

ANI KAJANDER

## Raportti Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeesta



Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus

postimyynti: Stakes / Asiakaspalvelut PL 220, 00531 Helsinki  
puhelin: (09) 3967 2190, (09) 3967 2308 (automaatti)  
faksi: (09) 3967 2450 • Internet: [www.stakes.fi](http://www.stakes.fi)

© Kirjoittaja ja Stakes

Taitto: Christine Strid

ISBN 978-951-33-1962-5 (nid.)

ISSN 1795-8091 (nid.)

ISBN 978-951-33-1963-2 (PDF)

ISSN 1795-8105 (PDF)

Stakes, Helsinki 2007

Valopaino Oy  
Helsinki 2007

## Esipuhe

”Suomi tietoyhteiskunnaksi” kansalliset linjaukset valmistuivat vuonna 1994. Tuolloin painotettiin Suomen kilpailukykyä, ammatillista osaamista sekä kansalaisten mahdollisuuksista hyödyntää tietotekniikkaa. Puhuttiin muun muassa hyvinvointiklusterista, väestön ikääntymisen tuomista haasteista, palvelurakennemuutoksesta ja uusista toimintamalleista. Sosiaali- ja terveysala asetettiin tietojen käyttäjänä ja tuottajana keskeiseksi kehittämiskohteeksi tietoyhteiskuntaa rakennettaessa. Valmisteltiin kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikastrategia. Valtion omaisuuden myynnistä vuosina 2000–2003 saatuja tuloja ohjattiin yhteiskunnallisten palvelujen tehostamiseen tietotekniikan avulla. Sosiaali- ja terveysministeriö laati oman suunnitelmansa, ns. tulevaisuuspaketin. Sosiaalihuollon konsultaatiojärjestelmän luominen oli yksi rahoituskohde. Vaikka sosiaalihuolto mainittiin vuoden 1996 strategiassa tasavertaisella tavalla terveydenhuollon kanssa, oli eKonsultaatiohanke yksi niitä harvoja sosiaalihuollon tietotekniikan kehittämiskohteita, jotka saivat strategian toimeenpanon alkutaipaleella rahoitusta. Tilanne muuttui vasta kun tietotekniologia otettiin mukaan vuonna 2003 käynnistyneeseen Sosiaalialan hankkeeseen.

Stakesin sosiaali- ja terveysalan tietoyhteiskuntayksikössä on nyt valmistunut julkaisu eKonsultaatiohankkeesta. Se on hankkeen vastuuhenkilön omakohtainen kuvaus projektin läpiviemisestä. Kuvaus kertoo projektien tavanomaisista vaikeuksista. Aikataulu venyi. Uusien toimintamallien rakentaminen ei ollut helppoa. Lopulta kuitenkin hankesuunnitelmassa asetetut tavoitteet saavutettiin jopa yllättävän hyvin. Projektien vetäjät voivat aina oppia toistensa kokemuksista. Tämä julkaisu on kuitenkin erityisen tärkeä historiallisesta perspektiivistä. Se täydentää ”tulevaisuuspaketin” hankeraporttien joukkoa ja dokumentoi yhden osakokonaisuuden ajanjaksolta, jota voidaan kuvata ensimmäiseksi vaiheeksi, jossa yhteiskunta aktiivisesti tuki sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikastrategian toimeenpanoa kokeiluhankkeiden avulla. Julkaisun myötä Stakes haluaa kiittää kaikkia, jotka osahankkeissa ja osana verkostoja ovat osallistuneet eKonsultaatiohankkeen toteuttamiseen. Kiitokset myös Hanna Heikkoselle, joka osallistui raportin viimeistelyyn.

Helsingissä 10.5.2007

Päivi Hämäläinen

Sosiaali- ja terveysalan tietoyhteiskuntayksikön ryhmäpäällikkö

## Kirjoittajan saatesanat

Tätä kirjoittaessani sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen päättymisestä on kulunut lähes vuosi. Hankkeen käynnistymisestä on yli viisi vuotta. Sitä ennen olin jo vuoden verran osallistunut hankkeen ideointiin ja suunnitteluun. Yhteensä siis niin pitkä aika, että paljon on ehtinyt tapahtua ja moni asia muuttua aloituksen ja lopetuksen välillä – niin hankkeessa kuin ympäröivässä maailmassakin.

Isossa hankkeessa oli monenlaisia tavoitteita, toimintoja ja toimijoita – ja eri toimijoilla erilaisia tavoitteita. Matkan varrella tavoitteet kasvoivat, kun uusia ihmisiä ja uusia organisaatioita liittyi mukaan ja uusia ideoita syntyi. Alkuperäiset tavoitteet tuntuivat siinä innossa jotenkin vaisuilta. Enemmänhän meidän piti saada aikaan. Hankkeen loppuvaiheessa olikin sitten krapulan vuoro. Mielessä oli kaikki se ehdottoman välttämätön, tarpeellinen tai ainakin hyödyllinen, mitä haluttiin ja yritettiin saada aikaan. Siihen verraten saavutukset tuntuivat pieniltä ja vajavaisilta.

On oikeastaan hyvä, että tämä loppuraportointi on viivästynyt ja hanketta voi nyt tarkastella vähän kauempaa. Monet hankkeen tekijöiden omatekoiset suurelliseksi paisuneet tavoitteet ovat onnellisesti unohtuneet. Tulokset puolestaan näkyvät kirkkaampina. On tehnyt hyvää verrata alkuperäisiä hankesuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita siihen mitä hankkeessa saatiin aikaan. Itse yllätyin huomattavasti kuinka paljon tavoitteista lopulta on toteutunut tai vielä toteutumassa hankkeen jo päätyttyä.

Olen kirjoittanut raportin pääosin muistinvaraisesti käymättä läpi kaikkea mahdollista hankkeen aikana tuotettua ja kertynyttä materiaalia. Siitä on sekä haittaa että etua: muisti saattaa tehdä tepposia ja tärkeitäkin asioita jää kirjaamatta. Toisaalta lukijan kannalta lienee vain hyvä, jos hankkeen ”miljoonat” yksityiskohdat ovat jo kirjoittajan mielestä haihtuneet. Tämä raportti ei ole tieteellinen tutkimusraportti vaan monipolvisen hankkeen suunnittelijan ja hallinnoijan kertomus – toki mahdollisimman totuudenmukainen. Hankkeen anti muodostuu hyvin erilaisista asioista, kuten konkreettisista tuotteista, palveluista ja tietoisuuden lisääntymisestä. Tärkeinä osina ovat myös epäonnistumiset ja vaikeudet, siksi raporttikin on kirjava kudelma.

Omia roolejani ekonsultaatiohankkeessa olivat suunnittelija, koordinaattori, hallinnoija, sekatyöläinen. Olin vahvasti osallisena hankkeen käynnistämistä edeltäneessä ideoinnissa ja suunnittelussa. Toteutuksessakin olin mukana melkein kaikessa, mutta osallistumisen aste vaihteli tekijästä yhteistyökumppaniin ja tarkkailijaan. Sosiaaliportin rakentaminen valtasi monestakin syystä aiottua suuremman osan ajastani ja huomiostani. Sen ja projektiryhmän sovitun työnjaon takia konsultoinnin kehittäminen jäi vähemmälle huomiolle ja siksi myös hiukan vieraammaksi.

Raportin painopisteet ovat ekonsultaatiohankkeessa hankkeena ja Sosiaaliportin rakentamisessa. Ei ainoastaan siksi, että ne ovat kirjoittajalle hankkeen tutuimmat alueet, vaan myös siksi, että konsultoinnin kehittämisestä ja alueellisista hankkeista on jo tehty omat raportit.

Helsingissä 2.1.2007

Ani Kajander

## Tiivistelmä

Ani Kajander. Raportti Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeesta. Stakes, Työpapereita 17/2007. Helsinki 2007. 43 sivua, hinta 14 €. ISBN 978-951-33-1962-5

Raportti sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeesta on hankkeen vastuuhenkilön omakohtainen kuvaus projektin läpiviemisestä. Sosiaalityön tilanne, erityisesti pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä ja siitä johtuvat osaamis- ja laatuongelmat, olivat hankeidean taustalla. Tilaisuus etsiä uudenlaisia ratkaisuja syntyi kun valtion omaisuuden myynnistä vuosina 2000–2003 saatuja tuloja ohjattiin yhteiskunnallisten palvelujen tehostamiseen tietotekniikan avulla. Sosiaali- ja terveysministeriö laati ns. tulevaisuuspaketin. Sosiaalihuollon konsultaatiojärjestelmän luominen oli yksi sen rahoituskohde. Sosiaalialan osaamiskeskustoimintaa valmisteltiin samoihin aikoihin ja uusista sosiaalialan osaamiskeskuksista tulikin hankkeen keskeisimpiä kumppaneita.

eKonsultaatiohankkeen tavoiteena oli parantaa sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia saada tarvittaessa käyttöönsä sellaista oman alansa tietoa ja osaamista, jota ei ole saatavilla heidän omassa työyhteisössään. Tehtävänä oli sosiaalityötä tukevan konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittäminen, internetportaalin rakentaminen sosiaalihuollon ammattilaisille, konsultointipalvelujen, verkkotiedon ja muun oman työyhteisön ulkopuolisen tiedon ja osaamisen käytön edistäminen, osallistuminen hanketta tukevien ja täydentävien alueellisten hankkeiden käynnistämiseen, yhteensovittamiseen ja rahoitukseen sekä hankkeen koordinointi ja johtaminen.

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke oli iso kokonaisuus. Siihen kuului kiinteästi tai löyhemmin sitein kymmenkunta hanketta. Hanke suunniteltiin vajaan kolmen vuoden mittaiseksi, mutta jatkoaikoinen sen kesto oli yli neljä vuotta. Aluehankkeita olivat Keski-Suomen alueellinen kokeilu konsultaatiomalleiksi, Päihdelinkin ekonsultaatio, Ruotsinkielisen sosiaalialan ekonsultaation kehittäminen, Vertaistukea verkossa -hanke, Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohanke, Sosiaalityön eTori Etelä-Suomen läänissä, Lastensuojelun konsultaatiopalvelut Itä Suomessa, Gerontologisen sosiaalityön konsultointihanke ja poliisilaitosten sosiaalityö-hanke.

Kansallisen tason näkyvin tuotos oli Stakesin ylläpitämän Sosiaaliportti-verkkopalvelun luominen ja toiminnan aloittaminen. Sosiaaliportista on tullut käytetty sosiaalialan tietoportaaali ja yhteistyöalusta. Kansallisen tason ekonsultaatiopalveluja siinä päästiin käynnistämään vuonna 2006.

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke oli ajanjakso jatkuvassa kehityksessä. Työn tulokset, se mitä oikeasti saatiin aikaan, alkavat tulla näkyviin vähitellen. Varsinaisen hankkeen päätyttyä käynnistyy jatkuvasti uusia hankkeita ja uutta toimintaa, jotka selkeästi kasvavaa ekonsultaatiohankkeen muokkaamasta maaperästä.

Asiasanat: sosiaalihuolto, sosiaalityö, konsultaatio, verkkopalvelut, sähköinen asiointi

# Sisällys

Esipuhe

Kirjoittajan saatesanat

Tiivistelmä

HANKKEEN TAUSTA.....	9
HANKKEEN TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT .....	11
HANKE, TEKIJÄT JA KUMPPANIT .....	13
Hankkeen organisointi .....	13
Yhteistyö sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa.....	14
Muut yhteistyökumppanit.....	15
SOSIAALIPORTTI.....	17
Sosiaaliportin sisältötavoitteet ja niiden toteutuminen .....	17
Sosiaaliportin järjestelmätavoitteet ja niiden toteutuminen .....	19
Portaaliratkaisu ja sen toteuttaminen .....	20
KONSULTOINNIN KEHITTÄMINEN.....	23
Konsultoinnin tavoitteet ja niiden toteutuminen.....	23
Valtakunnallinen konsultaatiohanke .....	24
Konsultoinnin alueelliset hankkeet .....	26
OMAN TYÖYHTEISÖN ULKOPUOLISEN TIEDON JA OSAAMISEN KÄYTÖN EDISTÄMINEN .....	30
ITSE ARVIOIDEN .....	32
Tavoitellut tulokset ja toteutuneet tulokset.....	32
Kokemuksia hankkeesta.....	33
Lähteet .....	35
Liitteet:	
Liite 1. eKonsultaatiohankkeen johtoryhmä.....	39
Liite 2. Konsultoinnin pelisääntöjä sosiaalialalle .....	40

## HANKKEEN TAUSTA

*”Sosiaalityö on laaja-alaista osaamista edellyttävää ammattityötä, jossa työntekijä joutuu usein yksin käsittelemään vaikeita ja moniulotteisia ongelmia. Sosiaalityöntekijöillä ja muilla sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on hyvin vaihtelevat mahdollisuudet saada konsultatiota, erityistietoa, neuvoja ja tukea työssään. Suurten kuntien sosiaalihuollon yksiköissä työntekijöillä on usein esimiesten ja kollegojen tuki ja käytettävissä on myös erikoistuneiden työntekijöiden asiantuntemus. Hyvin suuri osa sosiaalityötä tekevistä työskentelee kuitenkin organisaatioissa, joissa heillä ei ole omassa työyhteisössään riittävää ammatillista tukea.*

*Neuvoja ja tukea sosiaalityöntekijä saa useimmiten sellaisilta toisilta sosiaalityöntekijöiltä, joihin hänellä on muutenkin yhteyttä. Joidenkin osalta epävirallinen keskinäisen avun verkosto toimii, mutta monet jäävät sellaisten ulkopuolelle. Verkostojen ulkopuolisilla ei ole aina edes tietoa keneltä voisi kysyä, toisaalta kunnat eivät aina hyväksy sitä, että niiden kokeneet ja erityisosaamista omaavat sosiaalityöntekijät käyttävät kireässä työtilanteessa työpanostaan muiden kuntien työntekijöiden ohjaamiseen.”<sup>1</sup> (1)*

Tällainen tiivistelmä sosiaalityön tilanteesta kirjattiin vuonna 2001 Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen hankesuunnitelmaan (1).

Sosiaalityön tilanne, erityisesti pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä ja siitä johtuvat osaamis- ja laatuongelmat, oli ollut huolen aiheena jo jonkin aikaa. Selvitysten (2) mukaan työntekijöistä kovin monet olivat vaille asianmukaista koulutusta. Työntekijöitä oli vaikea saada ja vaihtuvuus oli suurta. Sosiaali- ja terveystoimen yhdistäminen oli tuonut monessa kunnassa eteen uuden tilanteen, jossa sosiaalitoimen päällikkönä ja sosiaalityöntekijöiden välittömänä esimiehenä olikin terveydenhuollon ammattilainen. Työn sisällöllisiin ja sosiaalialan ammatillisiin kysymyksiin ei silloin aina ollut saatavilla esimiehen tukea.

Sosiaalityön henkilöstön osaaminen ja työn laatu oli varsin kirjavaa. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä oli tiedoiltaan ja taidoiltaan päteviä. Toisaalta monen koulutus ei vastannut työn nykyisiä vaatimuksia. Moni sosiaalityöntekijä on tullut tehtävänsä aikana, jolloin koulutusvaatimukset olivat vähäisemmät. Kun järjestelmällistä täydennyskoulutusta ei ollut, alun perin hyvinkin ammattiosaaminen vanhentui helposti. Toisaalta moni ns. epäpätevä on vuosien mittaan työn ohessa kouluttautunut ja kehittänyt itseään niin, että ammattitaito ylittää monen muodollisesti pätevän osaamisen.

Sosiaalialaa kehitettiin 2000-luvun alussa monin tavoin. Keskeisenä tavoitteena oli alueellisten ja seudullisten yhteistyörakenteiden luominen sekä palveluja että osaamista vahvistamaan. Verkostoituvat erityispalvelut (VEP) -hanke (3) organisoivat kuntien yhteistyötä ja pyrki näin parantamaan pientenkin kuntien mahdollisuuksia tarjota asukkaalleen näiden tarvitsemat sosiaalipalvelut myös silloin, kun palvelujen tarkoituksenmukainen järjestäminen edellyttää suurta väestöpohjaa.

Osaamisen ja kehittämistyön tueksi valmisteltiin sosiaalialan osaamiskeskustoimintaa. Alueellisia osaamiskeskustoimia perustettiin kahdeksan ja niiden lisäksi kaikkia ruotsinkielisiä kuntia palveleva osaamiskeskus. Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta annettiin joulukuussa 2001 (4). Sen 2 §:n mukaan osaamiskeskusten tehtävänä oli muun muassa turvata sosiaalialalla tarvittavan asiantuntemuksen kehittyminen ja välittyminen sekä turvata erityisosaamista vaativien erityispalvelujen ja asiantuntijapalvelujen kehittyminen ja välittyminen omalla alueellaan ja – erikseen sovittavan – työnjaon mukaan myös valtakunnallisesti.

Valtakunnallisella tasolla toteutettiin muun muassa laaja hanke, jossa etsittiin mahdollisuuksia jakaa sosiaalitoimen työtehtäviä uudella tavalla (5). Uudistuksiin oli tarvetta toisaalta sen vuoksi, että koulutetuista sosiaalityöntekijöistä oli pulaa, toisaalta työmarkkinoille uutena

<sup>1</sup> Kaikki sisennetyt ja kursivoitut tekstit ovat lainauksia 13.8.2001 päiväystä Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen hankesuunnitelmasta.

ammattiryhmänä tulleille sosionomeille (AMK) ei aivan kivuttomasti löytynyt koulutusta ja osaamista vastaavaa roolia kunnan sosiaalitoimessa.

Tietoteknologian tarjoamat mahdollisuudet sosiaalialan työn ja palveluiden kehittämiseen eivät olleet sosiaalialan omissa hankkeissa mitenkään näkyvästi esillä. Tietotekniikka ja tietojärjestelmät olivat käytössä suurten tietomassojen käsittelyssä hallinnon ja tilastoinnin tarpeiden mukaan. Sosiaalipalvelut ja tietoteknologian käyttö niiden järjestämisessä olivat mukana sosiaali- ja terveysalan tietoteknologiakehittämisen kärkihankkeessa Satakunnan Makropilotissa (6). Sen painopiste oli kuitenkin terveydenhuollossa.

Kun valtio myi vuosituhannen vaihteessa valtionyhtiöiden osakkeita, osa myyntitulosta koottiin niin sanotuksi hallituksen tulevaisuuspaketiksi, josta osoitettiin varoja eri hallinnonaloille tietoyhteiskunnan kehittämiseen (7, 8). Sosiaali- ja terveysministeriö kohdensi pääosan osuudestaan Satakunnan Makropilottihankkeeseen ja sen tulosten juurruttamiseen. Toinen keskeinen rahoituskohde oli apuvälineteknologia/itsenäisen suoriutumisen tukeminen (9). Osa rahoituksesta haluttiin kohdentaa selkeästi sosiaalihuoltoon ja tietoteknologian hyödyntämiseen siellä. Tältä pohjalta syntyi sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Yksinkertaisuuden vuoksi raportissa käytetään pelkästään nimeä ”sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke” tai lyhyemmin ”ekonsultaatiohanke”, vaikka hankkeen nimi aluksi oli sosiaalihuollon konsultaatiopalveluhanke ja esiintyy tuossa muodossa muun muassa hanketta koskevissa päätöksissä.



## HANKKEEN TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT

”Kärkitavoitteena on koko maan kattavan konsultaatiopalvelujärjestelmän luominen sosiaalihuollon tarpeisiin. Konsultaatiopalvelujen tarve on suurin pienissä kunnissa, joissa on usein vain yksi sosiaalityöntekijä. Suuremmissa kunnissa taas tyypillisemmin tarvitaan vaativaan erityisosaamiseen perustuvia konsultaatiopalveluja. Hankkeen yleisempänä tavoitteena on parantaa tietoteknologian hyödyntämistä koskevaa osaamista kaikissa kunnissa. Tämä tapahtuu luomalla sosiaalihuoltoon uusia tietoteknisiä valmiuksia, parantamalla käynnissä olevien valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten hankkeiden yhteensovitusta, hyödyntämällä niissä kasvanutta osaamista sekä laajamittaisella koulutuksella.” Tällaiset tavoitteet ”sosiaalihuollon konsultaatiopalvelut -hankkeelle” asetti hankkeen ideoija, sosiaalineuvos Martti Lähteinen muistiossaan kesäkuussa 2000 (10).

Tuo muistio oli sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen varsinaisen hankesuunnittelun pohja. Hankkeen tavoiteasettelulle muistioon kirjatut tavoitteet osoittautuivat haasteellisiksi: miten yhdistää samaan hankkeeseen kaksi kovin erilaisilta tuntuvaa tavoitetta: konsultaatiopalvelujärjestelmän luominen ja tietoteknologian hyödyntämisen edistäminen? Pitäisikö lähteä kehittämään sosiaalihuoltoon telemaattista konsultaatiopalvelujärjestelmää, kun konsultoinnista perinteisinkään menetelmin ei ollut juuri kokemusta ja sähköisistä palveluista vielä vähemmän? Makropilottihankkeesta (11) oli opittu, ettei sähköisiä tietoja ollut helppo käsitellä ja suojata sosiaali- ja terveydenhuollosta edellytettävällä tavalla.

Linkki konsultoinnin ja tietoteknologian hyödyntämisen välille syntyi, kun suunnitelmiin otettiin mukaan sosiaalialan ammattitietoa välittävä portaali.

Ensimmäisenä tavoitteena uutta hanketta ideoitaessa oli kehittää ”oikeita” konsultaatiopalveluja ja niiden tarjontaa sosiaalialalla. Siis sellaista konsultointia, jossa sosiaalityöntekijä ja konsultti käsittelevät työntekijän ongelmaa yhdessä kasvokkain tai puhelimitse. Varsin nopeasti kuitenkin huomattiin, että suuri osa niistä kysymyksistä tai ongelmista, joihin sosiaalityöntekijät tarvitsevat tietoa tai tulkintaa, onkin siinä mielessä yksinkertaisia, että niihin on olemassa selkeä vastaus, kunhan sen löytää. Sosiaalityöntekijöillä ei esimerkiksi aina ollut käytettävissään ajantasaista tietoa alan säädöksistä ja ohjeista saati sitten uusista tutkimus- ja kehittämistyön tuloksista. Varsinainen konsultaatio olisi menettelynä tarpeettoman raskas ja kallis ratkaisu moniin käytännön ongelmatilanteisiin ja tietotarpeisiin. Niissä portaali ja sen välittämä verkkotieto olisi toimivampi vaihtoehto.

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen tavoitteeksi asetettiin sosiaalialan ammattilaisten ammattitiedon saannin tukeminen konsultaatiopalveluja laveammin.

Hankesuunnitelman mukaan sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen päätavoite oli

*parantaa sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia saada tarvittaessa käyttöönsä sellaista oman alansa tietoa ja osaamista, jota ei ole saatavilla heidän omassa työyhteisössään.*

Hankkeen tehtävät määriteltiin toteuttamaan tätä tavoitetta. Sosiaali- ja terveysministeriön ja Stakesin väliseen hankesopimukseen (12) kirjattiin vuonna 2001 hankkeen tehtäviksi:

- sosiaalityötä tukevan konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittäminen
- internetportaalin rakentaminen sosiaalihuollon, erityisesti sosiaalityön ammattilaisille
- konsultointipalvelujen, verkkotiedon ja muun oman työyhteisön ulkopuolisen tiedon ja osaamisen käytön edistäminen sosiaalityön henkilöstön työssä

- osallistuminen hanketta tukevien ja täydentävien alueellisten hankkeiden käynnistämiseen, yhteensovittamiseen ja rahoitukseen
- hankkeen koordinointi ja johtaminen
- hankkeen arvioinnin järjestäminen.

Hankkeella tavoiteltiin tilannetta, jossa jokaisella sosiaalityöntekijällä olisi tietoverkkojen kautta käytettävissään virtuaalinen ”verkkokollega”, jonka puoleen kääntyä asiantuntemusta, tietoa tai neuvoja tarvitessaan. Tietoa ja apua tulisi saada tarvittaessa nopeasti ja myös virka-aikojen ulkopuolella. Hankalimpiin tilanteisiin, joissa verkkovälitteinen tieto tai tuki ei riitä, sosiaalityöntekijä löytäisi portaalin kautta asiantuntevan konsultin kumppanikseen.

Kaikkien sosiaalityön ammattilaisten ulottuvilla olevat konsultaatiomahdollisuudet parantaisivat sosiaalityön toimintaedellytyksiä ja sitä kautta sosiaalihuollon laatua ja asiakkaiden palvelun tasoa.

Sosiaalihuollon ekonsultaatiopalveluhankkeen tavoitteena oli luoda pysyviä toimintamalleja ja toiminnan tukirakenteita. Hankkeessa haluttiin tuottaa ratkaisuja, jotka olisivat hyödynnettävissä koko maassa, myös siellä missä ei ollut valmiuksia alueelliseen tai paikalliseen kehitystyöhön.

Tulosten levittämiseen laajasti sosiaalityön ammattilaisten käyttöön haluttiin panostaa. Tiedon ja osaamisen käyttöä sosiaalityöntekijöiden työssä pyrittiin kehittämään niin tiedon saatavuutta parantamalla kuin tiedon käyttöön liittyviä työkäytäntöjä kehittämällä.

Hankkeen ensisijaisena tavoitteena oli sosiaalialan ammattitiedon saavutettavuuden parantaminen, myös tietoteknologiaa hyödyntäen. Samalla tavoiteltiin yleisemminkin tietoteknologian ja sosiaalialan ammattilaisten suhteiden lähentämistä, olihan ekonsultaatiohanke ensimmäinen laajamittainen valtakunnallinen sosiaalihuollon oma tietoteknologian kehittämishanke. Toiveena oli, että hanke toimisi sosiaalihuollon tietoteknologian hyödyntämisen kärkihankkeena, joka herättäisi kiinnostusta ja kehittäisi sosiaalitoimen valmiuksia monipuoliseen tietoteknologian hyödyntämiseen.

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen toimintaideana oli palvella sosiaalialan kehittämistarpeita tukemalla keskeisten henkilöstöryhmien työskentelyedellytyksiä. Se kohdistettiin ensisijaisesti kuntien sosiaalityöntekijöille. Järjestelmien ja palvelujen kehittämisessä pyrittiin ottamaan huomioon myös muiden sosiaalihuollon ammattilaisten tarpeet. Hankkeen toivottiin hyödyttävän niin kuntien sosiaalijohtoa ja ammattihenkilöstöä kuin sosiaalihuollon järjestöjenkin työntekijöitä. Erityisenä ammattilaisportaalin kohderyhmänä hankesuunnitelmassa mainittiin myös vasta toimintansa aloittaneet sosiaaliasiamiehet.

# HANKE, TEKIJÄT JA KUMPPANIT

## Hankkeen organisointi

Aloitteen Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeesta teki sosiaali- ja terveysministeriö, jossa myös hankesuunnitelma (1) valmisteltiin. Suunnitteluprosessin kuluessa kartoitettiin hankkeen toteuttamisen vaihtoehtoja. Hankkeessa haluttiin varmistaa tulosten hyödynnettävyys koko maassa. Siksi hankkeesta haluttiin valtakunnallinen. Strategia oli erilainen kuin esimerkiksi Satakunnan Makropilotissa (6, 11) ja muissa alueellisia ratkaisuja kehittäneissä hankkeissa.

Hankekokonaisuudelle etsittiin rakennetta, jossa valtakunnallinen, alueellinen ja paikallinen kohtaisivat. Stakes oli selkeästi ensisijainen valinta valtakunnallisen portaalin rakentajaksi.

Uudet, vasta toimintaansa organisoivat sosiaalialan osaamiskeskukset haluttiin kytkeä mukaan. Niillä oli lakisääteisenä tehtävä (4) sosiaalialan erityisosaamisen välittymisen turvaaminen alueellaan, mikä osui varsin hyvin yhteen ekonsultaatiohankkeen tehtävien kanssa. Osaamiskeskukset toimivat myös tiiviissä yhteistyössä alueensa kuntien kanssa, joten sosiaalityön ja sosiaalihuollon toteuttajien näkökulma saataisiin laajasti huomioituksi niiden välityksellä. Osaamiskeskuksilla oli myös oikeus erikoistua valtakunnallisesti, joten joku niistä olisi periaatteessa voinut ottaa vastuulleen koko ekonsultaatiohankkeen. Käytännössä osaamiskeskukset olivat vuonna 2001 vasta käynnistymässä: useimmat toimivat vielä suunnitteluorganisaation ja – henkilöstön varassa. Iso valtakunnallinen hanke olisi tuossa vaiheessa ”ollut liian iso pala” ja todennäköisesti hämärtänyt osaamiskeskuksen alueellista perustehtävää.

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Stakes sopivat sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen toteuttamisesta Stakesissa. Sopimuksen (12) mukaan hankekokonaisuuteen tuli sisällyttää alueellisia hankkeita, joissa osaamiskeskukset olisivat keskeisiä toimijoita. Ministeriö varasi hankkeelle koko hankekautta varten yhteensä yhdeksän miljoonaa markkaa (1,5 milj. euroa) hallituksen tulevaisuuspaketista sille allokoitusta osuudesta. Stakes puolestaan tarjosi hankkeelle työtilat ja -välineet sekä sisäiset palvelut.

Hankesuunnitelma (11) tehtiin ajalle 1.9.2001–30.6.2004. Ensimmäinen sopimus (12) kattoi ajan 1.9.2001–31.12.2002. Sen jälkeen sopimus uusittiin vuosittain niin että viimeinen sopimuskausi päättyi 31.12.2005 (13). Toiminta-aikaa pidennettiin lähinnä Sosiaaliportin viivästymisen vuoksi, lisärahoitusta hankkeelle ei osoitettu. STM:n ja Stakesin sopimuksen (14) mukaisesti Sosiaaliportin toimitus siirtyi Stakesin budjettirahoitteiseksi toiminnaksi 1.7.2004 alkaen.

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti ekonsultaatiohankkeelle kesäkuussa 2001 johtoryhmän, jonka puheenjohtaja nimettiin sosiaali- ja terveysministeriöstä. Johtoryhmän rooli oli keskusteleminen ja neuvoa antava. Se oli hankkeelle tärkeä yhdysside keskeisiin sidosryhmiin. Johtoryhmän kokoonpano on liitteessä 1. (15).

Stakesin tehtäväalue ekonsultaatiohankkokokonaisuudessa muodostui kahdesta osahankkeesta: Sosiaaliportin toteuttamisesta ja valtakunnallisesta konsultaatiopalveluja kehittämishankkeesta, sekä hankehallinnosta, tiedottamisesta, verkostoimisesta ja muista yleisistä tehtävistä. Alueelliset hankkeet olivat itsenäisiä kokonaisuuksia, joita päähanke rahoitti ja tuki.

Stakesin vastuulla oleviin tehtäviin varauduttiin palkkaamaan keskimäärin kuusi kokoai-kaista työntekijää hankekauten ajaksi. Henkilöstörakenteeksi suunniteltiin: projektin johtaja vastaamaan projektikokonaisuudesta; tiedottaja/toimittaja yhteistyösuhteita ja viestintää varten; projektipäällikkö kehittämään konsultaatiopalveluja; projektipäällikkö kehittämään portaali-palvelua; sisällönsuunnittelija portaalisisältöjä rakentamaan sekä projektisihteeri hallinto- ja sihteeritehtäviin. Projektinjohtaja ja tiedottaja-toimittaja aloittivat syksyllä 2001 ja muut vuoden

2002 alkukuukausina. Maaliskuussa 2002 projektiryhmä oli koottuna lukuun ottamatta konsultaatiopalvelujen projektipäällikköä.

Konsultaatiopalveluja kehittävän projektipäällikön löytäminen osoittautui ongelmalliseksi, koska pidettiin välttämättömänä saada tehtävää hoitamaan henkilö, jolla olisi hyvä tuntuma pienten kuntien sosiaalityön tilanteeseen. Projektipäällikön tehtävää ei lopulta täytetty lainkaan. Konsultaatio-osahanke päädyttiin toteuttamaan yhteistyöhankkeena Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa (16).

Stakesin projektiryhmä hajaantui pääosin kesällä 2004 alkuperäisen hankekauden päättyessä. Siitä jatkoivat vain projektijohtaja ja portaalin projektipäällikkö hankkeen jatkokauden loppuun saakka. Vuoden 2005 alusta rekrytoitiin toimittaja ja suunnittelija Sosiaaliportin tehtäviin määrääkäsiksi kesään 2005 saakka, jolloin Sosiaaliportti sai vakinaisen päätoimittajan.

## Yhteistyö sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen hankesuunnitelman mukaan

*Sosiaalialan osaamiskeskukset ovat hankkeen keskeisiä yhteistyökumppaneita ja toiminnan alueellisia organisoijia. Niiden kanssa toimitaan yhdessä niin sosiaalihuollon konsultaatiopalvelujen kuin alan ammattilaisportaalinkin kehittämisessä, samoin tiedotuksessa, koulutuksessa ja alueellisten kehittämishankkeiden ja kokeilujen toimeenpanossa.*

Sosiaalialan osaamiskeskukset pyrittiin alusta alkaen verkostoimaan hankkeen yhteistyökumppaneiksi ja alueellisiksi toimijoiksi. Yksi ekonsultaatiohankkeen perusajatuksista oli kehittää konsultoinnin toimintamalleja ja -valmiuksia niin, että hankkeen päättyessä osaamiskeskukset voisivat ottaa vastuun konsultoinnin järjestämisestä tai ainakin sen koordinoinnista alueillaan.

Yhteistyölle rakennettiin pohjaa ekonsultaatiohankkeen alkuvaiheessa esittelemällä hanketta ja sen tarjoamia yhteistyö- ja kehittämismahdollisuuksia valtakunnallisessa osaamiskeskustyöryhmässä, osaamiskeskussuunnittelijoiden kokouksissa sekä tapaamisissa eri osaamiskeskusten edustajien kanssa. Osaamiskeskukset nimesivät yhdyshenkilöt ekonsultaatiohanketta varten. Osaamiskeskuksilla on ollut edustaja hankkeen johtoryhmässä (15) ensin Itä-Suomesta, ISO:sta ja sitten Pohjois-Suomesta, Poskesta.

Sosiaaliporttiin suunniteltiin yhteisvoimin ”Virtuaalisoskea” osaamiskeskusten omaksi yhteiseksi areenaksi tukemaan keskusten yhteistyötä ja samalla toiminnan valtakunnalliseksi esittely- ja tiedotuspaikaksi. Tämä tavoite ja samalla koko osaamiskeskusyhteistyö kärsi pahasti Sosiaaliportin viivästymisestä. Vuonna 2005 Sosiaaliportin valmistuttua toteutettiin pieni hanke, jossa rakennettiin osaamiskeskuksille niiden toivomat ekstranetit, tuotettiin käyttöopas (17) ja koulutettiin ylläpitäjät. Keskeisimpänä yhteistyötoiveena oli saada osaamiskeskukset mukaan ekonsultaatiohankkeeseen aluehankkeiden toteuttajina. Tavoite oli aluehanke jokaisen osaamiskeskuksen alueelle. Seitsemän osaamiskeskuksen kanssa se onnistui, kahden alueelle ei sopivaa hanketta syntynyt.

Myös ekonsultaatiohankkeen valtakunnallinen konsultoinnin kehittämishanke tuli hankesuunnitelman mukaan toteuttaa tiiviissä yhteistyössä sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa. Kun osahankkeelle ei saatu rekrytoitua Stakesiin halutunlaista pienten kuntien sosiaalityön asiantuntijaa, tiivistettiin osaamiskeskusyhteistyötä. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Koske) kanssa neuvoteltiin ratkaisu, jonka pohjalta osahanke toteutettiin. Projektipäällikkö palkattiin Stakesin sijasta Koskeen ja osaamiskeskuksen johtaja varasi osan työpanoksestaan konsultointihankkeelle. Valtakunnallista hanketta tuki ja täydensi Keski-Suomen aluehanke (16).

## Muut yhteistyökumppanit

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeelle nimettiin hankesuunnitelmassa sosiaalialan osaamiskeskusten ohella koko joukko muita organisaatioita ja hankkeita, joiden toiminnalla katsottiin olevan yhteyttä uuden hankkeen kanssa.

*Sosiaalihuollon järjestöjen osaaminen, näkemykset ja kokemukset pyritään saamaan aktiivisesti mukaan hankkeeseen.*

Sosiaalialan järjestöjen kanssa pidettiin yhteyttä yllä koko hankkeen ajan. Järjestöillä oli edustaja hankkeen johtoryhmässä (15). Kaikki yhteistyöjärjestö YTY:n sosiaalialalla toimivat järjestöt kutsuttiin yhteiseen seminaariin kuulemaan hankkeesta ja keskustelemaan yhteistyömahdollisuuksista. Tärkeitä yhteistyökumppaneita olivat sosiaalityön ammattilaisia edustava ammattijärjestö Talentia, samoin Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, Kehitysvammaliitto, Lastensuojelun keskusliitto, Pelastakaa Lapset ry ja monet muut isot ja pienet järjestöt. A-klinikkasäätiöllä oli päävastuu Päihdelinkin ekonsultaatiosta, joka oli yksi aluehankkeista (18), useat muut järjestöt osallistuivat hankkeiden toteuttamiseen. Järjestöjen panos oli tärkeä myös muun muassa liitteessä 2 esitetyjä konsultoinnin pelisääntöjä (19) kehitettäessä.

Järjestöyhteistyötä, kuten niin monia suunniteltuja toimia ekonsultaatiohankkeessa, haittasi Sosiaaliportin viipyminen. Monet järjestöt olisivat olleet halukkaita konkreettisempaan yhteistyöhön kuin ekonsultaatiohankkeen aikana oli mahdollisuuksia. Sitä osoittaa esimerkiksi järjestöjen valmius lähteä mukaan Sosiaaliportin sähköiseen konsultointiin, kun se syksyllä 2006 vihdoin voitiin käynnistää (20).

