



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
Lapin toimintayksikkö

---

# POHJOIS – SUOMEN VERKOSTOKONSULTAATIOHANKE

## LOPPURAPORTTI

- raportti ajalta 1.3.2003 - 31.5.2004
- aluehanke Stakesin ekonsultaatiohankkeessa

Kerttu Vesterinen  
Sosiaalityön seutukoordinaattori

---

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
Lapin toimintayksikkö  
Myllärintie 35  
96400 ROVANIEMI

## SISÄLLYS

	SIVU
1. Neuvoja ja apua lastensuojelun sosiaalityöhön	1
2. Konsultaatiotarve ja –kokeilut	3
2.1. Lastensuojelun yhteistyömuotojen mallinnustyö	4
2.2. Sosiaalityöntekijöiden seudulliset vertaiskonsultaatioryhmät	7
2.3. Verkkokonsultaatio	9
2.3.1. Lastensuojelun verkkokonsultaatio	10
2.3.2. Lakiasian verkkokonsultaatio	14
2.4. Seudulliset asiantuntijat	16
2.5. Työparikonsultaatio lastensuojelun sosiaalityön työprosesseihin	16
2.6. Läheisneuvonpidot ja verkostoneuvottelut	21
3. Konsultaation mallintaminen	24
3.1. Lapin nuorten päihde- ja huumeclinikka Rompun konsultaatiomalli	24
3.2. Pelastakaa Lapset ry:n konsultaatiomalli	25
4. Verkkokonsultaatio innovaationa	26
5. Johtopäätökset ja jatkotoimet	29
5.1. Hankkeen tulokset	29
5.2. Sosiaalialan konsultaation kehittämisen edellytyksiä	30
5.3. Sosiaalialan konsultaation tulevaisuus	32
LÄHTEET	34
KUVIOLUETTELO	34
LIITELUETTELO	34
LIITTEET	35 – 54

# 1. Neuvoja ja apua lastensuojelun sosiaalityöhön

Pohjois-Suomen kunnissa sosiaalityö painottuu auttamistyöhön ihmisten elämän vaikeuksissa. Kuka auttaa sosiaalityöntekijää auttamaan? Työpari, työyhteisö, työnhajaaja, esimies ja moniammatilliset tiimit ohjaavat eteenpäin. Jos tuki ei riitä tai jos näitä tahoja ei ole käytettävissä, soitetaan naapurikunnan sosiaalityöntekijälle, opiskeluaikaiselle ystävälle tai lääninhallituksen tarkastajalle. Entäpä jos ei ole tuttua sosiaalityöntekijää kenen kanssa neuvotella? Pohjois-Suomessa on useita pieniä kuntia, joissa sosiaalityöstä vastaa yksi tai kaksi sosiaalityöntekijää. Vaikka monessa kunnassa sosiaalityöntekijät ovat melko pysyviä, sellaisiakin kuntia löytyy, joihin ei olla pitkään aikaan saatu päteviä sosiaalityöntekijöitä tai joissa vaihtuvuus on nopeaa. Ilman työntekijäpulaa tai –vaihtuvuuttakin yksin tai kaksin työtä tekevillä on tarvetta löytää tukea, työparia ja konsultaatiota. Maantieteelliset pitkät etäisyydet vaikeuttavat lisäksi paikan päälle tuen saamista. Neuvojen ja tuen puuttuessa sosiaalityön asiakkaiden asema heikkenee. Konsultaatiolla ei voida ratkaista sosiaalityön resurssipulaa, mutta kentän työntekijöitä ja heidän asiakkaitaan sillä voidaan auttaa.

Konsultaatio –käsite on sosiaalialalla tarkentumaton kuten konsultaatio toimintakin. Tässä raportissa konsultaatiolla tarkoitetaan kaksisuuntaista vuorovaikutusprosessia, jossa kysytään neuvoa kokeneemmalta, annetaan neuvoja ja neuvotellaan yhdessä. Konsultti –sanaa käytän henkilöstä, joka antaa neuvoja ja/tai on käytettävissä yhteiseen neuvotteluun. Caplanin (1970) mukaan konsultaatio on kahden ammattilaisen, konsultin ja työntekijän välinen vuorovaikutusprosessi. Konsultaatio on menetelmä, jota käytetään kahden ammattilaisen välillä työongelman selvittämisessä. Konsultaatioprosessissa työntekijä tarvitsee konsultin apua ajankohtaiseen työongelmaan, joka saattaa koskea yhtä tai useampaa asiakasta. Konsultin antama apu voi olla neuvoja, selvennyksiä, määritelmiä ja toimintaohjeita. Konsultti ei voi määrätä työntekijää toimimaan tietyllä tavalla, työntekijällä on mahdollisuus olla käyttämättä saamiaan ideoita ja ehdotuksia, ellei hän pidä niitä tarkoituksenmukaisina. Konsultaatiotapahtumassa vastuu työongelmasta säilyy työntekijällä itsellään. On helppoa yhtyä Caplanin näkemykseen konsultaation luonteesta ja merkityksestä. Tarvitaan paljon määrätietoista työskentelyä, että visio sosiaalialan tietotaidon välittymisestä kaikkialle sinne missä sitä tarvitaan toteutuu.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (=Posken) hankkeella **Pohjois-Suomen verkostokonsultaatio** pyrittiin rakentamaan ja kokeilemaan lastensuojelun ja huumetyön konsultaation kanavia, että saataisiin kokemusta siitä, miten Pohjois-Suomen lapset ja heidän läheisensä voisivat tulla asiantuntevasti ja riittävän nopeasti autetuiksi lastensuojelun sosiaalityössä ja alaikäisten huumeuskymyksissä. Tarvittava ammatillinen erityisosaaminen oli tarkoitus tuottaa konsultaationa sieltä mistä se olisi löydettävissä. Hanke suunniteltiin toteutettavaksi yhteistyössä Pelastakaa Lapset ry:n ja Rovalan Settlementti ry:n Lapin nuorten päihde- ja huumeclinikka Rompun kanssa. Nämä kaksi järjestöä sitoutuivat hankkeen suunnitteluvaiheessa tuottamaan hankkeeseen mukaan valittavien pilottikuntien lastensuojelun sosiaalityöntekijöille tarpeen mukaisia konsultaatiopalveluita omalta asiantuntijuusalueeltaan.

Pohjois-Suomen laajan ja harvaan asutun alueen olosuhteissa asiantuntijoiden löytäminen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tueksi vaatii maantieteelliset etäisyydet ylittävää teknologiaa.

#### Hankkeen tavoitteina olivat:

- **ETÄKONSULTAATIOMAHDOLLISUUDEN RAKENTAMINEN** - teknologiaa hyväksikäyttävä etäkonsultaatiomahdollisuus järjestöiltä kuntien sosiaalityöntekijöille - konsultaatiota sekä suoriin asiakastilanteisiin että työntekijöiden keskinäisiin neuvonpitoihin
- **SOPIMUSMALLIN LÖYTÄMINEN / LUOMINEN** - sopimusmalli etäkonsultaation tuottamisesta järjestöiltä kuntien työntekijöille – malli, joka soveltuisi muillekin harvaanasutuille seuduille
- **KONSULTTIVERKOSTON POHJAN RAKENTAMINEN** - tiedot Pohjois-Suomen lastensuojelun ja alaikäisten huumetyön asiantuntijoista

#### Osa valtakunnallista ekonsultaatiota

Hanke kuului aluehankkeena Sosiaalihuollon ekonsultaatio -hankekokonaisuuteen. Aluehankkeen rahoittivat Stakes, Lapin ja Oulun lääninhallitukset sekä Poske. Valvoja, toimittaja Erja Saarinen seurasi ja tuki Stakesin edustajana hankkeen etenemistä sekä osallistui Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen asettaman johtoryhmän työskentelyyn. Valtakunnallisessa ekonsultaatio -hankkeessa kehitetään konsultaatiota sosiaalialalle. Erja Saarisen lisäksi olemme tehneet yhteistyötä kehittämispäällikkö Leena Kurran ja toimittaja Lea Suoninen-Erhiön kanssa. Sosiaalialan konsultaation kehittäjät tekevät urauurtavaa pioneerityötä. Hämmennys ja toimintamallien puute ovat mahdollistaneet kokeilemisen. Tässä raportissa kuvataan sosiaalityöntekijöiden konsultaatiotarpeesta nousseita kokeiluja ja kehittämistyötä Pohjois-Suomessa. Kentän tarpeisiin (työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeisiin) vastaamalla olemme löytäneet myönteisiä, edelleen kehiteltäviä konsultaation ja muun auttamisen mahdollisuuksia.

#### Hankkeen ulkoinen ohjaus

Verkostokonsultaatiohankkeeseen nimettiin johtoryhmä, jonka kokoonpano oli seuraava:

- Stakes – toimittaja Erja Saarinen
- Lapin lääninhallitus – sosiaalitarkastaja Eine Heikkinen
- Lapin yliopisto – tutkija Virpi Filppa
- Oulun lääninhallitus – sosiaalitarkastaja Timo Mäkelä (varalta Tuula Lakomäki)
- Pelastakaa Lapset ry – projektivastaava Anne Karppinen ja aluejohtaja Paula Rautio
- Rovalan settlementti ry – vastaava päihdetyöntekijä Jaana Montonen, myöhemmin Kaisa-Maria Rantajarvi ja loppuksi Johanna Puolakka
- Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus – suunnittelija Merja Laitila-Ukkola ja myöhemmin tutkija-kehittäjä Susanna Helavirta Oulun toimintayksiköstä sekä Lapin toimintayksiköstä kehittämispäällikkö Asta Niskala johtoryhmän puheenjohtajana ja sosiaalityön seutukoordinaattori Kerttu Vesterinen johtoryhmän sihteerinä

Johtoryhmän vastuulla ollut hankkeen ulkoinen ohjaus painottui hankkeen asiasisällön ohjaamiseen sekä tulosten laatuun, käyttökelpoisuuteen ja käyttöönottamiseen.

### **Hankevetäjä, Posken työryhmä ja yhteistyö Mawell Oy:n kanssa**

Hankkeen konsultaatiokokeilut ja kehittämistyön toteutti sosiaalityöntekijä, sosiaalityön seutukoordinaattori Kerttu Vesterinen. Hankkeessa työskentelivät lisäksi kehittämisspällikkö Asta Niskala ja suunnittelija Maarit Pirttijärvi Lapin toimintayksiköstä. Taustatukea työryhmä sai kehitysjohtaja Kaisa Kostamo-Pääköltä Lapin toimintayksiköstä sekä suunnittelija Merja Laitila-Ukkolalta sekä tutkija-kehittäjä Susanna Helavirralla Oulun toimintayksiköstä. Tekninen verkkokonsultaatiopohja ostettiin Mawell Oy:ltä ja sisältö tuotettiin yhteistyössä.

Verkostokonsultaatiohanketta jatkettiin saumattomasti Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen seutupilottihankkeen jälkeen. Seutupilotissa kuvattiin Lapin kuntien sosiaalityötä ja lastensuojelun työprosesseja näkyviksi. Verkostokonsultaatiohankkeessa tunnistettiin niitä kohtia lastensuojelun työprosesseista, joissa konsultaation tarve on ilmeinen ja kokeiltiin etäältä tuotettua konsultaatiota. Vuoden aikana ”löydettiin” verkkokonsultaatio sellaiseksi tietoteknologiaa hyväksikäyttäväksi etäkonsultaatiomahdollisuudeksi, jonka avulla voidaan välittää sosiaalialan erityisosaamista pitkien etäisyyksien päähän. Sosiaalityön työprosesseissa on monia konsultaatiota vaativia kohtia ja laadukas asiakaslähtöinen sosiaalityö edellyttää käytettävissä olevien apujen – myös konsultaation – käyttöä.

### **Pilottiseudut**

Konsultaatiomahdollisuuksia kehitettiin Pohjois-Suomen sosiaalityöntekijöiden käyttöön. Etäkonsultaation pilottiseuduiksi valittiin:

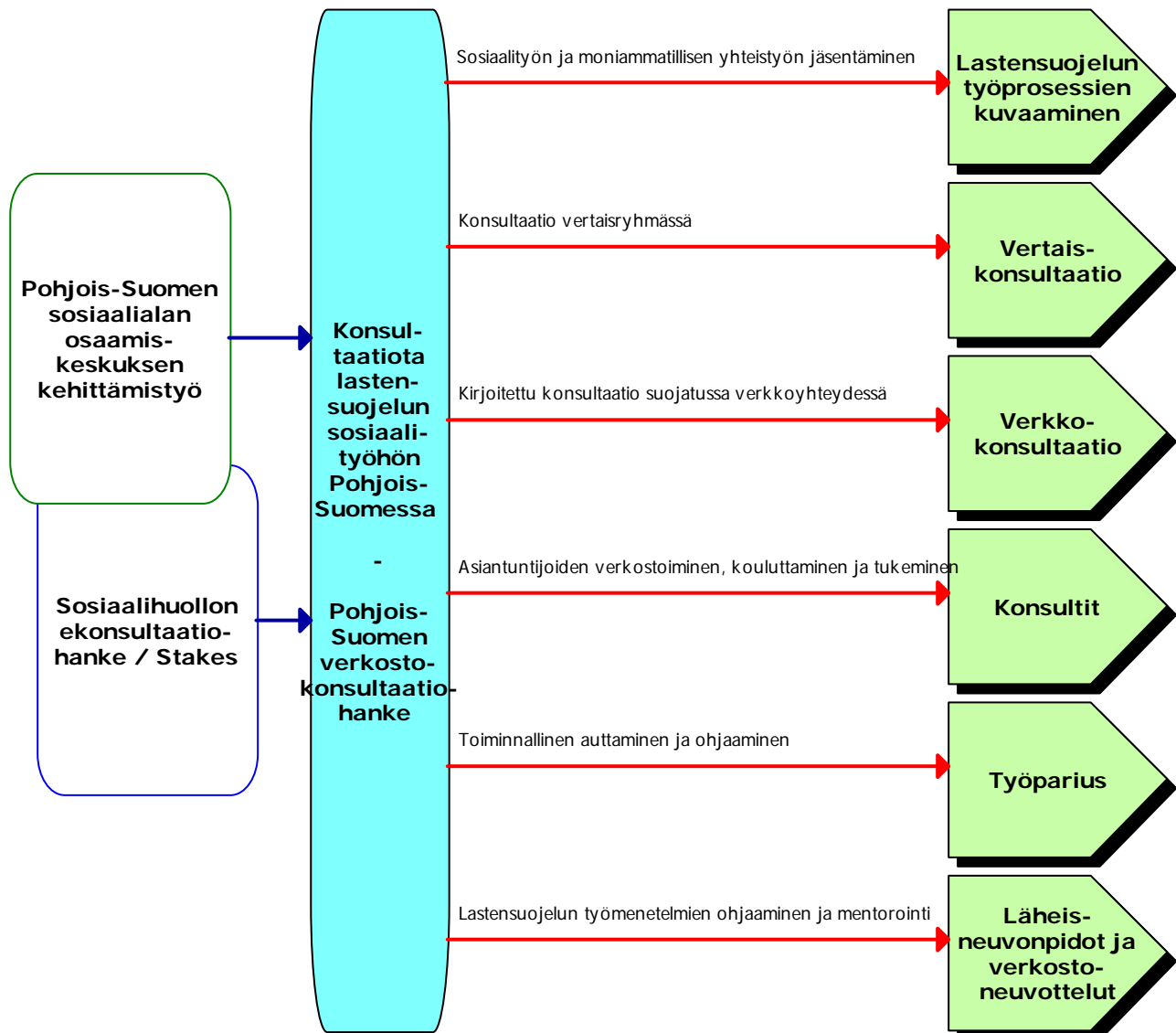
- Tunturilappi (Kittilä, Kolari, Muonio ja Enontekiö)
- Länsi-Pohja (Harava -hankkeen kanssa tehtävä yhteistyö + Kemin, Keminmaan, Simon, Tervolan, Tornion ja Ylitornion kunnat) ja
- Raahen seutukunta Pohjois-Pohjanmaalta (Pyhäjoki, Raahen, Ruukki, Siikajoki ja Vihanti)

Kaikissa kolmessa seutukunnassa toimittiin hankkeen aikana tiiviissä yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden ja moniammatillisten työryhmien kanssa. Kokeilut ja työn painotukset vaihtelivat seutukunnittain.

## **2. Konsultaatiotarve ja –kokeilut**

Verkostokonsultaatiohankkeen kokonaisuus muodostui moniosaiseksi konsultaatiota etsiväksi ja kokeilevaksi hankkeeksi. Yhteistyö kuntien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön asiakkaiden kanssa mahdollisti konkreettisia konsultaatiokokeiluita. Kuviossa 1. hahmotan hankkeen aikana kokeiltuja konsultaation muotoja ja seuraavissa kappaleissa kuvaan kokeilujen sisältöjä ja keskeisiä tuloksia. Erityiset kiitokset yhteistyöstä haluan lausua Tunturi – Lapin neljän kunnan sosiaalityöntekijöille ja moniammatillisten tiimien jäsenille, Länsi – Pohjan Harava –hankkeen yhteistyötahoille, Merilapin kuuden kunnan sosiaalityöntekijöille sekä Raahen

seutukunnan viiden kunnan sosiaalityöntekijöille. Pilottiseutujen työntekijät mahdollistivat verkostokonsultaatiohankkeen etenemisen. Yhteinen huoli lastensuojelun sosiaalityön kehittämisen kysymyksistä yhdisti meitä kokeilutoiminnassa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus otettiin hyvin vastaan kenttätöiden kehittämiseen.



Kuvio 1. Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohankkeen kokonaisuus

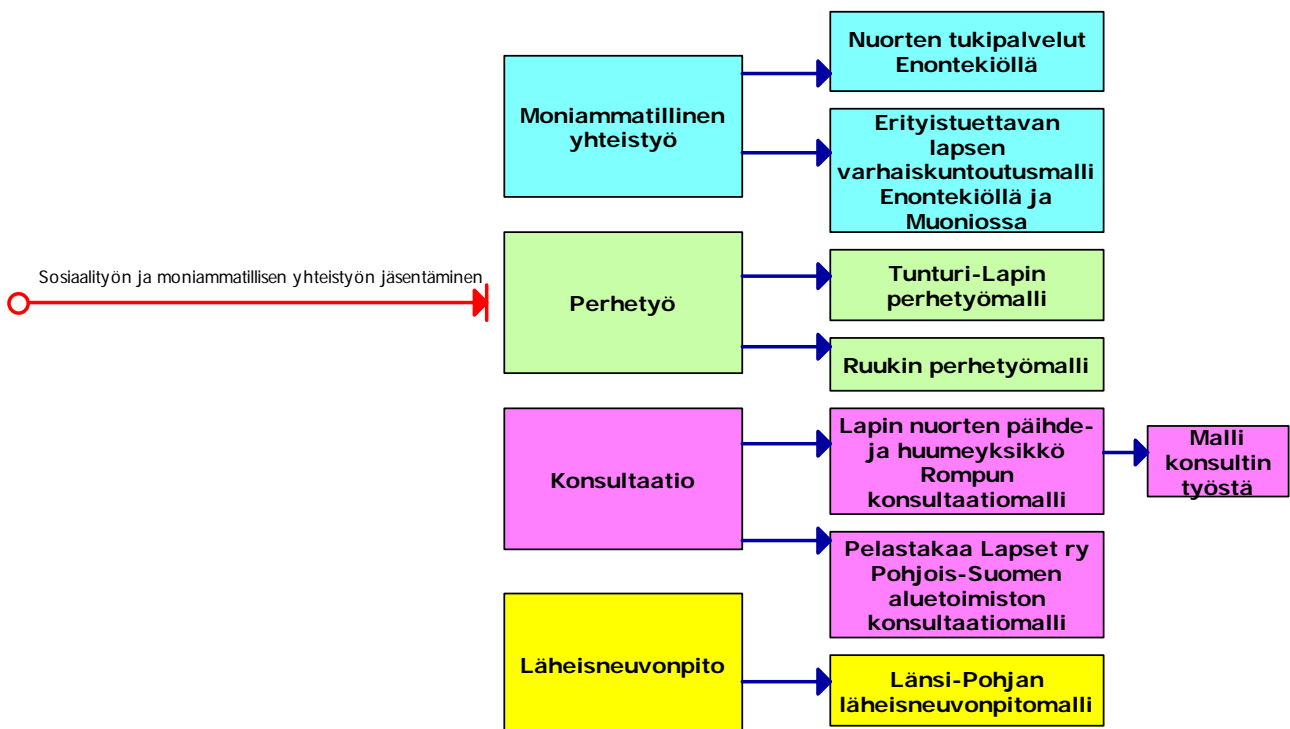
## 2.1. Lastensuojelun yhteistyömuotojen mallinnustyö

Lastensuojelun ja sen yhteistyömuotojen työprosessien kuvaaminen selkeyttää ammatillista työtä ja lisää työntekijöiden suunnitelmallisuutta omassa työssään. Hyvän sosiaalityön ajatellaan perustuvan selkeälle suunnittelulle, määritellyille tavoitteille ja kokonaisvaltaiselle asiakkaan elämäntilanteen kartoitukselle.

Sosiaalityön systemaattisuus tarkoittaa, että toimitaan selvän ja tunnistettavan prosessin puitteissa ja että tiedetään selvästi, mitä on tapahtumassa ja miksi. (Rostila 2001, 35). Työprosessien kuvaaminen johtaa oman työn kehittämiseen ja tutkimiseen. "Rautalankamallin" avulla kriittinen sosiaalityöntekijä näkee oman työnsä heikot kohdat ja kehittämisen paikat.

Lapin alueella on Posken myötävaikutuksella tehty merkittävä lastensuojelun työprosessien mallinnus ProcessGuide -ohjelmalla. Mallinnustyö innovoitiin seutupilottihankkeessa keväällä 2003 lastensuojelun työprosesseista. Ne on julkaistu osoitteessa: <http://www.sosiaalikallega.fi/mallit>. Prosessikuvausten avulla sosiaalityö tulee näkyväksi. Se paljastaa sosiaalityön merkityksellisyyden ja laaja-alaisuuden sekä ne kohdat, joissa tarvitaan konsultaatiota. Sosiaalityön prosessien kuvaamista ja "mallintamista" on jatkettu Poskessa monilla tavoilla. Konsultaatiohankkeeseen ja omaan työhöni liittyen pilottiseuduilta nousi useita tarpeita jäsentää lastensuojelun yhteistyötä, jotta paikallisia käytäntöjä voitaisiin selkeyttää, tehostaa yhteistoimintaa ja kehittää konsultaation "kanavia". Työprosessien kuvauksia olemme tehneet alueellisten tai paikallisten yhteistyöryhmien kanssa yleensä työryhmien sosiaalityöntekijöiden aloitteesta. Työprosessit on piirretty graafisesti ProcessGuide -ohjelmalla.

