

# Konsultaatiopalvelut kansalaisten käyttöön

Asta Niskala

Pohjois-Suomen sosiaalialan  
osaamiskeskus

# **VERKKOKONSULTAATION IDEA**

SOSIAALISEN ASiantuntijuuden LISÄÄMINEN

ERITYISASiantuntijuus KÄYTTÖÖN

PALVELUJEN MAHDOLLISUUDET JA VAIHTOEHDOT  
ESIIN

# Miksi kyllä/ miksi ei?

- Palvelujen saatavuus/ kenellä mahdollisuus käyttää
- Neuvontavelvollisuus/ jääkö yleiseksi ja miten paikallinen palvelujärjestelmä reagoi
- Ammattilaiset ja palvelujen käyttäjä yhdessä/ salassapito
- Vuorovaikutuksen helppous /syvyys

# Miksi ammattilainen ja palvelun käyttäjä yhdessä?

Ammattilaisen asiantuntijuus laajenee

Palveluiden käyttäjien näkökulman korostaminen muuttaa käsitystä asiantuntijuudesta

Palveluiden käyttäjien osallistuminen korostaa asiakkaiden valtaistumista suhteessa palveluorganisaatioihin

Ammatillisen sisällöllisen asiantuntijuuden rinnalle nousee osallistamisen asiantuntijuus, jonka voi ajatella takaavaan palvelun laadun ja kohdentamisen