

## **VERKKOKONSULTTIEN TYÖKOKOUS 30.5.2011 klo 9–15**

Oppipoika Ravintolat, Korkalonkatu 33, Rovaniemi ja videoneuvotteluyhteys Ouluun (Oulun yliopisto)

**Paikalla:** Riitta Hakala, Paula Korkalainen, Anne Korva, Aimo Korpilähde, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Kaisa Kulmala, Jaana Kupulisoja, Merja Laitila-Ukkola, Tuula Lautala, Maija-Liisa Linnilä, Maria Martin, Kari Matela, Sari Mehtälä, Sirkka Nissi-Onnela, Tarja Orellana, Annikki Paajanen, Sini Peteri, Maarit Pirttijärvi, Tomi Pitkäniemi, Seija Saalismaa, Emmaleena Salla, Mari Saramaa, Kerttu Vesterinen, Inkerelli Vieltojärvi, Raija Väisänen, Sanna Ylitalo. Lisäksi iltapäivällä työkokouksessa vieraili lääkäri Sami Pirkola (HUS Mielenterveystalo).

***Työkokouksen puheenjohtajana toimi kehitysjohtaja Kaisa Kostamo-Pääkkö Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta. Aamupäivällä tarkasteltiin ammattilaisten verkkokonsultaatio-palveluita. Konsultit allekirjoittivat sopimukset verkkokonsultaatiosta vuodelle 2011. Poissa olleille lähetetään sopimukset kirjepostina allekirjoitettaviksi ja takaisin postitettaviksi.***

**Kehitysjohtaja Kaisa Kostamo-Pääkkö piti esitelmän valtakunnallisesti ajankohtaista asioita konsultaation näkökulmasta, ppt-esitys liitteenä. Erityissosiaalityöntekijä Kerttu Vesterinen esitteli ½-vuotiskatsauksen Sosiaalikallegan ammattilaiskonsultaatioista.** Puolen vuoden aikana on prosessoitu 26 kysymystä, ppt-esitys liitteenä. Kokouksessa keskusteltiin konsultaatioiden hyödyistä, kehittämisen tarpeista ja tulevaisuudesta. Erityisen ajankohtainen kysymys on se, avataanko kaikki ammattilaisten käytössä olevat palvelut kansalaisille. Keskustelussa nousi esille seuraavia näkökantoja:

- PaKaste II:n aikana vanhustyön konsultaatioita tullaan tehostamaan
- Konsulteilta kannatusta kansalaiskanavan avaamiselle.
- Kuntoutus -konsulttiryhmä on mielenkiintoinen terveydenhuollon näkökulmasta, oivallinen yhteistyön paikka sosiaali- ja terveydenhuoltoon.
- Vertaa verkkopalveluun <http://www.peda.net/veraja/vep/asiantuntijapalvelu> VEP Ammatillinen asiantuntijapalvelu, jossa kansalaiset voivat kysyä. Puheterapeutti Raija Väisänen toimii tässä palvelussa yhtenä asiantuntijana.
- Kansalaisten mukaan saaminen: Järjestöjen kautta, koulutukset viranomaisille (AVI, Lapin liitto, ym.)
- Konsulttiryhmän jakaminen kansalaisneuvontaan ja ammattilaiskonsultaatioon, kannatusta tälle. Terttuan ihmisillä intressi nyt olla ammattilaispuolella. Avoimuuden ja osallisuuden tukeminen kaikin puolin tarpeen.
- Pohjois-Suomen Talentia on pyytänyt tarjousta ottaa käyttöön verkkoneuvontaa jäsenilleen. Mahdollisesti siis myös Talentian verkkoneuvontapalvelu avautuu samalle alustalle, mahdollisesti näkyviin myös virtukeskukseen.

***Iltapäivän teemana oli kansalaisneuvonta. Varhaiskasvatuksen ja oppilashuollon konsultit pitivät iltapäivällä oman ryhmäpalaverin, josta oli videoyhteys Ouluun, muistio ryhmäpalaverista liitteenä. Myös kansalaisneuvojat allekirjoittivat verkkokonsultaatiosopimuksen vuodelle 2011 ja poissa oleville lähetetään sopimukset postitse.***

Kansalaisneuvonta avattiin 1.3.2011 ”Neuvoja toimeentuloon” ja ”Apua päihdehuoliin” ja myöhemmin keväällä ”Palveluohjaus” ja 27.5.2011 ”Irti tupakasta”. **Erityissosiaalityöntekijä Kerttu Vesterinen kertoi kansalaisneuvonnan tilannekatsauksen 3 kk ajalta**, palveluun on saapunut yhteensä 19 kysymystä, joista 3 on ollut anonyymeja. Muut ovat kysyneet omalla nimellään. Suurin osa kysymyksistä on koskettanut toimeentulotukea. Kysyjät ovat olleet iältään 19–52-vuotiaita. Ppt-esitys liitteenä.