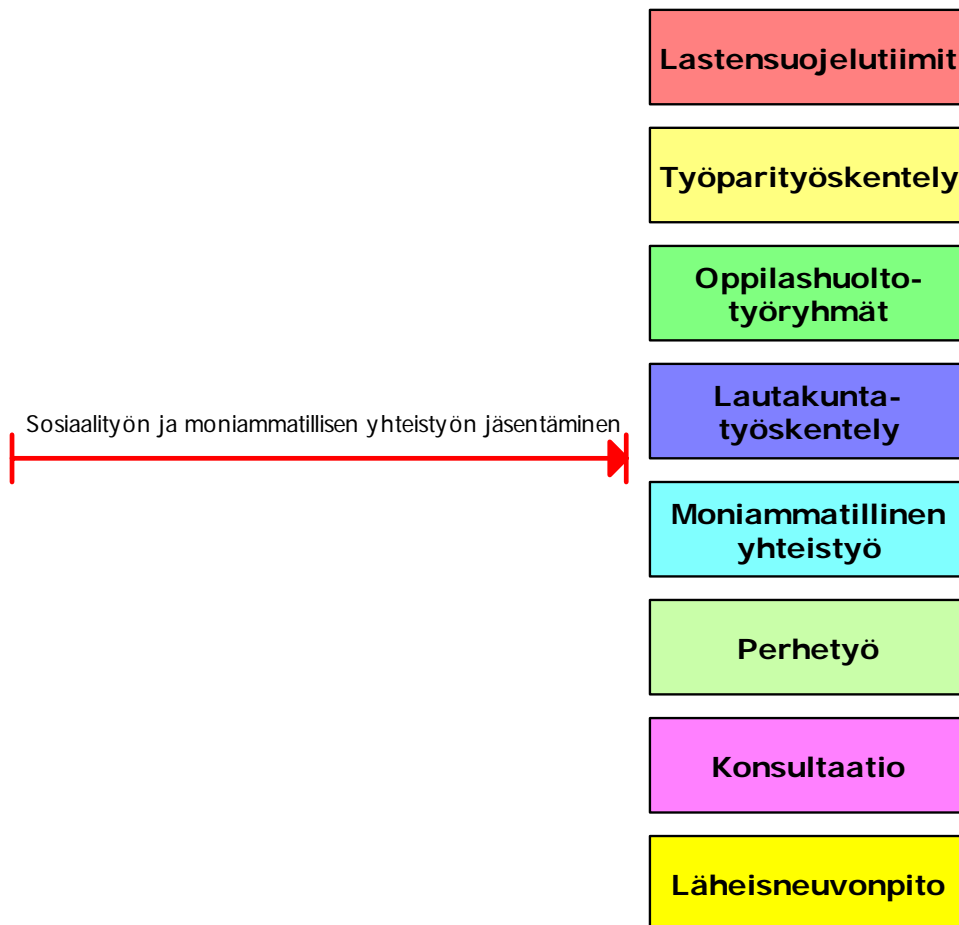
Kuviossa 2. nimettyjä vielä keskeneräisiä malleja olemme työstäneet konsultaatiohankkeen pilottiseuduilla:



Kuvio 2. Lastensuojelun yhteistyömuotojen prosessikuvauksia

Hankkeen aikana vahvistui käsitys, että mitä selvemmäksi lastensuojelun sosiaalityön työprosessi rakentuu kunnan lastensuojelutyötä tekevän työparin, lasten ja nuorten sekä asiakasperheiden mieliin, sen helpompaa on kysyä neuvoa ja sitä selvempää itselle on mihin tarkoitukseen lapsen tilanteen helpottamisessa neuvo kysytään. Ja toisin päin – mitä epäselvempi lastensuojelun sosiaalityön työprosessi lastensuojelutyötä tekevillä sosiaalityöntekijöillä itsellään sekä heidän asiakkainaan olevilla lapsilla, nuorilla ja perheillä on, sitä vaikeampaa - vaikkakin aina vain tarpeellisempaa - on kysyä neuvoa. Kun "hapuilee pimeässä ja etsii ulospääsyä" sen aktiivisempi tietenkin pitäisi olla, vaikka ei itsekään tiedä mihin tarkoitukseen lapsen tilanteen helpottamisessa neuvoa kysyy. Kuvailisiko sitä tilanteeksi, jossa on välttämätöntä puhua ääneen huolesta ja huolen vähentämiseksi tehtävistä toimista, jotta itselle selkiytyy mistä tässä onkaan kysymys. Moniammatillinen tiimi tuntuu toimivan tavallaan tällaisen reflektion areenana. Sen puutteena on kuitenkin, että reflektio jää useimmiten kesken siten, että jatkotyöskentelyn tavoitteellinen ote lipsuu. Moniammatillisesta tiimistä ei myöskään saa neuvoja sosiaalityöhön.

Edellä mainittujen prosessikuvausten lisäksi merkityksellisiä yhteistyömuotoja, joita olisi hyvä kuvata ja mallintaa ovat ainakin lastensuojelutiimien, työparityöskentelyn, oppilashuoltotyöryhmien ja sosiaalilautakuntien (sosiaali- ja terveyslautakuntien / perusturvalautakuntien) työskentely. Kuviossa 3. olen nimennyt keskeisiä lastensuojelun yhteistyömuotoja, joiden "avaamista" tarvittaisiin:



Kuvio 3. Lastensuojelun yhteistyömuotoja



## 2.2. Sosiaalityöntekijöiden seudulliset vertaiskonsultaatioryhmät

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Lapin toimintayksikkö on tukenut alueensa sosiaalityöntekijöitä keskinäisen avun käytössä neljässä vertaiskonsultaatioryhmässä:

- Pohjois- ja Itä – Lapin ryhmä
- Merilapin ryhmä
- Tunturi – Lapin ryhmä (= Luoteis-Lapin ryhmä) ja
- Raahen seutukunnan ryhmä.

Sosiaalityöntekijät kokoontuvat Posken kutsumina neljästä kahdeksaan kertaan vuodessa päivän tai kaksi kestäviin ryhmäpalaveriin. Verkostokonsultaatiohankkeen aikana työtehtäviini kuului Merilapin, Tunturi – Lapin ja Raahen seutukunnan sosiaalityöntekijöiden konsultaatioryhmien vetäjänä toimiminen. Raahen ryhmä perustettiin hankkeen aikana ja se kokoontui muita useammin, alussa noin 6 viikon välein. Hankkeen päätyttyä Raahen ryhmän toiminnasta vastaa Oulun toimintayksikkö.

Ryhmien toiminta pohjautuu seutukuntien sosiaalityöntekijöiden seudullisissa kokoontumisissa ilmenneisiin työnohjauksen, koulutuksen ja ammatillisen vertaistuen tarpeisiin. Ryhmiin kuuluvat seutukunnan sosiaalityöntekijät sekä ajoittain muita moniammatillisten tiimien jäseniä. Vertaiskonsultaatiota voidaan verrata yhteistoiminnalliseen oppimisprosessiin, jossa tarkastelun kohteena ovat työyhteisöjen ja sen jäsenten toimintatavat. Konsultaatiossa tutkitaan todellisia, ajankohtaisia ongelmatilanteita ja se edellyttää oman toimintatavan avointa tarkastelua ja päätösten kyseenalaistamista sekä luottamuksellista ja turvallista ilmapiiriä. Toimintaa voidaan nimittää myöskin etäkonsultaatioksi; neuvot ja apu tulevat seutukunnasta, etäältä omasta työyksiköstä.

### Vertaiskonsultaation hyödyt

Ryhmien tavoitteina on seutukuntien sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon ja asiantuntijuuden vahvistuminen vertaistuen, konsultaation, koulutuksen ja teknologian hyödyntämisen avulla sekä seudullisten työskentelymallien kehittyminen yhteistoiminnan kautta. Henkilökohtaisilla tapaamisilla saavutettu tuttuus edistää kokemuksellista vuorovaikutusta ja luottamusta, jotka ovat tärkeitä tekijöitä konsultoinnin edistämiseksi. Tapaamiset pyritään järjestämään vuorotellen kussakin seutukunnan kunnassa. Ryhmien toimintaa on kuvattu osoitteessa: <http://www.sosiaalikallega.fi/lapintoimintayksikko/hankkeet/vertaiskons>. Vertaistapaamiset ovat olleet apuna monille sosiaalityöntekijöille. Käytännön mutkikkaiden tilanteiden esille nostaminen auttaa konkreettisesti arkityössä. Ryhmä auttaa sosiaalityöntekijää asiakastilanteen arvioinnissa ja jäsentämisessä ja tuottaa siihen suunnitelmallisuutta. Yhteinen keskustelu lisää työntekijän herkkyyttä tunnistaa asiakkaan avuntarvetta ja oman osaamisensa rajoja. Toisten kokemusten kuuleminen auttaa arvioimaan omaa työskentelyä ja huomaamaan sen solmukohdat. Vertaistuki lisää työnhallintaa, voimistaa jaksamista ja motivoi sosiaalityön tekemiseen.

### Vertaiskonsultaation haasteet

Vertaiskonsultaatiossa voidaan tarkastella ajankohtaista työongelmaa ainakin kahdesta suunnasta; asiakkaan ja työntekijän. Tähän saakka ryhmissä on useimmiten noussut esille tarvetta asiakaskeskeiseen tapauskonsultaatioon, jolloin neuvonpyyntö on osoitettu yksittäisen perheen tai lapsen tilanteen helpottamisen edistämiseksi. Tuolloin asiakkaan tai asiakasperheen tarina tulee kerrottavaksi vertaisille. Toisaalta muutaman kerran konsultaatiopyyntö on kohdistunut sosiaalityöntekijän omaan toimintaan tai työprosessiin, jolloin asiakaskertomusta (case) ei ole esitelty lainkaan. Tuolloin on kerrottu sosiaalityöntekijän "tarinaa".

Havainnollistan kuviossa 4 asiakaskeskeisen ja konsultoitavakeskeisen tapauskonsultaation eroja Gerald Caplanin (1970) konsultaatiotyypeillä:

<p><b>KONSULTOINNIN KOHTEENA YKSITTÄINEN TAPAUS</b></p>	<p><b>ASIAKAS- KESKEINEN TAPAUS- KONSULTAATIO</b></p>	<p><b>KONSULTOITAVA- KESKEINEN TAPAUS- KONSULTAATIO</b></p>
<p><b>KONSULTOINTI KESKITTYY ORGANISAATIOON JA HALLINTOON</b></p>	<p><b>OHJELMA- KESKEINEN HALLINNOLLINEN KONSULTAATIO</b></p>	<p><b>KONSULTOITAVA- KESKEINEN HALLINNOLLINEN KONSULTAATIO</b></p>
	<p><b>ASIAKAS- KESKEINEN KONSULTOINTI</b></p>	<p><b>KONSULTOITAVA- KESKEINEN KONSULTOINTI</b></p> <p>Tämän kehittäminen haasteena vertaiskonsultaatiossa</p>

Kuvio 4. Gerald Caplan (1970, 30-34) Konsultaatiotyypit

Neuvoa pyytävillä sosiaalityöntekijöillä on vaikeata kertoa asiakkailleen tai pyytää lupaa siihen, että he konsultoisivat muita seutukunnan sosiaalityöntekijöitä asiakkaan asiassa. Tämän takia sosiaalityöntekijät toisinaan vetäytyivät neuvon pyytämisestä arvioiden, etteivät voi asiakasasiassa konsultoida vertaisiaan. Monesti kuitenkin paneuduttiin asiakaskeskeisiin tapauskonsultaatioihin emmekä me osaamiskeskuksen työntekijöinä estäneet sitä, koska arvelimme asiakkaiden pysyvän tunnistamattomina. Asiakkaiden identiteetit on peitetty, mutta siitä huolimatta seutukunnan muilla sosiaalityöntekijöillä on saattanut olla mahdollisuus joissakin tilanteissa tunnistaa asiakas vaikkapa omana entisenä asiakkaanaan. Toisaalta on näyttäytynyt melko turhalta käsitellä asiakastilannetta ilman asiakasta. Lopulta Raahen seutukunnan

konsultaatioryhmässä päädyimme siihen, että: "Asiakkaalla tai asiakasperheellä on yksinoikeus omiin tarinoihinsa" eikä niitä sovi käyttää ilman asiakkaan lupaa. Päätimme luopua asiakaskeskeisestä tapauskonsultaatiosta, jos asiakas ei ole itse mukana / ei tiedä asiasta / ei ole antanut lupaa konsultaatiolle. Sen sijaan ehdotamme vertaiskonsultaatioryhmille **konsultoitavakeskeistä tapauskonsultaatiota**. Sosiaalityöntekijöillä on oikeus omiin tarinoihinsa sosiaalityön tekemisen haasteista. Niinpä tarinat tulee "kääntää" sosiaalityön kielelle ja puhua omasta työstä ja siitä mihin työssään kaipaa neuvoja ja apua. Orientaation muutos vaatii ohjeistusta ryhmien vetäjiltä.

Tapaamisten järjestäminen ja vetäminen vaatii osaamista ja osallistavaa otetta. Tulevissa tapaamisissa toimittaneen seuraavasti:

Vertaiskonsultaatiossa konsultaatioapua pyytävä sosiaalityöntekijä tai -työpari muotoilee etukäteen tapausselostuksen, johon halutaan vertaistukea. Asiakkaalta pyydetään lupa hänen asiansa käsittelyyn ja lisäksi hänelle esitetään kutsu olla palaverissa henkilökohtaisesti läsnä. Asiakkaalla on yksinoikeus omaan tarinaansa, jota ei voida jakaa muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa, jos asiakas ei ole mukana tapaamisessa tai häneltä ei ole lupaa asiakaskeskeiseen konsultaatioon. Sosiaalityöntekijät voivat silti pyytää konsultaatiota itselleen, jolloin kyseessä on konsultoitavakeskeinen tapauskonsultaatio. Tällöin puhutaan siitä mitä pulmia työntekijällä on työnsä tekemisen kanssa eli puhutaan sosiaalityön työprosesseista, eri menetelmistä ja annetaan neuvoja sosiaalityöhön.

Vertaiskonsultaatioryhmä sitoutuu antamaan apuaan siten, että tilannetta seurataan ryhmän seuraavissa istunnoissa sen aikaa, että nähdään, miten pulmallinen tilanne saadaan ratkaistuksi. Konsultaatiota pyytänyt sitoutuu puolestaan raportoimaan tilanteesta seuraavassa istunnossa, jolloin voidaan päätyä jatkokonsultaatioon ja uusiin suosituksiin.

## 2.3. Verkkokonsultaatio

### Apua lastensuojelun, lapsilakien ja lapsipsykiatrian erityisosajilta

Hankkeen aikana yritettiin päästä kokeilemaan erilaisia teknisiä apuvälineitä helpottamaan konsultaation saamista pitkienkin etäisyyksien takaa. Apua kaukana olevilta neuvonantajilta kysytään sosiaalityössä tavallisesti puhelimitse. Joillakin sosiaalityöntekijöillä on pöydällään kaiutinpuhelin, jotta molemmat työntekijät ja toisinaan mukana olevat perheenjäsenet saattavat kuulla mitä neuvonantaja sanoo. Kaiutinpuhelin on toimiva väline kaiutinpäässä, kaikki puhelimen ympärillä olevat kuulevat selvästi mitä toisessa päässä sanotaan, jos puhuja käyttää luuria. Luurista puhelua kuunteleva joutuu pinnistelemaan saadakseen puheesta selvää ja erottaakseen kuka puhuu mitään.

Emme päässeet hankkeen aikana kokeilemaan videoneuvotteluja emmekä nettitapaamista. IP –neuvottelumahdollisuuksilla tarkoitetaan tekniikkaa, jossa kahden tai useamman tietokoneen välille avataan kuva-, ääni- ja tekstikanava reaaliajassa siten, että kaikki neuvotteluun osallistujat voivat etäisyyksistä huolimatta nähdä ja kuulla toisensa ja myös kirjoittaa toistensa nähden. Kuntien atk–tukihenkilöt ovat olleet kiinnostuneita IP –neuvottelujen mahdollistamisesta, mutta palomuurien aukot ja kuvien käyttämä tila

laajakaistan kapasiteetista ovat vaatineet niin paljon selvittelyjä ettemme ole vielä omankaan työryhmän sisällä päässeet testaamaan IP -nettitapaamisia. Poske on teettänyt hankkeen aikana Lapin alueella kartoituksen kuntien IP -neuvottelumahdollisuuksista (liite 1). Koskapa järjestöille joiden kanssa hanketta toteutettiin ei rakentunut vielä mahdollisuuksia tarjota konsultaatioapua videoneuvottelua eikä IP -neuvottelua (esim. Netmeeting) käyttäen ja kun näytti siltä, etteivät muut tekniset ratkaisut vastaa siihen konsultaatiotarpeeseen, jota kentällä kohtaan, päädyin loppukesästä 2003 esittämään internetpohjaista konsultaatiokanavan rakentamista osaamiskeskuksen toimesta verkkokonsultaatiokokeiluna.

### 2.3.1. Lastensuojelun verkkokonsultaatio

Etäältä annettu konsultaatiokokeilu rakennettiin internet-pohjaiseen tietokantaan <http://www.sosiaalikallega.fi/verkkokonsultti>. Lastensuojelun sekä huume- ja päihdetyön konsultaatiota tuotettiin lastensuojelun ja päihdetyön sosiaalityöntekijöiltä, lastenpsykiatrilta ja sosiaalihuollon tuntevalta lakimieheltä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Lapin toimintayksikön internet-pohjaista asiantuntija- ja konsultaatiopankkia voitiin hyödyntää rakentamalla siihen lastensuojelun konsultaatiota varten oma areena (= verkkokonsultaatio). Osaamiskeskuksen tietokannassa oli valmiina verkkokonsultaatioalue, joka alun perin oli varattu tulevaisuudessa avattavaa lakimieskonsultaatiota varten. Kun näytti ilmeiseltä, että lakimieskonsultaation rinnalle - ja sitä edeltämään - tarvitaan lastensuojelun sosiaalityön ja lastenpsykiatrian konsultaatiota, aloitimme konsulttien etsimisen lakimiesten ohella sosiaalityöntekijöistä ja lastenpsykiatreista. Konsultaation aloittaminen edellytti muutaman kokeneen lastensuojelun ja päihdetyön sosiaalityöntekijän sitoutumista konsultaation antamiseen verkossa. Etsimme sosiaalityöntekijöitä kunnista ja järjestöistä. Lisäksi etsimme lapsilainsäädännön ja lapsipsykiatrian osaajia, joilla olisi myös lastensuojelun sosiaalityön osaamista. Yllättävän helposti Pohjois-Suomen alueelta löytyi kahdeksan sosiaalityöntekijää, yksi sosionomi, yksi lakimies ja yksi lastenpsykiatri, jotka ottivat haasteen vastaan. Lisäksi heidän taustaorganisaationsa hyväksyivät konsultaatiokokeilun tehtäväksi oman työn ohella. Myös konsultit työskentelivät kokeilussa ilman erillistä korvausta kirjoitetuista vastauksista.

Verkkokonsultaatiota kokeiltiin aluksi kolmen kuukauden ajan lokakuun alusta joulukuun loppuun 2003. Konsultaatiota annettiin maksuttomana. Tuona aikana lastensuojelun verkkokonsultteina toimivat:

- Sosiaalityöntekijä Kati Aikio-Mustonen, Sodankylän kunta
- Varatuomari Maarit Karjalainen, Lapin lääninhallitus
- Sosiaalityöntekijä Anne Karppinen, Pelastakaa Lapset ry
- Sosiaalityöntekijä Kari Matela, Oulun kaupunki, Redi 68
- Sosiaalityöntekijä Unto Matinlompola, Lapin lääninhallitus
- Sosiaalityöntekijä Helena Niemi, Lapin Ensi- ja turvakoti
- Sosionomi Bertta Nikumaa, Nuorten Ystävät
- Sosiaalityöntekijä Kaisu Peltoniemi, Länsi-Pohjan Harava-hanke
- Sosiaalityöntekijä Maritta Raassina, Kemijärven kaupunki
- Sosiaalityöntekijä Kaisa-Maria Rantajärvi, Romppu ja
- Lastenpsykiatri Kari Valtanen, Lapin perhekliniikka

Verkkokonsultaation kokemukset olivat rohkaisevia. Sosiaalityöntekijät ottivat verkko-konsulttipalvelun käyttöönsä. Konsultit olivat sitoutuneita ja innostuneita. Konsultaatioalusta osoittautui käyttökelpoiseksi ja toimivaksi. Internet-pohjainen etäkonsultaatio oli aidosti yksi vaihtoehto saada erityisosaamista ja konsultaatiota vaikeisiin lastensuojelun (asiakas)tilanteisiin pitkienkin etäisyyksien päähän. Verkkosivuilla lastensuojelun konsultaatiopalvelu esitellään seuraavasti:

### Lastensuojelun verkkokonsultaatio

- Tässä palvelussa voit konsultoida asiantuntijoita lastensuojeluun, alaikäisten päihdetyöhön, lastenpsykiatriaan tai lapsilainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä.
- Asiantuntijat vastaavat kysymyksiin 5 vuorokauden kuluessa.
- Konsultaatiopalvelu on toistaiseksi käyttäjille maksutonta. Osaamiskeskus vastaa konsultaation aiheuttamista kustannuksista.
- Käyttöehdot lastensuojelun konsultaation käyttöön:  
[tiedote asiakkaalle](#) ja [ohje työntekijälle](#) sekä [suostumus asiakastietojen käyttämiseen](#).

**Voit tutustua konsultteihin klikkaamalla konsultin nimeä. Kysymykset tehdään konsultin esittelykortin alareunassa olevan linkin kautta.**

Uudesta konsultaatiopalvelusta tiedotettiin Pohjois-Suomen sosiaalityöntekijöille. Ensimmäisen kokeiluvaiheen aikana tiedottamista tehtiin vaiheittain, koska ei voitu ennakolta tietää minkälaisen ryntäyksen palvelu saisi aikaan. Aluksi informoitiin pilottiseutukuntia; Tunturi – Lappia, Merilappia ja Raahen seutukuntaa. Kun näytti siltä, ettei ryntäystä tullutkaan, sähköinen ja suullinen informaatio ja markkinointi ulotettiin koko Lappiin ja myöhemmin Pohjois-Pohjanmaalle.

Kysymykset konsulteille tehtiin valitsemalla se konsultti, jolta neuvoja haluttiin. Konsulteista kolme - sosiaalityöntekijät Kati Aikio-Mustonen ja Maritta Raassina sekä varatuomari Maarit Karjalainen - muodostivat yhteisen vastaajaringin, jolloin he kolme näkivät saapuvan kysymyksen ja toistensa vastaukset ja saattoivat tämän ohella kommentoida toisilleen. Muut konsultit vastasivat kysymyksiin yksikseen. Kolmen kuukauden aikana lastensuojelun verkkokonsultaatioon tuli yhteensä 7 kysymystä. Mainittakoon, että näissä konsultaatioprosesseista viidessä aloite ja ehdotus kysymyksen tekemisestä tuli osaamiskeskuksen henkilökunnalta ja vain kaksi kysymystä tuli spontaanisti ilman erityistä mainontaa. Tietoteknologian käyttöönotto sosiaalityössä ja sosiaalialalla vaatii vielä kehittämistä ja juurruttamista, jotta siitä tulee arkityön väline ja toisaalta uudesta palvelusta tarvitaan käyttökokemuksia, jotta sen laatuun voitaisiin luottaa.

Jokainen konsultti on laatinut koulutuksestaan ja erityisasiantuntijuudestaan kuvauksen. Valokuvat konkretisoivat vastaajia. Kuvia olemme pitäneet tärkeänä avoimuuden ja näkyvyyden takia. Toukokuussa 2004 lastensuojelun verkkokonsulttien esittelynäkyvä näytti seuraavalta, kuvio 5:

Perheongelmat ja alaikäisten päihdetyö			
<a href="#"><u>Matela Kari</u></a> sosiaalityöntekijä Nuorten päihde- ja huumeasema Redi 64	<a href="#"><u>Matinlompolo Unto</u></a> sosiaalityöntekijä kouluttaja Tmi Omatie	<a href="#"><u>Rantajärvi Kaisa-Maria</u></a> sosiaalityöntekijä Lapin huume- ja päihdekliniikka Romppu	<a href="#"><u>Niemi Helena</u></a> toiminnanjohtaja Lapin Ensi- ja turvakoti
			
Lasten psykososiaalinen auttaminen			
<a href="#"><u>Nikumaa Bertta</u></a> erityistyöntekijä Nuorten Ystävät ry	<a href="#"><u>Peltoniemi Kaisi</u></a> perheterapeutti sosiaalityöntekijä, Länsi- Pohjan Harava-hanke	<a href="#"><u>Valtanen Kari</u></a> lastenpsykiatri Lapin perhekliniikka Oy	<a href="#"><u>Vesterinen Kerttu</u></a> sosiaalityön seutukoordinaattori Poske
			
Lastensuojelu			
<a href="#"><u>Aikio-Mustonen Kati</u></a> sosiaalityöntekijä Sodankylän kunta	<a href="#"><u>Karppinen Anne</u></a> sosiaalityöntekijä Pelastakaa Lapset ry	<a href="#"><u>Raassina Marita</u></a> sosiaalityöntekijä Kemijärven kaupunki	
			

Kuvio 5. Lastensuojelun verkkokonsultit

Verkkokonsultaatioon tulleet kysymykset koskettelivat seuraavia aiheita:

- syntymättömän lapsen suojele
- lasten sijaishuollon järjestäminen, sukulaisperhe- ja perhekotisijoituksen vertailu

- nuoren koulusta erottaminen, sosiaalityöntekijän toimivalta
- nuorten häiriökäyttäytyminen, sosiaalityöntekijän toiminta
- uuden lausunnon antaminen huoltoriidassa
- eristäytyneen perheen nuoren itsetuhoisen häiriköinti
- kysymys jäävyydestä.

Kysymykset ohjautuivat 8 konsultille. Kolmelle konsultille ei tullut tässä vaiheessa kysymyksiä lainkaan. Huomattakoon, että eniten kysymyksiä tuli vastaajaringille, jonka muodostivat lakimies ja kaksi sosiaalityöntekijää.

### **Konsultaation maksukokeilu**

Kokeilu-aika oli lyhyt - 3kk – ja kehittämisen tarpeita nousi koko ajan esille. Yksi erityisen mielenkiintoinen kohta oli konsultaation maksuttomuuden / maksullisuuden miettiminen. Lastensuojelun verkkokonsultaatiota päätettiin jatkaa vuoden 2004 alusta ja siinä yhteydessä muutimme konsultaation maksulliseksi niin, että kysyjän organisaatio huolehtisi konsultaatiomaksun suorittamisesta (60 € / konsultaatioprosessi) konsultin esittämän laskun mukaisesti. Lakimiestä lukuun ottamatta kaikki muut verkkokonsultit saattoivat jatkaa kokeilua.

Lastensuojelun verkkokonsultaatiota kokeiltiin maksullisena palveluna 5 kuukautta; tammi-toukokuu 2004. Palvelua markkinoitiin sähköpostin, suullisen informaation ja painetun esitteen avulla Lappiin ja Pohjois-Pohjanmaalle. Koska palvelusta nyt pyydettiin 60 € konsultaatioprosessilta, emme osaamiskeskuksen taholta voineet enää tehdä samanlaista "sisäänajoa" kuin maksuttomana aikana. Ei olisi tuntunut sopivalta pyytää sosiaalityöntekijää tekemään kysymys verkkopalveluun, josta konsultti olisi sitten laskuttanut kysyjätahoa. Saatoimme vain suositella palvelun kokeilemistä.

Emme saaneet maksukokeilu-aikana yhtään kysymystä lastensuojelun verkkopalveluun. Maksukokeilu osoitti sen, ettei Pohjois-Suomen sosiaalityöntekijöille suunnattua verkkopalvelua voitu muuttaa maksulliseksi. Sosiaalityöntekijät suhtautuivat kielteisesti maksun perimiseen eikä kukaan kysynyt mitään. Muutama sosiaalityöntekijä, joka oli maksuttomana aikana kysynyt verkkopalvelusta apua, arvioi, että maksullisuus *"nostaa kynnystä, mutta tarvittaessa tulen kyllä käyttämään vaikeissa asioissa"* ja toiset sanoivat suoraan, että *"PITÄISI OLLA VÄHÄN ENEMMÄN NÄYTTÖÄ"* tai että: *"En aio käyttää maksullista palvelua: yritän saada apua maksutta"*.

Poske jatkaa edelleen verkkokonsultaatiopalvelun kehittämistä. Lastensuojelun ja lakiasian verkkokonsultaatioita kehitetään työryhmävastaamisella ja palvelu tarjotaan käyttäjilleen maksuttomana ainakin seuraavan vuoden ajan. Kentän sosiaalityöntekijät – ja mahdollisesti laajemminkin sosiaalialan työntekijät – tarvitsevat näyttöä verkkopalvelun hyödyistä ja konsultteina toimivat henkilöt tarvitsevat kokemusta konsultaatioista. Syksyllä 2004 kokeillaan lisäksi varhaiskasvatuksen verkkokonsultaatiota Oulun

toimintayksikön työryhmän toimesta. Verkkokonsultaatiota on toivottu laajennettavan vielä vammaispalvelun alueelle.

### 2.3.2. Lakiasiain verkkokonsultaatio

Lakiasiain konsultaatiolle on esitetty jatkuvasti olevan tarvetta Pohjois-Suomen maaseutukunnissa. Lastensuojelun verkkokonsultaatiokokemusten turvin tuntui luonteelta laajentaa konsultaatiomahdollisuutta laajemmin lakiasioihin ja päädyimme kokeilemaan itsenäistä lakiasiain verkkokonsultaatiota keväällä 2004.

Kokeiluajaksi huhti - kesäkuuksi 2004 verkkojuristeiksi sitoutuivat:

- Ylitarkastaja Raimo Pantti, Lapin lääninhallitus
- Varatuomari, sopimuslakimies Anja-Kaarina Karvonen-Kälkäjä, Pro Lex Oy
- Lakimies Meri Alaranta-Saukko, Pro Lex Oy
- Lakimies, varatuomari Mirjam Araneva, Pelastakaa Lapset -lakimiespalvelu
- Johtava lakimies Pia-Liisa Heiliö, Pelastakaa Lapset –lakimiespalvelu
- Lakimies Laura Wallenius, Pelastakaa Lapset –lakimiespalvelu

Kolmen kuukauden kokeiluajana maksutonta lakiasiainkonsultaatiota kysyttiin 8 kertaa. Kysymykset jakautuivat "tasaa" vastaajatahojen kesken niin, että Raimo Pantille osoitettiin 3 kysymystä, Pro Lex Oy:n juristeille 2 kysymystä ja Pelastakaa Lapset –lakimiespalveluun 3 kysymystä. Osaamiskeskus solmi konsulttien kanssa sopimukset kokeiluajalta, jossa sovittiin myös työn rahallisesta korvaamisesta. Kysymykset juristeille koskettelivat seuraavia aiheita:

- vaikeavammaisen asunnonmuutostöiden kustannuksia
- luottamushenkilön toimintaa asiakastyössä
- kotipalveluasiakkaan omaisten oikeus palveluihin
- huostaanoton purkuhakemuksen uusintakäsittelyt lautakunnassa
- kuolinpesän varojen huomioiminen toimeentulotukihakemuksessa
- tarvitaanko vanhemmilta lupa, kun tietoa kerätään tutkimustarkoitukseen heidän lapsiltaan
- kotikunnan velvollisuus järjestää palveluita toisessa kunnassa asuvalle vanhukselle
- sovittelu tuomioistuimelle tehdyn selvityksen jälkeen avioerotilanteessa

Kokemukset lakiasiain verkkokonsultaatiosta ovat niin rohkaisevia, että jatkamme juridista konsultaatiota maksuttomana käyttäjille. Muutamme kuitenkin vastaustapaa siten, että juristeistakin muodostetaan ryhmä, jolloin kaikki näkevät palveluun saapuvat *"mielenkiintoiset kysymykset ja hyvät vastaukset"* ja oppivat toisiltaan. Verkkosivuilla lakiasiain konsultaatiopalvelua luvataan antaa juridisissa kysymyksissä, jotka koskevat sosiaalihuollon lainsäädännön tulkintaa esim. vammaispalvelua, toimeentulotukea, lastensuojelua, tietosuojaa tai julkisten hankintojen kilpailuttamista. Myös juristit ovat sitoutuneet vastaamaan 5



vuorokauden kuluessa. Lakiasiain konsultaatiopalvelu on toistaiseksi käyttäjille maksutonta. Osaamiskeskus vastaa konsultaation aiheuttamista kustannuksista.

Kesäkuussa 2004 lakiasiain verkkokonsulttien esittelynäkömä näytti seuraavalta, kuvio 6:

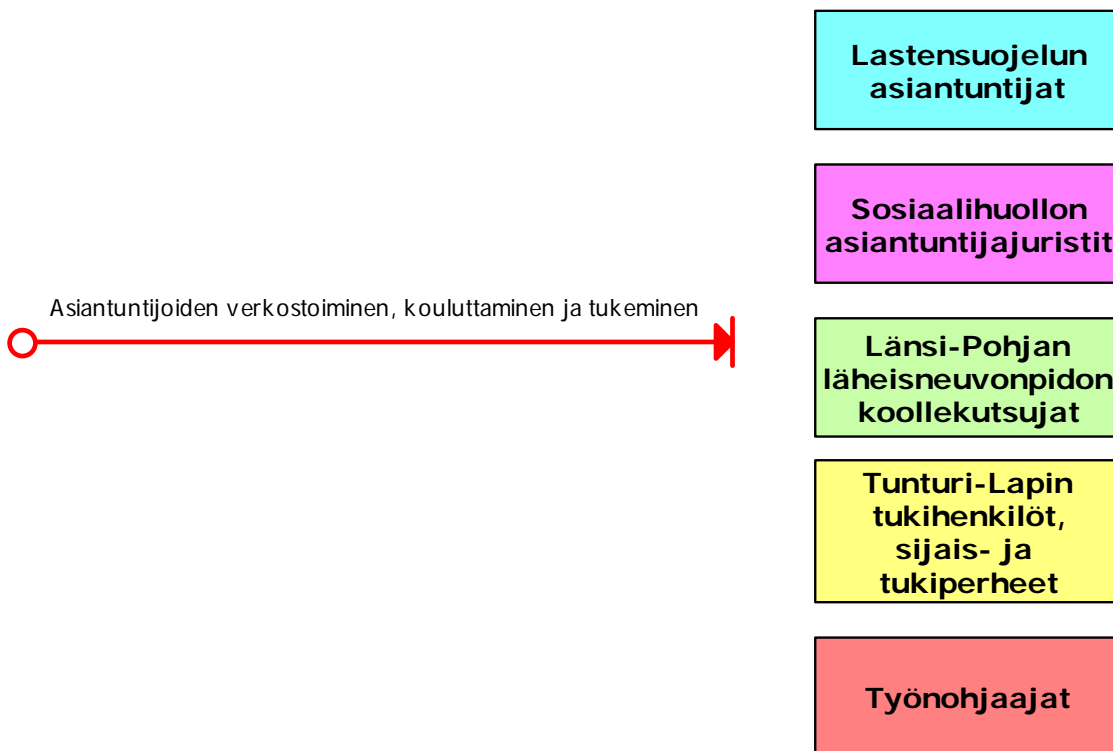
<b>Lastensuojelu</b>		
<b>Araneva Mirjam</b> lakimies Pelastakaa Lapset ry	<b>Heiliö Pia- Liisa</b> lakimies Pelastakaa Lapset ry	<b>Wallenius Laura</b> lakimies Pelastakaa Lapset ry.
<b>Julkisten hankintojen kilpailuttaminen ja sopimusoikeus</b>		
<b>Karvonen- Kälkäjä Anja</b> varatuomari, sopimuslakimies Pro Lex Oy .	<b>Alaranta- Saukko Meri</b> lakimies Pro Lex Oy	
		
<b>Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön ja hallinto-oikeuden tulkinta</b>		
<b>Pantti Raimo</b> ylitarkastaja Lapin lääninhallitus .		
		

Kuvio 6. Lakiasiain verkkokonsultit

## 2.4. Seudulliset asiantuntijat

Verkkokonsultaation kehittämisen myötä olemme alkaneet rakentamaan asiantuntijaverkostoja Pohjois-Suomen lastensuojelun erityisosaajista ja sosiaalihuollon asiantuntijajuristeista. Länsi-Pohjan läheisneuvonpitomallia rakennettaessa olemme tallettaneet tiedot neuvonpitojen koollekutsujista asiantuntija- ja konsultaatiopankkiin osoitteeseen: <http://www.sosiaalikallega.fi/asiantuntijat>. Tunturi - Lapin perhetyö- ja tukihenkilötoimintahankkeen kanssa yhteistyössä kokoamme seudun tukihenkilöiden sekä sijais- ja tukiperheiden tiedot myös Posken asiantuntija- ja konsultaatiopankkiin. Suunnitelmissa on lisäksi tallentaa tiedot Pohjois-Suomessa toimivista sosiaalialan työnohjaajista asiantuntija- ja konsultaatiopankkiin.

Kuviossa 7 havainnollistan asiantuntijoiden verkostoimisen tämän hetkistä tilannetta:



Kuvio 7. Sosiaalialan asiantuntijaverkostoja Pohjois-Suomessa

## 2.5. Työparikonsultaatio lastensuojelun sosiaalityön työprosesseihin

Aloitin verkostokonsultaatiohankkeen Tunturi - Lapista. Osallistuin konsultaatiotarpeen selvittelyyn ja konsultaatioavun etsimiseen konkreettisesti "jalkautumalla" sosiaalityöhön. Seutukunnan neljän kunnan sosiaalityöntekijöillä oli mahdollisuus pyytää minut mukaan lastensuojelun ja alaikäisten päihdetyön tilanteisiin työpariksi ja konsultaation kehittäjäksi. Työskentelin työparina kuntien sosiaalityöntekijöille ja yhdessä muiden viranhaltijoiden kanssa suorissa asiakastilanteissa tavaten lapsia, nuoria, heidän vanhempiaan ja läheisiään. Lisäksi osallistuin moniammatillisten tiimien kokouksiin, joissa roolini oli olla

konsultaatioavuntarvetta jäsentävä ja sitä välittävä. Tunturi - Lapin kuntien lastensuojelun sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät ovat olleet minuun yhteydessä ja osallistuneet hankkeeseen. Toisissa kunnissa työskentely on painottunut enemmän asiakastyöhön liittyvään konsultaatioon ja toisissa enemmän työprosesseissa auttamiseen etäämmältä. Yhden kunnan kanssa teimme sopimuksen siitä, että olen sosiaalitoimen käytettävissä yhtenä päivänä viikossa kolmen kuukauden ajan toimien konsultaatiopalvelujen kehittäjänä ilman viranhaltijan päätösvaltaa. Olin lastensuojelutyötä tekevän viransijaisen käytettävissä konsulttina ja konsultaation kehittäjänä lastensuojelun asiakastyössä ja jäsenenä moniammatillisissa yhteistyöryhmissä, joissa käsiteltiin lapsiin ja lapsiperheisiin liittyviä kysymyksiä sekä läheisneuvonpitojen koollekutsujana.

Pilottiseutukuntien sosiaalityöntekijöillä oli paljon huolta lapsista. Useissa huolta aiheuttavissa perhetilanteissa puoliset olivat eronneet tai eroamassa. Vanhempien vaikeudet omassa elämässään, rajattomuus, riippuvuudet ja ongelmat heijastuivat lasten elämään ja heistä koettuun huoleen. Suuret tai erittäin suuret huolet liittyivät tavallisesti useisiin seuraavista asioista: lapsen turvattomuus, huolenpidon ja kasvatuksen puutteet, lapsen hylkääminen, lapsen masennus ja itsemurhavaara, lapsen käytöshäiriöt tai alkoholin ja huumeiden käyttö, vanhemman vakava päihderiippuvuus ja sen mukanaan tuoma epävakaa elämä, vanhemman mielenterveysongelma, puolisoiden keskinäinen väkivalta tai lapsen kohdistuva fyysinen, psyykkinen tai seksuaalinen väkivalta.

Konsultaatiotarve – erityisesti paikan päällä tapahtuva konsultaatioapu työparikonsultaationa - painottui lasten huostaanotto- ja sijaishuoltotilanteisiin. Yksin tai kaksin työtään tekevät kuntien sosiaalityöntekijät ovat liian yksinäisiä tekemään näitä inhimillisesti ja byrokraattisesti vaativia ratkaisuja ja näyttää siltä, että sijoitusprosessit ”venyvät” turhan pitkiksi tämän takia. Monet lapset Pohjois-Suomessa elävät jo vuosia kestäneessä epävarmuudessa siitä mitä heille tapahtuu nyt ja tulevaisuudessa. Erityisen painokasta konsultaatioavun kehittämistä vaatiikin juuri:

- **lasten sijaishuollon harkintaprosessi ja**
- **lasten sijaishuollon valmisteluprosessi.**

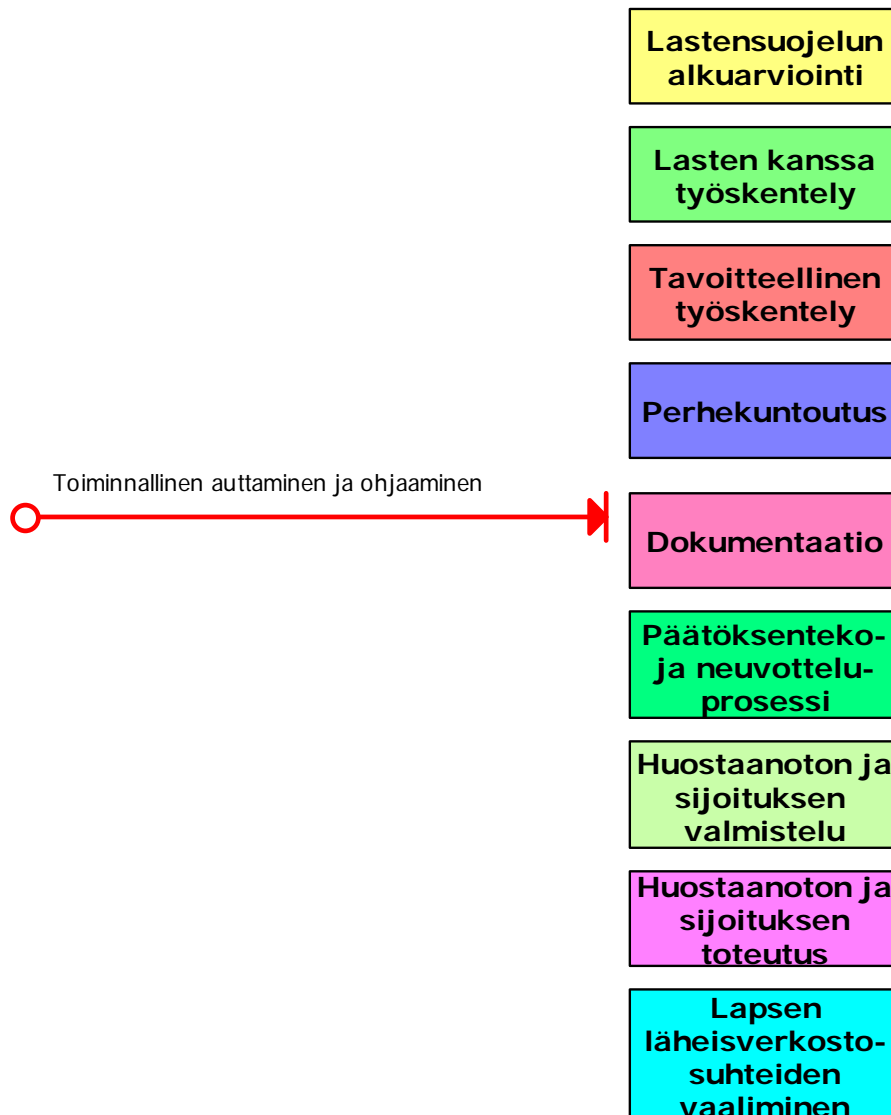
Konkreettista konsultaatioapua pyydettiin moniin tilanteisiin. Työnohjauksella ja koulutuksella voitaisiin helpottaa monien työprosessien hallintaa, mutta vaikuttaa ilmeiseltä, että tarvitaan – ainakin tässä vaiheessa – myös paikan päälle tuotettua konsultaatioapua seuraaviin alueisiin:

- **lapsilähtöisen työn tekeminen**
- **perhe- ja verkostoneuvottelujen pitäminen**
- **läheisneuvonpitojen järjestäminen**
- **tavoitelähtöinen lastensuojelutyö**
- **avohuollon tukitoimien tavoitteellinen käyttö ja aikatauluttaminen sekä**
- **kirjaamisen käytäntöjen tehostaminen.**

Asiakastyöhön osallistumalla pyrin auttamaan lapsia yhdessä sosiaalityöntekijöiden sekä lasten vanhempien ja läheisten kanssa. Asiakastyötä tehdessämme olen yrittänyt samalla jäsentää lastensuojelun sosiaalityön prosesseja. Tässä työssä olen käyttänyt apuvälineenä QPR ProcessGuide –ohjelmaa. Lastensuojelun erityisosaamista ja konsultaatiota tarvitaan lastensuojelun työprosessin eteenpäin viemisessä lasten auttamiseksi. Siis apua ja neuvoja sosiaalityön tekemiseen. Toisissa kunnissa lastensuojelun sosiaalityön prosessit ovat vakiintuneempia, mutta niissäkin avun tarvetta on lastensuojeluselvitysten, verkostoneuvottelujen ja vaikeampien tilanteiden kuten sijaishuollon osalta.

Olen toiminut monessa kohdassa itse avun antajana. Konsultaatioapua olen hakenut ja välittänyt sosiaalityön tekemiseen ”naapurikuntien” ja kaukaisempienkin kuntien sosiaalityöntekijöiltä, lääninhallituksen tarkastajilta, sosiaali- ja terveysministeriön virkamiehiltä ja järjestöjen sekä yksityisten palveluntuottajien sosiaalityöntekijöiltä. Oleelliselta on tuntunut keskustelu lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa ja kokemusten vaihtaminen. Pulmana tällaisten neuvottelujen aikaansaamisen osalta on se, ettei ole olemassa virallista konsultaatiojärjestelmää, jolloin jokainen tapaaminen on erikseen räätälöitävä. Lastensuojelun lainsäädäntöön liittyen kuntien sosiaalityöntekijät konsultoivat puhelimitse lääninhallituksen tai Kuntaliiton lakimiehiä, jotka vastaavat kysymyksiin ilmaiseksi sekä Pelastakaa Lapset ry:n lakimiehiä, jotka vastaavat maksullisessa palvelupuhelimessa. Nuoriso- ja lastenpsykiatreja toimii Lapin alueella vain muutamia. Heidän konsultaatiopalveluitaan käytetään useissa kunnissa aktiivisesti lastensuojelun apuna. Kaikkien kolmen tahon - sosiaalityöntekijöiden, lastenpsykiatrien ja lakimiesten - konsultointi lastensuojelun sosiaalityössä on kuitenkin vakiintumatonta, satunnaista ja tapauskohtaisesti räätälöitävää työtä. Konsultaation käyttäminen on siten työlästä ja vaikeaa. Kun lisäksi konsultaatiota ei olla julkilausuttu toiminnaksi, jota sosiaalityöntekijät saisivat vapaasti hyödyntää työpulmiensa ratkaisemisessa, on neuvojen ja avun pyytämisen kynnys luvattoman monien lasten osalta liian korkealla.

Kuviossa 8. havainnollistan niitä tilanteita lastensuojelun sosiaalityössä, joissa kokemustemme mukaan tarvitaan toiminnallista auttamista ja ohjaamista työparikonsultaation keinoin. Työparius saattaa vähentää muuta konsultaatiotarvetta, mutta ei kuitenkaan poista sitä. Niinpä voi olla erityisen hyvä yhdistelmä, että lastensuojeluun saadaan sosiaalityöntekijän konsultaatioapua paikan päälle työparityöskentelynä ja samanaikaisesti käytetään aktiivisesti kaikkia muitakin konsultaatiokanavia esimerkiksi vertais- ja verkkokonsultaatiota.



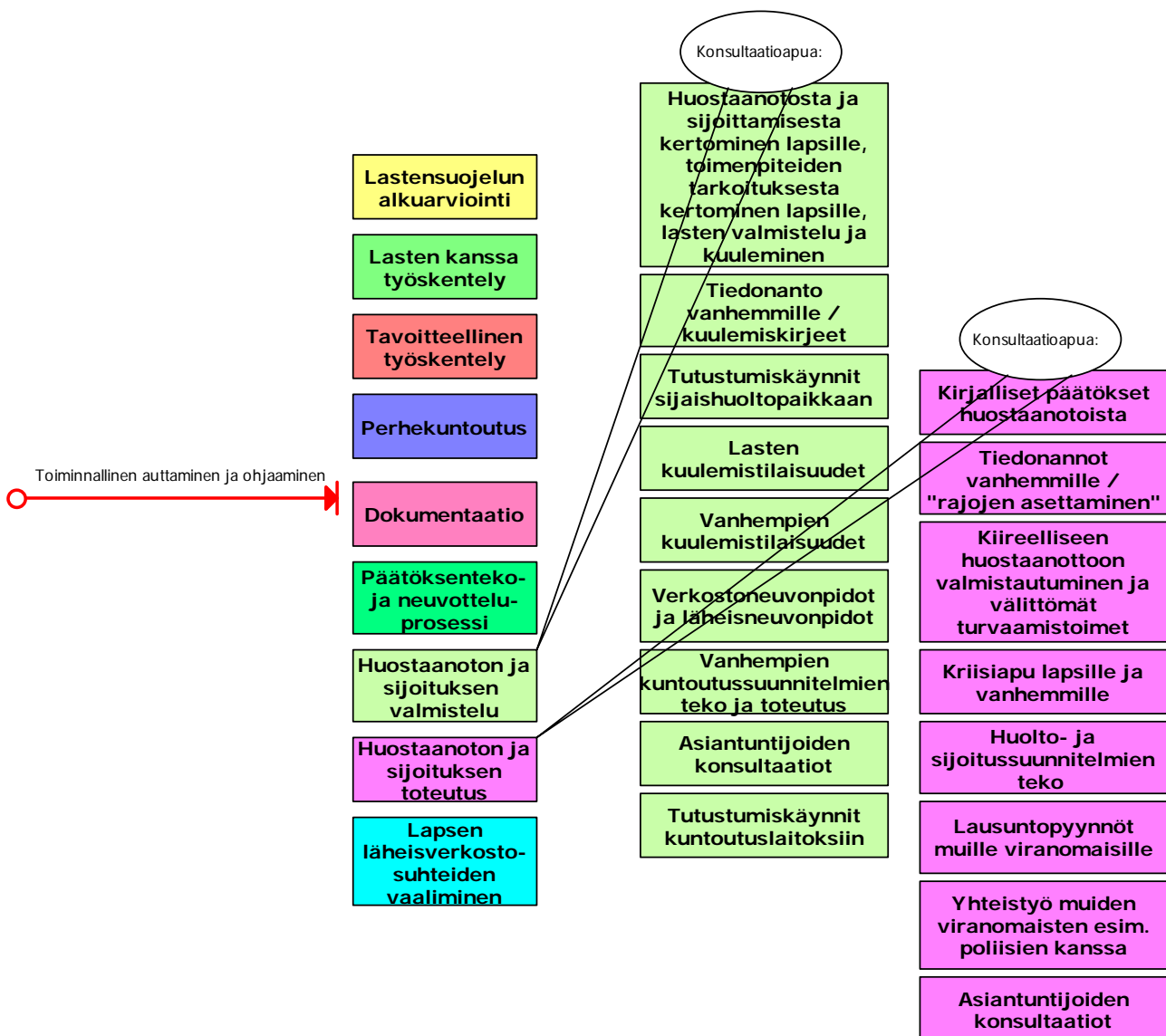
Kuvio 8. Työparikonsultaatio lastensuojelun sosiaalityön työprosesseissa

Lasten sijaishuollon järjestäminen on erityinen alue joka kaipaa selkiinnyttämistä. Lapin alueella sosiaalityöntekijät ja heidän taustakuntansa sijoittavat "omin voimin" suurimman osan sijaishuoltoa tarvitsevista lapsista. Kaupunkikuntien osalta sijoittaminen on jollakin tapaa selkeämpää sen vuoksi, että kaupungeilla on omat sijaishuollon yksikkönsä eli tavallisimmin lastenkodit. Maaseutukunnissa sijaishuollon mahdollisuuksia kartoitetaan luonnollisesti ensin perheen läheisverkostosta ja sukulaisista. Sijaishuolto toimeksiantona onkin tavallisin sijoitusmuoto. Ammatillisia perhekoteja on Lapin alueella toistakymmentä ja niiden määrä näyttää lisääntyvän pikku hiljaa. Sijaishuollon paikoista ei ole olemassa keskitettyä tietoa, joten se tieto on sijoitusta valmisteltaessa hankittava jokaisen sosiaalityöntekijän tai työparin itsenäisesti soittamalla perheisiin, ammatillisiin perhekoteihin ja laitoksiin sekä vieraillemalla niissä.

## Konsultaation paikka lastensuojelun työprosesseissa

Yritin tunnistaa ne kohdat lastensuojelun sosiaalityön työprosesseista, joissa konsultaation tarve on ilmeinen ja kokeilla etäältä tuotettua konsultaatiota. Näyttää siltä, että konsultaatiomahdollisuudesta olisi hyötyä lapsen kokonaistilanteen ja siihen liittyvän lastensuojelutarpeen selkiennyttämisessä lapsilähtöisesti. Sijaishuoltoa harkittaessa konsultaation käyttäminen on perusteltua. Lapsen auttaminen sijaiskotiin siirtymisessä on rankka prosessi; useat sosiaalityöntekijät hyötyisivät konsultaatiosta lapsen valmistelussa sekä muuton tapahtumien järjestelyissä.

Olen tehnyt kirjauksia siitä miten lastensuojelun tilanteet etenivät. Kuviossa 9. on muutamasta lasten huostaanotto- ja sijoitustilanteesta tekemiäni muistiinpanojen avulla havainnollistettuja työparityöskentelyn "kiinnekohdia", joissa konsultaatioapu oli tarpeen:



Kuvio 9. Konsultaation paikka huostaanoton ja sijoituksen valmistelussa ja toteuttamisessa

Lapsi oli tarkoitus pitää tämän kehittämishankkeen keskiössä siten, että tärkein ”konsultoitava” osapuoli olisi ollut asianosainen lapsi itse. Lapsilähtöinen työskentely on noussut haasteeksi lastensuojelun sosiaalityössä. Lapsi näyttää peittyvän sosiaalityön kohteeksi eikä lasta asiakkaana huomioida sosiaalityöntekijöiden taholta riittävästi. Lapset olivat tämänkin hankkeen aikana valitettavan usein sivuroolissa. Paikoitellen lasten kanssa työskenneltäessä päästiin kuitenkin hyviin vuorovaikutustilanteisiin.

## 2.2. Läheisneuvonpidot ja verkostoneuvottelut

Lastensuojelussa ja nuorisohuollossa käytetty läheisneuvonpito on sosiaalityön menetelmä, joka on lähtöisin Uudesta Seelannista. Siellä työmuoto perustuu lakiin. Suomessa menetelmää käytetään vapaaehtoisesti ja sen käyttö on vielä vähäistä Pohjois-Suomen alueella. Verkostomenetelmiä käytetään jonkin verran, muttei niidenkään käyttö ole tavallista ja tuttua. Kuitenkin lastensuojelussa ja päihdetyössä läheisverkostot ovat oleellisia yhteistyökumppaneita.

Länsi-Pohjan alueella Harava –hanke on vauhdittanut läheisneuvonpitomenetelmän käyttöönottoa sosiaalityön työvälineenä kouluttamalla alueensa ammattilaisia läheisneuvonpidon käyttöön. Kymmenkunta sosiaalialan ammattilaista on sitoutunut alueella koollekutsujiksi. Tarjoamme lapsiperheille ja kuntien sosiaalityöntekijöille mahdollisuutta saada läheisverkostojen tuki konkreettisesti lasten avuksi. Itse olen yksi näistä koollekutsujista ja hankkeen aikana olen työskennellyt Länsi-Pohjan Harava –hankkeen kanssa yhteistyössä niin, että olemme muodostaneet koollekutsujaverkoston, joka löytyy Posken tietokannasta osoitteesta: <http://www.sosiaalikallega.fi/asiantuntijat>.

### Läheisneuvonpidon tavoitteena on:

- Tuoda lapsi ja lapsen etu keskiöön niin että kaikki asianosaiset sen ymmärtävät
- Etsiä, vahvistaa ja yhdistää lapselle läheisten ihmisten voimavaroja
- Koota ja organisoida kaikki käytettävissä oleva tuki ja palvelut lapsen parhaaksi
- Vähentää viranomaisten tarvetta puuttua lapsen, nuoren tai perheen asioihin

Länsi-Pohjan läheisneuvonpitomallia rakennettaessa on erityisesti pidetty huolta siitä, että menetelmää käytetään lapsilähtöisesti, jolloin kaikki osalliset aidosti kuulevat lasta ja selvittävät hänen tarpeensa ja mielipiteensä.

Kuluneen vuoden aikana Länsi-Pohjan ja Tunturi – Lapin alueella on koollekutsuttu toistakymmentä läheisneuvonpitoa. Jokainen läheisneuvonpito on koettu erittäin tarpeelliseksi. Useimmissa neuvonpidoissa läheiset ovat sitoutuneet lasten ja perheen kannalta tarpeelliseen läheistukeen ja lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat todenneet lasten tilanteisiin liittyvien huolien vähentyneen. Muutamissa neuvonpidoissa näkyminen on ollut päinvastainen. Näissä tilanteissa läheisverkoston voimat ovat ehtyneet jo

kauan sitten eikä motivaatiota uusiin ponnistuksiin ole enää kyetty aikaansaamaan. Lasten kannalta parhaat ratkaisut ovat silloin löytyneet huostaanottojen ja sijaishuollon järjestämisten kautta.

Olen toiminut läheisneuvonpitojen koollekutsujan roolissa ja auttanut Tunturi – Lapin sosiaalityöntekijöitä koollekutsumalla ja vetämällä useita läheisneuvonpitoja sekä niiden seurantoja. Menetelmän käyttöönoton ja kokemusten myötä on ajankohtaista rekrytoida Tunturi – Lapin alueelle lisää koollekutsujia. Kuntien sosiaalityöntekijät ovat kiinnostuneita läheisneuvonpitomenetelmän käytöstä. Vaikeutena menetelmän käyttöönotolle on ollut sen ”vieraus” ja koollekutsujien puute. Neuvonpidon järjestäjäksi tarvitaan ulkopuoliset koollekutsujat. Pienissä yhden tai muutaman sosiaalityöntekijän kunnissa ei koollekutsujaa voi valita omasta työyhteisöstä. Harava –hankkeen toimesta Lapin alueelle koulutetut koollekutsujat ovat tarpeen mukaan sekä alueensa kuntien että sopimuksesta muidenkin kuntien käytössä. Tähän mennessä suurin osa neuvonpidoista on vedetty yhden koollekutsujan toimesta, koska työparin saaminen on ollut vaikeaa. Järjestetyt läheisneuvonpidot on toteutettu kokeiluina ja niin että koollekutsujat eivät ole veloittaneet virka-aikana tehdystä työstä. Jatkossa läheisneuvonpitomenetelmän käytöstä tehdään Länsi-Pohjan alueen kuntien kanssa palvelusitoumus ja muiden kuntien kanssa työajasta ja matkakustannuksista sovitaan tapauskohtaisesti.

Läheisverkoston koollekutsuminen ottaa oman aikansa. Erityinen huomioni on kiinnittynyt siihen, että sosiaalityöntekijöiden ja perheenjäsenten epäilyistä huolimatta useimmiten läheiset tulivat mielellään neuvonpitoon ja sitoutuivat auttamaan lasta tai nuorta tai vanhempia. Neuvonpidon koollekutsumisen avainhenkilö on sosiaalityöntekijä. Ellei hän usko tämän menetelmän toimivuuteen tai ei jaksaa valmistella omalta osaltaan neuvonpitoa, menetelmää ei käytetä.

### **Läheisneuvonpidon haasteita**

Neuvonpidossa on hyvä puhua suoraan ja kaunistelematta niistä pulmista mihin läheisiltä pyydetään apua. Suoraan puhuminen on kohteliasta ja kunnioittavaa. Se aukaisee vanhemmille mahdollisuuden kertoa ongelmiansa luonteesta ja vaikutuksista lapsiin. Lapsille se avaa mahdollisuuden kertoa miltä vaikeudet hänestä tuntuvat. Vaikeuksien jakaminen tekee yhteisen ponnistelun niiden ratkaisemiseksi näkyväksi ja konkreettiseksi. Neuvonpidot edustavat ihmisten kokemuksissa erityisen tärkeitä tapahtumia. Niitä voidaan verrata sukutapaamisiin tai juhliin ja sellaisina niihin tulisi valmistautua.

Perhesalaisuuksien jakaminen läheisten kanssa on joka kerta vavahduttava kokemus. Viranomaisten huolellinen valmistautuminen ja lasten ja perheen valmistelu ovat tarpeen. Itse neuvonpidossa läheiset ovat tärkeässä asemassa. Tavallisesti tunteet ovat pinnalla, ihmiset paneutuvat käsiteltäviin kysymyksiin eikä itkeminen ole harvinaista. Läheiset ovat todenneet: *”En tiennyt sitä mitä täällä kerrottiin.”* tai *”Hyvä että nyt tiedän. Minä pystyn auttamaan.”* Lasten ja nuorten läsnäolo neuvonpidoissa on motivoivaa ja välttämätöntä. Kun asiat keskustellaan lapsen asiaa ajaen, ei yleensä ajauduta riitelyyn.

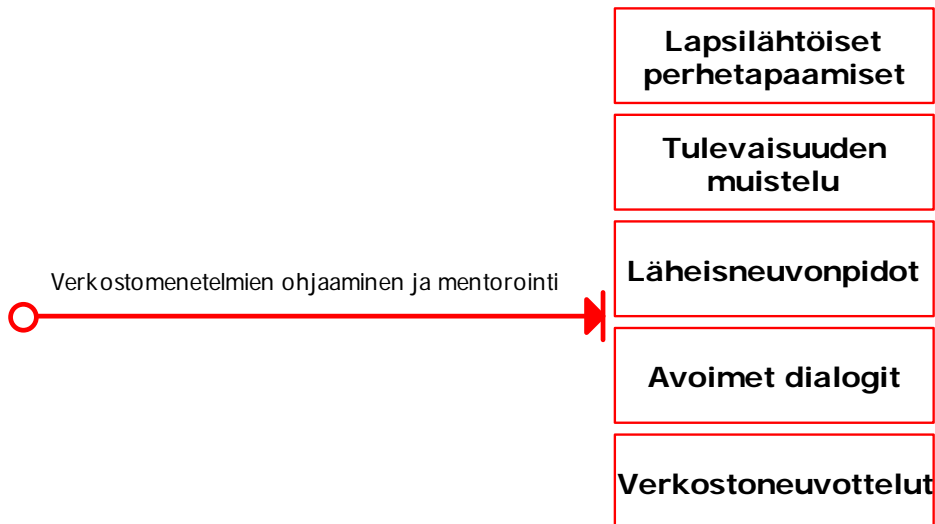


Viranomaiset ja perheenjäsenet valmennetaan neuvonpitoon. Etukäteen on tärkeää varmistaa, että viranomaiset kirjoittavat tiedonantonsa selkeästi ja lapsilähtöisesti. Arvailuja ja selittelyjä ei tarvita. Varsinkin tunteikkaat tiedonannot lapsen elämänvaiheista voivat olla piinallisia. Neuvonpito ei ole areena viranomaisten tunteiden käsittelylle, mutta kylläkin läheisten ja perheenjäsenten välisten siteiden vahvistamiselle. Olen päätenyt ohjeistamaan viranomaisia lyhyeen tiedonantoon. Läheisneuvonpidon kannalta yksi ratkaisevimmista dokumenteista on sosiaalityöntekijän asettamat kysymykset läheisille ja perustellut reunaehdot. Sosiaalityöntekijän ”paperi” on se runko, jonka varassa läheiset läpikäyvät oman neuvottelunsa.

### Verkostomenetelmien käyttö

Stakesin Palmuke –projektissa (<http://www.stakes.fi/hyvinvointi/verk/menetelmat>) kehitetyt verkostomenetelmiä ei vielä käytetä lastensuojelun sosiaalityössä kuin poikkeuksellisesti. Seutupilottihankkeessa (2002 – 2003) saatiin tietoa Lapin sosiaalityön resurssipulasta ja menetelmällisestä kehittymättömyydestä, mitkä ovat jatkuvasti ja kipeästi läsnä sosiaalityön asiakkaiden auttamisen esteenä.

Verkostomenetelmien käyttöönotto vaatii samalla tavalla panostamista kuin läheisneuvonpitomenetelmän käyttöönottoakin. Tarvitaan niitä henkilöitä, jotka alueelta koulutautuvat menetelmien käyttämiseen ja alkavat kokeilemaan niitä omassa työssään. Niin kauan kun alueella ei ole verkostomenetelmien taitajia, osaamista tulisi ”tuoda” sosiaalityön asiakkaiden auttamiseksi ulkopuolelta. Kuviossa 10. hahmottelen esimerkkejä verkostomenetelmistä, joiden ohjaamista ja mentorointia tarvittaisiin Pohjois-Suomessa:



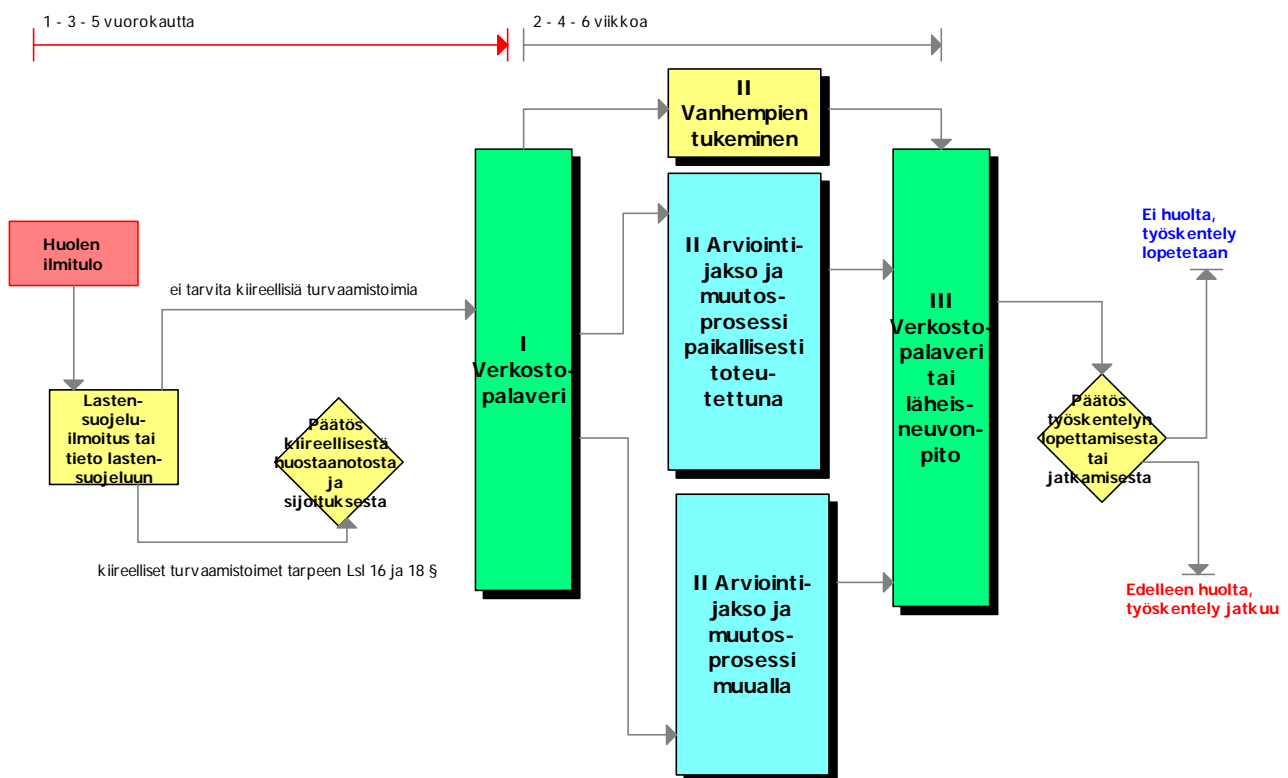
Kuvio 10. Konsultaatioapua verkostomenetelmien käyttöönottoon

### 3. Konsultaation mallintaminen

Molemmat hankkeen yhteistyöjärjestöt – Pelastakaa Lapset ja Rovalan Settlementti - jäsensivät omaa asemaansa konsultaation tuottajina piirtämällä konsultaatiotyöstään prosessikaaviot. Molempien järjestöjen palvelutoimistoista annetaan jatkuvasti oman erityisalansa konsultaatioapua monille tahoille. Kentältä tilannetta seuranneena näyttää kuitenkin siltä, etteivät avun tarpeessa olevat osaa vielä systemaattisesti hyödyntää järjestöjen erityisosaamista. Järjestöjen etäkonsultaatiomalleja rakennetaan parhaillaan. Tekninen valmius ei vielä mahdollista etäkonsultaatiota muutoin kuin puhelimitse. Kehittämistyö kuitenkin etenee. Hankkeen aikana tehtiin lukuisia kokeiluja konsultaation tuottamiseksi lastensuojelun asiakastilanteisiin, joita voidaan hyödyntää myöhemmin konsultaatiomalleja rakennettaessa ja teknisiä ratkaisuja mietittäessä. Lisäksi rekrytoimme molemmista yhteistyöjärjestöistä yhden sosiaalityöntekijän lastensuojelun verkkokonsulteiksi.

#### 3.1. Lapin nuorten päihde- ja huumeclinikka Rompun konsultaatiomalli

Konsultaatiomallien avulla jäsenyty konkreettisesti esille toimintatapa, jolla vaikean työongelman edessä olevaa sosiaalityöntekijää ja muita sosiaalialan ammattilaisia voidaan auttaa ratkaisemaan sitä vaikeaa inhimillistä ongelmaa, jonka takia apua on alun perin pyydetty. Konsultaatiomalleja voidaan hyödyntää myös sellaisenaan oman työnsä jäsentämisessä. Kuviossa 11 on piirretty näkyviin Lapin nuorten päihde- ja huumeclinikka Rompun konsultaatiomallin ydinprosessit. Kaavakuva jatkuu jokaisen ydintoiminnon osalta. Koko malli löytyy liitteestä 2.

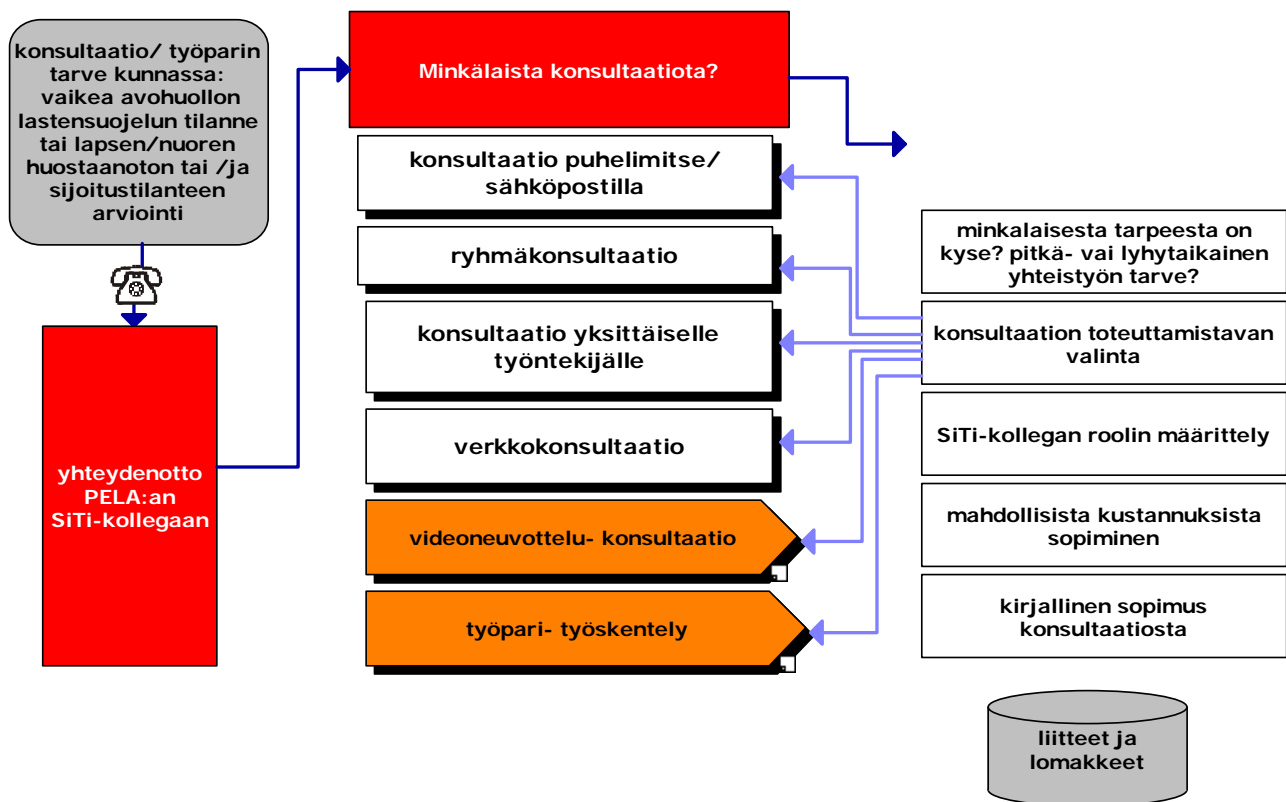


Kuvio 11 . Rompun konsultaatiomalli

### 3.2. Pelastakaa Lapset ry:n SiTi-kollega -konsultaatiomalli

Pelastakaa Lapset ry:n Pohjois-Suomen aluetoimistolla on meneillään kolme vuotta kestävä RAY-rahoitteinen konsultaation kehittämishanke, SiTi-kollega –hanke, jossa tarjotaan lastensuojelun sosiaalityöhön kollegiaalista tukea ja erityistason asiantuntemusta. Hanketta esitellään tarkemmin osoitteessa: <http://www.pelastakaalapset.fi/lastensuojelupalvelut/siti>. Pelastakaa Lasten asiantuntemus koostuu lasten sijoitustilanteista ja niiden arvioinnista (huostaanotot), tukiperhetyöstä (avohuolto), perhehoidosta (sijoitukset) ja adoptioista. Sijoitustilanteita arvioidaan yhdessä kunnan sosiaalityöntekijän kanssa lapsen tarpeista lähtien.

SiTi-kollega on konsultaation tilaajan, esimerkiksi kunnan sosiaalitoimen, yhteistyökumppani vaikeissa lastensuojelun tilanteissa. Samoin kuin yleensäkin konsultaatiossa, tässäkin mallissa konsultointisuhde ei ole hierarkkinen, vaan konsultaatiotilanteessa kollega kohtaa kollegan. SiTi-kollega tarjoaa tukea, neuvoja ja suosituksia. Konsultaation tilaaja on kuitenkin päätöksentekijä. Suositukset eivät sido tilaajaa mitenkään, vaan hänellä on oikeus hylätä, lisätä ja muuttaa suosituksia. Kuviossa 12 on piirretty näkyviin SiTi-kollega -konsultaatiomallin ydinprosessit. Kaavakuva jatkuu tässäkin mallissa jokaisen ydintoiminnon osalta. Koko malli löytyy liitteestä 3. Pela jatkaa konsultaation mallintamista erityisesti huostaanottojen ja sijoitustilanteiden arviointien osalta yhteistyössä Oulun yliopistollisen sairaalan lastenpsykiatrian klinikan kanssa.



Kuvio 12. Pelastakaa Lapset ry:n SiTi-kollega -konsultaatiomalli

## 4. Verkkokonsultaatio innovaationa

Suojattu internet –yhteyksin toimiva konsultaatiopalvelu on tärkeä innovaatio sosiaalialalla. Lapissa ja Pohjois-Pohjanmaalla sosiaalityötä tekeville suunnattu verkkokonsultaatiopalvelu saavuttaa kaikki alueen sosiaalityöntekijät maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Pohjois-Suomen sosiaalialan Lapin toimintayksikön tietokantaan <http://www.sosiaalikallega.fi/verkkokonsultti> yhteistyössä teknisen tuotteen toimittajan Mawell Oy:n kanssa rakentamamme verkkokonsultaatiopalvelu on SSL -suojattu, joka vastaa pankkipalveluiden salausta tietoverkossa. Tämä mahdollistaa asiakastietojen luottamuksellisen lähettämisen. Sosiaalityöntekijän lähettämän kysymyksen näkevät vain konsultit, joille kysymys lähetetään ja konsultaatiopalvelun kehittäjä, sosiaalityön seutukoordinaattori Kerttu Vesterinen. Konsulteilla ja palvelun kehittäjällä on vaitiolovelvollisuus kysymyksen sisällön suhteen. Konsultaatioalueen järjestelmänvalvojina toimivat suunnittelija Maarit Pirttijärvi osaamiskeskuksesta ja tuotteen toimittaja Antti Kerola, Mawell Oy:sta.

Palvelussa kehoitetaan kysymyksen lähettäjää kertomaan konsultaatiosta asiakkaalle ja pyytämään asiakasta osallistumaan kysymyksen tekoon. Jos kysymys koskee asiakasta tai asiakasperhettä neuvotellaan asiakkaan kanssa ja jos kysymyksen pohjalta asiakas tai hänen läheisensä voivat tulla tunnistetuiksi, sosiaalityöntekijä pyytää asiakkaalta kirjallisen suostumuksen konsultaation käyttöön (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 16§). Jos kysymys on yleisluontoinen eikä koske tiettyä asiakasta tai perhettä, lupaa ei tarvita. Vaikka sosiaalityöntekijän konsultaatiokysymys koskisi asiakasasiaa, pyritään siihen, ettei kysymykseen liitettäisi tunnistetietoja kuten nimiä, sosiaaliturvatunnuksia tai osoitteita. Koska annettava vastaus perustuu sosiaalityöntekijän antamiin tietoihin, olisi tärkeätä että asiakkailla olisi mahdollisuus liittää konsulteille lähetettävään kysymykseen oma kuvaus asiasta. Kun konsultaativastaus saapuu sosiaalityöntekijälle, asiakkaalla on mahdollisuus nähdä se.

Avoimuus ja luottamuksellisuus asiakkaisiin nähden on periaate, joka huomioidaan konsultaatiopalvelun kehittämisessä. Asiakkaille suunnatussa tiedotteessa (liite 4) konsultaatiopalvelun luvataan auttavan Pohjois-Suomen ihmisiä ja heidän perheitään saamaan oikea-aikaista ja asiantuntevaa palvelua sosiaalityössä. Yksinään verkkokonsultit eivät tietenkään voi ”toimeenpanna” tuota asiantuntevaa palvelua sosiaalityössä, mutta verkkokonsultaation ideaan sisältyy, että palvelua käyttävä sosiaalityöntekijä voi hyödyntää sosiaalialan erityisosaamista nopeasti asiakkaittensa auttamisessa. Sekä lastensuojelun että lakiasiain konsultit ovat sitoutuneet vastaamaan 5 vuorokauden kuluessa kysymyksen saapumisesta. Tämä aikaraja on useimpien kysymysten osalta voitu alittaa, mutta meillä on myös kokemusta viipyneistä vastauksista kokeiluajalta.

Konsultteina toimivat lakimiehet ja lastensuojelun asiantuntijat pyrkivät verkkopalvelun avulla tukemaan kansalaisia ja kuntien sosiaalityöntekijöitä. Palvelu ei korvaa sosiaalityöntekijän tai muun ammattihenkilön antamaa neuvontaa, ohjausta tai tukea. Sosiaalityöntekijät vastaavat omasta työstään itsenäisesti eivätkä voi

perustella päätöksiään konsultaatiota antaneen lakimiehen tai lastensuojelun asiantuntijan neuvonannolla. Sosiaalityöntekijöille on suunnattu oma ohjeensa palvelun käytöstä (liite 5).

Teknisesti konsultaatiopalvelu toimii siten, että sosiaalityöntekijät lähettävät kysymyksen internet –selaimen kautta osaamiskeskuksen verkkokonsultaatio –sivulta. Saman tien palvelu lähettää valituille konsulteille automaattisesti sähköpostiviestin, jossa ilmoitetaan että hänelle / heille on saapunut kysymys ja kerrotaan salatun verkkopalvelun osoite, josta konsultti / konsultit voivat käydä lukemassa kysymyksen. Tämän jälkeen konsultit paneutuvat kysymykseen, keskustelevat keskenään asiasta, luonnostelevat vastauksen ja lähettävät sen suojatussa osoitteessa kysyjälle, joka puolestaan saa nyt automaattisen vastausviestin sähköpostiinsa, jossa ilmoitetaan vastaus saapuneeksi. Konsultit tunnistetaan teknisesti joka kerta, joten järjestelmään ei pääse ”murtautumaan” ulkopuolisia. Vastauksen saanut sosiaalityöntekijä tallentaa konsultaatiovastauksen /-vastaukset asiakastietojärjestelmäänsä, jos asia koskee asiakkaan asiaa. Hän voi tarvittaessa jatkaa konsultaatioprosessia lähettämällä vastaajalle jatkokysymyksen. Hän myös päättää konsultaatioprosessin, kun asia on ratkennut. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ei säilytä konsultaatitietoja. Määrävälein kaikki kysymykset ja vastaukset tuhotaan tietokannasta.

### **Konsultaatio dokumentoituu kirjallisesti**

Kirjoittamalla toteutettu konsultaatio tukee monella tavalla sosiaalityön tekemistä. Kirjoitettu verkkokonsultaatio auttaa eteenpäin asiakastyössä: kirjoitettu kysymys ja kirjalliset konsultaatiovastukset selkiyttävät ja jäsentävät työntekijän - ja mahdollisesti myös asiakkaan - tilannetta, ne tarjoavat vaihtoehtoja toiminnalle ja ne edellyttävät toimintaa. Jos kirjoitettua konsultaatiota verrataan suullisesti esimerkiksi puhelimitse tapahtuvaan konsultaatioon, kirjoitetun konsultaation hyödyt ovat nähtävillä. Kirjoitetusta konsultaatitapahtumasta jää aina jäljelle dokumentti. Sekä sosiaalityöntekijän kirjoittama kysymys että konsultin vastaus ovat molemmat omiaan jäsentämään sitä tilannetta, jossa pulmalliseksi koettu asia on esillä. Dokumenteista paljastuu sosiaalityön kannalta monet oleelliset asiat. Kysymyksestä hahmottuvat esille sosiaalityön prosessi, käytetyt työmenetelmät ja se todellisuus missä sosiaalityöntekijät työtään tekevät samoin kuin suhtautuminen asiakkaaseen, arvolataukset, voimavarat ja vaikeudet. Uskoakseni tämä näkyväksi tuleminen onkin yksi niistä kirjoitetun konsultaation haasteista, joissa sosiaalityöntekijät tulevat tarvitsemaan paljon tukea ja kokemusta.

Samalla tavalla kirjallisessa muodossa saatu vastaus on arvokas ”paperi”. Se jää jäljelle. Siihen voidaan palata eikä sen sisältöä voida muuttaa. Kirjallinen konsultaatio mahdollistaa jäsenyneen ohjaamisen ja useiden näkökulmien ja vaihtoehtojen esittämisen. Samat mahdollisuudet suullisessakin konsultaatiossa on, mutta suullinen vuoronvaikutustilanne – varsinkin jos konsultaatio tapahtuu ilman ennakkovalmistautumista – sisältää niin paljon huomiota kiinnittäviä seikkoja, että monet tärkeät puolet helposti jäävät taka-alalle tai huomiotta ja konsultaation sisällöstä tulee sattumanvaraisempi. Kirjoittaen tapahtuvassa neuvonnassa on myös mahdollista ohjata laaja-alaisemmin esimerkiksi menetelmien käyttöön tai prosessien eteenpäin viemiseen.

Annettava vastaus tai neuvonanto perustuu sosiaalityöntekijän antamiin tietoihin. Onkin vaikeata arvioida mikä kaikki olisi asian kannalta oleellista informaatiota. Tähän mennessä kysymykset on laadittu ohjeistamatta. Kysymys kirjoitetaan tyhjälle alustalle ja sille annetaan otsikko. Jatkossa tulee pohdittavaksi se kokeilemmeko kysymyksen tekemisen ohjeistamista tai rakennammeko pakollisia vastattavia kohtia.

### **Konsultaation maksuttomuus käyttäjille**

Verkostokonsultaatiohankkeen aikana kokeilimme sekä maksutonta että maksullista konsultaatiota. Kuten aiemmin on kuvattu, maksullista lastensuojelun verkkokonsultaatiota ei käyttänyt kukaan, mutta maksutonta lastensuojelun sekä lakiasian verkkokonsultaatiota sen sijaan käytettiin. Asennoituminen konsultaatiopalvelun maksullisuuteen onkin ollut sosiaalityöntekijöiden taholta kielteistä. Ehkäpä palvelua tulisi kehittää siihen suuntaan, että konsultaatio olisi kaikkien sosiaalityöntekijöiden käytettävissä maksuttomana ja konsultaatiosta aiheutuvat kustannukset sisältyisivät esimerkiksi osaamiskeskuksille suoritettaviin kuntaosuuksiin tai konsultaation kustannukset korvattaisiin keskitetysti keskushallinnon toimesta. Kovin pitkään ei tietenkään voida jatkaa sillä tavalla, että sosiaalialan erityisosaajat ovat korvauksetta konsultaatiopalvelun tarjoajina. Näin alkuvaiheessa toiminta on kuitenkin perusteltua oppimisen ja kokemuksen hankkimisen osalta.

### **Kuka on sosiaalialan erityisasiantuntija?**

Eryyisen mielenkiintoinen seikka on se ketkä toimivat konsultteina ja minkälaista pätevyyttä tai kokemusta konsultteina toimivilta edellytetään. Verkkokonsultaatiopalvelumme konsultit ovat omalla asiantuntijuusalueellaan kokeneita toimijoita. Kukaan vain ei ole tätä ennen keksinyt pyytää ja nimittää heitä konsulteiksi. Konsulttien "esiinmarsittaminen" tekeekin samalla näkyväksi sosiaalialan erityisosaamisen ja erityisosaajat. Sosiaalialan omat asiantuntijat ovat konsultteina tai sellaisiksi koulutautuvina avainasemassa. Esimerkiksi sosiaalityössä tarvitaan ensisijaisesti sosiaalityön konsultaatiota. Sosiaalityöntekijät konsultoivat mielellään pulmissaan juristeja ja psykiatreja. Kiistatta nämä tarpeet ovat ilmeisiä, mutta konsultaation kokonaisuutta ajatellen kuitenkin "sivuroolissa". Sosiaalityöntekijät konsultteina omalla alallaan kuulostaa vielä vieraalta, mutta on välttämätön kehityskulku.

### **Kirjoitettu konsultaatio laajemman käyttäjäkunnan tietoon**

Kirjoitetut konsultaatioprosessit tallentuvat osaamiskeskuksen tietokantaan määräajaksi, jonka jälkeen ne hävitetään. Sopimalla konsulttien kanssa on mahdollista toimittaa annetut konsultaatiovastaukset hyödyttämään laajempaa työntekijäjoukkoa. Tätä olemme kokeilleet yhteistyössä Stakesin ekonsultaatiohankkeen kanssa. Lakiasian verkkokonsultaatiossa annetuista vastauksista valittiin laajemmin tärkeinä pidettävät ja kysyttiin konsultilta lupa toimittaa annettu vastaus julkisesti nähtäväksi. Vastauksen pohjana ollut kysymys toimitettiin niin, että vain oleellinen pulma jäi nähtäväksi. Näitä juridisia vastauksia on nähtävillä Stakesin ekonsultaatiohankkeen sivuilla osoitteessa: <http://www.stakes.fi/ekonsultaatio>.

## 5. Johtopäätökset ja jatkotoimet

### 5.1. Hankkeen tulokset

- **RAKENNETTIIN ETÄKONSULTAATIOMAHDOLLISUUS VERKKOON**
- **LUOTIIN KONSULTTIVERKOSTON POHJA**
- **SAATIIN TIETOA JA KOKEMUSTA KONSULTAATIOTARPEESTA, KONSULTAATION PAIKASTA LASTENSUOJELUN TYÖPROSESSEISSA SEKÄ AUTTAVISTA KONSULTAATIOMUODOISTA**

Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohankkeen tavoitteet saavutettiin, mutta toisella tavalla kuin liikkeelle lähdeettäessä suunniteltiin. Konsultaatiota kaavailtiin rakennettavan kasvokkain tapahtuvan vertaiskonsultaation lisäksi etäkonsultaationa teknisiä välineitä kuten videoneuvottelua, IP -neuvottelua, puhelinta ja tietopankin keskustelukanavaa apuna käyttäen. Teknisesti toimivin ratkaisu löydettiin internetin kautta välitettävästä kirjoitetusta konsultaatiokeskustelusta (=verkkokonsultaatio). Kirjoittaen tapahtuva konsultaatiokeskustelu mahdollistaa sisällöllisesti ja menetelmällisesti tasokkaan auttamisen. Kirjoittaminen jäsentää sosiaalityötä ja hahmottaa sitä näkyväksi sekä kysyjälle että vastaajalle. Lisäksi käyty kirjoitetut konsultaatiot on mahdollista myöhemmin muokata yleisesti laajempaa käyttäjäkuntaa hyödyttämään.

Konsulttiverkoston rakentuminen saatiin samalla liikkeelle ja verkkoalustalla lastensuojelun ja lakiasiain osaajat esittäytyvät henkilökohtaisesti ja julkisesti. Verkkokonsulttien lisäksi muodostettiin kaksi asiantuntijaverkostoa, jotka ovat käytettävissä lastensuojelun apuna:

- Länsi-Pohjan läheisneuvonpitojen koollekutsujaverkosto; yhteistyössä Länsi-Pohjan Harava –hankkeen kanssa ja
- Tunturi – Lapin tukihenkilö- ja tukiperheverkosto; yhteistyössä Tunturi – Lapin perhetyö- ja tukihenkilötoimintahankkeen kanssa.

Tietyn kaavan mukaisia sopimusmalleja konsulttien ja käyttäjien välille emme voi vielä esitellä emmekä suositella. Olemme itse solmineet määräaikaiset sopimukset (liite 6) verkossa toimivien konsulttien kanssa, mutta sosiaalialan konsultaatio toiminta on niin nuorta, että lienee syytä aluksi kouluttautua konsultaatioon ja kerätä kokemusta avun antamisesta ja sitten vasta solmia pysyvämpiä kahdenvälisiä sopimuksia. Stakesin ekonsultaatiohankkeessa laaditut konsultoinnin pelisäännöt ovat hyvä pohja kaikille konsultaatiota aloitteleville toimijoille.

Tuloksena voidaan pitää myös sitä tosiasiaa, että etäkonsultaatio ei soveltune kaikkeen sosiaalityön avuntarpeeseen. Ainakaan vielä tässä vaiheessa pelkästään etäkonsultaatiolla ei voida vastata vaikeisiin

prosessuaalisiin työvaiheisiin, joissa käsitellään monimutkaisia ihmisten ja ympäristön välisiä suhteita. Työparikonsultaatiota tulisikin kehittää ainakin yhtä voimallisesti kuin etäältä teknisesti tuotettua konsultaatiota. Samalla tarvitaan sosiaalityön prosessien mallintamista ja konsultaation sijoittamista prosesseihin asiakaslähtöisesti.

Alaikäisten huumeekysymyksiä hahmoteltiin tekemällä yhteenveto Rovaseudun nuorten päihdepalveluista (liite 7). Päihdepalveluja tuottavilta tai niihin ohjaavilta tahoilta oltiin Rompun toimesta tehty kysely, jonka tulokset nyt koottiin yhteen. Rovaseudulla on yhteenvetoa hyödynnetty ennaltaehkäisevän päihdetyön kehittämisessä. Kaiken kaikkiaan pilottialueilla konsultaatiotarpeet eivät liittyneet mitenkään lasten tai nuorten huumeiden kokeiluun tai käyttöön. Päihteiden osalta nuorten pulmana näyttää edelleen olevan alkoholin ja lääkkeiden sekakäyttö sekä perinteinen asennoituminen positiivisesti humalahakuiseen käyttäytymiseen. Niinpä verkostokonsultaatiohankkeen yksi alkuperäinen tavoite tuottaa nimenomaan alaikäisten huumeiden erityisosaamista konsultaatioksi ei hankkeen aikana mitenkään korostunut.

## 5.2. Sosiaalialan konsultaation kehittämisen edellytyksiä

➤ **Verkkokonsultaatiota tulee jatkaa, laajentaa ja kehittää**

➤ **Asiakkaalla on yksinoikeus tarinoihinsa, sosiaalityöntekijällä on oikeus omaan tarinaansa, joka koskee sitä miten hän tekee sosiaalityötään.**

➤ **Sosiaalityön menetelmät käyttöön. Tarvitaan sosiaalityön menetelmien käyttökoulutusta ja käyttöönottoa.**

➤ **Sosiaalityön työprosessit esiin. Tarvitaan systemaattista sosiaalityön työprosessien kuvaamista ja jäsentämistä.**

Sosiaalityötä voidaan jäsentää kirjoittamalla ja piirtämällä. Molemmat tavat auttavat selkiyttämään asioita työntekijöille, asiakkaille ja päättäjille. Kirjoittaminen haastaa ajatteluun. Kun konsultaatiota kehitetään sosiaalityöhön, voisi toivoa, että kehittämisen valtavirta olisi nimenomaan kirjoitetun konsultaation laajentaminen. Kirjoittaminen edesauttaa sosiaalityön prosessin jäsentymistä, se haastaa uusien menetelmien kokeiluun ja tuo esille eettiset jännitteet. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus jatkaa verkkokonsultaation kehittämistä ja välittämistä lastensuojelun ja lakiasiain osalta. Jotta konsulteille saadaan kokemusta ja palautetta, rakennetaan verkkokonsultaatiot ryhmävastaamisen oletukselle.

Asiakkaiden yksinoikeutta omiin kertomuksiinsa ja tarinoihinsa tulee kunnioittaa. Jos sosiaalityöntekijä pyytää neuvoja asiakastyöhön eikä asiakas itse ole läsnä / ei ole antanut konsultaatioon lupaa / ei ole tietoinen



konsultaatiosta, keskitytään konsultoitavakeskeiseen tapauskonsultaatioon. Asiakaskeskeistä tapauskonsultaatiota voidaan käyttää silloin kun asiakas on itse läsnä / on pyytänyt konsultaatiota / tai vähintäänkin on siitä tietoinen. Asiakkaan tulee saada näissä tilanteissa hallita pääroolia.

Sosiaalityöhön on kehitelty hyviä työmenetelmiä. Lastensuojelun alkukartoitus, varhaisen puuttumisen menetelmä, monet verkostomenetelmät ja läheisneuvonpitomenetelmä ovat esimerkkejä hyvistä menetelmistä, joita jokaisen sosiaalityöntekijän soisi hyödyntävän systemaattisesti omassa työssään. Menetelmien käyttöönotto vaatii opettelua, harjoittelua ja kokeneemman ohjaamaan alkuun.

Sosiaalityö on pitkälti "hiljaisen tiedon" varassa tehtävää työtä. Työntekijöiden on vaikeata kuvata omaa työtään. Työmenetelmiä tai työskentelymalleja ei tietoisesti käytetä omaa työtä jäsentämään. Saadakseen arvostetumman aseman sosiaalityön tulisi kyetä osoittamaan olevansa tehokas, tuloksellinen ja laadukas. Pitäisi esittää "edullisia suoritteita ja tunnuslukuja". Niiden esittäminen on kuitenkin vaikeaa, sillä käytännöstä nouseva tieto ei suoraan muunnu taloudelliselle ja numeeriselle kielelle. Vaikuttavuuden vaade liittyy mittareiden kehittämiseen ja jotta mittareita voidaan kehittää täytyy sosiaalityötä tehdä näkyväksi. Sosiaalityön eri työskentelymallit ja työprosessit täytyy kuvata, jotta mittareita voidaan tuottaa ja sitä kautta vaikuttavuutta ja laatua osoittaa.

Sosiaalityön resurssipula on tosiasia. Sosiaalityön laadukkaaseen tekemiseen ei ole riittävästi työntekijöitä, kaikki työntekijät eivät täytä pätevyysvaatimuksia ja vaihtuvuus on suurta. Ammatin alhainen palkkaus sekä vaativa, erittäin kuormittava ja kiireinen työ ei houkuttele sosiaalityöntekijöitä valitsemaan kenttätöitä leipäpuukseen. Heitä, jotka kuitenkin valitsevat kentällä työskentelyn, tulisi siihen valintaan lujasti kannustaa.

