

## VERKKOKONSULTTIEN JA KANSALAISNEUVOJIEN TYÖKOKOUS 28.11.2011 KLO 9–15

**Osallistujat:** Asta Niskala, Timo Yliranta, Kristine From, Seija Saalismaa, Kaisa Kulmala, Annikki Paa-janen, Sinikka Ollikainen, Matti Keränen, Maarit Pirttijärvi, Maria Martin, Jaana Korpivaara, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Anne Korva, Eija Halonen, Sari Mehtälä, Mirka Halonen, Anni Tontti, Paula Ket-tunen, Tuula Kokkonen

**Videoyhteydellä:** Maija-Liisa Linnilä, Tarja Orellana, Paula Korkalainen, Outi (opiskelija), Kerttu Vesterinen, Mikko Keränen, Veli-Pekka Pehkonen, Kari Matela, Riitta Hakala, Jari Savikuja, Eija Jär-vinen, Eija Kvist ja Ari Terävä

- o Aamun aluksi Kaisa Kostamo-Pääkkö piti puheenvuoron ”Näkökulmia sähköisiin palveluihin nyt ja tulevaisuudessa”. Hän pohti sähköisten palvelujen mahdollisuuksia ja haasteita Poh-jois-Suomessa.
- o Kerttu Vesterinen kertoi ammattilaiskonsultaation ja kansalaisneuvonnan tilastoja viimei-seltä puolelta vuodelta. Verkkokonsulteille oli tullut 33 kysymystä ja kansalaisneuvontaan 42 kysymystä.
- o Lounaan jälkeen Maarit Pirttijärvi kertoi tietoturva ja tietosuojasta asiakkaan näkö-kulmasta. Hän painotti että verkkokonsultit ja kansalaisneuvojat muistaisivat huolehtia tie-tosuojasta erityisesti jos kirjautuu esimerkiksi omalta kotikoneelta verkkoneuvontaan. Tällä tavoin suojataan niin asiakkaan kuin organisaationkin tietoja leviämistä vääriin käsiin. Pal-velua ollaan kehittämässä käyttäjäystävällisemmäksi (vastausluonnos, heräteviesti jos ky-symykseen ei vastata ajoissa, kysyjän osoite näkyville, tapahtumalokiin merkintä kun kysyjä käynyt katsomassa vastauksen). Muistutus vielä, että käyttäjätunnusta ja salasanaa ei saa tallentaa omalle selaimelle tai sähköpostiin eikä muistilapulle näytön reunaan!

Kerttu ehdotti että olisiko mahdollista avata kansalaisille seuraavat palvelut: lastensuojelu, var-haiskasvatus, vanhustyö, vammaistyö, kuntoutus ja järjestötyö. Kaikkiin muihin oltiin myötämieli-siä, kuntoutus harkitsee vielä asiaa. Kuntoutuksen osalta kysymys avaamisesta kansalaisille ote-taan esille seuraavassa toimikunnan kokouksessa 7.12. Kansalaisille avattavien palvelujen osalta asiaa kysytään vielä niiltä, jotka eivät olleet paikalla. Asiantuntijat voivat ilmoittaa Kertulle haluk-kuutensa olla mukana kansalaisneuvonnan konsultteina. Aikataulu riippuu kunkin ryhmän ko-koonpanosta, mahdollisesti alkuvuodesta. Päihdepuolen kokemusasiantuntijoille olisi tarvetta en-tisten lopetettua.

Päivän lopuksi keskusteltiin yhdessä tiedottamisesta. Haasteena on resurssien puute koskien tie-dottamista, joten sitä ei ole tehty kovin paljon. Sovittiin että verkkokonsultit voisivat jakaa kortteja omille yhteistyötahoilleen ja tuoda esille eri forumeissa. Ehdotettiin esitteen laittamista paikallis-lehtien väliin (Maria M. tarkistaa jakelijat ja hinnat). Esitteitä voisi laittaa esille myös työterveys-huollossa, isoimmissa kaupoissa, apteekkeihin, opiskelijaterveydenhuoltoon. Ari Terävä laittaa Kertulle listan päihdeneuvojista joille voi tiedottaa ”apua päihdehuoliin” verkkoneuvonnasta. Tu-

pakkaosiesta voisi tiedottaa terveydenhuollon henkilöstöä, että osaisivat ohjata asiakkaitaan sinne ja onnistumiskokemuksista tehdä lehtijuttuja. Maria M. kutsuu tiedotusryhmän koolle.

Omia kohdennettuja kortteja suunniteltiin seuraaviin palveluihin: Tukea tupakoinnin lopettamiseen, Järjestöjen verkkoneuvontaan ja Päihdetyöhön (verkkokonsultit + kansalaisneuvonta). Kristine From aikoi selvittää että voisivatko Oulun varhaiskasvatuksen opiskelijat tehdä opiskelijatyönä varhaiskasvatukseen liittyviä kortteja/tiedotusmateriaalia. Tuula K. ja Inkerelli V. ottavat vastuun tupakkakortin, Sanna Ylitalolta selvitetään mikä on järjestökorttien tilanne.

## **SEURAAVA TYÖKOKOUS 28.5.2012**

Muistion kirjoitti Mirka Halonen, sosionomiopiskelija, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu