

HANNA HEIKKONEN, TERO MELTTI, SOILA MÄKITALO (TOIM.)

## Verkkokonsultointi sosiaalialalla

Malleja ja kokemuksia sähköisistä konsultointipalveluista



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)

© Kirjoittajat ja Stakes

Taitto: Christine Strid

ISBN 978-951-33-2107-9 (nid.)

ISSN 1236-0740 (nid.)

ISBN 978-951-33-2108-6 (PDF)

ISSN 1795-8210 (PDF)

Stakes, Helsinki 2008

Valopaino Oy

Helsinki 2008

# Esipuhe

## Miksi sosiaalialalla tarvitaan konsultointimahdollisuuksia?

Suomen sosiaali- ja terveyspalveluissa järjestämisvastuun on sanottu olevan maailman hajautetuimpia. Kuntia on edelleen Kunta- ja palvelurakennemuutoksen toteuttamisen käynnistymisvaiheessa yli 400. Yli puolessa kunnista on alle 2 000 asukasta ja lähes 90 prosentissa kuntia alle 20 000 asukasta. Kunnilla on niiden koosta riippumatta samanlainen vastuu palveluiden järjestämisestä asukkailleen.

Valtion ohjausta purettiin radikaalisti 1990-luvun alkupuolella. Kunnat ja niiden työntekijät jäivät entistä enemmän yksin vastaamaan kasvaviin palvelutarpeisiin. Vanhojen keskusvirastojen eli sosiaali- ja lääkintöhallitusten lakkauttaminen merkitsi laajan yleiskirjeiden muodossa tapahtuneen valtakunnallisesti kootun ohjauksen ja tuen lakkaamista.

Viime vuosikymmenen loppupuolella etenkin pienten kuntien ainoilta sosiaalityöntekijöiltä tuli viestejä, ettei monimutkaistuvista ja entistä vaativammista tehtävistä ollut enää mahdollista selvitä ilman ulkopuolista tukea. Tuolloin lähdettiin valtakunnallisesti tukemaan kuntien välistä yhteistyötä sosiaalihuollon erityispalveluiden saatavuuden turvaamiseksi seudullista yhteistyötä vahvistaen (VEP-hanke). Tarvittiin kuitenkin myös toimenpiteitä, joilla tuettaisiin erityisesti pienten kuntien perustyöntekijöitä. Vaikka tuossa kehittämistyössä näkökulmaksi otettiin pienen kunnan sosiaalityöntekijän arkipäivä, oli alusta asti selvää, että samanlaiset kysymyksenasettelut olivat tärkeitä myös suuremmissa kunnissa; miten turvata perustyöntekijän päivittäisessä työssään tarvitseman erityisosaamisen ja tiedon saatavuus. Pienessä kunnassa tukea ja osaamista on harvoin löydettävissä oman organisaation sisältä; suuremmissa kunnassa taas selvittää usein pidemmälle omin voimin, mutta ulkopuolisen tiedon ja osaamisen tarve tulee myös niissä esimerkiksi harvinaisimmissa asiakastilanteissa nopeasti vastaan.

Tämän tapaisiin kysymyksenasetteluihin lähdettiin hakemaan vastausta sosiaalihuollon konsultaatiohankkeella vuonna 2001. Jo heti hankkeen suunnittelun alkuvaiheessa todettiin, että konsultoinnin ohella työntekijän näkökulmasta on tärkeä lähteä kehittämään järjestelmää, joka tarjoaisi arkityössä tarvittavan tiedon helppokäyttöisessä ja jäsentyneessä muodossa. Näin hankkeesta tuli ekonsultaatiohanke, jonka keskeiseksi tehtäväksi ”perinteisen konsultoinnin” käyttömahdollisuuksien lisäämisen ohella tuli Sosiaaliportin rakentaminen. Nyt Sosiaaliportti on menestyksellisesti toiminut jo kolme vuotta ja sillä on keskeinen rooli myös verkkokonsultoinnin valtakunnallisessa kehittämisessä ja järjestämisessä.

Konsultoinnin kehittäminen perustuu pitkälti siihen ajatukseen, että paras tuki käytännön työntekijälle on toisilta työntekijöiltä saatu vertaistuki. Tuon tuen organisointi harvoin kuitenkaan onnistuu pelkästään paikallisin voimin, vaan tarvitaan välttämättä myös valtakunnallista kehittämistä, tukirakenteita, pelisääntöjä ja yhteisiä ratkaisuja moniin käytännön kysymyksiin. Alueellisen yhteistyön edellytykset sosiaalihuollossa ovat 2000-luvun kuluessa aivan oleellisesti parantuneet sosiaalialan osaamiskeskusjärjestelmän myötä. Myös sosiaalialan kehittämishanke on hyvin tukenut yhteistyön laajentumista ja vakiintumista. Maahan on syntymässä sosiaalihuollon alueellisten kehittämisyksiköiden verkosto, jolla tulee olemaan keskeinen rooli myös konsultoinnin kehittämisessä.

Liikkeelle lähteneen kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluiden järjestäminen kootaan oleellisesti nykyistä suuremmille väestöpohjille kuntien yhdistämisen ja yhteistoiminta-alueiden muodostamisen myötä. Erityispalveluita varten muodostetaan myös sosiaalihuollon erityispalveluiden järjestämisen tarpeisiin koko maan kaikki kunnat kattavat kuntayhtymät. Uudistus parantaa työnjaon, yhteistyön sekä osaamisen vahvis-

tamisen mahdollisuuksia. ”Pienen kunnan sosiaalityöntekijä” ei ehkä jatkossa enää ole samalla tavalla yksin kuin vielä tänä päivänä. Konsultoinnin kehittämiseksi uudistus tuottaa uudenlaiset ja entistä paremmat puitteet.

Helsingissä helmikuussa 2008

Martti Lähteinen  
Sosiaalineuvos  
Sosiaali- ja terveysministeriö

## Tiivistelmä

Hanna Heikkonen, Tero Meltti, Soila Mäkitalo (toim.). Verkkokonsultointi sosiaalialalla. Malleja ja kokemuksia sähköisistä konsultointipalveluista. Stakes, Raportteja 8/2008. 93 sivua, hinta 19 €. Helsinki 2008. ISBN 978-951-33-2107-9

Verkkokonsultointi on osoittautunut toimivaksi ja joustavaksi tavaksi tukea sosiaalialan ammattilaisten työtä. Verkko mahdollistaa erityisosaamisen välittämisen ja saatavuuden maantieteellisestä sijainnista ja ajasta riippumatta. Verkkokonsultointi on ammatillisen toiminnan tukimuoto, johon voi turvautua, jos ympäriltä puuttuu muita työtä tukevia rakenteita, tai jos työssä kohtaa erityisen hankalan tilanteen, johon kaipaa ulkopuolista neuvoa. Taustalla on ajatus verkon kautta tapahtuvasta informaatio- ja normiohjauksesta tilanteessa, jossa erityisesti pienten kuntien sosiaalityöntekijät jäävät yksin vastaamaan työnsä haasteisiin.

Sosiaalialalle on rakennettu 2000-luvun alusta alkaen verkkokonsultointipalveluita, joita tässä raportissa kuvataan ja vertaillaan. Taustalla on ollut valtakunnallinen sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke, jonka puitteissa suuri osa verkkokonsultointimalleista on perustettu. Tampereen alueen Virkku-verkkofoorumi on tarjonnut alueellisesti vertaiskonsultaatiotukea sosiaalityöntekijöille. A-klinikkasäätiön Päihdelinkin eKonsultaatiopalvelu vastaa ammattilaisten kysymyksiin päihteistä ja riippuvuudesta asiakkaille suunnatun neuvonnan ohessa. Kuntaliiton Seutuneuvonta-palvelun tavoitteena on ollut tarjota asiantuntijatukea sosiaali- ja terveydenhuollon hankkeille sekä edesauttaa hankkeissa syntyneiden toimintamallien leviämistä. Sosiaaliportin konsultointipalvelussa konsulttiryhmiä kysyjälle lähettämät vastaukset julkaistaan, jolloin niistä saatu hyöty tuodaan verkossa yleisesti saataville. Pelastakaa Lapset ry:n SiTi-kollega antaa konsultaatiota vaikeisiin lastensuojelutilanteisiin erityisesti videoneuvottelun kautta.

Vaikka tietoteknologian käyttö on kaikille esitetyille konsultointimalleille yhteistä, ne eroavat toisistaan erityisesti tiedonmuodostuksen osalta ja suhteessaan sosiaalialan ammattilaisen toimintaan. Konsultointipalvelut voidaan jaotella vertaiskonsultointiin, erityisasiantuntijakonsultointiin sekä osallistuvaan konsultointiin.

Verkkokonsultointimallien esittelyjen lisäksi raportti tarjoaa tulokset Sosiaaliportin konsultointipalvelun arviointityöstä. Sosiaalialan valtakunnallisen konsultointipalvelun ensimmäinen toimintavuosi on osoittanut, että palvelulle on tarvetta, ja että käyttäjät ovat tyytyväisiä konsultoinnissa saamiinsa ohjeisiin. Ammattilaisten kautta tieto on välittynyt myös sosiaalialan asiakkaille ja konsultoinnin seurauksena asiakkaiden oikeusturva on parantunut.

Sosiaaliportissa konsultoi lähes 150 verkkokonsulttia, jotka toimivat konsulttiryhmissä aihealueittain. Konsulttiverkosto muodostaa vahvan erityisasiantuntijafoorumin, jolle sosiaalialan ammattilaiset ovat esittäneet kiperiä kysymyksiä, ja jolta he ovat saaneet moniammatillisia ja tapauskohtaisia vastauksia. Verkkokonsultit kokevat työnsä innostavaksi ja omaa toimintaansa kehittäväksi. Verkkokonsultilla on suora yhteys sosiaalialan ammattilaisiin ja kentän ajankohittaiseen tilanteeseen.

Sosiaalialan verkkokonsultoinnissa on kysymys paitsi tuen tarjoamisesta alan ammattilaisille niin myös tietorakenteiden muodostamisesta ja kehittämisestä sekä alan erityisasiantuntijuuden esille tuomisesta. Jatkossa on syytä kehittää ja integroida eri konsultointipalveluita siten, että erityisasiantuntemus tulisi yhä paremmin esille, ja että käyttäjä tavoittaisi palvelut vaivatta. Ammattilaiskonsultointia on mahdollista kehittää myös kansalaiskonsultoinnin suuntaan. Tulevaisuudessa verkkomuotoisten palvelujen, kuten neuvontakanavien, merkitys korostuu sosiaalialalla pahenevan työvoimapulan sekä yleisemmän tietoyhteiskuntakehityksen myötä.

Avainsanat: verkkokonsultointi, konsultointi, Internet, sosiaaliala, sähköiset palvelut, arviointi

## Sammandrag

Hanna Heikkonen, Tero Meltti, Soila Mäkitalo (red.) Verkkokonsultointi sosiaalialalla. Malleja ja kokemuksia sähköisistä konsultointipalveluista [Webbkonsultation inom det sociala området. Modeller och erfarenheter av elektroniska konsultationstjänster]. Stakes, Rapport 8/2008. 93 sidor, pris 19 €. Helsingfors 2008. ISBN 978-951-33-2107-9

Webbkonsultation har visat sig vara ett fungerande och flexibelt sätt att stödja yrkespersoner inom det sociala området. Webben ger möjlighet att förmedla och nå specialkunnande oberoende av tid och rum. Webbkonsultation är en stödform som yrkespersoner kan tillgripa, om de inte har några andra strukturer som stöd i arbetet, eller om de i sitt arbete stöter på en särskilt besvärlig situation och behöver råd av en utomstående. Tanken bakom det hela är att ge informations- och normvägledning i situationer där särskilt små kommuners socialarbetare står ensamma inför utmaningarna i sitt arbete.

Från och med början av 2000-talet har det inom det sociala området skapats webbkonsultationstjänster, som beskrivs och jämförs i denna rapport. I bakgrunden finns socialvårdens ekonsultationsprojekt, inom ramen för vilket en stor del av modellerna för webbkonsultation har skapats. Tammerforsregionens nätforum Virkku har erbjudit socialarbetarna kollegial konsultationshjälp regionalt. Droglänken vid A-klinikstiftelsen har eKonsultation, som vid sidan av kundrådgivningen besvarar yrkespersoners frågor om alkohol och andra droger och om beroende. Kommunförbundets regionala rådgivningstjänst Seutuneuvonta har haft som mål att erbjuda projekt inom socialvården och hälso- och sjukvården expertstöd, samt att främja spridningen av verksamhetsmodeller som projekten resulterat i. I Socialportens konsultationstjänst publiceras svaren på frågor som konsultgrupperna besvarat. På det sättet kan alla ha nytta av svaren. Rädda Barnen rf:s SiTi-kollega ger råd i svåra barnskyddsfrågor, särskilt genom videokonferens.

Trots att användningen av informationsteknik är gemensamt för alla nämnda konsultationsmodeller, skiljer de sig från varandra särskilt i fråga om informationsbildningen och sin relation till yrkespersonens arbete. Konsultationstjänsterna kan delas in i kollegial konsultation, specialistkonsultation och deltagande konsultation.

Utöver presentation av modeller för webbkonsultation innehåller rapporten också resultat från utvärderingsarbetet i Socialportens konsultationstjänst. Det sociala områdets landsomfattande konsultationstjänsts första verksamhetsår har visat att tjänsten behövs och att brukarna är nöjda med de anvisningar de fått genom konsultationen. Via yrkespersonerna har informationen också spritts till klienterna inom det sociala området, och tack vare konsultationen har klienternas rättssäkerhet förbättrats.

Nästan 150 webbkonsulter ger råd i Socialporten. De verkar i konsultgrupper indelade efter ämne. Konsultnätverket är ett starkt specialistforum, som yrkespersonerna inom det sociala området har ställt kvistiga frågor till och som de fått multiprofessionella och sakkunniga svar av. Webbkonsulterna upplever sitt arbete som inspirerande. De upplever också att det utvecklar deras egen verksamhet. Webbkonsulten har direkt kontakt med yrkespersonerna inom det sociala området och situationen på fältet.

Inom det sociala områdets webbkonsultation är det inte bara fråga om att erbjuda yrkespersonerna stöd, utan också om att skapa och utveckla kunskapsstrukturer och att lyfta fram det sociala områdets expertis. I fortsättningen är det skäl att utveckla och integrera olika konsultationstjänster på så sätt att expertisen lyfts fram allt bättre och att brukarna når tjänsterna utan ansträngning. Det är också möjligt att utveckla rådgivningen för yrkespersoner i riktning mot rådgivning för medborgarna. I framtiden kommer betydelsen av webbaserade tjänster som t.ex. rådgivningskanaler att framhävas inom det sociala området på grund av brist på arbetskraft samt till följd av den allmänna utvecklingen i informationssamhället.

Nyckelord: webbkonsultation, konsultation, rådgivning, Internet, det sociala området, elektroniska tjänster, utvärdering

# Abstract

Hanna Heikkonen, Tero Meltti, Soila Mäkitalo (eds.). Verkkokonsultointi sosiaalialalla. Malleja ja kokemuksia sähköisistä konsultointipalveluista [Electronic consultancy in social work. Models and experiences of electronic consultancy services]. STAKES, Reports 8/2008. pp. 93, price € 19. Helsinki 2008. ISBN 978-951-33-2107-9

Electronic consultancy (e-consultancy) has turned out to be an effective and flexible way to support the work of social work professionals. Specialised knowledge can be spread and accessed online around the clock and regardless of geographic location. Professionals can turn to e-consultancy if no other ways of support are available in their immediate work environment or if they encounter a particularly difficult situation in their work and would like to have outside advice. The underlying idea of providing guidance online is to support social workers particularly in small municipalities who need to face the challenges of their work alone.

This report describes and compares a number of e-consultancy services that have been constructed in the social work sector since the early 2000s. Most of the models of e-consultancy have been created in the context of an eConsultancy project implemented in the social sector. The 'Virkkku' online forum has offered regional peer consultancy to support social workers in the Tampere area. The eConsultancy provided by the A-Clinic Foundation through its AddictionLink website not only provides counselling to customers but also answers professionals' questions about alcohol, drugs and addiction. The 'Seutuneuvonta' service offered by the Association of Finnish Local and Regional Authorities provided expert support to social and health care projects and promoted the dissemination of action models created in the projects. The 'Sosiaaliportti' e-consultancy service has consultant groups that respond to questions and these responses are also published online in order to maximise the benefits. The 'SiTi-kollega' service maintained by the Finnish Save the Children organisation provides consultancy in difficult child welfare cases using video conferences in particular.

Although all these models make use of information technology, they differ from each other especially in their ways of information formation and their relationship to professional social work activities. The consultancy services can be divided into peer consultancy, consultancy by special experts and participatory consultancy.

In addition to describing the models of e-consultancy, the report presents the findings of an evaluation performed on the 'Sosiaaliportti' e-consultancy service. The first operational year of this national consultancy service in social work established that the service is necessary and that the users have been satisfied with the guidance received through the service. As the professionals have passed on the information to social work clients, the consultancy has also helped improve the legal protection of clients.

'Sosiaaliportti' has nearly 150 consultants that are grouped according to thematic areas. The consultant network represents a forum of sound professional expertise. The questions sent by social work professionals have been tricky and the answers have been multi-professional and well informed. The e-consultants perceive their work as stimulating and also useful for their own professional activities. In this way, they are in direct contact with social work professionals and can keep up with the situation on the ground.

The e-consultancy in social work not only offers support to professionals but also helps create and develop information structures and promote the utilisation of relevant special expertise. Different types of consultancy services should be developed further and integrated so as to further improve the availability of special expertise and users' access to the services. Professional consultancy can also be developed towards citizen consultancy. The significance of online services, such as counselling channels, will increase with worsening labour shortage and the general developments in the information society.

Keywords: E-consultancy, consultancy, Internet, social work, electronic services, evaluation

# Sisällys

Esipuhe

*Martti Lähteinen*

Tiivistelmä

Sammandrag

Abstract

1	JOHDANTO .....	11
	<i>Hanna Heikkonen</i>	
2	MITÄ KONSULTOINTI VOI TARJOTA SOSIAALITYÖHÖN? .....	13
	<i>Jari Salonen</i>	
3	SOSIAALIALAN VERKKOKONSULTOINNIN MALLEJA .....	18
	Vertaistukea verkkofoorumilta .....	18
	<i>Sinikka Forsman &amp; Anna Metteri</i>	
	Asiakasneuvonnasta ammatillisneuvontaan .....	25
	<i>Heikki Bothas</i>	
	Konsultointi seudullisessa kehittämishankkeessa .....	29
	<i>Maria Salenius</i>	
	Työongelmasta tapauskuvaukseksi – verkkokonsultoinnin yleishyödyllisyydestä .....	34
	<i>Hanna Heikkonen</i>	
	Videoneuvottelun käyttö sosiaalialan konsultoinnissa .....	38
	<i>Anne Karppinen</i>	
	Verkkokonsultointimallien vertailu .....	44
	<i>Tero Meltti</i>	
4	SOSIAALIALAN VALTAKUNNALLISEN KONSULTOINTIPALVELUN ARVIOINTI .....	50
	<i>Hanna Heikkonen, Soila Mäkitalo &amp; Jenni-Mari Räsänen</i>	
	Palvelun käyttäjien kokemukset .....	50
	Kysymykset ja vastaukset .....	55
	Toiminta verkkokonsulttina .....	62
	Konsultointisovellus ja palvelun käytettävyys .....	67
	Konsultointipalvelu sosiaalialan ammatillaisen tukena .....	70
5	VERKKOKONSULTOINNIN TULEVAISUUS SOSIAALIALALLA .....	74
	<i>Hanna Heikkonen &amp; Soila Mäkitalo</i>	
	Kirjoittajat .....	77
	Liitteet:	
	Liite 1. Suunnitelma konsultointipalvelun toteuttamisesta Sosiaaliportissa .....	79
	Liite 2. Konsulttisopimusmalli .....	82
	Liite 3. Verkkokonsultoinnin ohjeita sosiaalialalle .....	84
	Liite 4. Kyselylomake Sosiaaliportin konsultointipalvelun käyttäjille .....	87
	Liite 5. Konsulttiryhmillä Sosiaaliportissa lähetetyt kysymykset otsikoitain ja teemoittain .....	92
	Liite 6. Kyselylomake Sosiaaliportin verkkokonsulteille .....	94



# 1 JOHDANTO

HANNA HEIKKONEN

Ammattilaisille suunnatut sähköiset palvelut, kuten konsultointi, voivat helpottaa ja nopeuttaa sosiaalialan eri tehtävissä toimivien työtä sekä parantaa asiakkaan saamaa palvelua. Verkko-konsultointi tukee ammattilaista tarjoamalla sähköisen neuvontakanavan asiakas- ja muihin työtilanteisiin, joihin tarvitaan erityisasiantuntemusta, näkemystä tai ohjausta.

Verkkokonsultoinnin taustalla on ajatus sosiaalialan ammattilaisten työn edellytysten tukemisesta. Uudenlaisten tukimuotojen avulla voidaan vahvistaa työntekijöiden erityisosaamista sekä parantaa jaksamista ja työoloja. Tarkoituksena on myös luoda myönteistä ilmapiiriä tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämiselle sosiaalialalla, kannustaa uusien sovellusten käyttöönottoon ja motivoida verkkoviestintään. Vaikka konsultointi on arkipäivää sosiaalialalla, on verkkokonsultointi verrattain tuore ilmiö. Verkkokonsultoinnin idea on kuitenkin otettu mielenkiinnolla vastaan ammattilaisten keskuudessa.

Verkkokonsultoinnin tausta sosiaalialalla juontaa juurensa sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeeseen (2001–2005), jonka tehtävänä oli sosiaalityötä tukevan konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittäminen, Sosiaaliportin rakentaminen sekä verkkotiedon käytön edistäminen (Kajander, 2007). Suurin osa sosiaalialan sähköisistä konsultointipalveluista on saanut alkunsa tästä ekonsultaatiohankkeesta.

Hankkeen näkyvin tuotos oli Sosiaaliportin toiminnan käynnistäminen maaliskuussa 2005. Aluksi Sosiaaliportin tavoitteena oli alan verkkotiedon parempi löydettävyyys niin ajankohtais-, ammattilais- kuin vertaistiedonkin osalta. Valtakunnallisen sähköisen konsultoinnin käynnistäminen Sosiaaliportissa vuonna 2006 merkitsi verkkopalvelun viemistä yhä vuorovaikutteisempaan ja ammattilaisia henkilökohtaisesti auttavampaan ja tukevampaan suuntaan.

Tämän raportin tarkoituksena on luoda katsaus verkkokonsultoinnin nykytilaan sosiaalialan kentässä. Raportissa esitellään myös Sähköinen konsultointi -hankkeen<sup>a</sup> tuloksia ja kuvataan sosiaalialan valtakunnallisen konsultointipalvelun ensimmäisen toimintavuoden arviointi.

Raportti on toteutettu artikkelikokoelmana, jossa sosiaalialan eri toimijat tuovat yhteen kokemuksensa ja näkemyksensä verkkokonsultoinnista. Tarkoituksena on esittää vertailutietoa sähköisistä konsultointipalveluista sekä kartoittaa sosiaalialan verkkokonsultoinnin tulevaisuuden suuntaviivoja ja mahdollisuuksia. Raportti on suunnattu erityisesti sähköisistä palveluista ja niiden kehittämisestä kiinnostuneille. Verkkokonsultoinnin idea on mahdollista monistaa ja levittää myös muille aloille.

Luvussa kaksi Jari Salonen kirjoittaa konsultoinnin merkityksestä ja luonteesta sosiaalialalla. Hän keskustelee kysymyksestä, mitä konsultointi voi tarjota sosiaalityöhön ja vertaa konsultointia muun muassa hyvien käytäntöjen levittämiseen ja työnohjaukseen. Salonen esittää, että suurimpana puutteena konsultoinnin kehittämisessä sosiaalialalla on konsultoinnin tutkimuksen vähäisyys ja tähänastinen konsultoinnin käsitteen määrittelemättömyys. Konsultoinnin rakenteet sosiaalialalla eivät ole vielä vakiintuneet.

Verkkokonsultointia on kehitetty ja kehitetään edelleen usealla eri taholla. Luvussa kolme esitellään viisi verkkokonsultointimallia. Kuvaukset ovat siinä järjestyksessä, mitä monimuotoisempia ne ovat. Lähtökohtana useimmissa kuvauksissa on kohdistetun konsultoinnin antaminen. Konsultointi kohdistuu johonkin tiettyyn ainutkertaiseen tilanteeseen, yksilöityyn ongelmaan tai sen kohteena on työntekijä tai monta työntekijää. Oleellisin ero eri mallien välillä on paitsi konsultoinnin toteuttamiseen käytetyt välineet, myös konsultointitapahtumissa kerätyn tiedon hyödyntäminen. Pidemmälle viedyissä malleissa konsultoinnin tuotos pyritään hyödyntämään

a Sähköinen konsultointi -hanke on Sähköisiä palveluja sosiaalialan ammattilaisille (Esam) -hankkeen (maaliskuu 2006 – toukokuu 2007) osahanke.

järjestelmällisesti siten, että myös muut kuin konsultoinnissa osapuolina olleet voivat hyötyä sen tuloksista. Parhaimmillaan konsultoinnissa syntyneet kysymykset ja vastaukset ovat kaikkien luettavissa verkossa.

Lukua kolme varten verkkokonsultointia kehittäviä tahoja pyydettiin kirjoittamaan artikkeli omasta toiminnasta ja konsultointimallista. Artikkeleita saatiin Sinikka Forsmanilta ja Anna Metteriltä Tampereen yliopistolla toimineesta Virkku-verkkofoorumista, Heikki Bothakselta A-klinikkasäätiön Päihdelinkki-verkkopalvelusta, Maria Saleniukselta Suomen Kuntaliiton Seutuneuvonta-hankkeesta ja Anne Karppiselta Pelastakaa Lapset ry:n SiTi-kollega-konsultointipalvelusta. Lisäksi kuvataan Sosiaaliportin konsultointipalvelu. Artikkelia pyydettiin myös Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukselta, joka on uranuurtavasti ja menestyksekkäästi kehittänyt Sosiaalikallega-verkkokonsultaatiota.

Verkkokonsultointia lähestytään luvun kolme kuvauksissa käytännön kokemusten kautta: miten verkkokonsultoinnin tarve havaittiin, millainen malli kehitettiin ja miten se toteutettiin. Hankkeista saadut kokemukset esitellään kunkin hankkeen yhteydessä samoin kuin kokemuksista poikineet jatkokehitysiedat. Esittelyjen jälkeen Tero Meltti vertailee verkkokonsultointimalleja ja analysoi niiden mahdollisuuksia menestyä tulevaisuudessa. Konsultointipalvelut on jaoteltu vertaiskonsultointiin, erityisasiantuntijakonsultointiin ja osallistuvaan konsultointiin. Palvelut eroavat toisistaan muun muassa konsultoinnissa tapahtuvan tiedonmuodostuksen osalta sekä konsultoinnin suhteessa sosiaalialan ammattilaisen toimintaan.

Luvussa neljä raportoidaan Sosiaaliportin konsultointipalvelun arviointityön tulokset. Siihen ovat osallistuneet Jenni-Mari Räsänen, Hanna Heikkonen ja Soila Mäkitalo. Konsultointipalvelua on arvioitu käyttäjien, sisällön, konsulttien ja käytettävyyden näkökulmasta.

Sosiaaliportissa toimiva valtakunnallinen sosiaalialan konsultointipalvelu on hyödyttänyt käyttäjiään monimuotoisissa kysymyksissä. Tiedon tai neuvon tarpeen lisäksi valtakunnalliseen konsultointiin on lähetetty kysymyksiä, koska on haluttu saada moniammatillinen näkemys tilanteeseen, jossa paikallisen tason käytännöt ovat kirjavia. Ammattilaisten kautta tieto on välittynyt myös sosiaalitoimen asiakkaalle.

Luvussa viisi Hanna Heikkonen ja Soila Mäkitalo käyvät keskustelua verkkokonsultoinnin tulevaisuudesta ja konsultointipalveluiden kehittämisestä sosiaalialalla. He toteavat, että sosiaalialalla on tarvetta verkkokonsultoinnille, ja että konsultointipalveluiden kehittämiseen sekä ylläpitoon on panostettava. Sosiaalialan verkkokonsultoinnin yksi tärkeimpiä kehittämiskohteita on rakenteiden kehittäminen siten, että käyttäjä tavoittaisi palvelut helposti yhdestä pisteestä. Konsultointipalveluiden yhdistyminen voisi osaltaan ratkaista myös niiden resursointikysymyksiä. Merkittäviä uudistuspyrkimyksiä ovat lisäksi konsultointipalveluiden laajeneminen kattamaan sosiaalialan sektorit monipuolisesti, verkkopalvelujen käyttöön edelleen kannustaminen sekä uusien sovellusten ja mallien käyttöönotto.

Sosiaalialan verkkokonsultoinnissa tuen ja neuvonnan tarjoamisen lisäksi muodostetaan ja kehitetään alan tietorakenteita sekä tuodaan esille alan erityisasiantuntijuutta. Samalla luodaan sosiaalialan konsultoinnin määritelmiä ja käytänteitä sekä viedään alan keskusteluperinnettä avoimempaan suuntaan.

Stakes kiittää verkkokonsultoinnin kehittäjiä ja erityisesti kaikkia verkkokonsultteja uranuurtavasta tietoyöstä sosiaalialalla.

## Lähde

Kajander, Ani (2007). Raportti Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeesta. Stakes, Työpapereita 17/2007. Helsinki.

## 2 MITÄ KONSULTOINTI VOI TARJOTA SOSIAALITYÖHÖN?

JARI SALONEN

Ulkopuolisen avun käyttämisellä työn tekemisen tukena on pitkä historia. Konsultointi kuuluu samaan menetelmien perheeseen, josta juontavat juurensa myös muun muassa työnohjaus ja mentorointi. Outoa kyllä, näiden työmuotojen tosiasiallista käyttöä ja vaikutuksia ei juuri ole tutkittu, varsinkaan sosiaalityössä. Pysin silti vastaamaan kysymykseen siitä, mitä konsultointi voi tarjota sosiaalityöhön, tarkastelemalla ensin konsultoinnin käsitettä ja sen kytkentää ajan-kohtaisiin oppimisesta ja asiantuntijuudesta käytäviin keskusteluihin. Tämän pohjalta esitän lopuksi muutamia ajatuksia siitä, mihin suuntaan sosiaalityön konsultointia voitaisiin pyrkiä kehittämään ja mitä se edellyttää.

### Yksi ja monta konsultointia

Vaikka konsultointi toimii eräänlaisena yläkäsitteenä, sillä voidaan tarkoittaa monia erilaisia asioita. Konsultoinnin ominaispiirteinä verrattuna esimerkiksi työnohjaukseen pidetään sen ajallisesti rajattua kestoa ja keskittymistä selvästi määritellyn ongelman ratkaisupyrkimyksiin (esim. Paunonen-Ilmonen 2001, 34–36). On tosin olemassa myös konsultoinnin muotoja, jotka kestävät pidempään ja joiden fokuksena on pikemminkin ongelman määrittely ja rajaaminen kuin sen ratkaiseminen (ns. prosessikonsultaatio, esim. Schein 1987). Angloamerikkalaisessa perinteessä on korostettu erottavana tekijänä sitä, että konsultilla ei ole esimiesasemaa konsultoitaviin nähden (Kadushin 1977, 38–40) kuten työnohjauksessa. Ns. pohjoismaisessa työnohjausmallissa (Egelund 1999; Strömfors 2002), jonka sisältö on jossain määrin erilainen kuin amerikkalaisessa supervision-perinteessä, työnohjaaja tulee useimmiten organisaation ulkopuolelta ja päinvastoin konsultointia voi antaa myös konsultoitavan esimies.

Konsultointia voidaan pyrkiä jäsentämään myös sen kohdistumisen mukaan. *Työyhteisö- tai organisaatiokonsultointi* toimii osana organisaation kehittämissä pyrkimyksiä keskittyen mm. konfliktien ratkaisuun ja yhteistyön parantamiseen (esim. Vapaavuori 2001, 26–27). *Asiantuntijakonsultointi* on ehkä lähinnä sitä, mihin sosiaali- ja terveysalan ammattiteissa konsultoinnilla useimmiten viitataan. Tietyn asiantuntemuksen omaava konsultti auttaa konsultoitavaa jonkin hänen työhönsä liittyvän ja osittain oman pätevyysalueensa rajat ylittävän ongelman ratkaisemisessa. *Vertaiskonsultointi* taas on kollegiaalista toimintaa, jossa pääpaino on omien ajatusten reflektoinnissa ja jota käydään sosiaalityön arjessa jatkuvasti, kahvipöydissä ja käytävillä.

Haku sosiaalialan keskeisistä tietokannoista<sup>a</sup> tuotti tulokseksi kovin harvalukuisen määrän viitteitä, jotka kaikki liittyivät asiantuntijakonsultointiin. Suurin osa tehdyistä tutkimuksista näyttää liittyvän asetelmaan, jossa sosiaalityöntekijä toimii konsulttina muille ammattialoille, pääasiassa kouluissa ja sairaaloissa. Moniammatillisten työtapojen yleistyessä sosiaalityöntekijät ovat yhä useammin myös konsultin roolissa, edustaen omaa asiantuntijuuttaan työryhmissä ja jakaen sitä muiden ammattiryhmien käyttöön. Ehkä merkittävämpää sosiaalityön kokonaisuudessa on kuitenkin sellainen konsultaatio, jossa sosiaalityöntekijät ovat konsultoitavina.

<sup>a</sup> Tietokannoista ASSIA (Applied social sciences index and abstracts), Social services abstracts ja Sociological abstracts tehty haku tuotti ensimmäisellä yrittämällä hakusanoilla "social work" ja "consultation" vain 11 viitettä. Muuttamalla hakutapaa viitteitä löytyi enemmän, mutta niillä ei ollut enää varsinaista relevanssia tämän aiheen kannalta.

## Konsultointi, oppiminen ja asiantuntijuus

Lähden liikkeelle siitä olettamuksesta, että konsultoinnissa on aina kyse tiedosta. Konsultaatio-tarpeen voidaan ajatella liittyvän tilanteisiin, joissa joko itsellä ei ole tarvittavaa tietoa tai oma tieto koetaan niin epävarmaksi, että halutaan hankkia vahvistusta omille ajatuksille. Esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijä tarvitsee työssään luultavasti konsultaatiota muun muassa lastenpsykiatrialta, perheneuvolan tai A-klinikan sosiaalityöntekijältä, lakimieheltä, sairaalan osastolääkäriltä ja erityisopettajalta, vain muutamia mainitakseni. Sosiaalityössä kenenkään hallussa ei voi olla kaikkea sitä erityisasiantuntijuutta eri aloilta, jota työssä vaaditaan. Sosiaalityön tieto taas on usein lähtökohtaisesti tulkinnallista ja epävarmaa, joten ratkaisuihin ja menettelytavoista tarvitaan keskustelua kollegoiden kanssa, oli kyse sitten isosta tai pienestä työpaikasta. Ongelma on erityisen polttava silloin, kun on työpaikkansa ainoa sosiaalityöntekijä.

Näitä tilanteita sosiaalityössä on aina ollut, ja tulee aina olemaan. Ongelmat konsultoinnin hyödyntämisessä liittyvät luultavasti samoihin tekijöihin kuin työnohjauksessakin: työmuotoa ei tunneta riittävästi jotta sitä osattaisiin käyttää, tarkoitukseen ei ole varattu budjetissa määrärahoja, sopivan konsultin löytäminen on vaikeaa tai arkityön kiireiltä ei tunnu riittävän aikaa konsultoinnin järjestämiseen. Näitä esteitä, jotka ovat pääosin teknisiä, on kiitettävästi pyritty purkamaan Sosiaaliportin konsultointipalvelussa ja aiemmassa sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeessa (Kajander 2007).

Konsultoinnin kehittämisen tarpeita löytyy myös konsultoinnin substanssista, sen sisällölliseltä puolelta. Kuten sosiaalityöntekijän, konsultinkin tehtävänä voi ajatella olevan tehdä itsensä tarpeettomaksi, joka tosin läheskään aina ei ole mahdollista. Konsultointia tulisi tästä huolimatta kuitenkin ajatella ensisijaisesti oppimistapahtumana.

Tiedon ja oppimisen näkökulma liittyy konsultoinnin osaksi sosiaalityössä ajankohtaisia asiantuntijuuskeskusteluita. Asiantuntijuus merkitsee muun muassa sitä, että sosiaalityöntekijät joutuvat kehittämään ammattikäytännössään sitä tietoperustaa, jolla he työtään tekevät (Satka 1997, 13), ja konsultointi on luonnollisesti osa tätä tietoperustan rakentamista. Tynjälän (1999, 171–172) mukaan asiantuntijoiden tieto on jaettavissa kolmeen osa-alueeseen. Pohjan ammatilliselle osaamiselle muodostaa koulutuksen aikana hankittu muodollinen tieto, joka on lähinnä formaalia kirjatietoa. Toinen keskeinen asiantuntijuuden komponentti on käytännöllinen tieto, joka luonnollisesti muodostuu käytännön toiminnassa. Muodollisen tiedon ollessa eksplisiittistä, käytännön tieto taas on usein intuition kaltaista implisiittistä tietoa, jota voi olla vaikea pukea sanoiksi. Kolmas asiantuntijätiedon osa-alue on itsesätelytieto, jolla tarkoitetaan metakognitiivisia ja reflektiivisiä tietoja ja taitoja, jotka liittyvät oman toiminnan tietoiseen ja kriittiseen tarkasteluun ja arviointiin. Konsultointi voi periaatteessa tuoda oman panoksensa kaikille näille osa-alueille, riippuen siitä pyritäänkö siinä hankkimaan itseltä puuttuvaa tietoa, pohtimaan toimintatapoja ja ratkaisuja tai niiden perusteluita. Asiantuntijuus kehittyy pääasiassa progressiivisesti etenevän ongelmanratkaisun avulla käytännön toiminnassa (esim. Bereiter & Scardamalia 1993), ja se myös muodostaa konsultoinnin ja asiantuntijuuden kehittymisen välisen kontaktipinnan.

Tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijät arvostavat muodollista tai tieteellisen tutkimuksen tuottamaa tietoa enemmän käytäntötietoa, joka on peräisin omasta kokemuksesta tai kollegoilta oppimisesta (Bergström & Lundmark 2002, Närhi 2002, Nordlander & Blom 2002). Samanlaisen tulokseen tultiin myös vuoden 2003 lopulla suoritetussa Konstikas sosiaalityö -kyselytutkimuksessa (Karvinen ym. 2005). Tulosten mukaan ylivoimaisesti suurin merkitys vastaajien asiantuntijuuden ja osaamisen kehittymiseen on ollut omalla työkokemuksella (93,5 %). Myös elämäkokemusta (67,2 %) ja ammatillista peruskoulutusta (58,4 %) pidettiin erittäin merkittävänä. Vähiten merkitystä oli taiteella ja kulttuurilla (8,9 %), työpaikan sisäisellä koulutuksella (22,8 %), ammatillisella kirjallisuudella (24,9 %) ja esimiehiltä saadulla palautteella (28,9 %). Asiantuntijakonsultaation merkitystä ammatilliselle kehittymiselleen piti suurena noin kolmasosa (32,9 %) vastaajista. Myös tärkeimpinä puuttuvan ammatillisen tiedon lähteinä vastaajat pitivät työtovereita

(melko usein tai usein 71,3 %) ja muita viranomaisia (64,5 %). Ammattikirjallisuudesta vastausta etsi usein tai melko usein 48 prosenttia vastaajista, Internetistä taas 49,3 prosenttia.

Sosiaalityön asiantuntijuuden tulevaisuus on pienissä, mobiileissa tarinoissa, joissa sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus nähdä, millaisia ratkaisuja itse kukin on ammatillisiin kysymyksiinsä kehitellyt (Mutka 1998, 180–183). Ongelmaksi hahmottuu siis kertyneen kokemustiedon jakamisen mahdollisuudet, ja tämä avaa uusia näköaloja erityisesti vertaiskonsultaatiolle. Mikään ei tosin estä soveltamasta tätä näkökulmaa myös asiantuntijakonsultaatioon, etenkin silloin kun konsulttina toimii erilaisen spesialiteetin omaava sosiaalityöntekijä.

## Konsultoinnin uusia mahdollisuuksia

Konsultoinnin systemaattisempi hyödyntäminen edellyttää tuekseen rakenteita. Tietotekniikan hyödyntäminen voi merkittävästi madaltaa kynnystä konsultointiin, kun tiedetään mistä sitä on saatavissa ja yhteydenotto on helppoa, vaivatonta ja nopeaa. Tämä luonnollisesti edellyttää sitä, että linjan toisessa päässä on joku vastaamassa avunpyyntöihin. Konsultoinnin sisällön kehittämisen osalta haluan nostaa esiin kaksi näkökulmaa, joista voisi löytyä virikkeitä sen edelleen jalostamiseen.

Koulutuksessa on viime vuosina saanut runsaasti huomiota osakseen ns. ongelma-perustainen oppiminen (*problem-based learning*), jonka perusideana on oppimisen käynnistyminen autenttisten, ammatillisesta käytännöstä nousevien ongelmien kautta (ks. esim. Poikela 2003). Toinen, samaa sukujuurta edustava pedagoginen malli on tutkiva oppiminen, jossa työskentelyn lähtökohtana ovat niin ikään kohdatut ongelmat (ks. Hakkarainen ym. 1999, 2004). Molemmissa olennaisena piirteenä on paitsi ratkaisujen etsiminen ongelmiin, myös niiden ongelmien perustana olevien käsitysten pohtiminen ja tiedonhankintavalmiuksien parantaminen. Sosiaalityössä tämänkaltaisia pedagogisia ajatuksia on sovellettu perusopinnoissa, käytännön opetusjaksojen yhteydessä (ks. Anis ym. 2003). Mallia voitaisiin soveltaa myös jo työelämässä toimivien sosiaalityöntekijöiden keskuudessa, joko opintopiirimuotoisena esimerkiksi sosiaalialan osaamiskustan organisoimana alueellisena toimintana tai tietoverkkojen välityksellä virtuaaliryhminä. Erilaisten teemojen mukaan voi syntyä erilaisia ryhmiä, jotka kokoavat yhteen esim. päihdealan tai vaikkapa varhaisen vuorovaikutuksen asiantuntemusta työssään kaipaavia sosiaalityöntekijöitä. Ryhmän ohjaajana ja konsulttina toimii teema-alueen ekspertti.

Toinen lähtökohta konsultoinnin rakenteistamiselle löytyy ns. näyttöön perustuvien menetelmien (*evidence-based practice*) hitaasti mutta varmasti etenevästä yleistymisestä. Sekä Suomen että muiden maiden sosiaalityössä on käynnissä näyttöön perustuvien työmenetelmien kehittämiseen tähtääviä hankkeita. Kyse on ”toistettavissa olevista työmenetelmistä, jotka ovat siirrettävissä toisille sekä samassa työyhteisössä että työyhteisöjen välillä” (Mäntysaari 1999). Näyttöön perustuvien työmenetelmien on pelätty tarkoittavan työntekijän kokemukseen perustuvan tietämyksen alistamista tutkimuksen avulla tuotetulle tiedolle (ks. Raunio 2000, 326). Vaikka näinkin voi käydä, voi sen ajatella myös mahdollistavan työntekijöiden kokemukseen sisältyvän tietämyksen systematisoinnin ja jakamisen. Viime kädessä kyse on siitä, kenen näyttö ratkaisee. Konsultin roolina voisi olla tukea konsultoitavia oman työn evaluoinnissa ja näytön kokoamisessa sekä levittää tietoa muualla hyväksi todetuista menetelmistä.

Näistä mahdollisuuksista ongelmakeskeinen oppimista tukeva konsultointi tulee huomattavan lähelle työnohjausta, etenkin sellaisena kuin sitä on jäsennetty asiantuntijuuden kehittämisen näkökulmasta (ks. Karvinen – Niinikoski 2004; Salonen 2003). Näyttöön perustuvien menetelmien käyttöä ja kehittämistä tukeva konsultointi taas on sukua idealle tutkivasta sosiaalityöstä, joka 1990-luvulla alkoi pikkuhiljaa hiipua (ks. Rajavaara 1993), mutta jolle arvioinnin ja etenkin itsearvioinnin yleistymisen ja kehittyminen saattaa tarjota uusia virikkeitä. Kaikissa on kuitenkin sama juoni: sosiaalityön ja erityisesti sosiaalityön asiantuntijuuden ja tiedontuotannon kehittäminen

erilaista tietoa keräämällä ja jakamalla. Sosiaalityössä tarvitaan edelleen ad hoc -konsultaatiota, tarvitaan ulkopuolisia asiantuntijoita ja mahdollisuutta reflektoida työtoverien kanssa vaikeita tilanteita, mutta luomalla konsultoinnille jäsentyneempää sisältöä ja toimintamalleja voidaan sen käyttöä tehostaa huomattavasti.

## Lopuksi

Suhde konsultointiin sosiaalityössä näyttää olevan jossain määrin ristiriitainen. Bergström ja Lundmark (2002) kritisoivat omaan tutkimukseensa ja amerikkalaisiin lähteisiin vedoten sosiaalityöntekijöitä liiallisesta riippuvuudesta työnohjauksesta ja konsultaatiosta. Toisaalta, ainakaan työnohjausta ei Suomessa ollut joitain vuosia sitten tehdyn selvityksen mukaan riittävästi (Marjamäki ym., 1998). Tulkitsen tämän ristiriidan johtuvan ennen kaikkea siitä, että konsultoinnin käsite on määrittelemätön ja sisällöllisesti melko hämärä. Osin kyse voi olla myös ”konsultointi”-termin negatiivisista sivumerkityksistä. Ainakin mielikuvien tasolla, yleensä kun organisaatio palkkaa konsultin, lopputulos ei ole työntekijöille välttämättä kovin edullinen. ”Konsultointi”-termillä on huono kaiku, mutta parempaakaan termiä on vaikea löytää (Saarinen 2003). Konsultointi näyttää hahmottuvan jonkinlaisena ulkopuolisena uhkana, jolta voi olla viisainta suojautua.

Kyse on pitkälti siitä, että konsultointia ei ole välttämättä kehitetty sosiaalityön omista lähtökohdista käsin. Sosiaaliportin konsultointipalvelussa sosiaalialan omat lähtökohdat tunnistava ja huomioiva kehittäminen on saatettu hyvälle alulle. Ehkä suurimpana puutteena kehittämisessä tällä hetkellä on tutkimuksen vähäisyys: tutkimuksen puuttuessa konsultoinnin sisällöllinen kehittäminen on erittäin vaikeaa. Työnohjausta kohtaan tunnetun kiinnostuksen lisääntyminen 1990-luvun lopulla ja uuden vuosituhannen alussa on poikanut myös joukon tutkimushankkeita, joissa pyritään etsimään empiirisiä vastauksia työnohjausta koskeviin kysymyksiin. On toivottavaa, että Sosiaaliportin konsultointipalvelun myötä kiinnostus konsultoinnin hyödyntämistä kohtaan kasvaa ja sitä kautta kasvaisi myös kiinnostus konsultoinnin tutkimiseen ja edelleen kehittämiseen. Ehkä siinä vaiheessa tämän esityksen otsikossa asetettuun kysymykseenkin voisi olla tarjolla selkeämpiä vastauksia.

## Lähteet

- Anis, Merja & Keskinen, Suvi & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.) (2003). Käytännön opetus sosiaalityötä kehittämässä. Vuoropuhelua käytännön sosiaalityön, opetuksen ja kehittämisen tiimoilta. Turun yliopiston sosiaalipolitiikan laitoksen julkaisuja B27/2003. Turku.
- Bereiter, Carl & Scardamalia, Marlene (1993). *Surpassing ourselves: an inquiry into the nature and implications of expertise*. Chicago: Open Court.
- Bergström, Tommy & Lundmark, Åke (2002). Education, practice and research. Knowledge and attitudes to knowledge among Swedish social workers. *Social Work Education* 21 (3), 359–372.
- Egelund, Tine (1999). Om nordisk supervisionsteori – teoretisk orientering og organisatorisk forankring. *Nordisk Socialt Arbeid* 19 (3), 138–148.
- Hakkarainen, Kai & Lonka Kirsti & Lipponen, Lasse (2004). *Tutkiva oppiminen. Järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen syyttäjinä*. Porvoo: WSOY.
- Hakkarainen, Kai & Lonka, Kirsti & Lipponen, Lasse (1999). *Tutkiva oppiminen. Älykkään toiminnan rajat ja niiden ylittäminen*. Porvoo: WSOY.
- Kadushin, Alfred (1977). *Consultation in Social Work*. New York: Colombia University Press.
- Kajander, Ani (2007). *Raportti Sosiaalihuollon konsultaatiohankkeesta*. Työpapereita 17/2007. Helsinki: Stakes.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2004). *Social work supervision – contributing to innovative knowledge production and open expertise*. Teoksessa: Nick Gould & Mark Baldwin (toim.): *Social work, critical reflection and learning organisation*. Aldershot: Ashgate.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna (2005). *Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkömät*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.
- Mäntysaari, Mikko (1999). *Sosiaalityön tutkimuksen suuntaamisesta*. *Janus* 7 (4), 355–366.
- Marjamäki, Pirjo & Mäntysaari, Mikko & Ristimäki, Tero (1998). *Sosiaalityöntekijät Suomessa 1998 – tehtävät, koulutus, määrä ja riittävyys*. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön selvityksiä 1998: 9. Helsinki: Edita.

- Mutka, Ulla (1998). Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuuksia vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. *SoPhi* 27. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Närhi, Kati (2002). Transferable and negotiated knowledge. Constructing social work expertise for the future. *Journal of Social Work* 2 (3), 317–336.
- Nordlander, Lars & Blom, Björn (2002). How social workers reason about the work with clients and its conditions – an exploratory case study. Paper presented at the 4<sup>th</sup> International Conference on Evaluation for Practice, 4–6 July 2002. Tampere.
- Paunonen-Ilmonen, Marita (2001). Työnohjaus – toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Vantaa: WSOY.
- Poikela, Sari (2003). Ongelmaperustainen pedagogiikka ja tutorin osaaminen. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Rajavaara, Marketta (1993). Tuliko tutkivasta sosiaalityöstä mitään? *Janus* 1 (1), 26–32.
- Raunio, Kyösti (2000). Jälkipositivismi, konstruktio-nismi ja monet tiet sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. *Janus* 8 (4), 321–339.
- Saarinen, Erja (2003). Konsultaatiota kehitetään näkyväksi osaksi sosiaalityötä. *Sosiaaliturva* 2/2003. Myös osoitteessa [http://www.stakes.fi/ekonsultaatio/konsultoinnin\\_kehittäminen/tietoa\\_konsultaatiosta/SOTU2\\_2003.doc](http://www.stakes.fi/ekonsultaatio/konsultoinnin_kehittäminen/tietoa_konsultaatiosta/SOTU2_2003.doc).
- Salonen, Jari (2003). Supervision and social worker's expertise. 3<sup>rd</sup> International Conference of Researching Work and Learning. July 25<sup>th</sup> – 27<sup>th</sup> Tampere. Proceedings book VI.
- Satka, Mirja (1997). Sosiaalityön koulutus – tulevaisuutta varten. Teoksessa: Mirja Satka (toim.): Sosiaalityön tulevaisuutta rakentamassa. Artikkeleita sosiaalityön opetuksen uudistamisesta. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan työpapereita nro 110. Jyväskylä, 11 – 25.
- Schein, Edgar (1987). *Process Consultation vol II. Lessons for Managers and Consultants*. Addison-Wesley.
- Strømfors, Gus (2002). Hva er faglig veiledning i sosialt arbeid? Teoksessa: Gus Strømfors & Jorunn Vindegg (toim.): *Faglig veiledning i sosialt arbeid*. Oslo: Kommuneforlaget, 11–29.
- Tynjälä, Päivi (1999). Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Päivi Tynjälä (toim.) *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*. Juva: WSOY, 160–179.
- Vapaavuori, Jukka (2001). Dialoginen muutos ryhmäkeskusteluissa: työyhteisön jumi konsultaation kohteena. Akateeminen väitöskirja. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja no 51. Joensuu: Joensuun yliopisto.

## 3 SOSIAALIALAN VERKKOKONSULTOINNIN MALLEJA

### Vertaistukea verkkofoorumilta

SINIKKA FORSMAN & ANNA METTERI

Virtuaalinen kumppanuusverkko eli Virkku, toteutettiin marraskuun 2003 ja joulukuun 2004 välisenä aikana osana sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy:n Vertaistukea verkossa -kehittämishanketta, joka oli Stakesin valtakunnallisen eKonsultaatiohankkeen aluehanke. Tässä artikkelissa raportoidaan ja pohditaan Virtuaalisen kumppanuusverkon kokemuksia sosiaalityöntekijöiden vertaistuen ja kollektiivisen asiantuntijuuden kehittämisen näkökulmasta. Artikkelin perustuu hankkeessa tehtyyn arviointitutkimukseen (Metteri & Forsman 2006), jonka rahoitti Työsuojelurahasto.

Yhden ihmisen asiantuntijuuden varassa ei useinkaan ole mahdollista ratkaista sosiaalityössä eteen tulevia monimutkaisia kysymyksiä, vaan tarvitaan kollektiivista asiantuntijuutta (Parviainen 2006). Se voi toteutua muun muassa erilaisten yhteistoimintaverkoston, tiimityön ja konsultaatiomahdollisuuksien avulla sekä ammattikunnan sisällä että yli ammattikuntarajojen. Tähän kollektiivisen asiantuntijuuden kehittämiseen suunnittelimme välineeksi Virkku-verkkofoorumin, jonka ydinidea oli sosiaalityöntekijöiden alueellinen vertaistuki.

Kuvaamme aluksi Virkku-verkkofoorumin perustamisen ja organisoimisen. Sen jälkeen tarkastelemme arviointitutkimuksen pohjalta verkkofoorumin toimintaa ja tiivistämme tärkeimmät havainnot ja tulokset. Näkökulmamme verkkofoorumin käyttöön on yhteisen vastuun kantaminen sosiaalityön tehtävästä ja kollektiivisen asiantuntijuuden kehittäminen vertaistuen järjestelyin.

#### Virkku-verkkofoorumin toteutus

Virkku-hankkeessa luotiin sosiaalityöntekijöille Tampereen yliopiston Moodle-keskustelualustalle käyttäjätunnuksin ja salasanojin suljettu ammatillisen kommunikaation verkkofoorumi. Virkun keskustelufoorumi oli tarkoitettu Pikassos Oy:n toimialueen eli Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Satakunnan alueen sosiaalityöntekijöille. Se paransi sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia verkostoitumiseen, keskinäiseen tukeen sekä jatkuvaan keskusteluun työhön liittyvistä jännitteistä ja tavoitteista, rajoista ja mahdollisuuksista uudella tavalla verkkoympäristössä. Virkku-verkkofoorumi oli samalla tutkimuksen kohteena, jotta saisimme lisää tietoa ja ymmärrystä tällaisten uusien tietoteknisten sovellusten käytöstä ja merkityksestä sosiaalialan ammattilaisten työn arjessa ja työn tukena.

Ammatillisen keskustelun ja konsultaation vertaisfoorumi verkossa on työssä oppimisen ympäristö, joka muodostuu osallistujien itsensä tuottamasta tiedosta. Vertaisfoorumi on tiedon luomisen yhteisö (Heiskanen 2006), jossa osallistujien ymmärrys lisääntyy ja tieto kumuloituu yhteisen prosessin myötä. Virkun keskusteluryhmässä oli mukana sosiaalityöntekijöitä hyvin erilaisista organisaatioista, jolloin osallistujien konkreettiset työtehtävät erosivat melko paljon toisistaan, vaikka itse sosiaalityön perustehtävät periaatteessa ovat kaikille samat. Virkku oli sosiaalityöntekijöiden uudenlaisen organisoitumisen kokeilu, uusi ammatillinen tukirakenne, joka tarjosi mahdollisuuden dialogiin (verkkofoorumin dialogista ks. Räsänen 2006).

Verkkofoorumin käyttötarkoituksia ohjaajat ja osallistajat hahmottelivat toiminnan alkuvaiheessa seuraavalla tavalla:



*Vertaiskonsultointi (asiakastapauksia ei viedä tunnistettavasti foorumille).*

*Akuuttiapu eli työssä esiin tulevan kiireellisen ongelman ratkaisu.*

*Työn aiheuttaman paineen purkaminen.*

*Keskustelu sosiaalityön tekemisen ehdoista, ristiriidoista, jännitteistä ja sosiaalityöstä ammattina.*

*Tiedonkeruu päätöksentekoon ja lainsäädäntöön vaikuttamiseksi*

Virkussa jokaisen osallistujan oli mahdollista ottaa esille kysymyksiä ja aiheita, joista halusi keskustella muiden kanssa ja joihin halusi kannanottoja. Virkun tarkoitus oli palvella jäseniään ja edistää mahdollisuuksia menestykselliseen sosiaalityöhön. Pelisääntöjen mukaan foorumin keskusteluissa ei tuotu esiin asiakkaiden tunnistettavia tietoja tai työpaikkojen henkilöiden tunnistettavia tietoja. Sen sijaan tavoitteeksi asetettiin kehittää yhdessä sellaista sosiaalityön keskustelukäytäntöä, jossa olisi mahdollista käsitellä kaikenlaisia tilanteita, tapauksia, tunteita ja ristiriitaisia asioita siten, että henkilöiden tunnistettavuus on niistä häivytetty. Foorumin ohjaajat ja osallistuneet sosiaalityöntekijät esiintyivät keskusteluissa omalla nimellään. Tämän ajattelimme edistävän vastuullista keskustelua ja vahvistavan alueellista ammatillista verkostoa, jolla voisi olla merkitystä verkkofoorumin ulkopuolellakin. Verkkofoorumi haluttiin kytkeä sosiaalityöntekijöiden päivittäiseen työhön ja toimintaympäristöön.

Pyrimme huolehtimaan luottamuksen rakentamisesta muun muassa aloitusseminaarissa ja foorumin pelisääntöissä. Salassapito on yksi sosiaalityön ammatillisen työn peruspilareista, siksi kiinnitimme siihen erityistä huomiota. Keskustelufoorumille tulevia sosiaalityöntekijöitä velvoitti sosiaalityön ammattikunnan oma vaitiolovelvollisuus asiakkaan asioista. Virkun kokeilussa emme edellyttäneet kirjallista pelisääntöihin ja salassapitosääntöksiin sitoutumista<sup>a</sup>. Sen sijaan näistä asioista keskusteltiin aloitusseminaarissa ja asiat kirjattiin pelisääntöihin, joiden muokkaamiseen pyysimme kaikkien osallistujien kannanottoja. Pelisääntöissä kiinnitimme huomiota sekä sähköisen kommunikaation eettisiin että teknisiin seikkoihin, koska myös tekninen osaamattomuus voi johtaa tietoturvan vaarantumiseen vahingossa.

## Virkun osallistujat

Virkku-verkkofoorumille ilmoittautui 73 sosiaalityöntekijää 45:stä eri kunnasta Pikassos Oy:n toimialueella. Ilmoittautuneista työskenteli kunnan tai kaupungin sosiaalitoimistoissa 52 ja terveydenhuollon palveluksessa 12 sosiaalityöntekijää. Kokeiluun ilmoittautui sosiaalityöntekijöitä myös A-klinikalta (1), kuntoutuskeskuksesta (2), osaamiskeskuksesta (3) sekä yksi sosiaalityön opiskelija Tampereen yliopistosta. Kehotimme osallistujia itse sopimaan työnantajansa kanssa Virkkuun osallistumisestaan. Kaikki mukaan ilmoittautuneet eivät kuitenkaan lopulta kirjautuneet foorumille, joten lopulliseksi osallistujien lukumääräksi tuli 62 sosiaalityöntekijää. Verkkofoorumille osallistui kolme ohjaajaa, joista yksi toimi ATK-tukihenkilönä.

Osallistujista 52 prosentilla oli ylempi korkeakoulututkinto, alempi korkeakoulututkinto 28 prosentilla, ammattikorkeakoulututkinto 16 prosentilla ja opinnot olivat kesken neljällä prosentilla. Suurin osa osallistujista työskenteli kunnan tai kaupungin sosiaalitoimessa (63 %). Loput työskentelivät erikoissairaanhoidossa (19 %), terveyskeskuksessa tai sairaalassa (7 %), kuntoutuskeskuksessa (3 %), erityishuoltopiirissä (3 %), osaamiskeskuksesta (3 %), A-klinikalla (1,5 %) ja koulutoimessa (1,5 %). Osallistujien työn sisällöt olivat hyvin moninaiset. Suurin osa Virkun osallistujista työskenteli niin sanotussa laaja-alaisessa (yhdenmetyssä) sosiaalityössä (37 %). Vähän yli kymmenen prosenttia osallistujista teki erikoissairaanhoidon sosiaalityötä (12 %), lastensuojelutyötä (11 %) ja kuntoutuksen sosiaalityötä (11 %). Pienempi määrä osallistujista teki perusterveydenhuollon sosiaalityötä (6 %) sekä vammaispalvelun, koulun ja mielenterveyspalve-

<sup>a</sup> Hankkeen myöhemmissä vaiheissa ajattelimme, että salassapitosääntöksiin ja pelisääntöihin sitouttamista ja sen kautta syntyvää turvallisuuden tunnetta foorumilla olisi voinut edistää myös muodollisella kirjallisella sitoumuksella.

luiden sosiaalityötä (4 % kussakin). Luokka ”muu” (11 %) sisälsi yksittäisiä osallistujia viideltä eri työalueelta, jotka olivat toimeentulotukityö, sosiaalitoimen aikuislinjan sosiaalityö, maahanmuuttaja- tai pakolaistyö, vanhustyö ja päihdehuolto. Osallistujien organisaatioiden ja tehtäväkenttien moninaisuus antoi edellytykset Virkun keskusteluissa monipuoliseen näkemykseen sosiaalityöstä ja mahdollisuuden haastaa toisella työalueella työskentelevien näkemyksiä.

Osallistujista 78 prosenttia (56 henkilöä) työskenteli isossa kunnassa (yli 5 000 asukasta) ja pienessä kunnassa (alle 5 000 asukasta) työskenteli 22 prosenttia osallistujista (16 henkilöä). Vakinaisessa virassa tai toimessa alkukartoituslomakkeen palauttaneista vastaajista (n = 60) oli 78 prosenttia, määräaikaisessa työsuhteessa pitkällä sopimuksella oli 12 prosenttia ja määräaikaisessa työsuhteessa lyhytaikaisella sopimuksella oli 7 prosenttia. Loput 3 prosenttia opiskelivat työn ohessa.

## Odotukset ja osallistuminen

Osallistujat kertoivat kiinnostuneensa verkkofoorumista seuraavista syistä: liittyminen vertaisverkostoon, jossa on mahdollisuus vaihtaa kokemuksia (62 %), tietojenvaihto (48 %), uuden oppiminen (25 %), tuki työn paremmin tekemiseen ja työssä jaksamisen edistämiseen (6 %). Osallistujat toivoivat keskinäistä konsultaatiota työssä esiin nouseviin pulmiin (42 % vastaajista). Tämä kertoo sosiaalityöntekijöiden jatkuvasta tarpeesta päivittää omaa tietämystään ja tarpeesta saada näkemyksiä kollegoilta monesti niin vaikeiden ja mutkikkaiden asiakastilanteiden hoitamiseen. Vaikka vastaajat kertoivat useimmin kiinnostuneensa Virkusta sen tarjoaman verkoston takia, hyötyjä kysyttäessä he asettivat etusijalle konsultaation ja sen avulla konkreettisen avun saamisen omaan työhönsä. Vertaistuki mainittiin toiseksi useimmin (27 % vastaajista). Lisäksi foorumista toivottiin paikkaa, jossa voisi helposti käydä oman alan keskusteluja, jotka auttaisivat pysymään ajan tasalla (25 % vastaajista). Hankkeessa mukana olon toivottiin myös edistävän omaa oppimista ja kehittymistä ja oman työn kehittämistä (17 % vastaajista). Jotkut eivät osanneet hankkeen alussa eritellä toivomiaan hyötyjä, vaan ilmoittivat olevansa odottavalla kannalla (3 % vastaajista).

Vastauksissa pidettiin hyvänä verkkofoorumien vapaaehtoisuutta sekä mahdollisuutta erilaisten työhön liittyvien innovaatioiden jakamiseen.

*”[Toivon] vastauksia kysymyksiini ja keskusteluareenan, johon kaikki osallistujat ovat tulleet/halunneet tulla. Toisin sanoen en vie kenenkään ei-halukkaan virkatoverin työaikaa asioillani.” (S11)*

*”Muiden sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä, kokemuksia, ratkaisumalleja sekä konkreettisesti, että yleisellä tasolla. Lomakkeita, hakemuksia, tietoa. Tietoa siitä, kuka tietää.” (S18)*

Osallistujista 43 prosenttia suunnitteli käyvänsä foorumilla viikoittain. Aktiivisuus foorumilla jakautui epätasaisesti osallistujien kesken ja vaihteli hankkeen kuluessa. Vähemmistö foorumin osallistujista oli kirjoittavia osallistujia, jotka tulivat tutuiksi muille osallistujille viestiensä kautta. Suurin osa osallistujista oli henkilöitä, jotka liikkui foorumilla jälkiä jättämättä tyytyen lukemaan toisten kirjoittamia viestejä ja jääden sen vuoksi tuntemattomiksi muille osallistujille. Osallistumisaktiivisuus muun alan vastaavissa hankkeissa on samaa tasoa, joten Virkku ei ole poikkeus. Foorumille kirjautuneista henkilöistä 39 prosenttia kirjoitti viestejä, 51 prosenttia tyytyi vain seuraamaan toisten viestejä, 10 prosenttia foorumille kirjautuneista ei käynyt tutkimusjakson aikana kertaakaan foorumilla. Kirjoittaminen sinänsä teknisenä asiana vaatii niin vähän aikaa, että passiivisuuden syytä on etsittävä muista asioista kuin kirjoittamisajasta.

Olemme jakaneet Virkun keskustelufoorumille kirjautuneet osallistumisaktiivisuuden perusteella neljään ryhmään: erittäin aktiiviset (21 %), aktiiviset (19 %), passiiviset (50 %) ja osallistumattomat (jotka eivät kirjautumisensa jälkeen käyneet foorumilla kertaakaan) (10 %).

Virkun foorumilla keskusteltiin marraskuusta 2003 kesäkuun loppuun 2004 mennessä yhteensä 32 eri keskustelusiikissä, joissa esitettiin yhteensä 142 puheenvuoroa. Näistä sosiaalityön sisältöjä koskevia keskustelusiikeitä oli 23, loput keskustelut koskivat verkon käyttöä ja Virkun arviointia. Sosiaalityön sisältöjä koskevissa siikeissä esitettiin yhteensä 85 puheenvuoroa. Verkon hyödyntämisestä sosiaalityön työvälineenä syntyi kolme keskustelusiikettä, joissa käytettiin 30 puheenvuoroa. Virkku -hankkeen etenemistä arvioitiin kolmessa keskustelusiikissä, joissa esitettiin 18 puheenvuoroa. Myös teknisille kysymyksille oli oma palstansa.

Keskustelualoitteet voidaan kysymis- ja keskustelutavan mukaan jäsentää kolmeen toisistaan erottuvaan kategoriaan: rajatun tiedon kysyminen, tiedonjako ja reflektio (Räsänen 2004). Seuraavassa on aihepiirien kirjoja kuvaavia näytteitä keskustelunaiheista, suluissa puheenvuorojen määrä ja kategoria (k = rajatun tiedon kysyminen, t = tiedon jakaminen, r = reflektio):

*Sosiaalityön hyvät käytännöt (2, k)*

*Yksilöllinen asiantuntijuus ja ammattikuntavastuu (9, r)*

*Haasteet, jännitteet ja ahdistukset työssä (3, r)*

*Osallistujien työnkuva (10, r)*

*Huostaanoton jälkeinen jälkihuolto (4, r)*

*Vammaispalvelua asumispalveluyksiköihin (2, k)*

*Kiitokset ja kehut (6, r)*

*Hengityssairaat sosiaalityöntekijöiden asiakkaana terveyskeskuksissa ja keskussairaaloissa (3, k)*

*Uudet hankkeet, kokeilut ja käytännöt (7, r)*

*Asevelvollisen toimeentulotuki (2, k)*

*Varhainen puuttuminen ja ehkäisevä työ (5, r)*

*Omaishoidontuki vammaispalvelulain mukaisena palveluasumisena (2, t)*

Verkkofoorumilla vertaistuki välitetään kirjoittamalla ja sillä on omat erityispiirteensä puheeseen verrattuna. 'Kirjoittaminen Virkkun on ollut helppoa' -väitteen kanssa oli samaa mieltä vain kolmannes tutkimuksen loppukyselyyn vastaajista. Palaamme tähän kysymykseen myöhemmin esteiden pohdinnassa.

Verkkohankkeita koskevissa tutkimuksissa osallistujien välisen luottamuksen syntyminen on todettu tärkeäksi tekijäksi toimivan verkkokommunikaation luomisessa (esim. Jarvenpää & Leidner 1998). Verkkofoorumin vastaamisaktiivisuudella on merkitystä luottamuksen syntymiselle. Aloitteisiin vastaaminen on tärkeää myös luottamuksen ylläpidolle ja verkossa näyttäisi olevan "intensiivinen tarve vastauksille" (Hawisher & Moran 1993, ref. Järvenpää & Leidner 1998, 28). Verkkoympäristöä ympäröivät epävarmuudet: esimerkiksi lukevatko muut viestejä ja jos eivät lue niin miksi eivät. Se, että vastauksen saaminen keskustelufoorumilla kestää kauan tai että vastausta ei tule lainkaan, sotii dialogisuutta ja luottamusta vastaan. Määrän sijaan Järvenpää ja Leidner (1998, 28, 31) kuitenkin painottavat kommunikaation laatua. Heidän mukaansa osanottajien tulisi olla tietoisia siitä, että kommunikaation laatu ja ennustettavuus, ei määrä, on tärkein tekijä ryhmän tehokkaassa toiminnassa. Ennustettavuus lisääntyisi esimerkiksi sillä, että etukäteen sovittaisiin yksityiskohtaisesti vastaamiskäytännöistä ja -velvoitteista.

## Vertaisverkon hyödyt

Lähes kaikki osallistujat arvioivat verkkofoorumin itselleen hyödylliseksi. Työssä jaksamiseen koki saaneensa tukea Virkusta noin viidesosa vastaajista, mitä voi pitää tässä yhteydessä ihan

merkityksellisenä määränä. Luku oli odotuksiin nähden kolminkertainen eli kovin moni ei osannut ennakoita, että verkkofoorumi tukee myös jaksamista. Loppukyselyssä sosiaalityöntekijät raportoivat vertaisverkosta seuraavia hyötyjä: yhteinen pohdinta (35 % vastaajista), ajankohtaisen tiedon jakaminen (35 %), muiden sosiaalityöntekijöiden työhön tutustuminen (30 %) sekä ideoiden saaminen ja mahdollisuuksien huomaaminen (15 %). Virkun alkukyselyssä tärkeimmäksi noussut vertaiskonsultaatio akuutteihin asiakastilanteisiin ei noussut enää loppukyselyssä sellaisenaan esiin, vaan hyödyt arvioitiin hieman yleisemmällä tasolla. Tosin yhteinen pohdinta voidaan käsittää myös vertaiskonsultaatioksi.

Osallistujista 73 prosenttia koki saaneensa Virkun kautta hyödyllistä tietoa. Tämä on huomattava luku, kun ottaa huomioon, että vain 43 prosenttia osallistujista itse kirjoitti Virkkun oman kysymyksen tai keskustelunaloitteen. Kun ei esitä kysymyksiä, ei voi olettaa myöskään saavansa vastauksia.

Ideota ja virikkeitä työhön koki Virkusta saaneensa 62 prosenttia vastaajista, mutta vain 27 prosenttia oli varauksetta tätä mieltä (jokseenkin tai täysin samaa mieltä). Vastaajista 38 prosenttia ei kokenut saaneensa ideota tai virikkeitä Virkusta (jokseenkin tai täysin eri mieltä). Keskustelualoitteen teko itseä kiinnostavasta aiheesta olisi varmasti tuottanut myös ideota omaan työhön. Toisaalta 25 prosenttia vastaajista ilmoitti, että heillä ei ollut hankkeen aikana sellaisia asioita, joita olisi voinut viedä Virkkun. Tämä palaute johtaa kysymään, miten foorumin hyödyntäminen oli lopulta ymmärretty

Usko verkkovälineiden tulevaisuuteen oli Virkun osallistujilla luja, sillä 97 prosenttia loppukyselyn vastaajista uskoi, että tällaiset välineet ovat tulevaisuuden työkaluja ja 83 prosenttia sanoi odottavansa innolla uusia verkkotyökaluja sosiaalityöhön. Osallistujista 66 prosenttia ilmoitti olevansa kiinnostunut tulemaan mukaan Sosiaaliportin ekstranetin keskusteluryhmään. Virkun osallistujat olivat huomanneet sähköisen kollektiivisuuden mahdollisuudet, sillä 85 prosenttia loppukyselyn vastaajista piti tärkeänä saada kollegiaalista tukea verkon kautta. Vastaajista 97 prosenttia eli käytännössä lähes kaikki olivat myös sitä mieltä, että vastuu työn onnistumisesta on myös ammattikunnan yhteinen asia.

## Koetut esteet

Suurimmaksi verkkofoorumille osallistumista vaikeuttaneeksi ongelmaksi Virkun kyselyihin vastanneet kokivat kiireen ja ajanpuutteen työyhteisöissä. Loppukyselyn vastaajista 74 prosenttia ilmoitti, että heidän oli vaikea järjestää työaikaa Virkulle ja 43 prosenttia vastaajista ilmoitti, että suurin ongelma työssä ylipäättään oli ajan puute. Ajan puute voi liittyä työn organisointiin, liian pieniin henkilöstömitoituksiin ja organisaatioiden sekä työntekijöiden priorisointijärjestelmiin. Ajan puutteen taustalla voi olla työpaikan kulttuuriin ja johtamiseen liittyviä tekijöitä sekä työyhteisön kannustuksen puutetta. Tutkimushavaintojen perusteella näyttää siltä, että verkkofoorumien sisällön laatu ja määrä eivät olleet merkittäviä esteitä osallistumiselle. Työyhteisön kulttuurin suhde tietoteknologiaan ja työyhteisön innostus uusiin teknologian sovelluksiin luo myös varmasti merkittäviä ehtoja sille, miten verkkofoorumien vertaistuki ja vertaiskonsultaatio voidaan sisällyttää osaksi arkisen työn prosessia.

Myös foorumille kirjoittamisessa ilmeni joitakin vaikeuksia, jotka eivät kuitenkaan liittyneet tekniseen osaamiseen. Loppukyselyn vastaajista joka viides koki foorumille kirjoittamisessa ongelmia, joka kolmas piti kirjoittamista puolestaan helppona. Kirjoittamisen vaikeus liittyy palautteen ja tulkintamme mukaan seuraaviin asioihin: kuinka häivyttää asiakkaan ja tilanteiden tunnistettavuus, kuinka jäsentää ja tiivistää asiakastapauksen kuvaus, epävarmuus kielellisestä ilmaisusta, epävarmuus omasta asiantuntijuudesta ja alemmuudentunne, häpeä omasta tietämättömyydestä, nuoruus ja kokemattomuus, suoriutumispaineet, salassapitokysymykset, sosiaalityön asioiden arkaluonteisuus ja monitulkintaisuus.

Eräs osallistuja tiivistää kirjoittamisen liittyvän suoriutumispaineen seuraavasti:

*”Jos kirjoittajasta tuntuu, että hänen täytyy olla itseään viisaampi, niin se on huono juttu...”*  
(H4)

Lisäksi 15 prosenttia loppukyselyn vastaajista kertoi pelänneensä paljastaa oman tietämättömyytensä foorumilla, jossa esiinnyttiin omalla nimellä. Tähän varmasti vaikuttaa osaltaan sosiaalityössä vallitseva asiantuntijakulttuuri, joka korostaa oikeassa olemista, tietämistä ja yksilöasiantuntijuutta. Sosiaalityön sisäiset konsultaatiokäytännöt ovat melko kehittymättömiä toisin kuin esimerkiksi lääketieteessä. Loppukyselyn vastaajista 55 prosenttia koki, että Virkkun ei voinut tuoda mitä tahansa työasioita. Tämä heijastanee osaltaan omaa työyhteisöä laajemman keskusteluperinteen heiveröisyyttä ja puuttumista sosiaalityössä sekä sosiaalityön vetäytyvää julkisuusstrategiaa (Petrelius 2003). Sosiaalityöntekijät eivät ole yleisesti tottuneet keskustelemaan työasioistaan omaa työyhteisöä julkisemmilla ammatillisilla foorumeilla, paikallisjulkisuudessa tai mediassa siitä huolimatta, että ammatti on yhteiskunnallisesti merkittävällä havaintopaikalla, mihin sisältyy myös erityisiä mahdollisuuksia tiedon tuottamisen näkökulmasta. Kolmannes osallistujista oli sitä mieltä, että hankkeessa ei kehittynyt eri työalueilla työskentelevien kesken riittävästi yhteistä intressiä. Kollektiivisen alueellisen vastuun näkökulmasta yhteisen intressin kehittäminen olisi aiheellista ja tarpeellista. Tätä mieltä oli myös 94 prosenttia hankkeen loppukyselyyn vastaajista.

Koetuista esteistä huolimatta hankkeen lopussa osallistujista 93 prosentin mielestä on tarvetta verkkofoorumi-ratkaisuille. Tärkeää onkin miettiä, kuinka tällaiselle verkon kautta toimivalle vertaistuen ja -konsultaation välineelle saadaan luotua jokapäiväistä työtä palvelevat muodot, kuinka sen käytölle järjestetään aikaa työpaikoilla ja kuinka verkko sekä vertaiskonsultaatio integroidaan työprosessiin.

Vaikka ajan löytyminen Virkun käytölle oli käytännön arkityössä vaikeaa, loppukyselyn osallistujat uskoivat kuitenkin edelleen verkkoon välineenä ja 88 prosenttia ilmoitti aikovansa osallistua vastaaviin hankkeisiin jatkossakin (joista 35 % tietyin rajauksin). Osallistujista 91 prosenttia uskoi, että verkkokeskustelu ja konsultaatiomahdollisuus voisi tuoda helpotusta ongelmiin työssä. Hankkeen alussa keräämissämme alkuodotuksissa osallistujat kertoivat aikovansa käyttää foorumia eniten asiakasasioista kysymiseen ja konsultaatioon. Tavoite osallistujilla oli hankkeen lopussa siis edelleen sama, vaikka Virkussa olikin melko vähän konsultaatiotyyppejä keskustelun aiheita. Osallistujien motivaatio verkkofoorumin hyödyntämiseen ja verkkokonsultaatioon pysyi korkealla siitä huolimatta, että omat osallistumistavoitteet eivät toteutuneet suurimmalla osalla osallistujista. Tämä on mielestämme merkittävä tulos ja sen pohjalta on tärkeitä työskennellä jatkossa ja kehittää verkkoa sosiaalityön välineenä.

## Johtopäätökset

Alueellinen verkkofoorumi ei runsaan puolen vuoden aikana kyennyt vahvistamaan kollektiivisen asiantuntijuuden käytäntöä, mutta sen sijaan se tutustutti kollektiivisen asiantuntijuuden ja ammatillisen verkkofoorumin ideaan ja teki tutuksi ammatillisia verkkotyökaluja. Virkun foorumikokemuksen pohjalta arvioimme, että kommunikaation laatuun ja ennustettavuuteen voi ratkaisevasti vaikuttaa ryhmän yhteisillä pelisäännöillä ja selkeillä kirjallisilla sitoumuksilla foorumiin liityttäessä.

Verkkofoorumin keskustelut ja osallistujien palaute toivat näkyväksi sosiaalityössä vallitsevan individualistisen asiantuntijuuskäsityksen, joka rakentuu oikeassa olemisen ja tietämisen ideaalille. On hyödyllistä käydä verkossa keskustelua, joka helpottaa oikeassa olemisen paineita ja ohjaa yhteiseen tiedon rakentamiseen.

Alueellisella verkkofoorumilla esiintymiseen liittyy sosiaalityön ongelmallinen julkisuus-suhde, joka näkyy siinä, että sosiaalityöntekijöiden on vaikea osallistua avoimeen keskusteluun omaa työyhteisöä julkisemmilla keskusteluareenoilla, vaikka nämä olisivat ammatillisia areenoita. Tämän julkisuuskyynnyksen ylittämiseenkin olisi kehitettävä strategioita, jos halutaan kehittää alueellista vertaistukea.

Mahdollisissa tulevilla vastaavanlaisissa hankkeissa on syytä korostaa jokaisen osallistujan omaa vastuuta foorumin sisällön rakentumisesta ja kannustaa osallistujia aloittamaan itse keskusteluja tärkeäksi kokemistaan aiheista. Vaikka teknisiä ongelmia ei mainittu Virkun loppukyselyssä kovinkaan suuriksi esteiksi foorumin käytölle, on myös niiden poistamiseen ja foorumin käytön opettamiseen paneuduttava tulevilla hankkeissa huolellisesti, jotta hyödyn saaminen foorumista ei kaatuisi tekniseen osaamattomuuteen.

Kirjoittamisen hankaluutta on mahdollista ja tarpeellistakin poistaa yhteisellä kirjoittamisen harjoittelulla, joka liittyy tunnistettavuuden häivyttämiseen, työprosessien kuvaamiseen ja hiljaisen tiedon sanallistamiseen. Viestimistiheydestä ja vastaamisvastuusta on parasta sopia kirjallisesti vertaisverkkoon liittyttäessä, mikäli halutaan verkossa aktiivista vuorovaikutusta.

Tunteiden purkaminen verkkofoorumilla ei toteutunut ja arvelemme syyn olevan se, että verkossa esiinnyttiin omalla nimellä. Tunteiden purkamista ja erityisen arkaluonteisten asioiden pohtimista varten tarvittaisiin foorumilla ehkä myös sellainen verkkonurkka, jossa voisi esiintyä nimimerkillä. Perinteisestihän vertaistuki usein mielletään juuri tunteiden käsittelyyn liittyväksi tueksi.

Monet havainnot verkkofoorumin vertaistuesta liittyvät sosiaalityön työkuulttuureihin, työjärjestelyihin ja asiantuntijakulttuuriin. Alueellisen verkkofoorumikokeilun voi nähdä myös aloitteena aivan uudenlaiseen avoimeen asiantuntijuuteen ja kollektiiviseen sosiaalityön vastuuseen. Kulttuurin muutos on hidasta, joten tuloksia ei voi odottaa nopeasti. Kuitenkin verkkofoorumille osallistuneiden huomattava enemmistö näki muutoksen mahdollisuuksia ja toivoi osallistuvansa tulevaisuudessa yhteistoiminnallisten verkkotyökalujen käyttöön. Vertaistuen mahdollisuus asiantuntija-avussa tulee todeksi vasta, kun sosiaalityöntekijät huomaavat sen potentiaalin, joka on oman alan osaajissa.

## Lähteet

- Hawisher, G. E. & Moran, C. (1993). Electronic mail and the writing instructor. *College English* 55(6), 627–643.
- Heiskanen, Tuula (2006). Tilat, rajat ja yhteisöt tiedon luomisessa – esimerkkinä asiantuntijatyö. Teoksessa: Jaana Parviainen (toim.): *Kollektiivinen asiantuntijuus*. Tampere: Tampere University Press, 188–212.
- Järvenpää, Sirkka L. & Leidner, Dorothy E. (1998). Communication and trust in global virtual teams. *Journal of Computer-Mediated Communication* 3 (4). Saatavilla [www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue4/jarvenpaa.html](http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue4/jarvenpaa.html). Haettu 8.4.2004.
- Lehtinen, Tuula (2001). Pienen kunnan sosiaalityöntekijä valtasuhteiden verkostossa. *Lisensiaattitutkimus*. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.
- Metteri, Anna (2004). *Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset*. Helsinki: Edita.
- Metteri, Anna & Forsman, Sinikka (2006). *Ammatillisen verkkofoorumi sosiaalityöntekijän tukena ja asiantuntijuuden edistäjänä*. Virtuaalisen kumppanuusverkon arviointitutkimus. Hankkeen loppuraportti, Työsuojelurahasto ja Tampereen yliopisto. Painamaton.
- Parviainen, Jaana (toim.) (2006). *Kollektiivinen asiantuntijuus*. Tampere: Tampere University Press.
- Petrelus, Päivi (2003). Sosiaalityöntekijänaiset maskuliinisissa julkisuuksissa. Sukupuolinäkökulmia hiljaisuuden kulttuuriin. *Janus* 11 (1), 4–22.
- Räsänen, Jenni-Mari (2004). Havaintoja sosiaalityöntekijöiden verkkokeskusteluista virtuaalisella keskusteluareenalla. *Työpaperi*, Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Julkaisematon.
- Räsänen, Jenni-Mari (2006). Vuorovaikutus ja dialogi sosiaalityöntekijöiden ammatillisissa verkkokeskusteluissa. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto. Saatavilla [www.muodossa](http://www.muodossa) osoitteessa <http://tutkielmat.uta.fi>.

# Asiakasneuvonnasta ammattilaisneuvontaan

HEIKKI BOTHAS

A-klinikkasäätiön verkkopalvelu Päihdelinkki on jo kymmenen vuotta auttanut ihmisiä hyödyntämään omia voimavarojaan ja toisaalta madaltanut kynnystä avun hakemiseen. Vuosien varrella Päihdelinkki on kasvanut tietopalvelusta useiden vuorovaikutteisuutta hyödyntävien palvelujen avulla Suomen suosituimmaksi päihdeaiheiseksi palvelukokonaisuudeksi. Päihdelinkissä toimiva ekonsultaatiopalvelu tarjoaa päihdealan konsultointipalveluja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Palvelun tarkoituksena on tarjota tietoa ja tukea päihdehaittojen vähentämisessä ja hoitopalveluihin hakeutumisessa.

Ammattilaisneuvonnan juuret ovat Päihdelinkin vuonna 1998 aloittaneessa päihdeongelmallisille ja heidän läheisilleen tarkoitettussa verkko-neuvontapalvelussa ja Päihdelinkin ekonsultaatiohankkeessa. A-klinikkasäätiön ja Etelä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan yksikön yhteinen Päihdelinkin ekonsultaatiohanke pyrki tuottamaan päihdetietoutta ja -neuvontaa sekä työkaluja päihdeongelman käsittelyyn erityisesti Päijät-Hämeen sosiaalialan ammattilaisille heidän tarpeidensa pohjalta. Hanke oli yksi Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeen paikallispiloteista. Palvelun paikalliseksi osioksi rakennettiin sosiaalialan ammattilaisten tarpeiden pohjalta verkossa toimiva neuvontapalvelu ja tätä tukeva paikallinen Internet-sivusto.

Alueellisen kokeilun vähäisestä suosiosta johtuen konsultointi valtakunnallistettiin ja liitettiin osaksi Päihdelinkki-verkkopalvelua vuoden 2004 lopulla. Toimintaa on jatkettu ja kehitetty Raha-automaattiyhdistyksen projektirahoituksen turvin osana laajempia Päihdelinkkiin liittyviä hankekokonaisuuksia. Palvelu linkittyy vahvasti Päihdelinkin muihin osioihin; erityisesti laajaan tietopankkiin ja myös asiakastyössä käytettäviin itsearvointitesteihin.

## Palvelun käyttäminen ja toimintaperiaate

Konsultointipalvelun käyttäminen on ilmaista, tietoturvallista ja helppoa. Kysymyksen esittäjä voi halutessaan taustoittaa kysymystä valitsemalla alavetovalikosta ammattinimikkeensä, työpaikkansa ja asuinmaakuntansa. Taustatietojen jälkeen kysyjä kirjoittaa kysymyksen otsikon ja itse kysymyksen. Kysymyksen lähetettyään kysyjä saa kahdeksannumeroinen tunnusluvun, jonka avulla hän voi myöhemmin lukea valmiin vastauksen. Kysymyslomake on myös ruotsiksi. Vaikka palvelu onkin täysin luottamuksellista ja yhteydet salattuja, kehoitetaan kysyjää pidättäytymään asiakkaan nimen tai muiden selkeiden tunnistetietojen käytöstä. Vastaus annetaan muutaman päivän sisällä. Vastauksesta ei tule kysyjälle ilmoitusta esimerkiksi sähköpostiin, vaan kysyjän täytyy itse käydä katsomassa, onko vastaus saapunut. Palvelu on toteutettu Päihdelinkin yleisen neuvontapalvelun teknistä sovellusta käyttäen, joten anonymiteetti korostuu ehkä enemmän kuin ammattilaispalvelulle olisi tarpeellistakaan.

Myös kysymykseen vastaaminen on pyritty tekemään teknisesti mahdollisimman helpoksi ja joustavaksi. Ylläpito antaa vastaajille käyttäjätunnuksen ja salasanan. Sisäänkirjautumisen jälkeen vastaaja näkee varaamattomien kysymysten listan. Vastaaja voi varata haluamansa kysymyksen varaamattomien kysymysten listalta. Jos vastaajalle on osoitettu jatkokysymyksiä, hän näkee ne ensin.

Neuvontapalvelu on toteutettu PHP-ohjelmointikielellä käyttäen MySQL tietokantaa, jonne kaikki kysymykset ja vastaukset tallentuvat. Ohjelmoinnissa on kiinnitetty erityisesti huomiota ohjelmointikielen ja tietokannan turvalliseen käyttöön. Palvelun vastaajia informoidaan säännöllisesti tietoturvan merkityksestä ja suositeltavista käytännöistä. Palvelun tekninen toteutus on

tehty A-klinikkasäätiöllä, ulkopuolisia ammattilaisia tarvittaessa konsultoiden. Palvelu toteutettiin alkujaan kokeiluluonteisena sivustona, joten sen teknisiä ja toiminnallisia ominaisuuksia on pyritty kehittämään edelleen ja sen tietokantalogiikka on uusittu alkuperäistä toimivammaksi.

## Verkkokonsultit

Aktiivisia vastaajia on toiminnassa mukana kymmenkunta. He toimivat oman työnsä ohessa tuntikorvausta vastaan ja työskentelevät varsin itsenäisesti. Vastaajat pitävät yhteyttä toisiinsa sähköpostilistan avulla ja muutaman kerran vuodessa järjestettävissä kaikille yhteisissä kokouksissa ja koulutuspäivillä. Vastaajien koulutus- ja työtausta on monipuolinen: vastaajina toimivat sosionomi, sosiaaliterapeutti, sosiaalityöntekijä, lähihoitaja, erikoissairaanhoitaja, psykoterapeutti ja erikoislääkäri. Vastaajien työpaikkoja ovat A-klinikat, terveysneuvontapiste Vinkki, nuorten päihdepysäkki ja hoitolaitokset.

Vastaajat voivat valita haluamansa kysymykset oman erityisosaamisen, mielenkiinnon ja käytettävissä olevan ajan perusteella. Useista vastaajista on vuosien työn tuloksena tullut verkko-vastaamisen ja -vuorovaikutuksen asiantuntijoita. Vastaajien asiantuntemus on kehittynyt myös tietyissä erityiskysymyksissä, kuten liiallisen Internetin käytön aiheuttamissa ongelmissa. Laaja-alainen koulutus- ja työtausta mahdollistavat sen, että useimpiin kysymyksiin voidaan vastata kohtuullisen pian kysymyksen jättämisestä - ja varsin kustannustehokkaasti. Vastaus luvataan viikossa, mutta useimmissa tapauksissa vastauksen saa parissa päivässä.

Vastaajat ovat hyvin motivoituneita ja kokevat työnsä mielekkääksi. Palvelussa vastaaminen on heidän mukaansa ammatillisesti hyvin kehittävää. Uusi työtapa, uudet näkökulmat ja jopa uudet ongelmakentät pitävät kiinnostusta yllä. Taloudellinen motivaatio ei ole määräävä: A-klinikkasäätiön sisäisessä työhaussa toimintaa kuvattiin pienenä lisätienestinä, jolla ei purjevenettä saa, mutta ehkä soutuveneen. Palvelun laatua tarkkaillaan lähinnä jälkikäteen sekä koordinaattorin toimesta että yhteisissä kokouksissa. Itsenäisesti tehtävä työ on joustavaa ja yksittäisen vastaajan osaaminen riittää useimpiin hänen erityisosaamisalueensa kysymyksiin. Vastaajat käyttävät yhteistä sähköpostilistaa toistensa konsultointiin vain satunnaisesti: useimmiten tällaisissa tapauksissa kyse on hyvin erityislaatuista kysymyksistä.

## Asiakastyöstä ammattilaiskonsultointiin

Ammattilaisten konsultointi on vain pieni osa vastaajien verkkotyötä, sillä samat vastaajat vastaavat myös päihdeongelmallisille ja heidän läheisilleen tarkoitettun jo vuodesta 1998 toimineen Päihdelinkin neuvontapalvelun kysymyksiin. Vuonna 2006 neuvontapalveluihin tuli yhteensä 1 385 kysymystä, joista konsultointikysymyksiä oli 54. Neuvontapalvelun usein nettiterapiaa lähellä oleva työ eroaa ammattilaisten välisestä konsultoinnista, mutta kokeneiden vastaajien vastaus- ja kirjoitusrutiinit auttavat myös konsultointivastausten muotoilussa.

Riippuvuusongelmaisten ja heidän läheistensä esittämiin kysymyksiin vastattaessa vastausten rakenne noudattelee yleensä aina samaa logiikkaa. Vastaus voidaan jakaa tervehtimis-, kytkemis-, vastaus ja tukiosioihin. Tervehtimisessä ja kytkemisessä pyritään luomaan kontakti kysyjään, kommentoidaan kysymystä, kytketään vastaus kysyjän sanoihin ja osoitetaan, että ihmisen huoli on kuultu ja häntä on ymmärretty. Varsinaisessa vastausosiossa pyritään tarjoamaan tietoa, näkökulmia ja vaihtoehtoja toiminnan tueksi. Tietoa voidaan suositella haettavaksi linkkien avulla myös muualta. Tukiosiossa pyritään kannustamisen ohella muodostamaan dialogi kysyjän kanssa aidoilla lisäkysymyksillä. Ammattilaiskonsultoinnissa vastauksissa ei tarvita näin selkeää rakennetta vaan toiminta perustuu lähinnä tiedollisen ja näkemyksellisen avun tarjoamiseen. Toisten ammattilaisten, esimerkiksi hoitavan lääkärin, näkemyksiä ei ole tarkoituksenmukaista



kyseenalaistaa. Ammatillaiset ovat tehneet harvoin jatkokysymyksiä tai antaneet palautetta saamistaan vastauksista, joten yhteisten työprosessien muodostuminen on ollut hyvin satunnaista.

Asiakasneuvonnassa kyse on verkon välityksellä tapahtuvasta asiakastyöstä – ei niinkään tiedonvälityksestä. Pääsääntöisesti kasvokkaista asiakastyötä tekevien vastaajien mukaan verkko- vuorovaikutus on kasvokkaiseen vuorovaikutukseen verrattuna yksinkertaisesti ilmaistuna toisenlaista: ei välttämättä sen parempaa tai huonompaa. Kasvokkaisen vuorovaikutuksen puuttuessa menetetään paljon, mutta saadaan myös paljon lisää. Vaikeista ja häpeällisistä ongelmista on monille helpompaa kirjoittaa kuin puhua kasvokkain. Asiaan ja ongelmaan voidaan mennä suoraan. Viesteihin voi palata ja monet palaavatkin niihin. Kirjoittaminen auttaa ihmistä itseään jäsentämään ajatuksiaan ja ongelmaansa. Karkeasti jaotellen asiakkaiden ja ammattilaisten välisen palvelun suurin ero on siinä, että asiakkaiden neuvontapalvelun kysymyksissä korostuu tuki, ammattilaisten välisessä konsultoinnissa tieto.

## Alkoholi yleinen teema kysymyksissä

Suuren yleisön kysymyksissä yleisimpiä teemoja ovat olleet alkoholi, huumeet ja Internet-riippuvuus. Noin kolmasosa kysymyksistä on käsitellyt alkoholia, vajaa viidesosa huumeita ja noin seitsemäsosa liiallista Internetin käyttöä. Konsultointikysymykset ovat käsitelleet muun muassa työntekijän puhallutusta, nettiriippuvuutta, korvaushoitoa, nuorten alkoholinkäyttöä, ajokorttiseurannan toimintamalleja, huumeetestausta sekä asiakkaan oikeutta hoitoyhteenvetoon. Konsultointikysymyksistä suurin osa on ollut hyvin yksityiskohtaisia tai toisaalta niin yleisiä, ettei niistä ole toistaiseksi toimitettu usein kysytyjen kysymysten palstaa.

Ammattilaisneuvonnan kysyntä näyttää jakaantuvan alueellisesti lähinnä väkimäärän mukaan. Vuonna 2006 noin joka kolmas kysyjä ilmoitti asuvansa Uudellamaalla. Usein verkkopalvelujen erityiskohderyhmäksi ajatellut kaukaisten seutujen yksinäiset sosiaalityöntekijät eivät siis ole mitenkään yliedustettuna palvelun käyttäjissä. Vuonna 2006 noin joka kolmas kysyjä oli sairaan- tai terveydenhoitaja ja vain noin joka kahdeskymmenes kysyjä ilmoitti ammatikseen sosiaalityöntekijän. Toisaalta noin joka neljäs kysyjä ilmoitti työskentelevänsä sosiaalialan yksikössä. Kysyjien ammattinimikkeen ja työpaikan mukaista tarkastelua vaikeuttaa se, että noin kolme viidesosaa kysyjistä valitsi ammatiksansa ”muu” ja työpaikaksi ”muun” valitsi noin kaksi kolmasosaa. Päihdelinkkiä käyttävät työssään hyväksi monet kasvatus- ja viestintäalan ammattilaiset, joten on luontevaa, että he käyttävät myös konsultointipalvelua, vaikka se ei ensisijaisesti olekaan heille suunnattu. Tilastoissa on myös useita ”konsultointikysymyksiä”, joissa kysymys on omasta tai läheisen ongelmasta.

## Miksi asiakkaat kysyvät, mutta ammattilaiset eivät?

Päihdelinkin neuvontapalvelu on vakiintunut ja asiakkaiden palautteen mukaan monissa tapauksissa heitä todella konkreettisesti auttanut toimintatapa. Ammattilaisten neuvonta kuitenkin hakee yhä jossain mielessä paikkaansa. Selitystä voi etsiä vähäisestä markkinoinnista ja siitä, että aika ei ehkä vielä ole kypsä verkkopalveluiden tehokkaalle hyödyntämiselle osana työtä. Syytä kohtuullisen vähäiseen käyttöön voi hakea myös palvelun sen käyttäjälleen tuomasta hyödystä. Verrattaessa asiakkaiden kanssa henkilökohtaisesti kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa verkossa tapahtuvaan neuvontaan tuo vuorovaikutus verkossa rajoitteita, joiden vuoksi verkko välineenä ei osoittautunut konsultoinnissa yhtä vahvaksi kuin henkilökohtainen neuvonta.

Omasta tai läheisen asiasta kysyttäessä matala kynnyksen ja anonymiteetin tuomat edut ovat kiistattomia. Verkon avulla voidaan tavoittaa ihmisiä, jotka eivät muuten koskaan hakisi apua. Esimerkiksi yhdessä Ensi- ja turvakotien liiton kanssa järjestetyissä ohjatuissa äitien verkko-

ryhmissä on tavoitettu useita runsaasti alkoholia käyttäviä äitejä, jotka ovat olleet täysin yksin ongelmansa kanssa. Kirjoittaminen voi olla hyvinkin terapeutista ja jo tieto siitä, että joku lukee kysyjän omasta elämästä kertovia kipeitä ja ehkä häpeällisiäkin asioita, voi auttaa. Ammattilaisella tilanne on toinen. Monisyisten ongelmien muotoileminen kirjallisesti ei ole helppoa, eikä motivaatiota siihen voi olla samalla tavoin kuin ongelmaisella itsellään tai hänen läheisellään. Anonymiteetti ja häpeän tunteet eivät ole mitenkään merkittävässä roolissa ammattilaisten välisessä konsultoinnissa.

Yleisten tiedontarpeiden täyttämässä monet tietopankkityyppiset lähteet palvelevat kahdenvälistä konsultointia paremmin. Verkkokonsultoinnin kynnys ei ole korkea, mutta käytännössä työntekijällä tulisi olla kohtuullisen hyvät tietokoneen käyttö- ja kirjoitusvalmiudet, kiinnostusta ja aikaa kokeilla uutta tekniikkaa ja asiakas, jolla on ratkaisua vaativa akuutti riippuvuusongelma, johon ei löydy ratkaisua perinteisistä lähteistä. Puhelimella voi yrittää konsultoida kollegoja nopeastikin, mutta kysymyksen kirjoittamiseen kuluu työntekijältä arvokasta työaika ja vastauksen saaminen kestää todennäköisesti useamman päivän. Toisaalta toiminnan heikkoudessa voi kuitenkin myös piillä sen vahvuus: ongelman muotoileminen jäsennellyksi kysymykseksi voi auttaa työntekijää itseäänkin asian hahmottamisessa ja joissain tapauksissa voi olla järkeväkin, ettei vastaus ole heti saatavilla.

Toiminnan jatkuvuuden kannalta ongelmana on kuntapohjaisen rahoituksen kohdentaminen vain selkeästi alueellisiin hyvinvointipalveluihin. Ylikunnalliset ja valtakunnalliset toimintamallit kaipaavat keskitettyä julkista rahoitusta, jota saadaan ehkä palvelujen kehittämishankkeisiin, mutta ei välttämättä niiden ylläpitämiseen. Rajoitteista ja ongelmista huolimatta palvelulle on kysyntää ja oma paikkansa palvelurakenteessa täydentämässä muita tietolähteitä. Tekniikan kehittyminen ja sen entistä luontevampi hyödyntäminen luovat uusia mahdollisuuksia, mutta muutos ei tapahdu hetkessä.

# Konsultointi seudullisessa kehittämishankkeessa

MARIA SALENIUS

Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittaman ja Suomen Kuntaliiton organisoiman Sosiaalipalvelujen seudullinen neuvontapalvelu -hankkeen, Seutuneuvonnan, tavoitteena oli tarjota vahva valtakunnallinen asiantuntijatuki Sosiaalialan kehittämishankkeesta valtionavustusta saaneille sosiaali- ja terveydenhuollon hankkeille vuosina 2004–2007. Neuvontapalvelu antoi konkreettista asiantuntija-apua sekä mahdollisuuden toimijoiden verkostoitumiseen. Tavoitteena oli lisäksi edesauttaa hankkeissa syntyneiden toimintamallien leviämistä, verkostoitumista ja tukea vertaisoppimista.

Käyttäjilleen maksutonta verkkokonsultointia tarjottiin Kuntaliitosta käsin mm. erilaisiin juridisiin, hallinnollis-organisatorisiin, kunnallistaloudellisiin, muutosjohtamiseen sekä muihin kehittämistyössä nouseviin kysymyksiin liittyen. Seutuneuvonta teki yhteistyötä muiden valtakunnallisten toimijoiden, kuten Kansallisen terveyshankkeen, aluekeskusohjelman ja Stakesin kanssa.

Seutuneuvonta-hanke päättyi Sosiaalialan kehittämishankkeen ja ns. yleisten seudullisten sosiaalipalvelujen kehittämishankkeiden päättymisen myötä vuoden 2007 lopussa. Seutuneuvonnan toimintamallia kuitenkin hyödynnetään jatkossa kunta- ja palvelurakennemuutoksen mukaisten yhteistoiminta-alueiden tueksi perustetussa neuvontapalvelussa, joka käynnistyi vuoden 2008 alussa. Neuvontapalvelu on jatkossa osa Kuntaliiton ja useamman eri ministeriön yhteistä Yhteistoiminta-alueiden tuki -hanketta.

## Yhteistyötä kehittämisen tueksi

Matti Vanhasen hallitus käynnisti kuntien sosiaalipalveluiden uudistamista tukevan Sosiaalialan kehittämishankkeen syksyllä 2003. Kehittämishankkeen käytännön toteutuksesta oli vastuussa sosiaali- ja terveysministeriö ja se koostui runsaasta 20 osahankkeesta. Osahankkeiden tarkoituksena oli kehittää uusia, tehokkaita toimintamalleja ja uudistaa lainsäädäntöä. Vuoden 2007 loppuun asti käynnissä olleen hankkeen aikana kuntien kehittämishankkeisiin myönnettiin valtionavustuksia yli 80 miljoonaa euroa. Rahoituksella kuntia kannustettiin kehittämään sosiaalipalveluja seudullisena yhteistyönä. Ohjelmaan sisältyi myös lupaus tarjota kunnille uudistuksen toteuttamisen tueksi valtakunnallista tukea: ohjausta, konsultaatiota ja työkokouksia.

Tätä taustaa vasten sosiaali- ja terveysministeriö teki Kuntaliiton kanssa sopimuksen Seutuneuvonnan organisoimisesta seudullisten kehittämishankkeiden tueksi. Huhtikuussa 2004 käynnistetty Seutuneuvonta oli osa Sosiaalialan kehittämishankkeen Palvelurakenteen ja toimintojen kehittäminen -kokonaisuutta.

## Neuvonantaja, tiedon välittäjä

Seutuneuvonnan tarjoama valtakunnallinen tuki kohdennettiin ensisijaisesti sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamien seudullisten kehittämishankkeiden projektipäälliköille ja työntekijöille. Lähtökohtana oli tarjota tukea hankkeille koko niiden käynnissä olon ajan käynnistymisvaiheesta loppuraportin palauttamiseen saakka. Seutuneuvonnan verkostoon osallistui varsinaisen kohderyhmän eli yleisten seudullisia sosiaalipalveluja kehittävien hankkeiden lisäksi lastensuojelu-, sosiaalipäivystys- sekä mielenterveys- ja päihdehankkeita sekä joitain kehittämisyksikkö-, vammaispalvelu-, sosiaalityön- sekä lasten- ja nuorten psykososiaalisten palveluiden hankkeita, perhe-, tietoteknologiahankkeita ja joukko vähemmistöjen palveluja kehittäviä hankkeita.

Kunta- ja palvelurakenneuudistuksen edetessä vuonna 2006 heräsi keskustelu Seutuneuvonnan jatkokehittämisestä. Uudistukseen liittyvien yhteydenottojen määrä kasvoi ja tarve matalan kynnyksen neuvonnalle hankeverkoston ulkopuolella lisääntyi. Olemassa olevien rakenteiden ja kysynnän pohjalta Seutuneuvonnan kysymys-vastaus –palvelua päätettiin sosiaali- ja terveysministeriön myötävaikutuksella laajentaa vuoden 2007 alussa. Toimintaympäristön muutosta mukailleen palvelu on nyt suunnattu kehittämishankkeiden lisäksi myös muille sosiaali- ja terveyspalveluja uudistaville, kunta- ja palvelurakenneuudistusta toteuttaville toimijoille. Hankkeiden lisäksi keskiöön nousi sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueiden valmistelun tukeminen.

## Seutuneuvojat verkkokonsultteina

Seutuneuvontapalvelu organisoitiin ns. *front-desk* ja *back-desk* -rakenteena. Front-deskin työskentely perustui seutuneuvojen työhön. He keskitetysti, yhdestä paikasta reagoiden etsivät asiantuntija-avun heille saapuneisiin kysymyksiin. Kysymyksen saavuttua seutuneuvojat välittivät sen kyseisen aihealueen erityisasiantuntijalle tai vastasivat itse suoraan front-deskistä. Seutuneuvojat myös verkostoivat toimijoita mm. järjestämällä hankevetäjien työkokouksia ja pitivät yllä kehittämistyön tukena toimivaa verkkopohjaista ryhmätyötä.

Suomen Kuntaliiton kuntakehitys- ja tutkimusyksikköön palkattiin neuvontaa käynnistettäessä sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksella seutuneuvoja. Neuvontaa ylläpiti hankkeen loppuvaiheessa kaksi kuntakehitys- ja tutkimusyksikön asiantuntijaa. Palvelun taustatuen, back-deskin, muodosti Kuntaliiton eri yksiköistä koottu laaja erityisasiantuntijoiden joukko. Lisäksi back-deskiin kuului muutamia jäseniä sosiaali- ja terveysministeriöstä. Käytettävissä on ollut myös Stakesin asiantuntemus, joka on hankkeiden osalta kohdistunut erityisesti arviointiin.

Back-desk pyrittiin kokoamaan siten, että asiantuntijoita olisi mahdollisimman monelta osa-alueelta. Jäsenten erityisosaamisalueita olivat mm. kunta- ja palvelurakenneuudistus, lastensuojelu, kuntatalous, kuntien yhteistyö, juridiikka, hankinnat ja kilpailuttaminen sekä sosiaali- ja terveyspalvelut. Seutuneuvonnan kautta sai yhteyden myös hankkeiden rahoittajatahon edustajiin. Lisäksi vastaajina voitiin käyttää muitakin erityisasiantuntijoita kuin varsinaisia back-deskin jäseniä. Palvelu on kysyjille maksutonta, mutta paikanpäällä tapahtuvasta konsultoinnista veloitettiin erikseen sovitusti.

## Seutuneuvonnan kaksi elementtiä

Seutuneuvonnan tarjoaman verkkokonsultoinnin sisältö rakentui kahden elementin ympärille: kysymys–vastaus-palvelun sekä hankkeiden verkostoinnin. Vastausten antaminen kehittäjiä pohdituttaviin kysymyksiin muodosti alusta saakka Seutuneuvonnan ytimen. Sähköisesti tapahtuva konsultointi mahdollisti yhteydenotot ympäri maata toimivista kehittämishankkeista. Konsultoinnin sisältö rakentui pitkälti hankkeiden sen hetkisistä tarpeista ja saadusta palautteesta käsin. Sisältöön vaikuttivat myös rahoittajatahon edustajien ja Kuntaliiton näkemykset palvelun suunnasta.

Lähtökohtana oli nimenomaan konsultoinnin kehittäminen, mutta pian huomattiin, että tarve verkostoitumiselle oli myös suuri. Seutuneuvonnan tehtäväksi tuli koota yhteen hankevetäjät ja muodostaa heidän työtään tukeva verkosto. Hankkeiden tueksi mm. järjestettiin säännöllisesti keväisin ja syksyisin valtakunnallisia työkokouksia, joiden teemat pyrittiin valitsemaan niin, että tapaamiset tukisivat vaativaa kehittämistyötä ja edesauttaisivat verkostoitumista. Kehittäjille oli myös oma sähköpostiryhmä, jonka välityksellä heille tiedotettiin mm. hanketyötä tukevista tilaisuuksista.

## Ei kysyvä tieltä eksy

Suurin osa kysymyksistä (n. 80 %) tuli sähköpostitse suoraan seutuneuvojille. Kysymyksiä tuli myös puhelimitse ja kasvokkain erilaisissa tapaamisissa. Neuvontaan tulleiden kysymysten määrä oli vuosittain kasvava. Vuonna 2004 palvelu haki paikkaansa ja yhteydenottojen määrä jäi myöhempiä vuosia pienemmäksi, noin viiteenkymmeneen. Vuonna 2005 yhteydenottojen määrä läheni arviolta sataa ja oli vuonna 2006 arviolta noin 150. Näihin lukumääriin on laskettu myös pienemmät kysymykset ja spesifit, hankekohtaiset konsultoinnit. Kysymysten määrässä on myös huomioitava, että kysymysten kirjaamiskäytännöt ovat vaihdelleet hankkeen eri vaiheessa projektipäälliköstä riippuen. Rekisteriin päätyivät pääsääntöisesti ne kysymykset, joista katsottiin olevaan mahdollisesti hyötyä laajemmalle joukolle.

Kysymyksistä pidettiin yllä rekisteriä, johon kirjattiin saapunut kysymys, saatu vastaus, kysyjän tiedot ja kysymyksen ajankohta. Osa kysymyksistä siirrettiin seutuneuvojen ylläpitämään verkkopohjaiseen ryhmätyötilaan ja koottiin sinne aihealueittain. Kysymyksistä ei ole tunnistetavissa kuka kysymyksen on esittänyt.

Kysymykset olivat laajuudeltaan vaihtelevia. Usein vastaajana oli yksittäinen ko. aihepiirin asiantuntija Kuntaliitosta. Joihinkin kysymyksiin vastauksia etsittiin suoraan muilta verkoston hankkeilta vertaisoppimista hyödyntäen ja joihinkin seutuneuvojat vastasivat itse oman asiantuntemuksensa pohjalta. Osaan vastauksista tarvittiin useamman asiantuntijan panosta. Laajin kysymysryhmä koko palvelun olemassa olon ajan olivat erilaiset palveluiden seudulliseen järjestämiseen liittyvät kysymykset. Myös kuntien välisiin sopimuksiin, sosiaalipalveluihin, hanketyöhön, muutoksen läpivientiin, sosiaalipäivystykseen sekä kilpailuttamiseen liittyviä kysymyksiä tuli tasaisesti. Vastauksen sai käytännössä muutamassa päivässä, viimeistään kahdessa viikossa. Osa kysymyksistä toistui useampaan kertaa ja vastaus niihin oli mahdollista antaa viittaamalla aiemmin annettuun vastaukseen.

Vuonna 2006 uutena kysymysryhmänä tulivat kunta- ja palvelurakennemuutostusta käsittelevät kysymykset. Osa verkoston hankkeista sai rahoituksen jo ennen kuin kunta- ja palvelurakennemuutos käynnistyi. Tämä vaikutti tuen tarpeeseen. Kysymys-vastaus-palvelun ongelmat keskittyivät lähinnä siihen, että kysymyksiä tuli melko epätasaisesti painottuen kevääseen ja syksyyn, jolloin uudet hankkeet käynnistivät toimintaansa. Neuvonnan kapasiteetti olisi mahdollistanut vastaamisen vieläkin suurempaan määrään kysymyksiä.

Merkittävä edistysaskel perinteikkäimmin toteutettuihin neuvontapalveluihin nähdessä oli Seutuneuvonnan toteuttama kysymysten ja vastausten pohjalta syntyneen tiedon kertyminen. Seutuneuvonnan front-deskille tulleet kysymykset saivat vastauksensa ja tämän pohjalta neuvonnassa lajiteltiin kertynyt tieto verkkopohjaiseen ryhmätyötilaan. Tiedon kertymisen merkitystä kuvaa se, että toistuvasti esiin tuleviin kysymyksiin pystyttiin aiemman perusteella joko tehokkaammin tai aiempaa tietoa jalostamalla vastaamaan paremmin. Ryhmätyötilassa teemoittain lajitellut kysymys-vastaus-parit olivat myös palvelun käyttäjien kannalta helpommin löydettävissä. Tässä korostuu Seutuneuvonta -palvelun innovatiivisuus ja sen lisäarvo perinteiseen suoraan asiantuntijalta saatavaan neuvontaan verrattuna.

## Tekniikka mahdollisti tämän(kin)!

Neuvontaan tulleet kysymykset vastauksineen samoin kuin muu seudullista yhteistyötä edistävä materiaali koottiin seutuneuvojen koordinoimaan verkkopohjaiseen ryhmätyötilaan. Ryhmätyötila toteutettiin Microsoft Windows SharePoint Services (WSS) 2.0 -pohjaisen web-sivuston avulla. Uusien käyttäjien lisäämisestä ja käyttäjätunnusten myöntämisestä vastasivat seutuneuvojat. Perustamisen yhteydessä he syöttivät käyttäjien perustiedot ja määrittivät käyttöoikeusroolit. Ryhmätyötilan peruskäyttäjille annettiin lukijan oikeudet. Järjestelmän käyttö tapahtui web-

selaimen kautta, joten erillisiä sovelluksia ei tarvinnut asentaa käyttäjien koneisiin. Ryhmätyötilaan pääsi kirjautumalla. Käyttäjien tunnistaminen tapahtui Active Directory -järjestelmän kautta. Tunnuksia annettiin palvelun laajennuttua hankeverkoston jäsenten lisäksi myös muille kehittäjille.

Ryhmätyötilaan koottiin rekisteri sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön rahoittamista kehittämishankkeista ja niiden yhteyshenkilöistä, tietoa ajankohtaisista tapahtumista, www-linkkejä, artikkeleja ja muuta kuntien väliseen yhteistyöhön liittyvää aineistoa. Sinne tallennettiin myös työkokousten materiaalit ja ennen kaikkea kysymys-vastaus-pankki. Ryhmätyötila toimi verkostoivana työvälineenä ja kehittäjän tietopankkina. Tavoitteena oli, että ryhmätyötilassa oli tarjolla uudistustyötä tukevaa informaatiota. Sivuston jäsenet pääsivät käyttöoikeuksiansa puitteissa mm. jakamaan asiakirjoja, keskustelemaan ja työskentelemään vaikka yhteisen ryhmätyön parissa. Myös blogien pitäminen ja kyselyiden toteuttaminen oli mahdollista.

Kuntaliiton WSS on asennettu erilliselle palvelimelle, jonka käyttäjät voivat ottaa WSS-lisenssit käyttöön veloitusetta. WSS:n päälle rakentuvan monipuolisemman SharePoint Portal Server 2003 -version käyttöönotto vaatii kuitenkin lisenssien hankintaa. Lisenssien lisäksi kustannukset muodostuivat infrastruktuurin rakentamisesta, järjestelmän räätälöinnistä sekä ylläpidosta. Kustannuksia aiheuttivat myös graafisen ulkoasun räätälöinti, käyttäjäkohtaisen sivukartan toteutus sekä ulkoisten käyttäjien hallinta -moduuli, jonka avulla käyttöoikeuksia voidaan myöntää ulkoisille käyttäjille. Järjestelmästä on markkinoilla myös uudempi versio, Microsoft Office SharePoint Server 2007.

## Palaute kehittämisen pohjana

”Seutusunnittelijan työn hyvänä tukena on toiminut Kuntaliiton Seutuneuvonta sekä valtakunnalliset seutukehittäjien tapaamiset, joissa on voinut sitoa kontakteja muihin hankkeisiin ja saada apua konkreettisiin kysymyksiin” (yhden seutusunnittelija-hankkeen loppuraportti).

”Kysymyksiin on vastattu viipymättä – kiitos siitä!” (tammikuussa 2007 toteutetun kyselyn yhteydessä Seutuneuvonnalle lähetettyjä terveisiä).

Palaute on tämänkaltaisen verkkokonsultoinnin kehittämisen ydin. Se on sekä antajaansa palvelun kehittämisen kautta hyödyttävää että saajaansa eteenpäin vievää. Seutuneuvonnasta saatu palaute oli pääosin myönteistä. Neuvonta koettiin hyvänä tukena ajoittain muuten melko yksin tehtävässä hanketyössä. Palautetta palvelusta kerättiin eri muodossa toteutettujen kyselyjen ja haastattelujen avulla. Sitä saatiin myös hankkeiden loppuraporteissa sekä suoraan työkokouksissa. Palautetta pyrittiin hyödyntämään mm. työkokousten sisältöä suunniteltaessa.

Negatiivisen palautteen ytimenä olivat useimmiten ryhmätyötilan käytettävyysongelmat. Kirjautuminen koettiin työlääksi ja ryhmätyötilan olemassaolo ”unohtui”. Lisäksi kritiikkiä saatiin myös mm. palvelun etäisyydestä arjen työstä ja työkokousten sijoittumisesta pääosin Helsinkiin. Seutuneuvonnan tavoite matalan kynnyksen verkkokonsultointiin pohjaavana tukipalveluna näyttäisi kuitenkin saadun palautteen mukaan onnistuneen kokonaisuudessaan hyvin.

## Entä jatkossa?

Seutuneuvonta on uusi innovatiivinen informaatio-ohjauksen toteuttamistapa, jota voidaan hyödyntää kuntien tukemisessa kunta- ja palvelurakennemuutosten toteutuksessa. Konseptina se on raikas ja siinä on vielä käyttämätöntä kehityspotentiaalia. Olemassa olevan rakenteen pohjalta on mahdollista kehittää uusia sovelluksia suhteellisen vähällä vaivalla. Kehittämisideoita on syntynyt pitkin matkaa. Parhaillaan pohditaan Seutuneuvonnan verkostoon kuuluvissa hankkeissa

syntyneitä hyviä käytäntöjä ja niiden jatkohyödyntämistä mm. Kuntaliiton hyvien käytäntöjen tietopankissa, Hyväkkäässä.

Seutuneuvonta saavutti vahvan aseman sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamien hankkeiden tukipalveluna. Toimintaympäristön muutosten myötä syntyi tarve neuvontapalvelun jatkamiselle myös vuoden 2007 jälkeen.

Miten saada yhteistoiminta-alueiden rakentajat löytämään neuvontapalvelu ja toisaalta hyödyntää tulevien uudistusten pohjana hankkeissa jo tehtyä selvitystyötä ja tuloksia? Miten verkostoida kehittäjiä, joiden vetämät kehittämisprosessit ovat hyvin eri vaiheessa? Miten aktivoida useisiin verkostoihin kuuluvia toimijoita ja tarjota laadukasta konsultointia tilanteessa, jossa kuntapohja muuttuu ja kehittämistyöstä tulee yhä laaja-alaisempaa?

Tavoitteena on, että Seutuneuvonnan jalanjäljissä jatkava yhteistoiminta-alueille suunnattu neuvontapalvelu on hyvänä taustavoimana kehittäjille kunta- ja palvelurakennemuutoksen mukaisten uudistusten läpiviennissä. Verkkokonsultoinnin tukemana kunnissa on mahdollista viedä läpi onnistuneita kehittämisprosesseja, joista syntyy tietoa ja taitoa voidaan hyödyntää laajalti. Lisätietoja Seutuneuvonnasta: [www.kunnat.net/seutuneuvonta](http://www.kunnat.net/seutuneuvonta) ja [www.kommunerna.net/regionrad](http://www.kommunerna.net/regionrad).

# Työongelmasta tapauskuvaukseksi – verkkokonsultoinnin yleishyödyllisyydestä

HANNA HEIKKONEN

Sosiaaliportin konsultointipalvelu on sosiaalialan ammattilaisten sähköinen tuki- ja neuvontakanava, jossa käyttäjä tavoittaa monialaisen konsultoinnin keskitetysti yhdestä verkko-osoitteesta. Konsultointipalvelu tuottaa paitsi henkilökohtaisen mahdollisuuden konsultoida omassa työongelmassa, myös yleishyödyllisen tietokannan konsultoinnissa syntyneistä kysymys-vastaus-pareista. Tietokannasta on mahdollista seurata sosiaalialan ajankohtaisia kentältä nousevia kysymyksiä sekä lukea alan erityisasiantuntijoiden kysymyksiin tuottamia vastauksia.

## Sosiaaliportin konsultointipalvelun toimintamalli

Konsultointipalvelussa neuvoa ja tukea voivat kysyä kaikki Sosiaaliportin jäseneksi rekisteröityneet ja hyväksytyt sosiaalialan ammattilaiset. Sosiaaliportin jäseniksi hyväksytään kaikki Suomen sosiaalialalla toimivat tai siihen kytköksissä olevat työntekijät. Palvelu toimii osoitteessa [sosiaaliportti.fi](http://sosiaaliportti.fi).

Sosiaaliportin konsultointipalvelussa asiantuntijatieto tuotetaan ryhmissä, joiden jäsenet on koottu eri organisaatioista ympäri Suomen. Konsultointiryhmien tuottama tieto kerätään keskitetysti palvelemaan moniammatillisia konsultointitarpeita. Verkkokonsultit työskentelevät kollektiivisesti ryhmissä, joilla kullakin on oma teemansa. Konsulttiryhmiiin on koottu asiantuntijoita eri koulutus- ja työkokemustaustoilla, mikä takaa konsultointivastausten monipuolisuuden ja -näkökulmaisuuuden.

Kysyjä kirjautuu omilla tunnuksillaan Sosiaaliporttiin ja lähettää konsultointipalvelussa kysymyksen omalla nimellään valitsemalleen konsulttiryhmälle. Konsultit saavat omaan näkömäänsä sekä kysymyksen että kysyjän taustatiedot.

Konsulttiryhmä käy keskustelua saamastaan kysymyksestä, muotoilee vastauksen käydyn keskustelun perusteella ja lähettää sen kysyjälle tavallisesti viikon kuluessa. Kysyjä saa tiedon vastauksen saapumisesta omaan sähköpostiinsa ja pääsee lukemaan sitä Sosiaaliportissa omassa henkilökohtaisessa konsultointipalvelussaan, jonne hänen kysymykset ja vastaukset myös arkistoituvat. Konsultointipalvelu on vuorovaikutteinen koko konsultointiprosessin ajan, joten kysyjä ja konsultit voivat lähettää toisilleen viestejä muun muassa tarkentavista tiedoista, jatkokysymyksistä tai muista kommentteista. Konsultit ja kysyjä saavat ilmoituksen sähköpostiinsa konsultointipalveluun saapuneista uusista viesteistä. Konsultointipalvelun käyttö on kysyjälle maksutonta.

Jokaisella konsulttiryhmällä on yhteyshenkilö, joka koordinoi ryhmän toimintaa. Yhteyshenkilö ottaa saapuneen kysymyksen konsulttiryhmän käsittelyyn sekä vastaa ryhmän keskustelun ohjaamisesta ja siitä, että kysymykseen vastataan määräajassa. Yhteyshenkilö voi myös hylätä kysymyksen tai ohjata sen toiselle ryhmälle. Jokaisella ryhmällä on omat toimintakäytäntönsä, joiden puitteissa määritellään miten ryhmä toimii. Pääperiaatteena on, että vastuu yksittäisestä konsultointiprosessista kiertää ryhmässä eli jokainen konsultti vuorollaan kokoaa vastauksen käydyn keskustelun perusteella.

Sosiaaliportin konsultointipalvelu on suunnattu erityisesti pienissä kunnissa ja muissa organisaatioissa työskenteleville ammattilaisille, jotka työskentelevät yksin tai joilla ei muuten ole ammatillista foorumia, jossa keskustella työongelmista. Konsultointipalveluun on kuitenkin lähetetty kysymyksiä erikokoisista työyhteisöistä. Kysymykset koskevat pääasiassa yksittäisiä asiakastilanteita, joissa tarvitaan erityisasiantuntemusta, ja joihin kysyjät hakevat neuvoa ja tu-



kea konsultointipalvelusta. Koska konsulttiryhmä käy keskustelua kysymyksistä ja vastaa noin viikon kuluessa, Sosiaaliportin konsultointipalvelu ei voi tarjota apua akuutteihin tilanteisiin. Asiakastapaukset, joista konsultointipalvelussa kysytään, ovat pääosin kiperiä ja monimutkaisia, ja niihin liittyvät päätökset ovat vasta kysymässä.

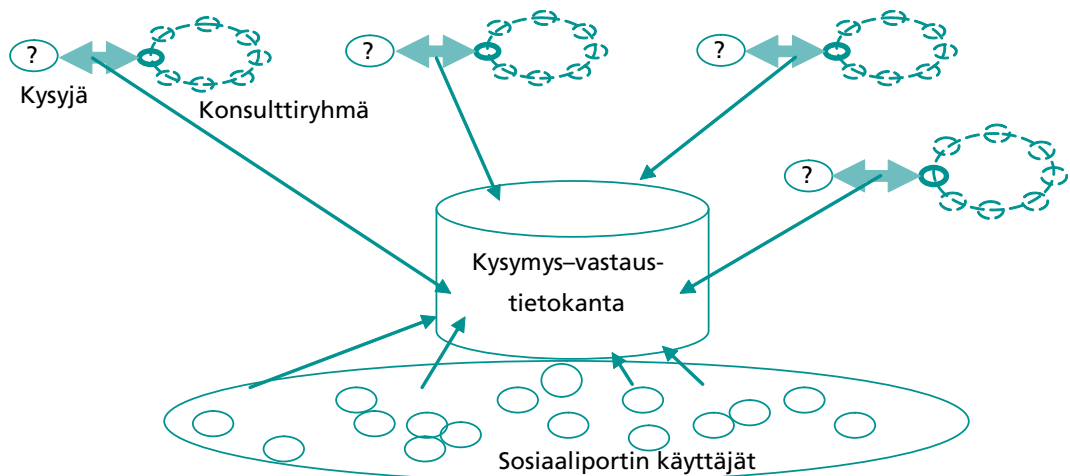
Sosiaaliportin konsultointipalvelussa on kysytty eniten vammaispalveluista liittyen erityisesti asumiseen, henkilökohtaiseen apuun ja kehitysvammaisuuteen. Useita kysymyksiä ovat saaneet myös ammattietiikan ja lastensuojelun sijaishuollon konsulttiryhmät. Kysymyksiä oli ensimmäisen toimintavuoden aikana (9.11.2007 mennessä) tullut 146 kappaletta, joista useimpaan on vastattu, kun taas pienempi osa kysymystä on hylätty. Tarkempi kuvaus kysymyksistä ja arvio koko konsultointipalvelusta on luettavissa tämän raportin neljännessä luvussa.

Konsultointi tapahtuu konsultointialustalla, joka on kehitetty ja toteutettu Sosiaaliportin tarpeisiin Sininen Meteoriitti Oy:n toimesta. Konsultointialusta on SSL-suojattu<sup>a</sup>, mikä mahdollistaa arkaluontoistenkin asioiden tietoturvallisen käsittelyn alustalla.

## Sosiaaliportin konsultointipalvelu hyödyttää laajasti

Kysymys–vastaus-parit julkaistaan kysyjän luvalla toimitettuina tapauskuvauksina Sosiaaliportissa. Kysymykset ja vastaukset muokataan siten, että julkaistusta versiosta kaikki tunnistetiedot on häivytetty. Sosiaaliportin käyttäjät voivat lukea, kommentoida ja käydä keskustelua julkaistuista kysymyksistä ja vastauksista. Kysymys–vastaus-tietokanta karttuu kiitettävästi, sillä suurin osa kysyjistä on antanut luvan kysymyksen julkaisemiseen.

Julkaistut tapauskuvaukset hyödyttävät alan ammattilaisia laajasti ja tarjoavat vastauksia ajankohtaisiin sosiaalialan työongelmiin, joiden parissa muutkin kuin kysyjä saattavat kamppailla. Tätä yleishyödyllisyyden ideaa ei ole monissa konsultointipalveluissa vielä laajasti toteutettu, vaan konsultoinnin sisältö jää usein kysyjän ja konsultin väliseksi tiedoksi. Sosiaaliportin käyttäjät voivat edelleen keskustella julkaistusta vastauksesta ja esittää omia näkemyksiään asiasta. Kysymys–vastaus-parin voi myös lähettää eteenpäin Lähetä ystävälle -toiminnolla.



KUVIO 1. Sosiaaliportin konsultointipalvelussa syntyy tietokanta ammattilaisten käyttöön

a SSL-protokolla (Secure Sockets Layer) on Internetin yleisimpiä tietoturvaprotokollia. Se salaa viestintäyhteyden ja sitä käyttävät muun muassa pankit ja nettikaupat.

Konsultointipalvelu tähtää ammattilaisten ja palvelujärjestelmän toiminnan laadun parantamiseen ja läpinäkyvyyden lisääntymiseen. Konsultointipalvelun kysymyksistä on nähtävissä sosiaalialan ajankohtaiset ongelmat ratkaisuihin. Konsultoivat tahot ja konsultit on esitelty Sosiaaliportin sivuilla, joten asiantuntijuuden laatu ja luotettavuus ovat käyttäjän arvioitavissa.

Konsultoinnin käyttäjiltä kerättävän palautteen mukaan konsultoinnista hyötyvät paitsi käyttäjät myös sosiaalitoimen asiakkaat, joille konsultointivastaukset välittyvät työntekijöiden kautta. Verkkokonsultit kehittävät osaamistaan konsulttiryhmässä toimiessaan ja kentältä nousevien ajankohtaisten kysymysten parissa työskennellessään.

## Sosiaaliportin konsultointipalvelun tausta ja jatkokehittäminen

Sosiaaliportin konsultointipalvelun tausta on Sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeessa (v. 2001–2005), jonka puitteissa Sosiaaliportti perustettiin vuonna 2005. Sosiaaliportti on valtakunnallinen verkkopalvelu sosiaalialan ammattilaisille ja sitä ylläpitää Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Sosiaaliportti toimii sosiaalialan tiedon keskuksena kooten ja välittäen sosiaalialan tietoa. Sosiaaliportin käyttö on lisääntynyt tasaisesti palvelun avaamisesta lähtien. Sosiaaliportissa oli alkuvuodesta 2008 yli 5 300 rekisteröitynyttä jäsentä. Yksittäisiä kävijöitä oli vuonna 2007 keskimäärin 13 000 kuukaudessa.

Sähköinen konsultointipalvelu perustettiin Sähköisiä palveluja sosiaalialan ammattilaisille Esam-hankkeessa (maaliskuu 2006 – toukokuu 2007). Hanketta rahoitti Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Sosiaaliportin toiminta on osa Stakesin jatkuvaa ja pysyvää toimintaa, kun taas konsultointipalvelun toiminta on ollut toistaiseksi projektiluontoista.

Konsultointipalvelu avattiin julkiseen käyttöön 2.10.2006. Konsultoinnissa käytettävä tietoteknologinen sovellus oli kehitetty ja toteutettu jo vuoden 2005 puolella. Konsultointipalvelun toteutusvaiheessa konsultointisovellus tietosuojattiin, testattiin ja otettiin käyttöön tehdyin parannuksin.

Konsultointipalvelun sisällöllinen perustamisprosessi sujui toukokuusta syyskuulle 2006 ripeästi. Sosiaalialan eri tahoja pyydettiin laajasti mukaan yhteistyöhön ja neuvotteluja käytiin innostuneissa merkeissä. Neuvotteluista toteutukseen päästiin joustavasti suunnitelman mukaan (ks. toteuttamissuunnitelma liite 1). Verkkokonsultoinnin idea otettiin positiivisesti vastaan ja nekin tahot, jotka eivät ole toistaiseksi pystyneet muodostamaan konsulttiryhmiä, ovat ilmoittaneet kiinnostuksensa tulla mukaan toimintaan tulevaisuudessa.

Yhteistyötahot rekrytoivat ja kokosivat kukin oman konsulttiryhmänsä. Ennen palvelun avaamista konsultit koulutettiin ja verkkokonsultoinnista solmittiin yhteistyösopimukset Stakesin ja konsultoitavien tahojen kesken. Verkkokonsultit puolestaan solmivat konsulttisopimuksen (liite 2) yhteistyötahon kanssa. Samalla verkkokonsultit sitoutuivat Verkkokonsultoinnin ohjeisiin sosiaalialalla (liite 3).

Vuonna 2006 Sosiaaliportissa toimintansa aloitti kymmenen konsulttiryhmää. Verkkokonsultteja ryhmissä oli yhteensä 85. Konsultointipalvelussa ammattietiikan kysymyksissä yhteistyötahona on Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia, erityisryhmien asumisessa Asumispalvelusäätiö ASPA ja henkilökohtaisessa avussa Kynnys ry:n Assistentti-Info. Kehitysvammaliitto, Kuurojen Liitto, Lastensuojelun keskusliitto ja Näkövammaisten keskusliitto vastaavat omien alojensa konsultoinnista. Perhekeskustoiminnan kehittämisestä vastaa Stakesin koordinoima Perhe-hanke, romanasioista Opetushallitus ja vauvaperhetyön konsultoinnista Ensi- ja turvakotien liitto. Konsulttiryhmien koko vaihtelee neljästä 15 konsulttiin.

Vuonna 2007 konsultointipalvelussa aloittivat varhaiskasvatuksen, väkivaltatyön, maahanmuuttajatyön, seksuaalisuuden ja mielenterveystyön konsulttiryhmät. Varhaiskasvatuskonsultointia koordinoi Stakesin varhaiskasvatusryhmä. Yhteistyötä tehdään Varttua-verkkopalvelun kanssa, jonka puitteissa toteutetaan vuonna 2007 varhaiskasvatuksen verkkokonsultointi -hanke.

Ryhmässä on 23 verkkokonsulttia, jotka muodostavat valtakunnallisen konsulttiverkoston. Verkosto jakautuu kolmeen teema-alueeseen, joita ovat erityinen tuki, varhaiskasvatussuunnitelmatyö ja palvelurakenne. Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön konsulttiryhmää koordinoi Miessakit ry:n Lyömätön linja. Mielenterveyden verkkokonsultointia koordinoidaan Mielenterveyden keskusliitosta, maahanmuuttajatyön konsultoinnista vastaa tuore Maahanmuuttajatyön kehittämissyksikkö ALMA Tampereella ja seksuaaliasiointia konsultointipalvelussa koordinoi Sexpo-säätiö. Vuoden 2007 lopulla Sosiaaliportissa konsultoi lähes 150 sosiaalialan erityisasiantuntijaa.

Konsultointipalvelua kehitetään edelleen. Laajentuminen koko sosiaalialan eri alueet kattavaksi palveluksi on käynnissä, ja eri tahot suunnittelevat oman konsulttiryhmän perustamista verkkoon. Vuonna 2008 perustetaan muun muassa vanhustyön konsulttiryhmä Vanhustyön valtakunnallisen verkkokonsultointi-hankkeen puitteissa.

Sosiaaliportin konsultointipalvelu tuottaa moniäänisen, hajautetun ja vuorovaikutteisen verkkokonsultoinnin, jossa sosiaalialan asiantuntemusta tuodaan kaikkien alan ammattilaisten ulottuville verkkoon.

# Videoneuvottelun käyttö sosiaalialan konsultoinnissa

ANNE KARPPINEN

Pelastakaa Lapset ry:n Pohjois-Suomen aluetoimistoon Ouluun on neljän vuoden kehittämistyön tuloksena kehitetty uusia sosiaalityön konsultaatiopalveluja kuntien lastensuojelutyön tueksi. Konsultaatiopalveluja annetaan tilanteisiin, joissa huostaanoton tai lapsen sijoittamisen arviointi lapsen edun mukaisena toimenpiteenä on vaikeaa. Palveluja tarjotaan myös vaikeisiin lastensuojelun avohuollon tilanteisiin. Konsultaatiopalveluissa keskeistä on kollegiaalisen tuen antaminen kuntien lastensuojelutyöhön erityisesti silloin, kun työntekijä työskentelee yksin ja etäällä konsultaatioiden ja työnohjauksien käyttömahdollisuuksista, tai tuki on riittämätöntä tai muuten tarpeellista. Kollegiaalinen tuki tarkoittaa SiTi-kollegan konsultaatiotilanteissa osaamisen vahvistamista, kannustusta ja tukea sosiaalityölle. SiTi-kollega nimi sisältää ajatuksen, että lasten *SijointuTilanteisiin* (huostaanoton tai sijoituksen sekä niiden purkamisen arviointiin) tai vaikeisiin lastensuojelun tilanteisiin on mahdollista saada työpariksi lastensuojelun sosiaalityön ammattilainen, sosiaalityöntekijä ja kollega.

SiTi-kollegalla, joka on Pelastakaa Lapset ry:n sosiaalityöntekijä, on työssään lähtökohtana eettiset ohjeet ja selkeät pelisäännöt. Hän on kokenut ja pätevä lastensuojelun sosiaalityöntekijä. SiTi-kollegalla on Pride-perhehoidon kehittämisohjelman kouluttajakoulutus. Hänellä on kokemusta ohjelmasta ja sen arviointimenetelmästä, sillä kyseistä menetelmää hyödynnetään avohuollon lastensuojelun arviointitilanteisiin. SiTi-kollega käyttää työssään ja konsultaatiotilanteissa lapsilähtöisiä menetelmiä ja välineitä. SiTi-kollegan taustatukena ovat järjestön muut toimijat sekä tarvittaessa hän voi saada konsultointia lastenpsykiatrilta ja lastenlääkäriltä. Päätöksentekoprosesseissa kunnan sosiaalityöntekijä voi saada vahvistusta ajatuksilleen ja työskentelylleen SiTi-kollegalta. Konsultaatiossa yhdistyy vertaistuki ja erityisosaaminen: SiTi-kollega antaa konsultaatiossa kokemuksensa, erityisosaamisensa sekä asiantuntijuutensa toisen ammattilaisen käyttöön. SiTi-kollega tarjoaa tukea, neuvoja ja suosituksia. Konsultaation tilaaja on kuitenkin päätöksentekijä. Suositukset eivät sido tilaajaa, vaan hänellä on oikeus hylätä, lisätä ja muuttaa suosituksia.

Kuntien lastensuojelun työntekijöille tarjotaan ja annetaan etäkonsultaatiopalveluja hyödynnäen teknisiä apuvälineitä: sähköpostitse, puhelimella, videoneuvottelulaitteilla ja verkossa. Palvelua annetaan myös henkilökohtaisesti ja ryhmissä; esimerkiksi seudulliset lastensuojelun työ- tai vertaiskonsultaatiorhytät voivat hyödyntää palveluja yhdessä. Kuntien sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus saada konsultoiva työpari erilaisiin lastensuojelun arviointitilanteisiin; esimerkiksi huostaanoton tai sen purkamisen arviointiin. Työparivaihtoehtoja on erilaisia; esimerkiksi SiTi-kollega yksin, yhdessä toisen Pelastakaa Lasten sosiaalityöntekijän kanssa tai lastenpsykiatrian erikoissairaanhoidajan kanssa. Työparityöskentelyssä hyödynnetään videoneuvottelulaitteita, jolloin pitkät välimatkat eivät ole esteenä työskentelylle, vaan konsultointi on mahdollista paikasta riippumatta. Lastensuojelun erilaisissa tilanteissa voidaan hyödyntää myös Pelastakaa Lasten valtakunnallisia lakimiespalveluja niin, että työparina toimii SiTi-kollega ja lakimies. Tällöin SiTi-kollega osallistuu kunnan sosiaalityöntekijän kanssa käytyyn neuvotteluun ja työskentelyyn videolla Oulusta ja lakimies Helsingistä (ns. monipisteneuvottelut).

## SiTi-kollega toimii työparina tai antaa konsultaatiopalvelua

SiTi-kollega voi toimia kunnan sosiaalityöntekijän rinnalla asiakastapauksessa työparina tai antaa konsultaatiopalvelua taustatukena. Kunnan sosiaalityöntekijä voi myös vaihtoehtoisesti tilata täysin ulkopuolisen arvioinnin lastensuojelun asiassa. Tällaisessa tilanteessa kirjallinen

yhteenvedo, lausunto tai suositus työskentelystä ja lastensuojelun asiasta luovutetaan kunnan sosiaalityöntekijälle. Työskentelystä saatua yhteenvedoa kunnan sosiaalityöntekijä voi hyödyntää päätöksentekoprosessissa muiden asiantuntijoiden antamien lausuntojen lisäksi.

SiTi-kollegan antama konsultaatio voi olla sosiaalihuollon asiakkaan tarpeista ja asiasta lähtevää ja/tai työntekijän tarpeista lähtevää, työnohjauksellista ja kollegiaalista tukea tavoittelevaa. Konsultaation tilaaja arvioi millaisesta konsultaatiosta on kyse. Konsultaatiotilanteissa asioita voidaan käsitellä yleisellä tasolla. Yksittäistapauksista puhuttaessa henkilötietoja ei anneta ja huolehditaan siitä, ettei henkilöä tai asianosaisia voi tunnistaa. Konsultaatioista tehdään aina toimeksiantosopimus, ellei kyseessä ole yksittäinen tilanne, kuten yleisellä tasolla oleva neuvonpyyntö.

Konsultaatioprosessi etenee sijoitustilanteiden arvioinnissa tai vaikeissa lastensuojelun tilanteissa yksinkertaisesti kuvattuna kahdella tavalla. Ensiksi, yhteydenoton jälkeen annetaan yksittäisessä aiheessa konsultaatiopalvelua kerran tai tarpeen mukaan useammin ja prosessi päättyy siihen. Toiseksi, yhteydenoton jälkeen annetaan kuntien viranomaisille konsultaatiopyynnön mukainen yksilöity kustannusarvio. Tämän jälkeen kokoonnutaan sosiaalityöntekijöiden kanssa tekemään työskentelylle suunnitelmaa ja sovitaan yhteistyöstä. Usein tässä tilanteessa käydään asiakastapausta läpi tarkemmin. Sosiaalityöntekijöiden kanssa tehdään asiakaskohtainen toimeksiantosopimus ja otetaan vastaan asiakkaalta saatu kirjallinen suostumus tietojen luovuttamiseen. Tämän jälkeen kootaan taustatiedot ja tarvittavat asiakirjat (asiakaskertomukset, tehdyt päätökset, lausunnot ja muu olemassa oleva tieto), jonka jälkeen yhteisesti valittu ja sovittu työskentely voi alkaa. Työskentelyn jokaisessa vaiheessa, myös asiakastapaamisissa voidaan hyödyntää videoneuvottelulaitteita ja muita teknisiä laitteita.

## Videoneuvottelun käytön mahdollisuudet ja kokemuksia konsultoinnista

SiTi-kollega hankkeessa tiedostettiin alusta alkaen kuntien resurssiongelmat sosiaalityössä sekä pohjoisen pitkät välimatkat, jotka vaikeuttavat avun ja tuen tuottamista etäälle. Erityisesti vaativissa lastensuojelun tilanteissa, esimerkiksi harkitessa huostaanottoa, sosiaalityöntekijän kuuleminen, hänen kokemuksensa ja tunteensa ovat erittäin tärkeitä huomioitavia asioita. Lastensuojelun asiakasprosessi voi olla pitkä ja monimutkainen ja jokaisella yksityiskohdalla on merkitystä. Huostaanotto tai sijoitustilanteissa tarvitaan kokemusmaailmojen jakamista, vuorovaikutusta, arvomaailmojen tarkastelua ja yhteistä pohdintaa. Niissä tilanteissa voidaan tarvita paljon keskustelua esimerkiksi siitä, millaiset olosuhteet konkreettisesti voivat vakavasti vaarantaa lapsen kehitystä tai keskustelua yleensä huostaanoton kriteereistä.

Pelastakaa Lapset ry:ssä tiedostettiin, että erityisesti lastensuojelun sosiaalityössä tarvitaan kohtaamista, vuorovaikutusta ja neuvottelua kasvokkain, jotta sosiaalityöntekijä saa konkreettista kollegiaalista tukea. Koska välimatkoihin tai resursseihin ei aina voi vaikuttaa, alettiin pohtia videoneuvottelulaitteiden hyödyntämistä. Haluttiin ottaa käyttöön konsultaatiopalvelun mahdollistava väline, joka toimisi mahdollisimman samoin kuin todellinen kohtaamistilanne. Pyrittiin olosuhteisiin, joissa konsultaation antaja ja työparina oleva kunnan sosiaalityöntekijä näkevät ja ”kohtaavat” puheen lisäksi. Ehdoksi asetettiin, kuntien tilanteet huomioiden, että teknisiä välineitä täytyisi olla helppo käyttää, ne olisivat suhteellisen edullisia ja nopeasti käytettävissä vaikeissa lastensuojelun tilanteissa. Apuvälineen käytön tiedettiin säästävän aikaa ja vähentävän matkakuluja sekä konsultaatiopalvelujen kokonaiskustannuksia.

Videoneuvottelulaitteilla tapahtuvaa konsultaatiota ja myös työnohjausta lähdettiin kehittämään ja kokeilemaan yhdessä Kittilän kunnan, Pelastakaa Lapset ry:n keskustoimiston ja Pohjois-Suomen aluetoimiston kanssa. Kokeilu kesti noin kahden vuoden ajan vuosina 2004–2006. Kokeilun jälkeen Kittilän kunta on jatkanut palvelun hyödyntämistä säännöllisesti.

Pohjois-Suomen etäsosiaalityöntekijälle, joka työskentelee Länsi-Pohjan alueella kuuden kunnan sijais- ja tukiperhetyöntekijänä, on myös hankittu videoneuvottelulaite sekä järjestön sisäiseen että asiakastyöskentelyyn. Vuoden 2006 lopulla etäkonsultaatiopalveluja päätyivät hyödyntämään myös Oulunkaaren kuusi seutukuntaa; Utajärvi, Pudasjärvi, Yli-Ii, Ii ja Kuivaniemi (yhdistyivät vuoden 2007 alusta) ja Ylikiiminki, jotka hankkivat videoneuvottelulaitteet Oulunkaaren SeutuVerso- hankkeen myötä sosiaalitoimistoihin. SeutuVerso -hankkeen kanssa tehtiin sopimus konsultaatiopalveluista vuoden 2007 loppuun asti.

SiTi-kollega hankkeen aikana projektivastaava Anne Karppinen tapasi videoneuvottelulaitteen välityksellä johtavaa sosiaalityöntekijää Annikki Auttia (Kittilä) ja lastensuojelutyön suunnittelijaa Kaisa Tervonen-Arnkilia (Helsinki) vuosien 2004–2006 aikana usein ja säännöllisesti. Annikki Autti pyysi konsultaatiopalvelua hankkeen aikana yhteensä 40 lastensuojelun aiheeseen videoneuvotteluissa ja Kaisa Tervonen-Arnkil antoi työnohjausta projektivastaavalle videoneuvottelulaitteen avulla yhteensä 31 kertaa. Kittilän kunnasta konsultaatiotilanteisiin osallistui satunnaisesti myös sosiaalityöntekijä Reijo Paasirova. Laitetta kokeiltiin muun muassa verkostotapaamisissa, jossa SiTi-kollega antoi tukea ja erityisosaamistaan videolaitteen kautta kunnan lastensuojelutiimille. Työparityöskentelyä toteutettiin myös videoneuvottelulaitteen avulla. SiTi-kollega antoi myös yhtä aikaa Pelastakaa Lapset ry:n lakimiehen Laura Walleniuksen kanssa videoiden avulla konsultaatiopalvelua Kittilän sosiaalityöntekijöille (kolmen työpisteen neuvottelu yhtä aikaa: Kittilä, Oulu, Helsinki).

Konsultaatiokokeiluun osallistuneet eivät tunteneet entuudestaan toisiaan ja tapasivat yhdestä kahteen kertaan ennen videolaitteiden käyttöä. Videoneuvottelulaite antoi melko samankaltaisen kokemuksen kuin ”oikea” tapaaminen ja tutuksi tuleminen. Laite mahdollisti vuorovaikutustapahtuman, ja ihmisten välisen kohtaamisen, vaikka vastapuoli näkyikin ainoastaan kuvaruudun takaa. Konsultaatiotapahtumassa syntyi kollegiaalisen tuen tunteita, joita muilla välineillä on vaikeaa saavuttaa. Kuva ruudulla paljastaa surun, hymyn, iloisen ilmeen ja nonverbaaliset tunteet. Videoneuvottelussa on helppoa tehdä yhteinen muistio tai muistiinpanoja keskustelun aikana. Myös materiaalin esittäminen on mahdollista. Kaikki tämä auttaa annettaessa konsultaatiopalvelua erityisesti vaikeisiin lastensuojelun tilanteisiin.

Videoneuvottelulaitteiden käyttömahdollisuudet tuntuvat hyvin laajoilta lastensuojelun sosiaalityössä. Laitteita voi hyödyntää konsultaation ja työnohjauksen lisäksi esimerkiksi työparityöskentelyssä, ryhmätyöskentelyssä, asiakastilanteissa, verkostokokouksissa, koulutuksissa ja infotilaisuuksissa. Videoneuvottelulaitteiden avulla mahdollistuu myös vertaiskonsultaatioryhmien tapaamiset monipisteneuvottelun avulla.

## Tekninen toteutus ja tietoturva

Videoneuvottelulaitteiden avulla kuva- ja ääniyhteys muodostetaan työntekijän omalta työpöydältä Internetin välityksellä. Videoneuvottelutapaamisille sovitaan yleensä säännölliset ajat. Mahdollisuus satunnaiseen, akuuttiin yhteydenottoon pyritään myös järjestämään. Tavoitteena on, että väline on aina käytettävissä, ilman erillisiä videohuoneiden varauksia tai atk-tukea. Pyrimme siihen, että työntekijän ei tarvitsisi lähteä minnekään saadakseen neuvoja tai tukea, vaan samassa huoneessa olisi ikään kuin työpari.

SiTi-kollegalla on omalla työpöydällään standardien mukainen videoneuvottelulaite, joka soveltuu yhteydenottoon useimpien videoneuvottelulaitteiden kanssa. Toinen, ryhmäneuvotteluun tarkoitettu laite, löytyy aluetoimiston kokoushuoneesta. Videoneuvottelulaitteita on olemassa erityyppisiä, esimerkiksi henkilökohtaiseen käyttöön soveltuvia, jossa osallistujia voi yhden laitteen äärellä olla yhdestä neljään henkilöä. Lisäksi on ryhmäneuvottelulaitteita pienempiin tai isompiin neuvottelu- tai koulutustilaisuuksiin. Videoneuvottelujärjestelmillä voidaan pitää myös monipistevideoneuvotteluja, mikä tarkoittaa enemmän kuin kahden osallistujan työpisteen osallistumista

neuvotteluun. SiTi-kollegan laitteilla on mahdollista järjestää neljän eri työpisteen välisiä yhteisneuvotteluita. Laajemmat yhteisneuvottelut ovat mahdollisia, mutta vaativat monipisteyhteyden muodostamiseen kehitettyjä niin kutsuttuja siltaratkaisuja. Nämä ovat huomattavasti kalliimpia hankintoja ja ratkaisuja. SiTi-kollega voi osallistua omilla laitteillaan esimerkiksi kunnan tai kaupungin laajempiin yhteisneuvotteluihin, jos tällainen siltaratkaisu on käytössä.

Yhteys SiTi-kollega, Pelastakaa Lapset ry:n sosiaalityöntekijään, saadaan näppäilemällä hänen tietokoneensa IP-osoite (tietokoneen osoite tai ”puhelinnumero”). Yhteydenotosta ei tule puhelin- tai muita käyttökuluja lisää, koska yhteys tapahtuu julkisen Internetyhteyden kautta. Kunnan oma atk-henkilöstö pystyy asentamaan järjestelmän. Laitetoimittaja opastaa palomuuriasetuksissa ja konsultoi laitteen käytöstä ja antaa muuta teknistä tukea erillisen sopimuksen mukaan.

Ennen videoneuvottelulaitteiden hankintaa on tärkeää kartoittaa olemassa olevat tarpeet, käyttötarkoitus ja laitevalikoima, joka nykyisin on laaja. On suositeltavaa kuulla myös muiden kokemuksia laitteista, jos se on mahdollista. Hankittaessa laitteita ammattikäyttöön, kannattaa unohtaa halvimmat kotikäyttöön tarkoitetut web-kamerat ja ilmaiset nettiohjelmat. Äänen ja kuvan laatuun kannattaa panostaa. Lisäksi on hyvä miettiä halutaanko tai tarvitaanko materiaalin esittämiseen tarkoitettuja toimintoja. Vaikka laitteiden käyttö on helppoa, alussa tarvitaan asiantuntijan antamaa koulutusta ja käyttöön perehdytystä. Konsultaatiotilanteissa on tärkeää hallita laitteiden yksinkertaisimmat perustoiminnot; esimerkiksi ohjelmiston käynnistäminen, soittaminen, vastaaminen, äänen tai kuvan säätäminen, kuvaruudun koon hallinta.

Laitteiden käyttö osoittautui yllättävän helpoksi. Äänen laatu oli hyvä. Kuva oli parempi, jos vastapuolella oli hyvä kamera. Totuttelua vaati alussa puhuminen vuorotellen, sillä yhtä aikaa puhuttaessa ääni saattoi olla katkonaista. Aika pian itse laite unohtui, kun alettiin keskustella lastensuojelun asioista. Tällöin lyhyen, lähes huomaamattoman tauon pitäminen tapahtui luontevasti ja puheen erilaisen rytmin omaksui nopeasti. Nyökkääminen helpotti keskustelua, sillä lyhyet kommentit ja tarpeettomat myöntelyt ja muut äänet häiritsivät yhteyttä. Käyttöä helpotti myös puhelinluettelon (directory) luominen laitteeseen, jolloin yhteydenotto oli nopeampaa. Verkkoyhteydet saattoivat toimia hyvin moninaisesti. Pääsääntöisesti ne toimivat hyvin, mutta katkokset ja hitaus olivat mahdollisia riippuen mm. verkkoyhteyden nopeudesta ja verkon muusta liikenteestä.

Vidoneuvottelulaitteilla muodostetaan yhteys kunnan sisäverkosta julkiseen Internetiin. Julkinen verkko ei ole suojattu, mutta laitteiden välinen yhteys on suojattu AES-salauksella (engl. Advanced Encryption Standard). Kunnan sisäverkon palomuurista avataan portti vain SiTi-kollegan laitteeseen. Vaikka asiantuntijoiden mukaan tietosuojan salaus on vahva, emme silti tuo asiakkaita koskevia henkilökohtaisia, salassa pidettäviä tietoja keskusteluun.

## Konsultaatiopalvelujen hyödyt ja saatu palaute

Henkilöstön työssä jaksamiseen ja työolosuhteisiin voidaan vaikuttaa mm. tarjoamalla riittävää ja asianmukaista tukea, erityisosaamista, konsultaatiota ja työnohjausta. Tarjoamalla ja järjestämällä sosiaalityölle konsultaatiota vaikutetaan suoraan myös asiakastasolle, sillä konsultaatio tuo lisäarvoa päätöksentekoon viranomaistyössä.

Konsultaatiopalvelujen hyödyntäminen edistää lapsen edun toteutumista ja parantaa lastensuojelun piirissä olevien lasten asemaa. Erityisasiantuntemuksen hyödyntäminen ja konsultaatioiden käyttöönotto edistää lasten erityistarpeiden huomioimista ja toimii kunnan lastensuojelun viranomaisten osaamisen rinnalla päätöksentekoa helpottavana ja tukevana tekijänä. Konsultaatiopalvelujen ja myös työnohjauksen käytön tulisi olla luonteva ja selkeä osa nykypäivän lastensuojelun sosiaalityötä.

Saatu palaute SiTi-kollegan konsultaatiopalveluista on ollut hyvin myönteistä ja kannustavaa. Kerätyistä palautteista tuli esille muun muassa, että oli onnistuttu luomaan helposti lähestyttävä ja toteutettava konsultaatiopalvelujen malli. Vaikeissa lastensuojelun tilanteissa ulkopuolinen arviointi tai kollegiaalinen, työntekijän tunteet huomioiva tuki, koettiin erityisen arvokkaana. Videoneuvottelulaitteiden käyttö on kuitenkin vielä uutta sosiaalialalla ja laitteiden hyödyntäminen, kuten sosiaalityön konsultaatiopalvelujenkin, vaatii vielä totuttelua kunnissa. Neljän vuoden kokemus on osoittanut, että suuri tarve konsultointipalveluille on olemassa. Konsultaatio- ja työnohjauspalvelujen avulla voidaan oleellisesti vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden jaksamiseen, työntekijöiden pysyvyyteen ja työoloihin.

## Konsultaatiopalvelujen taustaa, rahoitus ja pysyvyys

Ajatus konsultaatiopalvelujen kehittämisestä syntyi 2000-luvun alussa Pelastakaa Lapset ry:n Pohjois-Suomen aluetoimiston lastensuojelun avohuollon- ja perhesijoitustyön kokemusten kautta. Kuntien sosiaalityöntekijät toivat usein esille huostaanotto- ja sijoitustilanteissa tuen ja avun tarpeen. Samanaikaisesti eri selvitykset ja valtakunnallinen keskustelu sosiaalityön kriisiytymisestä vahvistivat lastensuojelutyön tuen ja konsultaation tarvetta. Sosiaalityön kriisiin liittyivät mm. henkilöstön puute tai sen vaihtuvuus. Henkilöstön vaihtuvuuden todettiin horjuttavan lastensuojelun osaamisen ja tiedon kertymistä kuntaan. Ammatillinen yksinäisyys ja kollegiaalisen tuen puute vaikuttivat sosiaalityöntekijöiden jaksamiseen, työn jatkuvuuteen ja suunnitelmallisuuteen. Oulun lääninhallituksen peruspalveluraportin 2003 mukaan Pohjois-Suomessa tarvittiin kipeästi myös lastensuojelun juridista konsultaatiota.

Pohjois-Suomen maantieteelliset etäisyydet vaikeuttavat verkostoituvia toimintakäytäntöjä, joita tarvitaan sosiaalialan laaja-alaista osaamista vaativassa ammattityössä ja lastensuojelussa. Pohjois-Suomessa on paljon pieniä yhden tai kahden sosiaalityöntekijän kuntia. Työparin saaminen on vaikeaa. Pelastakaa Lapset ry:n Pohjois-Suomen aluetoimiston SiTi-kollega konsultaatiohankkeessa päätettiin keskittyä kaikkein vaikeimpiin ja haasteellisimpiin lastensuojelun tilanteisiin sekä sijoitustilanteisiin ja niiden arviointiin. Hankkeessa haluttiin erityisesti löytää keinoja tuottaa palveluja etäälle, pitkienkin välimatkojen päähän. Hankkeen rahoitti Raha-automaattiyhdistys vuosina 2003–2006.

Hankkeen päättyessä SiTi-kollegan konsultaatiopalvelut ja työparityöskentely jäivät pysyväksi osaksi Pohjois-Suomen aluetoimiston peruspalveluja. Konsultaatiopalvelut ovat maksullisia ja ne rahoitetaan kokonaisuudessaan saaduilla palvelumaksuilla. SiTi-kollegan palveluja antaa Pohjois-Suomen aluetoimiston seitsemän seudullista sosiaalityöntekijää ja aluejohtaja. Aluetoimiston palvelut kattavat koko Pohjois-Suomen alueen, Oulun ja Lapin läänit. Tavoitteena on laajentaa palvelut myöhemmin valtakunnallisiksi. Pelastakaa Lapset ry:n jokaiseen viiteen aluetoimistoon on hankittu videoneuvottelulaitteet.

## Palvelun kehittäminen ja tulevaisuus

SiTi-kollegan konsultaatiopalveluja kehitetään Pelastakaa Lapset ry:n perustyössä edelleen kuntien tarpeita vastaaviksi. Tarkoitus on rohkaista kuntia ja sosiaalityöntekijöitä kokeilemaan palveluja ja hyödyntämään niitä vaativassa lastensuojelutyössä. Myös työnohjauspalveluja, joita voi olla muutoin vaikea saada pitkien matkojen päähän, on tarjolla videoneuvottelulaitteiden välityksellä. Kokeilu osoitti, että laitteet toimivat hyvin myös työnohjaustilanteissa.

Hankkeen ensimmäisen kolmen vuoden aikana konsultaatiotilanteita- ja tapahtumia oli yhteensä 455 kappaletta. Hankkeen päätyttyä vuonna 2006 konsultaatiopalvelujen käyttö on lisääntynyt tasaisesti. Konsultaatiopyyntöjä eri aiheisiin tulee noin 200–300 vuodessa joko



sähköpostitse, puhelimella, verkossa, henkilökohtaisissa tapaamisissa tai videoneuvotteluissa. Konsultaatiopalvelua kysyttiin erityisesti vanhemmuuden ja huostaanoton tarpeen arviointiin.

Kuntien tarve saada konsultaatiopalvelua tulee kasvamaan tulevaisuudessa yhä enemmän muun muassa uuden lastensuojelulain myötä. Esimerkiksi nyt kehitetyt SiTi-kollegan konsultaatiopalvelut, kuten työparityöskentely ja lastensuojelutilanteiden arviointivaihtoehdot, helpottavat kuntien sosiaalityöntekijöiden tehtävää arvioida määräaikaan mennessä lastensuojelun tarve asiakasperheessä. Konsultaatiopalvelu voi edistää ja helpottaa päätöksentekoprosessia esimerkiksi tilanteessa, kun alkuarvioinnin jälkeen tulee tehdä päätös lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta tai sen päättymisestä.

# Verkkokonsultointimallien vertailu

TERO MELTTI

Edellisissä luvuissa esitellyillä sosiaalialan verkkokonsultointimalleilla on paljon yhteisiä piirteitä, mutta myös runsaasti eroavaisuuksia. Selvin yhteinen nimittäjä on luonnollisesti tietoteknologian hyödyntäminen konsultoinnissa. Toisaalta konsultoinnin tietoteknologiavälitteisyys on myös ainoa kaikkia malleja yhdistävä tekijä, sillä muilta osin malleissa on paljon eroja, jotka liittyvät niin konsultoinnin yhteyteen sosiaalialan ammattilaisten toimintaan ja sen kohteeseen, tiedonmuodostukseen, konsultointiprosessin avoimuuteen kuin tiedon kumuloitumiseenkin. Konsultointimallien piirteiden vertailuun perustuen esittelen kolme verkkokonsultointimallin perustyyppiä sekä joitakin konsultointimallien kehittämisseurauksia.

Erittelen seuraavaksi konsultointimallien piirteitä, joilla näyttää olevan vaikutusta siihen millaiseksi konsultointi muodostuu. Tavoitteena on kuvata niitä piirteitä, joiden perusteella eri malleja on mahdollista erotella ja toisaalta myös niitä kriittisiä ominaisuuksia, joiden perusteella konsultointimalleissa on havaittavissa riippuvuuksia ominaisuuksien kesken. Tärkeimmät mallien välille eroa tuottavat tekijät liittyvät 1) konsultoinnissa tapahtuvaan tiedonmuodostukseen ja 2) konsultoinnin suhteeseen sosiaalialan ammattilaisten toimintaan.

## Mallien keskeiset piirteet

Konsultointimallien ensimmäinen merkittävästi eroa tuottava tekijä on konsultointiin liittyvä tiedonmuodostus. Tiedonmuodostuksella tarkoitan tässä yhteydessä konsultointiprosessissa syntyvää tietämystä, joka muodostuu joko erityisasiantuntijoiden olemassa olevan tiedon ja osaamisen varaan tai vertaistiedon ympärille.

Kuvatuista malleista erityisasiantuntijuuteen perustuva on esimerkiksi Päihdelinkin ekonsultointipalvelu, jossa päihdetyöhön erikoistuneet ja sen parissa työskentelevät asiantuntijat vastaavat muiden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten päihdetyötä koskeviin kysymyksiin. Päihdelinkin palvelussa konsultointiprosessissa tapahtuva tiedonmuodostus perustuu siihen, että kysyjä olettaa ja luottaa konsulttien tietävän asiasta enemmän kuin kysyjä itse tietää. Esimerkin vertaistietoon perustuvasta konsultoinnin tiedonmuodostuksesta tarjoaa Virtuaalinen vertaiskumppanuusfoorumi - Virkku, jossa koko toiminnan tavoitteena ja lähtökohtana oli luoda ammatillisen keskustelun ja konsultaation vertaisfoorumi, joka perustui osallistujien itsensä tuottamaan ja luomaan tietoon.

Konsultoinnin suhde tiedonmuodostuksen prosessiin heijastelee myös erilaisia asiantuntijuuskäsityksiä, sillä erityisasiantuntijuuteen perustuvassa konsultointimallissa tieto, osaaminen ja asiantuntijuus ovat ikään kuin tallennettuina konsultointipalvelussa tai sen välityksellä tavoitettavissa konsulteissa. Vertaistietoon perustuvassa mallissa taas tiedon ja tietämisen prosessiluonne sekä eri tiedonlähteet tulevat näkyville.

Konsultointiprosessin tiedonmuodostus asettaa omat ehtonsa konsultoinnissa käytettävälle teknologialle, sillä se joko mahdollistaa tai ei mahdollista konsultoinnin vuorovaikutteisuu-den. Vertaistietoon perustuvassa konsultoinnissa konsultointiprosessin vuorovaikutteisuus on välttämätöntä, sillä muulla tavalla yhteisestä keskustelusta ja vuorovaikutuksessa tapahtuvaa tiedonmuodostusta ei ole mahdollista tuottaa. Erityisasiantuntijuuteen perustuvan konsultointiprosessin vuorovaikutteisuus ei ole niin välttämätöntä, mutta sen avulla voidaan taata kysyjän tarpeisiin täsmällisemmin vastaavia vastauksia. Erityisasiantuntijuuteen perustuvassa mallissa riittää periaatteessa, että kysyjä pystyy lähettämään konsultille kysymyksen ja lukemaan saamansa vastauksen. Pelkistetyimmillään konsultointiprosessiin ei tarvitse liittyä muuta vuorovaikutusta,

kuin kysymyksen lähettäminen, vastauksen kirjoittaminen ja saadun vastauksen lukeminen. Toisaalta vuorovaikutteinen konsultointiprosessi takaa jo itsessään konsultoinnin laatua, sillä käyty keskustelu erisuuntaisine mielipiteineen, tietoineen, tarkennuksineen ja kommentteineen monipuolistaa käsiteltävää asiaa.

Toinen konsultointimallien eroja perusteellisesti määrittelevä tekijä on konsultoinnin suhde sosiaalialan ammattilaisten toimintaan. Kaikissa esiteltyissä malleista, paitsi SiTi-kollegassa, konsultoinnin suhde konsultoitavaan toimintaan on tiedon tai neuvojen tarjoamista konsultointipalvelun käyttäjän tarpeeseen. Kysyjä saa käyttöön tietoja tai näkökohtia, joita hän voi hyödyntää oman toimintansa tukena tai vaihtoehtoisesti jättää näkemykset huomioimatta. Konsultit tarjoavat oman asiantuntemuksensa konsultoitavan henkilön käyttöön, mutta vastuu tulkinnasta, päätöksistä ja varsinaisesta toiminnasta jää aina kysyjälle itselleen. Konsultteja voidaan ajatella konsultointipalvelun käyttäjän henkilökohtaisen yksilöasiantuntijuuden laajentumina, jotka toimivat hajautetun kognition ja verkostoälykkyyden tapaan. SiTi-kollegassa konsultoinnin suhde on taas osallistuvaa lähentyen kollegana toimimista.

Konsultoinnin osallistumisella ammattilaisten toimintaan näyttäisi kuvattujen mallien perusteella olevan yhteys sekä konsultoinnin reaaliaikaisuuteen, tiedon kumuloitumiseen että rahoitusmalliin. Osallistuva konsultointi edellyttää konsultin reaaliaikaista vuorovaikutusta työtilanteessa. Nykyinen teknologia mahdollistaa tämän helposti, sillä videoneuvottelulaitteet ja Internetiyhteydet ovat kehittyneitä ja helposti saatavilla vähillä kustannuksilla. Reaaliaikaisuuden käänköpuolena on, että konsultointiprosessit ovat varsin suljettuja, ja niissä syntyvä tieto ja kokemus ei ole helposti kumuloitavissa tai jaettavissa osallistujien ulkopuolisille. Periaatteessa esimerkiksi SiTi-kollegan konsultoinnissa syntyviä videoita olisi mahdollista tallentaa, mutta tallenteiden tehokas ja laajamittainen hyödyntäminen edellyttäisi tallenteiden kunnollista jälkikäsitteilyä ja järjestämistä, esimerkiksi semanttisen verkon<sup>a</sup>, YouTuben<sup>b</sup> tai vastaavien palvelujen malleja hyödyntäen. Toisaalta osallistuva konsultointi näyttäisi tarkoittavan myös sitä, että konsultoinnista ollaan valmiita maksamaan, sillä se on selkeä palvelu, jossa rahoittaja ja konsultoinnin konkreettinen hyödynsaaja edustavat samaa tahoja tai ovat muuten kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Muissa konsultoinnimmalleissa konsultointi ei hyödytä yhtä suoraviivaisesti ja konkreettisesti, vaan konsultointi on verrattavissa informaatio-ohjaukseen, kuten esimerkiksi laatusuosituksiin.

Konsultointimalleissa tiedon kumuloituminen edellyttää ainakin jossakin määrin konsultointiprosessin avoimuutta, mutta myös resursoinnin ja ylipäänsä toiminnan jatkuvuutta. Perinteisesti konsultointi on ollut ammattilaisten keskinäinen suljettu prosessi, tosin joissakin konsultointiperinteissä asiakkaat ovat saattaneet osallistua konsultointiin. Toisaalta esimerkiksi lääketieteessä ammatin tietoperustaa on kasvatettu klassisten tapauskertomusten muodossa, joissa on esitelty jokin asiakastapaus, hoitotoimenpiteet sekä niiden vaikutukset.

Voidaankin esittää, että hieman samalla tavalla sosiaalialan verkkokonsultoinnissa olisi mahdollista syntyä tapauskuvauksia, jotka pitävät sisällään kontekstuaalista tietoa sekä kuvauksen siitä mitä tietyssä tilanteessa on jo tehty ja miten toiminta on vaikuttanut. Internetissä julkaiseminen taas mahdollistaa tutustumisen kuvauksiin sekä konsultoinnissa syntyvien tapauskuvauksien vertaisarvioinnin. Toisaalta julkaiseminen tarkoittaa voimavarojen sitomista toimitusprosessiin, sillä konsultointi ei synnytä valmiiksi julkaisukelpoisia tapauskuvauksia.

Vertaiskonsultointimallissa konsultointiprosessin julkisuus on hieman erityyppinen kysymys, sillä vertaiskonsultoinnissa konsultointiprosessiin pääsevät osalliseksi vain vertaiset. Konsultointi ei ole täysin avointa kaikille, vaan siihen pääsevät osallistumaan mukaan hyväksytyt. Tässä mielessä konsultoinnin avoimuuden ratkaisee jäsenyydestä päättävät, ja olennaiseksi kysymykseksi nousee millä perusteella osalliseksi hyväksytään ja kuka päättää hyväksymisestä. Esimerkiksi

a Semanttinen verkko on Internetin www-palvelun laajennus, jonka dokumentit on suunniteltu myös koneita silmällä pitäen. Tällöin ohjelmit pystyvät ymmärtämään dokumenttia ja arvioimaan sen hyödyllisyyttä käyttäjän näkökulmasta. Näin käyttäjä vapautuu tiedon etsimisestä. Verkon toiminta-ajatuksena on liittää dokumenttiin tieto asioiden keskinäisistä suhteista.

b YouTube on verkkopalvelu, jossa käyttäjät voivat tuoda, katsoa ja jakaa videotallenteita.

Virkussa hyväksymisen kriteerinä oli tiettyyn ammattikuntaan rajatulla maantieteellisellä alueella kuulumisen, kun taas Seutuneuvonnassa periaatteessa kuka tahansa seudullisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen kanssa toimiva voi päästä palvelun jäseneksi.

Eräs tekijä, millä ei näyttäisi olevan suoraa yhteyttä eri mallien välisten erojen kanssa, on konsultoinnin kohde. Esitellyistä malleista osa on suuntautunut asiakastyön kysymyksiin, kun taas toisissa kohde on palvelujärjestelmän kehittämisessä. Toisaalta konsultoinnissa voidaan käsitellä myös muunkin tyyppisiä kysymyksiä. Konsultoinnin toteutus ei siis ole suoraan yhteydessä konsultoitavan aiheen sisältöön tai kohteeseen, mutta kuten eri mallien käytön volyymitiedot osoittavat, niin asiakastyön kysymyksiin on mahdollista saada huomattavasti enemmän käyttöä kuin pelkästään palvelujärjestelmän rakenteellisiin kysymyksiin keskittyvissä konsultointipalveluissa. Konsultointia suunniteltaessa tärkeä kysymys on mitoittaa konsultoinnin tarjonta kysyntään, joka käytännössä tarkoittaa riittävän kriittisen massan löytymistä.

Eri konsultointimallien ominaispiirteiden perusteella verkkokonsultoinnista on mahdollista tunnistaa kolme toisistaan erottuvaa konsultoinnin perustyyppiä: 1) vertaismalli, 2) erityisasiantuntijamalli sekä 3) osallistuvan konsultoinnin malli.

TAULUKKO 1. Konsultointimallien piirteet

	Konsultoinnin tietoperusta		Suhde toimintaan		Konsultoinnin reaaliaikaisuus	Tiedon kumuloituminen
	Vertainen	Eriyisasiantuntija	Neuvoja	Osallistuu		
Virkku	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä
Päihdelinkin ekonsultaatio	Ei	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei
Seutuneuvonta	Ei/ Osittain	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei verkossa, kyllä puhelin	Kyllä
Sosiaaliportin konsultointipalvelu	Ei/ Osittain	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä
SITi-kollega	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei

## Vertaismalli

Ensimmäinen konsultointimallin perustyyppi perustuu vertaistiedon jakamiseen tietoteknologista välinettä hyödyntäen. Vertaistietoon perustuvassa verkkokonsultoinnissa olennaista on konsultointiin osallistuvien henkilöiden jaettu kokemusmaailma sekä uuden tiedon syntyminen ja kumuloituminen yhteisen tiedonmuodostuksen prosessissa.

Vertaismallissa tiedonmuodostus tapahtuu tasa-arvoisessa ja dialogisessa prosessissa, jossa kaikki pääsevät osallistumaan tiedonmuodostukseen haluamallaan tavalla. Toisille voi riittää osallistuminen seuraamalla keskustelua, toiset taas osallistuvat kirjoittamalla aktiivisesti ja vaikuttamalla näkemysten muotoutumiseen.

Esitellyistä malleista Virkku-verkkofoorumi on lähtökohdiltaan ja toimintatavoiltaan hyvä esimerkki vertaiskonsultoinnista. Kuten Sinikka Forsman ja Anna Metteri (tässä julkaisussa) tuovat esille, vertaiskonsultoinnissa korostuu osallistujien oma vastuu toiminnasta sekä uusien keskustelujen aloittamisesta. He tähdentävät myös osallistujien sitoutumista aktiiviseen verkko vuorovaikutukseen, jota voidaan tukea sopimalla yhteisistä kirjallisista pelisäännöistä tai tapaamisilla.

Virkku on edelleen esimerkki vertaismallista, joka tapahtuu asynkronisesti, jolloin osallistujat eivät osallistu vuorovaikutukseen samanaikaisesti, vaan viiveellä. Teknologisesti myös saman-

aikaisesti tapahtuvien vertaiskonsultointimallien toteuttaminen olisi mahdollista, esimerkiksi pikaviesti- tai VoIP-sovellusten<sup>c</sup> (esim. Skype) avulla.

Myös Sosiaalipalvelujen seudullisessa neuvontapalvelussa on yhteyksiä vertaiskonsultoinnin malliin, sillä ko. konsultointipalvelun yhtenä tavoitteena on ollut hanketoimijoiden verkostoiminen ja kokemusten vaihto. Seutuneuvonnassa vertaiskonsultoinnin elementit on toteutettu ryhmätyötilan lisäksi sähköpostilistoilla ja työkokouksilla. (Salenius, tässä julkaisussa.) Sosiaaliportin konsultointipalvelussa vertaiskonsultointi on mahdollista varsinaisen yksittäisen konsultointiprosessin jälkeen, kun konsultoinnissa syntyvä kysymys-vastaus -pari on julkaistu Sosiaaliportissa. Julkaisun jälkeen Sosiaaliportin käyttäjät pystyvät käymään kysymys-vastaus -parista keskustelua, arvioimaan sitä ja kenties antamaan omia uusia toimintaehdotuksia konsulttien tuottaman vastauksen lisäksi. (Heikkonen, tässä julkaisussa.)

On myös mahdollista, että vertaismallissa toimii ulkopuolinen keskustelun ohjaaja, joka ohjaa, jäsentää ja vetää yhteen keskusteluita. Vertaismalli ei edellytä välttämättä ulkopuolista ohjaajaa tai toiminnan fasilitaattoria, mutta todennäköistä on, että täysin spontaanisti ammatillista vertaistiedonvaihtoa ei Internetissä synny. Eräänlaisena vertaiskonsultoinnin sovelluksena voidaan pitää telementorointia, jossa ongelman käsittely, tiedon etsintä, esittely ja syntetisointi on strukturoitu noudattamaan aina tiettyä ennalta sovittua kaavaa (Scardamali 2003).

Periaatteessa vertaismalli voi syntyä spontaanisti, ilman suurempia resursseja, sillä mallissa olennaista on osallistujien oma aktiivisuus ja osallistuminen prosessiin. Sekä kotimaassa että kansainvälisesti on esimerkkejä omaehtoisesti toimivista vertaiskonsultointimalleista, joissa toiminnan organisointi rakentuu useimmiten muutaman keskushenkilön työpanoksen ja henkilökohtaisten suhteiden ympärille. Toisaalta liika henkilöityminen on saattanut tarkoittaa myös riskejä toiminnan jatkuvuudelle, sillä yksityishenkilöiden omat kiinnostuksen kohteet saattavat muuttua tai teknologian kehittyessä tietotekninen osaaminen vanhentua. Jokin virallinen instituutio tai organisaatio voisi tuoda ja taata vertaismalliin jatkuvuutta, kun toiminta ei ole liikaa sitoutunut tiettyihin henkilöihin.

## Erityisasiantuntijamalli

Toinen verkkokonsultoinnin malli perustuu erityisasiantuntijatietoon, jolloin ammattilaisia konsultoivat rajattuun osaamisalueeseen erikoistuneet asiantuntijat. Verkkokonsultointipalvelusta riippuen erityisasiantuntijat voivat konsultoida yksin, kuten Päihdelinkin ekonsultaatiossa, tai ryhmänä, kuten Sosiaaliportin konsultointipalvelussa.

Konsultointipalvelun käyttäjän näkökulmasta olennaista on, että konsultti tietää kysyttävästä asiasta enemmän kuin kysyjä itse. Erityisasiantuntijuuteen perustuvassa konsultointimallissa konsulttien tiedon luotettavuus nousee ydinkysymykseksi, sillä toisin kuin vertaismallissa, jossa tiedonmuodostus perustuu lähtökohtaisesti osallistujien mahdollisuuteen tasa-arvoiseen osallistumiseen sekä tietämisen tasaveroisuuteen, niin erityisasiantuntijamallissa kysyjä asettautuu tiedollisesti hierarkisesti konsulttia alemmalle tasolle. Kysyn, koska en tiedä tai en ole varma omasta kannastani.

Erityisasiantuntijamalliin perustuviissa konsultointipalveluissa varsinainen konsultointi kohdistuu joko itse asiakastyöhön tai palvelujärjestelmään. Lisäksi konsultointi voi olla suoraan kysyjän toimintaan liittyvää tai välittynyttä. Erityisasiantuntijamallin mukainen konsultointi on lähellä informaatio-ohjausta, jossa pyritään tiedon avulla vaikuttamaan toisen toimintaan. Koska kyseessä on konsultointi, niin kysyjä on valmis ottamaan vastaan ohjausvaikutusta.

<sup>c</sup> VoIP eli IP-puhe (lyhenne sanoista Voice over Internet Protocol, engl. Voice over IP, IP telephony tai Internet telephony) on kattotermi tekniikalle, jonka avulla voidaan siirtää ääntä ja videokuvaa reaaliaikaisesti Internetin välityksellä.

Kaikissa kuvatuissa erityisasiantuntijuuteen perustuissa malleissa konsultointi toimii asynkronisesti. Kuten vertaismallia, niin myös erityisasiantuntijuusmallia olisi teknologian puolesta mahdollista kehittää tapahtumaan reaaliaikaisesti.

Tiedon kumuloitumisessa on eroja kuvatuissa konsultointimalleissa, sillä joissakin malleissa konsultoinnin tuloksena syntyvät tapauskuvaukset tai usein kysytyt aiheet ovat joko tietyn valikoidun ryhmän, vaikkapa palvelun jäsenten luettavissa, kuten Kuntaliiton seutuneuvonnassa tai sitten laajasti kaikkien Internetin käyttäjien käytössä, kuten Sosiaaliportin konsultointipalvelussa.

Erityisasiantuntijamalli edellyttää vertaismallia enemmän konsultointipalvelun organisoinnin resursointia, sillä malli tarvitsee toimivan ja luotettavan konsulttiverkoston, jollaisen vain vakiintuneet institutionaaliset toimijat pystyvät luomaan ja ylläpitämään. Erityisasiantuntijamallissa konsultoinnin luotettavuus sitoutuu toisaalta konsultointipalvelusta vastaavien tahojen yhteiskunnalliseen positioon ja maineeseen sekä konsulttien todennettuun tietoon ja osaamiseen, kuten koulutukseen, työkokemukseen ja yleiseen tunnettavuuteen.

## Osallistuvan konsultoinnin malli

Kolmas konsultoinnin perustyyppi on osallistuvan konsultoinnin malli eli niin sanottu työparimalli, jossa konsultti toimii mukana työprosesseissa. Osallistumisen aste voi olla luonteeltaan enemmän taustalla ohjaavaa ja neuvovaa, mutta se voi lähentyä myös kollegana toimimista.

Konsultin osaaminen voi olla joko erityisasiantuntijuutta joltakin rajatulta osaamisalueelta tai sitten hän voi olla enemmän vertainen tarjoten kollegiaalista tukea haastaviin työtilanteisiin. Olennainen ero kahteen edellä esiteltyyn malliin liittyy toimintaan osallistumisen asteeseen. Kun vertais- ja erityisasiantuntijamallissa konsultointi on tiedon, neuvojen ja ohjeiden tarjoamista ja varsinainen vastuu itse toiminnasta on konsultoinnin pyytäjällä, niin osallistuvassa konsultoinnissa konsultti on mukana ja osallistuu varsinaiseen toimintaan.

Osallistuvassa konsultoinnissa käytettävän teknologian on mahdollistettava reaaliaikainen vuorovaikutus. SiTi-kollegassa konsultoinnin reaaliaikaisuus toteutuu videoneuvottelulaitteiden avulla, muita mahdollisuuksia voisivat tarjota VoIP- tai pikaviestintäsovellukset. Reaaliaikaisuuden kääntöpuolena on tiedon vaikea kumuloituminen. Osallistuvan konsultoinnin malli edellyttää myös toiminnan organisointiin ja koordinointiin panostamista. Toisaalta koska konsultti osallistuu konkreettisesti toimintaan, niin palvelusta ollaan valmiita maksamaan, jolloin konsultointimallin rahoitusperusta on alkuihastointien jälkeen vakaa muodostuen markkinaperustaisesti vastaamaan kysyntään.

## Kehityssuuntia

Sosiaalialan verkkokonsultointipalveluilla on useita vaihtoehtoisia kehityssuuntia, jotka eivät ole toisiaan poissulkevia. Teknologian puolesta kaikkia konsultointimalleja on mahdollista kehittää reaaliaikaisiksi, mutta varsinkin erityisasiantuntijamallin kohdalla tämä vaatisi laajan varalla olevan konsulttiverkoston toteuttamista. Vertaismallin mukaan toteutettu reaaliaikainen konsultointi on huomattavasti todennäköisempää tulevaisuutta, sillä esimerkiksi suuren organisaation sisällä pikaviestisovelluksen käyttöönotto olisi jo nyt mahdollista. Suurempi haaste reaaliaikaisen konsultoinnin laajamittaisen käytön leviämiseksi ja vakiintumiselle osaksi ammattikäytäntöjä muodostuu ihmisten toimintakäytäntöjen muuttamisesta.

Tämä raportti keskittyy vain sosiaalialan ammattilaisille suunnattujen verkkokonsultointipalvelujen esittelyyn ja arviointiin, mutta niiden lisäksi myös sosiaalialan asiakkaille suunnattuja konsultointipalveluita on jo olemassa. Erään kehityssuunnan, erityisesti erityisasiantuntimallin mukaan toteutetuissa palveluissa, muodostaa asiakkaille ja ammattilaisille suunnattujen palvelujen

yhdistyminen. Päihdelinkin ekonsultaatio tarjoaa toimivan esimerkin konsultointimallista, jossa asiakkaat ja ammattilaiset hyödyntävät samaa palvelua ja konsulttiverkostoa.

Toinen yhdistymisen suunta voisi olla eri konsultointipalvelujen yhdistyminen yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, yhden käyttöliittymän tai vähintäänkin yhden verkko-osoitteen yhteyteen. Konsultointipalvelun käyttäjän näkökulmasta yhdistymisestä seuraisi runsaasti hyötyjä, sillä käyttäjän ei tarvitsisi opetella useita toisistaan poikkeavia käyttöliittymiä, toimintakäytäntöjä tai salasanoja. Toisaalta, jos yhdistetyssä palvelussa olisi myös kehittyneet tapauskuvaustietokannat, niin konsultointipalvelu lähentyisi eräänlaista päätöksenteontukijärjestelmää, josta työn lomassa voisi hakea tukea omaan työhön.

Konsultointimallien rahoitusratkaisuille mallien eri piirteet näyttäisivät tarkoittavan sitä, että ainakin periaatteessa vertaiskonsultoinnin onnistumiseen riittää muutama motivoitunut ja sitoutunut henkilö, jotka osaavat käyttää vertaiskonsultoinnin tarvitsemia ohjelmistosovelluksia. Vertaiskonsultointi ei välttämättä vaadi taloudellisia resursseja, mutta sitäkin enemmän hyviä kontakteja ja aktiivisten osallistujien tavoittamista sekä sitouttamista yhteiseen toimintaan.

Erityisasiantuntijamallin toteutus edellyttää vertaismallia merkittävämpää ja pysyvämpää rahoitusta, sillä konsultoinnin mahdollistavan tietoteknologisen sovelluksen lisäksi erityisasiantuntijamallissa on ratkaistava erityisasiantuntijoiden konsultointiin sitoman työpanoksen kustantaminen. Nykyiset erityisasiantuntijamallin mukaan organisoidut konsultointipalvelut on toteutettu erilaisilla hankerahoituksilla, eivätkä konsultointipalvelujen käyttäjät ole valmiita maksamaan saamastaan informaatio-ohjaustyyppisestä konsultoinnista. Kuten Heikki Bothas (tässä julkaisussa) asian ilmaisee, niin konsultointipalvelujen ”...jatkuvuuden kannalta ongelmana on kuntapohjaisen rahoituksen kohdentaminen vain selkeästi alueellisiin hyvinvointipalveluihin. Ylikunnalliset ja valtakunnalliset toimintamallit kaipaavat keskitettyä julkista rahoitusta, jota saadaan ehkä palvelujen kehittämishankkeisiin, mutta ei välttämättä niiden ylläpitämiseen”. Kuitenkin erityisasiantuntijamallin mukaisten konsultointipalvelujen tuottaminen olisi nimenomaan järkevää toteuttaa koko valtakunnan tasolla, jolloin Internetin mahdollistama mittakaavattomuuden ajatus hyödynnettäisiin ja konsulteiksi saataisiin Suomen parhaat asiantuntijat, mutta myös tarpeeksi suuri joukko konsultointipalvelun käyttäjiä.

Osallistuvassa konsultoinnissa mallin käyttöönotto vaatii ainakin aluksi jonkin verran tietoteknologisia investointeja sekä käyttäjien koulutusta, mutta tässä raportissa kuvatuista malleista, sillä on vahvimmat edellytykset menestyä markkinaperustaisena palveluna. Käytännössä osallistuvaa konsultointia on mahdollista laajentaa kaikille niille alueille, joilla tarvitaan satunnaisesti työparia tai erityisasiantuntijan tukea, ja joita toimintaorganisaatioissa ei syystä tai toisesta ole tarjolla. Osallistuvassa konsultoinnissa on tärkeää, että vastuisiin ja työnjakoon liittyvät kysymykset on tarpeeksi selvästi määritelty ja sovittu. Lisäksi konsulttien on oltava kelpoisuuslainsäädännön mukaisesti päteviä.

Verkkokonsultoinnilla on paljon tarjottavaa sosiaalialan ammattilaisille. Toinen kysymys on, miten hyvin pystymme hyödyntämään verkkokonsultoinnin tarjoamia mahdollisuuksia.

## Lähde

Scardamalia, Mariene (2003). Participatory telementoring: Beyond the one-to-one model. *Journal of Distance Education*, 17 (Suppl. 3, Learning Technology Innovation in Canada), 70–71.

## 4 SOSIAALIALAN VALTAKUNNALLISEN KONSULTOINTI-PALVELUN ARVIOINTI

HANNA HEIKKONEN, SOILA MÄKITALO & JENNI-MARI RÄSÄNEN

Sosiaalialan valtakunnallinen konsultointipalvelu avattiin Sosiaaliporttiin 2.10.2006. Palvelua on arvioitu heti alkuvaiheessa mahdollisimman tuoreiden kokemusten keräämiseksi ja palvelun jatkokehittämiseksi. Sosiaaliportin konsultointipalvelun toimintamalli on kuvattu aiemmin tämän raportin luvussa Työongelmasta tapauskuvaukseksi – verkkokonsultoinnin yleishyödyllisyydestä.

Konsultointipalvelun arviointi perustuu kolmeen eri kyselyyn, kysymysten ja vastausten analyysiin sekä käytettävyydestä. Sosiaaliportin toimitus lähetti kyselyt sekä konsultointipalvelun käyttäjille että konsulteille kokemusten selvittämiseksi. Myös Sosiaaliportin käyttäjäkyselyssä helmikuussa 2007 kysyttiin konsultointipalvelusta. Arviointityö on jatkuva, sillä konsultointipalvelun käyttäjäkyselyn lähettämistä on jatkettu kaikille palvelussa kysyneille ja vastauksen saaneille. Myös vuosittain toteutettavassa Sosiaaliportin käyttäjätutkimuksessa tullaan kysymään verkkokonsultoinnista. Konsultointipalvelua on kehitetty ja kehitetään edelleen saadun palautteen perusteella.

Tutkija Jenni-Mari Räsänen on tarkastellut konsultointipalvelun käyttäjäkyselyn tuloksia sekä konsultointikysymyksiä ja niihin laadittuja vastauksia yhteistyössä Sosiaaliportin toimituksen kanssa. Sosiaaliportin toimitus järjesti konsultointipalvelun käytettävyydestä testaustyöpajan konsultointipalvelun toiminnallisuuksien ja rakenteen käytettävyyden selvittämiseksi. Arviointi tähtää konsultointipalvelun jatkokehittämiseen ja sen pohjalta on muodostettu konkreettisia ehdotuksia siitä, miten verkkokonsultointia voidaan jalostaa ja viedä eteenpäin.

Tarkemmin luku etenee siten, että aluksi kuvataan konsultointipalvelun käyttäjien, sosiaalialan ammattilaisten, kokemuksista konsultointipalvelusta, jonka jälkeen tarkastellaan lähemmin palveluun saapuneiden kysymysten ja niihin annettujen vastausten sisältöä, luonnetta ja hyödyllisyyttä. Myös palveluun saapuneiden kysymysten ja annettujen vastausten sisältöä on analysoitu. Verkkokonsulttien kokemuksia työstään konsultointipalvelussa on kuvattu ja konsultointipalvelun käytettävyydestä, tietoturvasta ja teknisistä ominaisuuksista raportoitu. Viimeisessä aluvussa ”Konsultointipalvelu sosiaalialan ammattilaisen tukena” vedetään yhteen arviointityön tuloksia.

### Palvelun käyttäjien kokemukset

Tässä aluvussa tarkastellaan konsultointipalvelun käyttäjien kokemuksia siitä, millaisiin työongelmiin palvelun kautta on haettu ratkaisua, miksi palvelua on käytetty sekä millaisia hyötyjä palvelusta on ollut sosiaalityön ammattilaisille sekä heidän asiakkailleen. Lopuksi tuodaan esiin käyttäjien ehdotuksia palvelun kehittämiseksi. Tarkastelu pohjautuu konsultointipalvelun käyttäjäkyselyssä saatuihin vastauksiin.

Sosiaaliportin toimituksesta lähetetään kaikille konsultointipalvelussa kysymyksen kysyneille ja vastauksen saaneille ammattihenkilöille sähköinen kyselylomake (liite 4), jossa kysytään kokemuksia palvelun käyttämisestä. Kysely lähetettiin 30.6.2007 mennessä 51 henkilölle ja vastauksia saatiin 31. Kyselyn lähettämistä on jatkettu edelleen. Kyselyn tarkoituksena on selvittää, millaisena Sosiaaliportin konsultointipalvelu näyttää kysyjän näkökulmasta ja millaista hyötyä siitä on erityisesti sosiaalityön ammattilaisille. Yksityishenkilöt, jotka ovat lähettäneet kysymyksen



konsultointipalveluun, jätetään kyselyn ulkopuolelle, koska konsultointipalvelu on tarkoitettu ammattihenkilöille ja siihen suuntaan palvelua halutaan myös jatkossa kehittää.

## Konsultointipalvelu apuna monenlaisissa työongelmissa

Vastaajia pyydettiin kuvailemaan muutamalla sanalla työongelmaansa, johon he hakivat ratkaisua Sosiaaliportin konsultointipalvelun kautta. Saatujen vastausten perusteella konsultointipalvelua on hyödynnetty sisällöllisesti hyvin monenlaisissa kysymyksissä. Yhdistävänä tekijänä useassa kysymyksessä on ollut lainsäädännöllisen neuvon kysyminen. Vastaajat kuvailivat kysymyksiensä liittyneen lakien tulkintaan esimerkiksi lastensuojelussa ja vanhustenhuollossa, vammaispalvelulain kirjajaan soveltamiskäytäntöön, kehitysvammalain ja vammaispalvelulain mukaisten asiakasmaksujen määräytymiseen sekä avohuollon asumispalvelumaksujen määräytymiseen. Lisäksi konsultointipalvelusta on haettu vastausta sosiaalityön päätösten perusteluihin, päätöksen rajaamiseen tai laajentamiseen. Yksi vastaajista kuvasi kysymystään ammattieettiseksi.

## Konsultointipalvelun käytön motiivit

Kyselyssä tiedusteltiin, mikä oli saanut vastaajat käyttämään Sosiaaliportin konsultointipalvelua työongelmansa ratkaisemisessa. Kyselyssä saadut vastaukset voidaan jakaa kolmeen teemaan käytön motiiveiden mukaan (Heikkonen 2007). Ensisijainen syy kysymyksen lähettämiseen konsultointipalveluun on ollut tiedon puute tai neuvon tarve. Valtakunnallista konsultointipalvelua on käytetty esimerkiksi tilanteessa, jossa on vallinnut epätietoisuus vallitsevista, kirjavista käytännöistä sekä tietämättömyyttä ja erimielisyyttä asian ratkaisemiseksi paikallistasolla. Erään toisen ammattiryhmän edustaja toivoi saavansa konsultointipalvelun kautta ”sosiaaliväen” näkemystä omaan asiaansa. Sosiaaliportti koetaan myös helppona kanavana kysyä neuvoa. Toinen peruste Sosiaaliportin konsultointipalvelun käyttämiseen on ollut kiinnostus ja luottamus moniammatillista asiantuntijaryhmää ja uutta (verkko)välinettä kohtaan. Palvelua on käytetty, koska kysytty asia on ollut monisyinen ja vaatinut moniammatillista näkemystä. Konsultointipalvelua käytetään myös siksi, että uudenlaisten työtapojen oppiminen koetaan hyvänä asiana.

### Mikä sai sinut käyttämään Sosiaaliportin konsultointipalvelua?

- Uskoin sieltä saavani moniammatillisesti pohditun ja pätevän vastauksen – niin kuin sainkin!
- Asia oli kovin monisyinen, vaati moniammatillista näkemystä. Helppo kysyä Sosiaaliportista.
- Välillä koemme tarvitsevamme vain ’uskonvahvistusta’, välillä faktatietoa. Usein kyse on myös tilanteesta, jossa asiakas tai omainen on ollut kanssamme täysin eri mieltä.

Kolmas peruste konsultointipalvelun käytölle on pieni työyksikkö tai kunta, jossa ei ole mahdollisuutta keskustella asiasta muiden kollegojen kanssa. Yksi vastaaja kertoo, ettei omasta kaupungista ole löytynyt toista saman alan edustajaa eikä mitään muutakaan foorumia, jossa asiasta olisi voinut keskustella. Konsultointipalvelua on käytetty myös tilanteessa, jossa pienessä kunnassa on pohdittu erityistilanteessa sovellettavan lain tulkintaa.

Kyselyssä tiedusteltiin, mitä muita kanavia käyttäjät olivat Sosiaaliportin konsultointipalvelun lisäksi hyödyntäneet kuvaamansa työongelman ratkaisemisessa. Vastausvaihtoehdoista sai valita

useita. Muista tiedonhakukanavista merkittävin on ollut keskustelu työtoverin kanssa. Lisäksi tärkeänä tiedonhakukanavana on käytetty Internetiä, alan kirjallisuutta tai lehtiä. Asiasta on keskusteltu myös jonkun muun asiantuntijan tai esimiehen kanssa. Saatujen vastausten perusteella Sosiaaliportin konsultointipalvelua voisikin pitää muita tiedonhakukanavia täydentävänä palveluna.

Vastaajista 30 ilmoitti käyttävänsä Internetiä omassa työssään vähintään viikoittain. Vastaajista 22 ilmoitti käyttävänsä Internetiä työssään päivittäin, seitsemän muutamana päivänä viikossa, yksi viikoittain ja yksi satunnaisesti. Vastaajista valtaosa (26) ei ole käyttänyt työssään Sosiaaliportin lisäksi mitään toista verkkokonsultointipalvelua.

Suurimmalla osalla (23) kyselyyn vastanneista on mahdollisuus käyttää työssään vertaiskonsultointia. Vastaajista vain neljä ilmoitti käyttävänsä sitä päivittäin. Neljä vastaajista ilmoitti käyttävänsä vertaiskonsultointia muutamana päivänä viikossa, kuusi viikoittain, kuusi kuukausittain, kuusi satunnaisesti ja kolme ei koskaan.

Asiantuntijakonsultointia omassa työssään kertoo käyttävänsä 25, mutta se tapahtuu pääasiassa satunnaisesti. Kolme käyttäjää on vastannut, etteivät he ole käyttäneet asiantuntijakonsultointia omassa työssään lainkaan, vaikka Sosiaaliportin verkkokonsultointia he ovat kuitenkin käyttäneet. Yksi vastaajista kertoo käyttävänsä asiantuntijakonsultointia työssään päivittäin ja kolme viikoittain.

## Konsultointipalvelun hyödyt käyttäjälle

Sosiaaliportin konsultointipalvelun käyttäjät ovat olleet vastausten perusteella tyytyväisiä konsulttiryhmittä saamaansa vastaukseen. Kyselyyn osallistuneista 28 kertoi, että saadusta vastauksessa oli ollut hyötyä itselle. Moni vastaajista kuvasi konsultointipalvelusta saadun vastauksen vahvistaneen tai selventäneen omaa käsitystä tai näkemystä kysytyistä asiasta. Konsultointipalvelusta saatu vastaus koettiin hyödylliseksi esimerkiksi siksi, että se oli ollut suora ja sisältänyt lain ja pykälät perusteluineen. Yksi vastaaja kuvasi, että saadun vastauksen myötä kysytyssä asiassa oli menty eteenpäin ja voitiin tarjota asiakkaalle vaihtoehtoja. Saadun vastauksen myötä saatiin myös tietoa siitä, miten jatkossa tulisi toimia. Yksi käyttäjä koki, ettei konsulttiryhmittä saadusta vastauksesta ollut hänelle hyötyä, koska konsultit eivät olleet tunteneet hänen kysymäänsä tilannetta.

Käyttäjäkyselyn tulosten perusteella myös sosiaalitoimen asiakkaat ovat hyötynneet konsultointipalvelun kautta saadusta vastauksesta. Tämä tulee ilmi kyselyn 19 vastauksessa. Yksi kuvasi, että saadun vastauksen myötä asiakas oli ollut tyytyväinen ehdotettuun linjaukseen. Toinen kertoi, että asiakas oli saanut konsulttiryhmän vastauksen myötä tietoa eri vaihtoehtoista. Eräässä tilanteessa konsulttiryhmittä saadun vastauksen myötä turhaa työtä oli jäänyt tekemättä ja epätietoisuus asiasta oli hälventynyt.

Oliko saamastasi vastauksesta hyötyä?

- [Vastauksen myötä] vahvistui oma kantani asiaan.
- [Asiakas hyötyi palvelusta] saamalla oikeudenmukaista kohtelua.
- [Vastaus] vahvasti lopullisesti toisia hieman epämääräisiä kantoja.
- [Vastauksen myötä] turhaa työtä jäi tekemättä. Epätietoisuus hälveni.

Yksi toi esiin näkökulmaa, ettei asiakkaan saamaa hyötyä voitu vielä arvioida, koska asian käsittely oli kesken. Toinen käyttäjä koki, ettei hänen saamansa vastaus ollut asiakkaalle hyödyksi, koska se oli ollut asiakkaan edun vastainen. Yksi käyttäjä koki, ettei saadusta vastauksesta ollut hyötyä asiakkaalle, koska konsulttiryhmän vastaus ei ollut sisältänyt vastausta itse kysymykseen.

## Konsultointipalvelu käyttäjän näkökulmasta

Suurin osa (29) vastaajista oli joko samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että konsulttiryhmät ovat asiantuntevia ja luotettavia. Käyttäjien kokemus konsulttiryhmien kanssa käydystä viestinnästä oli myös pääasiassa positiivinen. Viestintää konsulttiryhmän kanssa kuvattiin nopeaksi, helpoksi ja selkeäksi ja jopa puhelinkeskusteluun verrattavaksi. Viestintää kuvattiin myös miellyttäväksi ja mielenkiintoiseksi kokemukseksi ja arvokkaaksi avuksi erityiskysymyksissä. Lisäksi viestintää pidettiin asiallisena ja luotettavana. Yksi käyttäjä koki hyvänä sen, että konsulttiryhmä oli kysynyt vielä täsmentävän kysymyksen, jonka jälkeen lopullinen vastaus annettiin. Asiointi konsultointipalvelussa sujui yhden käyttäjän mukaan hyvin, vaikka palveluun kirjautumisen hän olikin kokenut hiukan mutkikkaana. Toisaalta yksi käyttäjä esitti, ettei konsulttiryhmän kanssa käytyä viestintää voinut hänen mukaansa kuvailla viestinnäksi, koska hänellä ei ollut tietoa siitä, miten konsulttiryhmä oli toiminut. Saatujen vastausten perusteella voidaan sanoa, että Sosiaaliportin konsultointipalvelun käyttäjät kokevat palvelun käytön pääasiassa helppona, miellyttävänä ja joustavana. Konsultteihin ja heidän asiantuntemukseensa luotetaan ja viestintä heidän kanssaan koetaan pääasiassa toimivaksi ja sujuvaksi. Konsultointipalvelun teknistä toimivuutta ja käytettävyyttä tarkastellaan lähemmin alaluvussa Konsultointisovellus ja käytettävyys.

Kyselyvastausten perusteella näyttää siltä, että työongelman kirjallinen jäsentäminen on auttanut hahmottamaan kysyttyä asiaa, koska vastaajista suurin osa (22) oli tämän väitteen kanssa joko samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Kerttu Vesterinen (2004, 30) tuo Pohjois-Suomen verkostokonsultointihankkeen loppuraportissaan esiin, että mikäli sosiaalityöhön kehitetään konsultaatiota, tulisi sen koskea nimenomaan kirjoitetun konsultaation laajentamista. Tätä Vesterinen perustelee muun muassa sillä, että kirjoitetusta konsultaatiosta jää aina dokumentti, jonka kautta voidaan hahmottaa useita sosiaalityön kannalta olennaisia asioita: sosiaalityön tekemisen todellisuus, sosiaalityön prosessi, käytetyt työmenetelmät, arvolataukset, voimavarat, vaikeudet sekä suhtautuminen asiakkaisiin. Tämä näkyväksi tuleminen sekä asioiden auki kirjoittaminen ja kuvaaminen ovat kuitenkin myös merkittäviä sosiaalityön verkkokonsultoinnin haasteita, joihin tulisi jatkossa kiinnittää huomiota. (Mt., 27, 31; ks. myös esimerkiksi Metteri & Forsman 2006; Räsänen 2006.)

## Konsultointipalvelun käyttäjien taustatiedot

Konsultointipalveluun kysymyksensä lähettäneiden tehtävänkuvat sekä työorganisaatioiden koot vaihtelevat<sup>a</sup>. Käyttäjien joukossa on sosiaalityön ja vammaispalvelualan asiakastyöntekijöitä, esimiestasolla työskenteleviä sekä muutamia muita ammattiryhmiä. Käyttäjistä valtaosa on naisia ja enemmistö on ilmoittanut työnantajakseen kunnan. Kyselyyn vastanneista seitsemän työskentelee yli 20 hengen organisaatiossa, seitsemän 10–20 hengen organisaatiossa ja 6–9 hengen organisaatiossa työskentelee niin ikään seitsemän vastaajaa. Ainoana työntekijänä työskentelee neljä henkilöä ja 2–4 hengen organisaatiossa myös neljä henkilöä. Yksi vastaaja ilmoitti, että organisaatiossa on hänen lisäksi yksi työntekijä. Työorganisaation koolla ei siis ainakaan tämän aineiston kautta näytä olevan selkeää yhteyttä konsultointipalvelun käyttöön.

<sup>a</sup> Käyttäjien taustatietoja on saatu kyselyvastausten lisäksi myös Sosiaaliportin käyttäjärekisteristä.

Suuri osa vastaajista on koulutustaustaltaan ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita maistereita (13). Vastaajista 11 ilmoitti koulutukseksi alemman korkeakoulututkinnon (ammattikorkeakoulututkinto tai kandidaatti). Viisi ilmoitti koulutustautukseen opistotasaisen tutkinnon ja yksi yliopistotason jatkotutkinnon (tohtori/lisensiaatti). Yksi ilmoitti koulutustautukseen ylioppilastutkinnon. Kun tulosta verrataan Sosiaaliportin käyttäjäjoukkoon kokonaisuudessaan, jakauma näyttää melko samalta. (Sosiaaliportin käyttäjäkysely 2007).

Myös konsultointipalvelun käyttäjien ikäjakauma vastaa melko hyvin Sosiaaliportin käyttäjien ikäjakaumaa yleisesti. Suurin osa Sosiaaliportin käyttäjistä<sup>b</sup> vuonna 2007 on ollut 40–49-vuotiaita (36,7 %) ja vastaavasti 50–59-vuotiaisiin lukeutuu noin kolmasosa (29,9 %) palvelun käyttäjistä. Kolmanneksi eniten Sosiaaliportin käyttäjiä on 30–39-vuotiaiden joukossa (22,6 %). Sosiaaliportin käyttäjistä kokonaisuudessaan alle 29-vuotiaiden osuus vuonna 2007 on ollut noin 7,2 prosenttia ja vastaavasti yli 60-vuotiaiden osuus kaikista käyttäjistä on noin 3,6 prosenttia. (Sosiaaliportin käyttäjäkysely 2007.) Tässä luvussa tarkasteltuun konsultointipalvelun käyttäjäkyselyyn (n = 31) vastanneista noin joka kolmannes lukeutuu 50–59-vuotiaisiin (10). 40–49-vuotiaisiin lukeutuu vuorostaan kahdeksan vastaajaa. Konsultointipalvelun käyttäjistä 30–39-vuotiaisiin lukeutuu seitsemän vastaajaa ja sekä 20–29- että 60–69-vuotiaiden ryhmiin lukeutuu molempiin kolme henkilöä. Vastausten perusteella nuoret aikuiset (alle 20-vuotiaat) eivät ole tähän mennessä käyttäneet konsultointipalvelua.

Tieto Sosiaaliportin konsultointipalvelusta on saatu eri reittejä pitkin. Kyselyyn vastanneista valtaosa (24) sai tiedon Sosiaaliportin omien verkkosivujen kautta. Seitsemän vastaajaa sai tiedon konsultointipalvelusta sähköpostitse. Tapahtumassa tai lehden kautta tiedon sai neljä vastaajaa ja mainoksen tai esitteen kautta kolme vastaajaa. Konsultointipalvelusta on saatu tietoa myös muilta www-sivuilta (3) tai siitä on kuultu työkaverilta (3) tai ystävältä (1). Yksi vastaaja kertoi saaneensa tiedon Stakesin kautta. Mielenkiintoista on, ettei kukaan vastaajista ollut saanut tietoa hakupalvelun, kuten Googlen, kautta.

## Käyttäjien esittämät kehittämisehdotukset

Konsultointipalvelun käyttäjiltä tiedusteltiin, millaisia teemoja he haluaisivat lisää konsultointipalveluun. Vastauksista tulee ilmi, että palveluun haluttaisiin laajemmin kunnallishallintoa ja -oikeutta käsittelevää asiantuntemusta sekä laajemminkin kunnallisten ja julkisten sosiaalipalvelualojen teemoja. Yhdelle vastaajista sosiaalitoimen asiakasmaksuihin liittyvät teemat olisivat oman työn kannalta tärkeitä. Yhtenä teemaehdotuksena esitettiin omaishoidon tuen vapaiden järjestämiseen liittyviä vaihtoehtoja ja hyviä käytäntöjä ympäri Suomen. Lisäksi toivottiin tapaturma- ja liikennevahinkoasioihin liittyviä sosiaaliturva-asioita sekä sosiaaliturvan sudenkuoppiin ja edunvalvontaan liittyviä teemoja ja sisältöjä. Osa vastaajista koki vaikeana vastata kysymykseen, koska oli käyttänyt palvelua vielä niin vähän tai ei muuten osannut kommentoida asiaa. Yksi vastaajaa koki vaikeaksi sanoa, millaisia teemoja hän kaipaisi konsultointipalveluun, koska ratkaistavat kysymykset ja ongelmat vaihtelevat päivittäin. Hänen mukaan ajankohtaisuus on kuitenkin tärkeää. Vain yksi 31 vastaajasta pitää mahdollisena, että Sosiaaliportin konsultointipalvelu olisi maksullinen.

<sup>b</sup> Tieto perustuu Sosiaaliportin käyttäjäkyselyyn vuonna 2007 (n = 503).

## Kysymykset ja vastaukset

Tässä alaluvussa tarkastellaan Sosiaaliportin konsultointipalvelussa esitettyjen kysymysten ja vastausten sisältöä, luonnetta ja hyödyllisyyttä. Lisäksi tarkastellaan käyttäjien ja konsulttien välistä viestintää. Tarkasteltavaksi on valittu konsultointipalvelun alkamisesta loppuysykystä 2006 tammikuun 2007 loppuun mennessä esitetyt kysymykset sekä niihin annetut vastaukset. Aineistona ovat lisäksi olleet konsulttiryhmien verkkoalustalla käymät keskustelut saamistaan kysymyksistä ja niihin laadittavista vastauksista tällä ajanjaksolla.

Konsultointipalvelussa on tarkastelujakson aikana vastattu 23 kysymykseen<sup>c</sup>. Lisäksi mukana on konsulttiryhmän jäsenille pidetyn verkkokonsulttikoulutuksen yhteydessä laadittuja esimerkkikysymyksiä ja niihin annettuja vastauksia, jotka on kuitenkin jätetty tämän tarkastelun ulkopuolelle. Kahdeksaa konsultointipalveluun tullutta kysymystä ei ole otettu konsulttiryhmän käsittelyyn. Tämä on pääsääntöisesti johtunut siitä, ettei kysymys ole sisällöltään sopinut sille konsulttiryhmille, jolle se on esitetty. Nämä kysymykset on myös jätetty tämän tarkastelun ulkopuolelle. Artikkelin loppupuolella tuodaan esiin joitakin havaintoja siitä, miksi konsulttiryhmät eivät ole ottaneet kysymyksiä käsittelyyn.

Kysyjän luvalla Sosiaaliportin toimitus julkaisee konsultointipalveluun lähetetyn kysymys-vastaus-parin Sosiaaliportissa, jolloin se tulee laajemmin alan toimijoiden tietoon ja hyödyksi. Toimitus häivyttää mahdolliset tunnistettavuustiedot ja jättää tarvittaessa julkaisematta liian arkaluontoisen kysymys-vastaus-parin. Kysyjällä on myös mahdollisuus kieltää kysymyksensä ja siihen saadun vastauksen julkaisemisen. Tällaisia kysymys-vastaus-pareja oli konsultointialustalla tammikuun 2007 loppuun mennessä yhteensä viisi. Julkaistuja kysymys-vastaus-pareja on tarkastelujaksolla vuorostaan kertynyt 22<sup>d</sup>. Julkaistujen joukossa on myös konsulttiryhmän jäsenille pidetyn verkkokonsulttikoulutuksen yhteydessä laadittuja esimerkkikysymyksiä ja niihin annettuja vastauksia.

### Mitä on kysytty

Seuraavassa taulukossa on esitetty Sosiaaliportin konsultointipalveluun tarkastelujakson aikana (2.10.2006–31.1.2007) tulleiden kysymysten lukumäärä konsulttiryhmittäin. Sulkuihin on merkitty 9.11.2007 mennessä saapuneiden kysymysten määrä (näiden lisäksi varhaiskasvatuksen konsulttiryhmä on saanut käsiteltäväkseen 16 kysymystä 9.11.2007 mennessä).

TAULUKKO 1. Konsultointipalveluun saapuneiden kysymysten lukumäärä konsulttiryhmittäin

Konsulttiryhmä	Kysymysten määrä
Henkilökohtainen apu	6 (28)
Erityisryhmien asuminen	6 (28)
Kehitysvammaisuus	5 (18)
Ammattietiikka	3 (26)
Lastensuojelun sijaishuolto	2 (30)
Romaniasiat	1 (8)
Vauvaperhetyö	0 (1)
Perhekeskustoiminta	0 (2)
Näkövammaisuus	0 (2)
Kuurot ja kuurosokeat	0 (3)
<b>Yhteensä</b>	<b>23 (146)</b>

c 30.6.2007 mennessä konsultointipalvelussa oli vastattu 77 kysymykseen.

d 14.2.2008 mennessä Sosiaaliportissa oli julkaistu 99 kysymys-vastaus-paria.

Suurin osa konsultointipalvelun kysymyksistä painottuu vammaispalveluasioihin, liittyen erityisesti henkilökohtaiseen apuun, asumiseen sekä kehitysvammaisuuteen. Lisäksi kysymyksiä on esitetty ammattietiikan, lastensuojelun sijaishuollon sekä romanasioiden konsulttiryhmille. Verkkokonsultointipalveluun on alkuvaiheessa tullut suhteellisen vähän kysymyksiä, mistä kertoo jo se, että kymmenestä konsulttiryhmästä neljälle ei ole esitetty yhtään kysymystä 31.1.2007 mennessä (kun ei huomioida esimerkkikysymyksiä tai käsittelemättä jätettyjä kysymyksiä). On kuitenkin huomioitava, että tarkasteluväli on suppeahko ja tammikuun 2007 jälkeen kysymyksiä on saapunut kaikille konsulttiryhmille. Kysymysten jakaumassa on kuitenkin epätasaisuutta konsulttiryhmien kesken.

Konsultointipalveluun kysymyksensä lähettäneet henkilöt (edellä esitetyt 23) ovat erikokoisilta paikkakunnilta eri puolelta Suomea<sup>e</sup>. Kysyjistä yhdeksän on ilmoittanut<sup>f</sup> postitoimipaikkaan kaupunkimaisen kunnan, kahdeksan taajaan asutun kunnan ja kuusi maaseutumaisen kunnan. Kysymyksiä on lähetetty useasta eri maakunnasta: Uudeltamaalta (3), Itä-Uudeltamaalta (1), Varsinais-Suomesta (1), Satakunnasta (7), Kanta-Hämeestä (1), Etelä-Karjalasta (1), Etelä-Savosta (1), Keski-Suomesta (2), Pohjois-Pohjanmaalta (2), Kainuusta (2) ja Lapista (1). Yksi kysymyksen lähettäjä ei ollut ilmoittanut postitoimipaikkaansa.

Konsulttiryhmät, esitettyjen kysymysten otsikot, lupa julkaisuun sekä kysymysten jaottelu tematiikan mukaan ajalla 2.10.2006–31.1.2007 on esitelty liitteessä 5.

## Kysymysten ja vastausten sisältö

Konsultointipalvelun kysymysten ja vastausten sisältöä on analysoitu lukemalla niitä useaan kertaan sekä kirjaamalla ylös havaintoja ja ajatuksia niistä. Tarkastelujaksolla esitetyt kysymykset voidaan jakaa sisältönsä mukaan seuraaviin teemaryhmiin:

1. Yksittäiseen asiakastilanteeseen tai -tilanteisiin liittyvät kysymykset (11).
2. Asiakastyön käytäntöihin yleisellä tasolla liittyvät kysymykset (8).
3. Kysyjän omaan henkilökohtaiseen tilanteeseen tai hänen läheisensä tilanteeseen liittyvät kysymykset (4).

Asiakastilanteeseen liittyvät kysymykset koskevat jotakin kysyjän omassa työssään kohtamaa yksittäistä asiakastilannetta tai tilanteita, jotka ovat jostain syystä jääneet askarruttamaan. Esimerkkinä tähän ryhmään kuuluvista kysymyksistä ovat henkilökohtaisen avustajan kustantaminen ulkomailla työskentelyä varten nuorelle cp-vammaiselle henkilölle, 95-vuotiaan yksin asuvan invalidisoituneen henkilön oikeus henkilökohtaiseen avustajaan sekä alle kouluikäisen kehitysvammaisen lapsen koulunkäyntiin liittyvät kysymykset.

Toiseen teemaryhmään kuuluvat kysymykset käsittelevät yleisesti asiakastyön käytäntöjä. Kysymyksissä tiedustellaan yleisempiä linjauksia tai ohjeita siihen, miten erilaisissa työtilanteissa tulisi menetellä tai edetä. Kysymykset eivät siis koske yksittäisiä asiakastilanteita, vaan kyse on enemmänkin asiakastyön jäsentämiseen liittyvistä kysymyksistä. Tähän ryhmään kuuluvat kysymykset sisältävät esimerkiksi seuraavia aiheita: varauloskäynnin järjestäminen vammaispalvelulain mukaisessa muutostyössä, vammaispalveluiden etuudet asiakkaalle sekä palveluasumisen järjestäminen eri palveluita yhteen sovittamalla. Kysymykset koskevat lisäksi päivähoidon ryhmäkokoihin liittyvää epäkohtaa ja työntekijöiden keinoja vaikuttaa asiaan sekä kehitysvammahuollon erityishuolto-ohjelmien vahvistuksen tekoon liittyvää oikeutta ja työnjakoa.

e Paikkakunnat on luokiteltu Tilastokeskuksen tilastollisen kunta- ja maakuntaryhmituksen mukaisesti:  
[http://www.stat.fi/tk/tt/luokitukset/lk/kuntaryhmitys\\_index.html](http://www.stat.fi/tk/tt/luokitukset/lk/kuntaryhmitys_index.html)  
[http://www.stat.fi/tk/tt/luokitukset/lk/maakunta\\_index.html](http://www.stat.fi/tk/tt/luokitukset/lk/maakunta_index.html)

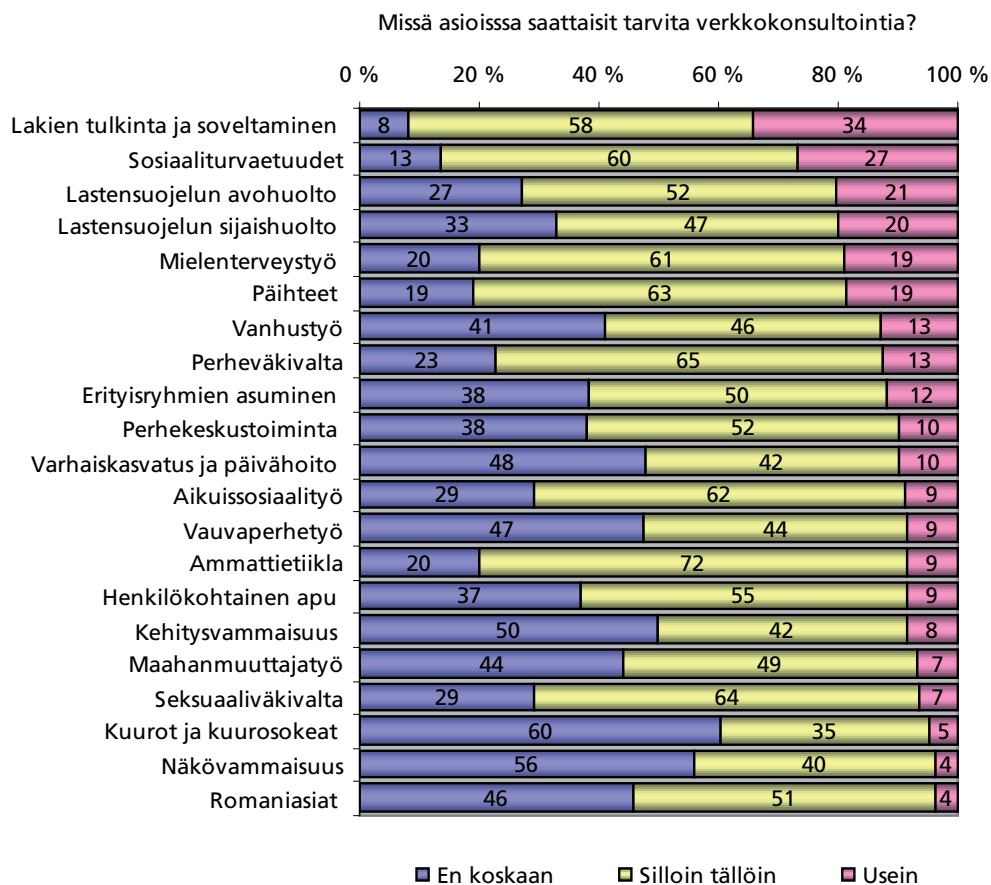
f Kysyjien postitoimipaikatiedot on saatu Sosiaaliportin käyttäjärekisteristä.

Kysymyksissä, jotka liittyvät kysyjän omaan henkilökohtaiseen tilanteeseen tai hänen omaisen tilanteeseen ei ole kyse työn kautta eteen tulleista asiakastilanteista. Nämä kysymykset on tarkoituksellisesti jaoteltu omaan ryhmäänsä, koska ne eivät periaatteessa kuulu Sosiaaliportin konsultointipalveluun, joka on ensisijaisesti ammattilaiskonsultointiin tarkoitettu. Esimerkkinä tähän ryhmään kuuluvista kysymyksistä on tiedustelu kotipalveluyrityksen perustamiseen liittyvistä asioista. Toinen esimerkkikysymys käsittelee opiskelijan lähipiirissä olevaa tilannetta, jossa erästä nuorta ollaan sijoittamassa kodin ulkopuolelle. Kysyjä tiedustelee vanhempien mielipiteen vaikutusta sijaishuoltopaikan valitsemisessa.

## Kysymysten ja vastausten luonne

Kysymyksissä esitetyt tilanteet ovat useissa tapauksissa monimutkaisia ja kysyjällä saattaa olla jo jonkinlainen käsitys siitä, miten tilanne tulisi ratkaista. Asiaa on useimmiten jo mietitty etukäteen ja asiasta on keskusteltu jonkun toisen asiantuntijan tai kollegan kanssa ennen konsultointipalveluun lähettämistä (ks. tark. alaluku Palvelun käyttäjien kokemukset).

Kysymyksistä kahdeksassa on viittaus johonkin säädökseen, lakiin tai asetukseen. Näistä kahta kysymystä joko perustellaan sillä, ettei ole löytynyt mitään säädöksiä kysyttävään asiaan liittyen tai että laissa ei määritellä jotakin tilannetta tarkemmin. Neljässä kysymyksessä tiedustellaan jonkin palvelun tai etuuden kuuluvuutta jonkin lain, useimmiten vammaispalvelulain, piiriin. Kahdessa kysymyksessä taas joko kysytään suoraan, minkä lain piiriin jokin tilanne kuuluu tai mitä laissa sanotaan jostakin tietystä tilanteesta. Tarkastelun pohjalta voisi tulkita, että viittaamalla johonkin säädökseen kysyjä perustelee konsulttiryhmälle kysymyksensä tärkeyttä ja vaikeutta, tai hän voi sitä kautta osoittaa konsulttiryhmälle, kuinka paljon hän jo tietää asiasta ja mitä hän on etukäteen asiasta selvittänyt. Esimerkiksi vammaispalveluun liittyvät kysymykset ovat yleisesti ottaen hankalia. Asiakastilanteet vaikuttavat monimutkaisilta ja vastaustakin on jouduttu erittelemään useasta näkökulmasta. Näihin kysymyksiin tulleissa vastauksissakin useimmiten turvaudutaan lakeihin tai muihin säädöksiin. Sosiaaliportin käyttäjäkyselyssä tiedusteltiin, missä asioissa käyttäjät arvioisivat tarvitsevansa verkkokonsultointia. Vastauksista käy ilmi, että Sosiaaliportin käyttäjistä 34 prosenttia kaipaa verkkokonsultointia ennen kaikkea lakien tulkintaan ja soveltamiseen (kuvio 1).



KUVIO 1. Kysymys verkkokonsultoinnin tarpeesta, Sosiaaliportin käyttäjäkysely 02/2007 (496 vastannutta)

Seuraavassa esimerkki asiakastyön käytäntöjä käsittelevästä kysymys-vastaus-parista, joka on julkaistu Sosiaaliportissa.

## Palveluasuminen kotona

### Kysymys tilastoinnista ja käytännöistä palveluasumisen järjestämisessä vammaiselle henkilölle omaan kotiin:

Monessa kunnassa vaikeavammaisten ihmisten palveluasumisen järjestäminen kotiin toteutetaan joko henkilökohtaisen avustajan, omaishoidon tuen tai/ja kotipalvelun turvin tai näitä yhteen sovittamalla, mutta näitä kaikkia ei aina huomata tilastoida palveluasumisen-budjetin alle. Miten eri kuntien tapa järjestää palveluasumista vammaiselle henkilölle omaan kotiin tulee tilastoiduksi?

Toteutuuko mielestänne kunnissa yhtenäinen käytäntö kotipalvelun ja kotisairaanhoidon maksuttomuudesta asiakkaalle, silloin kun henkilölle on järjestetty palveluasuminen omaan kotiin? Miten tämä lain mukaan tulisi olla?



## Henkilökohtainen apu -konsulttiryhmän vastaus:

### Vammaispalveluiden tilastointi palvelukohtaista

Vammaispalvelulain mukaisen palveluasumisen järjestämisestä omaan kotiin ja sen sisältämistä yksittäistä tukipalveluista ei ole tehty yksityiskohtaisempaa tutkimusta eikä kattavia tilastoja ole ainakaan vielä olemassa. Vammaispalveluiden tilastoinnissa haasteena on se, että ne eivät ole henkilöön sidottuja, vaan ns. palvelukohtaisia. Sama ihminen saattaa saada useampia palveluja ja tukitoimia tai sitten vain yhtä, joten kokonaistilannetta ei aina tiedetä.

### Palveluasumiseen liittyvät erityispalvelut maksuttomia

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaan vammaispalvelulain tarkoittamista palveluista ovat maksuttomia tulkkipalvelut ja palveluasumiseen liittyvät erityispalvelut. Palveluasumisen erityiskustannuksista voidaan periä maksu ainoastaan niissä tapauksissa, kun henkilö saa niihin korvausta muun lain kuin vammaispalvelulain nojalla (esim. liikennevakuutuslaki tai tapaturmavakuutuslaki).

Lainsäädännössä tai lain esitöissä ei ole tarkemmin määritelty mitä näillä maksuttomilla erityiskustannuksilla on tarkoitettu. Mahdollista on siten katsoa, että lain tarkoittamia maksuttomia erityispalveluja ovat kaikki ne palvelut ja tukitoimet, jotka edesauttavat hakijan selviytymistä kotona hakijan vamman ja siitä aiheutuva tarve huomioon ottaen.

Edellä mainittuina erityispalveluina voitaneen pitää siten palveluja, jotka ovat vammaispalveluasetuksen 10 §:n 2 momentin edellyttämiä tai tarkoittamia palveluja eli palveluja, jotka liittyvät avustamiseen asumisessa tai asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä palveluita, joita tarvitaan asukkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. Palveluasumista järjestettäessä maksuttomia erityispalveluja ovat esimerkiksi kotipalvelut, ruokapalvelut, kotisairaanhoido jne. Oikeuskäytännön mukaan esimerkiksi asuntoon kuuluvasta turva- tai tekstipuhelimesta ei ole myöskään voitu periä asiakasmaksuja palveluasumiseen liittyen.

### Kuntien käytännöt vaihtelevia

Eri kuntien käytännöistä voi todeta sen, että ne vaihtelevat paljon erityisesti palveluasumiseen liittyvän kotipalvelun ja kotisairaanhoidon asiakasmaksujen suhteen. Kuitenkin edellä esitetyllä tavalla vammaan tai sairauteen liittyvät palveluasumisen erityispalvelut (esim. kotisairaanhoido) tulisivat olla asiakasmaksulain mukaan saajalleen maksuttomia.

Palveluasumisen maksuttomuutta kierretään joissain tilanteissa järjestämällä asuminen joko sosiaalihuoltolain perusteella tai omaishoidon tuella, vaikka palveluasumisen myöntämiskriteerit voisivat hyvinkin täytyä tapauksessa. Tämä on kunnan kannalta halvin tapa järjestää asuminen, mutta ei lainmukainen ja oikea. Oikeuskäytännössä todetulla tavalla omaishoitajaksi kenelläkään ei ole velvollisuutta suostua. Lisäksi erityisesti ruokapalveluihin liittyy usein epäselvyyttä, sillä ajatellaan, että vammaisen on maksettava sekä ruoasta (raaka-aineista) että työntekijöiden ajasta ja palkasta (palvelusta). Todellisuudessa vain ruuan valmistukseen käytetyistä raaka-aineista voidaan periä asiakasmaksu, mutta ei ruokapalvelusta, kuten tarjoilusta. Käytännössä ruokakorvaukset kaksinkertaistuvat, jos niihin sisällytetään henkilöstökustannuksia esim. palvelutalossa ja kotipalvelussa.

Vastauksen kokosi Juha-Pekka Konttinen. Keskusteluun osallistuivat myös Sirkka Sivula, Päivi Nurmi-Koikkalainen ja Terhi Toikkanen.

© Sosiaaliportti

Kaikki konsultointipalvelun kysymyksiin annetut vastaukset ovat konsulttiryhmän (tai osan ryhmästä) tuotosta. Pari vastausta on ainoastaan yhden konsulttiryhmän jäsenen tekemä, mutta näissäkin tapauksissa joku toinen konsulttiryhmän jäsen on aina ollut alustalla joko lyhyesti kommentoimassa vastausta tai koonnut vastauksen kysymyksen esittäjälle. Keskustelukommenteja on annettu keskimäärin seitsemän vastausta kohden ja keskimäärin viisi konsulttiryhmän jäsentä on osallistunut kysymyksestä ja vastauksesta käytyyn keskusteluun. Jotkut kysymykset ovat aiheuttaneet turhautuneisuutta konsulttiryhmän jäsenissä. Tämä on havaittavissa erityisesti sellaisten kysymysten kohdalla, jotka koskevat kysyjän omaa tilannetta. Konsultointipalveluhan on tarkoitettu pääasiassa sosiaalialan ammattilaisille.

Konsulttiryhmät perustelevat vastauksiaan usein lakipykälillä ja asetuksilla. Tämä johtunee osittain siitä, että osa kysymyksistäkin liittyy lainsäädäntöön. Kaiken kaikkiaan 23:sta 17 vastauksessa on viitattu johonkin säädökseen, lakiin tai asetukseen. Lisäksi vastauksissa viitataan esimerkiksi erilaisiin ohjeistuksiin, tiedotteisiin tai verkkosivuihin. Vastaukset ovat pääsääntöisesti hyvin perusteltuja ja laajoja. Voisikin olettaa, että kysyjät ovat saaneet niiden kautta kattavaa tietoa ja apua omaan tilanteeseensa. Käytössä olevan aineiston kautta on kuitenkin vaikea tulkita, ovatko vastaukset olleet kysyjille riittäviä, koska kysyjiltä ei yleensä ole enää tullut mitään kiittoa vastauksesta tai muuta palautetta. Ainoastaan joissakin yksittäisissä tapauksissa kysyjä on vastauksen saannin jälkeen ilmoittanut, kuinka asia oli loppujen lopuksi ratkennut. Käyttäjille tehdyn kyselyn pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että konsulttiryhmiä laatimat vastaukset ovat pääsääntöisesti olleet käyttäjiä tyydyttäviä ja hyödyttäviä (ks. tark. alaluku Palvelut ja käyttäjien kokemukset).

Tarkasteltaessa konsulttiryhmiä keskinäisiä keskusteluja näyttää siltä, että kysymysten vaikeustaso vaihtelee. Jotkut kysymykset näyttäisivät olevan konsulttiryhmillä melko helppoja, mikä voidaan havaita jo näitä kysymyksiä koskevien keskustelujen aloituksista, kuten ”*vastaus lie selvä (...)*”. Kahdessa melko monimutkaista asiakastilannetta koskevassa kysymyksessä konsulttiryhmä on vuorostaan joutunut vastausta laatiessaan turvautumaan ulkopuoliseen apuun. Konsulttiryhmiä jäsenten ajatuksia kysymysten luonteesta tarkastellaan lähemmin alaluvussa Toiminta verkkokonsulttina.

Sosiaaliportin konsultointi-osuuden pääsivulla mainitaan, että konsulttiryhmä antaa vastauksen lähetettyyn kysymykseen noin viikon kuluessa. Jokainen konsulttiryhmä on kuitenkin saanut itse määritellä oman vastausaikansa, esimerkiksi ammattietiikka-ryhmällä se on kuukausi. Mikäli ammattietiikka-ryhmää ei oteta tämän pitkän vastausajan vuoksi laskuihin mukaan, konsultointialustalla vastauksen saapumisaika on keskimäärin kahdeksan (7,8) päivää. On kuitenkin huomioitava, ettei kysyjä välttämättä ole asettanut vastaukselle mitään takarajaa tai tämä raja voi olla hyvin kaukana. Kaiken kaikkiaan seitsemässä kysymyksessä ei ole esitetty takarajaa vastauksen saannille ja vuorostaan 16:ssa takaraja on esitetty. Pääsääntöisesti vastaukset on annettu pyydetyssä ajassa, seitsemän kysymyksen kohdalla vastausta on jouduttu odottamaan kauemmin. Tämä johtuu osittain siitä, että konsulttiryhmä on ennen varsinaisen vastauksen antamista saattanut esittää kysyjälle tarkentavan kysymyksen, mikä on luonnollisesti viivästyttänyt varsinaisen vastauksen tekoa. Lisäksi se voi johtua siitä, että konsulttiryhmät ovat asettaneet oman takarajansa vastauksen antamiselle, joka voi olla kauempana kuin kysymyksen esittäjän asettama aikaraja. Kysymyksistä suurin osa on myös sellaisia, etteivät ne vaadikaan vastausta heti. Kyseessä ei ole akuuttitilanteisiin liittyvä konsultointipalvelu.

Kuten aiemmin tuli esiin, kaikkiin konsultointipalveluun tullessiin kysymyksiin ei ole vastattu. Pääosin tähän on syynä se, ettei kysymys ole sisällöltään sopinut sille konsulttiryhmälle, jolle se on esitetty. Mikäli kysymystä ei ole otettu käsittelyyn, konsulttiryhmä on silti saattanut antaa vinkkejä siitä, mistä asiaa kannattaisi edelleen tiedustella tai mistä tietoa voisi hakea. Tämä voidaan havaita esimerkiksi kahdessa kuljetuspalvelua koskevassa kysymyksessä, joihin annetuissa vastausviesteissä konsulttiryhmän edustaja kertoo, ettei konsulttiryhmä ole voinut

tekemänsä konsultointialueen rajauksen vuoksi vastata kysymykseen, mutta antaa kuitenkin linkkejä korkeimman hallinto-oikeuden ennakkopäätöksiin, joista kysyjä voi hakea lisätietoa. Eräässä tilanteessa konsulttiryhmä on yrittänyt löytää toista sopivampaa konsulttiryhmää, johon kysyjä voisi kysymyksensä lähettää. Joissakin tapauksissa on myös saatettu vastata kysymykseen, vaikka kysyjälle on aluksi kerrottu, ettei hänen esittämänsä kysymys kuulu konsulttiryhmän tekemän rajauksen piiriin.

## Käyttäjien ja konsulttiryhmän välinen viestintä

Konsulttiryhmän ja palvelun käyttäjien välinen viestintä perustuu pääsääntöisesti kysymyksen ja vastauksen lähettämiseen. Aineistossa on kuitenkin jossakin määrin havaittavissa myös muunlaista viestintää kysymyksen esittäjän ja konsulttiryhmän välillä. Esimerkkinä tällaisesta on tilanne, jossa konsulttiryhmä esittää kysymyksen lähettäjälle kysymystä koskevan tarkentavan kysymyksen, johon kysyjä edelleen vastaa. Tällaista viestintää on havaittavissa kahdessa konsultointiprosessissa. Kysyjä saattaa myös itse lähettää kysymystään koskevan tarkennuksen tai lisäyksen ennen kuin konsulttiryhmä on ehtinyt antaa varsinaista vastaustaan. Yhdessä tilanteessa kysyjä on konsulttiryhmältä saadun vastauksen jälkeen esittänyt jatkokommentin siitä, mihin kysytyssä asia on edetty ja millä tavoin asia on ratkaistu. Yhden vastauksen jälkeen konsulttiryhmä on esittänyt kysyjälle jatkokysymyksen siitä, oliko heidän antamansa vastaus ollut riittävä asian ratkaisemiseksi. Kysyjä ei kuitenkaan ole antanut tähän enää vastausta. Eräässä tilanteessa konsulttiryhmä ikään kuin antaa kysyjälle jatko-puheenvuoron vastauksensa lopussa seuraavan lauseen muodossa: ”*vastaamme mielellämme lisäkysymyksiin.*” Yhden vastauksen jälkeen konsulttiryhmä on vielä esittänyt aiemmin annettua vastausta täydentävän vastauksen. Eniten kysyjän ja konsulttiryhmän välistä viestintää on tilanteessa, joka sisältää varsinaisen kysymyksen, konsulttiryhmän antaman vastauksen siihen, kysyjän esittämän jatkokysymyksen, konsulttiryhmän yhden jäsenen vastauksen jatkokysymykseen sekä vielä koko konsulttiryhmän antaman lopullisen vastauksen.

Vaikka vastausta ei heti annettaisikaan, saattaa konsulttiryhmän edustaja lähettää kysymyksen esittäjälle lyhyen kiittauksen kysymyksen vastaanottamisesta. Viestissä useimmiten kiitetään kysymyksestä ja kerrotaan missä ajassa konsulttiryhmä pyrkii antamaan siihen vastauksen. Tällainen kiittausviesti on esitetty kahdentoista kysymyksen kohdalla ja ne on annettu keskimäärin kahden (1,75) päivän sisällä kysymyksen saapumisesta. Yhteentoista kysymykseen on vuorostaan annettu vastaus suoraan ilman kiittausviestiä. Näissä tilanteissa vastaus on annettu keskimäärin neljäntoista päivän sisällä. Konsultointipalvelu lähettää automaattisesti sähköposti-ilmoituksen kysymyksen lähettäjälle siinä vaiheessa, kun kysymys on otettu konsulttiryhmän käsittelyyn sekä silloin kun vastaus (tai jokin muu viesti) on saapunut.

Konsultointialustan vastauksista kuudessatoista mainitaan kaikkien vastauksen laatimiseen osallistuneiden konsulttiryhmän jäsenten nimet. Joukossa on myös kolme vastausta, joissa ei mainita kenenkään konsulttiryhmän jäsenen nimeä tai vain yhden henkilön nimi. Konsultointiprosessia tarkastellaan lähemmin alaluvussa Toiminta verkkokonsulttina.

Tehtyjen havaintojen perusteella konsultointiprosessi ei siis näytä sisältävän kovin runsasta viestintää kysymyksen lähettäjän ja konsulttiryhmän välillä. Käyttäjiltä sekä konsulteilta saatujen kyselyvastausten kautta näyttää kuitenkin siltä, että tätä vähäistä viestintää ei koeta mitenkään ongelmallisena, koska sekä käyttäjät että konsultit ovat pääsääntöisesti olleet tyytyväisiä viestintään (ks. tarkemmin alaluvut Palvelun käyttäjien kokemukset ja Toiminta verkkokonsulttina).

Vaikka vuorovaikutus konsultointialustalla ei ole välttämätöntä, voidaan sen avulla kuitenkin taata kysyjän tarpeita vastaava täsmällisempi vastaus (Meltti, tässä julkaisussa). Tähän täsmällisempään, kysyjän tarpeita parhaiten tyydyttävään tilanteeseen voitaisiin konsultointiprosessissa päästä ensinnäkin, jos kysymyksen esittäjät lähettäisivät kommenttejaan saadun vastauksen riittävydestä tai soveltuvuudesta omaan tilanteeseensa. Toiseksi konsulttiryhmä voi vastauksen

antamisen jälkeen vielä esittää kysyjälle varmistuksen vastauksen riittävydestä tai soveltuvuudesta kysyjän tarkoittamaan tilanteeseen. Lisäksi on tärkeää, että tilanteessa, jossa konsulttiryhmä mahdollisesti kokee, ettei heille esitetty kysymys ole ollut riittävän rajattu tai selkeä, voivat he esittää kysyjälle tarkentavia kysymyksiä.

## Kysymys–vastaus-parien hyödyllisyydestä

Sosiaaliportin käyttäjäkyselyssä (n = 416) vuonna 2005 tuli esiin, että Sosiaaliporttiin toivottiin sähköistä konsultaatiota sekä asiantuntijapalveluita. Sosiaaliportin käyttäjätilastojen mukaan konsultointipalvelu onkin tällä hetkellä palvelun kolmanneksi luetuin sisältö. Tehtyjen havaintojen perusteella Sosiaaliportin konsultointipalvelussa julkaistujen kysymys–vastaus-parien kautta on mahdollista saada monipuolista tietoa sosiaalityön käytäntöön. Kysymys–vastaus-pareja lukemalla on mahdollista saada uutta tietoa ja näkemyksiä asiakkaiden eettisestä kohtelusta, lainsäädännöstä ja sen tulkinnasta sekä erilaisista sosiaalialan asiakastyön käytännöistä ja toimintatavoista. Esimerkiksi kysymykset: minkä verran täysi-ikäiselle yksityisessä palvelukodissa asuvalle asiakkaalle tulisi antaa käyttövaroja tai sijoitetun lapsen sairaskertomustietojen lähettämiseen liittyvät lupa-asiat keskussairaalassa antavat varmasti usealle konsultointipalvelun kysymys–vastaus-pareja lukevalle hyödyllistä tietoa oman työn toteuttamiseen.

Vaikka yksittäistä asiakastilannetta koskeva kysymys on aina tapauskohtainen, voi sitä käyttää tapausesimerkkinä, jota voi soveltaa toiseen asiakastilanteeseen. Asiakastilanteita koskevien kysymys–vastaus-parien kautta saa yleisesti hyödyllistä ja arvokasta tietoa sosiaalityöhön, esimerkiksi kysymyksiin vammaispalvelulain mukaisista asumispalveluista tai vammaispalvelulain perusteella korvattavista kustannuksista.

Konsultointipalvelun julkaistujen ja alkuperäisten kysymys–vastaus-parien välillä ei ole juuri eroja. Ainoastaan kieliasua on korjattu tai tekstiä selkeytetty julkaistuun versioon esimerkiksi alaotsikoinnin. Julkaistuista versioista on häivytetty tunnistettavuustietoja, lähinnä kuntien nimiä.

## Toiminta verkkokonsulttina

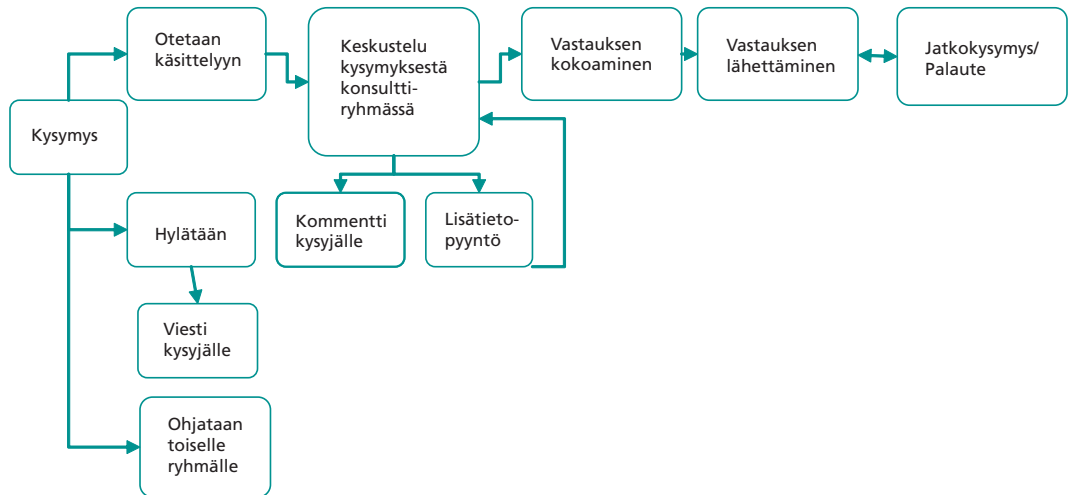
Verkkokonsultit työskentelevät Sosiaaliportin konsultointipalvelussa konsulttiryhmissä, jotka on muodostettu kunkin konsultointiteeman ympärille. Vuonna 2006 Sosiaaliportissa aloitti toimintansa 10 konsulttiryhmää. Niille konsulttiryhmille, joille oli konsultointipalvelussa lähetetty enemmän kuin yksi kysymys 24.1.2007 mennessä, tehtiin kysely, jossa kartoitettiin verkkokonsulttien kokemuksia heidän konsultointityöstään Sosiaaliportissa. Kysely toteutettiin sähköisellä lomakkeella (liite 6) ja siihen vastasi viidestä eri konsulttiryhmästä yhteensä 29 konsulttia. Konsulttiryhmät, joiden konsulteille kysely lähetettiin, ovat ammattietikan, erityisryhmien asumisen, henkilökohtaisen avun, kehitysvammaisuuden ja lastensuojelun sijaishuollon ryhmät. Yhteensä Sosiaaliportissa konsultoi 2007 alkuvuodesta 85 verkkokonsulttia<sup>g</sup>. Seuraavassa raportoidaan konsulttikyselyn tuloksia.

## Konsultointiprosessi

Konsultointiprosessi, jossa verkkokonsultit Sosiaaliportissa työskentelevät, alkaa, kun kysymys saapuu konsultointialustalla konsulttiryhmälle. Kaikki ryhmän konsultit saavat ilmoituksen säh-

<sup>g</sup> Keväällä 2007 konsultointipalvelussa aloitti kaksi ja syksyllä 2007 kolme uutta konsulttiryhmää, jolloin verkkokonsulttien määrä nousi lähes 150:een.

köpostiinsa saapuneesta kysymyksestä. Seuraavaksi on päätettävä, otetaanko kysymys käsittelyyn, hylätäänkö se vai ohjataan se toiselle konsulttiryhmälle. Kun kysymys on otettu konsulttiryhmän käsiteltäväksi, ryhmä voi aloittaa keskustelun konsultointialustalla. Vastaus muotoillaan käydyn keskustelun perusteella ja lähetetään kysyjälle. Yhteen konsultointiprosessiin kuluu yleensä keskimäärin viikko. Konsultointiprosessin aikana kysyjä ja konsulttiryhmä voivat olla yhteydessä toisiinsa. Konsultit voivat lähettää kysyjälle kommentin tai lisätietopyynnön ja kysyjä voi lähettää tarkentavia tietoja tai jatkokysymyksen konsulteille.



KUVIO 2. Konsultointiprosessi Sosiaaliportin konsultointipalvelussa

Vaikka konsultointiprosessi on suhteellisen säännönmukainen, on jokaisella konsulttiryhmällä omat toimintakäytäntönsä, joiden mukaan ryhmä toimii. Ryhmä määrittelee aihealueensa ja sen, mihin kysymyksiin vastaa ja mitkä taas rajataan konsulttiryhmän työskentelyn ulkopuolelle. Ryhmä voi myös itse päättää millä aikavälillä vastaa kysymyksiin ja kuka ryhmästä kokoaa vastauksen. Alun perin ideana on ollut, että vastuu vastauksen kokoamisesta ja lähettämisestä kysyjälle kiertää siten, että jokainen konsultti vuorollaan kantaa vastuun yhdestä konsultointiprosessista. Käytännössä monen konsulttiryhmän yhteyshenkilöt ovat huolehtineet useasta konsultointiprosessista ja koonneet sekä lähettäneet vastauksen konsultointipalvelussa.

Kysyttäessä, mihin konsultointivastaukset perustuvat, konsultit kertovat vastauksiensa pohjautuvan ennen kaikkea kokemustietoon. He hakevat tietoa myös eri tietolähteistä ja käyttävät lainsäädännön tuntemustaan konsultointivastausten muodostamisessa. ”[Konsultointivastaukset perustuvat] kokemuksen kautta saatuun tietoon, johon liitän lakipykälät. Tärkeää erottaa omat mielipiteet, koska ne eivät ole aina samat, mitä lait, asetukset ja erinäiset ohjeet sanovat”, kommentoi yksi konsulttikyselyyn vastaajista.

Konsultointipalveluun saapuneet kysymykset ovat olleet haastavia ja monimutkaisia konsulteista yhdeksän mielestä, kun taas seitsemän kertoi, että kysymyksiin on ollut helppo vastata. Valtaosan mielestä kysymyksiä on saapunut liian vähän. Seitsemän konsultin mukaan kysymykset ovat asiallisia ja hyvin esitettyjä, kun taas viisi raportoi, että osa kysymyksistä on mennyt aiheen sivusta tai olleet kokonaan aiheettomia. ”Kysymyksethän ovat aina hyviä ja kuvaavat sitä problematiikkaa, minkä parissa kysyjä työskentelee – vastausten antaminen ei ole aina yksiselitteistä ja vaatisi ehkä enemmän taustatietoa asiassa”, vastasi yksi verkkokonsultti.

Reilu kolmannes konsulteista kertoi, että verkossa konsulttiryhmän kesken käytävä keskustelu on asiantuntevaa, ja että se on tukenut vastauksen muodostumista. Alle kolmannes konsulteista

raportoi keskustelun olevan vähäistä tai suppeaa. Kolmen konsultin mielestä heidän ryhmänsä keskustelu on ollut yksimielistä. Konsulteista kaksi koki ryhmänsä keskustelun useita eri näkökulmia sisältäväksi. Kaiken kaikkiaan keskustelun toivottiin lisääntyvän ja laajentuvan entisestään.

Konsulttiryhmien ja kysyjien välillä on toistaiseksi ollut vähän viestintää, toisin sanoen kysymyksen ja vastauksen lähettämisen ohella muita viestejä, kuten tarkentavia kysymyksiä tai jatkokysymyksiä, ei ole vaihdettu kovin paljon. Niissä ryhmissä, joissa vuorovaikutusta on ollut, konsulttien mukaan viestintä on ollut selkeää ja johdonmukaista kysymyksen lähettäjän kanssa.

Konsultointiin käytetty aika riippuu luonnollisesti lähetetyn kysymyksen laajuudesta ja vaikeusasteesta. Konsultit raportoivat konsultointiin käyttämänsä aikaa laajalla skaalalla. Ajankäyttö vaihtelee konsulttien vastausten mukaan viidestä minuutista kahteen tuntiin. Keskimääräinen konsultointiaika konsulttikyselyn perusteella on 30 minuuttia yhtä konsultointiprosessia kohti. Suurin osa konsulteista kertoi käyttävänsä puoli tuntia tai sen alle yhden kysymyksen käsitteilyyn, kun taas lähes kolmannes kertoi viettävänsä yli puoli tuntia yhden konsultointikysymyksen parissa. Kun konsultti on vastuussa konsultointiprosessista, eli kokoa vastauksen käydyn keskustelun perusteella ja lähettää sen kysyjälle, aikaa kuluu keskimäärin yksi tunti. Tosin eräs kokoajista kertoi, että kokoaminen ei vie paljonkaan aikaa, koska siinä vaiheessa vastaus on jo yleensä valmis ja helppo koota käydyn keskustelun perusteella. Moni konsultti oli sitä mieltä, että konsultoinnin ajankäyttö on helppo suunnitella, sillä konsultointi verkossa on tietystä työ- tai vuorokaudenajasta riippumatonta.

## Keitä verkkokonsultit ovat?

Suuri osa konsulteista myös työskentelee jonkin järjestön palveluksessa. 11 konsulttia työskentelee konsulttiryhmää koordinoivassa järjestössä. Kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa työskentelee viisi konsulttia. Yhden konsultin työnantaja on yliopisto. Kyselyyn vastanneista verkkokonsulteista 12 on päälliköitä tai johtajia, neljä on suunnittelijoita ja neljä on lakimiehiä. Kolme työskentelee sosiaalitoimessa, kaksi koulutuksen parissa ja neljä muissa tehtävissä. Verkkokonsultteja on ympäri Suomea, mutta suurin osa (16) heistä työskentelee kuitenkin Helsingissä<sup>h</sup>.

Konsulteille tehdystä kyselystä käy ilmi, että valtaosalla verkkokonsulteista on paljon aikaisempaa kokemusta konsultointi- tai neuvontatyöstä, vaikka verkossa tapahtuva konsultointi onkin heille suhteellisen uutta. 17 konsulttia kertoi, että aikaisempaa kokemusta konsultoinnista on, kun taas 12 sanoi, ettei ole toiminut ennen konsulttina.

### Millaisia aikaisempia kokemuksia sinulla on konsulttina toimimisesta?

- Virallisena konsulttina toimimisesta ei ole kokemusta, mutta yli 20 vuoden kokemus omassa työssä on tuottanut tilanteen, jossa varsin monet kääntyvät puoleeni neuvoja saadakseen.
- Olen tehnyt vuosia neuvontatyötä puhelimitse tai sähköpostitse.
- Olen toiminut monenlaisissa konsultin tehtävissä, mm. kuntien kehittämisryhmien konsulttina, kuntayhtymien johtoryhmien konsulttina ja muutokonsulttina.

Verkkokonsultit raportoivat moninaisia motiiveja ja syitä ryhtyä verkkokonsultiksi. Reilu kolmannes kertoi, että mielenkiinto oman toiminnan kehittämistä kohtaan, uuden toimintatavan omaksuminen ja tiedon jakamisen mahdollisuus saivat lähtemään mukaan verkkokonsultointiin. Uuden oppiminen ja kokeileminen on toinen tärkeä motiivi, josta konsultit kertoivat. Vaikuttaminen koettiin myös tärkeäksi syyksi verkkokonsultoinnin taustalla. Muutama konsulteista kertoi, että konsultointi annettiin heille tehtäväksi työnantajan tai edustamansa ryhmän toimesta.

<sup>h</sup> Konsulttien työnantaja- ja paikkakuntatiedot on saatu Sosiaaliportin käyttäjärekisteristä.

## Konsulttiryhmien yhteyshenkilöt avainasemassa

Jokaisella konsulttiryhmällä on joukossaan yhteyshenkilö, joka koordinoi ryhmän toimintaa ja vastaa siitä, että kysymyksiin vastataan konsultointipalvelussa. Konsulttiryhmien yhteyshenkilöt ovat avainasemassa konsultointipalvelun sisällön tuotannossa ja konsultointiprosessin laadun varmistamisessa. Yhteyshenkilö päättää, otetaanko saapunut kysymys konsulttiryhmän käsitte-lyyn, hylätäänkö se vai ohjataan se toiselle konsulttiryhmälle.

Yhteyshenkilöt kokosivat konsulttiryhmät konsultointipalvelun perustamisvaiheessa. Heiltä kysyttiin erikseen konsulttiryhmän perustamiseen liittyviä kysymyksiä konsulttikyselyn yhteydessä. Neljä viidestä yhteyshenkilöstä kertoi, että konsulttiryhmä muodostettiin valmiista, jo toimivista verkostoista. Yksi yhteyshenkilö kertoi ilmoittaneensa alan lehdissä sekä kyselleensä tutuilta asiantuntijoilta heidän halukkuuttaan konsulteiksi, tavoitteenaan koota mahdollisimman laaja-alainen joukko, josta löytyisi kokemusta ja tietoa eri näkökulmista.

Yhteyshenkilöt kertoivat, että haastavaa konsulttiryhmän kokoamisessa oli konsulttien pelko työmäärän lisääntymisestä, Sosiaaliporttiin rekisteröitymisen jouduttaminen ja konsulttien sitouttaminen työhönsä. Yhteyshenkilöiden mukaan konsulteilla oli hyvä motivaatio ja valmiista verkostoista konsulttiryhmä oli vaivatonta koota. ”Hyvien tietäjien mukaan saaminen sujui hyvin, innostusta löytyi, pulmakseni tuli se, että kaikki halusivat mukaan, joten ryhmästä tuli suhteellisen iso”, mainitsi yksi yhteyshenkilö.

## Verkkokonsultti kehittää asiantuntemustaan

Verkkokonsultit kokevat kehittävänsä monipuolisesti omaa asiantuntemustaan toimiessaan konsulttiryhmässä. Konsultit katsoivat hyötyvänsä verkkokonsultoinnista, sillä he oppivat uutta ja heidän tietonsa lisääntyy. Osa konsulteista koki asiantuntemuksensa kehittyvän, kun he saavat paremman yhteyden oman alan kenttään verkkokonsultoinnin yhteydessä ja kentän tuntemus kasvaa. Konsultit kokivat myös, että he saavat vaikuttaa konsultoinnin kautta ja keskustella kollegoiden kanssa alan ajankohtaisista kysymyksistä.

Konsultoinnista koituviksi haittoiksi konsultit mainitsivat ajan, joka konsultointiin kuluu (9) ja epävarmuuden siitä, onko heillä riittävästi osaamista vaikeiden kysymysten käsittelyyn (2).

### Mitä hyötyjä tai haittoja konsultoinnista on sinulle?

- Oma tietämys kasvaa, kun saa käyttöönsä muiden ryhmän jäsenten tietoja. Haittaa... En ole vielä todennut. Jos kysymyksiä tulisi paljon, ajankäyttö saattaisi käydä ongelmalliseksi.
- Tieto ja osaaminen lisääntyy. Ei haittaa - kun opin salasanajutut.
- Hyötyä on aina omien ammatillisten näkemyksien ja tietojen sanoittamisesta. Oma osaaminen myös lisääntyy, kun asioita purkaa auki toisia varten. Haittaa on ainoastaan se, että käynnistyminen on ollut minulle hidasta ja alkupanostuksen olisi pitänyt olla suurempi.
- On kiinnostavaa tietää, millaiset kysymykset oman alan "kentällä" mietityttävät. On äärimmäisen hyödyllistä tietää, kuka konsultti tietää mistäkin - tiedän kenen puoleen voin itse kääntyä, mikäli omassa työssäni törmään johonkin pulmaan. Verkkokonsultointi työskentelymenetelmänä on hauska kokemus.

Konsulttikyselyn vastausten perusteella konsultin työnantaja hyötyy siitä, että työntekijä toimii verkkokonsulttina. Työntekijän osaaminen kehittyy ja asiakkaiden palvelun laatu paranee. Myös työnantajan näkyvyys lisääntyy ja vaikuttamismahdollisuudet paranevat. Haittana työnantajalle konsultit näkivät työajan, joka konsultointiin kuluu. ”Yhteistyö, saatu kokemus ja tieto, toiminnan laajentuminen ja asiantuntijuus vaikuttavat myös [työnantajan] imagoon myönteisesti. Palvelee

asiakaskuntaa. Haittana työajan menetys, joskin se on pieni haitta kokonaisuutena, koska samoja asioita tehdään muutenkin", kertoi yksi konsultti.

Yli puolet konsulttikyselyyn vastanneista arvioi konsulttiryhmänsä antamien vastausten laatua pääosin hyväksi ja asiantuntevaksi (18). Vastausten arvioitiin olevan myös monipuolisia, selkeitä ja kysyjää tukevia. Pieni osa konsulteista (3) koki, että vastaukset eivät ole vielä tyydyttävällä tasolla tai että ne ovat kohtalaista laatua.

## Verkkokonsulttien kokemukset ja kehittämisehdotukset

Konsulttien mielestä vaivattominta verkkokonsultoinnissa sen ensimmäisten toimintakuukausien aikana on ollut konsultointialusta, jonka teknistä toimivuutta pidettiin helppona ja selkeänä (13). Toiseksi vaivatonta konsultoinnissa on ajankäyttö, ja se, ettei konsultointi ole sidottu tiettyyn aikaan (5). Myös konsulttiryhmän tuki (2) ja itse konsultointikysymykset (2) koettiin vaivattomiksi.

Vaativaa konsultoinnissa on konsulttien mielestä ollut konsulttiryhmänä toimiminen ja ryhmän aktivoituminen keskustelemaan kysymyksistä (5). Myös tekniikka, lähinnä kuitenkin salasanan muistaminen (5), ja konsultointikysymysten rajaaminen omaa aihepiiriä koskevaksi (4) on koettu vaativaksi. Lisäksi vastuunotto annetuista vastauksista (4), ajankäyttö (4) ja kysymysten monimutkaisuus ja haastavuus (3) mainittiin vaativiksi verkkokonsultoinnissa.

Voidaan sanoa, että niin konsultointikysymysten haastavuus, konsultointiin käytetty aika kuin tekninenkin puoli jakoivat verkkokonsultteja. Suurin osa koki kysymykset monimutkaisina ja vaikeina, kun taas pienemmän osan mielestä kysymyksiin on ollut helppo vastata. Moni konsulteista ajatteli, että konsultointi helpottaa ajankäyttöä, kun taas muutama koki konsultoinnin ajankäytön suhteen haastavana. Teknistä toimivuutta pidetään yleisesti hyvänä, kun taas salasanan muistaminen on vaikeaa.

Verkkokonsulttien odotukset konsultointia kohtaan ovat suurelta osin täyttyneet hyvin (12). Osa vastasi kysymykseen, miten verkkokonsultointi on vastannut odotuksiasi, että ryhmän aktivoiminen tai toimintakäytännöistä sopiminen on ollut vaikeaa (3), kysymykset ovat olleet haastavia (2) ja ajanpuute on vaivannut (2). Yksi kertoi, että ei ole päässyt kärryille verkkokonsultoinnissa, ja yksi sanoi, että on ollut muuten työlästä. Kahden verkkokonsultin mielestä kysymykset ovat olleet helppoja ja suuri osa kertoi, että kysymyksiä on tullut liian vähän (10).

Verkkokonsultit kehittäisivät oman konsulttiryhmänsä toimintaa siten, että keskustelu lisääntyisi ja kaikki konsultit osallistuisivat siihen aktiivisesti. Osa toivoi nopeampaa reagoitua saapuneisiin kysymyksiin ja jotkut laajentaisivat omaa konsulttiryhmäänsä. Rohkeampaa keskustelua ja paremmin muotoiltuja keskustelukommentteja kaivattiin myös.

Verkkokonsulteilta kerättiin ehdotuksia koko konsultointipalvelun kehittämiseksi. Konsultit panostaisivat tiedottamiseen, sillä heidän mielestään kysymyksiä on tullut palveluun liian vähän. Osa lisäisi konsulttien tai konsulttiryhmien määrää. Toivottiin myös toisiin konsulttiryhmiin tutustumista, palautteen saamista annetuista vastauksista ja palkkiota konsulttina toimimisesta.

Yhteenvetona voidaan todeta, että Sosiaaliportin konsultointipalvelun tyypillinen verkkokonsultti on pääkaupunkiseudulla toimiva järjestöjohtaja tai -päällikkö, jolla on paljon sosiaalialan kokemusta ja asiantuntijuutta. Hänen motiivinaan toimia verkkokonsulttina on oman toiminnan kehittäminen. Hän työskentelee konsulttiryhmässä, joka on muodostettu asiantuntijaverkostosta, jossa hän jo ennen ryhmän perustamista vaikutti. Sosiaaliportissa toimiva verkkokonsultti jalostaa edelleen asiantuntijuuttaan ja oppii uutta konsulttiryhmässä keskustelemalla ja vastaamalla haastaviin kysymyksiin.



## Konsultointisovellus ja käytettävyys

Tässä luvussa kerrotaan Sosiaaliportin konsultointisovelluksesta, sen tietoturvasta ja konsultointipalvelun käytettävyyden arvioinnista. Sosiaaliportin konsultointipalvelun käytettävyyden arvioimiseksi järjestettiin käytettävyydestä, kun palvelu oli ollut avoinna noin puoli vuotta. Lisäksi konsultointipalvelun käyttäjille (kysymyksen lähettäneille ja vastauksen saaneille) osoitetussa kyselyssä tiedusteltiin käyttäjien kokemuksia palvelun käytettävyydestä. Konsultointipalvelussa toimiville verkkokonsulteille suunnatussa kyselyssä kysyttiin palvelun käytettävyydestä ylläpitoympäristössä.

### Konsultointipalvelun tekniset ominaisuudet

Konsultointipalvelua varten on kehitetty erityinen työväline, konsultointialusta, Sosiaaliportin käyttöön. Konsultointialustan on tilauksesta rakentanut ja toimittanut Sininen Meteoriiitti Oy, jonka Meteor-tuotteelle myös koko Sosiaaliportti perustuu.

Konsultointialusta on järjestelmä, jossa vuorovaikutteinen konsultointiprosessi tapahtuu eri osapuolten kesken. Konsultointialustan kautta kysyjä lähettää kysymyksen ja vastaanottaa vastauksen Sosiaaliportin julkisessa ympäristössä, kun hän on kirjautunut tunnuksillaan Sosiaaliporttiin ja siirtynyt siellä henkilökohtaiseen konsultointipalveluun. Konsultit keskustelevat konsultointialustalla Sosiaaliportin ylläpidon ympäristössä kysymyksestä ja koostavat siihen vastaukset. Konsultointiprosessit tallentuvat konsultointialustalle.

Kysyjä saa oikeuden käyttää konsultointipalvelua, kun hän on rekisteröitynyt Sosiaaliportin käyttäjäksi ja kun rekisteröityminen on hyväksytty. Hyväksyminen tapahtuu manuaalisesti Sosiaaliportin toimituksen toimesta, jolloin pyritään varmistamaan, että hyväksytyt jäsenet ovat sosiaalialan ammattilaisia tai alaan kiinteästi yhteydessä olevia muita ammattilaisia.

### Tietoturva

Sosiaaliportin konsultointipalvelussa kysymysten lähettäminen ja vastausten lukeminen on suojattu SSL-salauksella. SSL (Secure Sockets Layer) on protokolla joka mahdollistaa salatun kommunikoinnin asiakkaan ja palvelimen välillä. Tämän protokollan avulla työasemat ja palvelimet voivat viestiä tavalla, joka estää salakuuntelun, yhteyksien luvattoman käsittelyn ja viestien väärentämisen.

Yhteyden salaamisen lisäksi SSL-protokolla mahdollistaa palvelun tarjoajan vahvan todentamisen varmenteiden avulla. Tällöin aidolla varmenteella varmistetaan, että selainohjelma ei ilmoita palvelun käyttäjälle varoitusta tai virheilmoitusta, kun palvelua käytetään salatulla yhteydellä.

### Kysyminen ja vastauksen lukeminen konsultointipalvelussa

Kysyjä kirjautuu tunnuksillaan Sosiaaliportti-verkkopalveluun, jolloin hän saa omaan tervehdyksensä linkin konsultointipalveluun. Linkistä hän siirtyy suojatulle konsultointipalvelusivukokonaisuudelle. Konsultointipalvelun etusivu ohjeistaa kysymyksen lähettämiseen. ”Lähetä uusi kysymys” -toiminnolla aukeaa kysymyslomake, josta kysyjä valitsee konsulttiryhmän, jolle kysymyksensä lähettää, ja kirjoittaa kysymyksen avoimeen kenttään. Lähetä -painikkeella kysymys siirtyy tietoturvatyössä ympäristössä kysyjän valitsemalle konsulttiryhmälle. Kysymys tallentuu konsultointipalveluun ja on luettavissa suojatulla sivulla.

Sosiaaliportti - Lähetä uusi kysymys - Windows Internet Explorer

https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/konsultointialusta/kysy.aspx

Sosiaaliportti - Lähetä uusi kysymys

**sosiaaliportti** → Suomeksi → Pää sivulle  
sosiaalitoiminnan ammattilaisille → Tarkennettu haku → Hae → Tietoa palvelusta → Palautte

→ sosiaaliportti.fi → Ajankohtaista → Linkkihakemisto → Keskustelu → Blogit → Ryhmät → Konsultointi → Hankkeet

Olet tässä: Etusivu - Lähetä uusi kysymys Tuloitettava versio - Keski-kuu 11.07.2007

**TERVETULOJA KONSULTOINTIPALVELUUN**

- Konsultointipalvelun etusivu
- Lähettämäni kysymykset ja saamani vastaukset
- Lähetä uusi kysymys
- Oma kysymysarkisto

**Tervehdys, Kysyjä**

**Ryhmät**

**Palvelut**

- » Konsultointipalvelu

» Omat tiedot [Kirjaudu ulos](#)

**Lähetä uusi kysymys**

Takaisin

Konsulttiryhmä: \*  
(Valitse)

Otsikko: \*

Kysymys: \*

Vastauksia toivotaan ennen:

Litetiedosto: [Selaa...](#)

Voi julkaista toimitettuna (1):

[Laheta](#) [Tyhjennä](#)

(1) Konsultoinnissa syntyneet kysymykset ja vastaukset julkaistaan toimitettuna tapauskuvauksina Sosiaaliportissa kysyjän luvalla. Sosiaaliportin toiminta on anonyymia ja muokkaa kysymykset ja vastaukset julkaisukäyttöön. Julkaistussa kysymys-vastaus -parissa ei mainita myöskään kysymyksen lähettäjän nimeä. Julkaistut kysymykset ja vastaukset hyödyttävät kaikkea alan ammattilaisia. Jos et halua, että kysymyksesi julkaistaan, poista täppä "Voit julkaista toimitettuna" -kohdasta.

» Lähetä ystäväille

Copyright Stakes 2006 toimitus@sosiaaliportti.fi

KUVA 1. Sosiaaliportin konsultointipalvelun kysymyslomake

Kysyjä saa sähköpostiinsa ilmoituksia kysymyksen etenemisestä. Sähköposti-ilmoituksissa ei liiku tietoa itse kysymyksen sisällöstä, vaan kaikki kysyjän ja konsulttiryhmän välillä kysymyksen sisältöön liittyvä informaatio on luettavissa ainoastaan konsultointialustalla. Sähköposti-ilmoituksen tarkoitus on ilmoittaa kysyjälle, että konsultointipalvelussa on hänelle uutta kysymykseen liittyvää tietoa.

## Kysymyksen käsittely ja vastaaminen konsultointipalvelussa

Konsulttiryhmän jäsen toimii Sosiaaliportissa julkaisujärjestelmään kirjautuneena. Hän ohjautuu omilla ylläpitoon oikeuttavilla tunnuksillaan konsultointialustalla suoraan sen ryhmän sivulle, jonka jäsen hän on.

Konsulttiryhmän jäsen voi keskustella kysymyksestä konsultointialustalla muiden oman ryhmänsä konsulttien kanssa ja ehdottaa vastausta sekä koota sen ja lähettää kysyjälle. Konsultit voivat myös viestiä kysyjän kanssa, esimerkiksi lähettämällä hänelle lisätietopyynnön kysymystä koskien. Kysymyksen näyttö sivulla näkyy kysymyksen lukeneet konsultit. Heidän kommenttietunsa jää konsultointialustalle näkyviin kysymyksen yhteyteen.

Jokaisella konsulttiryhmällä on yhteyshenkilö, joka ottaa kysymyksen käsittelyyn. Hän voi myös ohjata kysymyksen toiselle ryhmälle, vaihtaa yhteyshenkilöä, hylätä kysymyksen tai sulkea sen.

Kysymysten tila konsultointialustalla voi olla:

1. Avoin: kysymys on saapunut konsultointipalveluun, konsulttiryhmän jäsenet pääsevät lukemaan kysymyksen.
2. Käsittelyssä: konsulttiryhmän yhteyshenkilö on ottanut kysymyksen käsittelyyn, muut konsulttiryhmän jäsenet pääsevät kommentoimaan kysymystä.
3. Vastattu: vastaus on lähetetty kysyjälle.
4. Avattu uudelleen: kysyjä on lähettänyt jatkokysymyksen ja konsulttiryhmän yhteyshenkilö avaa kysymyksen uudelleen työtilaan.
5. Suljettu: kysymys voidaan sulkea yhteyshenkilön toimesta. Kysymystä ei voi tämän jälkeen kommentoida eikä siihen voi enää lähettää jatkokysymyksiä.
6. Hylätty: kysymys on hylätty, kysymystä ei otettu konsulttiryhmän käsittelyyn.

Teknisesti hyvin toimiva työväline on taannut konsultointiprosessien onnistumisen ja tiedon vaivattoman kulun. Konsultointialustan selkeys ja helppokäyttöisyys on mahdollistanut käyttäjien keskittymisen olennaiseen eli työongelmien jäsentämiseen ja vuorovaikutukseen konsultointipalvelussa.

## Konsultointipalvelun käytettävyys kysyjän näkökulmasta

Sosiaaliportin toimitus järjesti konsultointipalvelun käytettävyyttä testaavan työpajan maaliskuussa 2007. Testaajiksi valittiin kolme henkilöä, jotka eivät olleet aiemmin tutustuneet lainkaan konsultointipalveluun, vaikka tunsivatkin Sosiaaliportti-verkkopalvelun. Testaustilanne videoitiin ja purettiin testaustilanteen päätyttyä. Testaajat saivat tehtäviä, jotka olivat ennalta suunniteltuja käytettävyyskirjallisuuden perusteella. Testaajien tuli muun muassa kirjautua Sosiaaliporttiin, lähettää kysymys konsultointiryhmälle sekä lukea saamansa vastaus.

Käytettävyytestauksen tulokset osoittivat, että kysymyksen lähettäminen konsultointipalvelussa on helppoa ja selkeää. Lyhyt ja melko yksinkertainen kysymyksen lähettämislomake miellytti testaajia. Kehitettävää löytyi selkeästi kahdesta seikasta: konsultointipalvelun löydettävyydestä Sosiaaliportissa sekä saadun vastauksen löytämisestä konsultointipalvelussa.

Konsultointipalvelua voi käyttää, kun on kirjautunut Sosiaaliporttiin. Vaikka Sosiaaliporttiin kirjautuminen onnistui kaikilta testaushenkilöiltä hyvin, konsultointipalvelun löytyminen kesti testaajilta kauan. Kävijät etsivät konsultointipalveluun vievää linkkiä jo ennen kuin olivat kirjautuneet sisälle Sosiaaliporttiin. Testauksen perusteella ohjeistukseen päätettiin kiinnittää enemmän huomiota.

Ohjeet kysymyksen lähettämiseen lukeneet testiryhmän jäsenet pitivät ohjeita liian pitkinä, ja selasivat ne vain paikoitellen silmäillen. Lomake, jolla kysymys lähetettiin, oli käyttäjien mielestä selkeä ja helppo.

Saadusta vastauksesta tuli kysyjälle automaattinen sähköposti-ilmoitus viestillä ”Kysymykseesi on vastattu Sosiaaliportin konsultointipalvelussa”. Sähköposti-ilmoituksen linkistä on mahdollista päästä konsultointipalveluun. Testaajat eivät heti löytäneet saamaansa vastausta konsultointipalvelussa, sillä selkeää Vastaukset -kohtaa ei palvelussa ollut, vaan vastaus oli luettavissa ”Lähettämäni kysymykset” -kohdassa. Vastaus-sana päätettiin lisätä navigaatioelementtiin löytyvyyden helpottamiseksi.

Konsultointipalvelun käyttäjille lähetettävässä kyselyssä selvitetään muutamalla kysymyksellä palvelun käytettävyyttä.

TAULUKKO 2. Konsultointipalvelun käyttö ja toimivuus (n = 31)

Väittämä	Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
Konsultointipalvelun käyttö on selkeää ja yksinkertaista	42 %	55 %	3 %	0 %	0 %
Konsultointipalvelussa on helppo löytää tarvitsemansa tieto	19 %	52 %	16 %	10 %	3 %
Konsultointipalvelun valikkojen rakenne on selkeä	17 %	63 %	10 %	10 %	0 %
Konsultointipalvelun käyttö nopeuttaa ja tehostaa työni tekoa	29 %	48 %	16 %	0 %	7 %

Kyselyn tulosten mukaan konsultointipalvelu on sujuvakäyttöinen ja hyvin toimiva. Vastaajista peräti 97 prosenttia koki konsultointipalvelun käytön selkeäksi ja yksikertaiseksi. Vastanneiden mielestä konsultointipalvelussa on helppo löytää tarvittava tieto (71 %) ja palvelun valikkojen rakenne on selkeä (80 %). Suuri osa eli 77 prosenttia oli myös sitä mieltä, että konsultointipalvelun käyttö nopeuttaa ja tehostaa työn tekoa.

Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että Sosiaaliportin konsultointipalvelun käytettävyys on hyvää luokkaa erityisesti kysymyksen lähettämisen osalta. Kuten jo käytettävyydesti osoitti, tiedon löytyminen ja valikkojen rakenne koettiin jonkin verran hankalaksi, vaikka suurin osa vastaajista arvioi myös nämä ominaisuudet hyväiksi. Konsultointipalvelun löydettävyyteen on panostettu testauksen ja kyselyn tulosten jälkeen.

## Konsultointipalvelun käytettävyys konsulttien näkökulmasta

Konsultointipalvelun käyttämisestä ja käytettävyydestä tehtiin kysely konsultointipalvelussa toimiville konsulteille. Kyselyn tuloksia on raportoitu laajemmin alaluvussa Toiminta verkkokonsulttina. Tiedusteltaessa, miten konsultointialusta toimi, konsultit antoivat positiivista palautetta. ”Tuntuu teknisesti hyvin luotettavalta”, ”kommentointi on helppoa” ja ”kaikki osa-alueet toimivat varsin hyvin”, edustavat vastausten sisältöä.

Kysyttäessä mikä on hankalinta käytön kannalta, erottui kaksi ryhmää, joista toinen ei ollut kokenut käyttöä lainkaan hankalaksi, kun taas toisella oli ollut vaikeuksia kirjautumisen tai konsultointiin pääsyn kanssa. Konsulttien hankaluudet eivät sinänsä kohdistuneet Sosiaaliportin konsultointiin, vaan yleisesti kirjautumista vaativaan palveluun ja mahdollisesti verkkoyhteysongelmiin. ”Kirjautuminen on hidasta”, ”salasanan muistaminen” ja ”ei aina aukea” olivat yleisimpiä kommentteja.

## Konsultointipalvelu sosiaalialan ammattilaisen tukena

Arvioinnin perusteella voidaan todeta, että valtakunnallinen konsultointipalvelu on hyödyttänyt sosiaalialan ammattilaisia ja heidän asiakkaita. Käyttäjille tehdystä kyselystä selviää, että konsulttiryhmän vastaus on tukenut kysymyksen esittäjää ja ennen kaikkea vahvistanut kysyjän omaa näkemystä konsultoinnissa keskusteltavasta asiasta. Edelleen kyselystä selviää, että työntekijän kautta verkkovastauksen tarjoama tieto välittyy myös sosiaalitoimen asiakkaille. Toimiakseen ja

kehittyäkseen konsultointipalvelu vaatii edelleen kehittämistä niin sisällön kuin rakenteenkin osalta.

## Perusteellisia vastauksia monimutkaisiin kysymyksiin

Sosiaalialan valtakunnallisen konsultointipalvelun ensimmäinen toimintavuosi on osoittanut, että tuen tarvetta ja epätietoisuutta menettelytavoista on sosiaalialan kentässä. Huomionarvoista on ollut myös se, että jotkin kysymykset ovat toistuneet jo ensimmäisen vuoden aikana. Työntekijät ympäri Suomen painivat samojen pulmien kanssa.

Konsultointipalvelussa lähetetään kysymyksiä, koska tarvitaan lisätietoa ja selvennystä johonkin tiettyyn erityiskysymykseen. Konsultointipalvelusta voidaan saada moniammatillinen näkemys työongelmaan, jonka parissa työntekijä kamppailee joko yksin tai jonkinlaisessa ristipaineessa. Kaikkein eniten palvelussa kysytään yksittäisessä asiakastilanteessa, johon tarvitaan tukea ja neuvoa. Myös asiakastyön käytäntöihin yleisellä tasolla liittyvät kysymykset ovat tavallisia konsultointipalvelussa.

Konsultointipalveluun lähetetyt kysymykset ovat pääsääntöisesti monimutkaisia ja niiden ratkaisua on saatettu pohtia jo etukäteen eri tahoilla ennen palveluun lähettämistä. Sosiaaliportin konsultointipalvelu on muita tiedonhakukanavia täydentävä palvelu. Konsultointipalveluun lähetetyt kysymykset liittyvät usein lainsäädäntöön ja sen tulkintaan jossakin tilanteessa. Sosiaaliportin käyttäjäkyselyssä vuonna 2005 käyttäjät arvioivat tarvitsevansa konsultointipalvelua eniten juuri lainsäädännöllisten kysymysten ratkomiseen.

Konsulteilta saadut vastaukset ovat pääosin hyvin perusteltuja, laajoja ja niissä viitataan usein erilaisiin säädöksiin ja lain tulkintoihin. Käyttäjäkyselyn perusteella kysymysten lähettäjät ovatkin olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä saamiinsa vastauksiin. Ensimmäisen vuoden aikana palveluun lähetetyt kysymykset ovat sisällöllisesti painottuneet suurelta osin vammaispalveluasioihin. Kaiken kaikkiaan kysymys-vastaus-pareja lukemalla on mahdollista saada paljon hyödyllistä tietoa ja näkemyksiä asiakkaiden eettisestä kohtelusta, lainsäädännöstä ja sen tulkinnasta sekä erilaisista sosiaalialan asiakastyön käytännöistä ja toimintatavoista.

## Erityisasiantuntijuuden välittäminen ja kehittyminen konsultointipalvelun kautta

Sosiaaliportissa konsultoi ennen kaikkea järjestöjen edustajia, joilla on pitkä kokemus alalta ja jotka ovat kiinnostuneita kehittämään omaa toimintaansa. Verkkokonsultti oppii uutta ja kehittää edelleen asiantuntemustaan konsulttiryhmässä työskennellessään. Samalla hänellä on suora kosketus oman alansa kentän toimijoihin, ja hän pääsee jakamaan käsityksiään muiden erityisasiantuntijoiden kanssa.

Vaikka verkkokonsultteja on ympäri Suomea, suurin osa työskentelee kuitenkin Helsingissä. Verkkokonsultoinnin kautta alueellisesti keskittyntä asiantuntijuutta voidaan jakaa myös sellaisille alueille, joissa erityisasiantuntemusta ei muuten ole saatavilla.

Verkkokonsultit työskentelevät konsulttiryhmässä, jotka on koottu kunkin konsultointialueen asiantuntijaverkostoista. Tavallisesti asiantuntijaverkosto on ollut olemassa jo ennen konsulttiryhmän perustamista. Verkosto ja sen asiantuntemus on tehty näkyväksi konsultointipalvelussa ja kaikilla alan ammattilaisilla on mahdollisuus päästä osalliseksi konsulttiryhmän tiedosta ja kokemuksesta.

Verkkokonsultoinnissa on kysymys uudesta tavasta jäsentää alan asiantuntemusta ja verkostoja, ja valjastaa ne tuottamaan tarvittavaa tietoa. Asiantuntijaverkostoja voidaan pitää esiasteena asiantuntijoiden kollektiiviseen tiedonmuodostukseen. Kollektiivinen tiedonmuodostus on ta-

voitteellista toimintaa, jossa asiantuntijat selvittävät tiettyä ongelmaa tai ilmiötä. Kollektiivinen tiedonrakentaminen on tuloksekkainta, kun asiantuntijoilla on yhteinen päämäärä ja tavoite, kuten haasteelliseen konsultointikysymykseen vastaaminen. Tiedonmuodostus yhdessä on vaa- tivampaa kuin toimiminen yksin. Sen on myös Sosiaaliportin konsultointipalvelu osoittanut. Yhdessä tuotettu tieto on kuitenkin enemmän kuin mihin asiantuntijat yksilöinä pystyisivät. (Parviainen 2006.)

## Konsultointipalvelun jatkokehittäminen

Konsultointipalveluun on syytä panostaa teema-aiheiden lisääntymisen osalta. Tavoitteena on, että jatkossa konsultointipalvelussa olisi sosiaalihuolto ja sen eri osa-alueet, kuten toimeentu- lotuki ja lastensuojelun avohuolto, laajemmin katettuina, jotta palvelu tukisi mahdollisimman hyvin käyttäjiään.

Konsultointiteemojen kartuttamisen lisäksi joitain olemassa olevia voisi joko yhdistää tai laa- jentaa. Konsultointipalvelussa on konsulttiryhmiä (esim. perhekeskustoiminta ja vauvaperhetyö), joille ei ole tullut paljon kysymyksiä. Näitä konsulttiryhmiä yhdistämällä tai ryhmien teema- aluetta laajentamalla niille saataisiin mahdollisesti enemmän käyttöä. Myös ”erityisryhmien asuminen” konsulttiryhmän nimenä saattaa rajata aihetta liikaa, kysymyksistä ja vastauksista päätellen kyse on enemmänkin vammaispalveluista.

Eräs keskeinen sisältöasia konsultointipalvelussa on juridinen neuvonta ja lain tulkintaan liittyvät kysymykset, joita palveluun on lähetetty runsaasti. Lakitiedon ja lain tulkinnan saatavuus sosiaalialalla on laajempikin ongelma, joka tulee hyvin esiin konsultointipalvelussa. Sosiaalialan työntekijät saattavat kyllä tuntea lakipykälät, mutta niiden soveltamiseen monimutkaisissa asia- kastilanteissa tarvitaan lakimiehen tukea. Kaikilla sosiaalityöntekijöillä pitäisi olla mahdollisuus saada juridista neuvontaa tarvittaessa. Juridinenkin neuvonta olisi mahdollista hoitaa keskitetysti verkon välityksellä. Lakiasian konsultoinnin tarve on mahdollista ratkaista esimerkiksi perus- tamalla erillinen juridinen verkkokonsultointi tai huolehtimalla, että konsulttiryhmillä on käy- tettävissä juristi tai juristeja joko oman ryhmän jäsenenä tai taustatukena ryhmän ulkopuolella. Moniammatillisuuden näkökulmasta juristien integroiminen konsulttiryhmisiin on suositeltavampi vaihtoehto kuin oman lakimiesryhmän perustaminen.

Sosiaaliportin konsultointipalvelu on tarkoitettu sosiaalialan ammattilaisille. Palveluun on kuitenkin tullut yksityisten henkilöiden esittämiä kysymyksiä, mikä on herättänyt konsult- tiryhmien jäsenissä hämmennystä. Jokainen konsulttiryhmä on saanut itse määritellä, mihin kysymykseen ne vastaavat, ja suuri osa ryhmistä hylkääkin yksityisten esittämät kysymykset. Konsultointipalvelua voitaisiin tältä osin kehittää siten, että ainoastaan sosiaalialan ammatti- laisten sekä mahdollisesti alan opiskelijoiden esittämät kysymykset hyväksyttäisiin. Kysymyksen esittäjän tunnistaminen liittyy laajemmin sähköisen asioinnin tunnistamiskysymykseen ja am- mattilaistunnistukseen sosiaalialalla. Toisaalta ammattilaiskonsultointia on mahdollista laajentaa asiakasneuvonnan suuntaan. Asiakkaille suunnattu neuvontapalvelu vaatisi kuitenkin erillisen käyttöliittymän ja rakenteen.

Konsulttiryhmille esitetyissä kysymyksissä on havaittavissa päällekkäisyyttä: sekä kehitys- vammaisuus- että erityisryhmien asuminen -konsulttiryhmille on tullut samantyyppinen kysymys käyttörahan maksamisesta palveluasumisesta. Konsulttiryhmien kannattaisi enemmän hyödyntää toinen toisiaan näissä samantyyppisissä kysymyksissä. Samoin kysymysten esittäjien kannattaisi lueskella aiemmin esitettyjä kysymyksiä, jotta päällekkäisyyksiltä ja ”turhalta” työltä vältyttäisiin. Kysymysten selausta varten on syytä rakentaa oma tietokanta, jota myös päivitetään niin uusien kuin vanhojenkin kysymysten osalta. Kysymys-vastaus-parien karttuessa tiedon löydettävyyys ja ajankohtaisuus nousevat yhä suuremmaksi haasteeksi.

Konsultointipalvelussa on tällä hetkellä sosiaalityön sisällön kannalta tärkeitä kysymys–vastaus-pareja, joita ei ole saatu julkaista. Jotta tämä konsultointipalvelussa oleva rikas tietosisältö saataisiin entistä kattavammin kaikkien alan ammattilaisten tietoon, voitaisiin pohtia edellytyksiä sille, että kaikki kysymys–vastaus-parit, joissa on tärkeää tietoa, voitaisiin julkaista.

Konsultointipalvelun tarkoituksena on tuoda sosiaalialan tietoa näkyväksi ja kaikkien ammattilaisten saataville. Konsultointipalvelun tunnettuuteen on syytä panostaa edelleen, sillä palvelulla voi olla enemmänkin käyttöä ja konsulttiryhvät kaipaavat lisää kysymyksiä. Myös vuorovaikutteisuuden edelleen kehittämiseen on etsittävä keinoja. Konsulttiryhmiä sisäistä keskustelua saapuneista kysymyksistä tulee tukea, ja kysyjä pitää kannustaa lähettämään enemmän palautetta konsulteille saamistaan vastauksista.

Konsultointipalvelun käytettävyys ja tekninen toimivuus on ollut pääpiirteittäin hyvää luokkaa sekä käyttäjien että konsulttien mielestä. Verkkopalvelun kehittäminen vaatii jatkuvaa työtä, joten myös konsultointipalvelun käytettävyyttä pyritään parantamaan. Ensisijainen kehityskohde on palvelun löydettävyys. Salasanojen muistamisesta voitaisiin päästä sovelluksilla, jotka mahdollistavat moneen eri järjestelmään kirjautumisen yhdellä salasanalla.

Sosiaaliportin konsultointipalvelu antaa mielenkiintoisia ideoita jatkotutkimukselle. Olisi tärkeää tarkastella, voidaanko sosiaalityön hiljaista ja kokemuseräistä tietoa jakaa ja välittää konsultointipalvelun kautta. Entä millä tavoin verkkokonsultointipalvelu edistää kollektiivisen asiantuntijuuden kehittymistä ja muodostumista sosiaalityössä? Kiinnostavaa on myös konsulttiryhmiä välisen keskusteludynamiikan tutkiminen, kuten millaiset näkökulmat tulevat keskusteluissa esiin, kenen ääni lopullisessa vastauksessa kuuluu ja tuleeko vastauksissa esille ennemmin sosiaalityön käytännön kokemus vai esimerkiksi oikeudelliset näkökohdat.

## Lähteet

- Heikkonen, Hanna (2007). Sosiaalialan valtakunnallisen verkkokonsultoinnin käyttöönotto ja kehittäminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät. Tutkimuspäivät 2007. Toim. Kristiina Häyrinen. Työpapereita 14/2007. Helsinki: Stakes.
- Metteri, Anna & Forsman, Sinikka (2006). Ammatillinen verkkofoorumi sosiaalityöntekijän tukena ja asiantuntijuuden edistäjänä. Virtuaalisen kumppanuuksiverkon arviointitutkimus. Hankkeen loppuraportti, Työsuojelurahasto ja Tampereen yliopisto. Painamaton.
- Parviainen, Jaana (2006). Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijatyössä. Teoksessa Parviainen Jaana (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere University Press. Tampere.
- Räsänen, Jenni-Mari (2006). Vuorovaikutus ja dialogi sosiaalityöntekijöiden ammatillisissa verkkokeskusteluissa. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa) osoitteessa <http://tutkielmat.uta.fi>.
- Vesterinen, Kerttu (2004). Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohanke. Loppuraportti. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Sosiaaliportin käyttäjäkysely 2005–2007. Helsinki: Stakes.
- Sosiaaliportin konsultointipalvelun käyttäjäkysely 2007. Helsinki: Stakes.
- Tilastokeskuksen kuntaryhmäluokitus. [http://www.stat.fi/tk/tt/luokitukset/lk/kuntaryhmitys\\_index.html](http://www.stat.fi/tk/tt/luokitukset/lk/kuntaryhmitys_index.html). Haettu 28.3.2007.
- Tilastokeskuksen maakuntaluokitus [http://www.stat.fi/tk/tt/luokitukset/lk/maakunta\\_index.html](http://www.stat.fi/tk/tt/luokitukset/lk/maakunta_index.html). Haettu 28.3.2007.

## 5 VERKKOKONSULTOINNIN TULEVAISUUS SOSIAALIALALLA

HANNA HEIKKONEN & SOILA MÄKITALO

Asiointi verkon välityksellä tukee sosiaalialan ammattilaisen työtä nopeuttamalla tiedon saantia ja tarjoamalla ohjaus- ja neuvontakanavia etäisyyksistä riippumatta. Verkkopalvelut voivat myös tehostaa toimintaa, kun käyttäjä tavoittaa tiedon ja tarvitsemansa palvelut vaivatta yhdestä pisteestä.

Verkkokonsultointi mahdollistaa paitsi valtakunnallisen informaatio-ohjauksen ja pienten kuntien yksittäisten työntekijöiden tukemisen, niin myös jokapäiväisen kaikille ammattilaisille suunnatun neuvontakanavan työtilanteisiin, jotka muuttuvat yhä vaativammiksi ja monimutkaisemmiksi. Kerrostuneiden sosiaalisten ongelmien kanssa työskentely vaatii entistä vahvempaa asiantuntijuutta (Pohjola, A. 2007, 7). Alan työvoimapula aiheuttaa lisähaasteen erityisasiantuntemuksen hankkimiseen työyhteisöihin.

Tämän raportin kirjoittajat toteavat, että sosiaalialalla tarvitaan konsultointimahdollisuuksia ammattilaisten tukemiseksi, ja että verkkokonsultointi on omalta osaltaan vastannut tähän tarpeeseen. Verkkokonsultointi on kuitenkin vasta kehityksessä ja useita kysymyksiä on vielä auki.

### Kehittämisen haasteet

Sosiaalialan verkkokonsultoinnin kehittämiskohteina voidaan pitää seuraavia kokonaisuuksia: 1) konsultointipalveluiden laajentaminen kattamaan sosiaalialan sektorit monipuolisesti, 2) rakenteiden kehittäminen siten, että käyttäjä tavoittaisi palvelut yhdestä pisteestä, 3) verkkopalvelujen käytön edistäminen, sekä 4) uusien sovellusten ja mallien käyttöönotto. Lisäksi konsultointipalveluiden resurssikysymykset on ratkaistava.

Sosiaalialan valtakunnallisissa verkkokonsultointipalveluissa on monia laajoja aihekokonaisuuksia, mutta ne eivät vielä kata kaikkia sosiaalialan alueita. Verkkokonsultointia onkin syytä laajentaa koskemaan alan ydinosaamisalueita, kuten esimerkiksi aikuissosiaaliryötyä ja toimeentulotukea. Sisältöjen monipuolistamisen ohella niiden kehittämiseen ja selkeyttämiseen on syytä panostaa siten, että aihealueet muodostaisivat tarpeen mukaisia kokonaisuuksia.

Verkkokonsultointipalveluiden käyttö voisi olla nykyistä suurempaa. Palveluiden tarve on tunnistettu, mutta olemassa olevat palvelut eivät ole toistaiseksi täysimittaisesti tavoittaneet kaikkia potentiaalisia käyttäjiä. Uusien palveluiden käyttöönottoon pitää alkuvaiheessa panostaa. Käyttäjää on koulutettava, kannustettava, tuettava ja motivoitava uuteen toimintakäytäntöön. Samalla konsultointia työn tukena tehdään tutummaksi ja luontevaksi osaksi sosiaalialan työkäytänteitä ja tavaksi kehittää osaamista. Sähköinen asiointi on tullut jäädäkseen myös sosiaalialalla ja jatkossa se tulee olemaan yhä luontevampi osa työkäytänteitä. Tulevaisuuden työntekijät tulevat vaatimaan parempia verkkopalveluita työnsä tueksi.

Usein konsultointitarve sosiaaliryötyssä tulee akuutisti eivätkä monta työpäivää kestävät konsultointivastaukset anna tukea nopeasti ratkaistaviin tilanteisiin. Konsultointiprosessin kesto on lähinnä resurssikysymys. Ehkä tulevaisuudessa työskentelee päätoimisia verkkokonsultteja, jotka vastaavat nopeallakin tahdilla akuutteihin asiakaskysymyksiin.

Konsultointisovellusten ja mallin kehittämisen lisäksi eräs sosiaalialan tietorakenteisiin liittyvä kysymys on konsultointipalveluiden liittäminen muuhun sähköiseen asiointiin sekä asiakastietojärjestelmiin, joista konsultoitavaksi voisi lähettää kysymyksiä suoraan dokumentoinnin yhteydessä. Uusissa konsultointimalleissa ja niiden kehittämisessä tietoturvakysymykset tulee pitää mielessä ensisijaisesti.



Uusia konsultointisovelluksia voisivat olla chat- tai pikaviestikonsultointi sekä jo kehitetty videoneuvottelun kautta toteutettava konsultointi. Reaaliaikainen konsultointi esimerkiksi pikaviestin olisi mahdollista toteuttaa vertaiskonsultointina. Tarpeeksi laajassa pikaviestiringissä konsultointi voisi olla mahdollista toteuttaa akuuttineuvontana. Järjestelmä sopisi esimerkiksi sosiaalipäivystykseen.

Toimintojen sähköistäminen voi tehostaa työtä paitsi tiedonvälityksen nopeutuessa myös muiden kuin sähköisten toimintojen vähentyessä. Olisi mielenkiintoista tutkia esimerkiksi vähentääkö verkkokonsultointi puhelinkonsultointia tai säästääkö se aikaa muista toiminnoista.

Verkkokonsultoinnin kehittämisen liittyvät tutkimuskysymykset koskevat myös pitkän aikavälin vaikutuksia, toiminnan tehostumista sekä konsultoinnin käytön esteitä ja siihen motiivitumista. Mikäli konsultoinnin volyymi verkossa kasvaisi, tutkimuskohteeksi voisi ottaa mahdollisen työkäytänteiden yhdenmukaistumisen ja hyvien käytäntöjen leviämisen tai asiakkaiden oikeusturvan paranemisen. Myös tieto- ja viestintäteknologian käyttöä ja käyttäjiä sosiaalialalla on syytä tutkia edelleen.

## Verkkokonsultoinnin resurssit

Konsultointipalvelujen kehittämisessä on noussut esiin kysymys verkkokonsultoinnin maksullisuudesta. Vaikka konsultointi verkossa on kustannustehokasta, vaatii se resursseja, lähinnä verkkokonsultin työaikaa. On esitetty, että verkkokonsultit tarvitsevat erillisen palkkion konsultointiin käyttämästään työajasta. Toiset taas kokevat, että konsultointi sisältyy työhön, jota jo muutoinkin tehdään.

Mikäli konsultointivastauksesta lähetettäisiin lasku kysyjälle, luultavaa olisi, että kysymykset vähenisivät tai loppuisivat kokonaan. Eräs ratkaisu maksullisuuskysymykseen voisi olla kuntakohtaiset lisenssit, jotka kerättäisiin vuosittain konsultointipalvelujen käytöstä. Lisensseihin pohjautuvan järjestelmän rakentaminen on kuitenkin laajamittainen tehtävä, jonka läpivieminen kestää todennäköisesti pitkään.

Tietoteknologiasta odotetaan vastausta moneen, esimerkiksi resurssikysymyksiin. Kustannussäästöjä syntyykin esimerkiksi juuri verkkokonsultoinnin kautta. Ensin on kuitenkin panostettava palveluiden kehittämiseen ja niiden käyttöön ottoon ennen kuin kaikki mahdolliset kustannussäästöt saavutetaan. Kehittämistyön lisäksi palveluiden ylläpitoon on satsattava. Tällä hetkellä suuri osa konsultointipalveluista toimii projektipohjaisesti eikä jatkuvampaa ylläpitoa ole turvattu.

## Voimaa yhdistymisestä

Toimintojen sähköistämisen tukeminen on paikallaan erityisesti yhteisten järjestelmien kehittämisessä (Pohjola, M. 2007) ja rajapintojen löytämisessä. Verkkokonsultointipalveluille on syytä kehittää yksi yhteinen järjestelmä, jota kautta ne voisivat yhdistyä, tai vähintään linkittää ja synkronoida eri palveluita entistä paremmin keskenään. Yhdistymisestä seuraisi hyötyjä erityisesti käyttäjälle, kun ei tarvitsisi opetella useita erilaisia käyttöliittymiä tai salasanoja. (Meltti, tässä julkaisussa.) Tällöin työlle saatava tuki olisi entistä vahvempaa.

Eri palveluiden yhdistyminen luo mahdollisuuksia myös yhdistää eri toimijoiden voimavaroja sekä toteuttaa konsultointia yli organisaatorajojen yhteisellä alustalla. Yhdistyminen edellyttää, että kokonaisvastuu konsultoinnista ja sitä kautta työntekijöiden tuesta ja ohjauksesta selkeytetään.

Sosiaaliportin konsultointipalvelun perustamisen yhteydessä on noussut esille kysymys siitä, kenen vastuulla verkkokonsultoinnin ja ylipäätään sosiaalialan ammattilaisten tukipalveluiden

järjestäminen on. Tällä hetkellä verkossa konsultoivat etupäässä sosiaalialan järjestöt. Julkisen (kunnat ja valtio) puolen edustajat sen sijaan puuttuvat verkkokonsultoinnista suurelta osin. Sakari Möttönen ja Jorma Niemelä (2005) kirjoittavat kuntien ja kolmannen sektorin yhteistyöstä ja suhteesta hyvinvointiyhteiskunnassa, jossa palvelut tuotetaan ja toteutetaan verkostomaisesti. Heidän mukaansa tulevaisuudessa monipuolinen verkostoituminen eri sektoreiden kesken nousee yhä tärkeämpään asemaan palvelujen tuottamisessa. Verkkokonsultoinnissa eri sektoreiden tasapuoliseen esiintymiseen on hyvä kiinnittää huomiota palveluiden monipuolisuuden takaamiseksi.

Ammattilaisille suunnattujen konsultointipalveluiden lisäksi myös sosiaalitoimen asiakkaille on kehitetty sähköisiä konsultointipalveluita esimerkiksi Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen alueella. Tulevaisuudessa ammattilaistiedon ja kansalaistiedon välinen raja hämärtyy ja kysymykseen tulee myös tämänhetkisten ammattilaiskonsultointipalveluista saatavan hyödyn siirtäminen kansalaisten käyttöön yleisemmin. Ammattilaisille suunnattua verkkokonsultointia voidaan kehittää siten, että se laajenee sosiaalitoimen asiakkaalle kohdennetuksi konsultoinniksi.

## Lopuksi

Sosiaalialan tietoa rakennetaan ja jäsennetään uudella tapaa verkkokonsultoinnissa. Verkon välityksellä kaikkien on mahdollista päästä käsiksi asiantuntijatietoon. Konsultoinnissa asiantuntija kysyy toiselta asiantuntijalta eikä kysyjän ja vastauksen antajan välille muodostu hierarkista suhdetta verkossa. Tuen ja ohjauksen saaminen tasa-arvoistuu valtakunnassa verkon välityksellä. Tieto on myös vaivatta päivitettävissä. Tulevaisuuden tärkeitä kysymyksiä on, miten verkkotietoa hyödynnetään yhä paremmin sosiaalialalla.

Verkkokonsultoinnin kautta sosiaalialan työtä on mahdollista kehittää vuorovaikutteisempaan suuntaan ja tuoda paremmin julki eri organisaatioissa olevaa monipuolista asiantuntijuutta. Verkkokonsultoinnissa syntyvä tieto perustuu ennen kaikkea konsulttien pitkään kokemukseen omalta alaltaan, joten sosiaalialalla olevaa hiljaista tietoa tuodaan sitä kautta esiin. Taustalla on myös ajatus koko sosiaalialan osaamisen korostamisesta ja tietotaidon nostamisesta yleiseen tietoisuuteen. Ammattilaisten monipuolinen asiantuntijuus nousee keskiöön sosiaalialan profiilin kohottamisessa.

Verkkokonsultointi on osoittautunut hyväksi käytännöksi välittää sosiaalialan tietoa ja erityisosaamista. Konsultointipalveluissa käsitellään päivittäin aitoja sosiaalialan kysymyksiä ja tuotetaan niihin ratkaisuja. Tapauskohtaisista asiakas- ja muista työtilanteista saadaan informaatiota, jota voidaan soveltaa toiseen vastaavanlaiseen tilanteeseen. Konsultointi tarjoaa sosiaalialan työhön tukirakenteita, joiden kehittämistä on vastaisuudessa jatkettava. Malleja ja kokemuksia sähköisistä konsultointipalveluista on mahdollista viedä ja monistaa myös uusille aloille ja käyttäjäryhmille sosiaalisektorin ulkopuolella.

## Lähteet

Kurra, Leena (2005). Kysyvä ei tieltä eksy. Sosiaalialan konsultaatiopalvelut ja niiden kehittäminen. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Jyväskylän Yliopistopaino. Jyväskylä.

Möttönen Sakari & Niemelä Jorma (2005). Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. Otavan kirjapaino. Keuruu.

Pohjola, Anneli (2007). Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Julkaisussa Kiitos kysymyksestä! Toim. Kerttu Vesterinen. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Sevenprint. Rovaniemi.

Pohjola, Matti (2007). Työn tuottavuus ja siihen vaikuttavat tekijät. Valtiovarainministeriö.

<http://www.sosiaalikallega.fi/verkkokonsultaatio>  
25.1.2008

# Kirjoittajat

Heikki Bothas

Tiedotuspäällikkö, A-klinikkasäätiö (nykyisin Rinnakkaislääketeollisuus ry:n toiminnanjohtaja)  
heikki.bothas@gmail.com

Sinikka Forsman

Sosiaalityön lehtori, Tampereen yliopisto  
sinikka.forsman@uta.fi

Hanna Heikkonen

Erikoissuunnittelija, Stakes  
hanna.heikkonen@stakes.fi

Anne Karppinen

Pohjois-Suomen aluetoimiston aluejohtaja, Pelastakaa Lapset ry  
anne.karppinen@pelastakaaalapset.fi

Martti Lähteinen

Sosiaalineuvos, sosiaali- ja terveysministeriö  
martti.lahteinen@stm.fi

Tero Meltti

Suunnittelupäällikkö, Stakes  
tero.meltti@stakes.fi

Anna Metteri

Sosiaalityön yliopistonopettaja ja tutkija, Tampereen yliopisto  
anna.metteri@uta.fi

Soila Mäkitalo

Erikoissuunnittelija, Stakes  
soila.makitalo@stakes.fi

Jenni-Mari Räsänen

Tutkija, Tampereen yliopisto  
jenni-mari.rasanen@uta.fi

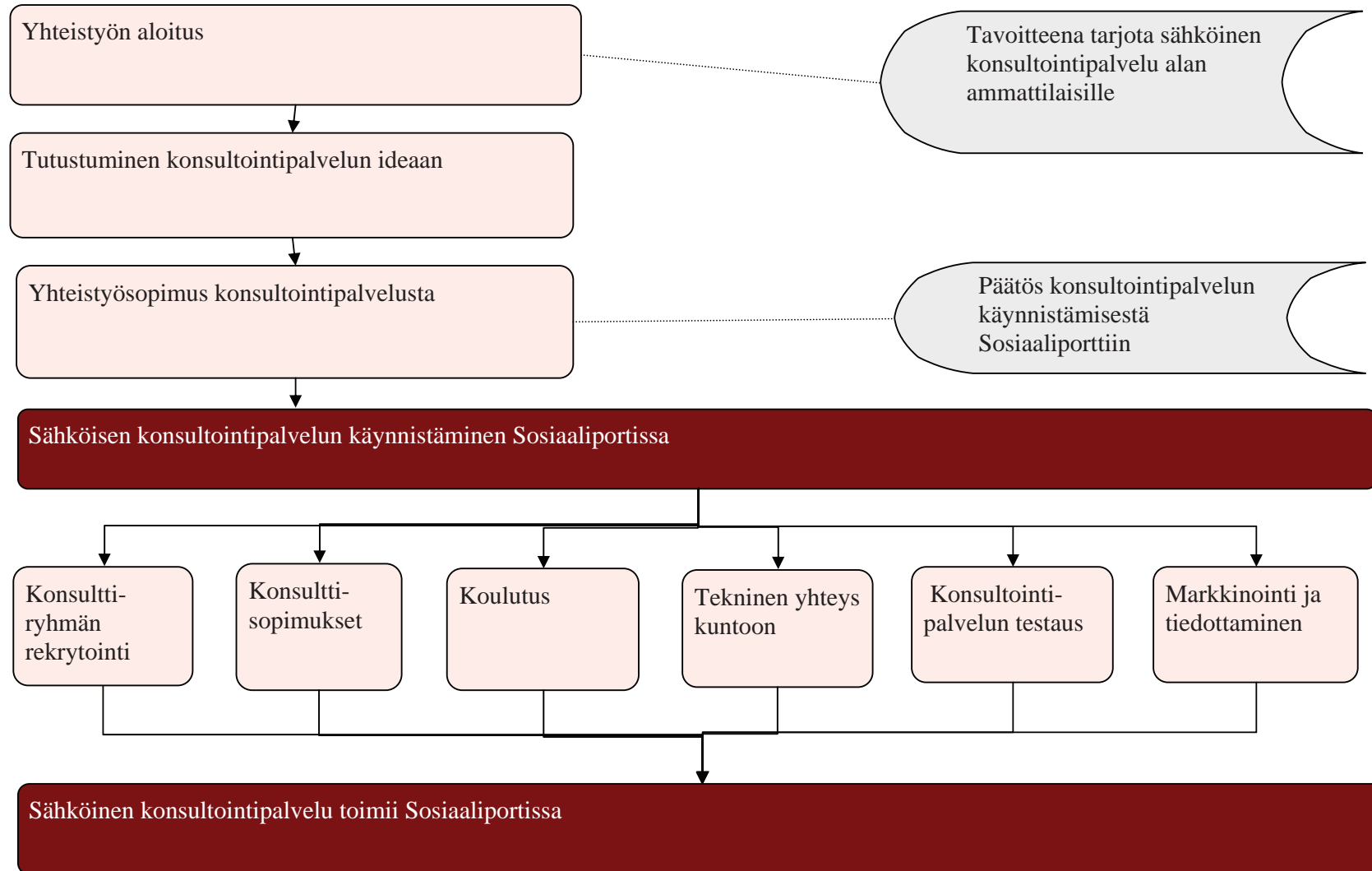
Maria Salenius

Asiantuntija, Suomen Kuntaliitto  
maria.salenius@kuntaliitto.fi

Jari Salonen

Tutkija, Helsingin yliopisto  
jari.salonen@insightor.org

### Liite 1: Suunnitelma konsultointipalvelun toteuttamisesta Sosiaaliportissa





## 5. Asiantuntijaorganisaation tehtävät

..... ohjaa ja valvoo konsultin työtä. .... yhteyshenkilö pitää yhteyttä konsulttiin..... järjestää konsultin koulutuksen yhteistyössä Stakesin kanssa ennen konsultointipalvelun avaamista ja konsulttien verkostotapaamisen erikseen sovittavana ajankohtana. Koulutus on konsultille maksuton. Koulutuksien matkakulut korvataan konsultille valtion matkustussäännön mukaan.

Konsulttisopimuksen allekirjoittamisen jälkeen konsultti saa käyttöoikeuden Sosiaaliportissa olevaan konsultointialustaan.

.....määrittelee konsultoinnin kohdealueen sekä tukee ja ohjaa konsulttia konsultointitehtävässä. .... kirjoittaa pyynnöstä konsultille todistuksen konsulttina toimimisesta.

## 6. Tekijän-, käyttö- ja julkaisu-oikeudet

Konsultilla on työhönsä tekijänoikeus. Kaikilla niillä konsulttiryhmän jäsenillä, jotka ovat osallistuneet yksittäisen kysymyksen tai teeman käsittelyyn on tekijänoikeus ko. ryhmätuotokseen. Stakesilla on tekijänoikeus niihin konsultointipalvelussa kysytyihin kysymyksiin, joiden kysyjä on antanut luvan kysymyksen julkaisuun, näihin kysymyksiin annettuihin vastauksiin sekä konsultointiprosessissa syntyneeseen materiaaliin. Stakesilla on oikeus julkaista toimitetut kysymys-vastaus -parit Sosiaaliportissa ja hyödyntää niitä omassa tutkimus- ja kehittämistyössä. Osapuolet eivät voi julkaista kysymys-vastaus -pareja muun toimintansa yhteydessä ennen kuin Stakes on julkaissut ne Sosiaaliportissa. Materiaalia muualla julkaistaessa Sosiaaliportti pitää mainita originaalilähteenä. Stakes arkistoi sähköisessä muodossa toimitetut kysymys-vastaus -parit.

## 7. Sopimuksen voimassaoloaika ja irtisanomisaika

Sopimuksen voimassaoloaika on --

Sopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi. Irtisanominen on suoritettava irtisanomisaikaa edeltävän kuukauden loppuun mennessä kirjallisesti sopimuksessa mainitulle yhteyshenkilölle. Sopimuksia koskevien vastuiden loppuun saattamisesta ja muista toimenpiteistä sovitaan erikseen.

Sopimusta ei voida siirtää kolmannelle osapuolelle ilman kummankin osapuolen kirjallista suostumusta. Tätä sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Sopimusta on tehty kaksi samasanaista kappaletta, yksi kummallekin sopijaosapuolelle. .... toimittaa sopimuksesta kopion Stakesiin.

Helsinki päivänä            kuuta 2007

## Allekirjoitukset

Asiantuntijaorganisaatio

Konsultti

## Liite 3.

## Verkkokonsultoinnin ohjeita sosiaalialalle

Nämä ohjeet on tarkoitettu sosiaalityöntekijöiden ja muiden sosiaalialan ammattilaisten keskinäiseen konsultointiin verkossa, esimerkiksi Sosiaaliportin konsultointipalvelussa.

Ohjeet ovat epävirallisia suosituksia. Niiden toivotaan tukevan hyvien käytäntöjen muodostumista sekä Sosiaaliportin konsultointipalveluun että laajemmin sosiaalialan verkkokonsultointiin.

Nämä ohjeet perustuvat sosiaalialan konsultoinnin pelisääntöihin<sup>a</sup>. Ohjeet on hyväksytty Sosiaaliportin toimitusneuvostossa 19.9.2006. Sosiaaliportin toimitus ottaa vastaan palautetta ohjeista.

### Konsultointi ja sen käyttäminen

1. Konsultointi-sana merkitsee neuvottelua ja neuvon pyytämistä. Konsultti on neuvova asiantuntija. Konsultointipalvelut ovat ammattilaisten välisiä ohjaus- ja neuvontapalveluita.
2. Verkkokonsultoinnissa, kuten Sosiaaliportin konsultointipalvelussa, konsultointi tapahtuu verkkopalvelun kautta.
3. Konsultoinnissa kokenut tai erikoistunut työntekijä tai ryhmä pyynnöstä neuvoo ammatillisissa kysymyksissä toisen toimintayksikön työntekijää, tiimiä tai työyhteisöä.
4. Konsultti voi toimia yksityisenä yrittäjänä tai konsultaatiopalveluja tarjoavan järjestön tai yrityksen palveluksessa. Konsultti voi olla myös kunnan palveluksessa oleva henkilö, jonka työhön konsultointi kuuluu. Kunnan tai muun työnantajan palveluksessa oleva henkilö voi myös toimia konsulttina sivutoimisesti vapaa-ajallaan.
5. Konsultointi on eri asia kuin virka-apu tai viranomaistehtävien hoitaminen ostopalveluna.

### Konsultin ja neuvon kysyjään suhde ja vastuut

6. Konsultointi perustuu luottamukseen, arvostukseen ja yhteistyöhön. Konsultti kunnioittaa neuvoa pyytänyttä työntekijää, tämän ammattitaitoa ja toimii tasavertaisessa yhteistyössä hänen kanssaan.
7. Konsultti palvelee neuvoa pyytänyttä työntekijää huolellisesti ja parhaalla mahdollisella taidolla. Hän viestii selkeästi ja varmistaa, että hänet on ymmärretty. Konsultti kiinnittää huomiota verkossa tapahtuvan viestinnän vaatimuksiin, mm. kirjalliseen ilmaisuun.
8. Neuvon pyytäjän tulee esittää kysymyksensä tai ongelmansa mahdollisimman selkeästi ja antaa konsultille asiaa koskevat, riittävät ja paikkansapitävät tiedot vastaamista varten.
9. Konsultti esittää mielipiteitään ja neuvojaan vain, jos hän on arvioinut saamansa tiedot määrältään ja laadultaan riittäviksi ja ratkaistavana olevaa ongelmaa koskeviksi.
10. Neuvon kysyjä voi käyttää saamaansa neuvoa omaa ratkaisua tai päätöstä tehdessään. Neuvon kysyjä vastaa päätöksen seurauksista.
11. Jos konsultin työssä tai asiakirjoissa on virheitä, hänellä on oikeus ja velvollisuus korjata ne.
12. Konsultilla on oikeus periä työstään kohtuullinen korvaus, jos siitä on erikseen sovittu. Korvaus voi perustua suoritettujen työn mukaiseen laskutukseen tai kokonaispalkkioon.

<sup>a</sup> Pelisäännöt on koonnut Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke yhteistyössä sosiaalityön asiantuntijoiden kanssa.

## Konsultointi asiakasasiassa

13. Asiakastapausta koskevassa konsultoinnissa 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.
14. Jos konsultointiin ei ole mahdollista saada asiakkaan suostumusta, on asiakkaalla joka tapauksessa oikeus tietää konsultoinnista ja sen sisällöstä.
15. Verkkokonsultoinnissa asiakkaan henkilö- tai muita tunnistetietoja ei käytetä.

## Salassapito ja luottamuksellisuus

16. Konsultti noudattaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta mahdollisesti tulleissa sosiaalihuollon asiakkaita koskevissa asioissa. Hän ei myöskään paljasta ulkopuolisille neuvoa pyytänyttä työntekijää, hänen työyhteisöään tai työnantajaansa koskevia asioita.
17. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus koskee myös konsulttiryhmän keskinäistä keskustelua, joka tapahtuu konsultointipalvelussa.
18. Jos konsultti havaitsee vakavia virheitä tai epäeettistä toimintaa asiassa, johon konsultointia on pyydetty joko organisaatiossa tai yksittäisen työntekijän työssä, hän tuo näkemyksensä perusteluineen neuvon pyytäjän ja tarvittaessa hänen esimiehensä tietoon. Vastaavasti neuvon pyytjä tuo havaitsemansa konsultointiin liittyvän epäeettisen toiminnan konsultin tietoon.

## Tietosuoja ja asiakirjojen käsittely

19. Neuvon kysyjä tai konsultti ei luovuta konsultoinnissa käyttämiään verkkotunnuksia ulkopuolisille. Neuvon kysyjä ja konsultti huolehtivat, etteivät ulkopuoliset näe verkossa tapahtuvaa konsultointia ja konsultoinnista tulostettuja asiakirjoja tai muuta materiaalia.
20. 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.
21. Verkkokonsultointi edellyttää suojattua ja salattua yhteyttä ja osapuolten sähköistä tunnistamista.

## Konsultin pätevyys ja työn perusteet

22. Konsultti on puolueeton ja riippumaton antamissaan neuvoissa ja tekemissään arvioinneissa. Jos hänellä on sellaisia sidoksia, joiden voidaan arvioida vaikuttavan toimeksiannon hoitamiseen, hän tuo ne selvästi esiin. Konsultti tekee neuvon kysyjälle selväksi, miltä pohjalta hän toimii. Konsultti ei neuvo asiassa, jota hän voi joutua käsittelemään virkatehtävänä.
23. Konsultti antaa asianmukaiset tiedot työkokemuksestaan ja pätevyystietojensa. Hän käyttää vain sellaisia ammattinimikkeitä, joihin koulutus, laillistaminen ja työtehtävä oikeuttavat.
24. Konsultti esittää tutkittuun tietoon, hyviksi todettuihin käytäntöihin, voimassa olevaan lakiin sekä taitoonsa, koulutukseensa ja kokemukseensa perustuvia neuvoja ja näkemyksiä neuvon kysyjälle. Konsultti ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan sekä kartuttaa ammatillisia tietojaan.



25. Konsultti tuntee oman ammattitaitonsa rajat. Hän ei vastaa sellaisiin kysymyksiin, joihin hänen pätevyytensä ei riitä.
26. Konsultin työnantaja voi määritellä minkälaisissa asioissa ja keitä konsultti voi työajallaan neuvoa. Työnantajalla ei ole kuitenkaan oikeutta puuttua konsultoinnin sisältöön tai konsultin antamiin neuvoihin.
27. Konsultti ja konsultointipalvelun tarjoaja tekevät kirjallisen sopimuksen, jossa määritellään ainakin konsultointitehtävä, aikataulu, toimintatavat, tietojen antaminen ja salassapito, osapuolten vastuut sekä tapa, jolla mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan. Myös palkkio tai sen laskentaperusteet kirjataan sopimukseen.

## Kysely Sosiaaliportin konsultointipalvelun käyttäjille

Tämä kysely on ehdottoman luottamuksellinen. Vastaukset analysoidaan, siten ettei yksittäistä vastaajaa ole mahdollista tunnistaa. Vastaamiseen menee 5-10 minuuttia. Kyselyn tuloksia käytetään konsultointipalvelun jatkokehittämisessä.

### Lähtettämäsi kysymys ja saamasi vastaus

1) Kuvaile muutamalla sanalla työongelmasi, johon hait neuvoo konsultointipalvelussa.

2) Mikä sai sinut käyttämään kyseisen työongelman ratkaisemiseen Sosiaaliportin konsultointipalvelua?

3) Mitä muita kanavia käytit työongelman selvittämiseksi

- Keskustelin työkaverin kanssa
- Keskustelin esimieheni kanssa
- Keskustelin muun asiantuntijan kanssa
- Hain tietoa internetistä
- Hain tietoa alan kirjallisuudesta tai lehdistä
- Muu kanava, mikä?

4) Oliko saamastasi vastauksesta hyötyä?

Kyllä, millaista hyötyä?

Ei, miksei?

5) Hyötykö asiakkaasi saamastasi vastauksesta?

Kyllä, miten?

Ei, miksei?

## Verkkokonsultointi kokemuksena

6) Mistä sait tiedon konsultointipalvelusta?

- Sosiaaliportin sivuilta
- Muilta www-sivuilta
- Hakupalvelun (mm. Google) kautta
- Sain tiedon sähköpostitse
- Kuulin tilaisuudessa / tapahtumassa
- Kuulin työkaverilta
- Kuulin ystävältä
- Luin lehdestä
- Näin mainoksen tai esitteen
- Sattumalta
- Jollakin muulla tavoin, miten?

7) Oletko käyttänyt jotain toista verkkokonsultointipalvelua?

Kyllä  Ei

8) Sosiaaliportin konsulttiryhvät ovat asiantuntevia ja luotettavia

- Eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Samaa mieltä

9) Millainen kokemus viestintä konsulttiryhmän kanssa oli?

10) Työongelman kirjallinen jäsentäminen auttoi minua hahmottamaan asiaa

- Eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Samaa mieltä

11) Konsultointipalvelun käyttäminen on

	1	2	3	4	5	
Vaikeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Helppoa
Turhauttavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Miellyttävää
Kankeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Joustavaa

12) Arvioi seuraavia kohtia

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Konsultointipalvelu toimii ongelmitta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konsultointipalvelun käyttö on selkeää ja yksinkertaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konsultointipalvelussa on helppo löytää tarvitsemansa tieto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konsultointipalvelun valikkojen rakenne on selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13) Arvioi seuraavia kohtia

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Konsultointipalvelun sisältö vastaa hyvin tarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konsultointipalvelun käyttö nopeuttaa ja tehostaa työni tekoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14) Mielestäni Sosiaaliportin konsultointipalvelu voisi olla maksullista

Kyllä  Ei

15) Mitä teemoja kaipaisit konsultointipalveluun?

16) Muut kehittämissihteitteesi

## Taustatiedot

17) Ikä \*

- Alle 20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- Yli 70

18) Koulutus

- Peruskoulu
- Ylioppilas
- Ammattikoulu
- Opistotutkinto
- Ammattikorkeakoulututkinto
- Kandidaatintutkinto
- Maisterintutkinto
- Lisensiaatti tai tohtori
- Muu, mikä?

19) Kuinka monta työntekijää työskentelee kanssasi samassa työpaikassa/työyksikössä?

- Yli 20 hlö
- 10-20 hlö
- 6-9 hlö
- 2-4 hlö
- 1 hlö
- olen ainoa työntekijä

20) Minulla on mahdollisuus käyttää vertaiskonsultointia työssäni

Kyllä  Ei

21) Käytän vertaiskonsultointia työssäni

- Päivittäin
- Muutamana päivänä viikossa
- Viikottain
- Kuukausittain
- Satunnaisesti
- En koskaan

22) Minulla on mahdollisuus käyttää asiantuntijakonsultointia työssäni

Kyllä  Ei  
Stakes, Raportteja 8/2008

23) Käytän asiantuntijakonsultointia työssäni

- Päivittäin
- Muutamana päivänä viikossa
- Viikottain
- Kuukausittain
- Satunnaisesti
- En koskaan

24) Kuinka usein hyödynnät internetiä työssäsi?

- Päivittäin
- Muutamana päivänä viikossa
- Viikottain
- Kuukausittain
- Satunnaisesti
- En koskaan

Lähetä

## Liite 5

## Konsulttiryhmille Sosiaaliportissa 31.1.2007 mennessä lähetetyt kysymykset otsikoittain ja teemoittain

Konsulttiryhmä	Kysymyksen otsikko	Saa julkaista (K/E)	Onko julkaistu (K/E)	Tematiikka
Ammattietikka	Päivähoidon ryhmäko-ko?	K	K	Asiakastyön käytännöt yleisesti
Ammattietikka	Pitääkö tiedonlähde kertoa vanhemmalle?	K	K	Asiakastyön käytännöt yleisesti
Ammattietikka	Asiakkaan vaatimus viranhaltijoiden jääväamisestä	K	K	Asiakastilanne
Erityisryhmien asuminen	Varauslöykännit	K	K	Asiakastyön käytännöt yleisesti
Erityisryhmien asuminen	Asumispalvelumaksu ja metsätulo	E	E	Asiakastyön käytännöt yleisesti
Erityisryhmien asuminen	Vammaispalvelun asu- miskustannukset	K	K	Asiakastilanne
Erityisryhmien asuminen	Asumiskustannukset ja käyttöraha	E	E	Asiakastilanne
Erityisryhmien asuminen	Asunnon vaihto vastoin tahtoa palveluasumisessa	K	K	Asiakastilanne
Erityisryhmien asuminen	Vammaispalvelun edut asiakkaalle	K	E	Kysymys omasta/läheisen tilanteesta
Henkilökohtainen apu	Tiedustelu palveluyrityksen perustamisesta	K	E	Kysymys omasta/läheisen tilanteesta
Henkilökohtainen apu	Viranhaltijapäätös vammaisten tukitoimista	E	E	Kysymys omasta/läheisen tilanteesta
Henkilökohtainen apu	Hengityshalvauspotilaan saattajapalvelu	E	E	Asiakastilanne
Henkilökohtainen apu	Henkilökohtainen avustaja ulkomailla työskentelyä varten	K	K	Asiakastilanne
Henkilökohtainen apu	Henkilökohtainen avustaja 95-vuotiaalle kotonaan yksin asuvalle invalidille	K	K	Asiakastilanne
Henkilökohtainen apu	Palveluasumisen järjestäminen eri palveluita yhteen sovittamalla	K	K	Asiakastyön käytännöt yleisesti
Kehitysvammaisuus	Käyttöraha yksityisissä palvelukodeissa	K	K	Asiakastyön käytännöt yleisesti
Kehitysvammaisuus	Erityishuolto-ohjelmien vahvistaminen	K	K	Asiakastyön käytännöt yleisesti

Konsulttiryhmä	Kysymyksen otsikko	Saa julkaista (K/E)	Onko julkaistu (K/E)	Tematiikka
Kehitysvammaisuus	Kehitysvammaisen ylläpitomaksu laitoshoidosta	E	E	Asiakastilanne
Kehitysvammaisuus	Kehitysvammaisen koulunkäynti	K	K	Asiakastilanne
Kehitysvammaisuus	Asumispalvelut	K	K	Asiakastilanne
Lastensuojelun sijais-huolto	Vanhempien mielipiteet lapsen sijoituspaikan päättämisessä	K	E	Kysymys omasta/läheisen tilanteesta
Lastensuojelun sijais-huolto	Sairaskertomustiedot	K	K	Asiakastyön käytännöt yleisesti
Romaniasiat	Romanihame raskauden jälkeen	K	K	Asiakastilanne



## Liite 6

## Kysely Sosiaaliportin verkkokonsulteille

Tämä kysely on ehdottoman luottamuksellinen. Vastauksen analysoidaan siten, ettei yksittäistä vastaajaa ole mahdollista tunnistaa. Vastaamiseen menee 10–15 minuuttia. Kyselyn tuloksia käytetään konsultointipalvelun jatkokehittämisessä.

### Konsultointikokemukset

1. Millaisia aikaisempia kokemuksia Sinulla on konsulttina toimimisesta?
2. Miksi lähdit mukaan Sosiaaliportin konsultointipalveluun?
3. Miten verkossa tapahtuva konsultointi on vastannut odotuksiasi?
4. Mikä verkkokonsultoinnissa on ollut mielestäsi vaativaa?
5. Entä vaivatonta?
6. Arvioi miten paljon käytät aikaa yhden konsultointikysymyksen käsittelyyn.
7. Jos toimit vastauksen kokoajana, kuinka paljon aikaa siihen kuluu?
8. Mihin konsultointivastauksesi perustuvat, esim. kokemustieto, mielipiteet tai eri tietolähteet?
9. Mitä hyötyjä tai haittoja konsultoinnista on Sinulle?
10. Entä työnantajallesi?

### Konsultointiprosessi

1. Mitä mieltä olet konsulttiryhmälenne lähetetyistä kysymyksistä? Millaisia ne ovat olleet ja onko niihin ollut helppo vastata?
2. Millaista konsulttiryhmänä käymänne keskustelu on ollut? Onko keskustelu tukenut tai haitannut vastauksen muotoutumista?
3. Millaiseksi arvioit konsulttiryhmänne tekemien vastausten laatua?
4. Miten konsulttiryhmänne vuorovaikutus kysymysten lähettäjien kanssa on toiminut?
5. Miten Sinä kehittäisit konsulttiryhmänne toimintaa?
6. Entä miten kehittäisit koko konsultointipalvelua?

### Konsultointialustan käytettävyys

1. Mikä on hankalinta konsultointialustan käytössä?
2. Mikä toimii hyvin konsultointialustalla?

### Yhteyshenkilöille

1. Miten kokosit konsulttiryhmän?
2. Mikä konsultointiryhmän kokoamisessa oli haastavaa? Entä mikä taas sujui vaivattomasti?

## RAPORTTEJA-sarjassa aiemmin ilmestyneet

### 2008

Maisa Toljamo & Marja-Leena Perälä. Kotihoidon henkilöstön työn, työtyytyväisyyden ja palvelujen laadun muutokset PALKO-hankkeen aikana. Kysely kotihoidon henkilöstölle vuosina 2001 ja 2003  
Raportteja 7/2008 Tilausnro R7/2008

Helinä Kotilainen, Outi Räikkönen. Käyttäjien arvioita päiväkirurgisten yksiköiden tiloista  
Raportteja 6/2008 Tilausnro R6/2008

Markku Pekurinen, Hennemari Mikkola, Ulla Tuominen (toim.). Hoitotakuun talous. – Hoitotakuun vaikutus terveydenhuollon menoihin, toimintaan ja sairausvakuutuskorvauksiin  
Raportteja 5/2008 Tilausnro R5/2008

Marjaliisa Kauppinen. Omakielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäminen kaksikielisissä kunnissa  
Raportteja 4/2008 Tilausnro R4/2008

Minna Pietikäinen, Pauliina Luopa, Annikka Sinkkonen, Jaana Markkula, Jukka Jokela, Riikka Puusniekka. Kouluterveyskysely 2007 ammatillisissa oppilaitoksissa Kainuun maakunnassa ja Oulun seudulla  
Raportteja 3/2008 Tilausnro R3/2008

Kalle Määttä. Etärahapeliin sääntelystä  
Raportteja 2/2008 Tilausnro R2/2008

Kristian Wahlbeck, Kristiina Manderbacka, Lauri Vuorenkoski, Hannamaria Kuusio, Minna-Liisa Luoma, Eeva Widström. Quality in and Equality of Access to Healthcare Services. HealthQUEST, Country Report for Finland  
Reports 1/2008 Tilausnro R1/2008

### 2007

Juha Koivisto. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi  
Raportteja 21/2007 Tilausnro R21/2007

Kaija Hänninen. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin  
Raportteja 20/2007 Tilausnro R20/2007

Heini Lehtoranta, Minna-Liisa Luoma, Seija Muurinen (toim.). Ikäihmisten laitoshoidon laadun kehittämishanke. Loppuraportti 2007  
Raportteja 19/2007 Tilausnro R19/2007

Network-based Practices in the Prevention of Social Exclusion among Schoolchildren in St. Petersburg  
Reports 18/2007 Tilausnro R18/2007

Riitta-Liisa Kokko, Mimosa Koskimies. Ennakointidialogit moniammattillisena yhteistyömuotona. Dialogisten verkostopalaverien välitön palaute  
Raportteja 17/2007 Tilausnro R17/2007