Aivan erityinen tilanne on lisäksi niissä kunnissa, joissa työskentelee yksi sosiaalityöntekijä, joka toimii samalla sosiaalitoimen osastopäällikkönä; sosiaalisihteerinä tai -johtajana. Tuota tilannetta voisi toisaalta luonnehtia myös sosiaalityön tekemisen ideaalitulaksi. Yksin toimiessaan sekä asiakkaiden palveluiden ja tuen mobilisoijana ja samalla kunnan resurssien sovittelijana, sosiaalityöntekijällä on edessään "koko paletti" yksilön ja ympäristön välisten suhteiden järjestämisessä. Voisin olettaa, että tällaisessa tilanteessa sosiaalityötä tekevällä henkilöllä on erityisiä persoonallisia ominaisuuksia sietää ristipaineita ja kykyjä hyödyntää verkostojen voimavaroja – myös konsultaatiomahdollisuuksia.

Sosiaalihuollon palveluiden kehittäminen on haasteiden edessä. Kehittämistyön pohjalta on selkeästi noussut esille tarve erityisosaamisen saamiselle Lapin läänin alueelle. Samalla on kuitenkin tärkeää, että erityispalveluita ei kehitetä erillään sosiaalitoimistojen perussosiaalityöstä. Kehittämistyötä tarvitaan samanaikaisesti sosiaalitoimiston perustyöhön sekä erityisosaamisen vahvistamiseen ja välittämiseen.

### 5.3. Sosiaalialan konsultaation tulevaisuus

➤ **Sosiaalialalle tulee tietoisesti rakentaa korkealaatuinen konsultaatiojärjestelmä.**

➤ **Sosiaalialan omien ammattien sisältä tulee rakentua konsultaation "kivijalka".**

➤ **Osaamiskeskukset konsultaation välittäjiksi.**

➤ **Julkisen vallan tulee linjata kantansa sosiaalialan konsultaatiojärjestelmän rakentamiseen.**

Sosiaalialan palvelujen käyttäjät, ammattilaiset ja muiden alojen työntekijät tarvitsevat korkealaatuisen sosiaalialan konsultaatiomahdollisuuden, joka on kaikkien käytettävissä. Alan asiantuntijuus ja erityisasiantuntijuus tulee tuottaa esille ja välittymään eteenpäin. Ensisijaiseksi konsultaatiotavaksi olisi suositeltavaa rakentaa kirjallista konsultaatiota, jota käytettäisiin myös puhelin- tai videoneuvotteluteitse käytävässä konsultaatiossa sekä ennakovalmentautumiseen että lopputulosten kirjaamiseen. Kirjoittaminen edesauttaa sosiaalialan ammattikäytäntöjen näkyväksi tuloa ja selkiytymistä. Lisäksi konsultaation laatua takaa vuoropuhelusta jäävä kirjallinen dokumentti, joka on sekä asiakkaan että työntekijän käytettävissä. Erityisesti tulee kehittää sosiaalityöntekijöiden asemaa konsultteina ja erityisasiantuntijoina.

Sosiaalialan konsultaatiota on tällä hetkellä vaikea saada. Työpaikkakokoukset työyhteisöjen sisällä ja epäviralliset puhelinkeskustelut sosiaalialan ammattilaisten välillä eivät riitä. Elämme tilanteessa, jossa konsultaatio sosiaalialalla on vakiintumatonta, hajanaista ja sattumanvaraista toimintaa, jonka laatua ja toimintakäytäntöjä ei valvo kukaan. Konsultaatiota on vaikea saada, koska ei ole olemassa päteviä, kokeneita sosiaalialan konsultteja eikä hyväksytyjä toimintakäytäntöjä. Lisäksi sosiaalialan työprosessit ovat epäselvät eikä niihin tällä hetkellä sisälly konsultaatiota. Tämä lausuma ei tarkoita sitä, että sosiaalialalta puuttuisi päteviä, kokeneita sosiaalialan asiantuntijoita. Jotta voisi toimia auktorisoituna sosiaalialan konsulttina, tarvittaneen kuitenkin kokemusta systemaattisesta konsultaatioavun antamisesta eri menetelmin.

Tietyillä erityisalueilla on erityistä merkitystä sosiaalialan konsultaatio toiminnan kannalta. Lakiasian ja lääketieteen sekä psykologian konsultaatioille annetaan nykyään erityistä merkitystä monissa lastensuojelun sosiaalityön pulmallisissa tilanteissa ja maassamme onkin virinnyt näiltä aloilta (lakiasiat / lääketiede / psykologia) konsultaatiotarjontaa sosiaalialan ammattilaisille. Ainakin lastensuojelun hankalat asiakastapaukset edellyttäisivät kuitenkin vaikkapa juridisen tai psykiatrisen konsultaation rinnalle sosiaalityön konsultaatiota. Kokeilimme lastensuojelun verkkokonsultaation ensimmäisessä vaiheessa tällaista

mallia; kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi juristi vastasivat tiiminä lastensuojelua koskeviin kysymyksiin. Tämä lähestymistapa oli selvästi hedelmällinen, sillä monisyiset asiakastapaukset eivät ole pohjimmiltaan juridisia. Käytännössä näihin kysymyksiin vastattiin sillä tavalla, että ensin tapaukseen perehtyi kokenut sosiaalityöntekijä tai kaksi sosiaalityöntekijää, jonka jälkeen juristi ilmaisi kantansa asiaan. Joka kerta (3) juristi todensi sosiaalityöntekijän tulkinnan juridisen oikeellisuuden ja painotti juridisesti välttämättömiä toimia. Juridinen konsultaatioapu tulisikin tulevaisuudessa liittää sosiaalityön asiantuntijan konsultaatioon tai jos juristi vastaa itsenäisesti, olisi hänellä oltava riittävä koulutus ja kokemus vaikkapa lastensuojelun sosiaalityöstä.

Sosiaalialan osaamiskeskusten lakisääteisiin tehtäviin kuuluu sosiaalialalla tarvittavan asiantuntemuksen ja erityispalvelujen kehittämisen ja välittymisen turvaaminen. Tehtävä sisältää sosiaalialan konsultaation kehittämistehtävän ja välittymisen turvaamistehtävän. Osaamiskeskuksille voisi ennakoida seuraavia tehtäviä:

- sosiaalialan asiantuntijaverkostojen (=konsulttiverkostot) rakentaminen
- etäkonsultaation mahdollistavan tekniikan käyttöönotto
- yhteistyö muiden osaamiskeskusten, Stakesin ja muiden konsultaatiota kehittävien laitosten kanssa
- kokeilutoiminnan pilotoiminen

Sosiaalialan osaamiskeskusten resurssit ovat niukat. Valtakunnallisen konsultaatiojärjestelmän rakentaminen on mittava urakka. Sosiaali- ja terveysministeriön tulee linjata kantansa siihen:

- kuka rakentaa konsultaatiopalvelujärjestelmän ja ylläpitää sitä. Jos tehtävä asettuu osaamiskeskuksille, niiden resursointia on kasvatettava laajasti.
- Yhteisesti on myöskin päätettävä siitä kuka maksaa sosiaalialan konsultaation. Kuuluuko konsultaatiosta aiheutuvat maksut asiakkaan kunnan, asiakkaan vai valtion maksettaviksi vai onko löydettävissä jonkinlaista kompromissia vaikkapa erikoissairaanhoidon maksuosuuksien mallin mukaisesti. Ainakin pienet kunnat tulevat välttämään maksullisten konsultaatiopalvelujen käyttöä ja asiakkaat joutuvat näin eriarvoiseen asemaan.
- Kolmas asia johon tarvitaan yhteistä valtakunnallista sopimusta on se, minkälaisia pätevyysvaatimuksia sosiaalialan konsulteilta edellytetään ja kuka kouluttaa sosiaalialan konsultit.

LÄHTEET

Caplan Gerald (1970) The Theory and Practice of Mental Health Consultation

Rostila Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet

KUVIOLUETTELO

SIVU

Kuvio 1. Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohankkeen kokonaisuus	4
Kuvio 2. Lastensuojelun yhteistyömuotojen prosessikuvauksia	5
Kuvio 3. Lastensuojelun yhteistyömuotoja	6
Kuvio 4. Gerald Caplan (1970, 30-34) Konsultaatiotyypit	8
Kuvio 5. Lastensuojelun verkkokonsultit	12
Kuvio 6. Lakiasiain verkkokonsultit	15
Kuvio 7. Sosiaalialan asiantuntijaverkostoja Pohjois-Suomessa	16
Kuvio 8. Työparikonsultaatio lastensuojelun sosiaalityön työprosesseissa	19
Kuvio 9. Konsultaation paikka huostaanoton ja sijoituksen valmistelussa ja toteuttamisessa	20
Kuvio 10. Konsultaatioapua verkostomenetelmien käyttöönottoon	23
Kuvio 11 . Rompun konsultaatiomalli	24
Kuvio 12. Pelastakaa Lapset ry:n SiTi-kollega –konsultaatiomalli	25

LIITELUETTELO

Liite 1. Posken teettämä kartoitus kuntien IP –neuvottelumahdollisuuksista Lapin alueella	35 – 38
Liite 2. Lapin nuorten päihde- ja huumeambulanssi Rompun konsultaatiomalli	39 – 44
Liite 3. Pelastakaa Lapset SiTi-kollega –konsultaatiomalli	45 – 48
Liite 4. Tiedote asiakkaalle lakiasiain verkkokonsultaatiosta	49
Liite 5. Ohje työntekijälle lastensuojelun verkkokonsultaation käytöstä	50
Liite 6. Sopimus lastensuojelun verkkokonsulttien ja Posken välillä	51
Liite 7. Kartoitus Rovaseudun nuorten päihdepalveluista	52 – 54

## KARTOITUS LAPIN LÄÄNIN KUNTIEN IP –VIDEONEUVOTTELU-MAHDOLLISUUKSISTA

Kartoituksen tekijä: Toni Kurvinen 9.6.2004

### TIIVISTELMÄ

IP -puheluiden yleistyessä tekniikan kehittymisen ansiosta myös sosiaalipuolella voidaan tulevaisuudessa hyödyntää uutta tekniikkaa. On vain ajan kysymys milloin IP -pohjaiset ratkaisut syrjäyttävät kokonaan ISDN-pohjaiset ratkaisut videoneuvottelussa. Yksittäisten työpisteiden välinen IP -pohjainen kuva-ääniyhteys tulee helpottamaan myös työelämässä ihmisten välisiä kanssakäymisiä. Näin säästetään puhelinkulujen lisäksi myös ajassa ja matkustamiseen menevissä kuluissa.

Kartoituksen tavoitteena oli tutkia minkälaiset tekniset mahdollisuudet ja esteet ovat lapin läänin alueella olevissa kunnissa toteuttaa IP -videoneuvottelu. Haastattelut tehtiin puhelinhaastattelujen lisäksi kyselylomakkeen avulla ja käymällä toimipisteissä kunnissa. Haastatteluun vastasivat jokaisen kunnan ATK-vastaava, joka tiesi kunnan tekniset valmiudet parhaiten. Kartoituksessa ei otettu huomioon vielä palveluntarjoajien tarjoamia mahdollisuuksia, koska ensin oli tärkeää tietää minkälaiset esteet tulevat kuntakohtaisesti esille pelkän informaation perille menoon.

Saadun aineiston perusteella useimmat kunnat ovat mielellään mukana ja lähtevät yhteistyöhön. Muutamissa kunnissa ATK-tuki suhtautui vähän varauksella asiaan, mutta se johtunee vain uudesta osa-alueesta. Useimmissa kunnissa ei havaittu kovin isoja teknisiä esteitä IP -videoneuvottelun toteuttamiseksi sosiaalialan toimipisteisiin, joten jatkossa asiaa kannattaa ruveta kehittämään.

### TAVOITTEET

Tavoitteena IP -kartoituksessa oli saada selville mahdollisimman monien kuntien tekniset resurssit toteuttaa työpisteiden välinen kuva- ja ääniyhteys. Lisäksi kartoituksen aikana sai informaatiota siitä, että onko joissakin kunnissa jo kokeiltu jollain asteilla IP -videoneuvottelua. IP -videoneuvottelu resurssien selville saamisen lisäksi on jo tietynlaista kuvausta siitä, että kuinka monissa kunnissa oltaisiin aktiivisesti lähtemässä mukaan kokeiluun jos hankkeistusta sosiaalialalla tulevaisuudessa tehtäisiin.

### Tekniset tavoitteet

Teknisinä tavoitteina kartoituksessa oli saada selville jokaisen lapin läänin kunnan kohdalla ongelmat ja resurssit IP -videoneuvotteluun liittyen. Yleensä IP -videoneuvottelun ääni tai kuva jäävät saapumatta perille johtuen palomuuriasetuksista ja palomuurilaitteistosta eri kunnissa. Monesti ääni ja kuva jäävät molemmat saapumatta haluttuun pisteeseen. Kuntien sisällä onnistuu jo melko vaivattomasti järjestää kuva- ja ääniyhteys, mutta kahden tai useamman kunnan kohdalla joudutaan yhteistyössä asiaa selvittämään. Esimerkiksi jos kaksi eri kuntaa haluaa ottaa toisiinsa jostain sosiaalialan pisteistä yhteydet toisiinsa, joudutaan molemmissa kunnissa säätämään palomuuriasetuksia niin, että tietoturvaa vaarantamatta yhteys onnistuisi. Lisäksi yhteinen asia kunnilla on tietoturvan turvaaminen mahdollisimman hyvin yhteispisteiden välillä.

### Menetelmät

Kartoituksessa oli kohteena kaikki 22 lapin läänin kuntaa joiden ATK-tuet tavoitettiin puhelimitse. Ennalta laadittu kyselylomake lähetettiin kaikille sähköpostilla, jonka avulla jokaisessa kunnassa ATK-henkilö sai ennakkoon tutustua aihepiiriin. Myös puhelimesta osa vastasi suoraan kysymyksiin. Lähetetyt kyselylomakkeet tuli jokaisen ATK-henkilön palauttaa täytettynä. Kyselylomake oli laadittu niin, että sen perusteella käy ilmi minkälaisia teknisiä resursseja on lähteä toteuttamaan IP -videoneuvottelua. Lisäksi kyselylomakkeen avulla saa jonkin asteista suuntaa siitä miten ATK-henkilöt kunnissa suhtautuivat ajatukseen, kun aihepiiri on vasta kokeiluasteella koko maassa.

Kyselylomakkeiden avulla saatujen vastausten perusteella laadittiin taulukoita joissa lomakkeen pääkohdat on helppo suoraan nähdä. (Ks. taulukko)

### **KÄYTTÖ JA HYÖDYT**

Käytännössä kuntien välillä toimiva työpisteissä oleva IP -videoneuvottelu mahdollistaisi sitä, että työntekijä voisi ottaa yhteyttä omasta työpisteestään tietokoneen avulla kuva- ja ääniyhteyden haluamaansa kuntaan. Tämä mahdollistaisi sen että osan neuvotteluista voisi käydä lähtemättä työpisteestään mihinkään. Lisäksi tällainen tekniikka tarjoaisi työnantajalle säästöjä kuluissa jotka muuten tulisivat matkustelusta tai ISDN-yhteydellä toteutetuista ratkaisuista. IP -videoneuvottelussa ei tarvitse huolehtia puhelinmaksuista, koska puhelinverkkoa ei käytetä vaan käytössä on kunnan alueella toimiva Ethernet -verkko tai mahdollisesti käyttöön otettava ADSL -yhteys jossa on kiinteä kuukausimaksu. ADSL käyttää puhelinverkkoa, mutta ei häiritse jo käytössä olevia puhelimia vaan on ihan omana verkkonaan. Jos Työpisteiden välinen yhteys saadaan toimimaan mahdollisimman virheettömästi, on mahdollisuus tulevaisuudessa myös siihen, että sosiaalialan toimipaikoissa voidaan kokeilla palvelupistetoimintaa, jossa asiakas voi ottaa yhteyden haluamaansa sosiaalialan pisteeseen. Tästä tulisi se hyöty, että asiakas voisi itse keskustella suoraan haluamansa sosiaalialan henkilön kanssa kuva- ja ääniyhteyden avulla.

### **KOKEILUT KUNNISSA**

Muutamissa kunnissa lapin läänissä on kartoituksen perusteella kokeiltu jonkinasteista IP -videoneuvottelua. Kaupunkien kohdalla tämä tarkoittaa yleensä eri opistojen tiloissa olevia ryhmävideoneuvottelulaitteistoa ja niistäkin suurin osa on ISDN-pohjaisia. Sosiaalialalla ei ole kokemusta IP -videoneuvottelun kokeilusta kunnissa, mutta suurin osa oli kiinnostuneita kokeilemaan sitä. Esimerkiksi Inarin kunnassa on omaa pienimuotoista kokeilua ollut ja oma IP -silta ja halu kokeilla jonkin muun kunnan kanssa samaa. ISDN yhteydellä on LapIT:n puolesta järjestetty yhteydet kaikkiin kuntiin Tellappi -hankkeen yhteydessä.

### **LOPPUYHTEENVETO**

Kokonaisuutena IP -videoneuvottelu tulee helpottamaan ihmisten kanssakäymistä lapin läänin alueella, koska näin säästetään ihmisten resursseja ja aikaa, joka menee matkustamiseen. Lisäksi säästöt ovat huomattavat verrattuna ISDN toteutuksiin. IP -yhteyden avulla järjestetty ääni- ja kuvayhteys tuo oman lisänsä myös työskentelyyn kun puhelun sijasta on mahdollisuus saada myös henkilö näkymään, jonka kanssa on puheyhteydessä. Ei tarvitse erikseen lähteä matkustamaan toiselle paikkakunnalle jos on pienimuotoinen yhteinen kokous tai vastaava tilaisuus vaan voi ottaa omasta työpisteestään suoraan yhteyden henkilöön/henkilöihin joiden kanssa on tapaaminen.

Miettimistä yhteyden rakentamisessa aiheutuu kuntien välisistä palomuuereista ja pienimpien kuntien verkon nopeudesta, joka on huomattavasti alhaisempi kuin suurimmissa kunnissa. Näiden asioiden ratkaisemiseksi pitää neuvotella kuntien ATK-henkilöiden kanssa, että yhteydet saadaan toimimaan. Tässä tapauksessa mahdollisesti voi tukeutua myös palveluntarjoajiin, joiden avulla yhteydet saadaan luottamuksellisiksi ja hyvin toimiviksi.

Osaamiskeskuksen keskeinen ongelma on se, että liikennöinti tapahtuu Lapin sairaanhoitopiirin verkon kautta ja palomuuriasetukset ovat tiukat. Yhdysliikennesopimuksilla asia voidaan hoitaa, mutta ensin tulee kartoittaa sen hinta, joka on yleensä aika kallis. Toinen ratkaisu on ottaa käyttöön täysin riippumaton verkko Lapin sairaanhoitopiirin verkosta. Tällöin on mahdollisuus itsellä määrittää mitä koneita verkossa liikennöi ja vaivattomampi ottaa yhteys muihin kuntiin. Myös LapIT:ltä voi kysyä palvelua tähän tarkoitukseen. LapIT hoitaa Rovaniemen kaupungin ja Rovaniemen maalaiskunnan verkkoihin liittyvät asiat, joten kokeilu tulisi onnistumaan heti ainakin näillä alueilla alussa. Todennäköisesti suuria ongelmia ei tule syntyään muidenkaan kuntien välillä. Myös ADSL -yhteyden hyödyntäminen voisi olla kokeilemisen arvoinen, koska kuukausimaksu on suhteellisen edullinen ja nopeus on samalla tasolla kuin muissakin kiinteissä nettiyhteyksissä. Lisäksi sen voi jakaa koneiden kesken jos koneita ei ole paljon ja silloin osaamiskeskuksen koneet eivät olisi riippuvaisia sairaanhoitopiirin verkosta. ADSL -yhteyden avulla saataisiin täysin oma verkko, johon voitaisiin määrittellä keiden kanssa ollaan videoneuvotteluyhteyksissä ja ketä verkossa liikennöi. Myös pienemmissä kunnissa omaa ADSL -yhteyttä jos kunnan omassa verkossa on kapasiteetti liian pieni ja toimintoja paljon.

Työpisteiden koneissa toimiva neuvotteluohjelmisto on myös mietittävä tarkkaan, jotta yhteys olisi käyttäjän kannalta vaivaton muodostaa. Luottamuksellisten asioiden käsittelyssä yhteydessä voitaisiin hyödyntää VPN -salaustekniikkaa jolloin kukaan ulkopuolinen ei pääsisi yhteyteen käsiksi.

