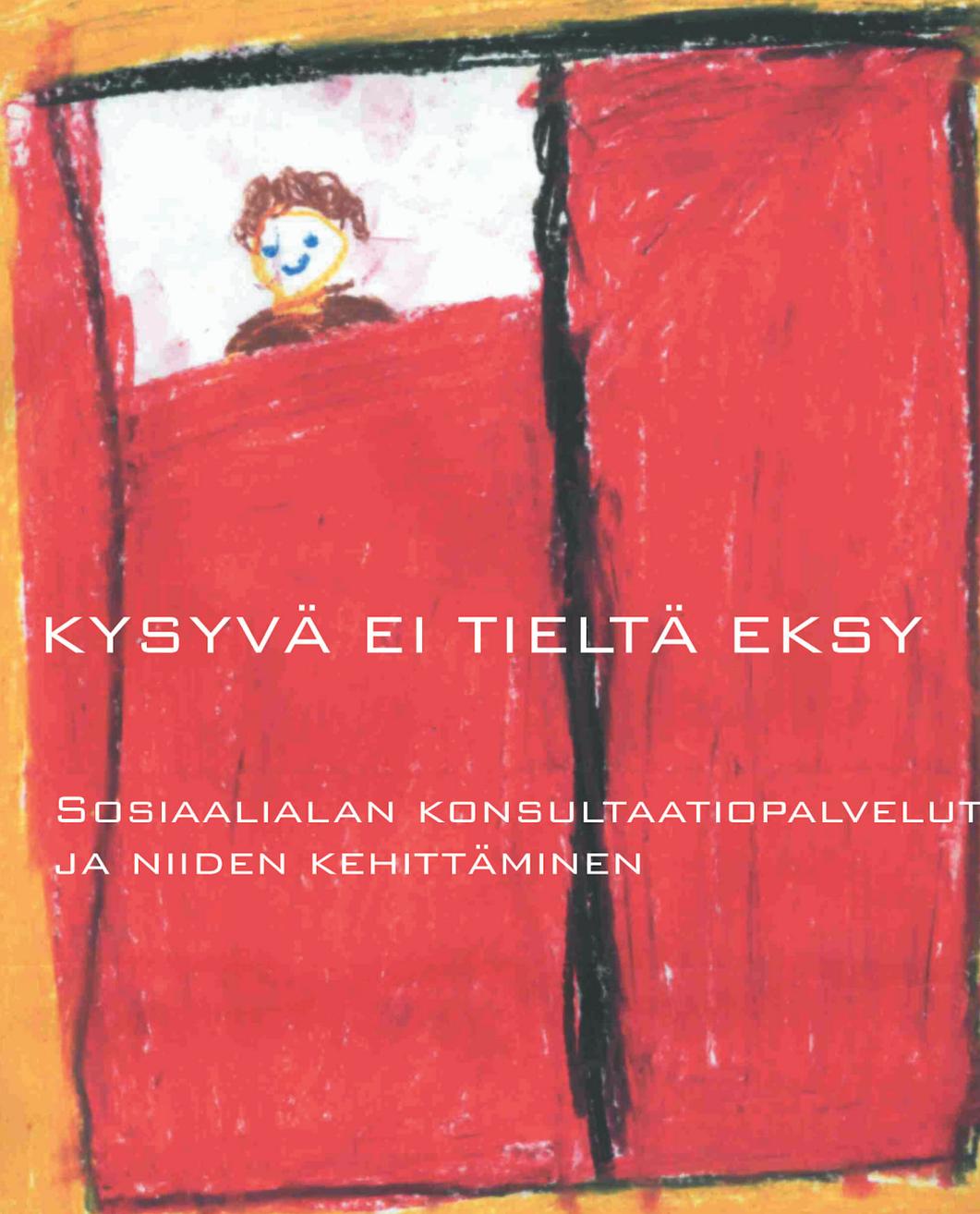


LEENA KURRA



KYSYVÄ EI TIELTÄ EKSY

SOSIAALIALAN KONSULTAATIOPALVELUT  
JA NIIDEN KEHITTÄMINEN

**KOSKE**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

LEENA KURRA

# KYSYVÄ EI TIELTÄ EKSY

SOSIAALIALAN KONSULTAATIOPALVELUT  
JA NIIDEN KEHITTÄMINEN



**KOSKE**

KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

TUTKIMUKSIA 3



**KOSKE**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

TUTKIMUKSIA 3

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Käyntiosoite:

Matarankatu 6 (YLEn talo), 4 krs., Jyväskylä

Postiosoite:

PL 35 (ToB)

40014 Jyväskylän Yliopisto

puhelin (014) 260 4871, (014) 260 4872, faksi (014) 260 2908

<http://www.koske.jyu.fi/>

Copyright © Leena Kurra

ISSN 1459-1960 (sid)

ISSN 1795-102X (pdf)

ISBN 952-5477-03-7

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 2005

Graafinen toteutus: Osuuskunta Generaattori

Kannen kuva: Simo Kurra (7v): ”Äiti on tullut kotikäynniltä ja se on väsynyt ja mennyt nukkumaan”

Kirjapaino: Jyväskylän Yliopistopaino, Jyväskylä 2005

# Sisältö

<b>PROLOGI: MITÄ KONSULTAATIO VOI TARJOTA KÄYTÄNNÖN SOSIAALITYÖHÖN?.....</b>	<b>4</b>
<b>KONSULTAATIOPALVELUHANKKEEN TAVOITTEET .....</b>	<b>16</b>
<b>1. SOSIAALIHUOLLON KONSULTOINNIN NYKYTILA.....</b>	<b>19</b>
1.1 Kuntien järjestämiä konsultointipalveluja niukasti .....	20
1.2 Konsultointipalvelujen saatavuus sattumanvaraista .....	22
1.3 Vertaistuessa alueellista vaihtelua .....	24
1.5 Sairaanhoidopiirien konsultointipalvelut lastensuojelun tukena .....	30
1.6 Sopimuksia tehdään niukasti – pyrkimystä parempaan .....	32
1.7 Sosiaalialan konsultoinnin toimintamalleja .....	34
<b>2. KONSULTAATIOKOKEILUJA, TULOKSIA JA KOKEMUKSIA .....</b>	<b>43</b>
2.1 Yhdeksän aluehanketta .....	44
2.2 Kolmen tolpan tolkkua – Keski-Suomen aluehanke.....	47
2.3 Osaamiskeskusalueilla myös muita konsultointia edistäviä hankkeita.....	58
2.4 Kokeiluja koskevia ennakkokäsityksiä.....	77
2.5 Havaintoja sähköisten kokeilujen kulusta.....	79
2.6 Kosken alueen substanssihankkeet konsultointikokemusten välittäjinä.....	82
2.7 Hankkeista nousseita käyttökelpoisia toimintamalleja.....	98
<b>3. KONSULTOINTIA EDISTÄVIÄ PERUSELEMENTTEJÄ.....</b>	<b>101</b>
3.1 Sopimusmallit.....	101
3.2 Konsultoinnin pelisäännöt.....	104
3.3 Tiedottamisen yhteistyökumppanit ja konsultointitietouden levittäminen.....	106
<b>4. SOSIAALIALAN AMMATTILAISESTA KONSULTIKSI .....</b>	<b>113</b>
4.1 Konsultin roolit.....	113
4.2 Asiantuntijuuden määrittäminen sopimusteitse .....	122
4.3 Konsultoinnin asiantuntemuskriteerit .....	126
<b>LOPUKSI: KUINKA TÄSTÄ ETEENPÄIN?.....</b>	<b>128</b>
<b>Lähteet .....</b>	<b>136</b>
<b>Linkit.....</b>	<b>138</b>
<b>Kuvioluettelo.....</b>	<b>139</b>
<b>Liitteet.....</b>	<b>139</b>

## **PROLOGI: MITÄ KONSULTAATIO VOI TARJOTA KÄYTÄNNÖN SOSIAALITYÖHÖN?**

Nyt jo eläkeläisenä on mielenkiintoista tarkastella omaa ammatillista kasvuaan ja miettiä millaisia kuiskaajia ja ohjaajia olisin tarvinnut sosiaalityön näyttämöllä ennen kuin opin oman roolini sosiaalityöntekijänä, vai opinko sitä koskaan? Varsin pian urani alkutaipaleella huomasin, että sosiaalityöntekijän rooli oli monien eri roolien yhdistelmä.

Jo pelkästään asiakastyössä jouduin jatkuvasti vaihtamaan rooliasuani. Välillä olin auttaja, välillä kontrolloija, välillä jopa "lapsen ryöstäjä". Välillä olin ammattini kehittäjä, sosiaalitoimen suunnittelija, asianajaja, monen eri alan asiantuntija, edunvalvoja, vaikuttaja tai tutkija. Pienen kunnan ainoana sosiaalityöntekijänä ja myöhemmin sosiaalijohtajana jouduin kohtaamaan koko sosiaalialan laajan kirjon. Moninaiset olivat roolit. Moninaiset olivat tuentarpeet.

Yleensä sosiaalityöntekijällä on vaikeassakin tilanteessa mielikuva oikeasta tavasta tehdä työnsä ja sen etenemisestä. Tähän kuuluu myös sen tunnistaminen, milloin oma osaaminen ei riitä ja milloin pitää kääntyä viisaampien puoleen. Tällöin tarvitaan konsultaatiota. Konsultaatiota ei vielä ole opittu pitämään sosiaalityöhön kuuluvana luontevana osana. Kun siihen päästään, konsultointipalvelut, joiden lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet, tarjoavat erinomaisen tuen sosiaalityöhön.

## Uravalinta

Nuorena tyttönä päätin lähteä opiskelemaan yhteiskunnallisia aineita. Halun tähän olin saanut omalta isältäni, jolla oli tapana pohtia yhteiskunnallisia ilmiöitä ja keskustella niistä kanssani. Mitä yhteiskunnalliset aineet olivat ja millaiseen työhön niitä opiskelemalla päätyisin, siitä minulla ei ollut mitään käsitystä. Menin Tampereen yliopistoon, silloiseen Yhteiskunnalliseen Korkeakouluun ilmoittautumaan opiskelijaksi. Se oli viimeinen vuosi, jolloin pääsi sisään karsinnoita. Korkeakoulun aulaan opiskelijat muodostivat eripituisia jonoja aivan kuten rautatieaseman lippuluukuilla sillä erotuksella, että kunkin luukun päällä luki, mitä ainetta opiskelemaan kustakin jonosta pääsi. Olin aivan ymmällä, mihin jonoon menisin. Mutta sitten välähti. Valitsin sen jonon, joka oli pisin. Tosin siinä sai odottaa pisimpään, mutta varmasti opiskeltava aine oli mielenkiintoista, koska niin monet halusivat sitä opiskella. Se oli sosiaalipolitiikan jono. Näin jälkepäin täytyy nöyränä todeta, että varmasti Luoja oli konsulttinani, sillä tuskinpa muutoin omasta päästäni tullut välähdys olisi toiminut niin hyvänä ammatinvalinnan ohjauksena kuin miksi se myöhemmin osoittautui.

Työni niin sosiaalityöntekijänä kuin sosiaalihoitajanakin oli minulle mieleistä. Pidin sekä asiakastyöstä että hallinnosta. Asiakastyö piti minut lähellä kuntalaisia, ja hallinnollisten tehtävien kuten suunnittelun, kehittämistyön ja budjetoinnin kautta sain keinoja asiakastyön toteuttamiseen. Se oli palkitseva ja mielekäs työkokonaisuus. Työ ei silti aina ollut helppoa eikä ongelmatonta, eivätkä kaikki päivät olleet hyviä. Jos niin väittäisin, en puhuisi totta. Välillä työ oli vaativaa, jopa uuvuttavaa. Niin työssä kuin elämässä yleensäkin tarvitaan vastakohtaisuutta, jotta osaa arvostaa kohtaamaansa hyvää. Positiivisia päiviä oli voittopuolisesti enemmän, joten päällimmäiseksi jäi hyvä ja tyytyväinen olo ja tunne siitä, etten ollut yksin.

Yhteiskuntatieteiden maisterin tutkinto ei valmistanut sosiaalityöntekijänä toimimiseen. Sitä vastoin se mielestäni antoi valmiuksia tiedon etsimiseen. Asiakkaiden kanssa selviydyin yleensä melko hyvin. Jos en tiennyt vastausta heidän kysymyksiinsä enkä osannut auttaa, niin minulla oli tapana sanoa se suoraan. Samalla kun tunnustin tietämättömyyteni, lupasin myös selvittää asian ja etsiä vastauksen. Kunnan nuorta, ainutta sosiaalityöntekijää auttoivat esimies ja kaiken kokenut kanslisti. Heidän avullaan pääsin hyvin eteenpäin. Entä jos hekään eivät tienneet? Sitäkin välillä tapahtui. Heidän opastuksellaan etsin vastauksia laista ja alan kirjallisuudesta, soitin lääninhallitukseen tai silloiseen sosiaalihuoltoon. Naapurikuntien sosiaalityöntekijöiden välinen kanssakäyminen oli vähäistä, ja kollegiaaliseen tukeen turvautuminen oli epätavallista ainakin minun kunnassani.

### **Ristiriitojen viidakossa**

Mistä sitten aiheutuivat minua askarruttaneet työhön liittyvät ristiriidat? Itseäni mietityttivät asiat, jotka piti ajan hengen mukaan tehdä tarkasti kaikkia byrokraattisia kuvioita noudattaen, vaikkei ratkaisu asiakasta ajatellen tuntunut oikealta eikä ollut paras mahdollinen. Esimerkkeinä mainittakoon vanhusten ja vammaisten "pakkolaitostaminen", päihteiden väärinkäyttäjien valvontakeinot, irtolaislain mukaiset toimenpiteet ja pakkotyölaitospäätökset niille, jotka eivät hoitaneet elatusapumaksujaan. Avioliiton ulkopuolella syntyneelle lapselle oli tärkeää löytää elatusvelvollinen. Sillä oliko hän lapsen biologinen isä, ei ollut kovin suurta merkitystä. Näistä asioista kuitenkin selvisi sillä, että noudatti lakia ja vallitsevia käytäntöjä, vaikkeivät ne aina niin järkeviltä tuntuneetkaan.

Eniten minua puhututtivat omat tunteeni, ahdistus ja huoli asiakkaistani, heidän selviytymisestään, jopa hengestään. Minua ahdisti keinottomuus ja kyvyttömyys auttaa heitä. Mietin oikean ja väärän ongelmaa. Minun oli myös myönnettävä pelkoni oman henkeni puolesta. Muutamat jo ajan patinoimat esimerkit lienevät paikallaan valaisemaan nuoren sosiaalityöntekijän tunteita. Esimerkit on muutettu niin, etteivät ne ole enää aitoja eivätkä tunnistettavissa. Aittoa niissä on vain muistikuva kokemistani tunteista.

- Sama nuori tyttö tulee raskaaksi kerta toisensa jälkeen ja yhä uudestaan hänelle tehdään abortti. Sopisit iältäsi tytön isoksi siskoksi. Tunnet sääliä, surua ja kiukkua. Tuleeko hän olemaan ikuinen hyväksikäyttöjen ja toimenpiteiden kohde?
- Miten autat miestä, jonka laajat metsät huojuvat ikihonkia ja joka kaikesta rikkaudesta tietoisena haluaa kartuttaa omaisuuttaan ja säästää kaikesta mahdollisesta? Hän nukkuu rakkaan hevosensa kyljessä, koska siinä on niin lämmintä. Sinun on vaikea ymmärtää hänen valintaansa. Tunnet avuttomuutta.
- Miksi pihasaunassa asuvan, muutamaksi viikoksi sairaalaan menevän vanhuksen kissat, hänen ainoat todelliset ystävänsä piti tappaa? Olet vihainen ampujalle, mutta et kuitenkaan osallistunut vaihtoehtoisten keinojen miettimiseen, koska se ei ollut sinun virka-asiasi. Kotiin palannut vanhus kaipaa kissojaan ja sinä häpeät.
- Kuinka ainoana sosiaalityöntekijänä kohtaat uudelleen asiakkaasi, joka lukitsee sinut ja itsensä työhuoneeseesi ja puukko kengänvarresta näkyen lähestyy sinua, raskaana olevaa naista seksuaalista kontaktia pyytäen? Inhon muisto ja pelko, jota tunnet syntymättömän lapsesi puolesta jättävät sinut vasta, kun kuulet ahdistajasi kuolleen.

- Kuinka pystyt hyväksymään asiakkaasi apua hakevana ihmisenä sekoittamatta siihen hänen tekojaan, kun tiedät hänen tappaneen läheisen omaisensa, paloitelleen ruumiin ja kätkeneen paloitellut osat?
- Kuinka tosissaan sinun pitää ottaa mielenterveysongelmista kärsivä asiakkaasi, joka myöhään iltapimeällä mieli täynnä tuskaa ja ahdistusta soittaa sinulle lausuen kirjoittamansa runon, jossa hän kertoo seisovansa kuolon laiturilla kuolon kaunista morsianta malttamattomana odotellen?  
Soittaja antaa ymmärtää, että juuri sinä olet hänen odottamansa kuolon morsian. Hitchcockin elokuvista tuttu tunne valtaa sinut, eikä tahdo hellittää.
- Mitä teet, kun mennessäsi kotikäynnille nuoren, juuri synnyttäneen naisen luokse et löydä lainkaan lasta, vaan ainoastaan hurjistuneen, aggressiivisen, sekavan ja lapsensa olemassaolon kieltävän äidin? Olet hämilläsi. Kysyt mielessäsi, että oletko käsittänyt jotain väärin tai tullut väärään taloon? Ahdistus ja kauhu valtaavat sinut. Tiedät olevasi juuri oikeassa paikassa.
- Menet yksin kotikäynnille perheeseen, josta on tullut lastensuojeluilmoitus lasten pahoinpitelystä. Perheessä on kaksi suurta vapaana käyskentelevää sukkoiraa, jotka ovat valmiit tottelemaan kasvattajansa pienintäkin käskyä. Pelkääät itsesi ja perheen lasten puolesta. Kuinka selviät tilanteesta?
- Olet valmistellut pikkutyön huostaanoton, jonka seurauksena hänen äitinsä päättää päivänsä. Sinun tehtäväsi on kertoa äidin kuolemasta lapselle, hänen muille läheisilleen ja sijaisperheelle. Tunnet syyllisyyttä. Tunnet harteillasi useiden roolivaihtojen liian suuren painon. Pystytkö antamaan lohtua suruun, jonka syntyyn olet ollut vaikuttamassa?
- Miten autat aikuista naista, jota hänen läheinen ystävänsä pahoinpitelee vetämällä häntä hiuksista pitkin laualattiaa niin, että puusäleet tunkeutuvat pa-

karoihin? Nainen ei halua jättää ystäväänsä, vaan kokee toistuvat väkivaltaiset teot rakkauden osoituksina.

Nuorta, työuraansa aloittelevaa, kokematon, turvallisen kodin kasvattia nuo ja niin monet muut kokemukset askarruttivat, kouluttivat, hioivat ja muokkasivat. Toivottavasti niiden myötä kasvoin ihmiseloa paremmin ymmärtäväksi. Nyt noin 35 vuotta sosiaalityön näyttämöllä pyörineenä konkarina osaisin antaa monia vastauksia ja kertoa myös toisille, kuinka pitäisi toimia. Työssä ja elämässä saamani kokemuksen kautta olin alkanut nähdä monet elämään liittyvät asiat eri tavalla. Kirjaoppineisuus muuttui vähitellen minussa osaamiseksi, hiljaiseksi tiedoksi. Opin yhdistelemään asioita, hyödyntämään kokemusta ja rakentamaan osista kokonaisuuksia. Nöyränä täytyy kuitenkin todeta, että vielä jäi kasvamisen ja oppimisen varaa. Koko urani ajan, aivan viimeisinä päivinäkin, tuli eteeni asioita, joista en olisi selviytynyt yksin ja joihin ymmärrykseni ei olisi riittänyt. Sellaista, onneksi, on sosiaalityöntekijän ja ihmisen elämä. Koskaan ei tule valmista.

Sosiaalityön toimintakenttä on niin laaja ja monisyinen, ettei sitä kukaan voi täysin hallita, vaan aina jää neuvon kysymisen varaa.

