

## Verkkokonsulttien, kansalaisneuvojen ja työparien työkokous 25.11.2013

### **Osallistujat:**

Sirpa Karjalainen, Sirpa Vuorimaa, Anne Soidinmäki, Satu Uusimaa, Pirkko Jäntti, Jaana Niskanen, Inkerelli Vieltojärvi, Tuula Lautala, Veikko Veijo, Eija Halonen, Matti Keränen, Sinikka Ollikainen, Asta Niskala, Lea Lahtela, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Maria Martin, Katja Paasivirta, Helena Rännäli, Maarit Pirttijärvi, Anja Karvonen-Kälkjä, Leila Mukkala, Annikki Paajanen, Pia Yliräisänen-Seppänen

Kaisa Kostamo-Pääkkö toivotti kaikki tervetulleiksi ja käytiin esittäytymiskierros, jonka aikana Maria Martin kävi läpi henkilökortteja.

Sosiaalikollegan palveluita on kehitetty vuodesta 2003 lähtien. Ensimmäiseksi oli verkkokonsulttipalvelu ammattilaisille. Seuraavaksi avattiin kuntien kanssa verkkoneuvonta kuntalaisille. Kolmantena vaiheena avattiin kansalaisille sosiaali- ja terveysneuvontapalvelu, jota voi saada palvelua anonyymisti tai tunnustettuna. Lisäksi Virtun kautta on geriatriin palvelua ja psykologin palvelua sekä tiedonsiirto- ja työparipalvelu.

Sosiaalikollegassa on verkostot ja ryhmät -otsikon alla verkkokonsulttien sivusto, jonne kerätään mm. muistiot ja tilannekatsaukset.

**Henkilökortit:** Maria päivittää konsulttien, verkkoneuvojen ja työparien henkilökortit. Jos kortteihin tulee muutoksia, niistä Marialle tiedot.

**Tunnukset:** Maarit ja Maria antavat tunnuksia eKollegan asiantuntijapalveluun.

### **Ammattilaisten verkkokonsultaation ja kansalaisten sosiaali- ja terveysneuvonnan puolivuotiskatsaus 28.5.-25.11.2013**

Diaesitys yhteenveto 25.11.2013 liitteenä

Tupakoinnin lopettamiseen ei ole tullut kysymyksiä, vaihdetaan otsikko laajemmaksi: Tupakoinnin ja nuuskan käytön lopettaminen.

Lisätään kuntoutuksen alle työkykyneuvonta. Otsikoksi: Kuntoutus ja työkyky. Kursoriin lisätään sisältöä tarkemmin (sairaspäivärahan jatkaminen, eläkejärjestelyt, työeläkekuntoutus). Asiaa voidaan tarvittaessa avata enemmän varsinaisella kuntoutuksen sivulla. Sinikka mieltii lyhyttä tekstiä.

Ensi vuonna avataan järjestöille mahdollisuus tulla mukaan kansalaisneuvontaan.

Muita sivustoja:

- Suomi.fi sivustolle avataan Kansalaisneuvonta.fi, josta saa ohjausta palveluihin. Maarit selvittää asiaa ja kertoo palvelusta toukokuun tapaamisessa.

- Sosiaaliportti.fi sivustolla on konsultaatiopalvelu ammattilaisille. Sosiaaliportin kaikki vastaukset julkistetaan. Sosiaaliporttiin on tulossa muutoksia, niistä enemmän myöhemmin, kun selviää millaisia muutoksia.

## **Geriatrin videokonsultaatio**

Diaesitys geriatrin videopalveluista liitteenä

PaKaste2 aikana annettu verkko-, paperi-, puhelin- ja videokonsultaatiota Lapin kunnissa (Enontekiö, Kittilä, Inari, Kolari, Kemi, Kemijärvi, Pelkosenniemi, Salla, Posio, Ranua, Rovaniemi, Sodankylä). Kaikista videokonsultaatioista on kerätty palaute. Konsultaatio on onnistunut sekä teknisesti että sisällöltään.

Aiheita

- potilasvastaanottoa: muistisairauksien diagnostiikka, ajokyvyn arviointi, muistisairaana käytösoireiden hoito (vastaanotolla mukana, asiakas, omainen ja hoitava taho, esitiedot lähetetty geriatrille ja vastaanotto kirjattu asiakaspapereihin)
- työn organisoinnin suunnittelu: muistipoliklinikan järjestäminen
- koulutus: muistisairaudet, iäkkäiden lääkehoito, käytösoireet, kaatumiset, kuntouttava työote

Itsemääräämisoikeus on vaikea kysymys, esim. milloin ja miten pitää puuttua kotona asumiseen? Muistisairaus ei vie itsemääräämisoikeutta, mutta sitten, kun asiakas ei itse ymmärrä, mitä omista päätöksistä seuraa, pitää puuttua tilanteeseen asiakkaan eduksi. Joskus ulkopuolisuudesta on etua asian käsittelyssä. Palvelutarpeen arviointi kannattaa tehdä moniammatillisesti asiakkaan kotona ja saada ikäihminen ainakin jonkin palvelun piiriin. Epäinhimillisiin oloihin voidaan puuttua terveydensuojelulain perusteella.

Tulevaisuudessa voitaisiin esim. mennä työparina kuntaan ja ottaa sitten yhteys geriatriin ja näin saada monipuolista asiantuntemusta käyttöön.

## **Työparityöskentely ja menetelmäosaajapankki**

Diaesitys työparityöstä ja menetelmäosaajapankista liitteenä

Työparityötä on markkinoitu kuntiin pari vuotta. Kun kunnassa työntekijällä on sellainen tilanne, että tarvitsee apua, voi pyytää työparia erilaisiin asiakastilanteisiin, ryhmien ohjaamiseen sekä oman työn kehittämiseen ja tutkimiseen (lastensuojeluun, läheisneuvonpitoon, perhetyöhön, vanhustyöhön, päihdetyöhön, sosiaalityöhön, nuorten kanssa toimimiseen). Työparipyynnöksi tehdään verkon kautta. Viiden päivän aikana vastataan pyyntöön. Työpareista valitaan tehtävään sopiva työpari. Puhelimen kautta tulevat pyynnöt olisi hyvä tehdä ensimmäisellä käynnillä sähköiseen lomakkeeseen. Matkakulut on voitu tähän asti maksaa hankkeista. Tulevaisuudessa mietitään matkakustannuksia uusiksi.

PaKaste2 hankkeen aikana on tullut n.40 pyyntöä. Usein työparityöt ovat pitkiä prosesseja. Alussa käydään paikan päällä, jatkotapaamisissa voidaan tehdä työtä myös videoneuvotteluyhteyden kautta. Asiakaskirjaukset tehdään kunnan papereihin. Asiakkaalta on lupa työparin mukana oloon ja kirjaamiseen. Työparityöt arvioidaan haastatteluilla.

Menetelmät: Ikihyvä-ryhmät, Läheisneuvonpito ja asiakasneuvonpito, tahdolla ja taidolla -parisuhdeohjelma, verkostokonsultaatio, ART, Lastensuojelun edunvalvonta, Työnohjaus, Toimiva Lapsi ja perhe -ohjelma. Lisäksi mukaan on tulossa seksuaalineuvojat (Kati Puhakka yhdyshenkilöksi).

### **Kuntien verkkoneuvonta**

Diaesitys kuntien verkkoneuvonnasta liitteenä

Vuodesta 2005 lähtien on tarjottu kuntien verkkoneuvontaa, joka on kuntien palvelu omille asukkailleen. Asiakas voi laittaa kysymyksen mihin vuorokauden aikaan tahansa ja oman kunnan työntekijät vastaavat siihen mahdollisimman pian. Vastaajia on n. 700.

Sähköinen ajanvaraus on käytössä 13 kunnassa. AC-videoneuvottelulisenssejä on käytössä kaikissa Lapin kunnissa.

Lisäksi käytössä on toimeentulolaskuri ja elatusapulaskuri.

Tulossa ensi vuonna:

- arjen hallinnan lukujärjestys
- oma kukkaro
- hyvinvoinnin kuntokortti
- laskurit
- Lapin sairaanhoitopiirillä on suunnitelmissa avata palveluita asiakkaille

### **Virtu-pisteet**

Diaesitys Virtu-pisteistä liitteenä

Virtu-palvelupisteet ovat kansalaisten sähköisen asioinnin paikkoja. Niissä voi käyttää kuvapuhelinpalveluita ja muita internetpalveluita. Pisteet ovat kunnan tiloissa varattavissa omaan käyttöön. Laitteet ovat kosketusnäyttöllisiä ja helppokäyttöisiä, niin ettei niiden käyttöön tarvita erityistä osaamista.

Asiakas voi saada kuvapuhelinpalveluita myös kotiin kotilisenssillä tai virtuaalirepun kautta. Virtuaalirepussa on mukana myös tietokone ja makkula.

Virtu-pisteen kautta pääsee alueellisiin palveluihin esim. psykologin etävastaanotolle ja vähitellen myös kuntien omiin palveluihin ja järjestöjen palveluihin.

### **Virtuaaliset ryhmät**

Etäryhmissä ryhmäläiset voivat olla läsnä yhdessä ja ohjaaja etänä tai jokainen ryhmäläinen voi tulla mukaan omalta koneeltaan tai virtu-pisteeltä. Ikihyvä -diabeteksen ehkäisyryhmää pidetään 8-tapaamisen etäryhmänä. Ryhmä on vielä kesken, mutta kokemus on ollut positiivinen. Ryhmästä kerätään palaute.

## **Tekniset uudistukset**

Diaesitys teknisistä uudistuksista liitteenä

Nyt on käytössä eKollegassa vastausluonnos -toiminto. Vastausluonnoksesta tulee heräteviesti. Vastausluonnosta voivat muut konsultit kommentoida ja täydentää. Kommentoinnit voivat olla vapaamuotoisia ja vastausluonnokseen kirjataan kysyjälle tarkoitettua valmista tekstiä. Kannattaa ottaa tavaksi, että käy kommentoimassa, osoittamassa, että on mukana, vaikka ei olisi asiaan mitään muuta annettavaa.

Voitte myös käyttää pyydä lisätietoja -toimintoa, kun tarvitsette saada lisätietoja kysyjältä.

Jos toinen on jo käsittelemässä kysymystä, niin siitä tulee infoviesti. Muistakaa sulkea kysymys, kun olette kommentoineet.

Pian voi organisaatiovarmennekortilla kirjautua Virtuaalisen sosiaali- ja terveystalokeskuksen asiantuntijapalveluun.

Kysymyksen siirto palvelujonosta toiseen on mahdollista, mutta sitä ei oteta vielä käyttöön.

## **Jatkosuunnitelmia**

Sähköisten palvelujen kokonaisuus on iso, käytettävissä on paljon asiantuntijoita ja vastauksia saadaan aika nopeasti. Sivusto kehittyy koko ajan. Palvelut ovat nyt ehkä vähän hajallaan. Sivustoja voisi yksinkertaistaa ja saada eri sivut puhumaan keskenään ja koota palveluja kunkin asian alle eikä niinkään ”menetelmittain”, vaan samasta aiheesta voisi olla erilaista palvelua useamman kanavan kautta.

Sivuja ei ole varsinaisesti markkinoitu. Nyt on aika kehittää tiedotusta ja markkinointia esim. paikallislehtien kautta, eri järjestöjen sivuille linkityksiä, sosiaalisen median kautta, hakukoneoptimointia, pilottien kautta, asian esillä pitäminen konkreettisesti aina, kun on kuntien työntekijöiden kanssa tekemisissä, lähettää kuntiin infokirje. Voisi tehdä konkreettisia esimerkkejä eri tilanteista (esim. päihdeasiat), miten monimuotoisia sähköisiä palveluja voi käyttää.

Koko ajan mennään enemmän kohti asiakaslähtöisiä sähköisiä palveluja. Uuden opettelussa menee aikaa, ollaan kärsivällisiä.

## **KIITOKSET HYVISTÄ VASTAUKSISTA KAIKILLE!**

Sopimukset uusitaan vuosittain, lähetämme sopimuspaperit pian. Toivomme teidän täyttävän uudet sopimukset ja palauttavan ne meille mukana tulevassa vastauskuoressa.

Muistion kirjasi Inkerelli Vieltojärvi