Järjestöt perustivat aktiivisesti konsulttiryhmiä Sosiaaliportin konsultointipalveluun. Järjestöjen edustajat kokivat tärkeäksi päästä mukaan vaikuttamaan sosiaalialan käytäntöjen muovautumiseen ja ohjaukseen. Verkkokonsulttien rekrytointi onnistui joustavasti ja nopeasti järjestöjen puolesta (20). Raportti verkkokonsultoinnista sosiaalialalla ilmestyy keväällä 2007. Raportissa pohditaan muun muassa järjestöjen edustusta sosiaalialan ohjausjärjestelmässä.

*Sosiaalihuollon ekonsultaatiopalveluhankkeessa otetaan huomioon jo käynnissä olevat valtakunnalliset, alueelliset ja paikalliset hankkeet ja hyödynnetään niiden rakenteita ja kertynyttä osaamista. Muun muassa terveydenhuollossa on runsaasti niin konsultoinnin kuin internetpalvelujenkin kokemuksia, joita voitaisiin soveltaa myös sosiaalihuoltoon.*

Selkeästi suoraan esikuviksi sopivia hankkeita ei löydetty, mutta erilaisistakin hankkeista pyrittiin oppimaan. Sosiaalialan konsultointi osoittautui siinä määrin innovatiiviseksi kehittämiskohteeksi, että sitä käsitteleviä hankkeita tai muutakaan aineistoa ei löytynyt kotimaasta eikä muualtakaan. Portaalien rakentamisesta toki esimerkkejä ja tietoa oli tarjolla. Terveysturvan konsultointikokemuksista ja -ratkaisuksista oli vähemmän hyötyä kuin ennakoita uskottiin. Sosiaalityön ja lääkärityön erilaisuus suorastaan korostuu konsultointitilanteissa. Konsultoinnin pelisääntöjä työstettäessä voitiin kuitenkin hyödyntää muun muassa lääkäreiden ohjeita sähköisestä asiointinista potilasasioissa.

*”Tiiviiseen yhteistoimintaan pyritään erityisesti seuraavien hankkeiden kanssa:*

- **Verkostoituvat erityispalvelut (VEP) -hanke:** hyödynnetään hankkeen alueellisia johtoryhmiä ja kokemuksia erityispalvelujen kuntayhteistyöstä ja sopimusmalleista sekä kehitetään yhdessä TietoVep-järjestelmää osana sosiaalihuollon ammattilaisportaalia.
- **Makropilotti-hanke:** hyödynnetään hankkeen kokemuksia muun muassa tietojen suojaamisesta, sähköisestä konsultoinnista ja sosiaali- ja terveydenhuollon alueportaalista; sovitetaan yhteen alueellista ja valtakunnallista verkkotietoa. Makropilotin pohjalta Satakunnassa on suunniteltu alueellista ”ekonsultaatiohanketta”.

- *Itä-Suomen Sonettihankkeen Verkkoinfoprojektissa on käynnistetty sosiaali- ja terveydenhuollon alueellisen ammattilaisportaalin kehittäminen; hankkeessa on muun muassa selvitetty sosiaalihuollon verkkotiedon käyttöä ja tarpeita.*
- *Tulevaisuuspaketin kokonaisuus: eKonsultaatiopalveluhankkeen ja Makropilottihankkeen lisäksi Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian juurruttamishanke sekä Vanhusten ja vammaisten itsenäisen suoriutumisen edistäminen (ITSE) -hanke .*
- *STM:n hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämishankkeet, muun muassa STM:n oman verkkosivuston uusiminen sekä mahdollinen palveluportaalihanke.*
- *Stakesin hankkeet: käynnissä ja kehitteillä on useita sosiaalihuollon verkkotietohankkeita. Niiden kanssa pyritään tiedon ja osaamisen yhteiseen hyödyntämiseen. Selvitetään myös mahdollisuudet portaaliyhteistyöhön."*

Yhteistyö hankesuunnitelmassa mainittujen ja muiden hankkeiden kanssa:

*Verkostoituvat erityispalvelut (VEP) -hankkeen (3) kanssa pidettiin yllä jatkuvaa keskusteluyhteyttä: tietoa vaihdettiin puolin ja toisin olihan muun muassa yhdyssiteenä molempien hankkeiden yhteinen johtoryhmien puheenjohtaja. Alueatasolla ei konkreettista yhteistyötä saatu aikaan – konsultointi ei ainakaan ekonsultaatiohankkeen aikana ollut vielä kypsynyt alueelliseksi tai seudulliseksi erityispalveluksi.*

Stakesin kehittämän ja ylläpitämän Tieto-VEP-palvelun, jossa oli lääninhallitusten tiedosta koottu tietokanta sosiaalialan ylikunnallisista palveluista, katsottiin sopivan luontevaksi osaksi tulevaa sosiaalialan portaalia. Sosiaaliportin järjestelmätilauksessa kesällä 2002 varauduttiinkin Tieto-VEP-palvelun integroimiseen. Tieto-VEPin toimintatapaa, rakennetta ja sisältöä kehitettiin erillisessä hankkeessa (3), jonka ohjausryhmässä oli myös ekonsultaatiohankkeen edustus. Tieto-VEPin tietopohjan ja päivitettävyyden ongelmat osoittautuivat kuitenkin niin suuriksi, että Stakes luopui koko palvelusta.

Hankkeen suunnittelu- ja aloitusvaiheessa seurattiin Satakunnan *Makropilotin* (6) toimintaa ja kokemuksia. Myös Makropilotin arvioinnista (11) saatiin tärkeää tietoa. Osittain Makropilotin kokemusten vuoksi hankkeessa suhtauduttiin varsin varauksellisesti sähköisen konsultoinnin käynnistämiseen. Pelättiin tiedon suojaamiseen liittyviä vaikeuksia. Sosiaali- ja terveysalan tietoteknologian juurruttamishankkeen (21) kanssa tehtiin yhteistyötä. Sen aluekoordinaattorit olivat tärkeitä linkkejä sosiaali- ja terveysalan tietoteknologian alueellisiin kehittäjiin (22). Itä-Suomen Sonettihankkeen *Verkkoinfoprojektin* (23) kanssa pidettiin yllä yhteyttä. Itsenäistä suoriutumista tukevan *ITSE-hankkeen* (9) kanssa ei suunnitteluvaiheen jälkeen löytynyt aineksia varsinaiseen hankeyhteistyöhön.

Stakesin sisällä yhteistyö keskittyi alkuvaiheessa yritykseen rakentaa yhteinen portaalijärjestelmä Sosiaaliportille ja Stakesin verkkopalvelulle. Yhteistyömahdollisuuksia kartoitettiin jo ekonsultaatiohankkeen käynnistyessä useiden sisältöhankeiden kanssa (mm. Veturi (24) (kuulovammaisten tulkkipalvelut), Varttua (25) – varhaiskasvatuksen portaalit ja Varpu – varhainen puuttuminen (26).

# SOSIAALIPORTTI

## Sosiaaliportin sisältötavoitteet ja niiden toteutuminen

Kun varovainen ajatus sosiaalityöntekijöille tarkoitettua portaalista nostettiin ensimmäisen kerran esiin, mielessä oli suhteellisen yksinkertaisen portin rakentaminen helpottamaan sellaisten verkkosivujen löytämistä, joilla olisi ammatillaisia kiinnostavaa sosiaalialan tietoa. Hankesuunnittelun edetessä ja hankkeen aikana innostus, odotukset ja toiveet kasvoivat.

Hankesuunnitelmaan kirjattiin tavoitteeksi rakentaa valtakunnallinen portaali sosiaalihuollon ammattilaisten, erityisesti sosiaalityöntekijöiden tarpeisiin. Portaalilla pyrittiin tuomaan sosiaalityössä tarvittavat verkkopalvelut ja -tiedot keskitetyksi sosiaalityöntekijän käyttöön niin, että niitä ei tarvitsisi etsiä monista osoitteista eri tiedontuottajien sivuilta. Konsultaatiotarpeita palvelevaa tietoa ja verkkopalveluja haluttiin painottaa.

Portaalin haluttiin palvelevan sosiaalialan työntekijöiden ohella myös alan tiedontuottajia. Tarjoamalla valtakunnallinen julkaisualusta tuetaan ja rohkaistaan tiedontuottajia käynnistämään tietosisältöhankkeita, joilla muokataan paperijulkaisujen tietoa verkkoon soveltuvaan muotoon tai tuotetaan uutta tietoa verkossa julkaistavaksi. Sisältöjen kehittämisessä keskitytään tietoon, joka voi korvata tai tukea konsultaation kautta hankittavaa asiantuntemusta. Pitkällä tähtäimellä tällaista tietoa olisivat esimerkiksi terveydenhuollon ”käypä hoito” -suositusten (27) tapaiset hyvien toimintatapojen ohjeet tai asiantuntijoiden kootut vastaukset usein esitettäviin kysymyksiin.

Sosiaaliportin<sup>3</sup> sisältöosioiksi suunniteltiin

- **eManuaalia:** sosiaalityön ammattihenkilöstön työtä tukevia ohjeita, suosituksia, toimintamalleja ja tietoja portaaliin sisällytettynä tai opastettuina linkkinä tiedon tuottajien verkkosivuille.
- **TietoVep-tietopankkia:** tiedot sosiaalihuollon ylikunnallisista erityispalveluista ja niiden tuottajista sovittamalla olemassa oleva tietopankki portaalikokonaisuuteen. Tietosisältöä suunniteltiin laajennettavan muun muassa tiedoilla sosiaalihuollon konsultaatiopalvelujen tuottajista.
- **Julkaisupaikkaa** kehittämishankkeiden verkkosivuille: sosiaalihuollon laajat, erityisesti useiden organisaatioiden yhteiset kehittämishankkeet voisivat käyttää portaalin julkaisujärjestelmää ja tuottaa omat verkkosivustonsa portaaliin.
- **”Virtuaalisoskea”:** sosiaalialan alueelliset osaamiskeskukset – potentiaalisina konsultaation ja erityisosaamisen tuottajina - haluttiin saada mukaan portaaliyhteistyöhön. Sosiaaliportti tarjoaisi kanavan niiden verkostotoiminnalle. Osaamiskeskusten verkkosivusto sisältäisi niiden yhteistä aineistoa ja keskinäisen ekstranetin. Halutessaan yksittäiset osaamiskeskukset voisivat rakentaa myös omat sivustonsa Sosiaaliporttiin.
- **Infofoorumi** – uutisia mahdollisesti uutisvirtana, tapahtumakalenteri yms.: osion laajuus ja toteutustapa määräytyisi hankkeen aikana tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan.
- **Linkkikirjasto:** valikoituja linkkejä muihin portaaleihin ja verkkosivustoihin. Myös kansainvälisiä linkkejä.
- **Verkkokollega – ekstranetiä** tarjoamaan foorumeita keskusteluun ja tiedonvaihtoon erilaisille sosiaalityön ammattilaisten verkostoille. Käyttäjätunnuksin suojatussa ekstranetissä voitaisiin harjoittaa myös sähköistä konsultointia, kuitenkin vain jos ei käsitellä luottamuksellisia asiakastietoja.

3 Sosiaaliportti-nimi otettiin käyttöön portaalin nimikilpailun jälkeen syksyllä 2002.



Sosiaaliportin keskeiset sisällöt määriteltiin keväällä 2002 osana portaalin järjestelmätilauksen valmistelua. Suunnitteluvaiheessa ja portaalityön alkuvaiheessa projektiryhmä tutustui mahdollisimman laajasti kotimaisiin sosiaalialan verkkopalveluihin sekä selvittääkseen niiden toimintaperiaatteita ja palveluja että kartoittaakseen mahdollisia Sosiaaliporttiin linkitettäviä sisältöjä. Monet sivustojen kehittäjät ja ylläpitäjät havahtuivat tutkimaan omia sivustojaan ja tekemään muutoksia niillä ammattilaisten verkkotietotarpeiden huomioonottamiseksi.

Myös ulkomaisiin sosiaalialan sivustoihin ja portaaleihin tutustuttiin. Kehittämisideoiden kannalta antoisimpia olivat brittiläiset palvelut [communitycare.co.uk](http://communitycare.co.uk) ja [careandhealth.com](http://careandhealth.com). Pohjoismaista vain Ruotsista löytyi sosiaalityöntekijöille suunnattu portaalipalvelu [socialanet.se](http://socialanet.se).

Portaalityön aikana sisältötaavoitteet kehittyivät monin tavoin, ideat kypsyivät ja saivat konkreettisempia muotoja. Painotukset muuttuivat käyttäjien tarpeita ja toiveita kuultaessa. Portaalin pitkäksi venynyt rakennusvaihe aiheutti omat muutoksensa: joistain suunnitelmista aika ajoi ohi, toisaalta uusia ideoita kypsyi ja kehittyvä portaaliteknologia myös mahdollisti niiden toteuttamisen. Osa suunnitelluista sisältöpalveluista on toteutunut tai toteutumassa ekonsultaatiohankkeen toiminnan päätyttyä osana Sosiaaliportin toimituksen jatkuvaa kehittämistyötä.

Varsinaista **eManuaalia** Sosiaaliporttiin ei ekonsultaatiohankkeessa toteutettu. Sitä korvasi paljon alkuperäistä suunnitelmaa laajemmaksi kasvanut linkkihakemisto (linkkikirjasto). Tavaltaan eManuaalin ideaa toteuttaa Sosiaaliporttiin vuonna 2007 rakenteilla oleva lastensuojelun käsikirja (28).

Käsikirja on tarkoitettu helpottamaan lastensuojelun ammattilaisten työtä ja ajan mittaan myös yhtenäistämään lastensuojelun käytäntöjä. Verkkomuotoinen käsikirja tulee sisältämään koko lastensuojelun työprosessin ohjeistuksen, keskeiset lomakkeet ja lainsäädännön soveltamisohjeineen. Käsikirjasta löytyvät myös työntekoa helpottavat oppaat, muistilistat ja työvälineet. Käsikirjan sisällöt jäsenyvät lastensuojelun asiakasprosessin mukaisesti. Uusi lastensuojelulaki otetaan huomioon käsikirjassa. Käsikirja toteutetaan valtakunnallisen Sosiaalialan kehittämishankkeen, Lastensuojelun kehittämishankkeen, Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen ja Sosiaaliportin/Stakes yhteistyönä.

Sosiaalialan konsultointipalvelujen tuottajien 'konsulttipankki' toteutettiin, mutta erillään Tieto-Vepistä (3). **Tieto-Vep**-tietokannan rakenne ja päivitysratkaisut osoittautuivat niin ongelmallisiksi, että tietokannan kytkemisestä Sosiaaliporttiin luovuttiin. Stakes on poistanut koko palvelun käytöstä. TESO ry on koonnut yksityisiä palveluntuottajia koskevaa tietoa Hoivayrittajat.com-portaaliin (29). Lääninhallitusten valvontarekistereitä, joiden tietoihin Tieto-Vep pääosin perustui, on puolestaan kehitetty sosiaali- ja terveysministeriön ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien lupahallintorekisterihankkeessa (30).

Sosiaalialan osaamiskeskusten yhteistä, avointa **Virtuaalisoskea** Sosiaaliporttiin ei aikatauluongelmien vuoksi saatu. Sosiaaliportin valmistumisen viivästyessä yhä pahemmin eivät osaamiskeskukset enää voineet odottaa sen palveluja vaan rakensivat kukin omat verkkopalvelunsa. Suljettuja kaikille osaamiskeskuksille yhteisiä Ekstranet-tiloja kuitenkin rakennettiin Sosiaaliportin valmistuttua ja osaamiskeskusten henkilöstöä koulutettiin niiden käyttöön.

**Julkaisupaikka** Sosiaaliportista on tähän mennessä tullut sosiaalialan kansallisen kehittämishankkeen useille osahankkeille, joille portaali on tarjonnut neutraalin foorumin niin työskentelylle kuin tulosten esittelyllekin (31).

**Infofoorumi** on ehkä liian kapea ilmaus Sosiaaliportin ajankohtaisosiolle. Portaaliin on palvelun avaamisesta alkaen koottu lähes päivittäin sosiaalialan uutisia eri verkkopalveluista. Uutiset päädyttiin kokoamaan käsityönä keskeisiltä verkkosivuilta. Toiveena oli, että Sosiaaliportin toiminnan vakiintuessa uutisia myös tarjottaisiin julkaistavaksi eikä sosiaalialan ajankohtaisista asioista tiedottaminen jäisi yksin toimituksen vastuulle. Tapahtumakalenteri (32) on kasvanut vähitellen, kun Sosiaaliportti palveluineen on tullut tutuksi tilaisuuksien järjestäjille.



Sosiaaliportissa julkaistaan säännöllisesti kolumneja ajankohtaisista aiheista (33), toimitus pitää verkkopäiväkirjaa (34) ja käyttäjien näkemyksiä ja kokemuksia kysellään viikkogallupeissa (35). Rekisteröityneillä käyttäjillä on myös mahdollisuus käydä verkkokeskusteluja Sosiaaliportin keskusteluareenalla (36)

**Linkkihakemistosta** suunniteltiin Sosiaaliportin keskeisintä sisältöpalvelua (37). Hakemistoon haluttiin koota linkkejä mahdollisimman kattavasti aiheista, joilla olisi merkitystä sosiaalityöntekijöille. Sosiaalityötä ja sosiaalialaa käsittelevän tiedon lisäksi mukaan haluttiin ammatti-identiteettiä ja -yhteisöä vahvistamaan muun muassa koulutus- ja järjestötietoa.

Sosiaalialan verkkotiedon kartoittaminen ja käyttökelpoisten linkkien kokoaminen aloitettiin jo kesällä 2001 ennen ekonsultaatiohankkeen käynnistämistä. Vaikka linkitettäväksi haluttiin pääasiassa kotimaista aineistoa, kertyi myös ulkomaisista sivustoista mukaan hyviä linkkejä. Linkkikirjastosta tulikin alkuperäistä suunnitelmaa laajempi ja monipuolisempi. Siihen koottiin lähes 2000 linkkiä pääosin kotimaisiin verkkolähteisiin.

Linkkihakemistosta tavoiteltiin mahdollisimman helppokäyttöistä. Tiedettiin, että internetin käyttö oli suurelle osalle sosiaalityöntekijöistä vielä varsin vierasta. Sosiaaliportista ja varsinkin linkkihakemistosta haluttiin luoda ”sisäänheittotuote”, jonka käyttö palkitsisi ja rohkaisisi muuhunkin sähköiseen tiedonhakuun ja asiointiin. Linkkihakemiston piti siksi taipua monenlaisen käyttäjän taitoihin ja tarpeisiin. Tämä oli haaste. Suunnittelun tueksi koottiin kuntien sosiaalityön asiantuntijoiden muodostama työryhmä. Tiedon lähteille viitotettiin vaihtoehtoisia reittejä: hakupuu, asiasanahaku ja vapaa haku. Hakutoimintojen mahdollistamiseksi Sosiaaliportille jouduttiin tekemään oma asiasanasto, sillä valmista sopivaa sanastoa ei ollut.

**Extranet**-ominaisuus on myös käytössä Sosiaaliportissa (38). Sosiaalialan hankkeet ja ryhmät saavat käyttöönsä suljettuja työtiloja ja koulutuksen niiden ylläpitoon.

**Ruotsinkieliset portaalipalvelut:** Sosiaaliporttiin luvattiin rakentaa sekä suomen- että ruotsinkielinen käyttöliittymä. Tavoitteena oli tarjota portaalin perussisällöstä mahdollisimman suuri osa myös ruotsinkielisenä. Edes suppean linkkikirjaston kokoamista pidettiin tärkeänä. Muuten ruotsinkielisen aineiston saatavuus jäi muiden tiedontuottajien ratkaisujen varaan. Ruotsinkielinen Socialporten.fi -palvelu avattiin vasta ekonsultaatiohankkeen päättyttyä, syksyllä 2006 (39)

## Sosiaaliportin järjestelmätavoitteet ja niiden toteutuminen

Hankesuunnitelmaa kirjoitettaessa tiedot portaalijärjestelmistä ja niiden ominaisuuksista olivat vielä varsin pinnalliset. Vuonna 2001 hankesuunnitelmaan (1) kirjatut järjestelmävaatimukset eivät vielä tarjonneet erityisen täsmällistä pohjaa portaalin suunnittelulle ja järjestelmähankinnalle:

*”Portaaliratkaisussa tavoitteena on selkeys ja käytön helppous. Erityisesti painotetaan Extranet-osuutta ja sen vaivatonta hallinnoitavuutta. Portaaliratkaisulta edellytetään, että*

- *julkaisujärjestelmä on joustava, helposti päivitettävä ja päivitystä voidaan automatisoida*
- *portaaliin sisältyy integroitu hakukone*
- *Extranet-osuuteen voidaan helposti liittää uusia, eri käyttäjäryhmille suunnattuja osioita*
- *portaali toimii interaktiivisesti ja siihen voidaan liittää erilaisia palveluja ja sovelluksia*
- *näyttö on personoitavissa tai profiloitavissa.*

Portaali toteutetaan extranet-osioita lukuun ottamatta tietosisällöltään kaikille avoimena palveluna. Extranet-osiot, esimerkiksi keskustelufoorumit, ovat vain palveluun rekisteröityneiden ammattilaisten käytössä. Vuoden 2006 loppuun saakka portaalin käyttö on maksutonta kuitenkin niin, että siihen voidaan yhdistää myös maksullisia erityispalveluja.”

Pääosin portaalitavoitteet toteutuivat, vaikkakin myöhässä. Sosiaaliportti-portaali avattiin käyttöön maaliskuussa 2005 (40). Sekä käyttäjät että ylläpitäjät ovat olleet sen toimintaan ja toimivuuteen varsin tyytyväisiä (41). Joulukuussa 2005 tehdyn käyttäjäkyselyn mukaan 75 prosenttia käyttäjistä piti käyttöä helppona, 61 prosenttia miellyttävänä ja 57 prosenttia joustavana. Suuri osa oli valmis suosittelemaan palvelua muille sosiaalialan ammattilaisille. Eniten käytettävimmiksi toiminnoiksi Sosiaaliportissa arvioitiin ajankohtaisten asioiden seuraaminen, tiedon hakeminen ja sosiaalihakkeen sivujen seuraaminen (41).

Portaalijärjestelmä on toiminut luotettavasti ja joutanut muuttuvien tarpeiden mukaan. Monipuolinen hakumahdollisuus on ollut mukana alusta alkaen, samoin Ekstranet-toiminnot. Interaktiivisia palveluja on lisätty vähitellen. Hankesuunnitelman mukaisista vaatimuksista näytön personoitavuutta ei edes pyritty toteuttamaan.

Tavoitteiden mukaisesti Sosiaaliportti on avoin kaikille kiinnostuneille. Ekstranetit ovat suljettuja alueita, mutta keskustelufoorumia pääsee lukemaan kuka tahansa. Kirjoittaminen edellyttää rekisteröitymistä palveluun. Stakes on ottanut vastuun Sosiaaliportin ylläpidosta ja rahoituksesta myös vuoden 2006 jälkeen (42). Maksullisia lisäpalveluja ei portaaliiin vuoden 2006 loppuun mennessä oltu liitetty.

## Portaaliratkaisu ja sen toteuttaminen

Sosiaaliportin järjestelmähankinnan valmistelu käynnistyi helmi-maaliskuussa 2002, kun portaalin projektipäällikkö ja sisällönsuunnittelija aloittivat työt konsultaatiohankkeessa.

Koska Sosiaaliportille ei tarvittu mitään erityisen yksilöllisiä toiminnallisuuksia, lähdettiin suunnitelmassa hankkimaan valmista järjestelmää. Pidettiin tärkeänä saada portaalijärjestelmä nopeasti projektiryhmän ja yhteistyökumppanien käyttöön sisällön rakentamista varten. Tärkeää oli myös saada portaali julkiseen käyttöön hyvissä ajoin hankkeen kestäessä. Suuri osa suunnitellusta hanketyöstä tulisi tapahtumaan portaalin välityksellä ja tuella.

Samaan aikaan kun Sosiaaliportin suunnittelua käynnistettiin, oli Stakes aloittanut valmistelut oman stakes.fi-palvelunsa uudistamiseksi. Tuntui luonnolliselta etsiä hankkeiden yhteistyöstä synergiahyötyjä. Koska Stakesille jäisi vastuu konsultaatiohankkeen tuottaman portaalin sisällöllisestä ja teknisestä ylläpidosta, oli senkin vuoksi tärkeää pyrkiä hankkeiden tiiviiseen yhteistyöhön ja mahdollisimman yhteneviin teknisiin ratkaisuihin.

Sosiaalihuollon konsultaatiohankkeen projektiryhmä ja Stakesin verkkohankkeen projektiryhmä valmistelivat kevään 2002 aikana rinnakkain ja yhteistyössä molempien portaalipalvelujen sisällölliset ja tekniset vaatimukset tarjouspyynnöiksi, joka lähetettiin yhteensä 21 tietojärjestelmätoimittajalle toukokuun lopulla. Määräajan loppuun mennessä saatiin 15 tarjousta. Neljän toimittajan kanssa käytyjen tarkentavien neuvottelujen hyväksyttiin Nomini Oy:n tarjoukset sekä Sosiaaliportista että Stakesin verkkopalvelusta. Tuotantosopimukset allekirjoitettiin syyskuussa 2002.

Sopimukseen sisältyneen alustavan tuotantoaikataulun mukaan Sosiaaliportin keskeiset osiot piti saada pilottikäyttöön vuoden 2002 lopussa. Koko portaaliratkaisun oli määrä olla valmis ja testattu niin, että Sosiaaliportti voitaisiin avata tuotantokäyttöön toukokuussa 2003. Valmistumisaika olisi myöhäisempi kuin konsultaatiohankkeen suunnitelma edellytti, mutta mitään oleellista haittaa siitä ei katsottu aiheutuvan. Hankkeen muut työt voitiin sovittaa portaalikahtauluun, varsinkin kun viivästymistä oli myös konsultoinnin osahankkeessa.

Sosiaaliportin ja Stakesin verkkopalvelun alustaksi valittu tekninen ratkaisu perustui avoimen lähdekoodin ohjelmistojen ja XML-tekniikan hyödyntämiseen. Tavoitteena oli innovatiivinen uusinta kehitystä soveltava portaaliratkaisu. Portaaliratkaisu valittiin ensisijaisesti Stakesin verkkohankkeen tarpeiden mukaan, koska Sosiaaliportin järjestelmävaatimukset olivat

yksinkertaisemmat. Se mikä riitti Stakesin verkkopalvelun toteuttamiseen, täytti myös kaikki Sosiaaliportin tarpeet.

Portaalihanke osoittautui hyvin haastavaksi, eikä toteutunut suunnitelmien mukaisesti. Stakesin verkkopalvelun viivästyminen aiheutti myös Sosiaaliportin viivästyksen.

Teknisen alustan puuttuminen haittasi lähes kaikkea Sosiaaliportin sisällön kehittämistä. Esimerkiksi linkkihakemisto jouduttiin rakentamaan lähes valmiiksi word-asiakirjoina, kun portaaliratkaisuun kuuluvat välineet tietojen syöttämiseen ja käsittelyyn tietokannassa puuttuivat. Myös muut palvelut ja aineistot joutuivat odottamaan keskeneräisinä suunnitelmina, kun niitä ei päästy testaamaan ja viimeistelemään.

Alkuperäisen aikataulun mukaisesti Sosiaaliportin julkistuksen piti tapahtua Terve-Sos-tapahtumassa toukokuussa 2003. Vielä maaliskuussa järjestelmätoimittaja vakuutti, että portaalilla saataisiin esittelykuntoon. Viime hetkessä, oikean portaalin puuttuessa, järjestelmätoimittajalta jouduttiin tilaamaan erillinen html-pohjainen demo, jonka avulla Sosiaaliporttia ja sen perusideoita voitiin kuitenkin esitellä messujen kiinnostuneelle yleisölle. Varsinainen portaalityö ei juuri edennyt eikä työn valmistumispäivä edes näyttänyt lähestyvän ja työn toimittaja jouduttiin vaihtamaan.

Kun ekonsultaatiohankkeen alkuperäisestä toiminta-ajasta oli jäljellä enää pari kuukautta, oltiin portaalin valmistelussa lähes lähtöruudussa. Erilaiset määrittelyt ja suunnitelmat olivat toki kehittyneet ja projektiryhmän osaaminen lisääntynyt, mutta käytännössä uusi järjestelmähankinta jouduttiin käynnistämään täysin alusta. Sosiaaliportin hankinta kilpailutettiin uudelleen toukokuussa 2004. Sosiaaliportin kehittäminen ja Stakesin verkkopalvelun kehittäminen eriytettiin ja Sosiaaliportille valittiin oma toteuttaja. Vertailun perusteella palvelun tuottajaksi valittiin Sininen Meteoriitti Oy.

Portaalityö Sinisen Meteoriitin kanssa aloitettiin syyskuussa 2004. Työsuunnitelman mukaan järjestelmätoimittajan osuuden Sosiaaliportin rakentamisessa piti olla valmiina joulukuun lopussa. Tiiviiseen aikatauluun liittyvien riskien, tarvittavan testauksen sekä Sosiaaliportin sisällön päivittämistarpeiden vuoksi palvelun julkistaminen suunniteltiin maaliskuulle 2005. Sinisen Meteoriitin kehittämä Meteor-julkaisujärjestelmä (43), jonka päällä Sosiaaliportti tulisi toimimaan, voitiin ottaa projektitiimin käyttöön Stakesissa marraskuussa. Silloin päästiin aloittamaan oma portaalin sisältötyö eli siirtämään ja soveltamaan aiemmin luotuja sisältöjä uuteen palveluun sekä tuottamaan uusia aineistoja ja palveluja.

Joulukuussa 2004 Sosiaaliportti esiteltiin ekonsultaatiohankkeen johtoryhmälle (15). Palvelu ei ollut täysin valmis mutta periaatteessa julkaisukelpoinen. Perusasiat – palvelun ulkoasu ja käyttöliittymä, sivujen muodostaminen, dokumenttien julkaiseminen sekä linkkihakemisto – olivat kunnossa, mutta osa tilatuista komponenteista (mm. pikakyselyt, blogi, tapahtumakalenteri sekä kävijätilastointi) puuttui vielä. Puuttuvien osioiden työstämistä jatkettiin vuoden 2005 puolella. Järjestelmään tilattiin myös pieniä täydennyksiä.

Sosiaaliportti avattiin julkiseen käyttöön suunniteltuna päivänä 16.3.2005 (40). Se sai heti hyvän vastaanoton (44).

Yhteistyö Sinisen Meteoriitin kanssa jatkui alkuperäisen portaalitilauksen valmistuttua. Syksyllä 2005 määriteltiin Sosiaaliportin jatkokehitystarpeita ja pyydettiin kustannusarviot uusien ominaisuuksien toteuttamisesta. Keskeisiä kehittämiskohteita olivat ylläpitoa helpottavat työkalut, ekstranettejä ja hankesivustoja palvelevat uudet ulkoasuvaihtoehdot, tapahtumakalenterin laajentaminen monipuolisemmaksi ilmoitustauluksi, sekä uusina ominaisuuksina massapostitustyökalu ja selaineditori-työkalu. Konsultointipalvelun mahdollistamiseksi Sosiaaliportissa tilattiin ns. konsultointialusta, jonka avulla konsulttiryhmät voisivat tarjota palveluksiaan verkon välityksellä ammattilaisille. Käytännössä työ koski jo käytössä olevan Meteor-julkaisujärjestelmän ominaisuuksien laajentamista. Konsultointialusta valmistui ekonsultaatiohankkeen päätyttyä vuoden 2006 keväällä.

Meteor-konsultointialusta on helppokäyttöinen työkalu, jonka avulla voi lähettää ja vastaanottaa konsultointiviestejä. Konsultit käyvät keskustelua konsultointialustalla sinne saapuneesta kysymyksestä. He voivat viestiä kysymyksen lähettäjän kanssa, muotoilla yhdessä vastauksen kysymykseen sekä lähettää lopullisen vastauksensa kysyjälle. Konsultointialustalta lähtee sähköposti-ilmoitus sinne saapuneista viesteistä (45)

# KONSULTOINNIN KEHITTÄMINEN

## Konsultoinnin tavoitteet ja niiden toteutuminen

Konsultoinnille ei sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen suunnitelmaan (1) kesällä 2001 määritelty kovinkaan täsmällisiä tavoitteita:

*”Tavoitteena on luoda pohja koko maan kattavalle sosiaalihuollon konsultaatiopalvelujärjestelmälle, jossa erilaisin vaihtoehtoisin järjestelyin mahdollistetaan konsultaation joustava saatavuus kaikissa kunnissa.*

*Keskeisenä tehtävänä on erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin soveltuvien konsultaatiopalvelujen järjestämismallien kehittäminen ja kokeileminen sekä organisointi sosiaalihuollon pysyväksi toiminnaksi.*

*Muun muassa tietoteknologiaa hyödyntäen pyritään innovoimaan uudenlaisia ratkaisuja monipuolisen ja monimuotoisen konsultaatiopalvelujärjestelmän rakentamiseksi ja ylläpitämiseksi.*

*Tehtävään liittyen kartoitetaan konsultaatioon kohdistuvia odotuksia ja tarpeita sekä konsultointipalvelujen nykyistä saatavuutta, käyttöä, järjestämistapoja ja käytön esteitä. Tehtäväalueeseen kuuluu myös sopimus-, vastuu- ja ammatinharjoittamiskysymysten selvittäminen samoin kuin konsultointiosaamiseen liittyvät kysymykset: kelpoisuus, laatuvaatimukset ja koulutustarpeet.”*

Hanketta suunniteltaessa ja hankesuunnitelmaa valmisteltaessa tiedostettiin, että konsultoinnin kehittäminen vaatii runsaasti pohjustustyötä. Hanketta käynnistettäessä ei kuitenkaan edes aavis-tettu, kuinka paljon työtä ja kypsyttelyaikaa tarvittaisiin jo konsultoinnin idean juurruttamiseen, puhumattakaan konsultaatiopalvelujen kehittämisestä, tarjoamisesta ja käytöstä. Konsultoinnin kehittämisessä jouduttiinkin keskeinen työpanos käyttämään siihen, että tehdään konsultointi ja sen käyttömahdollisuudet tutuiksi niin sosiaalityöntekijöille kuin sosiaalitoimen päättäjillekin. ”Lähetystyö” vaati suurimman osan konsultoinnin projektipäällikön työajasta.

Erilaisia konsultoinnin järjestämistapoja kokeiltiin ja kehitettiin useissa alueellisissa hankkeissa (ks. luku Konsultoinnin alueelliset hankkeet). Niissä saatiin käytännön kokemuksia konsultoinnin toteuttamisesta. Osa hankkeissa käynnistetyistä konsultaatiopalveluista, kuten Päihdelinkki (18) ja Sosiaalicollega (46), toimii edelleen.

Tavoite konsultoinnin pysyvien toimintamallien ja toiminnan tukirakenteiden luomisesta oli asetettu uskoen, että sosiaalialan osaamiskeskukset olisivat ekonsultaatiohankkeen päättyessä valmiit ottamaan vastuun alueensa konsultaatiopalvelujen koordinoinnista ja kehittämisestä. Näin ei kuitenkaan yleisesti tapahtunut. Kahdessa ekonsultaatiohankkeeseen aktiivisesti osallistuneessa osaamiskeskuksessa: Pohjois-Suomen Poskessa ja Keski-Suomen Koskessa konsultoinnin järjestäminen ja tuki on omaksuttu osaksi osaamiskeskuksen jatkuvaa toimintaa (16).

Tietoteknologiaa oli ekonsultaatiohankkeessa tarkoitus hyödyntää Sosiaaliportissa ja sen palveluissa. Sosiaaliporttiin suunniteltiin ja toteutettiin asiantuntijapankki: tietokanta sosiaalialan konsulteista. Konsulttien kohtaamispaikaksi suunniteltiin konsulttiekstranettiä. Ekstranettien käyttöä vertaiskonsultoinnin foorumeina haluttiin myös kokeilla. Varsinaiseen sähköiseen konsultointiin, jossa sosiaalityöntekijä ja konsultti käsittelisivät – tavalla tai toisella verkon välityksellä – jotain sosiaalityöntekijän ongelmaa, ei haluttu mennä. Tuntui tarpeelliselta lähteä liikkeelle perinteisin muodoin ja edetä sitten, jos kiinnostusta on, sähköisiin palveluihin. Hankkeen edistyessä erilaiset sähköisen konsultoinnin muodot nousivat esiin vahvemmin kuin alun perin suunniteltiin. Aluehankkeissa kehitettiin ja kokeiltiin kasvokkaisen ja puhelinkonsultaation rinnalla verkkovälitteisen konsultoinnin erilaisia toteutustapoja.

Konsultaatiohankkeen kuluessa kerättiin tietoa siitä, minkälaisia konsultaatiopalvelujen toimintamalleja oli jo muun muassa sosiaalialan järjestöjen käytössä (47). Konsultointiin liittyviä odotuksia ja tarpeita selvitettiin keskusteluissa kuntien ja järjestöjen sosiaalityöntekijöiden ja muiden asiantuntijoiden kanssa.

Yhteistyössä laajan asiantuntijajoukon kanssa laadittiin konsultoinnin pelisäännöt (19, liite 2), joihin pyrittiin kokoamaan ohjeistus hyvästä ja eettisesti kestävästä konsultointikäytännöistä. Konsultoinnin ammatillisia kysymyksiä käsiteltiin seminaareissa ja neuvotteluissa. Aluehankkeissa saatiin kokemuksia erilaisista sopimuskäytännöistä. Sopimusmallien työstämiseksi tehtiin yhteistyötä myös Suomen Kuntaliiton kanssa.

Konsultaatiopalveluja kehitettiin samanaikaisesti sekä tässä nyt kuvatussa ekonsultaatiohankkeen valtakunnallisessa osahankkeessa että kahdeksassa alueellisessä hankkeessa (48). Valtakunnallisessa hankeosuudessa painottuivat pohjan luominen ja verkostojen rakentaminen. Konsultoinnin toimintamallien kehittäminen ja kokeileminen oli alueellisten hankkeiden päätehtävä.

## Valtakunnallinen konsultaatiohanke

*Konsultointia* kehittävä osahanke toteutetaan tiiviissä yhteistyössä sosiaalialan osaamiskeskusten ja Verkostoituvat erityispalvelut -hankkeen kanssa. Stakesiin palkattava projektipäällikkö tukee ja koordinoi osaamiskeskusten ja muiden alueellisten toimijoiden kehittämistyötä konsultaatiopalvelujen saatavuuden parantamiseksi. Hankkeessa kehitetään ja kokeillaan konsultoinnin järjestämis- ja sopimusmalleja, luodaan yhteistyörakenteita ja organisoidaan konsultointiin liittyvää koulutusta. Hankesuunnitelma 2001 (1).

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen konsultointia kehittävä osahanke toteutui hyvin tiiviissä yhteistyössä varsinkin Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Koske) kanssa. Verkostoituvat erityispalvelut -hankkeen (3) kanssa yhteistyö ei löytänyt muotoaan.

Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittämishanke toteutettiin Kosken ja Stakesissa toimineen ekonsultaatiohankkeen projektiryhmän yhteistyönä (16). Koskeen palkattiin projektipäällikkö ja hankkeelle varattiin myös osa osaamiskeskuksen johtajan työpanoksesta. Syksyllä 2002 toteutettiin kolmen kuukauden suunnitteluhanke, jonka pohjalta käynnistettiin puolentoista vuoden mittainen kehittämishanke vuoden 2003 alusta (16).

Valtakunnallisen hankkeen rinnalla Koske toteutti Keski-Suomen alueellisen hankkeen (16). Projektipäällikkö vastasi myös sen toteuttamisesta. Alueellisessa hankeosuudessa Koskella oli mahdollisuus käytännössä kokeilla konsultaatiopalvelujen organisointia ja toteuttamista.

Valtakunnallisessa hankeosuudessa Kosken tehtävänä oli

- Laatia tilanneselvitys jo toimivista sosiaalihuollon konsultaatiokäytännöistä ja selvittää mahdollisuudet hyödyntää terveydenhuollon ja muiden lähialojen konsultaatiomalleja.
- Toteuttaa konsultoinnin kokeiluja yhteistyössä muun muassa ekonsultaatiokokonaisuuteen kuuluvien aluehankkeiden kanssa.
- Kehittää sopimusmalleja konsultaatiopalvelujen käytännön toteuttamista varten.
- Levittää tietoa konsultoinnista, sen mahdollisuuksista ja edellytyksistä sekä konsultointipalveluista niin sosiaalityöntekijöille, sosiaalitoimen päättäjille kuin potentiaalisille konsultaatiopalvelujen tuottajillekin.
- Selvittää konsultointiin liittyviä osaamis-, ammatinharjoittamis- ja vastuukysymyksiä ja välittää niistä tietoa.
- Osallistua Sosiaaliportti-portaalipalveluun rakennettavan sosiaalityön asiantuntijatietopankin kehittämiseen tehtäväalueina erityisesti asiantuntemuskriteerien määrittely ja asiantuntijoiden saaminen mukaan tietopankkiin.

Projektipäällikkö Leena Kurra on kuvannut sekä valtakunnallisen että alueellisen hankkeen toimintaa, kokemuksia ja tuloksia raportissaan Kysyvä ei tieltä eksy, 2005 (49).

Konsultaatiopalvelujen kehittämisen valtakunnallisen hankeosuuden keskeisimmäksi tehtäväksi nousi tiedon levittäminen konsultoinnista ja sen mahdollisuuksista. Samalla piti löytää ihmisiä ja organisaatioita, jotka olisivat kiinnostuneita konsultointitoiminnasta sekä tukea ”nupullaan” olevaa toimintaa. Tällaisesta toiminnasta syntyy vähän tuloksia, joita voisi sormella osoittaa ja sanoa että tuon me teimme. Jos sitä yrittää, päätyy herkästi luettelemaan järjestettyjä tilaisuuksia ja pidettyjä puheita.

Yleensä hankkeet käynnistetään selvittämällä olemassa olevaa tilannetta. Niin myös konsultointihankkeessa, vaikka selvitys haluttiinkin tehdä keveänä, muun hanketyön ohessa. Ensimmäinen peruskysymys oli: mitä konsultointi on ja mikä on konsultointia? Konsultointi ei ole ainakaan sosiaalialalla mitenkään helppo ja yksiselitteinen käsite. Tilannekartoitusta tehtäessä konsultaatiota oli välillä vaikea tunnistaa ja erottaa muusta toiminnasta. Harva palveluntuottaja nimitti palveluaan konsultaatioksi. Konsultointi ja varsinkin konsultti assosioitiin organisaatiomuutoksiin ja muuhun ikäväksi koettuun hallinnolliseen kehittämiseen. Konsulttia on käytetty silloin, kun on pitänyt karsia, tehostaa ja tiivistää toimintaa, tai kun työilmapiiri on ollut tulehtunut. Moni kaipasi ”konsultille” vaihtoehtoja nimitystä, mutta ei sitä tähän mennessä ole löytynyt. (50)

eKonsultaatiohankkeessa haluttiin edistää sosiaalialan sisällöllistä (vs. hallinnollinen) konsultaatiotoimintaa kutsuttiinpa sitä millä nimellä tahansa. Tavallaan tämä on hämmentänyt käsitteitä edelleen. Konsultointi-sana karkasi välillä perusmerkityksestään – ammatillisen neuvon kysymisestä ja antamisesta – tarkoittamaan miltei mitä tahansa sosiaalityöntekijän ammatillista kontaktia toiseen sosiaalityöntekijään tai muuhun asiantuntijaan, kunhan asiana on näkemysten, kokemusten tai ammattitiedon välittäminen.

Käsitteet ovat vähitellen selkiytyneet järjestettyjen konsultaatiopalvelujen yleistyessä.

Koska käsitykset siitä, mikä on konsultointia, olivat kovin erilaisia, ei ollut mitenkään helppo kartoittaa konsultoinnin tilannetta. Mitään numeroina tai taulukkoina ilmaistavia tuloksia ei konsultoinnin tilannekartoituksesta saatu. Haastattelemalla palvelujen tuottajia saatiin kuvattua toimintatapoja, jotka ainakin väljästi määrittellen voitiin nimetä konsultoinniksi.

Konsultoinnin tueksi valtakunnallisessa hankkeessa työstettiin malleja ja ohjeita konsultoinnin järjestäjille ja toteuttajille. Malleja koottiin yhteen ja niiden tiedot julkaistiin Sosiaaliportissa (47).

Konsultoinnin sopimusmallien valmistelu oli yksi konsultointihankkeen tehtävistä. Suomen Kuntaliitto oli samoihin aikoihin saanut sosiaali- ja terveysministeriöltä toimeksiannon työstää sopimusmalleja erilaisiin seudullisiin toimintoihin (51). Niiden rinnalle ei lähdetty kehittämään kilpailevia malleja vaan toimittiin yhteistyössä muun muassa kommentoimalla Kuntaliiton malleja konsultoinnin näkökulmasta valmisteluvaiheessa. Useissa aluehankkeissa saatiin käytännön kokemusta erilaisten sopimuskäytäntöjen soveltuvuudesta sosiaalialan ammatilliseen konsultointiin.

Sosiaalialalla ei ollut ohjeita tai sovittuja toimintatapoja konsultoinnille tai muulle vastaavalle ammattilaisten yhteistyölle. Sosiaalityöntekijöillä on kansainväliset eettiset ohjeet (52), mutta ne koskevat toimintaa sosiaalityöntekijänä ja suhdetta asiakkaaseen. Oli toki säädöksiä, jotka määrittivät asiakkaan tietojen luovuttamisen ehtoja (53), mutta muuten lähdettiin lähes tyhjästä. Konsultointiin liittyviä ammatillisia kysymyksiä käsiteltiin monissa neuvotteluissa ja seminaareissa. eKonsultaatiohankkeessa työstettiin sosiaalialalle konsultoinnin eettiset pelisäännöt yhteistyössä laajan verkoston kanssa (19, liite 2). Vertaistukea verkossa hankkeessa (Pikassos) tuotettiin sosiaalityöntekijän nettiohjeet (54).



## Konsultoinnin alueelliset hankkeet

Vuosina 2002–2004 toteutetuista alueellisista hankkeista kaikki yhtä lukuun ottamatta kehittivät konsultaatiotoimintaa ainakin jossain muodossa. Hankkeet toteutettiin pitkälti toimijoidensa ehdoilla. Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeet olivat osarahoittajia eikä sellaisenaan voinut sanella mitä aluehankkeissa pitäisi tehdä ja miten toimia. Rahoituksen ehtona oli yhdensuuntaisuus ja yhteistyö ekonsultaatiohankkeen kanssa.

Kaikista aluehankkeista on tehty omat raportit. Vain osa on julkaistu painotuotteina, mutta kaikki ovat saatavilla Sosiaaliportin kautta (48).

Hankesuunnitelmaan (1) kirjattiin aluehankkeiden rooli ekonsultaatiohankkeessa:

*”Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen ytimen muodostaa Stakesin toteuttama päähanke. Riittävän kosketuspinnan saamiseksi sosiaalihuollon kenttään ja niihin työntekijöihin, joiden työtä hankkeen tulosten on tarkoitus tukea, tarvitaan myös pienimuotoisempia paikallisia, alueellisia ja seudullisia hankkeita, joissa voidaan käytännössä kokeilla erilaisia konsultointin ja erityistiedon hankintamalleja ja niiden toimivuutta. Myös tapoja integroida oman organisaation ulkopuolisen tiedon ja asiantuntemuksen käyttöä työntekijöiden jokapäiväiseen työhön voidaan parhaiten kehittää ja kokeilla paikallisesti ja alueellisesti.*

*Alueelliset ja seudulliset hankkeet voivat koskea mitä tahansa ekonsultaatiohankkeen aihealuetta: niin konsultointia kuin työntekijöiden verkostoitumista ja keskinäistä tiedonvaihtoa, alueellisten tai erityisalan tietopankkien rakentamista ja käyttöä tai tiedon käyttöön liittyvien työkäytäntöjen kehittämistä. Tavoitteena on muodostaa eri teemoja työstävien hankkeiden ryväs, jossa alueelliset hankkeet toimivat yhteistyössä sekä ekonsultaatiohankkeen kanssa että keskenään. Sosiaalialan alueelliset osaamiskeskukset pyritään saamaan mukaan hankkeiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.*

*Osa STM:n ekonsultaatiohankkeelle osoittamasta rahoituksesta varataan käytettäväksi hankekokonaisuuden tavoitteita tukeville alueellisille ja seudullisille hankkeille. ... Tavoitteena on kohdentaa rahoitus 8–12 hankkeelle. Niiden odotetaan hankkivan pääosan rahoituksestaan muista lähteistä, erityisesti paikallisilta ja alueellisilta rahoittajilta. eKonsultaatiohankkeen rahoitusosuus voisi vaihdella 20 ja 50 prosentin välillä. Rahoituksen edellytyksenä on hankkeiden valtakunnallinen hyödynnettävyys.”*

Hankkeen johtoryhmä määritteli keväällä 2002 kriteerit, jotka rahoitettavien hankkeiden tulisi täyttää. Niiden mukaan aluehankkeeksi hyväksyttävän hankkeen tuli

- edistää konsultaatiopalvelujen ja/tai niitä tukevan, täydentävän tai korvaavan verkkotiedon saamista sosiaalityön henkilöstön käyttöön
- tuoda lisäarvoa ekonsultaatiohankkeiden kokonaisuuteen
- tuoda kokemuksensa ja tuloksensa myös muiden alueiden hyödynnettäviksi
- hankkia osa rahoituksestaan omalta toiminta-alueeltaan (voi toteutua myös työpanoksena)
- toimia yhteistyössä jonkin sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa.

Aluehankkeiksi haluttiin saada erityisesti sellaisia hankkeita, joissa

- selvitetään eri alojen ja erilaisten konsultointipalvelujen saatavuutta, laatua ja kehittämistarpeita
- kehitetään konsultoinnin toimintamalleja: asiantuntijapalveluja, vertaiskonsultointia, sähköistä konsultointia ym.
- kehitetään ja kokeillaan konsultoinnin sopimus- ja yhteistyömenettelyjä
- kehitetään konsultointipalveluja ja/tai verkkotietoa hyödyntäviä työtapoja
- luodaan sosiaalityöntekijöiden alueellisia ja/tai teemaverkostoja, jotka hyödyntävät [Sosiaaliportin] ekstranettiä (kumppanuusverkkoa) keskustelun ja tiedonvaihdon foorumina



- tuotetaan tietosisältöjä ja/tai päivitysmenettelyjä [Sosiaaliporttia] varten
- testataan [Sosiaaliportin] käytettävyyttä eri käyttäjäryhmissä (käyttäjäpaneelit) *tai*
- kehitetään koulutusmalleja ja -aineistoja portaalin käyttökoulutusta varten.

eKonsultaatorahoitusta ei haluttu kohdentaa tietojärjestelmien, rekisterien tai erillisten portaaliratkaisujen kehittämiseen eikä sellaiseen www-sisältötuotantoon, joka ei ole tarkoitettu julkaistavaksi ensisijaisesti [Sosiaaliportissa].

Vähintään yhden hankkeen tuli painottua ruotsinkieliseen toimintaan. Osalla hankkeista toiminta-alueena voi olla koko maa.

Mahdollisuudesta hakea rahoitusta hankkeille tiedotettiin maaliskuussa 2002 ekonsultaatiohankkeen johtoryhmän ja sosiaalialan osaamiskeskusten välityksellä sekä yleisesti Sosiaaliturva-lehdessä ja hankkeen verkkosivuilla. Yhteistyöstä kiinnostuneita pyydettiin toimittamaan hanke-ehdotuksensa Stakesiin 28.5.2002 mennessä.

Ehdotuksia saatiin yhteensä 15. Niistä 13 sijoittui jonkin sosiaalialan osaamiskeskuksen toiminta-alueelle, yhden alueena oli Etelä-Suomen lääni ja yksi oli valtakunnallinen. Kaikkien osaamiskeskusten alueilta tuli ainakin yksi ehdotus. Ehdotukset olivat sekä sisällöltään että valmisteluasteeltaan kirjavia. Joistakin oli vaikea hahmottaa mitä oikeastaan haluttiin tehdä. Vaikka hankkeilta edellytettiin myös muuta kuin ekonsultaatorahoitusta, puuttuivat useimmista ehdotuksista sekä kustannusarvio että rahoitussuunnitelma.

eKonsultaatiohankkeen johtoryhmä ja hankkeen yhdyshenkilöt kaikista sosiaalialan osaamiskeskuksista käsittelivät hanke-ehdotuksia yhteisessä työkokouksessa kesäkuussa 2002. Kokouksessa arvioitiin ehdotettujen hankkeiden yhteyttä ekonsultaatiohankkeen tavoitteisiin ja antia valtakunnalliselle hankekokonaisuudelle. Keskustelussa tuotiin esiin myös potentiaalisia yhteistyösuhteita samoin kuin riskejä päällekkäisyydestä jo käynnissä olevien hankkeiden kanssa. Tavoitteena oli välittää tietoa viritteillä olevista hankkeista ja antaa evästyksiä jatkosuunnitteluun. Työkokouksessa ei tehty päätöksiä siitä, mitä hankkeita rahoitetaan.

Työkokouksen jälkeen kaikille hanke-ehdotusten tekijöille lähetettiin jatkosuunnittelua koskevia ohjeita ja pyydettiin tarkemmat hankesuunnitelmat. Tavoitteeksi asetettiin hankesopimusten valmistelu allekirjoitettaviksi lokakuun 2002 aikana. Suurin osa hankesuunnitelmista vaati kuitenkin niin paljon työstämistä ennen rahoituspäätösten tekemistä, että valmisteluprosessi venyi pidemmäksi. Neljälle hankkeelle sopimukset päästiin tekemään vuoden 2003 alusta, kolme muuta käynnistyi vuoden 2003 aikana ja vuoden 2004 puolella käynnistettiin vielä kaksi hanketta. Kaikkien aluehankkeiden sopimukset päättyivät viimeistään 31.12.2004. Alueellisten hankkeiden rahoitusta koskevat sopimukset teki Stakes ekonsultaatiohankkeen johtoryhmän käsittelyn pohjalta. Useimmat aluehankkeet keskittyivät erilaisten konsultaatiopalvelujen kehittämiseen:

#### *Aluehankkeet:*

- 1) **Keski-Suomen alueellinen ekonsultaatio-hanke – kokeilut konsultaatiomalleiksi** (49) (1.1.2003–30.6.2004) liittyi kiinteästi ekonsultaatiohankkeen valtakunnalliseen konsultaatiopalvelujen kehittämiseen, jossa Stakes toimi yhdessä Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Koske) kanssa. Hankkeessa kehitettiin kolmiportainen konsultointimalli ("kolmen tolpan tolkkku") ja kokeiltiin sitä käytännössä Keski-Suomen alueella. Koske on jatkanut konsultointitoimintaa myös hankkeen päätyttyä.
- 2) **Päihdelinkin ekonsultaatio** -hankkeessa (1.1.2003–31.12.2004) (18), A-klinikkasäätien jo toimivaan Päihdelinkki-palveluun rakennettiin sosiaalialan ammattilaisia palveleva sähköinen konsultaatiojärjestelmä. Siinä hyödynnettiin kansalaisille suunnatun vastaavan palvelun teknistä ratkaisua, rakennetta ja kokemuksia. Päihdealan kysymyksiin vastaamaan koottiin asiantuntijaryhmä. Konsultoinnin kysymykset ja asiantuntijavastaukset tallennettiin tietokantaan, jota voidaan hyödyntää muun muassa myöhemmissä vastauksissa. Päihdelinkkiin

- tuotettiin myös päihteiden käytön itsearviointiväline, jota sosiaalityöntekijät voivat käyttää asiakastyössään. Hankkeen toteuttivat A-klinikkasäätiön keskustoimisto, A-klinikkasäätiön Lahden A-klinikkatoimi, Etelä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan yksikkö sekä Lahden kaupunki.
- 3) **Ruotsinkielisen sosiaalialan ekonsultaation kehittäminen** (55), oli Finlandssvenska kompetenscentretin hankkeen (1.1.2003–31.12.2004) tavoitteena. Hankkeessa kartoitettiin ruotsinkielisiä sosiaalityön asiantuntijoita ja heidän kiinnostustaan konsultointiin ja muuhun asiantuntijatoimintaan. Osajista koottiin resurssipankki osaamiskeskuksen käyttöön. Hankkeessa edistettiin eri tavoin ruotsinkielisten ammattilaisten vertaistuen kehittymistä. Osaamiskeskus tarjosi sosiaalityöntekijöille juridista konsultaatiota. Lisäksi tarkoituksena oli osallistua Sosiaaliportin ruotsinkielisen version sisällöntuotantoon. Erityisteemaksi suunniteltiin ruotsinkielisen linkkiaineiston kokoaminen sosiaalityöntekijöille keskeisistä laeista, asetuksista ja oikeustapauksista. Tätä osuutta ei kuitenkaan päästy täysin toteuttamaan Sosiaaliportin viivästymisen vuoksi.
  - 4) **Vertaistukea verkossa** -hankkeen (1.1.2003–31.10.2004) (56), toteuttivat yhdessä Kanta-Hämeen, Pirkanmaan ja Satakunnan sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy ja Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Hankkeessa oli alun perin tarkoitus toteuttaa Sosiaaliportin alustalle ja ekstranet-työkaluilla sosiaalityöntekijöiden vertaisverkosto, josta olisi saatu tärkeää kokemusta Sosiaaliportin suljettujen asiantuntija-alueiden kehittämistä ja käyttöönottoa varten. Sosiaaliportin viivästymisen vuoksi verkosto jouduttiin perustamaan Tampereen yliopiston Moodle-alustalle. Osana hanketta tuotettiin sosiaalityöntekijän "nettiketti"-opas, joka on julkaistu Tampereen yliopiston verkkosivuilla. Työsuojelurahasto rahoittaa vertaisverkon arviointitutkimusta Tampereen yliopistossa. Aluehankkeen toisena kokeiluna oli Satakunnassa toteutettu vammaispalvelujen sosiaalityöntekijöiden vertaiskonsultaatio suojatussa verkkoympäristössä. Verkoston sosiaalityöntekijöillä oli kokeilussa mahdollisuus saada myös lääninhallituksen ja Stakesin asiantuntijoiden konsultaatiota yhteisiin ongelmiinsa.
  - 5) **Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohankkeen** (1.3.2003–31.5.2004) (46) toteutti Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Poske) Lapin yksikkö yhteistyössä alueellisten järjestöjen kanssa. Hankkeessa kartoitettiin Pohjois-Suomen lastensuojelun ja alaikäisten huumetyön asiantuntijat ja koottiin konsulttiverkosto. Osaamiskeskuksen hankkimalla verkkokonsultointialustalla (Mawell Oy) tarjottiin alueen sosiaalityöntekijöille mahdollisuus sähköiseen konsultointiin. Konsultit toimivat ryhminä, joissa oli edustettuna erilaista asiantuntemusta. Poske opasti sosiaalityöntekijöitä kädestä pitäen palvelun käyttöön. Palvelusta tuli suosittu jo hankeaikana ja Poske on jatkanut sen ylläpitämistä. (46)
  - 6) **Sosiaalityön eTori Etelä-Suomen läänissä** -hanke (1.6.2003–31.12.2004) (57), kytki lääninhallitusten ohjaus-, neuvonta- ja konsultointitoiminnan kehittämisen mukaan ekonsultaatiokokonaisuuteen. Hankkeessa etsittiin menettelyjä, joilla muun muassa verkkopalveluja käyttämällä lääninhallitusten asiantuntemus ja kannanotot saataisiin yksittäisen kunnan sijasta kaikkien alueen kuntien hyödyksi. Käytännön toteutuksena luotiin eTori-sivusto Etelä-Suomen lääninhallituksen verkkosivuille. eTorilla on tietoa lainsäädännöstä, lyhennelmiä kantelupäätöksistä, tietoa lääninhallituksen asiantuntijaryhmistä ja sosiaaliasiamiehistä. Alun perin tavoitteena oli rakentaa myös suojattu konsultointiyhteys lääninhallituksen ja Kaakkois-Suomen kuntien välille. Siihen hanke ei saanut sisäministeriöltä/lääninhallitukselta tarvittavaa tukea ja rahoitusta.
  - 7) **Lastensuojelun konsultaatiopalvelut** -hankkeen (1.2.–30.9.2004) (58), toteuttajana oli Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (ISO). Kestoltaan lyhyessä hankkeessa organisoitiin puhelinkonsultaatiorengas ISON alueelle. Hankkeessa oli mukana konsultteina 14 sosiaalityöntekijää tai sosiaalijohtajaa seitsemästä kunnasta. Heistä kukin päivysti vuorollaan ja

vastasi koko ISON alueelta tuleviin kysymyksiin. Hankkeen tuloksena saatiin kokemuksia ja tietoa puhelinkonsultaation organisoinnista ja teknisistä järjestelyistä.

- 8) **Gerontologisen sosiaalityön konsultointihanke** (1.6.–31.12.2004) (59) käynnistyi viimeisenä aluehankkeena kesäkuussa 2004. Sen toteuttajana on Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom. Hanke oli ensimmäinen vaihe Socomin vanhustyön osaamisklinikan kolmivuotiseksi suunniteltua hanketta, jolla vahvistettaisiin vanhustyöhön osallistuvien sosiaalityöntekijöiden gerontologisen sosiaalityön erityisosaamista. Aluehankkeessa kartoitettiin vanhussosiaalityön konsultointiosaamista ja -tarpeita sekä käynnistettiin vertaisryhmätyöskentely.
- 9) Etelä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukseen kuuluvan Sosiaalitaito Oy:n toteuttama yhdeksäs aluehanke tuotti Sosiaaliporttia varten aineistokokonaisuuden **poliisilaitosten sosiaalityöstä**. (60)

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeessa varauduttiin tukemaan rahoituksella Sosiaaliportin käyttöönottovaiheessa muutamaa kokeilevaa alueellista tai johonkin erityisteemaan keskittyvää ekstrasnettä. Erillistä rahoitusta osoitettiin lopulta vain sosiaalialan osaamiskeskusten yhteisten ekstrasnettien toteuttamiseen. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (ISO) perusti yhteistyössä Sosiaaliportin toimituksen kanssa syksyllä 2005 osaamiskeskuksille yhteensä viisi ekstrasnettä sekä opasti ja ohjeisti osaamiskeskuksia niiden sisällöntuotannossa ja ylläpidossa.

# OMAN TYÖYHTEISÖN ULKOPUOLISEN TIEDON JA OSAAMISEN KÄYTÖN EDISTÄMINEN

Sosiaaliportista suunniteltiin työvälinettä, jolla ekonsultaatiohankkeen eri tavoitteita voitaisiin edistää. Portaalityön viivästyessä konsultoinnin kehittäminen jäi vaille keskeistä apuvälinettä. Pahimmin tilanteesta kärsi tavoite kehittää tietoa hyödyntäviä työkäytäntöjä, siihen ei päästy käsiksi lainkaan.

eKonsultaatiohankkeen suunnitelmaan kirjattiin tiedon käytön edistämistä koskeviksi tavoitteiksi:

*”eKonsultaatiohankkeen alkuvaiheessa painottuvat konsultoinnin ja erityistiedon saatavuuden lisäämiseen liittyvät tehtävät. Hankkeen jälkipuolella painotusta on tarkoitus siirtää yhä enemmän tiedon hyödyntämisen kehittämiseen. Oman työyhteisön ulkopuolisen asiantuntemuksen ja tietoverkkojen hyödyntäminen edellyttää niin sosiaalityöntekijöiltä kuin sosiaalitoimeltakin osaamisen ja työtapojen kehittämistä. Pelkkä palvelujen ja tiedon saatavuus ei riitä. Tiedon hyödyntämiseen ja tiedon käytön työtapoihin vaikuttaminen on eKonsultaatiohankkeen keskeisimpiä tavoitteita. Hanke tukee tiedon hyödyntämisen kehittämistä toimintamallien ja kokeilujen sekä laajan tiedotuksen ja koulutuksen avulla.*

*Työkäytäntöihin – niin keskinäiseen verkostoitumiseen, konsultaatiopalvelujen käyttöön kuin tietoverkkojen hyödyntämiseen – pyritään vaikuttamaan erityisesti yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyvien käytäntöjen juurruttamishankkeen ja sosiaalialan alueellisten osaamiskeskusten sekä alueellisten ja paikallisten kokeilu- ja kehittämishankkeiden kanssa. Tarkempi suunnitelma työstetään hankkeen edetessä.”*

Näiden tavoitteiden toteutuminen olisi edellyttänyt, että Sosiaaliportti olisi ollut käytettävissä viimeistään hankkeen puolivälissä. Portaalin viivästyessä ja työllistäessä projektiryhmään ei tarkempaa suunnitelmaa tiedon käytön edistämisestä tehty.

Hankkeen alussa sosiaalityöntekijöitä ja muita alan ammattilaisia kyseltiin miten he käyttivät erilaisia tietolähteitä tiedonhaussa. Tavoitteena oli saada kuva tiedonhaun osaamisesta. Samalla kyseltiin myös aiheita, joista tiedon saaminen koettiin erityisen ongelmalliseksi. Tavallisimmat tietolähteet olivat omat kollegat, ammattilehdet ja yleismedia. Internetin käyttö oli varsin vähäistä. Ulkopuolista asiantuntemusta ja konsultointia kaivattiin ennen muuta juridiikan asiantuntijoilta. Alkukartoituksen tietoja hyödynnettiin Sosiaaliportin rakenteen ja sisällön suunnittelussa. Juridinen asiantuntemus, sen saatavuus ja rooli sosiaalihuollossa, oli laajasti keskustelun ja kehittämisen kohteena niin konsultoinnin hankkeissa kuin Sosiaaliporttia työstettäessäkin.

Kun Sosiaaliportin puuttuessa verkkotiedon erilaisia käyttömahdollisuuksia ei hankkeen aikana juuri pystytty demonstroimaan, pyrittiin kuitenkin levittämään ekonsultaatiohankkeen tuloksia tiedottamalla niin hankkeen toiminnasta, Sosiaaliportista ja konsultoinnista kuin yleisemminkin sosiaalialan (verkko)tietolähteistä.

Tiedottamiselle ja tulosten levittämiselle asetettiin hankesuunnitelmassa paljon tavoitteita:

*”Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeessa tulosten levittäminen ja juurruttaminen sosiaalityön henkilöstön käyttöön muodostaa merkittävän osan hankekokonaisuudesta. Pyrkimyksenä ei ole ainoastaan parantaa konsultaatiopalvelujen ja muun erityistiedon saatavuutta vaan myös vaikuttaa niiden käyttöönottoon ja hyödyntämiseen sosiaalityöntekijöiden työprosesseissa.*

*Tulosten käyttöönottoa tuetaan koko hankkeen ajan intensiivisellä tiedotuksella. Siinä hyödynnetään myös rakennettavaa portaalia. Hankkeen aikana ja erityisesti sen loppuvaiheessa järjestetään alueellisia seminaareja ja koulutustilaisuuksia.*

*Tulosten levittämisessä ekonsultaatiohankkeen keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat sosiaalialan osaamiskeskukset ja sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiaratkaisujen juurruttamishanke.*

*Asiantuntijatiedon hyödyntämiseen ja integroimiseen työprosesseihin pyritään vaikuttamaan myös yhteistyöllä alan oppilaitosten ja täydennyskoulutusorganisaatioiden kanssa.*

*Sosiaalihuollon ammattilaisportaalin käytön omaksumisen ja jatkuvan käytettävyyden turvaamiseksi sen ylläpidosta on STM:n ja Stakesin välillä sovittu vuoden 2006 loppuun saakka. Tuo aika portaali on tarkoitus pitää käyttäjille maksuttomana, jotta kynnys sen käytölle olisi mahdollisimman matala.”*

Tiedottamista ja tiedon ja tulosten levittämistä pidettiin ekonsultaatiohanketta suunniteltaessa niin tärkeänä osana hankkeen toimintaa, että projektiryhmään rekrytoitiin mukaan sosiaalialan kokenut ammattitoimittaja. Hänen työpanostaan tarvittiin tiedottamisen ja tiedon levittämisen ohella myös Sosiaaliportin sisältötyössä ja konsultointihankkeen toteuttamisessa.

Hankkeelle perustettiin keväällä 2002 verkkosivut Stakesin sivustolle. Sivuille koottiin tietoa ekonsultaatiohankkeesta ja yleisemmin sosiaalialan verkkopalveluista ja niiden käyttömahdollisuuksista. Sivujen oli tarkoitus olla käytössä vain muutama kuukausi kunnes Sosiaaliportti avautuisi. Portaalin viivästyessä hankesivut pidettiin avoinna vuoden 2004 loppuun saakka. Sivuille koottiin 30.6.2004 saakka tietoa hankkeesta ja yleisemmin sosiaalialan verkkopalveluista ja niiden käyttömahdollisuuksista. Sosiaaliportin osalta katsottiin parhaaksi toimia mahdollisimman matalalla profiililla, kunnes varmasti tiedettäisiin milloin portaalipalvelu pystytään julkistamaan.

eKonsultaatiohankkeesta ja erityisesti Sosiaaliportista tiedotettiin Terve-Sos-tapahtumissa ja muissa sosiaalialan isoissa tapaamisissa. Vuoden 2002 Terve-Sosissa hankkeella oli oma seminaari (61), kevään 2003 tapahtumaan valmisteltiin Sosiaaliportin esittely: juliste, esite ja ulkonäöltään oikea, vaikka toiminnallisuudeltaan rajoittunut portaalin demo. Vuoden 2004 Terve-Sos-messuilla panostettiin konsultoinnin tiedotukseen. Sosiaaliportin demoa esiteltiin vuoden 2003 aikana eri tilaisuuksissa, laajimmin elokuussa Sosiaali- ja terveysturvan päivillä.

Sosiaaliportin markkinointi aloitettiin hyvissä ajoin ennen portaalin suunniteltua valmistumista. Kun portaalityö sitten viipyi ja viipyi ja viivästytti ja häytti melkein kaikkea muutakin toimintaa, pidettiin tiedottamisessa sen osalta taukoa vuonna 2004. Uusi tiedotuskampanja käynnistettiin vasta, kun oli varmaa, että Sosiaaliportti saataisiin avattua maaliskuussa 2005. Käyttöönoton jälkeen Sosiaaliporttia koskeva tiedottaminen siirtyi portaalitoimituksen vastuulle.

Konsultoinnista tiedotettiin pääasiassa alueellisissa ja paikallisissa tilaisuuksissa. Alueelliset hankkeet olivat tärkeitä tiedon levittäjiä. Omia seminaareja järjestettiin konsulteille ja konsultoinnin kehittäjille. Useimmat niistä olivat 20-30 hengen työseminaareja. Laajimmat omat tilaisuudet olivat oma seminaari Terve-Sos-tapahtumassa 2002 sekä Stakesissa 4.6.2004 pidetty konsultointiosuuden loppuseminaari. Verkkokonsultoinnin ideaa esiteltiin Sosiaalityön maailmankongressissa Münchenissa elokuussa 2006 (62).

## ITSE ARVIOIDEN

### Tavoitellut tulokset ja toteutuneet tulokset

Sosiaalihuollon konsultaatiohankkeella tavoiteltiin tilannetta, jossa sosiaalialalla olisi sekä käytettävissä että käytössä alan tietotarpeita vastaavia konsultointi- ja verkkotietopalveluja, hankesuunnitelma 2001 (1).

*” Sosiaalihuollon konsultaatiohankkeen tuloksena kuntien sosiaalitoimen ja sosiaalityötä tekevien toimintayksiköiden käytettävissä on kokeiltuja malleja konsultaatiopalvelujen erilaisista järjestämistavoista. Konsultaatiopalvelujen tarjonnasta on saatavilla tietoa muun muassa sosiaalihuollon ammattilaisportaalissa. Konsultaatiopalvelujen saavutettavuus on nykyistä parempi ja konsultaatiopotentiali laajemmin käytössä.*

*Sosiaalityön henkilöstön konsultointitarpeet ja konsultointitilanne tunnetaan. Siltä pohjalta on tehty pitkän aikavälin kehittämissuunnitelmat muun muassa konsultointiosaamisen kehittämiseksi ja konsultointipalvelujen laadun varmistamiseksi.*

*Hankkeen tuloksena sosiaalityön ammattilaisilla on käytettävissä erityisesti heille suunnattu Internet-portaali. Portaalin ja verkkotiedon käyttöönottoa on tuettu tiedotuksella, koulutuksella ja kokeiluilla niin, että sen olemassaolo tunnetaan hankkeen päättyessä. Lähes kaikki sosiaalityöntekijät ovat ainakin kokeilleet portaalin käyttöä ja yli puolet käyttää sitä tiedonhankinnassa.*

*Sosiaalityön henkilöstön ammattitiedon tarpeesta ja hankintatavoista kootun tiedon pohjalta alan verkkotiedon sisältöjen kehittämistä voidaan painottaa alueille, joilla tiedon saatavuus tai käytettävyyden on keskimääräistä heikompaa. Portaali näkyvänä julkaisupaikana on lisännyt sosiaalihuollon ammattilaisille suunnatun verkkotiedon tuotantoa.*

*Portaali sisältää kattavan ja ajantasaisen tietopankin sosiaalihuollon erityispalvelujen ylikunnallisista tuottajista ja palveluyksiköistä. Konsultointipalveluja koskeva tietopankki on perustettu ja tietosisällön kokoaminen käynnistetty.*

*Sosiaalityön ammattilaisten keskinäinen verkostoituminen ja vertaistuki on lisääntynyt portaalin Extranetin tarjotessa siihen foorumeja.”*

#### *Mitä saatiin aikaan?*

Konsultoinnin erilaisia järjestämismalleja on kehitetty ja kokeiltu. Konsultaatiopalveluista ja konsulteista on koottu tietoa Sosiaaliporttiin (63), Sähköiset konsultointipalvelut ovat tulleet uutena ja laajenevana palvelumuotona sosiaalialan henkilöstön käyttöön (64). Useimmat sähköisten palvelujen konsultit eivät ole aikaisemmin toimineet konsultteina, joten sosiaalialan osaajia hyödynnetään aikaisempaa laajemmin.

Konsultoinnin tarpeet tunnetaan kohtuullisen hyvin. Tärkeää on ollut sosiaalityön asiantuntemuksen nostaminen esiin konsultoinnin keskeisenä voimana. Aikaisemmin se on jäänyt piiloon, kun konsultaatiota on haettu lähes yksinomaan juridiikan asiantuntijoilta.

Konsultoinnin pitkän aikavälin kehittämissuunnitelmaa valmisteltiin, mutta kuntarakennemuutoksen valmistelu vei siltä ainakin väliaikaisesti pohjan pois. Kuntarajat ylittävän seudullisen tai valtakunnallisen konsultoinnin tarve vähenee tai fokuusoittuu erityiskysymyksiin, kun suuremmissa kunnissa sosiaalityöntekijöiden käytettävissä on myös kunnan omia asiantuntijoita.

Internet-portaali – Sosiaaliportti – on niin sosiaalialan ammattilaisten kuin muidenkin sosiaalialan tiedosta kiinnostuneiden käytössä. Sosiaaliportti tunnetaan hyvin ja sen käyttö on ylittänyt odotukset. Sosiaaliportin käyttäjien määrä on noussut erityisesti loppuvuodesta 2006,

jolloin uniikkien vierailijoiden määrä nousi yli 10 000. Samaan aikaan rekisteröityneitä käyttäjiä Sosiaaliportilla oli yli 3200 (65).

Sosiaaliportti on kehittynyt ja uudistunut monin tavoin alkuperäisestä muodostaan. Vuonna 2006 merkittävin uudistus oli konsultointipalvelun avaaminen. Konsultointipalvelussa sosiaalialan ammattilaiset voivat maksutta kysyä neuvoa ja tukea konsulttiryhmiltä, jotka on koottu aihealueittain eri yhteistyöorganisaatioiden toimesta. Vuonna 2006 Konsultointipalvelussa aloitti 11 konsulttiryhmää.

Sosiaaliportin käyttöliittymä ja ulkoasu uudistettiin syksyllä 2006. Samaan aikaan julkaistiin myös pitkään työstetty Sosiaaliportin ruotsinkielinen rinnakkaisversio Socialporten.fi. Socialportesta löytyvät Sosiaaliportin perussisällöt ja linkkihakemisto mukautettuina käänösversioina.

Sosiaaliportista on muodostunut sosiaalialan yhteinen tietoaalusta, jolle muun muassa keskeiset valtakunnalliset kehittämishankkeet tuottavat sisältöjä. Näitä ovat Sosiaalialan tietoteknologiahanke, Perhe-hanke, Lastensuojelun kehittämisohjelma ja Palveluohjauksen kehittämisen ohjelma (66). Hyvät käytännöt -sivusto avattiin loppuvuodesta 2006. Sivusto tarjoaa laajasti ajankohtaista ja monipuolista tietoa sosiaalialan hyvistä käytännöistä sekä apua niiden tuottamiseen (67).

Sosiaaliportin rakentaminen ja ekonsultaatiohankkeen yhteydenotot saivat monet sosiaalialan organisaatiot kiinnittämään aikaisempaa enemmän huomiota ammattilaisten tietotarpeiden palvelemiseen omissa verkkopalveluissaan.

Sosiaalialan erityispalveluja koskevaa organisaatietietopankkia ei Sosiaaliporttiin liitetty eikä rakennettu. Sen valmistelu kytkeytyi osaksi laajempaa lääninhallitusten ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen yksityisten sosiaalipalvelujen lupahallintorekisterin toteutusta (30). Konsulttietietopankki sen sijaan on rakennettu Sosiaaliporttiin (68).

Yleinen verkkopalvelujen kehittyminen on tarjonnut sosiaalialan toimijoille mahdollisuuksia sähköiseen verkostoitumiseen. Ennen Sosiaaliportin ekstranettien käyttöön saamista toteutettiin Pikassoksen Vertaistukea verkossa -hanke (56), jossa luotiin sosiaalityöntekijöille verkkoyhteisö. Sosiaaliportit ekstranetit otettiin innostuneesti vastaan, mutta jatkuva käyttö on jäänyt suhteellisen vähäiseksi.

## Kokemuksia hankkeesta

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke oli iso kokonaisuus. Siihen kuului kiinteästi tai löyhemmin sitein kymmenkunta hanketta. Hanke suunniteltiin vajaan kolmen vuoden mittaiseksi, mutta jatkoajakoineen sen kesto oli neljä vuotta ja neljä kuukautta.

Hankesuunnitelman mukaan ekonsultaatiohankkeen tavoitteita, etenemistä ja tuloksia tuli arvioida rinnan hankkeen toimeenpanon kanssa. Hankkeen johtoryhmä seurasi ja arvioi – toimeksiantonsa mukaisesti – hankkeen etenemistä. Myös projektiryhmä itse arvioi ja korjasi toimintaansa – mahdollisuuksien mukaan – hankkeen edetessä. Sosiaaliportin käytettävyydestä on tehty ulkoinen arviointi (69), ja käyttäjäkyselyllä (41), on selvitetty käyttäjien kokemuksia ja näkemyksiä portaalista. Sosiaaliportin käytöstä saadaan jatkuvasti määrällistä tietoa.

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke oli niitä hankkeita, jotka päättyvät keskeneräisinä. Työn tulokset, ne mitä oikeasti saatiin aikaan, tulevat näkyviin vähitellen, enimmäkseen hankkeen päätyttyä. Tätä kirjoitettaessa varsinaisen hankkeen päättymisestä on kulunut lähes kaksi vuotta, jatkoajankin päättymisestä liki vuosi. Aivan viime aikoina on käynnistynyt hankkeita ym., jotka selkeästi kasvavat ekonsultaatiohankkeen muokkaamasta maaperästä.

Koko ekonsultaatiohankkeen toteuttamista hallitsi yksi ongelma ylitse muiden: Sosiaaliportin teknisen alustan viivästyminen. Sosiaaliportti, jonka oli tarkoitus olla hankkeen keskeinen työväline, saatiin avattua käyttöön yli kaksi vuotta myöhemmin kuin hankesuunnitelman mu-



kaan olisi pitänyt. Tämä vaikutti välittömästi tai välillisesti kaikkiin hankkeen osa-alueisiin. Eikä vaikutus ollut myönteinen.

Ensimmäistä portaaliratkaisua valittaessa tiedostettiin, että siihen sisältyi tavanomaista enemmän riskejä, jopa mahdollisuus täydellisestä epäonnistumisesta. Sellaisen todennäköisyyttä toki pidettiin erittäin pienenä. Todennäköisempinä riskeinä varauduttiin siihen, että kaikki portaalin toiminnot eivät toteutuisi juuri sellaisina kuin alun perin suunniteltiin tai niiden toteuttaminen vaatisi jonkin verran enemmän aikaa kuin oli suunniteltu. Riskit oltiin valmiita ottamaan, koska ratkaisun hyötyjä pidettiin niin suurina. Toteutuessaan suunniteltu portaaliratkaisu olisi tarjonnut innovatiivisen mallin julkishallinnon verkkopalvelujen kehittämiseksi, Sosiaaliportille monipuoliset palveluominaisuudet, mahdollisuuden järjestelmän jatkokehittämiseen ja eri tuottajien palvelujen yhdistämiseen, alhaiset ylläpitokustannukset ym. Jälkiviisaana voi sanoa, että tavoitteet asetettiin liian korkealle. Toisaalta, jonkun aina pitää uskaltaa myös epäonnistua.

Loppujen lopuksi Sosiaaliportista tuli mitä pitikin. Ei aivan sellainen kuin suunniteltiin, mutta monessa suhteessa parempi kuin alun perin osattiin suunnitella. Aikaa ja rahaa kului enemmän kuin suunniteltiin. Samalla kuitenkin opittiin paljon verkkopalvelujen kehittämisestä. Sitä oppia on hyödynnetty eri hankkeissa.

Konsultoinnin kehittämisessä ei ekonsultaatiohankkeen aikana päästy niin pitkälle kuin tavoiteltiin. Konsultointi on vaatinut kaikilta osapuolilta kypsyttelyä. Ajatus organisoidusta konsultoinnista oli ekonsultaatiohankkeen aloittaessa toimintaansa vieras niin sosiaalityöntekijöille kuin sosiaalijohdollekin. Toki juristeilta kysyttiin neuvos, joskus muidenkin ammattikuntien asiantuntijoilta, mutta että toiselta sosiaalityöntekijältä ... Konsultoinnin projektipäällikkö nimittäin itseään matkasaarnaajaksi, kun tärkeimmäksi työtehtäväksi muodostui kiertäminen erilaisissa sosiaalialan tilaisuuksissa kertomassa konsultoinnin tarjoamista mahdollisuuksista.

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke muokkasi konsultoinnille maaperää ja tarjosi ideoita ja esimerkkejä siitä miten konsultaatiopalvelut voisivat toimia sosiaalialalle. Aktiivista kiinnostusta konsultaatiopalvelujen kehittämiseen ja järjestämiseen on niin sosiaalialan osaamiskeskustoissa, kunnissa kuin järjestöissäkin. Myös sosiaalityöntekijät ja sosiaalialan muut asiantuntijat ovat osoittaneet valmiutensa toimia vertais- tai muina konsultteina.

Konsultaatiopalvelujen tarjoamisen ja konsultoinnin käytön edellyttämät toimintatapojen muutokset vaativat aikaa ja monipuolista tukea. Tarvitaan lisää kokeiluja ja muuta jatkotyötä, jotta hyvien konsultaatiopalvelujen saatavuus ja tarkoituksenmukainen käyttö leviäisi niin sosiaalityöntekijöiden kuin muidenkin sosiaalialan työntekijöiden tueksi.

Sähköinen konsultointi eri muodoissaan vaatii vielä paljon kokeilu- ja kehittämistyötä, erityisesti jos sähköistä tiedonvälitystä ja tietokantoja halutaan hyödyntää sosiaalihuollon asiakastapausten konsultoinnissa. Kehittämistä on jatkettu Stakesin ja Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön yhteisrahoitteisessa ESAM-hankkeessa, joka päättyy 31.5.2007 (70). ESAM-hankkeen puitteissa on avattu sähköinen konsultointipalvelu Sosiaaliporttiin (20).

Kiinnostus sähköiseen konsultointiin on suuri ja sähköisten välineiden käyttö on tullut mukaan ekonsultointiin lähes väkisin, vaikka sitä alun perin pyrittiin karttamaan. Sähköisen konsultoinnin tietosuoja- ja -turvakysymykset on ratkaistava osana koko sosiaalitoimen tiedonhallintatyötä.



## Lähteet

1. Kajander, Ani (2001). Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke, hankesuunnitelma. STM. 13.8.2001. Liite sopimukseen 81/PAO/2001. STM.
2. Marjamäki, Pirjo & Mäntysaari, Mikko & Ristimäki, Tero (1998). Sosiaalityöntekijät Suomessa 1998 – tehtävät, koulutus, määrä ja riittävyys (STM selvityksiä 1998:9)
3. Sosiaali- ja terveysministeriö (1999). Verkostoituvat erityispalvelut vuosina **1998–1999, I vaiheen loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1999:28**. <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/paosisallys45.htm>.
4. Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1230/2001.
5. Horsma, Teija & Jauhiainen, Elina (toim) (2004). Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämissuunnitelman loppuraportti. Selvityksiä 2004:10. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö.
6. Nissilä, Leena (toim.) (2002). Makropilotti – Sosiaali- ja terveydenhuolto 2000-luvulle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2002:22. Helsinki: STM.
7. Sosiaali- ja terveysministeriö (2003). Tulevaisuuspaketin toteutus ja rahankäyttö. Muistio 11.10. 2003.
8. Kajander, Ani & Leppo, Anja & Taipale, Vappu & Valtonen, Hannu (2002). Hyvinvointiklusteri - tiedolle rakennettu. Teoksessa Valtiovarainministeriö; Suomi Tietoyhteiskunnaksi Strategian perustelumuuisto, 107–113.
9. Salminen, Anna-Liisa & Kotiranta, Pirjo-Liisa (2005). Eletään hyvää elämää. Itse. Kansallinen ITSE-hanke apuvälineosaamista ja -palveluja kehittämässä. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä.
10. Sosiaali- ja terveysministeriö (2000). Sosiaalialan osaamiskeskus. Opetussosiaalikeskustyöryhmän muistio. Työryhmämuistio 2000:24. STM. [http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/opetus/osa4.htm#4\\_4](http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/opetus/osa4.htm#4_4).
11. Ohtonen, Jukka (toim.) (2002). Satakunnan Makropilotti: Tulosten arviointi. FinOHTAn raportteja 21/2002. Stakes, Helsinki.
12. Sosiaali- ja terveysministeriö (2001). Sopimus. Projekti 420301054. sopimus 81/PAO/2001. Tehty 13.8.2001 ajalle 1.9.2001–31.12.2002.
13. Sosiaali- ja terveysministeriö (2005). Jatkosopimus. Projekti 420301054. sopimus 06/PSO/2005. Tehty 24.2.2005 ajalle 1.1.–31.12.2005.
14. Sosiaali- ja terveysministeriö (2003). Jatkosopimus. Projekti 420301054. sopimus 56/PSO/2003. Tehty 11.12.2003 ajalle 1.1.–31.12.2004.
15. Sosiaali- ja terveysministeriö (2001). Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen johtoryhmä STM088:00/2001.
16. Kurra, Leena & Heikkilä, Marja & Haki, Raili (xxxx). Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittäminen keski-suomalaisittain. Valtakunnallisen ekonsultaatiohankkeen aluehanke. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
17. Laitinen, Topi (2005). Sosiaalipolitiikan ryhmisivuston ylläpitäjän ohjeistus. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Julkaisematon.
18. Bothas, Heikki (2005). Päihdelinkin ekonsultaatio. Verkkokonsultaatiota ammattilaiselta toiselle. A-klinikkasäätiön monistesarja nro 46. [http://www.a-klinikka.fi/julkaisut/verkkajulkaisut/ekons\\_loppurap.pdf](http://www.a-klinikka.fi/julkaisut/verkkajulkaisut/ekons_loppurap.pdf).
19. <http://www.sosiaalipolitiikka.fi/Page/6cdd1d46-e8c7-4a94-960d-1a1cddb3399db.aspx>.
20. Stakes (2006). Sähköinen konsultointipalvelu avattiin Sosiaalipolitiikkaan. Tiedote. 4.10.2006. [http://www.stakes.fi/FI/ajankohtaista/Tiedotteet/2006/44\\_2006.htm](http://www.stakes.fi/FI/ajankohtaista/Tiedotteet/2006/44_2006.htm).
21. Sinervo, Leini (2004). Saumattomien toimintojen juurruttaminen: Juuria-hankkeen loppuraportti. Aiheita 26/2004. Helsinki: Stakes. 71 s.
22. Aaltonen, Erkki & Harno, Kari & Haukka-Pää-Haara, Pirjo & Korpivuoma, Eila & Liukku, Lea & Parkkinen, Seija & Ruuska, Anitta & Suorsa, Seppo & Vesterinen, Eeva-Liisa & Sinervo, Leini et al. (toim.) (2003). Juuria-hankkeen alueellinen katsaus 2002: näkökulmia juurruttamiseen. Aiheita 5/2003. Helsinki: Stakes.
23. Kansanen & Kouri & Komulainen & Hyppönen & Ovaska & Kiviahho & Väätäsmöinen & Huittinen (2003). SONETTI/verkkoinfo-hankkeen ensimmäisen vaiheen loppuraportti. Kuopio <http://www.sonetti.org/STM-raportti.pdf>.
24. Rautavaara, Aulikki & Kokko Jouko (2006). Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut. Selvitys alueyhteistyön tuloksellisuudesta ja vaikutuksista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:51.
25. [www.varttua.fi](http://www.varttua.fi).
26. Stakes (2006). Varhaiseen puuttumiseen on olemassa toimiva menetelmä. Lehdistö tiedote Nro 40/20.9.2006.
27. <http://www.kaypahoito.fi/>.
28. Pikassos Oy ja Stakes. Yhteistyösopimus dnro 1806/303/2006.
29. [www.hoivayrittajat.com](http://www.hoivayrittajat.com).

30. Sosiaali- ja terveysministeriö (2005). Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon tuottajien rekisterin toteuttamista ohjanneen työryhmän muistio. Osa I. STM Työryhmämuistioita 2005:1.
31. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalihanke/>.
32. [www.sosiaaliportti.fi/ajankohtaista](http://www.sosiaaliportti.fi/ajankohtaista).
33. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/6ef9d7f2-764d-42f9-9bb4-fc119842d308.aspx>.
34. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/blog/>.
35. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kyselyarkisto/>.
36. <http://www.sosiaaliportti.fi/keskustelu/ryhmat.aspx?groupID=d6cae2bf-3cb6-480e-ac55-e294ea936682>.
37. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/linkkihakemisto/>.
38. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/ryhmat/>.
39. [www.socialporten.fi](http://www.socialporten.fi).
40. Rissanen, Anne (2005): Sosiaalialan ammattilaisille oma verkkopalvelu. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/662e53e7-fef0-4598-90b2-96e1c6253d7c.aspx?refererPageID=ab290a48-345d-400e-8614-d958d9fce327&groupID=ff4277d7-64c6-4862-aafe-d341dd666255&announcementID=9a073d9f-868b-49b4-bd0a-86ac3e45f4a3>.
41. Parkkinen, Jarmo & Sainio, Mikael (2005). Sosiaaliportti-verkkopalvelu. Kävijäkyselyn raportti 22.12.2005. Julkaisematon.
42. Sosiaali- ja terveysministeriö (2006). Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan tulossopimukset 2004–2007. Tarkistusvuosi 2006. STM 2006:3.
43. <http://www.meteoriitti.com/Tuotteet/Meteor/>.
44. Rissanen, Anne (2005): Sosiaaliportissa jo yli 15 000 kävijää. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/662e53e7-fef0-4598-90b2-96e1c6253d7c.aspx?refererPageID=ab290a48-345d-400e-8614-d958d9fce327&groupID=ff4277d7-64c6-4862-aafe-d341dd666255&announcementID=4e68a359-2a14-4944-847d-23c62cb444f0>.
45. Sininen Meteoritti: Käyttöohje: Sosiaaliportti – konsultointialusta 2006.
46. Vesterinen, Kerttu (2005). Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohankkeesta, loppuraportti ajalta 1.3.2003–31.5.2004. Aluehanke Stakesin ekonsultaatiohankkeessa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi.
47. Konsultaatiomalleja. Koonnut Leena Kurra. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/866370ce-a91f-4ab4-b1c7-c5dcd1957f7f.aspx>.
48. Alueelliset kokeilut ja kehittämishankkeet. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/c1b8d738-ce30-40d7-b68b-6ce126ea3490.aspx>.
49. Kurra, Leena (2005). Kysyvä ei tieltä eksy. Sosiaalialan konsultaatiopalvelut ja niiden kehittäminen. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, tutkimuksia 3. Jyväskylä.
50. Saarinen, Erja (2003). Konsultaatiota kehitetään näkyväksi osaksi sosiaalityötä. Sosiaaliturva 2/2003.
51. [http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;161;80801;80802;75434;91386;75521](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;161;80801;80802;75434;91386;75521).
52. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta (2005). Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki 2005.
53. Henkilötietolaki 24.4.1999/523.
54. Sosiaalityöntekijän nettiopas. <http://www.uta.fi/laitokset/sospol/virkku/etusivu.htm>.
55. Stakes (2002). Sopimus Stakes – ab Det Finlandsvenska kompententret inom det sociala området. Dnro 6726/55/2002.
56. Forsman, Sinikka & Joensuu, Anne & Liikanen, Hanna & Metteri, Anna (2004). Sosiaalihuollon e-konsultaatio-hankkeen aluehanke. Vertaistukea verkossa -hankkeen loppuraportti 3.11.2004. Pikassos. Tampere.
57. Pajunen, Maritta & Lönnqvist, Monica (2004). Sosiaalityön eTori Etelä-Suomen läänissä sosiaalihuollon tietotori-verkkopalveluna. Muut Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisut 4/2004. Etelä-Suomen lääninhallitus.
58. Kortelainen, Pekka (2004). Lastensuojelun konsultaatiopalvelut 1.2.–30.9.2004. Hankkeen loppuraportti 29.10.2004. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. <http://www.isonetti.net/lastensuojelu/Konsultaatiopalvelu.pdf>.
59. Pilkama, Airi (2005). Gerontologinen sosiaalityö tukena ikäihmisten ongelmatilanteissa. Kehittämisen ja konsultaation tarpeet kuntien vanhustyössä. Raportti sosiaalityöntekijöiden vertaistukiryhmien työskentelystä Kaakkois-Suomessa. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
60. Heino, Petteri & Randell, Mari & Virolainen Sanna (2005). Sosiaalityötä poliisilaitoksella. Paikallisista innovaatioista valtakunnalliseksi käytännöksi. Sosiaalitaito. Julkaisematon.
61. Stakes (2002). Terve-Sos 2002, 21.–23.5.2002, Jyväskylä: Luentolyhennelmät. Helsinki: Stakes. 95 s.
62. Kajander, Ani (2006). The Little e and the Social Worker – Case eConsultation. A World Out of Balance. World Conference. IFSW. Abstractbook. ref 0598, s. 64.
63. [www.sosiaaliportti.fi/konsultointi](http://www.sosiaaliportti.fi/konsultointi).
64. [www.sosiaaliportti.fi/konsultointi/palveluja](http://www.sosiaaliportti.fi/konsultointi/palveluja).

65. Meltti, Tero. Sosiaaliportin toimintakertomus 2006. Julkaisematon.
66. [www.sosiaaliportti.fi/sosiaalihanke](http://www.sosiaaliportti.fi/sosiaalihanke).
67. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hk/>.
68. [www.sosiaaliportti.fi/asiantuntijapankki](http://www.sosiaaliportti.fi/asiantuntijapankki).
69. Hanski, Mikko-Pekka (2004). Asiantuntijalausunto käytettävyydestä / Sosiaaliportti. Idean Research, Helsinki.
70. Sosiaali- ja terveysministeriö (2006). Sopimus 025/PSO/ERM/2006. Hankenro 411906007.

## Liite 1

### Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen johtoryhmä

Johtoryhmään kuuluivat hankkeen aikana:

Puheenjohtaja:

Martti Lähteinen, sosiaali- ja terveysministeriö

Jäsenet:

Päivi Ahvenus, Tuuloksen kunta

Ralf Ekebom, sosiaali- ja terveysministeriö

Hannu Hämäläinen, Stakes

Esko Hänninen, Stakes

Tarja Kauppila, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Marja-Riitta Kilponen, Helsingin sosiaalivirasto

Alpo Komminaho, Rauman kaupunki

Marja-Leena Kärkkäinen, Oulun lääninhallitus

Mikko Mäntysaari, Stakes/Jyväskylän yliopisto

Asta Niskala, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Lapin toimintayksikkö

Saila Nummikoski (Hietanen), Rengon kunta/ sosiaali- ja terveysministeriö

Teuvo Peltoniemi, A-klinikkasäätiö

Heli Sahala, Suomen Kuntaliitto

Airi Salmi, Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry

Anja Stenius, Helsingin sosiaalivirasto

Tuula Taskinen, Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu

Sihteeri:

Ani Kajander, sosiaali- ja terveysministeriö/Stakes

## Liite 2

### Konsultoinnin pelisääntöjä sosiaalialalle

(sähköinen versio on Sosiaaliportissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/6cdd1d46-e8c7-4a94-960d-1a1cdb3399db.aspx>)

#### Pelisääntöjen tarkoitus

1. Nämä konsultoinnin pelisäännöt on tarkoitettu sosiaalityöntekijöiden ja muiden sosiaalialan ammattilaisten keskinäiseen konsultointiin sekä konsultointiin, jossa sosiaalityöntekijä tai muu sosiaalialan ammattilainen asioi eri ammattikunnan asiantuntijan kanssa.
2. Pelisäännöt ovat epävirallisia suosituksia. Niiden toivotaan tukevan hyvien käytäntöjen muodostumista kaikkeen sosiaalialan konsultointiin.
3. Pelisäännöt on koonnut Stakesissa toimiva Sosiaalihuollon konsultaatiohanke yhteistyössä alalla toimivien konsulttien ja muiden sosiaalityön asiantuntijoiden kanssa.
4. Pelisäännöt on laadittu erityisesti Sosiaalihuollon konsultaatiohankkeen rakentaman Sosiaaliportti-portaalin asiantuntijapankkia varten. Asiantuntijapankista sosiaalityöntekijät ja muut sosiaalialan ammattilaiset voivat etsiä tietoa alalla toimivista konsulteista. Asiantuntijapankkiin ilmoittautuva konsultti sitoutuu noudattamaan näitä pelisääntöjä sekä sosiaalialan ammatillisen työn eettisiä periaatteita (Talentia).
5. Sosiaaliportin toimitus ylläpitää pelisääntöjä ja muokkaa niitä konsulttipalvelujen käyttäjien ja tuottajien palautteen pohjalta.

#### Konsultaatio ja sen käyttäminen

6. Sosiaalialan työssä tulee jatkuvasti eteen asiakkaiden uudenlaisia ja yhä monimutkaisempia ongelmia. Tarjolle tulee uutta tietoa ja uusia menetelmiä. Sosiaalityöntekijän ja muun sosiaalialan ammattilaisen ammattitaitoon kuuluu, että hän tuntee oman osaamisensa rajat. Tarvittaessa hän turvautuu kollegojensa ja muiden asiantuntijoiden konsultaatioapuun. Konsultointi on sekä asiakkaan että työntekijän etu. Se parantaa palvelun laatua.
7. Konsultaatio-sana merkitsee neuvottelua ja neuvon pyytämistä. Konsultti on neuvova asiantuntija. Konsultaatiopalvelut ovat ammattilaisten välisiä ohjaus- ja neuvontapalveluita.
8. Sähköisessä konsultaatiossa neuvoa kysytään ja vastaus annetaan internetin verkkopalvelun kautta tai sähköpostia käyttäen. Sähköinen konsultointi soveltuu parhaiten yleisluonteiseen neuvon kysymiseen, jossa ei käsitellä luottamuksellisia tietoja tai asiakirjoja.
9. Konsultaatiossa kokenut tai erikoistunut työntekijä tai tiimi pyynnöstä neuvoo ammatillisissa kysymyksissä toisen toimintayksikön työntekijää, tiimiä tai työyhteisöä. Neuvoa pyytänyt työntekijä tai työyhteisö ei kuitenkaan ole velvollinen toimimaan konsultin ohjeiden mukaan vaan ratkaisee asian itsenäisesti sekä vastaa päätöksen seurauksista.
10. Konsultointi voi koskea sosiaalitoimen suunnittelua, esimerkiksi palveluiden järjestämistapoja, tai yleisiä menettelyjä. Myös asiakastapaukseen voidaan kysyä neuvoa yleisellä tasolla siten, ettei asiakas ole kysymyksestä tunnistettavissa. Konsultaatiota voidaan käyttää tunnistettavissakin asiakastapauksissa, kunhan asiakkaan yksityisyyden suojasta ja muista oikeuksista huolehditaan Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti.
11. Konsultti voi toimia yksityisenä yrittäjänä tai konsultaatiopalveluja tarjoavan järjestön tai yrityksen palveluksessa. Konsultti voi olla myös kunnan palveluksessa oleva henkilö, jonka työhön konsultaatio kuuluu. Kunnan tai muun työnantajan palveluksessa oleva henkilö voi myös toimia konsulttina sivutoimisesti vapaa-ajallaan.
12. Konsultaatio on eri asia kuin virka-apu tai viranomaistehtävien hoitaminen ostopalveluna.

### Konsultin vastuu ja suhde neuvon kysyjään

13. Konsultaatio perustuu luottamukseen, arvostukseen ja yhteistyöhön. Konsultti kunnioittaa neuvoa pyytänyttä työntekijää ja tämän ammattitaitoa ja toimii tasavertaisessa yhteistyössä hänen kanssaan.
14. Konsultti palvelee neuvoa pyytänyttä työntekijää huolellisesti ja parhaalla mahdollisella taidolla. Hän viestii selkeästi ja varmistaa, että hänet on ymmärretty.
15. Neuvon pyytäjän tulee esittää kysymyksensä tai ongelmansa mahdollisimman selkeästi ja antaa konsultille asiaa koskevat, riittävät ja paikkansapitävät tiedot vastaamista varten.
16. Konsultti esittää mielipiteitään ja neuvojaan vain, jos hän on arvioinut saamansa tiedot määrältään ja laadultaan riittäviksi ja ratkaistavana olevaa ongelmaa koskeviksi.
17. Neuvon kysyjä ei ole velvollinen toimimaan konsultin ohjeiden mukaan vaan ratkaisee asian itsenäisesti sekä vastaa päätöksensä seurauksista.
18. Jos konsultin työssä tai asiakirjoissa on virheitä, hänellä on oikeus ja velvollisuus korjata ne. Konsultin vastuun laajuudesta on syytä sopia konsultaatiosopimuksessa.
19. Konsultilla on oikeus periä työstään kohtuullinen korvaus. Korvaus voi perustua suoritettun työn mukaiseen laskutukseen tai kokonaispalkkioon. Konsultin tulee tiedottaa palkkiostaan ja sen laskentaperusteista, jotta neuvon kysyjä voi ennalta arvioida konsultoinnista aiheutuvat kustannukset.

### Konsultaatio asiakasasiassa

20. Asiakastapausta koskevassa konsultaatiossa toimitaan pääsääntöisesti asiakkaan suostumuksella ja yhteistyössä hänen kanssaan noudattaen niitä periaatteita ja säädöksiä, jotka ovat laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812). Asiakkaan asian käsittelyä varten pyydetään asiakkaalta kirjallinen suostumus, mikäli se on mahdollista.
21. Joskus konsultaatioon ei ole mahdollista saada asiakkaan suostumusta. Ilman asiakkaan suostumusta tapahtuvan konsultaation tulee perustua konsultin kanssa tehtyyn toimeksiantosopimukseen, mikäli konsultille luovutetaan asiakasasiakirjoja tai asiakas on muuten tunnistettavissa. Asiakkaalla on oikeus tietää konsultaatiosta ja sen sisällöstä.
22. Asiakasta koskevia asiakirjoja voidaan luovuttaa konsultille asiakkaan suostumuksella ja siinä laajuudessa, jonka hän hyväksyy. Ilman asiakkaan suostumusta tapahtuvassa konsultaatiossa asiakirjoja voidaan luovuttaa toimeksiantosopimuksen perusteella. Kaikissa tilanteissa neuvoa kysyvä työntekijä antaa konsultille vain konsultaation tavoitteiden kannalta välttämättömät tiedot asiakkaasta.
23. Kun konsultoinnissa käsitellään asiakasasiakirjoja tai annetaan nimetyn asiakkaan asiaa koskevia lausuntoja, konsultaatio kirjataan ja dokumentit liitetään asiakasasiakirjoihin. Konsultaatiolausunto voidaan tarvittaessa julistaa salaiseksi samoin perustein kuin muukin asiakasdokumentti.

### Salassapito ja luottamuksellisuus

24. Konsultti noudattaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tietoonsa tulleissa sosiaalihuollon asiakkaita koskevissa asioissa. Hän ei myöskään paljasta ulkopuolisille neuvoa pyytänyttä työntekijää, hänen työyhteisöään tai työnantajansa koskevia asioita.
25. Jos konsultti havaitsee vakavia virheitä tai epäeettistä toimintaa asiassa, johon konsultointia on pyydetty joko organisaatiotasolla tai yksittäisen työntekijän työssä, hän tuo näkemyksensä perusteluineen neuvoa pyytäneen työntekijän ja tarvittaessa hänen esimiehensä tietoon.

### Tietosuoja ja asiakirjojen käsittely

26. Konsultti säilyttää saamansa asiakirjat huolellisesti. Konsultoinnin päättyessä hän palauttaa tai hävittää ne sen mukaan, miten asiakkaan kanssa on sovittu.
27. Siirtäessään asiakirjoja ja tietoa sekä neuvon kysyjän että konsultin tulee huolehtia siitä, että sivullisilla ei ole niihin pääsyä. Suojaamatonta sähköpostia, telefaksia tai verkkoyhteyttä ei käytetä tunnistettavien asiakastietojen välittämiseen.
28. Tunnistettavan asiakasasian käsittely sähköisesti edellyttää suojattua yhteyttä ja osapuolten sähköistä tunnistamista esimerkiksi HST-kortin tai pankkien salaustalouden avulla.

### Konsultin pätevyys ja työn perusteet

29. Konsultti on puolueeton ja riippumaton antamissaan neuvoissa ja tekemisissä arvioinneissa. Jos hänellä on sellaisia sidoksia, joiden voidaan arvioida vaikuttavan toimeksiannon hoitamiseen, hän tuo ne selvästi esiin. Konsultti tekee palvelun tilaajalle selväksi, miltä pohjalta hän toimii.
30. Konsultti ei neuvo asiassa, jota hän voi joutua käsittelemään virkatehtävänä.
31. Konsultti antaa asianmukaiset tiedot työkokemuksestaan ja pätevydestään. Hän käyttää vain sellaisia ammattinimikkeitä, joihin koulutus, laillistaminen ja työtehtävä oikeuttavat.
32. Konsultti esittää tutkittuun tietoon, hyväksi todettuihin käytäntöihin sekä taitoonsa, koulutukseensa ja kokemukseensa perustuvia neuvoja ja näkemyksiä neuvon kysyjälle.
33. Konsultti tuntee oman ammattitaitonsa rajat. Hän ei tarjoa sellaisia palveluita tai ota vastaan sellaisia työtehtäviä, joihin hänen pätevyytensä ei riitä.
34. Konsultti ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan ja kartuttaa ammatillisia tietojaan. Hän seuraa sosiaalialan muutoksia ja kehittää taitoaan ja työmenetelmiään uusiin tilanteisiin sopiviksi.
35. Konsultin persoona ja vuorovaikutustaidot vaikuttavat konsultoinnin onnistumiseen. Konsultti arvioi ja kehittää jatkuvasti vuorovaikutustaitojaan ja menettelytapojaan. Hän kerää palautetta ja muuttaa toimintaansa sen pohjalta.
36. Konsultin työnantaja voi määrittellä minkälaisissa asioissa ja keitä konsultti voi työajallaan neuvoa. Työnantajalla ei ole kuitenkaan oikeutta puuttua konsultoinnin sisältöön tai konsultin antamiin neuvoihin.

### Konsultaatiosopimus

37. Konsultaatiosta on syytä tehdä kirjallinen sopimus. Poikkeus tästä voi olla yksittäisten neuvojen antaminen sellaisissa asioissa, joissa ei käsitellä asiakastietoja. Selkeä kirjallinen sopimus on sekä konsultin että neuvon kysyjän etu.
38. Konsultaatiosopimuksessa määritellään ainakin konsultaatiotehtävä, aikataulu, toimintatavat, tietojen antaminen ja salassapito, osapuolten vastuut sekä tapa, jolla mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan. Myös palkkio tai sen laskentaperusteet kirjataan sopimukseen.
39. Jos konsultointi tapahtuu työajalla osana työtehtäviä, konsultin tulee sopia asiasta työnantajansa kanssa. Työnantaja määrittää sen, missä laajuudessa konsultaatio on maksutonta ja milloin toiminta on laskutettavaa asiantuntijapalvelua. Sopimus konsultaatiosta tehdään yleensä konsultin työnantajan kanssa. Sopimuksessa määritellään maksetaanko konsultaatiokorvaus työnantajalle vai konsultille.
40. Kuntien välisellä sopimuksella konsultointia voidaan järjestää myös vastavuoroisuuden periaatteella ilman rahallisia korvauksia.

## TYÖPAPEREITA-sarjassa aiemmin ilmestyneet

2007

Liisa Lehtonen, Sture Andersson, Mikko Hallman, Mikko Lavonius, Jaana Leipälä, Outi Tammela, Heikki Korvenranta, Liisi Rautava, Emmi Korvenranta, Mikko Peltola, Miika Linna, Mika Gissler, Unto Häkkinen: PERFECT – Keskokset. Hyvin enneaikaisten keskosten hoito, kustannukset ja vaikuttavuus

Unto Häkkinen, Ulla Idänpään-Heikkilä, Ilmo Keskimäki, Timo Klaukka, Mikko Peltola, Auvo Rauhala, Gunnar Rosenqvist: PERFECT – Sydäninfarkti. Sydäninfarktin hoito, kustannukset ja vaikuttavuus  
Työpapereita 15/2007 Tilausnro T15/2007

Kristiina Häyrinen (toim.): Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät. Tutkimuspaperit 2007  
Työpapereita 14/2007 Tilausnro T14/2007

Marjatta Bardy ja Kaisa Öhman: Vaativa vauvaperhetyö. Kirjallisuuskatsaus kansainvälisestä tutkimuksesta  
Työpapereita 13/2007 Tilausnro T13/2007

TERVE SOS 2007 -koulutustapahtuman luentolyhennelmät  
Työpapereita 12/2007 Tilausnro T12/2007

Tero Tammisalo: Tietoturvakoulutuksen esitysmateriaali. Luennoitsijan muistiinpanot  
Työpapereita 11/2007 Tilausnro T11/2007

Marita Päivärinne: Terveysvaikutusten arviointi Salossa. Uuden menetelmän omaksuminen päätöksentekoon  
Työpapereita 10/2007 Tilausnro T10/2007

Tuija Portell & Maili Malin: Taustaa varhaiskasvatuksen laatukatsaukselle  
Työpapereita 9/2007 Tilausnro T9/2007

Tarja Itkonen, Kaija Lindman, Harriet Corin, Anja Noro (toim.): Kokemuksia vanhustenhuollon vertailukehittämisestä ja RAI-tietojärjestelmästä  
Työpapereita 8/2007 Tilausnro T8/2007

Minna Harjajärvi, Irma Kiikkala, Sami Pirkola: Puolitoista vuotta tsunamin jälkeen. Aasian luonnonkatastrofin seuraamusten psykososiaalinen hoito Suomessa  
Työpapereita 7/2007 Tilausnro T7/2007

Matti Ojala, Ilkka Saario: Lääketieteellisen hoidon haittavaikutusten kirjaamiskäytännön ja tilastoinnin kehittämisen asiantuntijaryhmän raportti  
Työpapereita 6/2007 Tilausnro T6/2007

Kaija Lindman, Harriet Finne-Soveri, Sinikka Salo, Mauno Konttinen, Päivi Voutilainen ja Anja Noro: Vertailemalla yhteistyötä. Matkakertomus ja pilottitutkimus Sendaista  
Työpapereita 5/2007 Tilausnro T5/2007

Mieli 2007. Kansallisten mielenterveyspäivien taustamateriaali, luennot ja posterit  
Työpapereita 4/2007 Tilausnro T4/2007

Matti Mäkelä, Unto Häkkinen, Bengt Juslin, Päivi Koivuranta-Vaara, Antti Liski, Matti Lyytikäinen, Juha Laine: Sairaalasta kotiin asti. Erikoissairaanhoidosta alkaneet hoitajaksokehtjut pääkaupunkiseudun kunnissa  
Työpapereita 3/2007 Tilausnro T3/2007