### **Konsultointia tarvitaan**

Edellä kuvaamani esimerkit eivät kaipaa vastauksia, kuinka ne olisi pitänyt hoitaa. Niin monet käytännöt ovat muuttuneet noista oman urani alkua ajoista. Vaikeita kotikäyntejä ei tarvitse eikä pidä suorittaa yksin. Lait ovat uudistuneet, ja turhia lakeja on kumottu. Koulutus on muuttunut. Tieto ja tutkimus ovat lisääntyneet, työmenetelmät ja ammattikäytännöt ovat kehittyneet. Ammattijärjestö on työntekijän aktiivisena tukena. Sosiaalialan ammattilaisen työn eettiset

periaatteet ja toimintatavat ovat aikaisempaa paremmin henkilöstön tiedossa ja käytössä. Myös minussa tapahtui muutosta työ- ja elämäkokemusten myötä. Olin kasvanut niin sosiaalityöntekijänä kuin ihmisenä. Olin noussut tikapuita sen verran ylöspäin, että pystyin tarkastelemaan mennyttä aikaa vähän korkeammalta. Nuo esimerkit kuitenkin kertovat sen hetkisestä epävarmasta, turvattomasta, keinottomasta tilanteesta, jossa nuorena työntekijänä työskentelin ja johon olisin kaivannut tuekseni toisten osaamista ja kokemusta.

Vanha sananlasku sanoo: "Kukaan ei ole seppä syntyessään". Mielestäni tämä pätee erityisesti sosiaalityöntekijään koko hänen uransa ajan. Valmista sosiaalityöntekijää ei ole tai ei ainakaan pitäisi olla. Hän joutuu jatkuvasti peilaamaan asenteitaan, arvojaan, tunteitaan, moraalikäsitteisiään, tietotaitoaan, työ- ja elämäkokemustaan ympäristöönsä, siinä tapahtuviin muutoksiin ja kohtaamiinsa ihmisiin. Peilaaminen ei välttämättä merkitse luopumista vaan lueteltujen seikkojen merkityksen ja vaikutuksen tarkistamista. Jos sosiaalityöntekijä tarkastelee asiakasasiaa tai ilmiötä pelkästään omasta näkökulmastaan, kuva voi jäädä yksipuoliseksi tai vajaaksi. Se voi jäädä jopa täysin suljetuksi. En tohdi edes arvailla, kuinka monta avuntarvitsijaa minun mitään huomaamatta on urani aikana kulkenut ohitseni.

### **Tukea sosiaalityöhön konsultoinnista ja vertaistuesta**

Koulutetut sosiaalityöntekijät, vaikka ovatkin ammattinsa taitavia osaajia, joutuvat nykyään monien muutosten pyörteissä pohtimaan moniulotteista ja laajaa työkenttäänsä ja siinä selviytymistään. Minun nuoruudessani sosiaalityössä oli omat ongelmansa ja tapansa tehdä työtä. Nyt työhaasteet ovat vain monimutkaistuneet ja kasvaneet. Niihin vastaaminen vaatii jatkuvaa valppaana oloa, kollektiivista vastuunottoa ja huolen jakamista toisen ammattilaisen kanssa.

Jokainen työntekijä tarvitsee toisten ammattilaisten kanssa peilaamista, nuori oletettavasti vanhaa enemmän, yksin työskentelevä enemmän kuin se, jolla on ympärillään muita kollegoja. Mitä hyötyä peilaamisesta on? Sen avulla saa asioihin ja ilmiöihin uutta näkökulmaa. Jos tarkastelee punavihreää omenaa vain yhdeltä puolelta, se näkyy joko punaisena tai vihreänä. Sen pyörittäminen toisen kanssa auttaa näkemään sen sekä punaisena että vihreänä. Jokaisella sosiaalityöntekijällä tulisi olla mahdollisuus saada tuekseen ammatillista vertaistukea tai tarpeen niin vaatiessa käyttää konsultointipalveluja.

Asioiden pohtiminen toisen kanssa tuo apua asiakasasian tai ongelman määrittelyyn. Se selkeyttää omaa näkemystä ja tuo esille vaihtoehtoja. Sen kautta saa vinkkejä uusista toimintamalleista ja vinkkejä toisenlaisten työkalujen käytöstä. Se antaa mahdollisuuden tarkistaa omia asenteitaan ja arvojaan. Kokemukselliset vuorovaikutustilanteet ovat molempia osapuolia rikastuttavia. Niissä voi kokea sekä antamisen että jakamisen iloa. Konsultointiin turvautuminen lisää ammattilaisen tietotaitoa, parantaa hänen työmotivaatiotaan ja työssä jaksamistaan. Uupunut tai kyynisesti suhtautuva sosiaalityöntekijä saattaa loitota sosiaalityöhön niin oleellisesti kuuluvasta auttamisesta ja välittämisestä.

Kun rivisosiaalityöntekijä kasvaa työkokemuksen ja lukuisten asiakastapausten hoitamisen kautta todelliseksi asiantuntijaksi ja osaajaksi, hänelle avautuu uusia uramahdollisuuksia alansa konsulttina. Lisääntyvän seutuyhteistyön ja palveluorganisaatioiden uudistumisen myötä tarvitaan konsultointia edistäviä rakenteita ja niihin osaavia asiantuntijoita, joiden puoleen neuvon tarpeessa olevat työntekijät voivat tarvittaessa kääntyä. Tämä näky tarjoaa sosiaalityöntekijälle uuden auttamismahdollisuuden ja kehitysuran itse sosiaalityössä. Tähän saakka lähes

ainoa mahdollisuus urakehityksen toteuttamiseen on ollut sosiaalityön jättäminen ja siirtyminen muihin tehtäviin tai oman yrityksen perustaminen.

### **Konsultoinnin edut asiakkaalle**

Kun terveyskeskuslääkäri kohtaa potilaan, jonka sairauden tilaa hän ei osaa määritellä, hän kääntyy konsultoivan kollegan puoleen. Se voi löytyä omasta terveyskeskuksesta, aluesairaalarasta, keskussairaalarasta tai yliopistosairaalarasta. Terveystenhuollon hierarkkinen hoitojärjestelmä turvaa ja sallii konsultoinnin itsestään selvänä asiana, jonka myös potilaat yleensä hyväksyvät. "Se lääkäri kysyi joltain viisaammalta, että mikä minua oikein vaivaa", on melko usein kuultu ilmaisu.

Terveystenhuollossa, jossa hoitokäytännöt, tutkimus, lääkehuolto, teknologia jne. kehittyvät huimaa vauhtia, on tärkeää, että potilaita hoidetaan viimeisimmän tutkitun tiedon mukaan. Samoin tulee olla myös sosiaalityössä. On asiakkaan edun mukaista, että hän saa viimeisimpään tietoon ja kokemukseen perustuvaa tietoa itseään tai läheisiään koskevassa asiassa. Näin ei välttämättä käy, jos ei ole rakenteita, jotka turvaavat riittävän hyvin konsultointipalvelujen saatavuuden. Näitä palveluita käyttämällä paranevat asiakkaan saamien palvelujen laatu ja hänen oikeusturvansa.

Yleensä potilas arvostaa sitä, että useampi lääkäri arvioi yhdessä hänen terveydentilansa. Myös sosiaalihuollossa on tärkeää saada asiakkaan monitahoiseen tilanteeseen useamman henkilön näkemys ja jopa monen eri sektorin asiantuntijuutta. Yksistään sosiaalityön keinoin ei välttämättä päästä kovin pitkälle asiakkaan auttamisprosessissa. Tilanne muuttuu toiseksi, kun asiakkaan elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisuutena kunkin yksilöllisten, aineellisten, sosiaalis-

ten ja ympäristöllisten tekijöiden suhteen. Näiden tekijöiden tarkastelu nostaa esille sosiaalityöntekijän lisäksi monet muut asiakkaan elämään liittyvät toimijat ja viranomaiset. Monimuotoisten asiakasasioiden ja ilmiöiden edessä sosiaalityöntekijä on yksin melko voimaton. Toimiessaan asiakkaan elämäntilanteen kokonaiskentässä yhdessä asiakkaan, muiden kollegoiden ja viranomaisten kanssa sosiaalityöntekijästä tulee voimallinen vaikuttaja ja verkkojen kutoja.

Sosiaalityön ja sitä tukevien konsultaatiopalvelujen vaikutuksen tulisi näkyä asiakkaan parantuneena elämänhallintana, niin että edellä mainitut elämäntilanteeseen vaikuttavat tekijät ovat keskenään tasapainossa hänen elämälleen tyyppisellä tavalla.

### **Hyötyjinä myös työnantaja ja työyhteisö**

Konsultaatiopalvelujen käyttö ei ole ilmaista. Vaikka palveluiden maksullisuus tiedetään, ei niiden käyttöön yleensä ole taloudellisesti varauduttu. Palvelujen maksullisuus painaa toisessa vaakakupissa, mutta toiseen tulevat konsultoinnin käytön tuloksena työnantajan maine laadukkaitten palvelujen turvaajana ja kustannusten säästö. Asiakkaan tarpeita vastaava palvelupaketti tai hänen omatoimista selviytymistään edistävä päätös tuovat kuntaorganisaatiolle säästöä. Tilanne on päinvastainen, jos asiakkaan asia oikean tiedon puuttuessa jätetään hoitamatta tai hoidetaan väärin. Pitkittyneet hoito- tai palvelupäätökset ja osaamattomuus saattavat moninkertaistaa kustannuksia. Tästä hyvä esimerkki on mielenterveysongelmista kärsivän äidin perhe. Jos huostaanottopäätöksen tekoon ei saada tai ei osata hakea riittävää asiantuntijuutta, saattavat kustannukset moninkertaistua päätöksen teon viivästyessä ja siirtyessä ehkä vuosiksi eteenpäin, jonka aikana koko perhe on ehtinyt traumatisoitua hoitoa tarvitseväksi.

Työyhteisön käytössä olevat konsultoinnin mahdollistavat tukirakenteet viestittävät uusille työnhakijoille työpaikan hyvästä maineesta, uudistuneesta imagosta sekä työssään viihtyvistä että osaavasta henkilöstöstä. Tällainen työpaikka on muita houkuttelevampi. Konsultoinnin käytön myötä lisääntyy oletettavasti myös työyhteisön kokemus, osaaminen ja kollektiivinen ammattivastuu. Imagoaltaan uudistuneet työyhteisöt tarjoavat uudelle ja nuorelle työntekijälle käytännön kokemusten kautta turvallisen kasvupaikan entistä paremmaksi sosiaalityöntekijäksi.

### **Onnistumisen jakamista**

Sosiaalityöstä annetaan usein raskas kuva. Niin helposti korostuvat ikävät ja vaikeat asiat, ne, joiden edessä tunnetaan neuvottomuutta ja avuttomuutta. Toki sosiaalityöntekijät kokevat myös auttamisen iloa ja onnistumisen hetkiä silloin, kun saavat todeta asiakkaiden elämänlaadun parantuneen. Tyydytystä voi kokea siitä, että osaa työnsä ja hallitsee työmenetelmät. Iloa tuo myös se, kun työntekijä huomaa teoreettisen osaamisensa muuttuneen sujuvaksi käytännöksi ja kokemukseksi. Ammatillisuuden nimissä työntekijä yleensä yrittää pitää etäisyyttä asiakkaaseen ja hänen ongelmiinsa. Se on hyvän ammattilaisen merkki vai onko? Työntekijät, jotka ovat uskaltaneet kulkemaan yhdessä asiakkaan kanssa muutaman virstan, eivät välttämättä ole menettäneet ammatillisuuttaan. Asiakkaasta välittäminen, vaikka vain työajan puitteissa ja hänen kanssaan kulkeminen ovat päinvastoin laajentaneet työntekijän näkökulmaa ja luoneet aivan uusia yhteistyömahdollisuuksia. Tällaisen toiminnan seurauksena syntyneet kuten kaikki muutkin tositarinat sosiaalityön vaikuttavuudesta ovat kertomisen ja jakamisen arvoisia.

Käytännön sosiaalityön konsultaatiosta hyötyvät niin asiakkaat, työntekijät kuin työantajat. Konsultoinnin käytön mahdollistaminen on tärkeää, mutta sen lisäksi tulee viljellä onnistumisten ja hyvien kokemusten jakamista huumoria unohtamatta aina silloin, kun kaksi tai kolme sosiaalialan ammattilaista kohtaa toisensa. Onnistunut dialogi sisältää jo itsessään sellaista jakamista, mikä tuottaa tyydytystä. Vanha sanonta, jonka mukaan "antaessaan saa", pitää paikkansa niin konsultaatiossa kuin ylipäätään sosiaalityössä.

Leena Kurra

3.11.2004

# KONSULTAATIOPALVELUHANKKEEN TA- VOITTEET

Tämän päivän sosiaalityöntekijät ja muut sosiaalialan ammattilaiset jäävät liian usein yksin käsittelemään vaikeita ja monimutkaisia ilmiöitä ja asiakasasioita. He kohtaavat monenlaisia odotuksia, joita asettavat asiakkaat, työnantajat ja palvelujärjestelmät. Myös heillä itsellään on laajasta työkentästä tulevia odotuksia. Hyvän ammattilaisen pitäisi hallita kaikki asiat, vaikka se käytännössä on mahdotonta.

Kuka lohduttaisi Nyytiä? Kuka ojentaisi ammatillisen olkapäänsä? Sosiaalialan ammattilaiset kaipaavat ajoittain kollegiaalista tukea, asiantuntija-apua, neuvoja ja omaa osaamista täydentävää ammattitietoa hoitaakseen vaikeat tilanteet mahdollisimman hyvin ja oikein sekä tehdäkseen oikeudenmukaisia ja asiakaidensa omatoimista selviytymistä edistäviä päätöksiä. Vastauksena tähän tarpeeseen Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes) suunnittelei ja toteutti Sosiaalihuollon eKonsultaatiohankkeen.

Vuosina 2001–2004 toteutettuun valtakunnalliseen Sosiaalihuollon eKonsultaatiohankkeeseen kuului kaksi osahanketta: Internetportaalin rakentaminen sosiaalihuollon ammattilaisille ja Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittäminen. Jälkimmäinen osahanke toteutettiin Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen työnä. Hanke käynnistyi 1.10.2002 ja päättyi 30.6.2004.

Konsultaatiopalvelujärjestelmää kehittävä hanke perustui Stakesin ja Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Koske) väliseen sopimukseen, jossa

toimeksiantoa kuvattiin seuraavasti: "Toimeksianto koskee Stakesin toteuttaman Sosiaalihuollon eKonsultaatiohankkeen osaa, jolla kehitetään sosiaalityötä ja sosiaalialaa tukevaa konsultaatiopalvelujärjestelmää. Päämääränä on yhteistyörakenteita kehittämällä ja tietoa välittämällä edistää asiantuntevien konsultaatiopalvelujen saatavuutta ja käyttöä sosiaalityön tukena. Osahanke toteutetaan tiiviissä yhteistyössä hankekokonaisuuden muiden osien kanssa."

Myös useat eKonsultaatiohankekokonaisuuteen kuuluneet aluehankkeet keskittyivät konsultoinnin kehittämiseen.

Konsultaatiopalveluhankkeen päätavoitteeseen, pohjan luomiseen koko maan kattavalle sosiaalihuollon konsultaatiopalvelujärjestelmälle, tuli pyrkiä kuuden osatavoitteen toteuttamisella. Ne määriteltiin Stakesin ja Kosken välisessä sopimuksessa. Keskeisenä tavoitteena oli tuoda konsultointi ja sen käyttömahdollisuudet sekä sosiaalityöntekijöiden että päättäjien tietoisuuteen niin, että tulevaisuudessa konsultointia pidettäisiin luontevana ja tärkeänä osana sosiaalialan osaamisen kehittämistä. Oli myös tärkeää erilaisin kokeiluin luoda käyttökelpoisia ja toimivia konsultointitapoja ja -malleja. Konsultoinnin sopimusmalleja tuli kehittää yhdessä Suomen Kuntaliiton kanssa. Konsultointitietoutta tuli levittää myös mahdollisille konsultaatiopalvelujen tuottajille sekä selvittää muun muassa konsultointiin liittyviä osaamiskysymyksiä. Asiantuntijatietopankin kehittämiseen liittyvänä tehtävänä oli erityisesti asiantuntemuskriteerien määrittely ja asiantuntijoiden innoittaminen tietopankkiin antamaan omaa tietopanostaan sinne.

Hanke määriteltiin siis yhteistyö-, koordinointi-, tiedotus- ja markkinointihankkeeksi.

Tärkeitä yhteistyökumppaneita tulivat olemaan sosiaalialan osaamiskeskukset, Verkostoituvat erityispalvelut -hankkeen (Vep-hanke) toimijat ja konsultointihankkeisiin osallistuvat kunnat ja kolmannen sektorin edustajat.

Tässä julkaisussa peilataan hankkeen toteutunutta toimintaa asetettuihin tavoitteisiin, kuvataan keskeisiä tuloksia ja toimintatapoja sekä pohditaan kehittämistarpeita. Faktatietojen lisäksi raportissa esitetään mielipiteitä ja arviointeja. Julkaisu ei jää pelkäksi hankeraportiksi, vaan se on samalla selvitys sosiaalihuollon konsultoinnin tilasta koko maassa.

# 1. SOSIAALIHUOLLON KONSULTOINNIN NYKYTILA

Konsultaatiopalvelujärjestelmää kehittävä hanke käynnistyi sosiaalihuollon konsultoinnin nykytilan selvittämisellä. Tuli saada nykyistä parempi kokonaiskuva sosiaalityöntekijöiden konsultaatiotilanteesta, selvittää, millaisia konsultaatiopalveluja oli olemassa, mikä oli niiden saatavuus ja kuinka hyvin ne olivat integroituneet työprosesseihin.

Tiedon keräämiseksi valtakunnassa jo olemassa olevista ja toimivista konsultaatiopalveluista laadittiin sähköinen lomake, joka lähetettiin kaikkiin lääninhallituksiin ja niiden alueellisiin yksiköihin, sosiaalialan osaamiskeskuksiin ja niille Verkostoituvat erityispalvelut -hankkeen alueellisten ryhmien jäsenille, joiden sähköpostiosoitteet olivat tiedossa. Lomakkeen sai palauttaa joko sähköisesti tai paperiversiona. Kyselyä täydennettiin tietyiltä osin ottamalla puhelimitse yhteyttä vastaajiin.

Kyselyn lopputulos ennakkotuntumaan nähden oli niukka eli vastauksia saatiin vähän. Kyselyn kautta sosiaalialan konsultaatiokäytäntöjä löytyi vain nimeksi. Heikko tulos oli suureksi osaksi seurausta siitä, ettei sosiaalitoimessa ole totuttu puhumaan konsultoinnista ja vertaistuesta eikä luokittelemaan olemassa olevia toimintoja noiden käsitteiden mukaan. Lomakkeessa kysytyjen konsultointitoimintojen luokittelu ei ottanut onnistuakseen siitäkään huolimatta, vaikka sen helpottamiseksi vertaistuen ja konsultoinnin käsitteet oli määritelty sekä kyselylomakkeessa että saatekirjeessä.

Kyselyn heikko lopputulos kertoo jotain maaperästä, jolle hanketta lähdettiin kylvämään. Niinpä heti kyselyn jälkeen piti palata taaksepäin. Oli tarpeen varata arvioitua enemmän aikaa konsultointia koskevan tiedon levittämiseen ja määrittellä konsultointi entistä tarkemmin sekä käsitteenä että konsultin roolien kuvauksen kautta.

Tilanneselvitys jo toimivista sosiaalihuollon konsultaatiokäytännöistä olisi voinut olla perusteellisempi, mutta siihen ei kerta kaikkiaan jäänyt aikaa. Toisaalta, kun oli kysymys toimintaa vaativasta kehittämishankkeesta, jossa kokeilujen kautta piti luoda toimintamalleja, ei tuntunut mielekkäältä jäädä kovin pitkäksi aikaa perusselvitykseen.

## **1.1 Kuntien järjestämiä konsultointipalveluja niukasti**

Niin Verkostoituvat erityispalvelut -hankkeen kartoituksissa kuin monissa muissa yhteyksissä on todettu puutteita sosiaalityöntekijöiden konsultaatio- ja työparitarpeisiin vastaamisessa. Tähän tarpeeseen vastaaminen edellyttää laajaa konsultointipalvelujen tuotantoa, niiden organisointia ja hyviä osajia.

Konsultaatiopalveluhanke siis käynnistyi kartoittamalla konsultoinnin tila koko maassa. Selvityksen yhteydessä saadun tiedon mukaan suuret kunnat ja kaupungit turvaavat omien työntekijöidensä tarpeet, mutta naapurikunnille tarjottuja palveluja on tarjolla niukasti. Helsinki hoitaa hyvin omat työntekijänsä, mutta sen ympärillä olevat pikkukunnat joutuvat turvautumaan neuvoa kysyessään Helsingin hyvántahtoisuuteen, sen epäviralliseen auttamishaluun. Sama tilanne on monilla muilla kaupungin tai suuren kunnan liepeillä olevien pikkukuntien työntekijöillä, joilla yksin työskennellessään ei aina ole mahdollista käy-

dä neuvoja antavia "ovensuukeskustelija" kollegansa kanssa. Helsingin sisäinen palvelu- ja konsultointimalli kehittäjäkonsultteineen sopisi erinomaisesti alueelliseksi tai seudulliseksi usean kunnan yhteistyömalliksi. Mikäli Helsinki ja sen ympärillä olevat pienet kunnat haluaisivat tehdä konsultointisopimuksen, voisivat Helsingin sisäiset konsultit konsultoida myös muita kuntia. Samaa mallia voitaisiin soveltaa myös muualla Suomea oleviin suuriin kaupunkeihin ja niiden ympäristökuntiin.

Joitakin oivallisia esimerkkejä julkisen tahon järjestämistä konsultointipalveluista toki löytyy. Esimerkkeinä voidaan mainita Seinäjoen sijaishuolto, sen kasvat- ja perheneuvolapalvelut, Hämeenlinnan seudullinen lastensuojelun tukiryhmä ja Jyväskylän kaupungin sopimusperustetut mallit sijaishuoltopalvelujen ja kiertävän lastensuojelun erityissosiaalityöntekijän palvelujen tarjoamisesta Keski-Suomen maakunnan kunnille.

Lisää esimerkkejä löytyy Kosken sivuilta [www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki](http://www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki), (vrt. s. 41).

Eniten konsultaatiopalveluja käytetään lastensuojelussa, päihdeongelmaisten parissa sekä vammais- ja mielenterveysasioissa. Vanhustenhuoltoon ja perheväkivaltaan liittyvät puutteelliset mahdollisuuden konsultoida ovat yleisesti tiedossa. Niistä kertovat monet esimerkit sekä käytännön kokemustieto. Ongelmat ovat lukuisia, mutta niihin liittyvät konsultaatiopalvelut harvalukuisia.

## 1.2 Konsultointipalvelujen saatavuus sattumanvaraista

Sosiaalihuoltolain mukaan kunnan on alueellaan huolehdittava sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Varsin hyvin tiedetään, että velvoitteista huolimatta yksistään perussosiaalityön saatavuus vaihtelee melkoisesti kunnittain. Suomesta löytyy kuntia, joissa ei ole pätevää sosiaalityöntekijää edes perussosiaalityöhön. Kun huomioidaan lastensuojelun, päihdeongelmaisten tai vammaisten ym. erityistarpeet, epätasaisuus on vielä suurempaa.

Konsultaatiopalveluja tarvitaan niin perussosiaalityöhön kuin asiakkaiden erityispalvelutarpeiden tyydyttämiseen. Koko maata ajatellen on konsultointipalvelujen saatavuus epätasaista ja sattumanvaraista. Suurin osa konsultointipalveluista on keskittynyt Etelä-Suomeen. Näitä palveluja tarjoavat lähinnä yksityiset palveluntuottajat tai järjestöt.

Se, miksi järjestöt, säätiöt ja yksityiset ovat hallitsevia konsultaatiopalveluntuottajia, selittyy niiden toimintastrategialla. Toimintansa ylläpitämiseksi ne ovat joutuneet tuotteistamaan palvelujaan, markkinoimaan niitä ja miettimään taloudellista selviytymistään.

Sen sijaan kunnat, joiden hallintokulttuuri on perinteisesti perustunut keskinäiseen kilpailuun, vain omien kuntalaisten palvelujen turvaamiseen, eivät juuri ole tunteneet kollegiaalista vastuuta toisistaan eikä niitä ole kiinnostanut naapurikunnan selviytymisen tukeminen. Henki on nykyisin jo toinen. Valmius seudulliseen ja alueelliseen yhteistyöhön tulee muuttamaan ja on jo muuttanut suhtautumista kuntien keskinäisiin konsultointipalveluihin. Tosin tarvitaan vielä aikaa ja asennemuutosta ennen kuin kuntien alueellinen tai seudullinen yhteistyöstra-

tegia on syrjäyttänyt kilpailustrategian. Epävirallista eri kuntien henkilöstön välistä toinen toisensa auttamista on aina ollut ja tulee aina olemaan.

Konsultaatiopalvelut voidaan toteuttamistapojensa perusteella karkeasti jakaa kahteen pääluokkaan: kasvokkain tai välineellisesti tapahtuvaan. Viimeksi mainittuja ovat videolaitteiden, nettikameroiden, puhelimitse, internetin tai sähköpostin kautta tapahtuva konsultointi. Palvelujen keskittymisestä johtuen Etelä-Suomessa on tietenkin parhaimmat mahdollisuudet kasvokkaiseen konsultointiin. Kirjoittamista vaativat verkko- ja sähköpostipalvelut ovat puolestaan helposti saatavilla kautta maan, jos niitä tarvitsevilla on riittävät tekniset valmiudet ja taidot sekä aikaa niiden hyödyntämiseen.

Järjestöt tarjoavat paljon verkkopalveluja. Verkkopalveluiden käyttö on vielä melko vähäistä suhteutettuna sosiaalialan ammattilaisten määrään. Se ei ole vielä arkipäivää eikä kaikille edes teknisesti mahdollista. Verkkopalveluista saa parhaan avun silloin, kun konsultoitava asia on tarpeeksi jäsentynyt ja kysyjällä on mahdollisimman selkeä kysymys. Videoneuvottelulaitteita hyödyntävä konsultointi on verkkopalvelujen tapaan paikasta riippumaton, mutta sitäkin on käytetty hyvin vähän.

Jotkut järjestöt ovat huolehtineet sekä kasvokkain että välineellisesti annettavien konsultaatiopalvelujensa saatavuudesta Etelä-Suomea laajemmalla alueella. Tästä hyvänä esimerkkinä on Pelastakaa Lapset, jonka adoptioneuvontaan liittyviä konsultaatiopalveluja annetaan viidessä aluetoimistossa. Sen lakimiespuhelinpalvelut ovat tarvittaessa kaikkien kuntien käytössä kautta maa.

Ilmeistä on, ettei kunnissa ole riittävästi tietoa jo nyt olemassa olevista palveluista eikä aikaa niiden etsimiseen. Konsultointia ei vielä ole opittu hyödyntä-

mään sosiaalialan ja asiakastyön kehittämisessä. Sitä ei ole vielä opittu näkemään asiakkaan etuna. Tänä aikana, jolloin yhteiskunnassa kovilla arvoilla joko tiedostettuna tai tiedostamattomana on melkoinen vaikutus, saattaa liiaksi painottua henkilöstön omin voimin ja vähäisin kustannuksin selviytyminen. Tällöin asiakastyön lähtökohtana eivät ole asiakkaan tarpeet, vaan niiden sopeuttaminen ehkä puutteellisiin resursseihin. Pitkällä tähtäimellä esim. lastensuojeluasiassa ammattitaidottomalla toimenpiteellä tai päätöksellä aikaansaatu säästö voi kuitenkin kääntyä kunnalle tuntuvaiksi menoeräiksi.

### **1.3 Vertaistuessa alueellista vaihtelua**

Vertaistukikäytännöistä ei saatu valtakunnallisesti kovin kattavaa kuvaa. Kattavampi selvitys olisi saatu, jos sähköisesti suoritettuun kyselyyn, joka tehtiin konsultointikäytäntöjen kartoittamiseksi, olisi tullut enemmän vastauksia. Käytettävissä olevan hankeajan puitteissa kyselyä ei voitu uusia vaan ainoastaan paikata otantatyypisillä puhelinhaastatteluilla.

Vertaistukikäytäntöjen tilanne tarkentui sen tiedon perusteella, mitä selvisi sähköisellä kyselyllä, sitä seuranneella soittokierroksella, mitä tietoa tarttui projektipäällikön mukaan eri puolelle Suomea tehtyjen esiintymiskäyntien yhteydessä, mitä osaamiskeskusten ja lääninhallitusten henkilöstö tiesi kertoa alueensa vertaistukikäytännöistä.

Varsin kattava kuva saatiin kuitenkin Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskusten (Posken), Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Satakunnan sosiaalialan osaamiskeskusten (Pikassos Oy) ja Kosken alueilta. Keski-Suomessa ja Posken alueella tapahtui merkittävää kohentumista vertaistukityöskentelyssä osaamiskeskusten ottaessa aktiivisesti osaa vertaistukikäytäntöjen kehittämiseen.

Vertaistuessa kollega kohtaa kollegan, jolloin he keskinäisen vuoropuhelun kautta jakavat tietoaan, kokemuksiaan sekä perus- että erityisosaamistaan. Vertaistuen käyttö yhtenä konsultoinnin muotona tunnetaan kautta maan. Tosin sen saantimahdollisuudet vaihtelevat melkoisesti. Parhaiten sitä on saatavilla Pohjois-Suomessa, Keski-Suomessa ja Kanta-Hämeessä, Pirkanmaalla ja Satakunnassa. Näillä alueilla vertaistukimallit ovat strukturoituneita ja laajoille käyttäjäjoukoille tarkoitettuja. Vertaistukikäytäntö on strukturoitua, jos sen toimintaa määrittelevät yhteisesti sovitut säännöt, jos se on säännöllistä ja ohjattua ja sitä on tarjolla kaikille halukkaille. Osaamiskeskuksilla on ollut merkittävä rooli vertaistukikäytäntöjen käynnistäjinä ja ylläpitäjinä joko erillisten hankkeiden kautta tai osaamiskeskusten tavallisena arkityönä.

Myös konsultaatiopalveluhankkeella oli yhteistyökumppanin rooli luotaessa ja rakennettaessa uusia tai elvytettäessä vanhoja vertaistukikäytäntöjä. Näin tapahtui jossain määrin SoNetBotnian ja Ison alueilla, mutta vaikuttavinta yhteistyö oli Posken ja Kosken alueella.

**Pikassos** tarjoaa erinomaisen esimerkin Maaseudun sosiaalityö -hankkeen kautta luodusta strukturoidusta vertaistukimallista. Alueella toimii 16 vertaistukiryhmää, ja niihin osallistuu yli sata sosiaalityöntekijää 60 kunnasta. Sosiaalityöntekijöiden vertaistukiryhmillä on ollut palkalliset vetäjät. Vaikka vertaistukiryhmien toimintaan rahoituksen puuttuminen on aiheuttanut katkoa, ovat ryhmät kuitenkin toimineet ja kokoontuneet omaehtoisesti. Toiminta ei siis välttämättä ole rahasta kiinni, vaan myös luoduista puitteista ja mahdollisuuksista.

**Kosken ja Posken** alueilla luotiin konsultaatiopalveluhankkeen, osaamiskeskusten ja sosiaalialan ammattilaisten yhteistyönä uusia strukturoituja vertaistu-

kikäytäntöjä ja elvytettiin vanhoja. Molempien osaamiskeskusten alueella koko konsultoinnin peruslähtökohtana on vertaistuki ja sen hyödyntäminen.

Posken alue on jaettu neljään vertaistukiryhmään: Pohjois- ja Itä-Lapin sekä Tunturi-Lapin vertaistukiryhmiä vetää Poske ja Meri-Lapin ryhmän vetäminen on Lapsilähtöinen Länsi-Pohja -hankkeen vastuulla. Rovaseutua lukuun ottamatta kaikilla Posken alueen sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus osallistua Posken järjestämään vertaistukitoimintaan.

Kosken alueella toimii 20 erilaista vertaistukiryhmää (s. 84), joista kuuden vetovastuu on Koskella. Nämä kuusi ryhmää ovat Keski-Suomen sosiaalihoitajat, vammaispalvelun sosiaalityöntekijät, kehitysvammaisten palvelujen työntekijät, vanhustenhuollon avopalveluista vastaavat, yksin työskentelevät projektityöntekijät ja vanhusten päiväkeskusohjaajat. Loput ryhmät toimivat omaehtoisesti.

Vertaistuen lisäksi molemmissa osaamiskeskuksissa on asiantuntijajärjestelmä. Poskessa asiantuntijaneuvoja saa verkkokonsultatiojärjestelmän kautta ja Kosken alueella soittamalla konsultointirenkään jäsenille.

**Ruotsinkielinen sosiaalialan osaamiskeskus** on myös organisoinut vertaistukitoimintaansa. Osaamiskeskus vastaa pääkaupunkiseudun alueella sosiaalityöntekijöiden vertaistukiryhmien kokoonkutsumisesta ja niiden ohjatusta vetämisestä. Lastensuojelun, vammaispalveluiden ja päivähoidon työntekijöille on perustettu suljetut keskustelufoorumit osaamiskeskuksen kotisivuille. Sähköisten vertaistukiryhmien lisäksi sosiaalityöntekijöille ja päivähoidon henkilöstölle on perustettu noin kymmenen ruotsinkielistä vertaistukiryhmää. Ne kokoontuvat melko säännöllisesti, ja niillä on omat vetäjänsä. Niissä henkilöstö saa ohjaajilta asiantuntija-apua vaikeisiin asiakasasioihin sekä ammatillisen kasvuun

liittyvää työnohjausta. Osaamiskeskuksen kotisivuilla oleva osaamispankki edistää konsultointimahdollisuuksia.

Pääkaupunkiseudun ja joidenkin muiden kuntien ruotsinkieliset päihdealan ammattilaiset tapaavat konsultointimielessä säännöllisesti A-klinikkasäätiön henkilöstöä. Yhteistyöverkosto luotiin lääninhallituksen ja Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksella.

Turunmaalla, johon kuuluu kahdeksan kuntaa, sosiaalijohtajat ja Paraisten kunnan sosiaalityöntekijät kokoontuvat melko säännöllisesti ja pitävät yhteyttä toisiinsa myös puhelimitse. Vertaistuki toimii, mutta se perustuu tuttavuuteen ja rajoittuu pääasiassa ruotsinkieliselle alueelle. Suppeaa rajoittumista ei välttämättä pidetä hyvänä asiana. Toinen Turunmaalta kerrottava konsultointikäytäntö on varhaiskasvatuksen henkilöstölle tarkoitettu ammattifoorumi, jossa varhaiskasvatuksen henkilöstö saa kaipaamaansa vertaistukea ja erityistason antamaa tukea.

**Vasso** on luonut alueelleen maakunnallisen erityislastentarhanopettajien verkoston, jossa vertaistukikäytännöt ja konsultointimahdollisuudet ovat tärkeässä asemassa.

**SoNetBotnian** alueella kokoontuu lastensuojelun työntekijöiden maakunnallinen ryhmä, jonka tarkoituksena on vertaistuen jakaminen ja toinen toistensa tukeminen lastensuojeluasioissa.

**ISO**n, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen toiminta-alue kattaa Kainuun, Pohjois-Karjalan, Pohjois-Savon ja Etelä-Savon maakunnat.

- **Etelä-Savon** alueella toimivassa Maaseutusosiaalityön hankkeessa on luotu neljä sosiaalityön seudullista kehittäjäpiiriä eli vertaistukiryhmää, joihin on kutsuttu kaikki alueen sosiaalityöntekijät. Ryhmien kokoontumisesta vastaa osaamiskeskus, joka myös ohjaa niiden toimintaa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Näitä tavoitteita ovat kollektiivisen tietoisuuden synnyttäminen, yhteisen osaamisen lisääminen, ammatti-identiteetin vahvistaminen ja työssä jaksamisen tukeminen seudullisen vertaistuen avulla. Toiminta jatkuu osaamiskeskusvetoisena.
- **Ylä-Savossa** järjestetään pari kertaa vuodessa työkokouksia sijaishuollon sosiaalityöntekijöille sekä muille sosiaalityöntekijöille.
- **Koillis-Savon** alueen sosiaalityöntekijät tapaavat säännöllisin väliajoin.
- **Pohjois-Karjalassa** on kolme melko selkeää seutukuntaa, ja sama jako toistuu myös vertaistukikäytännöissä. Vertaistukikäytännöistä esimerkkeinä mainittakoon Pielisen Karjalan lastensuojelutyöntekijöiden rinki, Keski-Karjalan perhetyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden työkokoukset sekä koko Pohjois-Karjalan neljästi vuodessa tapahtuvat sosiaalijohdon työkokoukset. Pohjois-Karjalassa toimii 11 henkilön tiimi, johon on nimetty sosiaalityöntekijöitä eri kunnista. Heitä kutsutaan kehittäjäsosiaalityöntekijöiksi. Tiimi luo sekä puitteet vertaistuen käyttöön että mahdollisuudet neuvojen kysymiseen erityisosaamista vaativissa asiakastilanteissa.
- **Kainuun** kuntien sosiaalityöntekijöillä on vuosittain noin kolme päivän mittaista yhteistä työkokousta. Kokoontumiset järjestetään vuoronperään Kainuun eri kunnissa.

Pikassoksen alueella toimiva **Hämeenlinnan** lastensuojelun tukiryhmä tai ainakin osa siitä antaa moniammatillista konsultaatiota lastensuojelun ongelmatilanteissa. Tukiryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa, ja sen käsiteltäväksi on mahdollista tuoda vaikeita lastensuojelutapauksia. Työryhmässä käytetään jonkin verran myös Pelastakaa Lasten juristipalvelua. Joku sen juristeista osallistuu Hämeenlinnan seudun lastensuojelun tukiryhmään joko henkilökohtaisesti tai puhelimitse.

**Yleensä kaupungit ja suuret kunnat** hoitavat konsultointi- ja vertaistukitoimintansa sisäisesti ja itsenäisesti. Eson mukaan tilanne on tämä Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Epävirallinen vertaistuki Hämeenlinnan seudulla toimii siten, että pienten kuntien sosiaalityöntekijät soittavat Hämeenlinnan työntekijöille vaikeissa asioissa. Sama käytäntö vallitsee myös muualla Suomessa pienten kuntien työntekijöiden turvautuessa isompien kuntien antamaan epäviralliseen naapuriapuun.

Maasta löytyy siis strukturoituja ja vähemmän strukturoituja vertaistukikäytäntöjä. Myös jälkimmäisillä on oma tärkeä merkityksensä. Tosin ne ovat strukturoituja käytäntöjä haavoittuvimpia. Niiden toimivuus riippuu koollekutsujan mahdollisuuksista ja aktiivisuudesta. Koollekutsujan tehtävä kiertää usein kunnasta toiseen, jolloin kokoontumisiin saattaa muodostua pitkiä katkoja tai toiminta ehtyy kokonaan. Strukturoituminen selvästi edistää vertaistukitoimintaa, muttei ole sen ehtona. Paikoitellen vertaisten omaehtoiset työkokoukset voivat olla hyvinkin toimivia, kun taas toisin paikoin todetaan: "Oli meillä yhteisiä kokoontumisia ennen lamaa, mutta sen myötä loppuivat niin määrärahat kuin aika." Kiristynyt talous ja työajan riittämättömyys eivät olleet ainoita selityksiä

toiminnan hiipumiselle, vaan henkilöstön vaihtuvuudella, sijaisuuksilla ja tiedonkulun katkoksilla on ollut oma vaikutuksensa.

Tavallisimmin vertaistukikokoukset ovat sosiaalityöntekijöille ja sosiaalijohtajille tarkoitettuja. Keski-Suomesta löytyy myös muille ammattilaisille järjestettyjä vertaistukiryhmiä. Sitä, missä määrin niitä on muualla Suomessa, ei tullut kyselyssä esille.

Vertaistuen etuna on se, että palaverissa tutustutaan kollegoihin ja opitaan luottamaan heihin. Tämän kerrottiin lisäävän rohkeutta neuvojen kysymiseen kokoontumisten välillä. Yhteiset kokoontumiset auttoivat hahmottamaan, ketä muita verkossa oli, mitä he tekivät ja millaista osaamisen tasoa he edustivat. Yhteisten kokoontumisten ja kokemusten jakamisen todettiin lisäävän mennekeä, kollegiaalista vastuuntuntoa ja vähentävän työn kuormittavuutta. Vertaistukiryhmissä haluttiin jakaa tietoa ja tukea toisia omalla osaamisella.

## **1.5 Sairaanhoidopiirien konsultointipalvelut lastensuojelun tukena**

Terveydenhuollon konsultaatiomalleista sellaiset, jotka perustuvat terveydenhuollon sisällä olevaan hierarkiaan, siihen rakennettuun erityisosaamiseen ja konsultointiin, eivät sellaisenaan ole kiintoisia pienen kunnan kannalta. Suuret kaupungit, joilla on monenlaista erityisosaamista, voivat rakentaa terveydenhuollon tapaan portaittaisesti muodostuvan konsultointijärjestelmän. Toisaalta se sopii myös seudullisiin rakenteisiin olettaen, että seudulta löytyy riittävästi erityisosaamista. Sosiaalitoimessa kohdattavat ongelmat ovat kuitenkin niin monisyisiä ja laaja-alaisia, ettei niitä pystytä hoitamaan pelkästään hierarkkisella

erikoistumisella. Ne terveydenhuollon konsultointimallit, joissa hyödynnetään vertaistukea, yhteistyöverkostoja ja moniammatillista työskentelyä ja joissa sosiaalitoimi on mukana yhteistyökumppanina, ovat myös sosiaalitoimeen soveltuvina hyviä malliesimerkkejä.

Puolangan ja Kainuun keskussairaalan mallissa potilas ja lääkäri ovat keskenään videoyhteydessä ja potilaan tukena on sairaanhoitaja. Malli on siirrettävissä sosiaalitoimeen siten, että kun asiakas asioi erityisasiantuntijan kanssa, hänellä on tukena lähityöntekijä. Lähityöntekijällä on mahdollisuus konsultoida erityisasiantuntijaa asiakkaan kuullen.

Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin toteuttamassa Keroputaan mallissa potilas on sairaalasta kotiutettaessa erityisen huomion kohteena. Hänen tukeaan ovat sairaalan henkilöstön lisäksi omaiset ja sosiaalityöntekijä, jotka kutsuttaessa koontuvat samaan hoitopalaveriin. Tämä laaja-alainen palaveri on luonteeltaan myös konsultatiivinen. Se antaa avohuollon työntekijälle mahdollisuuden neuvon kysymiseen potilaan kuullen ja luo valmiiksi kanavat, joita hyödyntäen asiakkaan asiaan voidaan palata myöhemmin. Malli on sellaisenaan käyttökelpoinen sosiaali- ja terveystoimen keskinäisen yhteistyön saumakohdissa.

Sosiaalitoimen kannalta tärkeitä olivat ne sairaanhoitopiirien lasten ja nuorten psykiatrisista palveluista vastaavat yksiköt, jotka auttavat kuntien lastensuojelun työntekijöitä vaikeiden lastensuojeluasioiden hoidossa. Esim. Tampereen yliopistollisen sairaalan lastenpsykiatrian klinikalla toimii lasten oikeuspsykiatrian työryhmä. Se tekee lasten seksuaaliseen hyväksikäyttöön liittyviä tutkimuksia, antaa lausuntoja ja konsultoi kuntien sosiaalitoimen henkilöstöä vaikeissa huostaanottotilanteissa ja huoltoriidoissa. Vastaavanlaista toimintaa, jossa kuntien työntekijät kohtaavat joko peruskunnassa tai erityisyksikössä kasvotusten tai

välineellisesti esim. videoneuvottelulaitteiden kautta, löytyy mm. Keski-Suomen sairaanhoitopiiristä, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiristä ja Länsi-Uudenmaan sairaalasta. Oulun yliopistollisen sairaalan psykiatrian tulosityksiköllä on oma mallinsa, lapsikeskeinen työskentely psykiatriassa. Se tarkoittaa yhteistyötä lapsen ja vanhemman kanssa. Lapsen kanssa puhutaan hänen kokemusmaailmastaan, johon kuuluu vanhemman sairaus. Tätä mallia on mahdollista kehittää sosiaalityöhön soveltuvaksi, siten että sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä otetaan keskusteluun mukaan.

## **1.6 Sopimuksia tehdään niukasti — pyrkimystä parempaan**

Sopimus pohjaista kuntien välistä osaamisen ostamista ja myymistä on vielä melko vähän. Tätä vilkkaammasta kaupankäynnistä yhtenä esimerkkinä on jo aikaisemmin mainittu Jyväskylän kaupunki, jonka kanssa maakunnan kunnat voivat tehdä kaksi erillistä sopimusta. Sijaishuoltoyksikön kanssa tehdyllä sopimuksella kunnat ostavat sijaishuollon konsultaatiopalveluja. Lastensuojelun avohuollon palveluja kunnat saavat tekemällä sopimuksen lastensuojelun kiertävän erityissosiaalityöntekijän palvelujen käytöstä. Palvelutarjonta ja niiden hinnat käyvät ilmi sopimuksista, jolloin ostaja heti tietää, mitä palveluja on tarjolla ja mihin hintaan. Näillä konsultatiivisilla toiminnoilla taataan lastensuojelun laadukas toteuttaminen kunnissa, joista ei löydy riittävästi omaa osaamista.

Edellä kerrottujen palveluiden rahoitusmalli perustuu asukasluku- ja suoritepohjaiseen maksuun. Siinä perusmaksu kerätään asukasluvun mukaan ja kustannusten loppuosa määräytyy suoritepohjaisesti. Tämä kahden mallin yhdistelmä antaa palvelun tuottajalle mahdollisuuden ylläpitää ja kehittää maakunnal-

lista palvelumahdollisuutta paremmin kuin aikaisemmin käytetty suoritepohjainen malli.

Toinen esimerkki löytyy Seinäjoelta, jossa kaupunki ja 17 kuntaa järjestävät tekemällään sopimuksella lastensuojelun perhehoidon palvelut siten, että Seinäjoen kaupunki vastaa palveluiden järjestämisestä ja muut kunnat käyttävät niitä sopimuksen mukaan. Konsultaatiopalvelut on sisällytetty kuntien tekemään ostosopimukseen.

Kuntien välisiä konsultointisopimuksia on ollut melko harvassa, ja vielä harvemmassa ovat olleet laadukkaat sopimukset. Taso on ollut vaihteleva. Oletettavasti vain harvojen sopijatahojen osapuolet olisivat selviytyneet oikeuskäsittelystä, jos siihen osapuolten välisten riitakysymysten vuoksi olisivat joutuneet. Hapuileva tilanne on kuitenkin muuttunut huomattavasti paremmaksi Suomen Kuntaliiton sopimusmallien julkaisemisen myötä (*Sosiaalipalveluja seutuyhteistyöllä – ideasta sopimukseen*). Ne ovat antaneet vankan pohjan eri osapuolten välisille sopimusneuvotteluille.

Kolmannen sektorin ja yksityisten konsulttien konsultointisopimuksia löytyy enemmän kuin kunnallisia sopimuksia. Sisällöltään ne ovat edellisiä täsmällisempiä.

## 1.7 Sosiaalialan konsultoinnin toimintamalleja

### Kaksi perusmallia

Sosiaalialan konsultoinnin perusmallit ovat vertaistuki ja varsinainen konsultointi. Vertaistuessa kollega kohtaa kollegan ja varsinaisessa konsultoinnissa työntekijä kohtaa asiantuntijan (vrt. s. 25).

Varsinainen konsultointitapahtuma käynnistyy yleensä yksittäisestä asiasta tai ilmiöstä, jonka ratkaisemiseen ei ammattilaisen oma eikä työyhteisön osaaminen riitä. Tällöin kysytään asiantuntijan neuvoa ja haetaan tukea omalle ajattelulle. Prosessi käynnistyy sisältäpäin. Ratkaistavaan asiaan haetaan neuvoa joko henkilökohtaisesti, työyhteisönä, tiiminä tai moniammatillisena tiiminä.

Kun työntekijä hakee vertaistukea soittamalla kollegalleen tai tapaamalla hänet, on siinäkin yleensä motiivina neuvon kysyminen johonkin tiettyyn asiaan. Varsinaisissa vertaistukimalleissa, joita yleisimmin toteutetaan erilaisten työkokousten muodossa, ei niinkään lähdetä liikkeelle neuvon kysymisestä yksittäisiin ongelmatilanteisiin, vaan ennakolta varustautumisesta niiden kohtaamiseen. Rakenteelliset vertaistukimallit käynnistyvät useimmiten ulkoapäin, jonkun koovan tahon kutsusta. Vertaistukimalleissa on mentoroinnin, yhdessä oppimisen ja keskinäisen tukemisen ja jakamisen piirteitä. Lopullinen tavoite molemmissa perusmalleissa, niin vertaistuessa kuin varsinaisessa konsultointitapahtumassa, on sama eli saada riittävästi tukea ja kasvattaa tietotaitoa vaikeiden asiakasasioiden hoitamiseen.

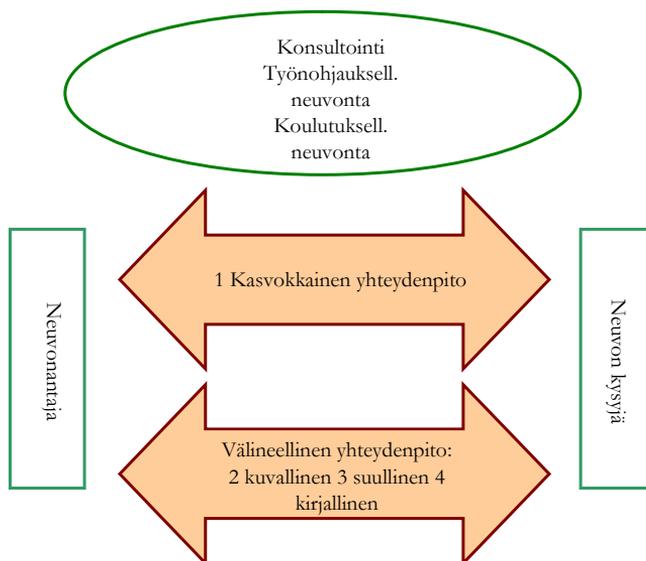
## Vaihtelua perusmalleihin

Vaihtelua konsultointimallien perusasetelmaan tulee lähinnä siitä, kuka tai ketkä ovat neuvon kysyjä tai vastaavasti neuvonantaja. Mistä taustaorganisaatiosta he tulevat? Kuka on heidän työnantajansa? Niin neuvonantajana kuin neuvon kysyjänä voi olla yksittäinen henkilö, jokin tiimi tai työyhteisö, asiantuntijaryhmä tai vertaistukiryhmä. Molempien työnantajana voi olla kunta tai muu julkisyhteisö, yhdistys, säätiö, järjestö tai konsulttiyritys.

Vaihtelua tulee myös erilaisista konsultointitavoista ja niiden yhdistelmistä (kuvio 1). Konsultointitavat voidaan jakaa kahteen päätyyppiin – kasvokkaiseen ja välineelliseen. Kasvokkain tapahtuvalla konsultoinnilla on vakiintunut mainensa. Se mielletään parhaiten varsinaiseksi konsultoinniksi.

Välineellistä konsultointia ovat videolaitteiden tai nettikameroiden kautta käyty kuvallinen neuvottelu, suullinen konsultointi puhelimitse tai kirjoittamalla tapahtuva konsultointi esimerkiksi sähköpostitse tai internetin kautta.

## KONSULTOITIPALVELUN MONET MUODOT



**Kuvio 1**

### **Eri tarkoituksiin erilaisia konsultointitapoja**

Hankkeen aikana toteutettujen konsultaatiokokeilujen kautta saatiin hyödyllistä kokemusta erilaisten konsultointitapojen käyttötarkoituksista. Tätä kokemusta kartuttivat myös järjestöjen ja yksityisten tarjoamat konsultointipalvelut.

Kasvokkainen konsultointitapa on paras silloin, kun konsultoitava asia on konsultioijalle jäsentymätön. Tällöin siihen liittyvät asiat vaativat yhdessä pohdintaa, laaja-alaista tarkastelua ja eri näkökulmien valottamista. Myös työntekijän omat arvot ja asenteet saattavat nostattaa vaikean asian ympärille tunnevaahtoa. Sen pois kuoriminen onnistuu parhaiten kasvokkaisessa konsultaatiossa, mikä edistää varsinaisen asiakasasian ammatillista hoitamista. Jos käsiteltävään asiaan liit-

tyy työyhteisöltä tai työnantajalta tulevia paineita, niitäkin on paras käsitellä kasvotusten.

Kasvokkaisessa neuvonpidossa ovat aidoimmillaan oheisviestintä, tunteiden ilmaisu ja mahdollisuus tarkentaviin kysymyksiin puolin ja toisin. Siinä korostuvat konsultin persoonallisuus ja vuorovaikutustaidot. Konsultin hyvätkin tiedot ja osaaminen menettävät merkitystään epäonnistuneessa vuorovaikutuksessa.

Kasvokkainen tapaaminen antaa parhaan mahdollisuuden työnohjaukselliseen ja koulutukselliseen neuvontaan tai niihin ohjaamiseen. Se antaa parhaan tilaisuuden käsitellä konsultoinnin kohteena olevaa yksittäistä asiakastapausta sekä asiakkaan että konsultaatiota pyytäneen kannalta.

Kasvokkainen konsultointi vaatii yhteisen kokoontumisen. Se vie matkoineen päivineen paljon aikaa ja on siinä mielessä epätaloudellinen. Toisaalta kysyjän ei välttämättä tarvitse valmistautua neuvonpitoon etukäteen, vaan hän voi jättää asiansa siinä pohdittavaksi.

Siirryttäessä kasvokkaisesta yhteydenpidosta välineelliseen ja sen eri muotoihin – kuvalliseen, sanalliseen ja kirjoitettuun – tapahtuu asteittaista vähenemistä tunteiden ilmaisussa, oheisviestinnässä, vuorovaikutuksessa ja mahdollisuudessa tehdä tarkentavia kysymyksiä. Samalla syntyy kasvokkaiseen tapahtumaan verrattuna enemmän kustannussäästöjä. Mitä jäsentyneempi kysymys on, sitä vähemmän menee aikaa ja voimavaroja sen käsittelyyn.

Kuvallisessa yhteydenpidossa jäljitellään kasvokkaista tapaamista teknologian avulla. Siinä osapuolet kohtaavat ikään kuin ikkunaruidun takaa tai tervehtivät toisiaan käsineet kädessä. Kuvallisen yhteyden luomiseen tarvittavien teknisten

laitteiden käyttö vaatii vielä turhan paljon teknistä etukäteen valmistautumista. Kuvan laadussa ja äänen siirtymänopeudessa on toivomisen varaa. Tosin näissä asioissa mennään koko ajan eteenpäin ja opitaan uutta samalla, kun itse laitteet kehittyvät. Jotkut konsultit ovat kertoneet, että neuvoa kysyvät valmistautuvat etukäteen videoneuvotteluun paremmin kuin mentäessä kasvokkaisen konsultaation valmiiseen "neuvottelupöytään". Kuvallinen neuvottelutapa on taloudellisesti edullinen ja työaika säästävä, eikä laiteinvestointeja pidetä kohtuuttomina. Laitteita on kuitenkin vielä aika vähän, eikä niitä osata välttämättä käyttää.

Puhelin on tuttu, helppo ja suosittu konsultointitapa. Se on myös taloudellisesti hyvin edullinen, nopea ja puhelinsalaisuuden turvaava. Puhelinkonsultaatiossa esitetty kysymys on jo melko jäsentynyt, etenkin maksulliseen neuvontaan soittaessa. Puhelinneuvottelussa korostuu konsultin asiantuntijuus vuorovaikutustaitoja enemmän. Tarkentavien kysymysten esittäminen puolin ja toisin on mahdollista. Suuri osa oheisviestinnästä ja tunneilmastosta jää välittymättä, tietenkin paljolti siitä riippuen, ovatko keskustelijat entuudestaan tuttuja. Puhelin sopii parhaiten lyhyiden jäsentyneiden kysymysten esittämiseen ja melko selkeän asiantuntijavastaustauksen antamiseen asiassa, jota ei tarvitse enää pohtia uudestaan alusta alkaen eikä pyöritellä asiaa moneen suuntaan. Puhelinkonsultaatiossa on paljolti kyse avun hakemisesta ja neuvon kysymisestä konkreettiseen ja melko selkeään asiaan tai asiakastilanteeseen.

Neuvon kysyminen puhelimitse on tavallista arkipäivää. Sitä käytetään paljon varsinkin vertaisten kanssa neuvoteltaessa. Kolmas sektori tarjoaa monia puhelinkonsultaatiopalveluja. Toisia niistä, kuten esimerkiksi Pelastakaa Lasten ja Perhehoitajaliiton palveluja käytetään runsaasti ja jopa maanlaajuisesti. Toiset

taas kuten kehitysvamma-alan verkkopalvelu Vernerinet mielletään enemmän asiakkaille tarkoitetuiksi palveluiksi.

Kirjoittamalla tapahtuva konsultointi internetin ja sähköpostin kautta yleistyy nopeasti. On sekä innokkaita kehittäjiä että laajoja lähes koskemattomia sosiaalitoimen toimintakenttiä, joissa sitä voidaan hyödyntää. Niiden kohtaamisesta syntyy uusia markkina-alueita niin julkisille, yksityisille kuin kolmannen sektorin toimijoille. Kunnissa tämä kehitys edellyttää konsultoinnin nykyistä laajempaa hyväksymistä käyttökelpoisena toimintatapana sekä teknologisten laitteiden ja osaamisen ylläpitoa. Tietosuojan turvaamiseksi tarvitaan nykyistä enemmän tietoa suojatusta ja suojaamattomasta internet- tai sähköpostiyhteydestä ja niiden sopivuudesta erilaisiin konsultointitilanteisiin. Sähköinen konsultointi sopii erinomaisesti valtakunnallisesti toteuttavaksi.

Sähköpostitse ja internetin kautta tapahtuvassa konsultoinnissa on huomioitava kirjoittamisen hankaluus. Se vie myös enemmän aikaa verrattuna muihin. Kirjoittamisen hyötynä on, että konsultoiija joutuu jäsentämään ja harkitsemaan kysymystään ja näin samalla selkiyttämään omaa ajatteluaan. Kirjoittamalla konsultointi sopii parhaiten tarkan asiantuntijavastauksen antamiseen. Esimerkiksi lakien täytäntöönpanoon liittyvissä kysymyksissä on mahdollista antaa asiantuntijavastauksia, joihin ei juurikaan liity tulkinnallisia ongelmia.

Kasvokkainen, kuvallinen tai suullinen konsultointitapa on kirjallista käyttökelpoisempi silloin, jos konsultoitavaan asiaan liittyy eri vaihtoehtojen päähkäilyä, asioiden suhteuttamista ympärillä vallitseviin olosuhteisiin, tunnereagointia tai on tarve tehdä puolin ja toisin tarkentavia kysymyksiä.

Omalla tavallaan mielenkiintoisia ovat ne konsultointitapahtumat, joissa käytetään monia eri muotoja. Yhtenä esimerkkinä mainittakoon Suomen Kuntoutussäätiö, joka tarjoaa konsultointipalveluja muun muassa lasten päivähoitohenkilöstölle. Säätiön konsultointiprosessi aloitetaan yleensä hoitotiimin henkilökohdallisella tapaamisella joko neuvon kysyjän tai säätiön tiloissa. Jatkoneuvottelut käydään videoneuvottelulaitteiden kautta. Jotain tarkentavia kysymyksiä puolin ja toisin voidaan tehdä puhelimitse, ja konsultointiketju päätetään yleensä kasvokkaiseen kohtaamiseen.

### **Asiantuntijuus ja erityispalvelut**

Kuka on asiantuntija? Virpi Filpan mukaan asiantuntijuuden määrittely on vahvasti sidoksissa toimintaympäristöönsä. Jorma Sipilä (1996, 19) kuvailee asiantuntijan henkilöksi, joka tietää muita enemmän jostakin asiasta, hänellä on ammatin vaatima tutkinto, hän pystyy antamaan virallisia lausuntoja ja hän tekee luovaa työtä. Asiantuntija osaa analysoida tilanteita, tehdä johtopäätökset ja kehittää suunnitelmia, joilla tilanteet voidaan ratkaista.

Sipilän määrittely on mielenkiintoinen ja osuva. Yleisesti arvostettu asiantuntija ei välttämättä onnistu konsulttina, neuvovana asiantuntijana. Siihen näet edellytetään asiantuntijuuden ja tiedon lisäksi ihmissuhdetyössä tarvittavia kykyjä, ominaisuuksia sekä vuorovaikutus- että yhteistyötaitoja. Siihen kaivataan niin työelämästä kuin elämänsästä saatua kokemusta. Erityisesti vertaistukimalleissa ja niiden puitteissa tapahtuvan vuorovaikutuksen näkökulmasta on tärkeää se, mitä erityistä kullakin henkilöllä on kertynyt opinnoista, työskentelyorganisaation tietotaidosta ja erityisistä elämäkokemuksista, joita voisi toisille jakaa.

Verkostoituvat erityispalvelut -hankkeen (Vep) keskeisenä tavoitteena oli edistää valtakunnallista, alueellista ja seudullista yhteistyötä eri palveluntuottajien välillä, saada aikaan toimivat ja tarkoituksenmukaisesti ketjutetut erityispalvelut ja turvata erityisosaamisen saatavuus. Erityispalveluiksi määriteltiin kaikki ne palvelut, joiden tuottamiseen yksi kunta oli liian pieni. Tämä merkitsi sitä, että erikokoisissa kunnissa erityispalvelut määrittyivät eri tavalla. Mielenkiintoista on se, etteivät erityispalvelut välttämättä ole samaa kuin erityisosaaminen, sillä erityisosaamista voi olla ja löytyä myös peruspalveluista.

Loppujen lopuksi työntekijä yhdessä asiakkaansa kanssa määrittelee tämän tarpeet ja vastaa niihin omalla tietotaidolla ja asiantuntijuudellaan tai ohjaa hänet muihin palveluihin. Se, onko hänen tietotaitonsa riittävä, onko hänellä kykyä nähdä mahdolliset puutteet, jää suureksi osaksi hänen itsensä arvioitavaksi. Tästä paljolti riippuu kysyykö hän neuvoa, missä vaiheessa ja mistä.

### **Konsultointipalvelujen tuottajat**

Kuka voi tarjota sosiaalialan konsultointipalveluja ja millä erityisosaamisella? Oikeastaan kysymykseen on jo vastattu. Tarjoaja voi olla konsultoiva yritys, julkisen tahon edustaja kuten kunta, kuntayhtymä, yliopisto, oppilaitos. Se voi olla järjestö, säätiö, yhdistys tai jokin muu kolmannen sektorin edustaja. Se voi olla taho, jonne kertyy riittävästi erityisosaamista runsaiden asiakastapausten, opintojen, opetuksen, työelämän kokemusten ja jatkuvan kouluttautumisen kautta ja jolla on siis riittävästi erilaisista tietotaitoa ja vuorovaikutustaitoja.

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kotisivuilta ([www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki/](http://www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki/)) löytyvä luettelo kertoo eri tahojen järjestämistä ja monin eri tavoin toteutetuista konsultointipalveluista. Luettelo ei ole laadittu selkei-

den kriteereiden mukaan. Se ei ole edustava otos, vaan lähinnä esimerkki. Kuitenkin siitä näkyy selvästi, kuinka järjestöjen ja yleensä kolmannen sektorin konsultointipalveluja löytyy aivan toisella tavalla kuin julkisen tahon palveluja. Julkisen tahon järjestämistä konsultointipalveluista peruskunnat jäävät muun julkisen tahon varjoon.

Lisävalaistusta konsultointipalvelujen nykytilaan antavat erilaisista konsultointimalleista laaditut kuvaukset, jotka on julkaistu eKonsultaatiohankkeen verkkosivuilla ([www.stakes.fi/ekonsultaatio](http://www.stakes.fi/ekonsultaatio)).

Konsultointipalvelujen saatavuuden varmistajina tulevat yhä enenevässä määrin olemaan sosiaalialan osaamiskeskukset, joiden lakisääteisiin tehtäviin erityisosaamisen turvaaminen kuuluu. Jotkut osaamiskeskukset ovat jo nyt kunnostautuneet erityisesti vertaistukimallien toteuttamisessa. Varsin luontevasti koko valtakunnassa kehitteillä olevista sosiaalialan kehittämissyksiköistä, joiden suunnittelutyössä osaamiskeskukset ovat mukana, tulee konsultointipalvelujen tuottajia ja konsultoinnin mahdollistavien rakenteiden ylläpitäjiä.

## 2. KONSULTAATIOKOKEILUJA, TULOKSIA JA KOKE- MUKSIA

Koulutuksesta muodostuu sosiaalialan ammattilaisen osaamisen perusta. Siitä alkaa ammatillinen kasvu, johon hän tarvitsee koko työuransa ajan tukea ja neuvoja kohdatakseen ja hoitaakseen mallikkaasti monitahoiset sosiaaliset ongelmat. On monia tahoja ja tapoja, joista työntekijä saa tukea. Niitä ovat tutkimus, kirjallisuus, osaamiskeskukset, lääninhallitukset, esimies, työparit, tiimit ja moniammatillinen työ, työnohjaus jne. Lääninhallitukset ovat perinteisesti neuvoneet ja ohjanneet kuntien työntekijöitä sekä antaneet vastauksia mitä moninaisimpiin kysymyksiin. Neuvonantajien rooli niillä on edelleen, ja se on jopa joiltain osin vahvistumassa kuntalaisten kyselyjen siirtyessä yhä enenevässä määrin sosiaaliammattilaisille. Kaikilla edellä mainituilla tiedonhankintalähteillä ja -tavoilla on edelleen oma tärkeä osansa. Niiden rinnalle ovat yhä enenevässä määrin nousemassa ja nousseet niin kasvokkain kuin välineellisesti toteutettavat konsultaatiopalvelut ja vertaistuki monimuotoisine yhdistelmineen.

Tässä luvussa kerrotaan niistä konsultaatiokokemuksista ja tuloksista, joita on saatu aluehankkeista ja muista sosiaalialan osaamiskeskusten alueilla toteutetuista hankkeista. Aluehankkeet olivat konsultaatiokokeiluja, joita sosiaalialan osaamiskeskusten alueilla toteutettiin valtakunnallisen *e*Konsultaatiohankkeen osahankkeina ja pääosin sen rahoituspäätöksellä. Alueellisia hankkeita oli kaikkiaan yhdeksän, joista kuudessa Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittämishanke oli yhteistyökumppanina mukana.

*e*Konsultaatiohankkeen alussa ensisijaisena kehittämiskohteena oli perinteinen, kasvotusten tai puhelimitse tapahtuva konsultointi. Hankkeen edetessä erilaiset

sähköisen konsultoinnin muodot nousivat esiin voimakkaammin kuin alun perin suunniteltiin. Aluehankkeissa siis käytännössä testattiin ja kehitettiin konsultoinnin toimintamalleja sekä tapoja hyödyntää sähköpostia ja internetiä työntekijöiden yhteydenpidon, tiedonhankinnan ja -jakamisen välineenä. Hankkeet käynnistyivät eri aikoina ja olivat eripituisia. Niistä kertyneet kokemukset ja tulokset olivat rohkaisevia kokeilujen mallintamista ajatellen.

## **2.1 Yhdeksän aluehanketta**

Konsultaatiohankekokonaisuuteen kuului siis yhdeksän aluehanketta. Jokaisesta niistä on laadittu oma loppuraporttinsa, jossa on kerrottu hankkeen kulku ja se oleelliset tulokset. Seuraavassa tarkastelussa esitellään aluehankkeiden tulokset ja kokemukset pähkinänkuoressa. Keski-Suomessa pilotoitu aluehanke, Kolmen tolpan tolkkuhanke kuvataan muita tarkemmin.

### **1. Lastensuojelun konsultaatiopalvelut Itä-Suomen maakunnan alueella**

Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Iso) toteutti lastensuojelun sosiaalityön puhelinkonsultaatiokokeilun Itä-Suomen neljän maakunnan alueella. Asiantuntijarinkiin koottiin eri kunnista kymmenen lastensuojelun asiantuntijaa, joille sovittiin päivystysvuorot. Hanke päättyi 31.8.2004, mutta hyväksi koetulle toiminnalla etsittiin jatkorahoitusta. Tämän hankkeen suunnittelu, luominen ja käynnistäminen tapahtuivat yhteistyössä Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittämishankkeen kanssa.

### **2. Pohjois-Suomessa kehitettiin etäkonsultointia**

Pitkien matkojen Pohjois-Suomessa kehitettiin etäkonsultaatiota kuntien sosiaalityöntekijöiden tueksi. Hanke tarjosi käyttäjilleen konsultointipalve-

lua tilanteissa, joissa tarvittiin tietoa lastensuojelun erityistilanteisiin tai sosiaalialan juridisiin erityiskysymyksiin. Osoitteesta [www.sosiaalikallega.fi](http://www.sosiaalikallega.fi) löytyvässä tietokannassa oli mahdollista konsultoida lastensuojelun asiantuntijoita lastensuojeluun, alaikäisten huumetyöhön, lastenpsykiatriaan ja lapsilainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä. Lastensuojelun asiantuntijoita oli 11 ja lakiaisain asiantuntijoita 5. Varsinainen hanke päättyi 31.5.2004, mutta toiminta kuitenkin jatkuu Posken vastuulla.

### **3. Päijät-Hämeessä tarjottiin päihdetyön konsultaatiota verkossa**

Päijät-Hämeessä sosiaalialan ammattilaiset voivat saada verkosta tukea ja neuvoja vaikeisiin päihdehuollon erityiskysymyksiin. Anonyymineuvonnan vastaajat olivat sosiaali- tai terveysalan koulutuksen saaneita päihdetyön ammattilaisia. Verkossa toimivaa konsultaatiopalvelua kehitti A-klinikkasäätiö kumppaneineen. Hanke päättyi 31.12.2004. Käytäntö on myöhemmin laajentunut valtakunnalliseksi.

### **4. Ruotsinkielisen sosiaalialan ekonsultaation kehittäminen**

Finlandssvenska kompetenscentret kehitti hankkeessaan konsultaatiojärjestelmää palvelemaan ruotsinkielisiä sosiaalialan ammattilaisia. Hanke päättyi 31.12.2003.

### **5. Sosiaalityön eTori Etelä-Suomen läänissä**

Hanke kytki lääninhallitusten ohjaus-, neuvonta- ja konsultointitoiminnan kehittämisen ekonsultaatiokokonaisuuteen. Hankkeessa kehitettiin menettelyjä, joilla muun muassa verkkopalveluja käyttämällä lääninhallitusten asiantuntemus ja kannanotot saatiin yksittäisen kunnan sijasta kaikkien alueen kuntien hyödyksi. Hanke päättyi 31.12.2004.

## **6. Sosiaalityö poliisilaitoksella**

Sosiaalitaidon tuottamassa tietopaketissa (2003) kuvataan poliisilaitoksen sosiaalityön tehtäviä, organisaatiomalleja, yhteistyösuhteita ja paikallisia työmalleja. Tietopaketista löytyvät myös kaikkien poliisilaitoksilla työskentelevien sosiaalityöntekijöiden yhteystiedot. Tietopaketti julkaistaan Sosiaaliportissa.

## **7. Vertaistukea verkossa**

Hanketta toteuttivat Kanta-Hämeen, Pirkanmaan ja Satakunnan sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos ja Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Hankkeessa verkossa toimiva sosiaalityöntekijöiden vertaisverkosto tuki työntekijöiden työssä jaksamista. Satakunnassa vammaispalvelujen sosiaalityöntekijät saivat tukea toinen toisiltaan verkkoympäristössä. Ensimmäinen mainittu osahanke päättyi 30.9.2004, ja toinen päättyi 31.10.2004.

## **8. Gerontologinen sosiaalityö**

Kaakkois-Suomessa suunniteltiin gerontologisen sosiaalityön konsultointipalveluihin keskittyvää hanketta. Aluksi tehtiin esiselvitys hankkeen tarpeellisuudesta ja laadittiin varsinainen hankesuunnitelma tuleville vuosille. Esiselvitys päättyi 31.12.2004.

## **9. Keski-Suomessa Kolmen tolpan tolkkua tarjotaan vertaistukea ja konsultointia**

Kolmen tolpan tolkkua oli keskisuomalainen konsultaatiomalli. Sen avulla sosiaalialan ammattilaiset voivat saada sekä vertaistukea että asiantuntijapua soittamalla konsultaatiorenkkaan jäsenille. Heitä oli kaikkiaan 54, ja he edustivat sosiaalitoimen eri toimialoja. Hanke päättyi 30.6.2004, mutta toi-

minta jatkuu Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Kosken) johdolla.

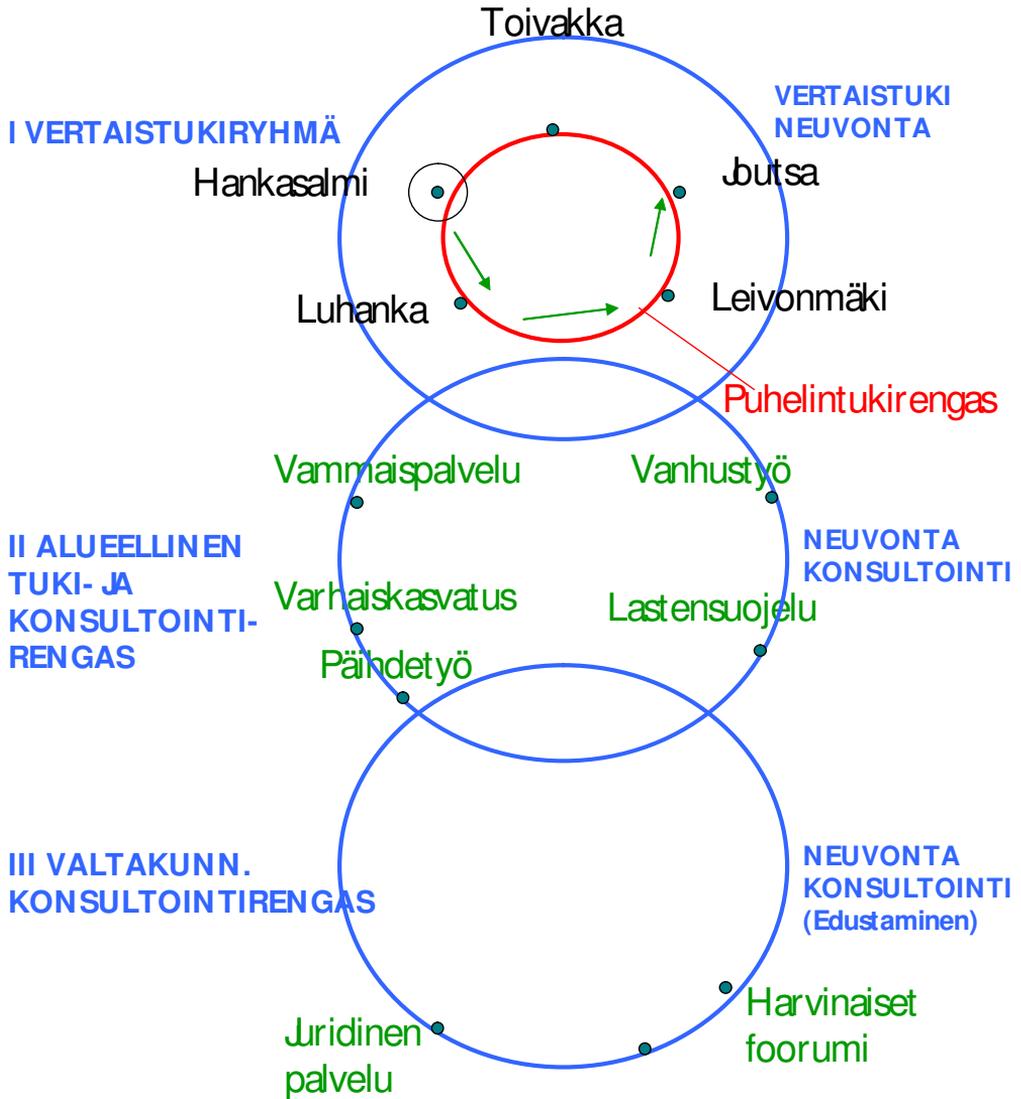
## 2.2 Kolmen tolpan tolkkua — Keski-Suomen aluehanke

Keski-Suomessa käytössä oleva alueellinen konsultaatiomalli on nimeltään Kolmen tolpan tolkkua. Sen toiminnan tavoitteena on tukea sosiaalityöntekijää tai muuta sosiaalialan ammattilaista hänen kohdatessaan asiakkaan, jonka asian hoitamiseen hänen ammatillinen osaamisensa ei riitä tai jolla ei ole riittävästi työyhteisön tukea. *Malli on kolmiosainen* (kuviokuva 2). Se mahdollistaa sekä vertaistuen että asiantuntija-avun saannin ja tarvittaessa ohjaa valtakunnallisen tason asiantuntijajärjestöön hankkimiseen.

- **Vertaistuki on mallin peruselementti**

Maakunnassa toimii noin 20 sosiaalialan eri ammattilaisten vertaistukiryhmää (s. 47). Niiden kokouksissa ryhmäläisillä on mahdollisuus ottaa esille mitä tahansa työhön liittyviä asioita, arvioida omaa työtapaansa, purkaa työstä nousseita paineita ja saada toisilta ammatillista tukea vaikeisiin asioihin. Säännölliset, valmistellut ryhmätapaamiset vahvistavat verkostoitumista, lisäävät sen jäsenten ammatillista tietoutta ja valmiutta sekä edistävät kollegiaalista ammattivastuuta. Niihin osallistuminen lisää jäsenten tuttuutta ja keskinäistä luottamusta. Ryhmätapaamiset myös antavat rohkeutta yhteyden ottamiseen ja neuvon kysymiseen vaikeisiin asioihin ryhmätapaamisten välillä. Kuvion 2 ylimmässä ympyrässä kuvataan esimerkkinä viiden kunnan työntekijöiden vertaistukiryhmä ja niiden käynnistämä puhelintukirengas.

## KOLMEN TOLPAN TOLKKU Konsultointia sosiaalityöhön



Kuvio 2

- **Asiantuntijaneuvoja saa konsultointirenkaalta**

Kaikki asiat eivät hoidu omin neuvoin eivätkä edes vertaistuen avulla. Tällöin tarvitaan erityistason asiantuntija-apua. Sitä neuvonkysyjä saa Keski-Suomen maakunnalliselta tuki- ja konsultointirenkaalta, johon kuuluu kaikkiaan 50 henkilöä. Rengas jakautuu yhdeksään alaryhmään. Niissä kussakin on 3-7 osajaa. Alaryhmien osaamisalueina ovat varhaiskasvatus, perheväkivallan hallinta, lapsen oikeudellisen aseman turvaaminen, lastensuojelun avoahoito, seksuaalisen riiston tunnistaminen, päihdehuollon palvelut, kehitysvammapalvelut, vammaispalvelunlain mukaiset palvelut ja vanhuspalvelut. Jako noudattaa pääosin Kosken painopistealueita. Painopistealueet ovat varhaiskasvatus, lastensuojelu, päihdetyö, varhaiskasvatus ja vammaispalvelu.

Kaikki 50 asiantuntijaa ovat keskisuomalaisia osajia, jotka ovat kehittyneet asiantuntijoiksi hoitamalla lukuisia ja hyvin moninaisia asiakasasioita joko perustai erityispalveluissa. Osan maine on kiirinyt myös maakunnan ulkopuolelle. Heidän työnantajansa ovat kuntia, kuntayhtymiä, säätiöitä ja yhdistyksiä. Sosiaalialan ammattilaiset saavat kysyä heiltä neuvoa puhelimitse virka-aikana ympäri vuoden. Soittoajasta voi sopia myös sähköpostitse.

- **Tarvitaan myös valtakunnan tason asiantuntijoita**

Kaikkiin ongelmiin ei löydy apua maakunnallisesta konsultaatiorengaasta, vaan harvinaisempiin ja vaikeimpiin asioihin saatetaan tarvita valtakunnan tasolla toimivien asiantuntijoiden apua. Tällaisista vaikeammista aihealueista ovat hyvinä esimerkkeinä marginaaliryhmiin kohdistuva sosiaalityö, harvinaisia sairauksia sairastavien asioissa auttaminen tai lakitieto vaikeaan lastensuojeluasiaan. Hajautettu ja porrastettu terveydenhuolto sekä myös kunnallinen sosiaalitoimi

ovat ongelmallisia harvinaista sairautta sairastavalle tai vaativaa marginaalisosi-  
aalityötä tarvitsevalle, sillä tietotaitoa ja kokemusta ei kerry riittävästi alue- eikä  
varsinkaan kuntatasolle. Tilanne on sama niin pienissä keskisuomaisista kunnis-  
sa kuin koko maassa. Valtakunnallisen tason asiantuntijoita edustavat muiden  
muassa Harvinaisten sairaus- ja vamma ryhmien resurssikeskusverkosto, Pelas-  
takaa Lasten lakimiespuhelinpalvelu tai Seksuaalinen tasavertaisuus Seta ry.

### **2.2.1 Kokeilusta pysyväksi toiminnaksi**

Kolmen tolpan tolkku alkoi 1.11.2003 kokeiluna, joka päättyi 30.4.2004. Kokei-  
luaikana asiantuntijoille esitettiin 151 kysymystä (kuviot 3), mikä kertoo tuen  
todellisesta tarpeesta. Suurin osa kysymyksistä (76) kohdistui lasten asioihin.  
Vanhustenhuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyviä kysymyksiä tuli noin 25 ja  
vammaispalveluihin 17. Osa kysymyksistä tuli maakunnan ulkopuolelta. Suuren  
kysymysmäärän innoittamana Koske päätti kokeilun jälkeen vakinaistaa konsul-  
tointipalvelunsa. Koske vastaa renkaiden kokoamisesta, ylläpidosta sekä jäsen-  
ten ohjauksesta ja tuesta. Toimintaa kehitetään siten, että renkaaseen tulee  
enemmän pitkälle erikoistuneita asiantuntijoita.

## ASiantuntijajäsenille tulleet kysymykset 1.11.2003 – 30.4.2004

Konsultointirengas	Jäsenmäärä	Vastanneita	Kysymyksiä
1. Varhaiskasvatus	6	3	25
2. Perheväkivalta hallintaan	6	5	0
3. Lapsen oikeudellisen aseman turvaaminen	5	4	33
4. Lastensuojelun avohuolto ja huostaanoton valmist.	11	5	44
5. Seksuaalisen riiston tunnistaminen	3	2	2
6. Päihdehuollon palvelut	7	1	0
7. Kehitysvamma palvelut	4	3	8
8. Vammaispalvelulain mukaiset palvelut	4	2	12
9. Vanhustenhuolto	5	4	26
<b>Yhteensä</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>154</b>

**Kuvio 3**

Tarkasteltaessa asiantuntijajäsenille esitettyjä kysymyksiä hieman tarkemmin ihmetyttää, miksi perheväkivallan ja päihdepalvelujen asiantuntijoille ei tullut yhtään kysymystä.

Perheväkivallan esille ottaminen erityisesti pienissä kunnissa lienee yhä edelleen niin vaikeaa, ettei siihen hevin puututa. Puuttumisen vaikeuksien lisäksi löytyy myös muita ongelmia: ei ole asiantuntevaa henkilöstöä perheväkivallan käsitteelyyn. Pienen kunnan ainoan sosiaalityöntekijän on käytännössä lähes mahdotonta hoitaa yksin monimutkainen perheväkivaltatilanne. Se roolien moninaisuus, johon työntekijä tällaisessa tilanteessa joutuu, ei ole kenenkään etu. Perhe-

väkivaltatilanteisiin tarvittaisiin oma työtekijänsä väkivallantekijää, uhria ja lapsia varten.

Miksi päihdehuollon konsultointipalveluja ei kysytty? Tähän voi olla monia syitä, kuten esim. huumeongelman tunnistamisen ja siihen puuttumisen vaikeus tai toivottomuuden tunne "ei sille kuitenkaan mitään voida". Toisaalta jo vuosikymmenien ajan on totuttu käyttämään päihdepalvelujen erityispalvelupisteitä. Mikäli kysymyksiä on tullut, ne on saatettu käsittää normaaliin työhön kuuluvaksi mieltämättä niitä konsultointipalveluksi. Tämän puolesta kertoo se, että seitsemästä asiantuntijasta kyselyyn vastasi vain yksi.

Eniten kysymyksiä tuli kuitenkin asioihin, jotka liittyivät varhaiskasvatukseen, lapsen oikeudelliseen asemaan, lastensuojeluun ja vanhustenhuoltoon. Ilmeisesti nämä alueet ovat nousseet eniten esille niihin kohdistuneiden kehittämissuunnitelmien ansiosta, joissa konsultointiin tai palveluohjaukseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Kaikkien konsultointirenkaiden alaryhmien substanssia kehitetään jollakin kehittämishankkeella.

Mielenkiintoista oli, että maakunnallisesta konsultointirenkaasta muodostui lähes kaikkia Kosken hankkeita yhdistävä tekijä. Hankkeiden toimijat hyödynsivät rengasta, tai he itse toimivat siinä asiantuntijoina. Hankkeen edistyessä havaittiin uutta innokkuutta ja kiinnostusta osaamisen esille tuomiseen eli rohjettiin eritellä tietoja, taitoja ja valmiuksia – jos ei itsestä, niin ainakin kollegasta. Tuli esiin työyhteisöjä, joille oman imagonsa vuoksi oli tärkeää saada oma osajansa renkaaseen.

Kolmen tolpan tolkun malli on hyvä keino hankkeiden tulosten juurruttamiseen ja vakiinnuttamiseen. Kaiken kaikkiaan malli on yksinkertainen, toimiva ja

muille helposti siirrettävissä. Lisätietoa löytyy osoitteesta [www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki](http://www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki).

## 2.2.2 Kokemuksia projektin kulusta

- **Jäsenten etsintä**

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus toimi asiantuntijarenkään kokoajana. Kokoamistyö tapahtui kahdessa vaiheessa. Osaamiskeskuksen kullakin viidellä painopistealueella on oma eri tahojen asiantuntijoista muodostuva ryhmänsä, jotka kokoontuvat noin neljästi vuodessa. Konsultointirenkään jäsenten etsintä aloitettiin yhteistyössä näiden ryhmien kanssa. Jokaista ryhmää informoitiin konsultointihankkeesta ainakin kahdesti ja innoitettiin miettimään osaavia ehdokkaita maakunnalliseen konsultointirenkäseen. Joissakin ryhmässä asia otettiin vastaan innostuneesti, joidenkin kanssa jouduttiin työstämään sitä useampaan kertaan. Asiantuntijoiden varsinainen värväminen ja konsultointirenkään jäseniksi suostuttelu aloitettiin vasta sitten kun konsultointirenkään idea oli saanut myönteisen vastaanoton Kosken työryhmissä. Lopulta kaikilta ryhmiltä saatiin nimiehdotuksia. Niitä nousi esille myös vertaistukipalavereista ja hankkeen ympärillä käydyistä muista keskusteluista.

Konsultaatio oli uusi asia, jonka sisäistämiseen, tärkeäksi kokemiseen ja tunnusteluun tarvittiin aikaa noin neljä kuukautta. Näin siitäkin huolimatta, että mallilla tehtiin tunnetuksi ja näkyväksi se epävirallinen käytäntö, että aina ennenkin oli hädän tullen soitettu naapurikunnan työtekijälle. Nyt se vain oli virallista, luvallista ja sallittua. Aikaisemmin soittelivat lähinnä tutut toisilleen neuvoa kysellen, mutta nyt se oli mahdollista myös sille sosiaalityöntekijälle, joka oli uusi maakunnassa ja joka oli vielä epävirallisen verkoston ulkopuolella.

Sekä Kosken painopistealueiden työryhmien että konsultointirenkaaseen lupautuneiden motivointiin liittyi useita jännitysmomenteja. Pohdituttavia asioita oli monia: työnantajan suhtautuminen toiskuntalaisten neuvontaan, omien työtehtävien ruuhkaantuminen, ylitöiden kertyminen, väärän neuvon antaminen, palkan saaminen, työyhteisön suhtautuminen, asiantuntijuuden määrittelemine jne. Joku pelkäsi sitouttaa itseään ja joku toinen mietti: "Mitä sitten, jos ei osaa vastata?"

Asiantuntijoiden hankkiminen oli hidask ja mutkikas prosessi. Keskustelua käytiin siitä, kuinka omaa osaamista voitiin tarkastella ja määritellä. Kysyttiin, kuka oli kelvollinen konsultointirenkaaseen ja kuka ei. Toiset miettivät asiantuntijuutta työntekijästä käsin puntaroiden hänen valmiuksiaan ja koulutustaan. Toiset taas arvioivat, millaista osaamista työ edellytti. Joidenkin mielestä konsultointirenkaan asiantuntijat olisi pitänyt laittaa julkiseen hakuun. Toiset taas pitivät riittävänä kollegoiden arviointia renkaaseen esitetyn osaamisesta, kokemuksesta, maineesta ja ihmissuhdetaidoista. Epävarmuutta aiheutui myös se, ettei tiedetty esimiesten ja työnantajien kantaa asiantuntijaneuvojen antamiseen tai kuinka paljon kysymyksiin vastaaminen veisi työaika. Oli myös niitä, jotka suhtautuivat kokeiluun heti alusta alkaen myönteisesti ja totesivat, että palveluja annetaan joka tapauksessa joko "tiskiltä tai sen alta".

Näistä asioista jouduttiin keskustelemaan ennen kokeilun käynnistämistä ja vakuuttamaan kokeiluun osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja perääntymismahdollisuudesta. Jouduttiin toistamaan sitä, ettei epävirallisen neuvonkysymisen tekeminen viralliseksi ja näkyväksi rakenteeksi lisääsi kysymysten määrää eikä aiheuttaisi niiden tulvaa. Muutos oletettavasti näkyisi lähinnä osajien keskinäisen yhteydenpidon lisääntymisenä, lisääntyneinä työkokouksina, kasvaneena me-henkenä, statuksen nousuna ja yhteystietojen julkiseksi tulemisena.

- **Jäsenten hyvinvoinnista huolehtiminen ja tiedottaminen**

Konsultointirenkaan jäsenille järjestettiin kolme koulutus- ja perehdyttämistilaisuutta. Niiden tarkoituksena oli luoda jäsenille yhteistä kokemuksellista pohjaa, tutustuttaa heidät toisiinsa ja vaihtaa konsultointikokemuksia. Jokaisessa työkokouksessa oli joku vieraileva asiantuntija pitämässä innoittavan alustuksen, joista kaikista tuli hyvää palautetta. Konsultointirenkaan jäsenet antoivat hyvää palautetta siitä, että heidän jaksamiseensa ja hyvinvointiinsa yleensä kiinnitettiin huomiota. Jokaiseen kokoukseen osallistui noin puolet jäsenistä.

Jäseniltä hankittiin suostumus siihen, että Kosken kotisivuilla julkaistaisiin heidän nimensä, yhteystietonsa, koulutuksensa ja osaamisalueensa. Tätä ei kukaan vastustanut, mutta kuvan julkaisemisesta luovuttiin, koska se ei ollut kaikkien mieleen. Jäsenille pyrittiin jakamaan avoimesti tietoa konsultointikokeilusta ja heidät pyrittiin pitämään ajan tasalla. Tiedottaminen tapahtui sähköpostitse.

- **Kuntien informointi**

Kuntien informointi aloitettiin kertomalla *e*Konsultaatiohankkeesta Keski-Suomen sosiaalijohtolle sen kahdessa työkokouksessa, joista toinen pidettiin syksyllä 2002 ja toinen syksyllä 2003. Erityisesti viimeksi mainitussa tuotiin esille Kolmen tolpan tolkun malli, jonka sosiaalijohto otti vastaan myönteisesti.

Kaikkia Keski-Suomen kuntia informoitiin kokeilun aikana kahdesti. Heti kokeilun alussa loppusyksystä 2003 Kolmen tolpan tolkusta julkaistiin Kosken kotisivuilla esite. Sama esite lähetettiin myös paperimonisteena niin sosiaalijohtolle kuin sosiaalityöntekijöille, päivähoitosta, vammais- ja kehitysvammaispa-

veluista, päihdepalveluista ja vanhustenhuollosta vastaaville henkilöille sekä kehitysvamma palveluja tuottaville toimintayksiköille.

Toinen informointi tapahtui heti alkuvuodesta 2004, jolloin sosiaalijohtolle lähetettiin uusi tiedote konsultointirenkään palveluista ja siihen liittyvä neljän kysymyksen mainos. Mainoksen saivat sosiaalijohtajien lisäksi myös kaikki muut edelle kerrotut tahot. Lisäksi mainosta jaettiin monissa sosiaalialan ammattilaisille järjestetyissä seminaareissa reilut 300 kappaletta.

Hankkeesta kerrottiin neljässä laajassa Jyväskylässä pidetyssä seminaarissa, jotka käsitelivät sosiaalityön eri substanssialoja. Seminaarit olivat tarkoitettut maakunnan kuntien ja muiden tahojen sosiaaliväelle.

Vaikka kokeilun vetäjien mielestä tiedottamista oli runsaasti, niin siitä huolimatta jatkuvasti kohdattiin kuntien työntekijöitä, joilla ei ollut tietoa asiantuntijarenkään olemassaolosta. Jälkeenpäin ajatellen olisi ollut parasta lähettää jokaiselle työntekijälle henkilökohtaisesti neljän kysymyksen mainos ja asiantuntijaluettelo. Nyt palvelusta tiedotettiin vain esimiehille ja toimintayksiköille ja heidän tehtäväkseen jätettiin muu tiedottaminen, jonka annettujen jakeluohjeiden mukaisesti olisi pitänyt tavoittaa kunnallisen sosiaalityön, päivähoidon ja vanhustenhuollon koko kirjo. Henkilökohtaiseen lähestymiseen ei hankkeen puitteissa kuitenkaan olisi ollut mahdollisuuksia. Palvelujen markkinointiin olisi pitänyt kiinnittää vielä enemmän huomiota

Luottamushenkilöt jäivät tyystin informoinnin ulkopuolelle. Heidän tiedottamisellaan olisi ollut niin asenteellista kuin taloudellista merkitystä konsultaatiopalvelujen käytön sallivuutta ajatellen.

- **Ennakoivat toimenpiteet**

Hankkeesta siis kerrottiin jo heti sen alkuvaiheessa Keski-Suomen sosiaalijohtajille heidän työkokouksessaan. Oli näet tärkeää saada hankkeelle sosiaalijohdon hyväksyntä. Erityisesti asiantuntijat itse arvostivat, että ammattijärjestö Talentian kanssa oli käyty alustava neuvottelu asiantuntijoiden aseman huomioimisesta kunnallisessa työ- ja virkaehtosopimuksessa. Vaikka hankkeen alkuvaiheessa keskustelu konsultoinnin pelisäännöistä oli vielä kovin haparoivaa, niin joitakin periaatteita kuitenkin nostettiin esille. Näistä periaatteista tärkeimpiä oli se, että neuvon kysyjä tekee päätökset työhönsä liittyvissä asiakasasioissa itsenäisesti ja on myös niistä vastuussa, ei konsultti.

Hämmennystä aiheutti käsitteiden epämääräisyys, kuten mikä on konsultti ja mikä on hänen tehtävänsä. Näitä molempia asioita oli työstetty kevättalvesta 2003 «Konsultaatiotiimin Stakesissa järjestämässä työkokouksessa, joka oli tarkoitettu sosiaalihuollossa jo konsultteina toimineille. Keski-Suomen aluehankkeen käynnistämisen kannalta siihen liittyvä tärkeä työ tehtiin Koskessa syksyllä 2003 määrittelemällä konsultin roolit sosiaalitoimessa (kuvio 8). Vasta tämän jälkeen pystyttiin konsultointirenkkaan asiantuntijoille selkeästi määrittelemään heidän tehtävänsä, joka oli asiantuntijaneuvon antaminen puhelimitse selkeään kertaluontoiseen kysymykseen. Heidän tehtävänsä ei kuulunut asiakirjoihin paneutumista, työparina työskentelyä eikä henkilökohtaista tapaamista. Konsultin tehtävien määrittely lisäsi uskallusta lähteä kokeiluun ja tietoa siitä, millaista toimintatapaa asiantuntijoilta odotettiin. Asiantuntijoille selvisi, että heidän tehtävänsä oli toimia asiantuntijan pelkistetyssä roolissa. Heille selvisi myös, että mikäli sitä pidemmälle edettäisiin, se edellyttäisi konsultointisopimuksen solmimista, eikä siihen kokeilun aikana mentäisi. Heille selvitetiin, että mikäli he myöhemmin lähtisivät mukaan valtakunnallisen asiantuntijapankin toimintaan

tai muutoin toimisivat Kolmen tolpan kokeilua laajemmissa konsultointitehtävissä, heidän tulisi neuvotella työnantajansa kanssa työajan käytöstä, palkkauksesta, sivutoimiluvista jne. ja tehdä asiakkaidensa kanssa konsultointisopimukset.

### **2.3 Osaamiskeskusalueilla myös muita konsultointia edistäviä hankkeita**

On ollut miellyttävää todeta, ettei eKonsultaatiohanke osa- ja aluehankkeineen ole ollut ainoa, joka on vienyt konsultaatiota eteenpäin tai ollut siitä kiinnostunut. On ollut myös muita hankkeita, joissa konsultoinnin edistämiseksi on vähin äänin tehty töitä ilman mitään yhteyttä valtakunnalliseen konsultointihankkeeseen. Tietoja muista kuin alueellisista hankkeista on saatu osaamiskeskuksista ja internetistä. Muutamaa tällaista "viereistä" hanketta valtakunnallinen konsultaatiopalvelujärjestelmää kehittävä hanke on ollut innoittamassa ja tukemassa.

Osaamiskeskusalueittain löytyy ennestään toimivia vertaistukikäytäntöjä, toimivia konsultointimalleja, uusia kokeiluja, jo käynnistyneitä hankkeita tai suunnitella olevia ideoita. Monenlaisia konsultoinnin siemeniä on itämässä. Monenlaisia taimia ja versoja on jo noussut. Kaikesta tästä voi päätellä konsultointihengen heränneen, vaikka varsinainen konsultaatiopalvelujärjestelmää kehittävä hanke on päättynyt, itse konsultointi ei ole. Lista, josta löytyy monia esimerkkejä eri puolilla maata toimivista eri tahojen tarjoamista konsultaatiopalveluista, on luettavissa Kosken sivuilla: [www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki](http://www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki).

Mitä eri osaamiskeskuksissa on meneillään, siitä kerrotaan seuraavassa katsauksessa. Tiedot on saatu haastattelemalla osaamiskeskusten väkeä ja hankkeissa työskenteleviä.

### **2.3.1 Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området**

Ruotsinkielisen osaamiskeskuksen myötävaikutuksesta on Turunmaan alueella käynnistetty kahdeksan kunnan yhteistyönä päihdepalvelujen kehittämishanke. Näillä kunnilla on yhteinen kiertävä päihdehuoltoon erikoistunut erityistyöntekijä, koordinaattori. Hänen toimenkuvaansa kuuluu asiakastyön lisäksi kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden konsultointi päihdehuollon erityisongelmissa. Veturikuntana toimii Parainen. Kaikki kunnat osallistuvat kustannusten jakoon kunnan väkilukuun suhteutetulla rahamäärällä. Tällä tavoin turvataan palvelun ylläpito, laatu ja kehittäminen. Näiden seikkojen turvaaminen vaarantuisi, jos kunnat ostaisivat palveluja vain tarvitessaan eli pelkästään suoritteiden perusteella.

Osaamiskeskus on vuodesta 2002 alkaen tarjonnut ruotsinkielisille kunnille ilmaisen juridisen konsultaatiopalvelun. Osaamiskeskus on maksanut juristille tuntipalkan tehtyjen työtuntien mukaan. Suurin osa sähköpostitse tai puhelimitse esitetystä kysymyksistä on liittynyt lastensuojeluun. Tähän palveluun ei ole kuulunut lausuntojen antaminen. Mikäli niitä on pyydetty, niistä on peritty maksu. Ajankohtaisena ongelmana on osaavan ruotsinkielisen juristin löytäminen. Juridista konsultointia helpottamaan ollaan laatimassa verkkosivuille juridista selkokielistä sanakirjaa.

### **2.3.2 Etelä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Eso)**

Eson alueella yksi merkittävä hanke tulee olemaan valtakunnallisen juridisen konsultointirenkkaan luominen. Monessa yhteydessä on todettu, kuinka vaikeaa on löytää sosiaalioikeutta koskeviin juridisiin kysymyksiin hyviä ja laadukkaita vastauksia. Yhtenä syynä tähän on, että sosiaalioikeuteen vihkiytyneitä juristeja on melko vähän. Pääkaupunkiseudun yksikkö ottaa tehtäväkseen yhteistyössä lähinnä Helsingin kanssa valtakunnallisen virtuaalisen juridisen konsultointipalvelun suunnittelun ja myöhemmin rahoituksen järjestyttyä sen toteuttamisen.

### **2.3.3 Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Iso)**

Ison alueella on tarkoitus viedä konsultaatiota eteenpäin yksittäisten kehittämishankkeiden kautta. Esimerkkeinä mainittakoon Pohjois-Savossa jo käynnistynyt hanke, jossa luodaan Pohjois-Savon maakunnallinen sijaishuoltoyksikkö. Yksikössä järjestetään maakunnallisesti keskitettynä sijaishuollon palveluja, mikä edellyttää konsultointimahdollisuuksien luomista ja sopimuksiin pohjautuvaa yhteistyötä.

Lastensuojelun osaamiskeskus -hanke on valmisteilla. Lisäksi on viritelty alustavia ajatuksia tietoteknisesti tuetusta verkkokonsultoinnista.

Kainuussa konsultointi nousee erityisasemaan Kainuun mallin toteuttamisen yhteydessä. Kainuun hallintokokeilu alkaa vuoden 2005 alusta. Ideana on, että Kainuu pienenä maakuntana voisi olla kuin yksi kunta. Kokeilussa maakunta alkaa hoitaa ison osan kuntien tehtävistä. Se koskee myös sosiaalitointa, jonka palvelut päivähoitoa lukuun ottamatta jaetaan oman kunnan lähipalveluihin, lähiseudun seudullisiin palveluihin ja oman maakunnan maakunnallisiin palveluihin. Näiden palveluiden toteuttamisessa konsultointi ja parityöskentely tulevat olemaan avainasemassa. On arveltu, että Kainuussa toteutettu terveyden-

huollon telekonsultaatio on mitä todennäköisimmin muokannut myös sosiaalityötä konsultoinnille suosiolliseksi.

Pohjois-Savon alueella suoritettiin sosiaalityön osaamiskartoitus. Lähtökohtana kartoitukselle oli muun muassa sosiaalityöntekijöiden omaama menetelmällinen ja muu hiljainen osaaminen, jota ei ollut hyödynnetty välttämättä edes omassa kunnassa saati sitä laajemmin. Vastaava kartoitus toteutetaan vaiheittain kaikissa Ison eri maakunnissa. Osaamiskartoituksella tähdätään konsultointimahdollisuuksien kannalta tärkeän myöhemmin toteutettavan "sosiaalityön osaamisverkon" luomiseen. Sitä voidaan käyttää osaamisen, kokemusten ja hyvien käytäntöjen jakamiseen, vertaistukitoimintaan, virtuaalisten verkostojen toimintaan jne. työyhteisöjen, kuntien ja maakuntien välillä.

Itä-Suomen lastensuojelun sijaishuollon erityisosaamisen oppimis- ja kehittämiskeskuksen (ILSE) keskeisenä haasteena on sijaishuollon osaajaverkoston määrätietoinen vahvistaminen. ILSEN puitteissa on menossa nyt jo toinen hanke. Se on sijaishuollon osaava laatuhanke, jossa laatua tarkastellaan sijoitettavan lapsen koko palveluketjun näkökulmasta ja kohdataan yhdessä palveluketjun solmukohdat. Kohtaajia ovat sosiaalityöntekijät ja sijaishuollon palvelujen tuottajat. Heistä muodostuvat vertaisparit konsultoivat toisiaan käytännön arkityössä ja arvioivat työn laatua.

Pohjois-Karjalassa toimiva Sosiaalityön kehittämishanke on yhdeksän kunnan ja yhden kuntayhtymän hanke, jossa etsitään uusia ratkaisuja ja alueellista tietoa kriisiytyneen sosiaalityön tueksi. Tätä tarkoitusta palvelevat muun muassa eri kunnista nimetyt kehittäjäsosiaalityöntekijät (11), jotka osallistuvat hanketyöhön kolme päivää kuukaudesta. Kehittäjäsosiaalityöntekijöiden käytössä on sähköinen suljettu ekstranet, johon alusta on saatu Pohjois-Karjalan liitolta.

Tällä hetkellä kehittäjäsosiaalityöntekijät käyttävät ekstranetiä lähinnä tiedonvaihtoon. Kun suojausaste saadaan paremmaksi, sen käyttäjiksi pääsevät kaikki sosiaalityöntekijät, ja silloin sitä tullaan käyttämään myös asiakastapausten konsultointiin. Tässä hankkeessa viritellään useita konsultoinnin muotoja ja odotetaan yhteistyön aukeamista Sosiaaliportin kanssa. Paikalliset asiantuntijat on tarkoitus koota valtakunnalliseen asiantuntijapankkiin.

#### **2.3.4 Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Socom)**

Socomin alueella on ollut suunnitelmissa käynnistää lastensuojelun juridisen palvelun pilottihanke. Se on viivästynyt ja takkuillut, mutta nyt valmiusaste sen toteuttamiselle on lähes sataprosenttinen. Siinä muun muassa alueen kaikki lastensuojelun sosiaalityöntekijät, lastenvalvojat, koulukuraattorit ja lastensuojelulaitosten sosiaalityöntekijät tulevat saamaan käyttäjätunnuksen ja pääsevät esittämään sähköisesti juridisia kysymyksiä Lastensuojelun oikeusturvaryhmän juristeille. Kysymykset vastauksineen tulevat myös Socomin lastensuojelun ja perhetyön osaamisklinikalle. Palautelinkin toivotaan antavan kuvan osaamisen vajeista ja koulutustarpeista. Lisäksi palautelinkillä halutaan seurata ja tasapainottaa lastensuojelutyön ja juridiikan keskinäistä suhdetta, sillä lastensuojelutyön suurimmat tarpeet eivät suinkaan ole juridisia.

Muutoin konsultointitarpeen näkeminen on vasta iduillaan. Siitä kertovat Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan lastensuojeluhankkeet, joissa on kerätty asiantuntijarekisteri. Parikkalan, Saaren, Uukuniemen ja Rautjärven sosiaalityön kehittämishankkeessa ollaan vähän pidemmällä. Siellä jo rakennetaan konsultaatiomallia.

### 2.3.5 Kanta-Hämeen, Pirkanmaan ja Satakunnan sosiaalialan osaamiskeskus (Pikassos)

Pikassoksen alueella on ollut muitakin konsultointimahdollisuuksia kuin mitä *e*Konsultaatiohankkeen aluehanke on tarjonnut. Niistä huolimatta tai ehkä juuri niiden nostattamina konsultaatiokysymykset ovat nousseet esiin viimeaikaisissa keskusteluissa, jotka ovat koskeneet sosiaalityötä tukevia rakenteita ja käytäntöjä tai niiden puutetta. Tarvetta konsultaatiomallien kehittämiseksi on esitetty esimerkiksi Luoteis-Pirkanmaalla, Lounais-Pirkanmaalla, Tampereen seutukunnassa sekä Kaakkois-Pirkanmaalla. Joissakin seutukunnissa työskentelymalleja kehitetään osana jatkuvaa kehittämistyötä. Toisissa seutukunnissa puolestaan konsultaatioon liittyvät tavoitteenasettelut ovat olleet esillä kehittämishankkeissa tai sosiaalialan kehittämissyksikköhankkeissa.

Tampereen seutukunnan kunnissa on erilaisia kuntakohtaisia konsultatiivisia käytäntöjä kuten Lempäälän Matalan kynnyksen yhteistyö, jossa sosiaalityöntekijän pari löytyy esim. perheverstaalta, perheneuvolasta, koulusta tai mielenterveys toimistosta. Ylöjärvellä taas toteutetaan väestövastuutiimeihin perustuvaa mallia. Nokian kaupungilla on puolestaan kokemusta Pelastakaa Lapset ry:n Minun elämäni -hankkeen konsultaatiopalvelujen käytöstä.

Kanta-Hämeen, Pirkanmaan ja Satakunnan alle 4000 asukkaan kunnilla oli mahdollisuus saada päihdetyön konsultaatiopalveluja osaamiskeskuksen päihdetyön erikoissuunnittelijalta. Kokeilu kesti vuonna 2003 kymmenen kuukauden ajan. Siitä saadut kokemukset ovat arvokkaita muille konsultaatiomalleja kehitettäville. Kokeilun käynnistäminen ja ylläpito oli yllättävän hidaskäyttöprosessi. Itse konsultin pitää olla kiinteässä yhteydessä asiakastyöhön, jotta kosketus siihen säilyy todellisena ja kokemuksellisenä. Tämä ehto toteutuu erityispalveluyksiköiden henkilöstön antamissa konsultointipalveluissa. Myös konsultointipal-

veluiden hinnan määrittely erityispalveluyksikön suoritteena on hyväksyttävää, ja palvelun käyttö kunnan työntekijän näkökulmasta helpompaa erilliseen ulkopuoliseen konsultointipalveluun verrattuna. Päihdepalvelujen konsultointi tulee jatkossa olemaan erityispalveluyksiköiden tehtävänä.

Edellä kerrottuja kokemuksia on jo huomioitu Hämeenkosken ja Kärkölän kuntien sekä Hämeen päihdehuollon kuntayhtymän Reitit selviksi -hankkeessa. Siinä käydään mainittujen tahojen kesken säännöllisin ajoin konsultaatio- ja teemakeskusteluja päihdetyön alueelta. Neuvon kysyminen myös puhelimitse on mahdollista ja jopa suotavaa. Tämä hanke on kaksivuotinen ja sillä tähdätään jatkohankkeeseen, jonka tuloksena tulisi olemaan päihdehuollon kehittämisyksikköhanke.

Pikassoksen Vertaistukea verkossa -aluehankkeen kahdelle konsultaatiokokeilulle etsitään jatkumahdollisuuksia. Vammaispalvelujen verkkokonsultointikokeilu on tarkoitus laajentaa osaksi normaalia toimintaa, jolloin kunnat maksavat verkkoalustan ylläpidon tarjoten näin vammaispalveluista päättävälle sosiaalityöntekijöilleen mahdollisuuden saada verkosta sekä vertaistukea että erityistason tukea. Sosiaalityöntekijöiden kollegiaaliseen tukemiseen kohdentuvaa keskusteluareenaa Virkkua kehitetään liitettynä Maaseudun Sosiaalityön - jatkohankkeeseen, johon on haettu rahoitusta. Viimeksi mainittu onkin hyvä esimerkki vertaistukikokeilusta, joka jo pari rahoitusjaksoa elettyään jatkaa tällä hetkellä toimintaansa omaehtoisesti. Käytännössä tämä merkitsee sitä, että vertaistukiryhmät kokoontuvat ja toimivat totutun käytännön mukaan, vaikkei niillä juuri nyt olekaan ammattivettäjiä. Virkun ja maaseudun sosiaalityöntekijöiden vertaistukitoiminnan kehittäminen yhdessä toisiaan hyödyntäen tarjoaa erinomaisia näkymiä. Niissä sosiaalityöntekijän käytettävissä tulisi jatkossa olemaan

kokoaikainen vertaistuki joko henkilökohtaisten tapaamisten tai sähköisen keskusteluareenan kautta.

Konsultaatorakenteet ovat olleet mielessä myös sosiaaliasiamieshankkeessa, jossa tehtiin keväällä 2004 konsultaatiotarvetta koskeva kysely. Se ei toistaiseksi ole johtanut muihin toimenpiteisiin, mutta osoittaa mielenkiintoa konsultaatiota kohtaan.

Hämeenkyrön, Ikaalisten ja Viljakkalan päihdeidenkäyttäjille toteutettiin vuosina 1999–2002 asiakkaiden omaa selviytymispyrkimystä korostava kuntoutusohjelma, Tikas-hanke. Hanke jäi elämään mainittuihin kuntiin uutena käytäntönä, jossa päihdehuollon erityispalvelut ja niihin liittyvät konsultointipalvelut tuodaan Ventuskartano-nimisen päihdekuntoutuslaitoksen kiertävän erityistyöntekijän toimesta lähelle peruspalveluja. Se on erinomainen malli verkostotyöstä kunnille, joilla ei ole omia erityispalveluja. "Kotiin kuljetettuina" niitä ei tarvitse lähteä hakemaan mistään erityispisteestä, sellaista ei tarvitse perustaa, eikä pienen kunnan työntekijä jää yksin asiakasongelmien kanssa.

### **2.3.6 Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske)**

Koske on ottanut tehtäväkseen konsultoinnin kehittämisen ja vie sitä eteenpäin substanssihankeilla. Kosken keskeinen jatkoidea konsultoinnin kehittämiseksi on luoda konsultointirakenteet teemakohtaisten kehittämishankkeiden kautta, joiden lopputuloksena ovat toimivat seudulliset kehittämissyksiköt, joiden tehtävänä on kehittäminen, koulutus ja arviointi.

Uusia teemakohtaisia hankesuunnitelmia on neljä eli omansa keskisuomalaisen vammaispalveluiden toimintamallin kehittämiseen, lastensuojeluyksikön kehittä-

tämiseen, perheväkivallan hallintaan ja kunnallisten sosiaalipalveluiden tietohallinnon kehittämiseen.

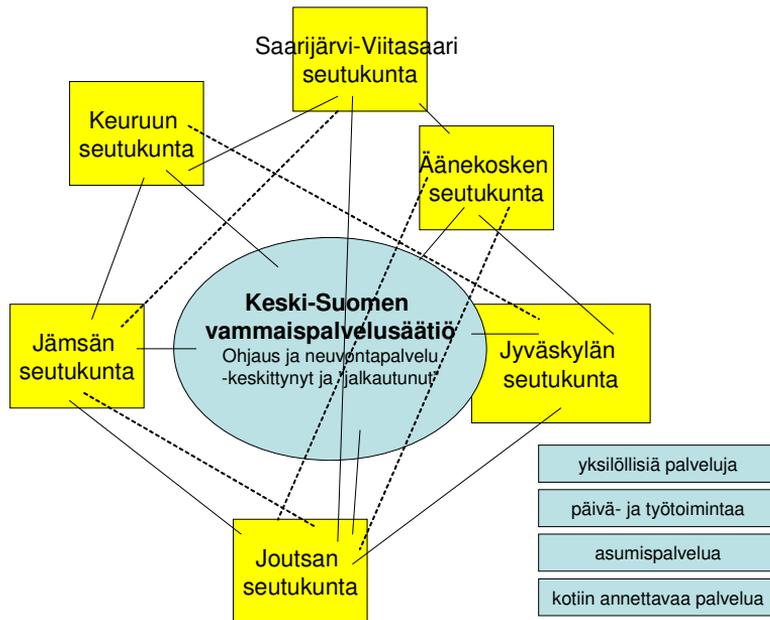
**1. *Vammaispalveluiden keskisuomalaisella toimintamallin*** kehittämishankkeella tähdätään muun muassa kehittämissyksikön perustamiseen. Keski-Suomen maakunnassa on ajankohtaista, kuten edellä on jo kerrottu, erityishuoltopiirin kuntayhtymän toteuttamien keskitettyjen palvelujen purkaminen seudullisiksi palveluiksi. Siirtyminen keskitetystä palvelumallista hajautettuun edellyttää tiedon ja taidon kehittämistä ja myös sen jalkautumista seutukuntiin. Se on mahdollista toteuttaa usealla eri tavalla kuten informaatioteknologiaa ja sähköistä konsultaatiota hyödyntämällä, kehittämällä ja jatkamalla sitä työtä, joka Keski-Suomen maakunnassa on jo käynnistetty alueellisen «Konsultaatiohankkeen, Kolmen tolpan tolkun, kokeilussa, erityisosaamisen lisäämisellä ja jalkautumisella asiakkaan oikeaan toimintaympäristöön, työntekijöiden koulutuksella ja konsultaatiolla, seudullisilla ja oman seutukunnan työntekijöiden sisäisillä työkokouksilla jne.

Hankkeen päätavoitteena on erityistä tukea tarvitsevan henkilön hyvä, omachoitoinen elämä vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Asiakas on mukana vaikuttamassa palvelujen sisältöön ja toteuttamiseen. Konsultoivilla ohjaus- ja neuvontapalveluilla on keskeinen merkitys hankkeen toteuttamisessa ja mallintamisessa. Tämän konkretisoimiseksi ja toteuttamiseksi Keski-Suomen vammaispalvelusäätiö on tehnyt hankesuunnitelman ja jättänyt Raha-automaattiyhdistykselle hakemuksen viiden vuoden hankerahoituksesta. Rahoitusta haetaan konsultoinnin kannalta tärkeän ohjaus- ja neuvontapalvelun toteuttamiseksi. Suunnitelman mukaan vammaispalvelusäätiö perustaa ja omistaa Ohjaus- ja neuvontapalvelun, joka organisoii asiantuntijoita antamaan konsultointi- ja muita palveluja sekä kuntien työntekijöille että asiakkaille. Ohjaus- ja neuvontapalvelu etsii

sopivat asiantuntijat ja ostaa heiltä tarvittavat asiantuntijapalvelut. Asiantuntijat voivat tulla maakunnan ulkopuolelta. Tässä tilaaja–tuottaja -mallissa asiantuntijapalveluja ostetaan vain sen verran kuin tarvitaan. Ostava kunta maksaa ohjaus- ja neuvontapalveluyksikölle ostetusta palvelusta. Kunta määrittelee vammaisasiakkaan kanssa tehtävässä palvelusuunnitelmassa sen, mitä palveluita hän tarvitsee.

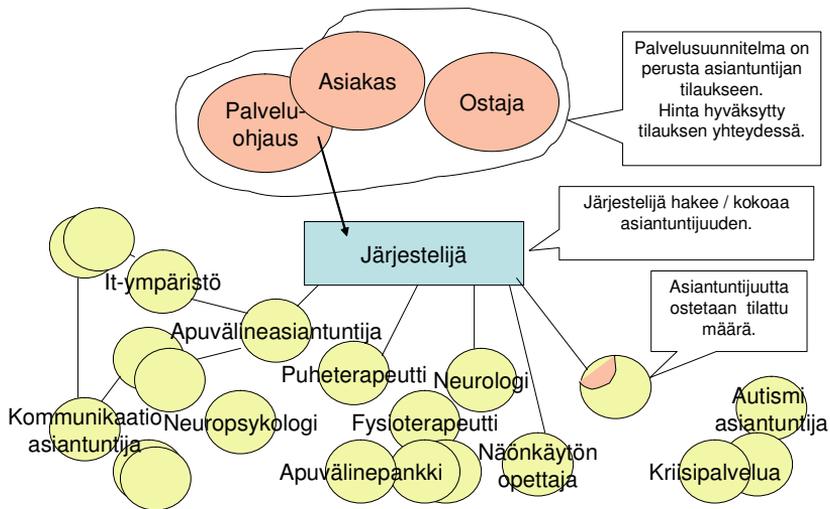
Tarkoituksena on saada konsultointipalvelua kuntiin saakka niin, että kunnan työntekijöiden ammattitaito ja asiakkaan elämänlaatu paranevat. Säätiön toimesta koulutetaan kuntiin vastuuhenkilöt, jotta he tiedostavat ohjaus- ja neuvontapalvelun toimintastrategian sekä sen, mitä asiakas tarvitsee, ja osaavat toimia ostajan roolissa. Kuviossa 4 on kaavio keskisuomalaisesta toimintamallista sekä kuviossa 5 säätiön omistamasta Ohjaus- ja neuvontapalvelusta. Uudella hanketyöllä luodaan ja toteutetaan keskisuomalainen toimintamalli.

Edellä kerrotun lisäksi kehitteillä oleva Suolahti-hanke keskittyy tietoteknologian hyödyntämiseen konsulttipalvelujen tuottamisessa. Mikäli se toteutuu, se tulee olemaan olennainen lisäosa keskisuomalaista vammaispalvelujen kehittämistyötä. Hankkeessa tulisi olemaan neljä kokonaisuutta: älytalot, tutkimuksen kehittämiskeskus, konsultaatiokeskus, harjoittelu- ja kokeilupaiikka. Konsultaatiokeskusta voitaisiin suunnitelmien mukaan käyttää myös valtakunnallisesti.



Kuvio 4

## Ohjaus- ja neuvontapalvelu



Kuvio 5

2. Toista merkittävää seudullista kehittämissyksikköä ollaan toteuttamassa lastensuojeluun. Tähän tähdätään *Lastensuojelun palvelukokonaisuus -hankkeella*, jossa Jyväskylän kaupungin konsultointitoiminnastaan tunnettua sijaishuoltoyksikköä on tarkoitus kehittää asiakastyötä tukevaksi maakunnalliseksi kehittämis-, koulutus- ja arviointiyksiköksi. Lisäksi tähän liitetään lastensuojelun avohuolto. Sitä on Keski-Suomessa kehitetty useiden eri hankkeiden kautta, joista erityisesti mainittakoon hankkeet Vaikuttavuutta ja näkyvyyttä lastensuojeluun sekä Harava. Näistä hankkeista saatuja tuloksia, joihin myös sisältyy konsultaatiomalleja, voidaan juurruttaa ja kehittää edelleen kehittämissyksikön suojissa. Maakuntaan ollaan toteuttamassa maakunnallista kehittämissyksikköä eli lastensuojelun osaavaa tukirakennetta konsultointikäytäntöineen niin sijais- kuin avohuoltoon. Rahoitusta haetaan vuodesta 2005 alkaen.

Lastensuojelussa ei toimi perinteinen normiohjaus, eikä sillä saada aikaan toimivia tuloksia. Lastensuojelun toteuttamiseksi ei ole olemassa valmista mallia. Niinpä tavoitteena on luoda sellainen tulevien hankevuosien aikana. Lastensuojelu on vuoropuhelujen kautta tehtävää kehittämistyötä, mikä hyvin sopii osaamiskeskukseksi.

Hankkeen tavoitteet:

- lastensuojelun hyvien käytäntöjen synnyttäminen Keski-Suomeen
- soveltavan tutkimuksen sekä kokeilu- ja kehittämistoiminnan kytkeminen käytännön lastensuojelutyöhön.

Lastensuojeluun liittyvien konsultointipalvelujen kannalta on tärkeää pystyttää maakunnalliset konsultointirakenteet ja turvata vertaistuen sekä konsultaatiokäytäntöjen vakiintuminen.

Maakunnallinen konsultointirakenne luodaan perustamalla maakunnallinen asiantuntijaverkosto lastensuojelun kehittämistyön tueksi, vahvistamalla liikkuviin erityispalveluihin perustuvaa toimintamallia ja perustamalla lastensuojelun eri toimijaryhmille vertaistuki- ja työnohjausryhmiä. Vep- ja Harava-hankkeet sekä Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittämishanke ovat osaltaan luoneet pohjaa lastensuojelun kehittämistyölle ja myös konsultaatiokäytännöille.