- Miten konsulttien toimenkuva nimetään konsulttikortteihin? Kuvaavammin kuin ”kehittäjätyöntekijä”, parempi henkilön taustalla oleva ammattitaito esim. sairaanhoitaja. Se, millä ammattitaidolla henkilö ko. konsultointia hoitaa.
- Avataanko varhaiskasvatuksen ja kuntoutuksen kansalaisneuvonta, lastensuojelu, vammaispalvelu?
- Miten lisätään toimiva nettilinkki? Miten tiedotetaan?
- Anonyymien kysymisten mahdollisuutta on käytetty vähän. Onko liian monimutkainen järjestelmä, koska sähköpostissa täytyy käydä klikkaamassa, jotta kysymys lähetetään? Pitäisikö erityisesti markkinoida? Luottavatko kansalaiset ettei oma sähköposti näy konsulttiryhmälle?
- Järjestöjen verkkoneuvonta: mihin näkyville, ketä ovat käyttäjät?

- Vastausluonnos-pohja olisi huomattava parannus vastausalustalle ja tätä tarvitaan! Tämä uudistus tilataan Mawellilta. Ensi vuonna on tulossa päivitys vastauspuolelle kokonaisuutena, pienemmät muutokset mahdollisia jo aiemmin. *Kommentoinneista hälärit?* Mawellilta on pyydetty tarjous hälytyksistä, mutta niitä ei ehkä tarvita, kun saadaan vastausluonnos ja siitä hälytys koko ryhmälle.
- *Alustavasti keskusteltiin, että VARHAISKASVATUS JA OPPILASHUOLTO AVATAAN MYÖS KANSALAISILLE. AVATAAN SAMALLA MYÖS VANHUSTYÖ. KYSYTÄÄN KUNTOUTUKSEN KONSULTAATION AVAAMISTA LAAJEMMALLE RYHMÄLLE SEURAAVASSA KUNTOUTUKSEN ASIAKASYHTEISTYÖTOIMIKUNNAN KOKOUKSESSA.*

### **Kehittäjätyöntekijä Tomi Pitkäniemi puhui dialogisuudesta palveluohjauksessa, ppt-esitys liitteenä.**

- Kysymys on kulttuurin muutoksesta, ei menetelmän muutoksesta.
- Keskustelun liiallinen asiantuntijakeskeisyys / Keskustelu vs. dialogi / Keskustelussa voi päämäärät olla selvillä, dialogissa lopputulos ei välttämättä selvä.
  - o jatka sitä mitä edellinen puhui, kirjoitti...
  - o kirjoita niin, että muilla tulee halu jatkaa kirjoittamista
- Luottamus ihmisten kykyyn ajatella / Ennakkoluulottomuus, uteliaisuus.
- Palveluohjaus = suhteen kautta muodostuvan tiedon avulla vahvistetaan asiakaan itsenäistä elämää. Asiakas yhden askeleen eteenpäin, työntekijä taaksepäin
- Eri tahojen voimien yhdistäminen
- Ymmärrettävä kieli: sanat ja käsitteet ymmärrettävä samalla tavalla / Sote-professiot vahvoja, pois omasta professiosta / Oman mielipiteen muuttamisen kyky / Non-verbaalinen viestintä!

Keskusteltiin kuinka verkossa esiin tulee kirjoittamisen taito. Lakikohtien siteeraus---laki puhuttava auki asiakkaalle, ymmärrettävällä kielellä. Palautteen antaminen - auttoiko vastaus? Gradut, opinnäytteet---analysointi? Opiskelijoille markkinointi aineistoksi oppareita varten. Kysymysten välittäminen kunnille, miten tätä kautta tuleva tietämys voitaisiin toimittaa eteenpäin? Tällä hetkellä lupa on vain tutkimukselliseen käyttöön. Jos tietämyksiä kysymyksiä kertyy, mitä se kertoo?

**Suunnittelija Mari Saramaa esitteli kansalaisneuvonnan tiedottamissuunnitelman.** Asiasta käytiin keskustelua ja ideoitiin tiedottamista. Tiedotusmateriaalia uusitaan parhaillaan, mainoksia lähetetään myös konsulttien välitettäväksi ja käyttöön. Asiantuntijapalvelun löydettävyys on haaste ja tiedottaminen avainasemassa. Tiedottamiseen voidaan ottaa uusia kanavia esim. julkaisten kysytyjä Kansalaisneuvonnasta Uusi-Rovaniemi -lehdessä ja Lapin Radiossa?

- Paikallislehdet, radio ja alueuutiset toimivia tiedotuskanavia
- Facebook yhtenä informointikanavana. → Mainostakaas nyt sitten Posken face-sivua, sinne viestejä myös verkkokonsultaatiosta/-neuvonnasta, ym.

### **Iltapäivän vierailija Sami Pirkola esitteli lyhyesti HUS-mielenterveystalon (Kelnet-portaali)**

- (Alue, missä asun) → Oirenavigointi (Valikoista valittavia asioita) <http://mielenterveystalo.hus.fi/>
- Vantaa, Helsinki, Espoo, Päijät-Häme tällä hetkellä mukana HUS-mielenterveystalossa

### **Suunnittelija Maarit Pirttijärvi esitteli virtuaalisen sosiaali- ja terveystalokeskuksen käyttöä asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmasta.**

- Palauteteksti on mahdollista laatia asiakkaalle vastaukseksi kysymyksen lähettämiseen. "Kysymyksesi on nyt vastaanotettu, konsultit vastaavat Sinulle 5 vuorokauden kuluessa! Tulet saamaan vastauksesta hälytysviestin sähköpostiisi. Kiitos kysymyksestäsi!"
- Muistakaa käydä tarkastamassa, että Heräteviestit ovat päällä ja että sähköpostiosoitteenne ja puhelinnumeronne ovat oikein. Samoin kannattaa tarkistaa oma henkilökortti, josta voitte tarkistaa tehtävänimikkeenne ja työnantajanne.
- Konsultaation vastausluonnos-toiminto voidaan ottaa selvittelyyn.

### **Yhteenveto päivästä ja jatkosuunnitelma: Kaisa Kostamo-Pääkkö**

- Yhteinen Virtuaalinen sosiaali- ja terveystalvelukeskus – Kansalaisten, Kuntalaisten ja Ammattilaisten palvelut
- Ammattilaisten konsultaatiosta Kansalaisneuvontaan?
  - o Varhaiskasvatus (aikalisä kansalaisille siirtämiseen, hankekauden jälkeen avattavaksi?). Jakautuminen ei vielä ajankohtaista, valmiutta ja kiinnostusta on, mutta toteutus ei vielä ajankohtainen – ei haluta tehdä kiireellä, Jyväskyläläiset sitoutuneet vain vuodeksi tällä hetkellä, palataan tähän marraskuussa 2011?
  - o Vanhuspalvelut avataan Pakaste II käynnistyessä marraskuussa 2011.
  - o Kuntoutus syksyllä?
  - o Järjestöt myös kansalaisten puolelle? Tällä hetkellä ammattilaisten puolella, pyrkimys, että samoilla Järjestöpankin tunnuksilla päästäisiin kysymään myös verkkoneuvonnasta.
  - o Lastensuojelu tai vammaispalvelu ei ehkä vielä, mutta mahdollisesti tulevaisuudessa.
- Käytännön asiat?
  - o Käykää tsekkaamassa omat nimikkeenne hlökorteista!! Esim. kehittäjätyöntekijä ei paljoa kerro. Muutospyynnöt Marialle.
  - o Tiedottaminen jokaiselle mielenpäälle!! Tiedottaminen on yhteinen asia
  - o Alariville, omaan esittelyyn: Sähköiset allekirjoitukset – sähköinen verkkoneuvonta...
  - o Jos haluatte käyttökoulutusta – Kerttu laittaa viestin kesätauon oheen, jossa pyydetään ilmoittautumaan...
- Kehitettävää
  - o Ilmoittautukaa käyttökoulutukseen
  - o Kiitossivu asiakkaalle/kysyjälle
  - o Vastausluonnoksesta hälytys, syksyllä 2011
  - o Anna palautetta kansalaispalveluun
  - o Anonyymikysymys: kokeillaanko vuoden 2011 lopulla toista tekniikkaa?
  - o Anonyymiin kysymykseen palautemahdollisuus ja jatkokysymyksen teko ...
  - o Kieli – onko ymmärrettävää?

**Konsultaatioissa pidetään kesätauko juhannuksen jälkeen 27.6.–15.8.2011.**

**Seuraava konsulttien työkokous ma 28.11.2011**

Muistiota kirjoittivat Maria Martin, Mari Saramaa ja Kerttu Vesterinen