## TAULUKKO:

Tiedot kuntien IP -videoneuvottelukokemuksista, yhteyksistä ja palveluntarjoajista

Kunta	Kokemus Ip- videoneuvottelusta	Yhteydet	Palveluntarjoaja	Mahdollisuus toteuttaa Ip- neuvottelu
Enontekiö	ei kokemusta	ISDN	TeliaSonera	ei teknistä estettä
Inari	ei kokemusta, mutta valmiudet ja halu kokeilla	ISDN	TeliaSonera	ei teknistä estettä
Kemi	On testattu	ATM-pohjaiset verkkolaitteet	Oulun puhelin tarjoaa internet- palvelut ja sähköpostipalvelut, Sonera toimittaa paikallisyhteyksiä kuparissa ja kuidussa	ei teknistä estettä
Kemijärvi	n. 5 vuotta eri kohteissa. Oma silta käytössä	ISDN, IP, ADSL, ATM	oma silta	Ei teknistä estettä
Keminmaa	3 vuotta käyttäjänä, runsaasti ongelmia	ATM	TeliaSonera	Ei teknistä estettä, mutta ei kovin innostuneita
Kittilä	ei kokemusta		TeliaSonera	Palomuuuri ulkoistettu Soneralle
Kolari	TEL-lappi projektin kautta hankittu videoneuvottelulaitteet terveyskeskukseen	ISDN, SDSL, Datanet	TeliaSonera	On mahdollisuus, mutta käytössä 1Mb
Muonio	ei kokemusta	sisäinen verkko 10Mb, 1Mb Datanet, ISDN kytkentämahdollisuus	TeliaSonera	Teknisesti mahdollista, mutta ensin asia selvittää
Pelkosenniemi	Sos.puolelle muutama neuvottelu ISDN- yhteydellä	ISDN, IP		Ei teknistä estettä. Palomuuuriin voi saada aukon neuvottelun ajaksi
Pello	ATK Juha Torikalla kokemusta	IP	TeliaSonera	ei teknistä estettä
Posio	ei kokemusta	ISDN, IP ja sosiaali- ja terveystoimi erillään kunnasta ja kuntaan yhteys valokaapelilla	TeliaSonera	ei teknistä estettä

Ranua	Vähän testattu rovaseudun kanssa	ISDN, IP	TeliaSonera	Ei teknistä estettä
Rovaniemi	ei ole kokemusta	Mahdollisuus ISDN/IP käytössä ISDN	Lapin sairaanhoitopiiri ISDN-pohjaisissa	Verkkopuolella ei käytännön esteitä
Rovaniemen mlk Salla	cts.Rovaniemi			
Savukoski	On ISDN	Kemijärvi laajakaistan osalta, ISDN Soneralta	ISDN, Sonera	Ei Teknistä estettä
Simo Sodankylä	ei kokemusta	IP	TeliaSonera	ei teknistä estettä
Tervola	ei kokemusta	Oulun puhelin baana bisnes 2048	Oulun puhelin	Ei teknistä estettä
Tornio	ei sosiaalialalla	Kiinteä	TeliaSonera, Oulun puhelin	Ei teknistä estettä, mutta vaatii miettimistä
Utsjoki	ei kokemusta	Datanet frame relay	TeliaSonera	Ei teknistä estettä
Ylitornio	Jonkin verran kokemusta	IP-ethernet	TeliaSonera	Ei teknistä estettä. Palomuuriasutukset vain katsoa
Lapin sairaanhoitopiiri	Satunnaisia kokeiluja	ISDN datanet-yhteys	TeliaSonera	Ei teknistä estettä, yhdysliikennesopimuksilla voidaan hoitaa

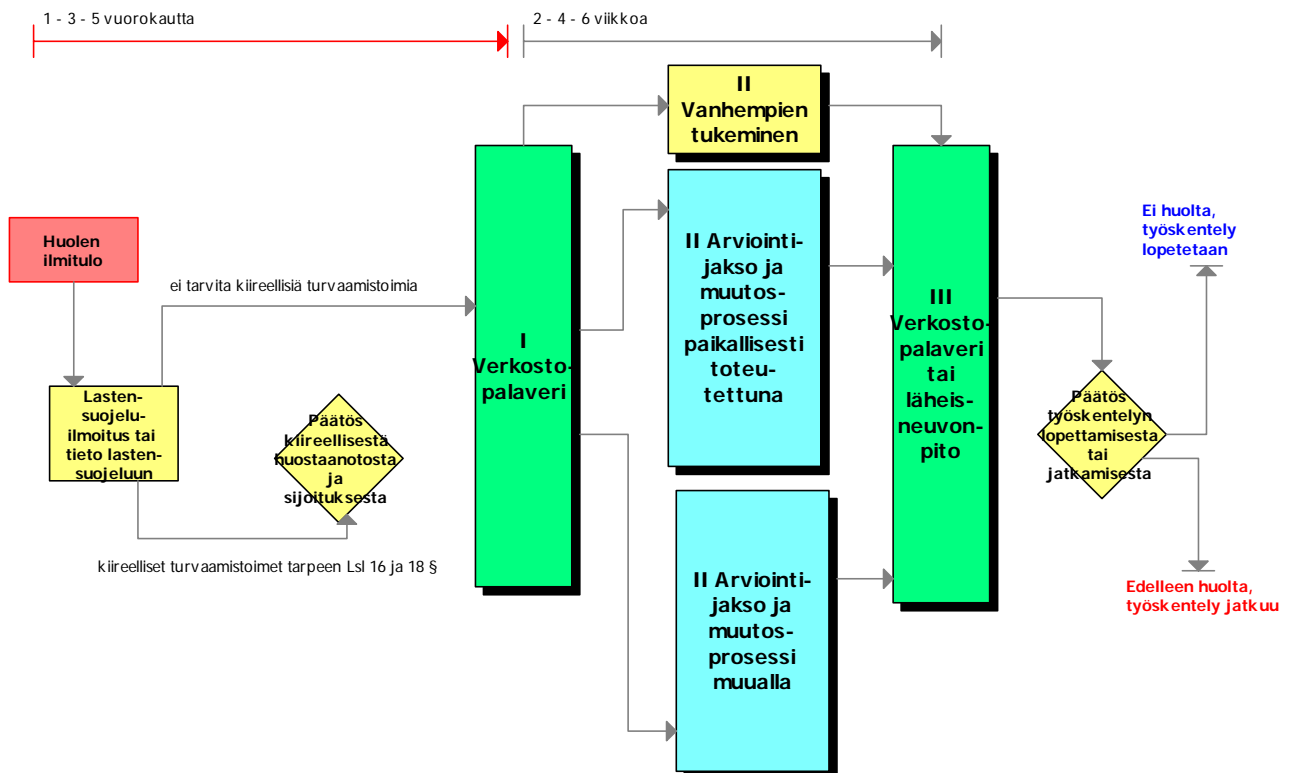
**Kuntien yhteinen  
palomuri  
Soneralta:**

Kittilä  
Kolari  
Enontekiö  
Muonio  
Pello

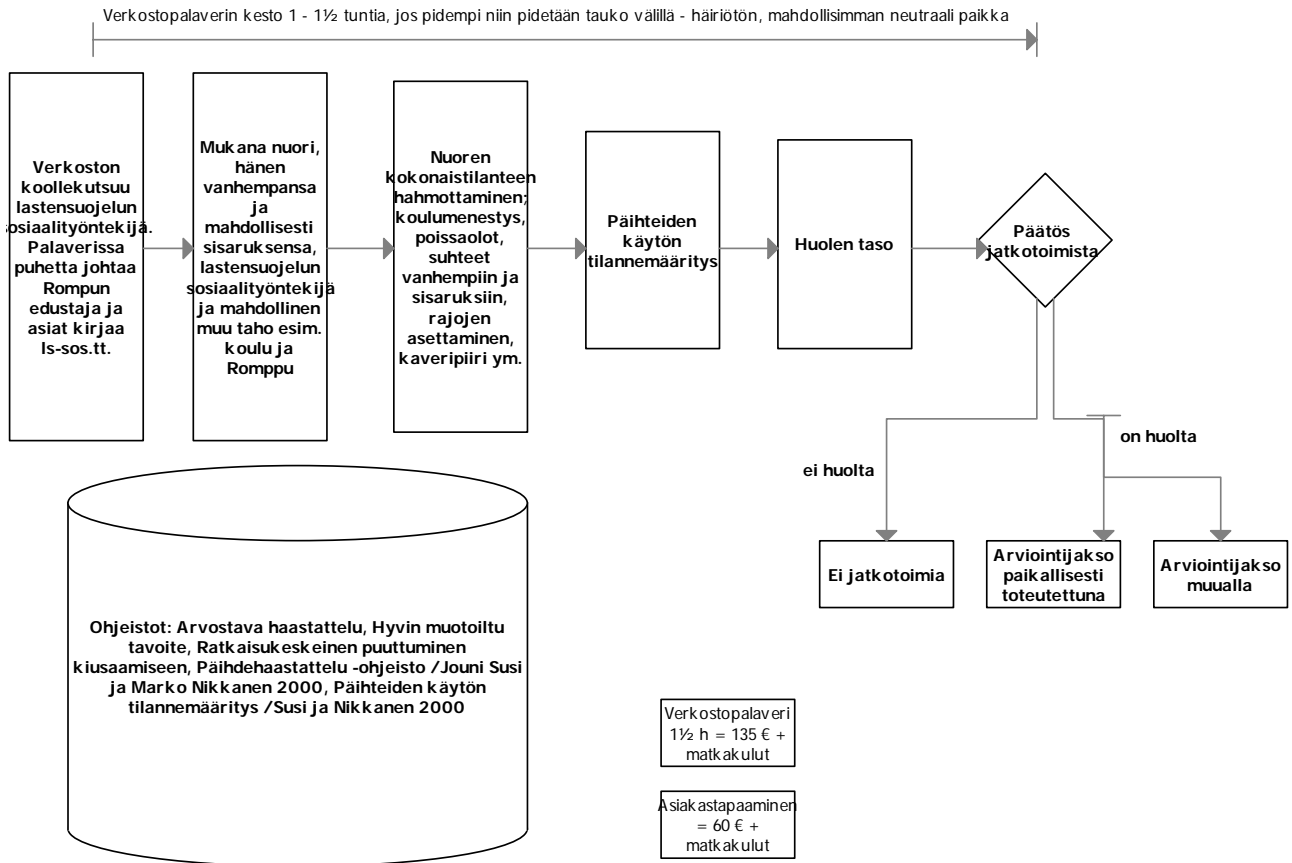
**HUOM!**  
**Rovaniemen ja  
Maalaiskunnan  
ohjelmistot ja  
laitteet identtiset**



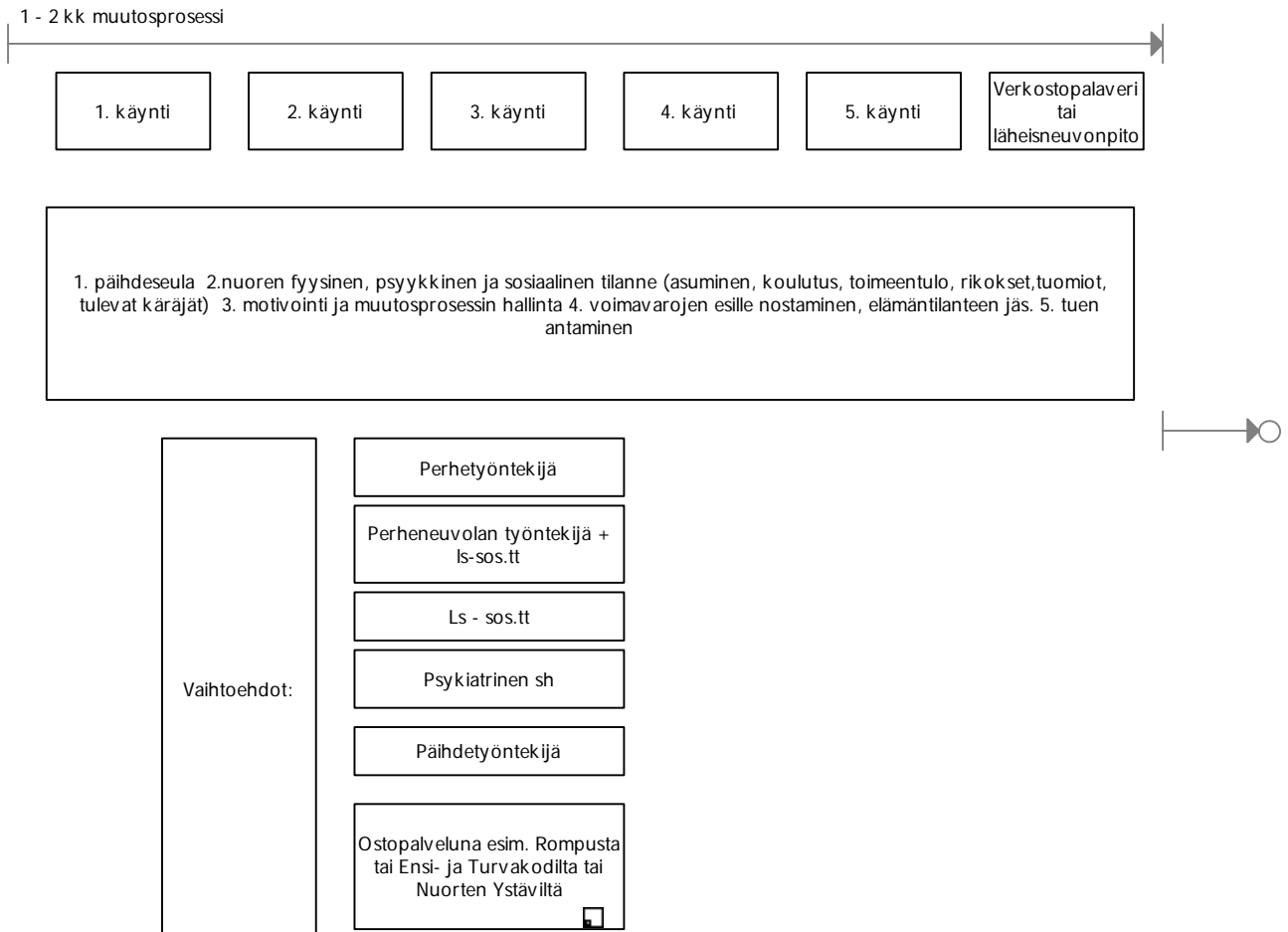
# Lapin nuorten päihde- ja huumeclinikka Rompun konsultaatiomalli



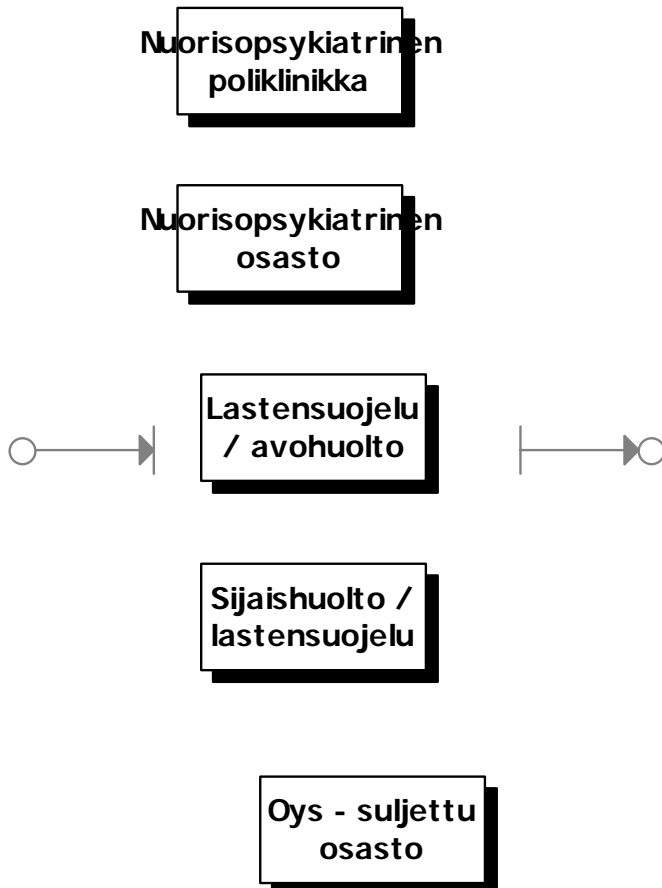
# I verkostopalaveri



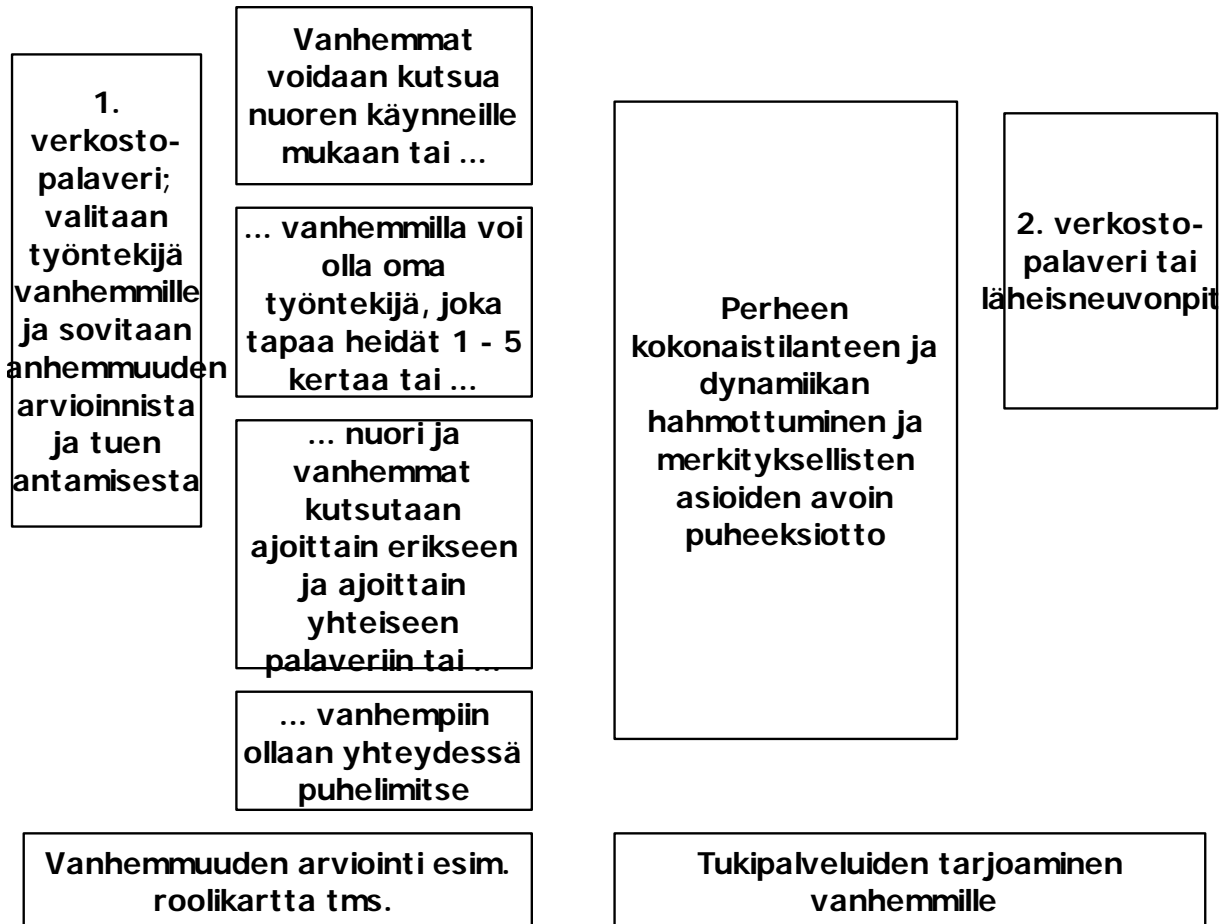
## II Arviointijakso ja muutosprosessi paikallisesti toteutettuna



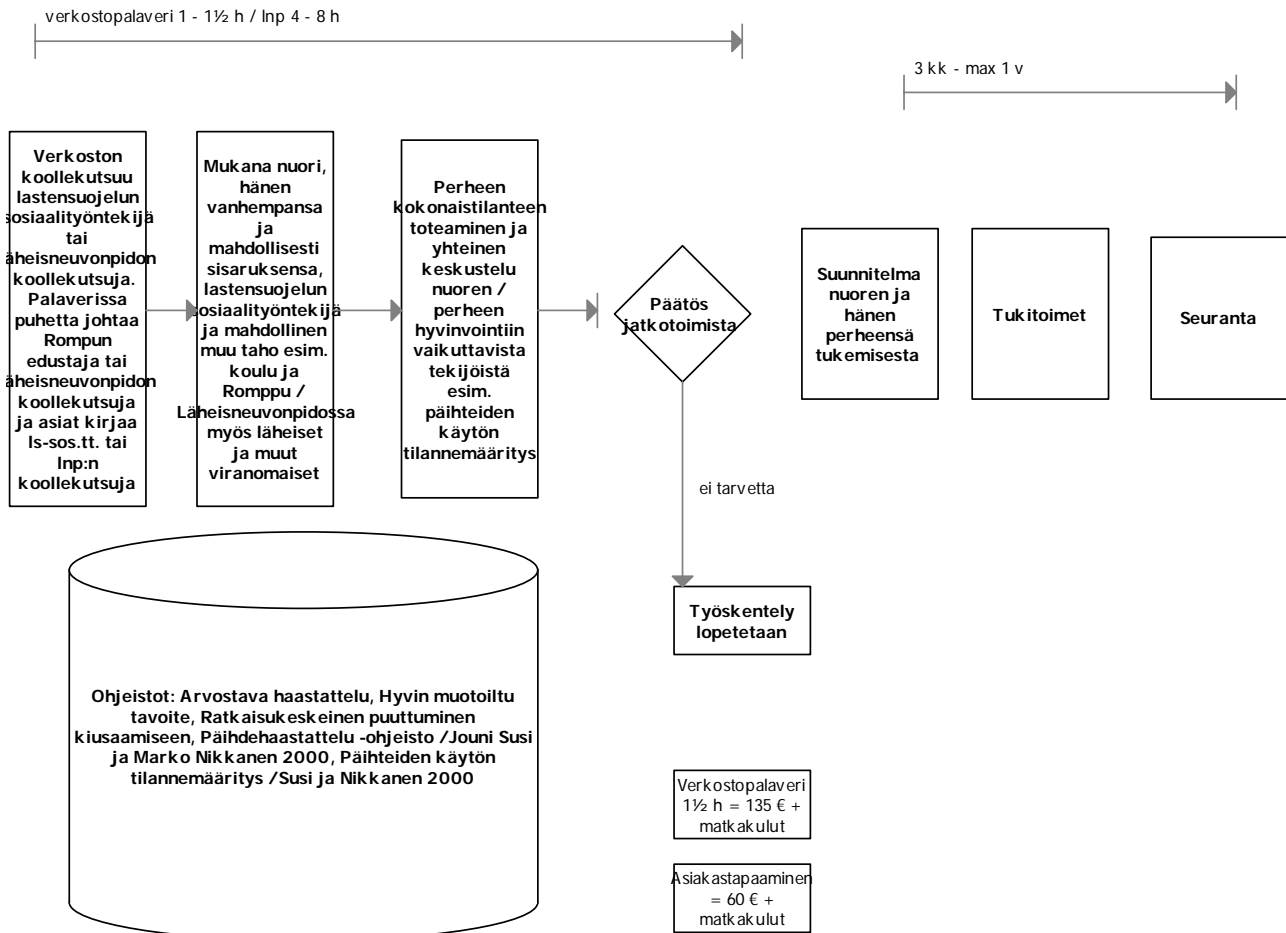
## II Arviointijakso ja muutosprosessi muualla



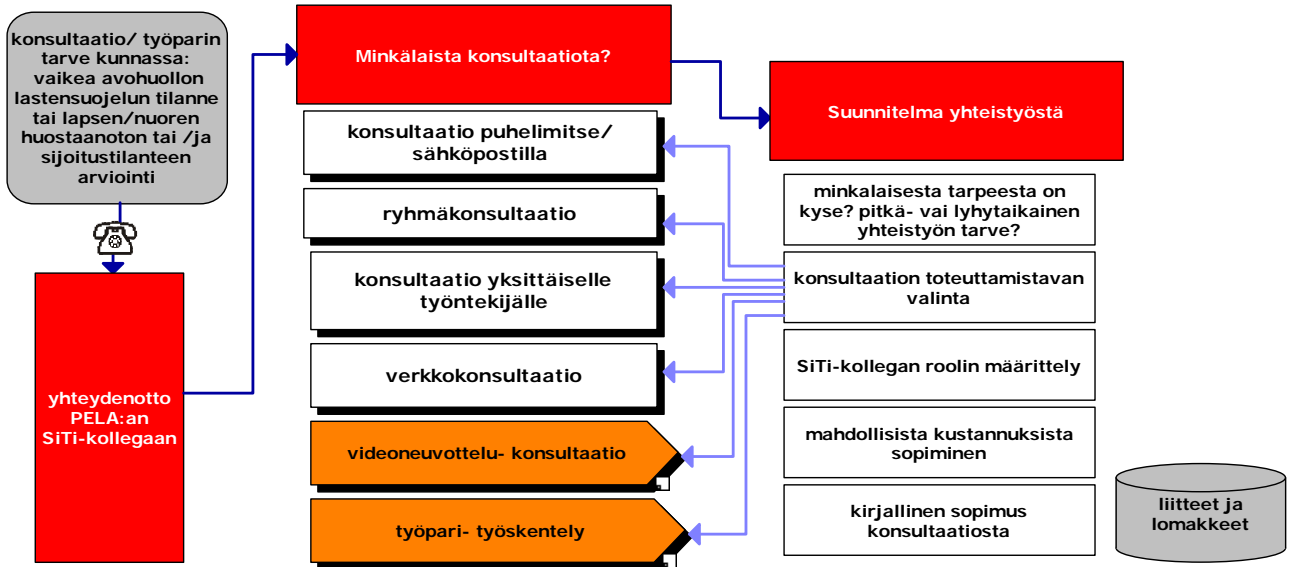
## II Vanhempien tukeminen



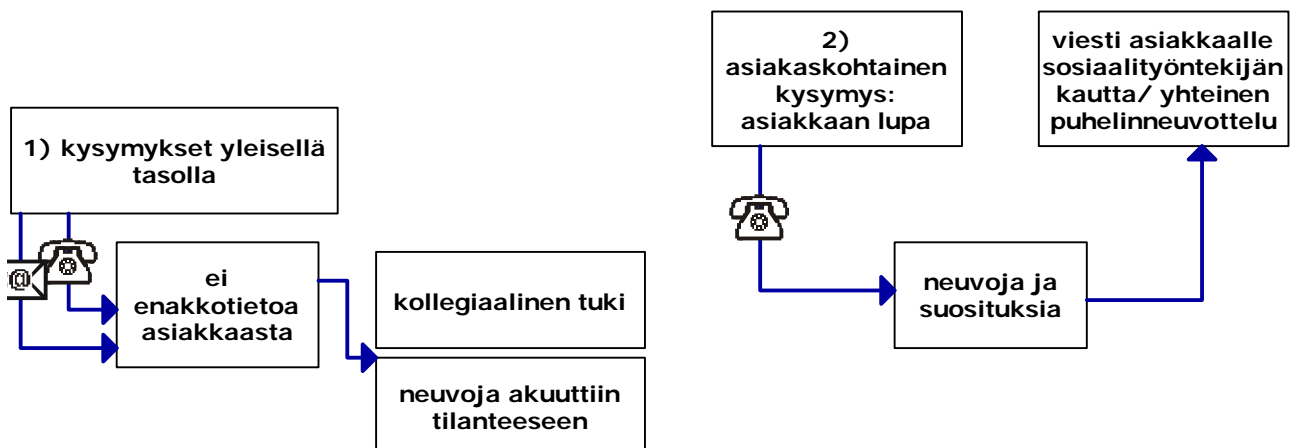
### III Verkostopalaveri tai läheisneuvonpito



## Pelastakaa Lapset ry:n SiTi-kollega –konsultaatiomalli



### Konsultaatio puhelimitse / sähköpostilla:



### Konsultaatio yksittäiselle työntekijälle:

yleensä säännölliset tapaamiset, joskus yksittäisiä kokoontumisia



### Ryhmäkonsultaatio:

yhteinen pohdinta- ja keskustelu- foorumi lastensuojelun sosiaalityölle

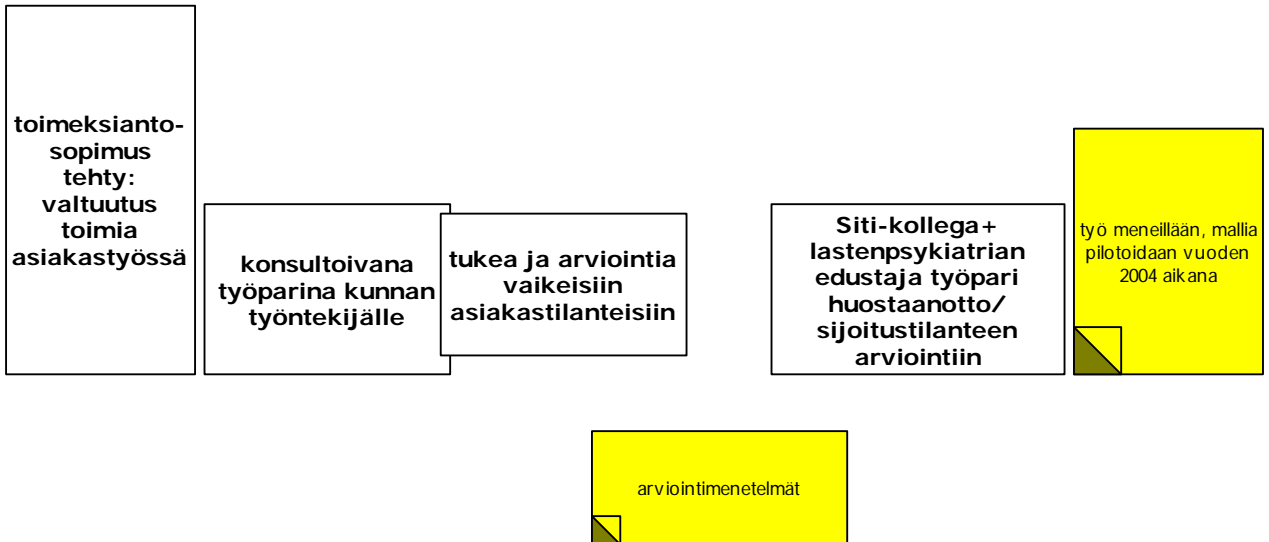
yleensä säännölliset tapaamiset, joskus yksittäisiä kokoontumisia





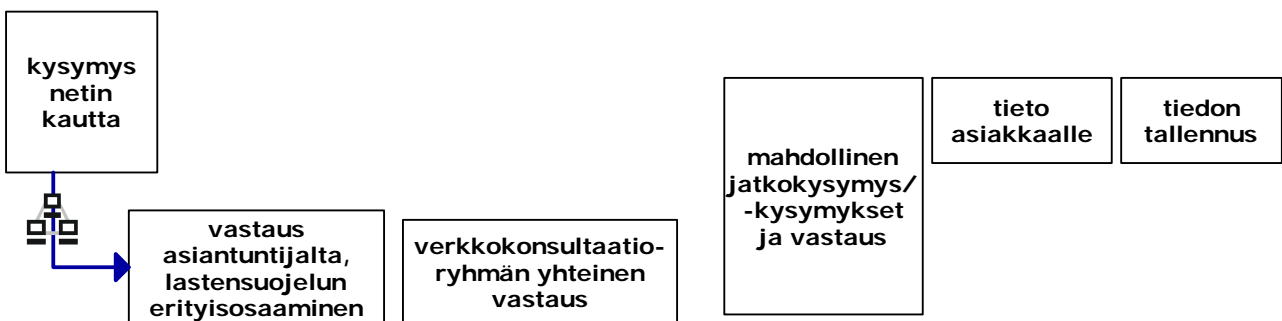
## Työparityöskentely:

yleensä pitkiä työprosesseja, voidaan käyttää myös yksittäisissä asiakastilanteissa



## Verkkokonsultaatio:

tapahtuu verkkoympäristössä [www.sosiaalikallega.fi](http://www.sosiaalikallega.fi)



## Videoneuvottelu –konsultaatio:



## Tiedote asiakkaalle lakiasiain verkkokonsultaatiosta

### Hyvä sosiaalityön asiakas!

Lakiasiain konsultaatiopalvelu auttaa Pohjois-Suomen ihmisiä ja heidän perheitään saamaan oikea-aikaista ja asiantuntevaa palvelua sosiaalityössä. Lapin ja Pohjois-Pohjanmaan kuntien sosiaalityöntekijät voivat kysyä neuvoa lakimiehiltä verkkopalveluna. Kysymykset voivat koskea sosiaalihuollon lainsäädännön tulkintaa esim. vammaispalvelua, toimeentulotukea, lastensuojelua, päihdehuoltoa tai tietosuojaa.

Verkkopalvelussa kysyminen ja vastaaminen tapahtuu suojatussa tietokannassa, jossa sosiaalityöntekijän kysymyksen näkevät vain lakimiehet, joille kysymys lähetetään ja konsultaatiopalvelun kehittäjä, sosiaalityön seutukoordinaattori Kerttu Vesterinen. Lakimiehet vastaavat kysymykseen 5 vuorokauden kuluessa. Lakimiehillä ja palvelun kehittäjällä on vaitiolovelvollisuus kysymyksen sisällön suhteen.

Vaikka sosiaalityöntekijän konsultaatiokysymys koskee Teitä tai perhettänne, kysymykseen ei liitetä tunnistetietoja kuten nimiä, sosiaaliturvatunnuksia tai osoitteita. Jos kysymyksen pohjalta Te tai perheenne voitte tulla tunnistetuksi, sosiaalityöntekijä pyytää Teiltä kirjallisen suostumuksen konsultaation käyttöön (Sosiaalihuollon asiakaslaki 2000/16 §). Annettava vastaus perustuu sosiaalityöntekijän antamiin tietoihin. Kun lakimiesten konsultaatiovastaus saapuu sosiaalityöntekijällemme, voitte pyytää, että hän näyttää sen Teille.

- Verkkokonsultteina toimivat lakimiehet pyrkivät asiantuntemuksellaan tukemaan kansalaisia ja kuntien sosiaalityöntekijöitä. Palvelu ei korvaa sosiaalityöntekijän tai muun ammattihenkilön antamaa neuvontaa, ohjausta tai tukea.
- Jos Teillä on kysyttävää tästä palvelusta tai haluatte antaa siitä palautetta, voitte ottaa yhteyttä allekirjoittaneeseen.

Sosiaalityön seutukoordinaattori

Kerttu Vesterinen

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Palvelukeskus Marjapaikka, Pirkantie 13, 99300 Muonio

puh: 0400 – 493 760, 016 – 534 355

[kerttu.vesterinen@poskelappi.fi](mailto:kerttu.vesterinen@poskelappi.fi)

## Ohje työntekijälle lastensuojelun verkkokonsultaation käytöstä

### Työntekijän kappale

- Verkkokonsultit pyrkivät asiantuntemuksellaan tukemaan Sinua lastensuojelun sosiaalityön tekemisessä. Sosiaalityöstäsi vastaat kuitenkin itsenäisesti etkä voi perustella päätöksiäsi konsultaatiota antaneen asiantuntijan neuvonannolla. Annettava vastaus tai neuvonanto perustuu antamiisi tietoihin - huomioi, että kysymyksesi sisältää asian kannalta oleellisen informaation.
- Valitsemasi asiantuntija vastaa kysymykseesi 5 vuorokauden kuluessa. Voit kysyä verkkokonsultilta samassa asiassa useampia jatkokysymyksiä ja tarkentaa asiaa. Konsultaatioprosessi loppuu, kun kysyjänä päätät prosessin.
- Konsultaatiopalvelu on toistaiseksi käyttäjille maksutonta. Osaamiskeskus vastaa konsultaation aiheuttamista kustannuksista.
- Toivomme, että kerrot konsultaatiosta asiakkaalle ja pyydät asiakasta osallistumaan kysymyksen tekoon. Jos kysymyksesi koskee asiakasta tai asiakasperhettä, neuvottele asiakkaan kanssa ja kysy lupa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 16§). Jos kysymyksesi on yleisluontoinen eikä koske tiettyä asiakasta tai perhettä, lupaa ei tarvita.
- Verkkokonsulteilla ja palvelun kehittäjillä on vaitiolovelvollisuus kysymysten sisältämien tietojen osalta. Palvelu on SSL -suojattu. Kysymykset ja vastaukset näkevät vain kysyjä, kolmen henkilön asiantuntijaryhmä (=konsultit) ja palvelun kehittäjä, sosiaalityöntekijä Kerttu Vesterinen. Konsultaatioalueen järjestelmänvalvojina toimivat Maarit Pirttijärvi Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta ja tuotteen toimittaja Antti Kerola, Mawell Oy:sta.
- Kysymykset tehdään konsultin kortin alareunassa olevan linkin kautta. Vastaukset löytyvät verkkokonsultaatio -osiosta katso saapuneet vastauksesi -linkistä. Saat viestin sähköpostiisi, kun vastaus saapuu.
- Lastensuojelun konsultaation kysyjänä säilytät saamasi vastaukset asiakaspapereissa silloin, kun kysymyksesi koskee asiakkaan asiaa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ei säilytä tietoja. Kehittämistyön päätyttyä kaikki kysymykset ja vastaukset poistetaan tietokannasta.
- Toivomme, että käytät rohkeasti uutta palvelua!



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
Lapin toimintayksikkö

Liite 6

## Sopimus Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ja lastensuojelun konsultaatiopalvelun tuottajan välillä verkostokonsultaatiohankkeen lastensuojelun konsultaatiosta

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus aloitti 1.10.2003 lastensuojelun konsultaatiokokeilun Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohankkeessa, joka on Stakesin ekonsultaatiohankkeen aluehanke. Lastensuojelun konsultaatiopalvelussa Pohjois-Suomen kuntien sosiaalityöntekijät voivat konsultoida lastensuojelun asiantuntijoita lastensuojeluun, alaikäisten huumetyöhön, lastenpsykiatriaan tai lapsilainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ja lastensuojelun konsultaatiopalvelun tuottaja sopivat yhteistyöstä seuraavaa:

1. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus rakentaa teknisen ympäristön ja ohjeistaa konsultaation sekä tuottaa tekniset tukipalvelut.
2. Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohankkeen työntekijä, sosiaalityön seutukoordinaattori Kerttu Vesterinen koordinoi ja ohjaa konsultaatiota.
3. Konsultaatiopalvelun tuottaja nimeää konsultiksi **...(tähän konsultin nimi)**
4. Lastensuojelun konsultti sitoutuu vastaamaan esitettyihin kysymyksiin 5 vrk kuluessa kysymyksen saapumisesta. Muutoksista ajassa sovitaan erikseen.
5. Konsultaatiopalvelun tuottaja laskuttaa konsultaation käyttäjää sen jälkeen, kun kysyjälle on annettu hänen tarvitsemansa konsultaatioapu. Maksu on 60 € / konsultaatiokerta.
6. Konsulteille maksetaan matkat yhteisiin suunnittelu- ja työkokouksiin verkostokonsultaatiohankkeen menoista.
7. Toiminnassa mukana olevat konsultit sitoutuvat salassapitoon yksittäisen konsultaation sisällöstä.
8. Sopimus on voimassa 12.01. - 31.05.2004 välisen ajan.

Tätä sopimusta on tehty kaksi samasanaista kappaletta, yksi kummallekin sopijaosapuolelle.

Rovaniemi . päivänä tammikuuta 2004

Kaisa Kostamo-Pääkkö  
Kehitysjohdaja  
Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Paikkakunta . päivänä tammikuuta 2004

Lastensuojelun konsultaation tuottaja

## Kartoitus Rovaseudun nuorten päihdepalveluista

### Päihdeongelmaiset nuoret asiakkaana

#### Nuorten päihdeongelmien tunnistaminen ja niihin puuttuminen

Lapin nuorten päihde- ja huumeambulanssi Romppun teettämän kartoituksen (2002 – 2003) tavoitteena oli tehostaa nuorten päihdeongelmien tunnistamista ja niihin puuttumista. Nuorten palveluyksikköihin lähetetyistä kyselyistä oli saatu palautettuina 22. Niiden perusteella on vaikea päätellä nuorten päihdeongelmien laatua tai laajuutta Rovaseudulla. Voitaneen toivoa, että kysely sinänsä olisi aktivoitunut nuorten päihdetyöhön kytkeytyviä palveluntuottajia tehostamaan nuorten päihdeongelmien tunnistamista ja niihin puuttumista. Vastauksien perusteella on vaikea sanoa, onko todellisuus nuorten päihteiden käytön osalta juuri tällainen vai onko niin, että päihdeongelmat eivät näy tai niitä ei nähdä tai uskalleta ottaa puheeksi.

Toiset vastanneista sanovat nuorten päihde- ja huumeongelmia tulevan esille:

- hyvin harvoin (Roi mlk tk, Kouluth, Hammashuolto) tai
- ei ollenkaan (LKS lastenpsyk. os.),

toiset vastanneista tapaavat päihdeongelmaisia nuoria:

- päivittäin (Romppu, Roi sos.viraston lastensuojelu, Poliisilaitoksen sos.tt) tai
- viikoittain (nuorisotyö).

Useimmat mainitsevat tietävänsä ongelmiin ajautuneiden nuorten käyttävän:

- erityyppisiä alkoholijuomia.

Muutamissa vastauksissa on mainintoja:

- kannabistuotteista, amfetamiinista, rauhoittavista tai muista lääkkeistä sekä sekakäytöstä.

Yhdessä vastauksessa tiedettiin edellä mainittujen lisäksi käytetyn:

- ekstaasia, buprenorfiinia ja LSD:tä (=Romppu)

#### Palveluiden päällekkäisyyden vähentäminen ja aukot palvelujärjestelmässä

Kartoituksen muut tavoitteet koskivat palveluiden päällekkäisyyden vähentämistä ja mahdollisten palvelujärjestelmäaukkojen tunnistamista.

Nuorten palvelujen suhteen näyttää olevan jonkinlainen työnjako. Nuorisotyö, kouluterveydenhuolto ja kristillinen päihdetyö tekevät ennaltaehkäisevää työtä. Varhaiseen puuttumiseen paneutuvia tahoja on vähän, vain poliisilaitoksen sosiaalityöllä on konkreettinen toimintamalli. Muutoin varhaisesta puuttumisesta jotakin mainitsevat vain erityisnuorisotyön yksiköt, perheneuvola ja opiskelijaterveydenhuollon yksi yksikkö.

Päihdekuntoutusta antavat Romppu ja Päihdekliniikka. Vastauksissa kerrotaan lisäksi A-klinikan ja nuorisopsykiatrian tekevän päihdekuntoutusta.

Huolestuttavalta tuntui lukea useista vastauksista toistuvasti maininta "hoitoon ohjaamisesta". Nuorten päihdepalvelujen (hoitoa, kuntoutusta) tuottajia on Rovaseudulla vain muutama, jolloin selkeämpää olisi että varhaisessa vaiheessa kaikki tai useat nuoria kohtaavat tahot ennaltaehkäisevän työn lisäksi sekä puuttuisivat varhaisesti päihteiden käyttöön että myös "hoitaisivat" nämä nuoret itse samassa paikassa esim. terveyskeskuksessa, perheneuvolassa, koulu- tai opiskelijaterveydenhuollossa ja vasta vaikeat päihdeongelmat hoidettaisiin niihin erikoistuneissa yksiköissä. Tuleepa mieleen, että monetkaan nuorten palveluja tuottavista tahoista eivät tunnista omaa rooliaan päihdetyön saralla ja että varhainen puuttuminen käsitetään puutteellisesti vain hoitoon ohjaamisena.

### **Vastuualue Rovaseudun nuorten päihdeongelmien hoidossa**

Kyselyyn vastanneet ilmaisivat oman vastuualueensa Rovaseudun nuorten päihdeongelmien hoidossa seuraavasti. Olen laittanut vastaajat jonkinlaiseen järjestykseen sen mukaisesti mihin kohtaan vastaaja itsensä asetti sektorilla: ei vastuualuetta - ennaltaehkäisevä työ – varhainen puuttuminen – päihdekuntoutus.

- **LKS, lastenpsykiatria:** ei vastuualuetta eikä päihdepalveluja
- **Hammashuolto:** ei mitään roolia päihdepalveluissa vaan "Näkisin tukevan toiminnan – keskusteluja enempi aikuisten kanssa."
- **Kouluterveydenhuolto:**
  - lasten ja nuorten päihdeongelmaisten tukeminen, ohjaaminen hoitoon, seuranta hoitoon sitoutumisesta – oppilaan vointi
  - ei mitään roolia päihdepalveluissa paitsi ehkäisevä ja auttava työ
  - keskustelut, yhteys perheeseen, hoitoonohjaus, hoidon seuranta, palavereissa mukana olo. Vastuualueena: seurataan oppilaan sitoutumista hoitoonsa, jälkivaiheen keskustelut oppilaan kanssa ja yhteistyö (Romppu, sos.viranomaiset, lääkäri, nuorisopsyk.pkl yms.)
- **Nuorisotyö:**
  - Korkalovaara: neuvontaa ja opastusta päihdeasioiden ratkaisemiseksi
  - Ounasrinne: Ei palveluja päihdeongelmisille, Ennalta ehkäisevä työ yhdessä muiden nuorten kanssa toimivien tahojen kanssa
  - Roi srk, erityisnuorisotyö: päihteidenkäyttöä ennaltaehkäisevää toimintaa. Yökahvilatoiminnan tavoitteena on luoda turvallinen vaihtoehto kadulle, jossa nuoret voivat kohdata toisiaan, tehtävään koulutettuja vapaaehtoisia sekä seurakunnan työntekijöitä. Tavoitteena on varhainen puuttuminen päihteiden käyttöön
  - Roi settlementti – erityisnuorisotyö: nuorten pienryhmät, harrastetoiminta, ennaltaehkäisevä työ pääasiassa, puuttuminen katutyössä nuorten päihteidenkäyttöön ja tarvittaessa hoitoonohjaus
- **Nuotta:** leiritoimintaa, teemailtoja, keskustelua turvallisen aikuisen kanssa, ennaltaehkäisevä toiminta
- **Rovaniemen perheneuvola:** perhekeskeinen työote, vanhempien ohjanta, vanhemmuuden tukeminen, ennaltaehkäisevä työ, varhainen auttaminen
- **Ensi- ja turvakoti:** Ei varsinaisesti päihdepalveluja tällä hetkellä mitään, tulossa päihdeäitien ensikoti (myös alle 18-vuotiaille äideille). Vastuualue ensikotityössä vanhemmuuden arviointi ja kuntoutustyö, kriisityössä "puolimatkan krouvina" niille nuorille, jotka tarvitsevat myös esim. psyykeongelmien vuoksi jatkohoitoa psykiatrisissa yksiköissä. Huom. emme voi olla "puolimatkan krouvina" puhtaasti huumehoidon ollessa kyseessä, ei valtuuksia ei valmiuksia .... Talomme mahdollisuus toimia "puolimatkan krouvina" arvioidaan tapauskohtaisesti aina.

- **Terveyskeskus:**
  - Roi mlk: ei vastuualuetta eikä päihdepalveluja nuorille
  - (Roi kaupunki?): tarvittaessa akuuttien tilanteiden arviointia, diagnostiikkaa ja hoitoa, myös tilanteisiin usein liittyvien tartuntatautien ennaltaehkäisyä ja hoitoon ohjausta myös tahdonvastaiseen hoitoon (päivystys)
- **Opiskelijaterveydenhuolto:**
  - ennaltaehkäisevä työ, terveysvalistus, varhainen puuttuminen ja hoitoon ohjaaminen sekä hoidossa käynnin tukeminen
  - ei mitään roolia päihdepalveluissa, terv.hoitajan vastaanotolla hoidetaan alkuselvittelyt ja jatkot erityisyksiköissä esim. Romppu, Havaitseminen, tunnistaminen, reagointi ja hoitoonohjaus + kuntoutujan tukeminen
  - ei mitään päihdepalveluja – ainut palvelu terveydenhoitaja. Kuraattori, toimiva oppilaanohjaus ja psykologi + lääkäri puuttuvat! Vastuualue ?
- **Lastensuojelu:** Rovaniemen kaupungin lastensuojelutoimenpiteiden järjestäminen, neuvonta ja ohjaus ja aluesosiaalityössä yli 18-vuotiaiden hoitoon ohjaus ja motivointi sekä elämänhallinnan tukeminen
- **Poliisilaitoksen sosiaalityö:** nuorelle voidaan järjestää nopea hoitoonohjaus sekä mahdolliset muut tukitoimet lastensuojelulain perusteella. Puuttuminen nuoren päihteidenkäyttöön tapahtuu myös muuna kuin virka-aikana. Katutyö – kontakteja nuoriin. Nopea ja riittävän luja puuttuminen nuoren päihdeongelmaan lastensuojelulain nojalla.
- **Romppu:** Alle 25-v nuorten avopoliiklininen hoito, avokuntoutus
- **Irti huumeista:** kriisiapu perheille, joissa huumeongelmia, puhelinpäivystys ja tukihenkilötoiminta, ohjaus ja neuvonta
- **Lapin päihdekliniikka:** Päihdepalveluita täysi-ikäisille, kokonaisvaltainen laitoshoido ja kuntoutus

## Yhteenveto kyselystä

Jotta tästä kyselystä olisi sen tavoitteiden saavuttamisen kannalta hyötyä, tulisi mielestäni taustaksi selvittää Rovaseudun nuorten päihdeongelmien laatu ja laajuus (esim. kouluterveyskyselyt). On pitkälti strateginen valinta mihin nuorten päihteiden käytön tiimoilta sitten päädytään; ennaltaehkäisevän työn, varhaisen puuttumisen vaiko päihdeongelmia hoitavan ja kuntouttavan työn kehittämisen painottamiseen. Nyt suoritettun kyselyn perusteella päihdetyötä tekevien tahojen työn vaikuttavuuden arvioiminen on mahdotonta.

Kyselystä voidaan nostaa esille seuraavat huolenaiheet:

- nuorten päihdetyöstä voitaisiin tehdä selkeä työnjako vaikkapa alueelliseen päihdestrategiaan
- varhaisen puuttumisen vastuu tulisi ulottua kaikkiin nuoria kohtaaviin toimijoihin
- varhaisen puuttumisen tulisi sisältää vastuuta nuoren ohjaamisesta, jolloin ”hoitoon ohjaamista” nuorten kohdalla voitaisiin vähentää eli varhaiseen puuttumiseen tulisi sisältyä myös tuki päihteettömälle elämälle
- päihdetyön erityisosaamisen tuesta käytännön toimijoille tulisi sopia. Monet perustyönään muuta kuin päihdetyötä tekevät tahot eivät ilmeisesti koe osaavansa tehdä päihdetyötä ja senkin takia nuori helposti ”hoitoon ohjataan” muualle.

5.10.2003

Kerttu Vesterinen

Sosiaalityön seutukoordinaattori, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus