

VERKKOKONSULTTIEN TYÖKOKOUS 29.11.2010

Aika: Maanantai 29.11.2010 klo 9–15

Paikka: Kolpeneen palvelukeskus, Hallintola, Monitoimitila, Myllärintie 35, 96400 ROVANIEMI

Paikalla: Kerttu Vesterinen, Maria Martin, Maarit Pirttijärvi, Sari Mehtälä, Asta Niskala, Eija Niemelä, Matti Keränen, Tuula Kokkonen, Erkki Vartiainen, Sirpa Karjalainen, Seija Saalismaa, Susanna Lauhava, Kaarina Honkanen, Inkerelli Vieltojärvi, Annikki Paajanen, Riitta Hakala, Matti Leskinen, Hannu Vähäkuopus, Anne Korva, Matti Kainulainen ja Sirpa Palosaari sekä videoyhteydellä Jari Savikuja.

Materiaalit löytyvät osoitteesta: https://vk.sosiaalikallega.fi/toiminta/Konsultaatio/verkkokonsulttien-ryhma/index_html/view

Konsulttien kuulumiset ja työkokouksen puheenjohtajan, kehitysjohtaja Kaisa Kostamo-Pääkön avauspuheenvuoro

- Kaisa Kostamo-Pääkö toivotti kaikki tervetulleiksi ja kertoi SADe-ohjelmasta (Valtiovarainministeriön sähköisen asiointin edistämisen ohjelma)
- 14.12. Helsingissä ensimmäinen seminaari sosiaalialan sähköisten palveluiden kehittämiseen liittyen

Sosiaalikallegan konsultaatiot, ½-vuotiskatsaus, erityissosiaalityöntekijä Kerttu Vesterinen PowerPoint-esitys.

- Ammattilaiskonsultaatio → + kansalaiskonsultaatio
- Missä viranomaisilla pakotettu vastuu ja aika tehdä vastauksia ja päätöksiä, kysymyksiä tulee enemmän. Viimeisen puolen vuoden aikana on tullut yhteensä 16 kysymystä.
- Päihdekonsultaatio: Hannu ja Matti uusina mukaan → jos avataan kansalaisille Elina Karanta jää pois ja ehkä Ismo Järvinen, Ari Terävästä ei ole kuulunut.
- Aikuisosiaalityön konsultaatio: Annikki ja Sirpa (ehkä myös Matti) uusina mukaan → jos avataan kansalaisille Heli Kajava ja Keijo Mattila jäävät pois.
- Vammaispalvelun konsultaatiosta Seija Kankaanperä jää pois eläkkeelle siirtymisen vuoksi, kiitos Seijalle ja hänen tilallaan on aloittanut Sari Mehtälä, tervetuloa!
- Uutta: kuntoutuksen konsultointipalvelu ja Talentian kanssa on ollut puhetta edunvalvontapalvelusta

Konsultaatiopalvelut kansalaisten käyttöön, kehittämispäällikkö Asta Niskala

PowerPoint-esitys.

Keskustelua.

- Mitä jos ristiriitaiset vastaukset konsultaatiosta ja palvelusta, josta apua sitten halutaan. Konsultaatio ei kuitenkaan ole päätös, vaan toimii lähinnä ainakin keskustelun avaajana.
- Verkossa kysyminen: esim. työssäkäyvät päihdeongelmaiset, verkon kautta parempi väylä kysyä kuin kasvokkain, pienempi kynnyks
- Kuntien sosiaalityöntekijöille tulee muistaa ilmoittaa, että asiakkaille avataan tällainen konsultaatiopalvelu.
- Tukihenkilö mukaan? Nuorten aikuisten kohdalla muistakaa tämä idea Aikalisä! Time Out! -hankkeessa.

Päihdetyön konsultaatiopalvelu kansalaisille, sosiaalityöntekijä Riitta Hakala ja kokemusasiantuntijat

- Konsultaation kautta päihdetyön osaamista alueille, joissa ei erityisosaamista ole. Monipuolista osaamista eri päihdetyön alueilta päihdetyön konsultaatiossa, vaihtuvuuttakin. Päihdetyössä vertaisasiantuntijuudella on pitkät perinteet, samoin näkemys siitä, että asiakas paras asiantuntija omassa asiassaan.

- Päihdetyö on isoissa muutoksissa tällä hetkellä, etenkin syrjäseuduilla ja Lapissa.
- Maksusitoumuksista kielteisiä päätöksiä ei tehdä kirjallisina. Ja kun ei päätöstä ole, ei voi valittaa.
- Vähän kysymyksiä konsultaatioissa:
 - Vähän markkinoitu, tilanteet sosiaalityössä nopeita – ei ehditä kysyä verkkokonsulteilta. Päihdetyö siirtymässä enemmän terveydenhuollon puolelle. Medikalisoituminen
 - Päihdetyössä ei ole pakko tehdä päätöksiä, jääkö siksikin helpommin kysymättä? Sellaisista asioista, joissa viranomaisella on pakko ottaa vastuu ja tehdä päätöksiä, tuen tarve on suurempi.
- Koska viranomaisilta tulee kysymyksiä vähän, on tilaa avata palvelu asiakkaille.
 - Päihdeistä tiedetään niinkin, mutta päihdepalveluista on tietoa vähän saatavilla.
 - Kynnys hakea apua on korkea, ja etenkin pienissä kunnissa avun hakeminen vaikeaa, kun tunnetaan toisensa.
 - Kaste-hankkeen tavoitteisiinkin vastaa tämä asiakkaiden mukaan ottaminen.
 - Mahdollisuus oppia yhdessä ja toisilta
 - Ammatillaisetkin ovat kokemusasiantuntijoita omalla tavallaan.
 - Vertaistuki, ammattiosaaminen, kokemus
- Mitä vaatii?
 - Tasa-arvoista lähtökohtaa, molemminpuolista kunnioitusta, uuden luominen yhteistyöllä ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kesken – myös tunteita tarvitaan.
 - Halua oppia, uteliaisuutta ja rohkeutta.
 - Kohtaaminen ja syvyys – tuen osoittaminen. Vastausten muotoiluunkin tulee kiinnittää eri tavalla huomiota, ammattilaisille voi vastata ”kylmän asiallisesti”, asiakkaalle asia kuitenkin hyvin henkilökohtainen ja huomioitava.
- Arvoitus se, kuinka paljon kysymyksiä alkaa tulla.

Hannu & Matti:

- Tarvetta varmasti on
 - esim. suomi24:ssä paljon kysymyksiä päihdetyön osalta.
 - Verkkokonsultaatio matalan kynnyksen kanavaksi
 - Ei pelkkää keskustelua, vaan ensi kontakti johonkin suurempaan, hoitoonohjaukseen, ym.
 - Kun tilanne on päällä, vastauksen olisi hyvä tulla heti (tekstiviestihälytykset päälle!). Läheisille ja omaisille myös varmasti helpompi lähestyä verkkokonsultaation kautta
 - Ei sovi kaikille, toisille on helpompi hakea kasvotista tukea.
- Anonyymien kysymisen mahdollisuus tärkeä – Kaikilla kansalaisilla ei esim. ole pankkitunnuksia, joten tunnistettuna kysyminen voi olla vaikeaa.
- Mitä päihdekonsultaatiivastaukselta odotetaan
 - Ei välttämättä ole puheaikaa, puhelinluettelo, ym. vaan täytyy vastauksessa olla, että minne pitää kävellä, tietty paikka. Ja mielellään niin, että tukihenkilö nimetään heti mukaan.
 - Ohjeistetaan tekemään jatkokysymyksiä. Ja uusia vastauksia voidaan antaa, vaikka jatkokysymystä ei tulisikaan.
- Asiakkaille suunnatut vastaukset enemmän henkilökohtaiselle tasolle kuin ammattilaiskonsultaatiot
- Erkki: Suuri muutos – vastausten luonne ja prosessi ylipäätään – onko kysymyksessä yksilölle siinä hetkessä avun antaminen, vai pysytäänkö yleisellä tasolla. Onko kysyjä omainen/läheinen.
- Sirpa: Mikä verkkokonsultaatiolla on suhde verkkoneuvontaan? Omaisille tulee tässä ainakin yksi kanava lisää.

