionomi tuntee asiakasryhmän erityisluonteen, mutta ei asiakkaita henkilökohtaisesti. Taiteilijan työmenetelmä ja toimintatapa ovat sosionomille tuttuja ja hän osallistuu ohjaamiseen ja pystyy soveltamaan taiteilijan ohjausta kohderyhmän tarpeita vastaavaksi. Hän voi auttaa myös silloin, kun joku asiakkaista tarvitsee henkilökohtaista ohjausta.

Esimerkki 3

Ympäri vuorokautista hoitoa ja hoivaa tarjoavassa ympäristössä yksi tai useampi työvuorossa oleva työntekijä osallistuu taidetoimintaan ja tuo työskentelyyn oman asiakastuntemuksensa. Hänen osallistumisensa on tärkeää erityisesti silloin, kun osallistujilla on erityistarpeita, joihin ulkopuolinen henkilö ei pystyisi reagoimaan.

Jos taiteilija, luonto- tai eläinlähöisen toiminnan ohjaaja ei tunne yksilön tai ryhmän erityisyyttä, voi toimintaan sisältyä riskejä sekä asiakkaiden että ohjaajan omalle turvallisuudelle. Asiakkaan toiminta ei aina ole ennakoitavissa tai hänellä voi olla kommunikatiivisia haasteita. On tärkeää, että ohjaajalla ja asiakkaalla on ymmärrys siitä, miten on tarkoitus toimia ja mitä se kummaltakin edellyttää. Kaiken toiminnan lähtökohtana on asiakkaan vapaaehtoinen osallistuminen. Riskinä voidaan pitää myös esimerkiksi ”uskomushoidollisuutta”. Mikäli ryhmässä oleva toimija ei tunne asiakkaiden tilannetta, hän voi tahtomattaan saada aikaan tilanteen, jonka asiakas voi tulkita henkilökohtaisena neuvona. Taiteen vaikutus on vaikeasti ennakoitavissa. Sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkopuolelta tuleva toimija ei välttämättä tunne toimintakulttuuria tai asiakkaiden perussairauksia. Onnistuneessa tilanteessa tämä voi mahdollistaa ennakkoluulottoman kohtaamisen. On kuitenkin tärkeää, että toimijalla on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia työparinaan. Vastuunjako tulee määritellä etukäteen.

NÄKÖKULMANA EETTISET PERIAATTEET

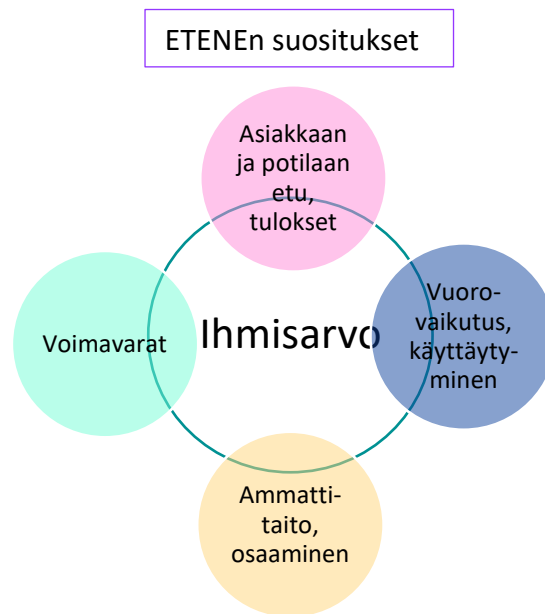
Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE kuvaa etiikkaa osaksi yhteiskunnan rakentamista. Suosituksissaan ETENE korostaa asiakkaiden ihmisarvon ja perusoikeuksien kunnioittamista, asiakkaan etua toiminnan lähtökohtana, vuorovaikutuksen tärkeyttä asiakastyössä ja ammattilaisten kesken.^{17 18 19} Lisäksi painotetaan toimijoiden vastuuta omasta osaamisestaan, päätöksistä ja hyvän toimintakulttuurin luomisesta. ETENESSÄ ei ole käsitelty taidetta tai luonto- ja eläinlähöisiä menetelmiä osana sosiaali- ja terveyspalveluja. Neuvottelukunnan laatimat suositukset on tarkoitettu sosiaali- ja terveysalalle, mutta myös muiden toimijoiden käyttöön (liite 1). Suositukset voidaan tiivistää seuraavasti:

- Lähtökohtana ihmisarvon ja perusoikeuksien kunnioittaminen
- Säädöspohja ja sen noudattaminen
- Toimiminen vuorovaikutuksessa
- Osapuolten edellytysten ja odotusten huomioon ottaminen
- Työn vaatimuksena ammattitaidon ylläpitäminen
- Edellytyksenä riittävät voimavarat toimintaan
- Toimivat prosessit ja johtaminen
- Tavoitteena potilaan ja asiakkaan edun toteutuminen
- Toiminnan tuloksellisuuden arviointi

¹⁷ ETENE

¹⁸ ETENE (2011)

¹⁹ ETENE (2012)



Kuvio 2. Valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan ETENEn jaottelu etiikan tilan arviointiin (ETENE 2014)

ETENEn suosituksista laatimaa kehikkoa voidaan käyttää arvioitaessa etiikan tilaa yleisesti ja myös silloin, kun kohteena on erityisryhmä tai -kysymys.

NÄKÖKULMANA LAATU

Laatukriteeri on kuvaus hoidon, palvelun tai toiminnan olennaisista ominaisuuksista. Se pyritään täsmentämään mitattavaan muotoon. Vertaamalla tuloksia ennalta asetettuihin tavoitteisiin nähdään, onko tavoitteet saavutettu.²⁰ Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu pohjautuu lainsäädäntöön, esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista²¹. Palvelujen laadusta on tehty useita oppaita, esimerkiksi Kuntaliiton Terveydenhuollon laatuoppaassa (2011) määritellään laadun hallintaa seuraavalla tavalla:

”Laadun hallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Laatutavoitteet perustuvat organisaation omaan laatupolitiikkaan. Johto on vastuussa laadunhallinnasta, mutta sen toteuttamiseen osallistuvat organisaation kaikki jäsenet.”²²

Käsitteenä laatu on monitulkintainen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmän mukaan:

”Hyvä sosiaali- ja terveydenhuollon laatu tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Hyvä laatu on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, joka tuottaa kansalaisille hyvinvointia ja pyrkii terveyden ja hyvinvoinnin maksimointiin ja riskien minimointiin. Laatua on hyvä toiminta sille asetettujen vaatimusten ja siihen kohdistuvien odotusten mukaisesti annettujen taloudellisten voimavarojen asettamissa rajoissa.”²³

Taiteen tai luonto- ja eläinläähtöisten menetelmien laatua on vaikea mitata eikä standardoituja mittareita ole olemassa. Tässä työpaperissa on tuotu esiin niitä lainalaisuuksia, jotka yleisesti ovat tärkeitä ja merkityksellisiä asiakastyössä. Keskustelu esimerkiksi taiteen laatumittarin tarpeesta on vahvistunut Taiteen prosenttiperiaatteen laajentaminen -kärkihankkeen²⁴ sekä Arts Equal -hankkeen²⁵ myötä. ”Green Care Luonto hoivan ja luonto voiman laatutyökirja” käsittelee kolmesta näkökulmasta: Hoidon ja hoivan, sosiaalipedagogiikan sekä hyvinvoinnin ja virkistyksen näkökulmasta.²⁶

²⁰ Särkämö, Laitinen, Numminen, Tervaniemi, Kurki, Rantanen (2011)

²¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki potilaan asemasta

²² Koivuranta-Vaara (2011)

²³ THL

²⁴ Opetus- ja kulttuuriministeriö

²⁵ Arts Equal-hanke

²⁶ Suomalainen Green care laatutyökirja

Työpaperi

Esimerkiksi voidaan pohtia, kuka on pätevä tekemään ja ohjaamaan taidetoimintaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Yhtä mieltä voidaan olla siitä, että taidetta tekee taiteen ammattilainen ja asiakkaita hoitaa sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen. Taiteilijan kohdalla lisäksi puhutaan siitä, pitääkö taiteilijalla olla pedagoginen pätevyys vai riittääkö pelkkä taiteen tutkinto. Taiteen harrastuneisuus on myös tärkeää ja sen myötä tulevalta osaamisella on arvonsa asiakastyössä.

Asiakaskokemuksen tarkastelu koko palveluprosessin ajalta on tärkeää. Sen tulisi määrittää palvelua ja ohjata palvelun tarjoajaa kehittämään toimintaansa asiakaspalautteen perusteella. Silloin, kun asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun ja se vahvistaa hänelle merkityksellistä arkea ja elämää, on palvelu oikean suuntaista ja parhaimmillaan oikea-aikaista.

TAIDE-, LUONTO- JA ELÄINLÄHTÖISTEN PALVELUJEN HANKINTAMENETTELY

Prosenttitaiteen periaatteen laajentaminen -kärkihankkeessa tarkastellaan rahoitusmalleja taiteen hankkimiseksi sosiaali- ja terveyspalveluihin, esimerkiksi kuntoutukseen tai pysyväisluonteisesti. Taiteen vaikuttavuudesta puhutaan ja sitä tutkitaan paljon.²⁷ Useimmiten taidepalveluja on tarjottu hankeperusteisesti. Taiteilija on tällöin ollut vierailija, joka ei ole kuulunut esimerkiksi asumisyksikön normaaliin toimintaan. Vierailija ei ole ikäänkuin vaivannut yksikön henkilökuntaa, vaan on tuonut poikkeavan piristyksen asiakkaiden päivärytmiin. Tällä tavalla lyhytkestoisesti tarjottuna taiteen vaikutukset ovat olleet vaikeasti todennettavissa. Taiteilijan työn lähtökohta poikkeaa sosiaali- ja terveyspalveluille tyypillisestä hoito- ja hoivakulttuurin toimintamallista. Asiakkaan suhde taiteilijaan on erilainen kuin hoitotyöntekijään.

Hankintalain 2§ mukaan tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukkaiden, innovatiivisten ja kestävien hankintojen tekemistä sekä turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tavaroita, palveluja ja rakennusrakoa julkisten hankintojen tarjouskilpaluissa. Julkisten hankintojen keskeisiä periaatteita ovat lain 3§ mukaan hankintamenettelyn osallistujien ja toimittajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu, avoin ja suhteellisuuden vaatimukset huomioon ottava toiminta. Julkisilla hankinnoilla on kansalliset kynnysarvot, joka palvelujen kohdalla on 400 000€ vuodessa. Sen alittavat hankinnat on kilpailutettava yksikön oman ohjeistuksen mukaisella tavalla. Jokaisella kuntayhtymällä (uudessa maakuntamallissa liikelaitoksella) on oma pienhankintaohjeensa eli ohje siitä miten kansallisen kynnysarvon alittavat hankinnat tulee tehdä.

Seuraavassa tiivistetty kooste Valtion hankintakäsikirjan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevista hankinnoista²⁸:

- Hankinnoissa yleisesti ottaen on huomioitava kyseistä palvelua koskeva lainsäädäntö, käyttäjien erityistarpeet ja kuuleminen sekä hankintalaissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelulle määritellyt erityiset periaatteet.
- Hankinnat on toteutettava suunnitelmallisina, tarkoituksenmukaisina kokonaisuuksina. Hankinnan keston määrittelyssä on hyvä huomioida asiakaskunnan tarpeet.
- Tarjouspyyntö ja tarjous on tehtävä kirjallisesti ja vertailuperusteet tulee olla näkyvillä tarjouspyynnössä.
- Aikaisemmin hankinnan hinta on ollut määräävä tekijä, uuden hankintalain mukaan hinta-laatusuhde voidaan asettaa ensisijaiseksi kriteeriksi.
- Hankinnat ovat julkisia. Ainoastaan liike- ja ammattisalaisuuksia käsittävät tiedot ovat salassa pidettäviä. Hankinnan kokonaishinta tulee ilmoittaa julkisesti.

Suorahankintaa voidaan käyttää silloin, kun siihen on erityinen peruste. Sosiaali- ja terveydenhuollon hankinnoissa perusteena pidetään asiakkaan tarpeen kannalta parasta hankintatapaa. Myös taideteosten ja esitysten hankinta voidaan tehdä suorahankintana, mutta muut taidepalvelut eivät täytä suorahankinnan kriteereitä.

Tehtäessä hankintasopimuksia taide-, luonto- ja eläinlähöisistä palveluista on hyvä huomioida, että sopimusosapuolet vastaavat ehdoista omalle puolelleen. Sopimukseen on hyvä kirjata:

- Vastuista eli mistä palvelun tuottaja vastaa ja mistä vastaa palvelu- tai työyksikkö
- Toiminnan muoto: Jos taiteilijan, luonto- tai eläinlähöinen toiminta edellyttää työparin mukana olemista
- Toiminta vahinkotapauksissa

Taiteilijalla, luonto- ja eläinlähöisen toiminnan tarjoajalla on hyvä olla vastuuvakuutus, yritysmuodosta riippuen joko oma tai edustamansa organisaation vakuutus.

²⁷ Laitinen (2017c)

²⁸ Valtion hankintakäsikirja (2017)

Palvelun muoto ja asiakkaan maksukyky

Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaille tarjottavista palvelujen maksullisuudesta on säädetty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. 1§ mukaan kunnallisista sosiaali- ja terveyspalveluista voidaan periä maksu palvelun käyttäjältä, jollei lailla toisin määrätä. Maksu voidaan periä henkilön maksukykyyn mukaan. Taidetta, luonto- tai eläinlähdeistä toimintaa ei ole määritelty sosiaali- tai terveyspalveluksi, mutta ne ovat luonteeltaan yksilön ja/tai perheen terveyttä ja hyvinvointia tukevia palveluja. Silloin, kun julkinen sektori on palvelun tarjoajana, palvelut voidaan rinnastaa asiakasmaksulain henkeen.

Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalinen kuntoutus, vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja erityishuolto on pääosin säädetty maksuttomaksi (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 4 §). Edellä mainitun lain 1§ ja 2§ nojalla palvelusta voidaan periä maksua asiakkaan maksukykyyn ja enintään todellisten kustannusta mukaan. Silloin, kun edellä mainittuja palveluja järjestetään sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakasmaksuperusteisesti, voi kunta harkintansa mukaan myöntää maksuihin täydentävää toimeentulotukea (laki toimeentulotuesta 7 c §). Maksujen alentaminen tai perimättä jättäminen on kuitenkin ensisijaista toimentulotuen myöntämiseen nähden (STM:n toimeentulotukiopas).

Tekeillä olevan valinnanvapauslakiehdotuksen hengen mukaan asiakas voisi valita sellaisia palveluja, jotka ovat hänelle mieluisia ja edistävät hänen hyvinvointiaan asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti. Näihin palveluihin, jotka voisivat olla esimerkiksi taide-, luonto- ja eläinlähdeisiä palveluja, asiakas voisi saada henkilökohtaisella budjetoinnilla maksusitoumuksen tai laskennallisen rahasumman. Palvelusetelin käyttö edellyttää lain²⁹ mukaista toimintaketjua eli kunnan toimielin tekee päätöksen niistä palveluntuottajista, joiden palveluja voidaan palvelusetelillä hankkia. Kunta siis määrittelee ne palveluntuottajat, joiden palveluja palvelusetelillä voidaan hankkia³⁰.

Taide-, luonto-, ja eläinlähdeinen toiminta ostopalveluna

Ostopalveluna tuotettavia palveluja valittaessa keskeisessä asemassa on lainsäädäntö julkisista hankinnoista. Palvelun tulee vastata organisaation arvoja ja laatuvaatimuksia. (Hankintalaki 108§³¹) Ostopalveluna tehtävä taiteilija- luonto- tai eläinlähdeinen palvelu voidaan tuottaa sosiaali- tai terveyspalveluja tarjoavassa organisaatiossa esimerkiksi asumispalveluyksikössä.

Kun palveluntuottajalta edellytetään samoja asioita kuin omalta henkilöstöltä, esimerkiksi hygieni- ja rokotosohjeiden noudattamista, tämä on hyvä kirjata palveluntuottajan kanssa tehtävään sopimukseen. Muita huomioitavia asioita ovat esimerkiksi työparimallin mahdollistuminen sekä toiminta eri osapuolten sairaustapauksissa. Hankintoja tehtäessä on huomioitava asiakkaiden tarpeet.

Palvelujen hankintakriteereiksi voidaan asettaa esimerkiksi:

- taiteen laatu, johon sisältyy taiteen ammatillinen koulutus
- luonto- ja eläinlähdeisen toiminnan laatu
- potilasturvallisuus
- sitoutuminen organisaation arvoihin
- sitoutuminen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattieteen
- taiteilijan koulutus - on mahdollista määritellä esimerkiksi tehtävän suorittamisen kannalta merkitykselliselle koulutukselle lisäpisteitä (esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus)
- perehtyneisyys kohderyhmän tarpeisiin ja osoitus kyvystä toimia heidän kanssaan sekä kyseisessä kontekstissa
- tarjottavan palvelun selkeästi kuvattu tavoite ja selkeä toimintasuunnitelma
- vaikutus hyvinvointiin ja elämänlaatuun määritellään tarjouspyyntöön, lähtökohtana asiakkaiden tarve eli mitä taiteella halutaan saada aikaan (esimerkiksi asiakkaiden hienomotoristen taitojen edistäminen taiteen keinoin)
- palvelun hinta, huomioiden työn lisäksi oheiskulut, kuten matkat, materiaalit, päivärahat.

Ostopalvelun tuottaja on autonominen toimija. Sopimuksessa määritellään työparityöskentelyn rakenne ja toimintamallin omaksuminen. On tärkeää myös huomioida se, että palveluja tarjoavassa yksikön asiakkaat ovat kyseisen yksikön vastuulla, eivät taiteilijan tai luonto- tai eläinlähdeisten palvelujen tuottajan.

²⁹ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä

³⁰ HE laiksi valinnanvapaudesta (8.3.2018)

³¹ Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista

LOPUKSI

Tämä on ensimmäinen työpaperi taiteen eettisten periaatteiden ja laatuksiteerien tarkasteluun sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjoajien näkökulmasta. Se tarjoaa pohjan sosiaali- ja terveyspalvelujen eettisten periaatteiden ja laatuksiteerien soveltamiseen taiteeseen sekä luonto- ja eläinlähöisiin menetelmiin. Kehittämistyön tueksi tarvitaan laadukkaita tieteellisiä kirjallisuuskatsauksia aihepiiriin liittyen. Lisäksi tarvitaan poikkitieteellistä tutkimusta eri näkökulmista.



Kuvio 3. Eettinen ja laadukas taide ja kulttuuri sekä luonto- ja eläinlähöiset menetelmät sosiaali- ja terveydenhuollossa

LÄHDELUETTELO

Ansio H., Furu P., Houni P. (2016) Taide Torjuu yksinäisyyttä. Arts Equal -hanke, toimenpidesuositus 2/2016

Eksote Visiot ja arvot. (2014). <http://www.eksote.fi/eksote/strategia-ja-johtaminen/Sivut/Visio-ja-arvot.aspx>

ETENE (2014). Etiikkaa elämämme porteilla – periaatteita, kannanottoja ja näkemyksiä. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta 2010–2014. ETENE-julkaisuja 44. <http://etene.fi/documents/1429646/1555962/ETENE-julkaisuja+44+Etiikkaa+el%C3%A4m%C3%A4mme+porteilla+-+periaatteita%2C+kannanottoja+ja+n%C3%A4kemyksi%C3%A4.pdf/05ffc553-93d2-4474-99d9-4078b1d6bc1a>

ETENE 2012. Etiikan tila sosiaali- ja terveysalalla. ETENE-julkaisuja 35. <http://etene.fi/documents/1429646/1559054/ETENE-julkaisuja+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9>

ETENE 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. ETENE-julkaisuja 32. <http://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841>

Arts Equal-hanke 2016–2020 <http://www.artsequal.fi/fi/ajankohtaista>

Hallituksen esitys valinnanvapauslaiksi 8.3.2018.

<https://alueuudistus.fi/documents/1477425/7168024/01+HE+Valinnanvapauslaki+SUOMI.pdf/24304d0f-41e2-4f58-986f-730ed30dc0ab/01+HE+Valinnanvapauslaki+SUOMI.pdf.pdf>

Heikkilä M. & Tikka O., (2015). Tatun ja soten työkirja: vinkkejä osallistavan taiteen tuotantoon taiteilijalle, tilaajalle & tuottajalle. Hyvinvoinnin välitystoimisto. URN:NBN:fi:amk-201702222596

Honkala N. & Laitinen L. (2018) näkökulmia taiteen ja kulttuurin tutkituista vaikutuksista. Sitra.

<https://www.sitra.fi/artikkelit/nakokulmia-taiteen-ja-kulttuurin-vaikutuksiin/>

Idänpään-Heikkilä U., Outinen M., Nordblad A., Päivärinta E., Mäkelä M. (2000) Laatuksiteerit -Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Aiheita-monistesarja 20/2000, Stakes. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75158/Aiheita20-2000.pdf?sequence=1>

Jansson, S. (2014) Mittaamattoman arvokasta? Taiteen ja kulttuurin vaikutustutkimuksia.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/135814/Kokos_2_2014.pdf?sequence=1

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom (2016) Kulttuuripolku senioreille, hankesuunnitelma

Koivuranta-Vaara P. (2011) Terveystuon laatuopas. Suomen kuntaliitto.

http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=2597

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 2016 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/78 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>

Laitinen L. (2017a). näkökulmia taiteen ja kulttuurin sosiaalisen hyvinvoinnin vaikutuksista. Sitra.

<https://www.sitra.fi/artikkelit/nakokulmia-taiteen-ja-kulttuurin-sosiaalisen-hyvinvoinnin-vaikutuksiin/>

Laitinen L. (2017b). näkökulmia taiteen ja kulttuurin terveysvaikutuksista. Sitra. <https://www.sitra.fi/artikkelit/nakokulmia-taiteen-ja-kulttuurin-terveysvaikutuksiin/>

Laitinen L. (2017c). Vaikuttavaa? Taiteen hyvinvointivaikutusten tarkastelua. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 46. Turun ammattikorkeakoulu. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166166.pdf>

Lehikoinen K. (2017). Prosenttiperiaatetta laajentamalla hyvinvointia sotepalveluihin. Arts Equal-hanke, toimenpidesuositus 5/17 http://www.artsequal.fi/documents/14230/0/PB_prosenttitaide_soteUUSI/4d546a44-eb70-4d64-95cf-3c6b9d01a20e

Lehikoinen, K. & Vanhanen, E. toim. (2017). Taide ja hyvinvointi: Katsauksia kansainväliseen tutkimukseen. Kokos 1/2017.

Helsinki: Taideyliopisto <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7218-16-7>

Luke, THL ja GCF ry (2018). Suomalainen Green Care – LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatutyökirja. Luonnonvarakeskus, Terveystuon ja hyvinvoinnin laitos ja Green Care Finland ry. Verkkojulkaisu.

Työpaperi

Prosenttiperiaatteen laajentaminen – kärkihanke. (2016). Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016-2018.
<https://minedu.fi/prosenttiperiaate>

Seppänen P (2016a) Henkilökohtainen tiedonanto/klu STM:n neuvottelevien virkamiesten kanssa sähköpostitse 2016-17

Seppänen P. (2016b) Luokittelu taiteilijoista, jotka pyrkivät sotelle töihin julkaisematon

Seppänen P. & Heikkilä M. toim. (2017) Palasista palettiin. Kulttuuri osaksi ikäihmisten palveluja. Socom Julkaisuja A 10/2017
https://issuu.com/socomoy8/docs/palasista_palettiin

Sote-uudistus. Laatu. THL (2017) <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Strandman-Suontausta P. (2013) Vapautta vai vaikuttavuutta? Kuvataiteeseen perustuva palvelu hoitolaitosyhteisölle. Aalto-yliopisto Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu Taiteen laitos. Aalto-yliopiston julkaisusarja Doctoral dissertations 28/2013

Särkämö, T., Laitinen, S. Numminen A., Tervaniemi M., Kurki, M., Rantanen, P. (2011). Muistaakseni laulan. Miina Sillanpään säätien julkaisusarja A:10 http://www.miinasillanpaa.fi/wp-content/uploads/2015/01/Muistaakseni_laulan-tutkimusraportti.pdf

THL (2017) Sote-uudistus: Palvelun laatu <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Valtion hankintakäsikirja (2017)

http://vm.fi/documents/10623/2291459/K%C3%A4sikirja+Osa+IV+Sote+ja+muut+20170322_final.pdf/ea098e4c-0472-47ca-b408-297909e03df5

Valtorta, Kanaan, Gilbody, Ronzi, Hanratty (2016): Loneliness and social isolation as risk factors for coronary heart disease and stroke: systematic review and meta-analysis of longitudinal observational studies. *Heart*. 102, 13

Wilson, C., Secker, J., Kent, L. and Keay, J., (2017). Promoting mental wellbeing and social inclusion through art: six month follow-up results from Open Arts Essex. *International Journal of Mental Health Promotion*, 19(5), pp. 268-277.

Liite 1.

Eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle (ETENE 2011, 2012)

1. Sosiaali- ja terveysalan toimijat kunnioittavat asiakkaidensa ja potilaidensa ihmisarvoa ja perusoikeuksia

Ihmisarvon kunnioittaminen ja siihen liittyen yhdenvertaisuus, syrjimättömyys ja yksityisyyden suoja ovat sosiaali- ja terveysalan toiminnan perusta. Asiakkaalla ja potilaalla on perusoikeudet, kuten valinnanvapaus ja oikeus päättää asioistaan. Hoito ja palvelu edellyttävät asiakkaan ja potilaan osallisuutta ja suostumusta. Itsemääräämisoikeutta rajoitetaan ensisijaisesti vain vaaratilanteissa. Ihmisarvon ja perusoikeuksien kunnioituksen tulee näkyä myös asiakkaan ja potilaan omaisten ja läheisten kohtelussa.

2. Sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtana on asiakkaan ja potilaan etu

Jokaisella on oikeus tarvitsemaansa hoitoon ja palveluun. Hoidon ja palvelun tavoitteena on hyvän tekeminen. Se ohjaa ratkaisuihin, jotka tukevat palvelua, hoivaa ja hoitoa tarvitsevan ihmisen tarpeita. Hoito ja palvelu pohjautuvat tietoon sekä ammattitaitoiseen ja turvalliseen osaamiseen. Vahingon välttäminen on toinen keskeinen tavoite, ja sen mukaisesti toiminnasta on oltava enemmän

hyötyä kuin haittaa. Asiakkaan ja potilaan etu edellyttää oikeudenmukaisesti järjestettyä hoitoa ja palvelua. Se on laadultaan hyvää, jatkuvaa sekä ajallisesti ja etäisyydeltään kohtuullisesti saatavissa. Hyvää hoitoa ja palvelua ovat myös asiakkaan ja potilaan inhimillinen ja yksilöllinen kohtelu, suvaitsevaisuus, terveyden ja hyvinvoinnin kokonaisvaltainen tarkastelu sekä kielellisen ja vakaumuksellisen taustan huomioon ottaminen.

3. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on kysymys vuorovaikutuksesta

Asiakkaiden ja potilaiden ja ammattilaisten välinen sekä ammattilaisten keskinäinen vuorovaikutus on toista arvostavaa ja inhimillistä. Se edellyttää keskinäistä luottamusta, rehellisyyttä ja molemminpuolista sitoutumista sovittuihin tavoitteisiin ja toimintaan sekä toinen toisensa tietämisen, osaamisen ja kokemuksen arvostamista sekä kuulluksi tuloa ja tiedonsaantia omassa asiassa. Asiakas tai potilas itse tai tarvittaessa hänen edustajansa laativat yhdessä ammattilaisen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman.

4. Ammattihenkilöstö vastaa työnsä laadusta

Ammattilaiset huolehtivat palvelujen laadusta, palvelukokonaisuuden oikeudenmukaisesta tarjonnasta ja jatkuvuudesta. Työssään he ottavat huomioon asiakkaan ja potilaan iän, kehitystason ja voimavarat sekä kohdistavat erityishuomion herkästi haavoittuviin asiakkaisiin ja potilaisiin. Ammattilaisten osaaminen on ajan tasalla, heillä on mahdollisuus kehittyä työssään sekä kehittää työtään ja siihen liittyviä käytäntöjä. Tämä edellyttää sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöltä ja johdolta tukea, perehdytystä ja turvallisuutta sekä koulutusmahdollisuuksia työntekijöilleen. Eettinen osaaminen on osa ammattitaitoa. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat ylpeitä omasta alastaan ja osaamisestaan, ja heidän ammattitaitoaan arvostetaan yhteiskunnassa myös laajemmin.

5. Hyvä hoito ja palvelu edellyttävät vastuullisia päätöksiä ja toimintakulttuuria

Eettisyys toteutuu sosiaali- ja terveydenhuollon päätöksenteossa kaikilla tasoilla. Osoitetut voimavarat ovat realistisessa suhteessa toiminnan vaatimuksiin. Yhteiskunnan koko lainsäädännön ja eettisten arvojen ja periaatteiden tulee osaltaan tukea sosiaali- ja terveydenhuollon pyrkimystä parempaan terveyteen ja hyvinvointiin. Työnantajan päätökset ja linjaukset ovat sopusoinnussa

ammattihenkilöstön eettisten periaatteiden kanssa. Työyhteisöjen valinnat, resursointi ja työnjako tuottavat asiakkaille ja potilaille parhaan mahdollisen tuloksen. Hyvä työilmapiiri kannustaa ja sallii erilaisuutta. Työhyvinvointi edistää ammattihenkilöstön työn tuloksellisuutta.