Aikuissosiaalityön konsultaatiopalvelu kansalaisille, erityissosiaalityöntekijä Kerttu Vesterinen ja kokemusasiantuntijat

- Aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen osalta on pitkät perinteet verkkoneuvonnan osalta – Kemi, Rovaniemi, Tornio ja Kemijärvi.
- Heli Kajava ja Keijo Mattila vetäytyvät niistä palveluista verkkokonsultaatiossa, jotka avautuvat suoraan kansalaisille.
- Niille kunnille, joissa ei ole vielä mahdollista saada verkkoneuvontaa? Ei tosin voi olla samaa kuin verkkoneuvonta, jos ryhmässä ei satu olemaan juuri kysyjän kunnan viranomaista.
- Verkkokonsultaatio ammattilaisille vs. kansalaisille? Esimerkkinä toimeentulon perusosan alennus: Selkeää se on, että sosiaalityö on ”samalla puolella” asiakkaan kanssa.
- Millaisia kysymyksiä verkkoneuvontaan on sitten tullut?
 - **Kemi (Jari):** Oman ttt-hakemuksen tilanne, kysymykset monesti pieniä ja arkipäiväisiäkin
 - **Rovaniemi (Matti ja Susanna):** Kysymyksiä tule pari per päivä. Toimeentulotukeen paljon ja sinne on ohjattukin aktiivisesti. Kirjallisessa vastauksessa on hyvät puolensa, siihen helppo palata. Asiakkuudessa olevat asiakkaat, lisäselvityspyynnöt. Annetaan myös yleistä ohjausta. Erityistilanteita on jonkin verran myös (esim. muutot). Uudet asiakkaat yksi iso ryhmä: mitä teen, minne otan yhteyttä, ym. Rovaniemellä on onnistuttu vastaamaan lyhyessä ajassa. Verkkoneuvonta pyritään pitämään ensisijaisena.
 - **Tornio (Sirpa):** Viikossa tulee keskimäärin yksi kysymys. Aika paljon on uusien asiakkaiden kysymyksiä, muutto- ja vakuusasioita. Kysymyksiä laidasta laitaan, enemmänkin kysymyksiä voisi tulla. Tiedotusta lisää? Kysymykset viikonpäivittäin: suuri osa kysymyksistä tulee viikolla ja virka-aikana.
 - Lapin kaupungeissa on melko hyvä tilanne tällä hetkellä toimeentulotuen hakemusten käsittelyaikojen suhteen. Rovaniemellä mennään miltei reaaliajassa, 1-2 vrk ja Torniossa päätösten käsittelyaika on 3-4 vrk.
- TopTen lista toimeentulotuesta kysytyistä kysymyksistä:
www.sosiaalikallega.fi/asiakkaat/usein_kysyttya

Kaisa Kostamo-Pääkkö

Keskustelua

- Asiantuntijaryhmiin rekrytoidaan kokemusasiantuntijoita
- Avataanko osa palveluista siten, että kansalaiset voisivat kysyä myös anonyymisti? (Avaus päihdetyöstä ja aikuissosiaalityöstä) – vrt. verkkoneuvonta
 - ei voida tietää, millaisia kysymyksiä tulee ja kuinka paljon. Voi hämätä kysyjää, jos tarjolla on sekä verkkoneuvonta että asiakkaille suunnattu verkkokonsultaatio (yleinen palveluohjaustyyppinen verkkokonsultaatio?)
 - Kun vastaajat eivät ole viranhaltijoita, neuvonta yleisellä tasolla.
 - Avataanko vain Lapista? Erit. päihdepalvelut leimaavia, voi olla vaikea kysyä pienellä alueella, joten sikäläkin parempi, jos mahdollisuus kysyä laajemmin ja anonyymisti
 - Kuinka eri kuntien eroavat toimintakäytännöt? Aiheuttavatko ristiriitaista tietoa ja pettymyksiä? Toisaalta painetta kuntiin päin pitääkin luoda.
 - Leimaava päihdepuoli tarvitsee neutraalia ja anonyymiä palvelua

Tehtiin päätös, että avataan päihdepalvelujen konsultaatiot kansalaisille Lapin alueella → Ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat mukana, palvelu avataan vuoden 2011 alusta ja puolen vuoden päästä katsotaan miten jatketaan.

Miten aikuissosiaalityö?

- Jos tulee nimetön kysymys ja asiakkaalta tulee kysymys, jossa on nimi alla ja työn puolesta on tieto ko. asiakkaan tilanteesta tarkemmin – voiko näitä tietoja hyödyntää? → Ei voi, kun allekirjoitusta ei ole varmennettu.
- Avataanko ensin ammattilaisten konsultaatioon siten, että vastaajiksi lisätään kokemusasiantuntijat? Tulee niin vähän kysymyksiä, että sama avata suoraan kansalaisille.

Tehtiin päätös, että avataan myös aikuissosiaalityön verkkokonsultaatio kansalaisten käyttöön Lapin alueella → Ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat mukana, palvelu avataan vuoden 2011 alusta ja puolen vuoden päästä katsotaan miten jatketaan.

Katsotaan muiden konsultaatioalueiden osalta puolen vuoden päästä uudelleen. Avataanko silloin kansalaisten konsultoitavaksi lastensuojelun, vammaispalvelun, vanhustyön ja varhaiskasvatuksen/neuvolatyön palvelut? Ja laajennetaanko aluetta Lapin ulkopuolelle? Miten järjestöt? Onko vammaispalveluista luontevinta aloittaa järjestöjen, kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten kesken?

LOUNASTAUKO

Virtuaalisen sosiaali- ja terveystalvvelukeskuksen käyttö asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta, suunnittelija Maarit Pirttijärvi

PPT-esitys.

- "Inarin kuntalaisetkin voivat käyttää anonymia alueellista palvelua..." -ohjeistus kansalaisten verkkoneuvonnan esittelysivulle.
- Kokeilun ajaksi **Alueelliset palvelut:**
 - **Päihdeneuvonta**
 - **Toimeentuloturvan/ Aikuissosiaalityön neuvonta**
 - *Rahahuolet, Päihdehuolet, Muut huolet* ☺ - Aloitetaan Päihde- ja rahahuolista yllämainituilla nimillä

Mainos: Aikuissosiaalityön päivät 18.–19.1.2011 Rovaniemellä – aikuissosiaalityö on kokonaisvaltaista! Ei pelkkää toimeentulotukea.

Kansalaisten verkkokonsultaatio

- Anonyymi kysyminen – millä tavalla mahdollista? Pitääkö kysyjän kuitenkin kirjautua ja vastaajat vain eivät näe vai täysin anonyymi (=ei kirjautumista)
- palvelun avaamisesta sopiminen → Tekninen toteutus vaikuttaa myös siihen, milloin saadaan avattua.
- Pylkkä valmiiksi "Voi julkaista toimitettuna" (1): ja alle samanlainen teksti kuin on Sosiaaliportin konsultointipalvelussa:
(1) Konsultoinnissa syntyneet kysymykset ja vastaukset julkaistaan toimitettuina tapauskuvauksina Sosiaaliportissa kysyjän luvalla. Sosiaaliportin toimitus anonymisoi ja muokkaa kysymykset ja vastaukset julkaisukuntoon. Julkaistussa kysymys-vastaus -parissa ei mainita myöskään kysymyksen lähettäjän nimeä. Julkaistut kysymykset ja vastaukset hyödyttävät kaikkia alan ammattilaisia. Jos et halua, että kysymyksiäsi julkaistaan, poista täppä "Voi julkaista toimitettuna" -kohdasta.
- Asiantuntijanäkymä: Tarve sille, että kysymysjonot voisi järjestellä myös johonkin muuhun kuin päivämääräjärjestyksen mukaan?
- Olisi tarpeen saada hälytys siitähin, että joku on kommentoinut kysymystä.
- Kysymyksen aiheeseen jonon nimi, johon kysymys on tullut?
- Liitä mallivastauksia -nappi tulossa vastausnäkyään

- Asiakasrajapintaan olisi hyvä saada Usein kysytyt -kohteja enemmänkin. Toimeentulotuen osalta tällainen on koottu, mutta muista jonoista ei kohteja ole tehty, sillä kysymykset ovat olleet hyvin prosessikohtaisia.

Konsulttikortit ja sopimukset vuodelle 2011, suunnittelija Maria Martin

- Maria jakoi konsulttikorttilomakkeet uusille konsulteille. Mikäli omaan henkilökorttiin on päivitystarvetta, on helpointa laittaa muutospyynnöt sähköpostitse osoitteeseen maria.martin@poskelappi.fi.
- Konsulttisopimukset tekee edelleen Kerttu, Kolpeneelta hoidetaan niiden tulostus ja postitus ja allekirjoitetut konsulttisopimukset myös palautuvat Kolpeneelle.

Yhteenveto työkokouspäivästä, kehitysjohtaja Kaisa Kostamo-Pääkkö

- Kirjautumaton anonyymi kysyminen on mahdollista.
 - Kunnissa, joissa verkkoneuvonta on, tulee verkkoneuvonnan kuntakohtaiselle sivulle ohjeistus siitä, millä tavalla myös anonyymisti kysyminen on mahdollista ja linkki anonyymiin palveluun.
 - Ne kunnat, joissa ei vielä ole verkkoneuvontaa, anonyymi kysyminen Sosiaalikallegan uuteen Kansalaisneuvontaan. Muihin kuntiin voidaan myös laittaa "linkkivinkki" lisättäväksi omille sivuilleen.
 - Samaten alueellisiin palveluihin mahdollisuus virtukeskukseen myös anonyymeihin palveluihin (päihdeneuvonta ja toimeentuloturva).
 - Mutta kokeillaan ensin miten anonyymipalvelu toimii. Anonyymikysyjä saa vastauksen sitten pyytämänsä sähköpostiosoitteeseen.
- Kansalaisille avaaminen ratkeaa siinä vaiheessa, kun anonyymipalvelu on valmis käytettäväksi ja testattu. Pyritään avaamaan palvelu vuoden 2011 alussa.
- Sitten markkinointi kuntiin ja kansalaisille
- Vastausluonnos-mahdollisuuden luominen?
- Pitäisikö anonyymien verkkoneuvonnan laittaa myös Verkkokonsultaation alle?
- Sosiaalikallega yläpalkkiin? "Kysy verkossa"? **Kansalaisneuvonta** (sis. päihdeneuvonta ja aikuissosiaalityö/toimeentuloturva) kansalaisille. Laitetaanko ensimmäiseksi yläpalkkiin...
- Kokemusasiatuntija nimikkeeksi?

Innoissamme ja ylpeinä olemme eturivissä aloittamassa uutta. Katsotaan mitä se tuo tullessaan. Tammikuussa 2011 avataan palvelu.

Seuraava kokous 30.5.2011

klo 15 Kiitos ja hyvää kotimatkaa!

VALOKUVAUS Konsultit esitellään Sosiaalikallegassa valokuvan kera. Työkokouksen jälkeen oli mahdollista vieraila Valokuvaamo Kuva-Liisassa, Rovakatu 21, ROVANIEMI, aikavaraus p 040 351 1027.

Muistion kirjoitti Maria Martin