Konsultaatorakenteen tulee olla elävä ja tarpeenmukainen. Rakenteet syntyvät luontevimmin alueen toimintakulttuuriin sovitettuina. Sama rakenne ei sovi koko maahan eikä erilaisiin palveluihin, sillä eri kunnissa on erilaista ja eritasoista tarvetta konsultaatiolle. Asiakastyöhön liittyvän konsultaation antaminen edellyttää konsultin omaa asiakastyötä, joten silloin rakenteiden on kytkeydyttävä asiakastyöhön. Rakenteiden tulee olla asiakastarpeiden mukaisia kokonaisuuksia, sektorirajat ylittäviä. Mahdollisia konsultaatorakenteen ylläpitäjiä ovat kunnat, järjestöt, oppilaitokset, kehittämissyksiköt, tutkimusyksiköt ja näiden yhdistelmät tai verkostot.

Kuvio 6 kuvaa lastensuojelun konsultaatorakenteita. Konsultoivat tahot voivat olla joko kiinteitä yksiköitä (5.), asiantuntijapankkiin koottuja konsultaation antajia eri tahoilta (2. ja 4.), erityisosaamista edellyttävän hankkeen toteuttajia (3.) tai tietyn toimintamallin ympärille koottuja asiantuntijoita (1.)

# LASTENSUOJELUN KONSULTAATORAKENTEITA KESKI- SUOMESSA



Kuvio 6

3. Myös *perheväkivallan hallintaan* on kehitteillä hanke, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa väkivallan kohtaamisesta ja sen käsittelemisestä ja kehittää väkivaltatyöhön liittyviä sosiaalipalveluja ja ammatillisia käytäntöjä. Konsultoinnin osuus tulee parhaiten esille siinä, että maakunnan kuntien sosiaalityöntekijöiden tueksi tulnaisiin perussosiaalityöstä irrottamaan ja kouluttamaan kaksi kiertävää perheväkivallan käsittelyyn erikoistunutta työntekijää. Alustavien tietojen mukaan rahoitus olisi mahdollista saada vuonna 2005.

4. Jyväskylän maalaiskunta, Keski-Suomen sairaanhoitopiiri ja Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ovat laatineet kunnallisten sosiaalipalveluiden tietohallinnon kehittämiseen tähtäävän hankkeen nimeltä **SosKes**. Hankkeen eteen on jotain pientä tehty terveydenhuollon kehittämishankerahoituksen kautta,

mutta jatkossa siihen haetaan ja toivotaan saatavan sosiaalitoimen omia kehittämisrahoja. Hankkeen "isona veljenä" on terveydenhuollon alueellinen yhteistyöverkko MediKes. Se on verkossa toimiva virtuaaliyhteisö, joka mahdollistaa keskisuomalaisen terveydenhuollon väen verkottumisen ja verkostoitumisen. MediKes tukee saumatonta hoito- ja palveluketjua sekä tiedonvälitystä erikoissairaanhoidon, terveysteskkusten ja ketjuun kuuluvien eri hoitoyksiköiden ja asiantuntijoiden välillä.

Keski-Suomen terveydenhuollon lähipalveluita koordinoivan johtoryhmän työstämässä toimenpideohjelmassa todetaan, että maakunnan terveydenhuollon tietojärjestelmä kaippaa rinnalleen sosiaalialan tietoja, jotta asiakkaiden hoitoketju voisi toimia saumattomasti. Tiedonkulun tärkeys näkyy erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, jotka tarvitsevat erityisen paljon hoitoa, kuten pitkäaikaissairaat vanhukset, mielenterveyskuntoutujat, päihdeongelmaiset, vammaiset ja lastensuojelun asiakkaat.

Edellä kerrotusta johtuen kaikki Keski-Suomen kunnat ovat hakeneet Saumattoman palveluketjun ja sosiaaliturvakortin kokeilusta annetun lain piiriin, joka antaa mahdollisuuden sosiaali- ja terveystoimen yhteiskokeiluun SosKes -hankkeessa.

SosKesin hankesuunnitelmassa viitataan tietyiltä osin Sosiaaliporttiin ja sosiaalialan konsultaatiokäytäntöjen kehittämiseen. Lisäksi siinä viitataan tästä työstä saatuun vahvaan tuntumaan tietoteknologian hyödyntämismahdollisuuksista ja toisaalta tietoon sen käytön rajoituksista. Hankkeessa mm. suunnitellaan ja kokeillaan Konsu-ohjelman soveltuvuutta sosiaalitoimen käyttöön. Konsu on terveystoimen käyttämä sähköinen konsultointiohjelma. Sen toimivuutta on jo

kokeiltu onnistuneesti Efficia-ohjelmaa käyttävän Palokan terveydenhuollon kuntayhtymän ja sairaanhoitopiirin välillä.

### **2.3.7 Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus (SoNet-Botnia)**

Vaasan, Pietarsaaren, Närpiön ja Kokkolan kaupunkien alueella käynnistyi vuoden 2003 loppupuolella hanke, jossa rakennetaan kolmen pohjanmaalaisen kunnan yhteinen konsultaatioverkosto maahanmuuttajasosiaalityöhön. Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittämishanke oli aktiivisesti mukana sen käytännön suunnittelussa. Pohjanmaalaishankkeessa luodaan verkosto vertaistuen, teknisen tiedonvälityksen, työnohjauksen ja koulutuksen keinoin. Alueella toimii kaksi sosiaalityöntekijöiden vertaistukiryhmää, joiden keskusteluaiheena ovat niin maahanmuuttajatyön kuin yleensä sosiaalityön ongelmat. Tämän hankkeen yhtenä tavoitteena on myöhemmin etsiä yhteistyökuvioita Oulun ammattikorkeakoulun ylläpitämän maahanmuuttajakonsultointirenkaan kanssa.

SoNetBotnian alueella toimivat osaamiskeskuksen vetäminä ylimaakunnalliset kehittämisryhmät neljällä substanssialueella. Niitä ovat maahanmuuttajatyö, vammaispalvelut, varhaiskasvatus ja vanhustyö. Kaikkien kehittäjäryhmien työssä on tullut ajankohtaiseksi ylimaakunnallisten osajien kartoittaminen. Valtakunnallisen Sosiaaliportin valmistuttua on tarkoitus tehdä sen kanssa yhteistyötä, jotta asiantuntijat olisivat helposti tarvitsijoiden löydettävissä.

Autismi- ja aspergerliitto suunnittelee SoNetBotnian kolmen maakunnan kanssa yhteistyöhanketta autismiosaajien kartoittamiseksi ja konsultointirakenteen luomiseksi. Rahoitusta haetaan Työelämän kehittämiskeskukselta, ja toiminta on tarkoitus käynnistää vuoden 2005 alusta.

Etelä- ja Keski-Pohjanmaan terveydenhuollon sosiaalityöntekijät ovat mukana Keski-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ja osaamiskeskuksen yhteistyöhankkeessa, jossa hankkeen ensimmäisessä vaiheessa on keskitytty vertaistukikäytäntöjen kehittämiseen ja työprosessien mallintamiseen. Hankkeen toisen vaiheen toiminta-alue tulee kattamaan koko osaamiskeskusalueen. Tällöin luodaan vertaistukea täydentävä ammatillinen referenssiryhmä eli konsultointirengas, jonka tarkoitus on tukea ammatillista osaamista, kehittymistä ja työssä jaksamista.

Maakunnan varhaiskasvatuksen kehittäjäryhmän toimesta ollaan keräämässä varhaiskasvatukseen asiantuntijaryhmää. Ryhmän jäsenten tiedot julkaistaan SoNetBotnian verkkosivuilla. Osaamiskeskus tulee toimimaan välittäjänä neuvon kysyjien ja asiantuntijaryhmäläisten välillä. Kun yhteys on luotu, jää näiden osapuolten omaksi tehtäväksi konsultointitavasta päättäminen.

### **2.3.8 Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske)**

Poske on hyvä esimerkki osaamiskeskuksista, joka on ottanut konsultoinnin aktiiviseksi osaksi arkityötään. Vaikka «Konsultaatiohankkeen aluehanke päättyi, niin sen aikana käynnistetty toiminta jatkuu Posken pyörittämänä. Lastensuojelun ja lakiasioiden verkkokonsultaatio jatkuu sähköisenä, kirjallisena ja maksuttomana vielä jonkin aikaa, mutta kohderyhmää laajennetaan lastensuojelun lisäksi myös muihin sosiaalialan työntekijöihin. Samoin erityisvarhaiskasvatuksen konsultaatiota viedään eteenpäin ja pilotoidaan Posken SYKE -hankkeen kautta.

Myös verkossa toimiva videokonsultaatio otetaan käyttöön. Ensin kokeillaan yhteyksiä Lapin ja saamelaisyksikön työntekijöiden kesken, ja myöhemmin sitä

käytetään Yhdessä voimistuen -hankkeessa, jonka rahoittaa STM. Hankkeessa on kaksi osiota, erityispalveluiden työprosessien mallinnus ja sosiaalityön kehittämisyksikön luominen. Tavoitteena on myös erityispalveluiden ja peruspalveluiden yhteistyön tehostaminen ja kehittäminen rinta rinnan. Uusien konsultaatiivisten keinojen löytäminen ja niiden käytön edistäminen on erityisen tärkeää ja haasteellista Lapissa, jossa erityispalvelut ovat usein todella kaukana asiakkaan asuinympäristöstä.

Myös työparikonsultaatiota tullaan kehittämään Yhdessä voimistuen -hankkeessa. Sitä kehittävät kolme sosiaalityöntekijää antavat konsultaatiopalveluja Lapin kuntien sosiaalityöntekijöille toimien heidän työpareinaan asiakkaan kotikunnassa. Parityöskentely voidaan toteuttaa myös välineellisesti teknologian avulla.

Kuten jo aikaisemmin on todettu, vertaistukitoiminta on esimerkillistä Posken alueella. Vertaistukiryhmiä on kaikkiaan neljä. Kolmen ryhmän toiminnasta vastaa Poske ja yhden toiminasta Lapsilähtöinen Länsi-Pohja -hanke.

Yhteenvetona voidaan todeta, että Posken alueella konsultaatio on hyvässä vaiheessa. Työntekijät kysyvät neuvoja monenlaisissa tilanteissa. Toisinaan he tietävät, mitä kysyvät. Kysymys on selkeä ja jäsentynyt. Toisinaan he tarvitsevat konkreettista tukea, yhdessä miettimistä ja jopa yhdessä tekemistä. Erilaisiin tarpeisiin vastaamisessa tarvitaan erilaisia keinoja ja se on huomioitu Posken konsultaatiotarjonnassa.

Posken toiminnasta erillisenä ja siitä riippumattomana sen alueelle toimii Oulun ammattikorkeakoulun käynnistämä ja ylläpitämä maahanmuuttajatyöntekijöiden

laaja sähköpostitse toimiva konsultointirengas. Siitä löytyy kuvaus eKonsultaatiohankkeen verkkosivuilta.

### **2.3.9 Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Vasso)**

Varsinais-Suomessa käynnistyi syksyllä 2002 mielenkiintoinen lastensuojelun juridinen konsultaatiokokeilu Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan ja sosiaalialan osaamiskeskuksen yhteistyönä. Palvelu käynnistyi maksuttomana kokeiluna, joka on nyt muuttunut maksulliseksi. Tarkempi kuvaus löytyy eKonsultaatiohankkeen verkkosivuilta [www.stakes.fi/ekonsultaatio](http://www.stakes.fi/ekonsultaatio). Osa niistä juridisista neuvoista, joita tämän palvelun puitteissa on annettu, löytyvät toimitettuna edellä mainitusta osoitteesta ja Sosiaaliportista.

Toinen merkittävä hanke on Lastensuojelun palvelurakenteen ja osaamisen kehittämishanke. Se on jo toiminnassa oleva 28 kunnan ja lastensuojelun kuntayhtymän sekä eräiden muiden merkittävien tahojen yhteishanke, jonka veturikuntana on Salo. Lastensuojelun perus- ja erityispalvelujen toimivuutta ja osaamista kehitetään muun muassa organisoimalla lastensuojelun ammattilaisten käyttöön vertaistuki- ja konsultaatiokäytäntöjä. Konsultoinnista tehdään uusi työkalu, jonka käytölle luodaan rakenteet hyödyntämällä jo olemassa olevaa maakunnan laajuista verkostoa.

Myös lasten päivähoito on katsottu palveluksi, jossa lasten erityistarpeisiin vastaaminen vaatii konsultointimahdollisuuksia. Niitä varten suunnitelmat ovat jo valmiina. Päivähoitoon tulee maakunnallinen asiantuntijaryhmä, maakuntapyörä, johon kuuluu 8–10 asiantuntijaa. Tämän lisäksi tulevat seudulliset asiantuntijaryhmät, seutukuntapyörät. Konsultointipalvelujen kehittämistä tulee osaltaan

viitoittamaan näiden eri asiantuntijapyörien välinen vuorovaikutus ja kahden-suuntainen viestintä.

Erityispäivähoidon asiantuntijapalvelut ovat edenneet jo suunnitelmia pidemmälle. Alueelle on luotu maakunnallinen erityislastentarhaopettajien verkosto.

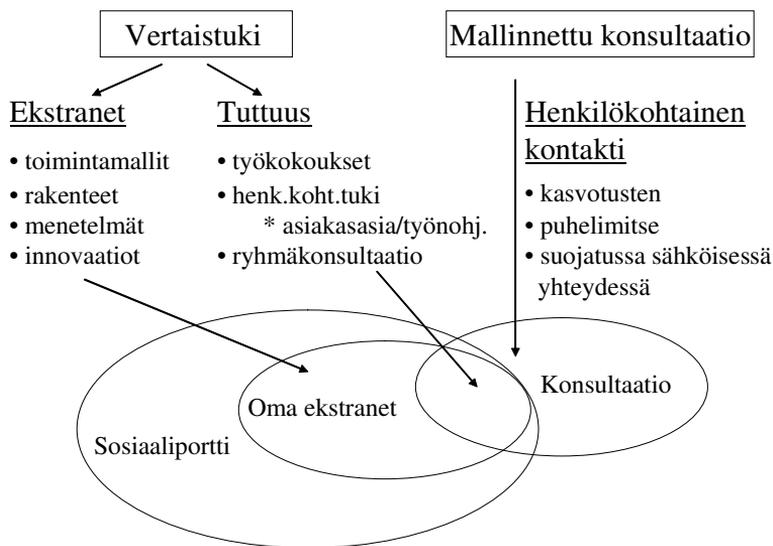
## **2.4 Kokeiluja koskevia ennakkokäsityksiä**

eKonsultaatiohankkeen alkuvaiheessa puhuttiin konsultaatiosta tapahtumana, joka sijoittuu tiedon hankinta- tai kertymäjatkumolla viimeiseksi. Suurimman osan sähköisessä muodossa olevasta tiedosta oletettiin löytyvän Sosiaaliportista. Mikäli sosiaalialan ammattilaiset halusivat keskustella erilaisista työhönsä liittyvistä toimintamalleista, rakenteista, menetelmistä ja innovaatioista, siihen oletettiin käytettävän Sosiaaliportin keskusteluryhmiä eli ekstranetejä. Niiden toivottiin tarjoavan virtuaalista vertaistukea. Perinteisen vertaistuen työkokousten, yhteisten tapaamisten ja keskustelujen muodossa sekä varsinaisen konsultaation oletettiin olevan jatkumon hännänhuippuna (kuvio 7). Tämä on oivallinen tulevaisuudennäkymä, mutta ei liene vielä arkipäivää sosiaalityön ammattilaisille. Konsultoinnin kenttä on vielä villi ja avoin.

Konsultaatiomuodot voidaan jakaa kolmeen luokkaan:

- epävirallista tutulle kollegalle tai erityispalvelutason osaajalle soittamista ja keskustelua
- monimuotoisia työkokouksia erilaisille työntekijäryhmille
- varsinaista jonkinasteiseen "kauppaan" tai sopimukseen perustuvaa konsultointia.

Käytännössä suurin osa neuvon kysymisen tarpeesta tyydytetään kahdella ensin mainitulla tavalla. Kolmas muoto on tulemassa esille ensisijaisesti järjestöjen ym. kolmannen sektorin tarjoamien palvelujen kautta, mutta myös kuntien väliset konsultaatiopalvelut ovat rakentumassa seutuyhteistyön ja lukuisten kehittämishankkeiden kautta.



**Kuvio 7**

Hankkeen käynnistämisympäristössä todettiin, että konsultointi voi tapahtua monin eri tavoin eli kasvotusten, puhelimitse tai sähköisessä yhteydessä. Viimeksi mainittua pyrittiin tietoisesti pitämään taka-alalla. Tietosuojasysteistä sähköiseen konsultointiin nimenomaan asiakastapauksissa suhtauduttiin varoen. Kuitenkin sähköiset konsultaatiokokeilut lähes syrjäyttivät ensisijaisena kehittämiskohteena olleen perinteisen kasvotusten tai puhelimitse tapahtuvan konsultoinnin.

Oli muitakin aavistuksia sähköisiin kokeiluihin nähden. Ottaisivatko teknologian hyödyntämisestä innostuneet kehittäjät riittävän syvällisesti huomioon esimerkiksi sosiaalialan ammattilaisten ammattihabituksen, työn perinteet, sen sisällön monimutkaisine kuvioineen, vallitsevat käytännöt, työntekijäresurssit ja kiristyneen talouden? Ammattihabitusta voidaan kuvata työntekijän sisäisenä olemuksena. Hän pitää lujasti kiinni vaitiolovelvollisuudestaan, ei hevin luota tuntemattomiin, ja hänet on opetettu selviytymään yksin työstään ja vastaamaan siitä.

## **2.5 Havaintoja sähköisten kokeilujen kulusta**

Konsultaatiohankkeeseen kuului neljä sähköistä konsultaatiokokeilua: kaksi Pikassoksen kokeilua, Posken verkkokonsultaatiohanke ja A-klinikkasäätien Päihdelinkin konsultaatio. Ruotsinkielisellä osaamiskeskuksella samoin kuin Esolla oli ja on edelleen sähköisiä kokeilusuunnitelmia. Näistä kaikista laadittavat loppuraportit kertovat tuloksista yksityiskohtaisesti. "Omien " hankkeiden lisäksi on saatu kokemusta ja tuntumaa Pelastakaa Lapset ry:n SitiKollega -hankkeesta, josta konsultaatiopalvelujärjestelmää kehittävä projektipäällikkö on saanut tietoa ohjausryhmän jäsenenä. Lisäksi tietoa on saatu Oulun ammattikorkeakoulun ylläpitämän maahanmuuttajatyön konsultointirenkaan jäseniä haastatteleamalla.

Joistakin sähköisen konsultaation tavoista, käyttötarkoituksesta ja niiden sopivuudesta eri tilanteisiin on kerrottu luvussa 1.7 Sosiaalialan konsultoinnin toimintamalleja (s. 79). Myöhemmin toteutettavia kokeiluja silmällä pitäen on paikallaan tuoda esille muutamia yleisiä huomioita.

Sähköisen kokeilun alkuun saattamiseen menee usein kuviteltua enemmän aikaa. Sopivan tekniikan, sopivien alustojen ja ohjelmien hankkiminen ei näet ole ongelmatonta. Huolestuttavaa on myös se, ettei kokeilemisen innossa aina kiinnitetä tarpeeksi huomiota tietosuojakysymyksiin. Niiden merkitys tiedostetaan kasvokkaisessa konsultoinnissa, muttei välttämättä sähköisessä, koska luotetaan liikaa sen tekniseen pitävyyteen.

Oma taiteenlajinsa on käyttäjäryhmien informointi, motivointi ja koulutus tämän ajan hankeviidakossa. Vaikeudet tulevat siitä, etteivät teknisten kehittäjien ja sosiaalialan ammattilaisten käsitykset noissa asioissa osu yhteen, eivät ajallisesti, eivät määrällisesti eivätkä sisällöllisesti. Väärään aikaan annettu tiedotus tai liian aikaisessa vaiheessa saatu käyttäjäkoulutus eivät saa vastaanottoa. Mikäli tekninen kehittäjä on liian kaukana sosiaalityön ytimestä, hän voi tarjota konsultointipalveluun sopimattoman välineen, sellaisen, joka ei toimi siinä yhteydessä, johon sosiaalityöntekijän apua tarvitaan. Näitä ongelmia voidaan minimoida sillä, että varsinainen hankevetäjä nousee arkityön piiristä tai hänellä on siihen vahva sidos.

Yksi hyödyllinen kokemus saatiin tarjoamalla sosiaalityöntekijöille mahdollisuus sekä kasvokkaiseen että sähköiseen vertaistukeen. Se, että kokeilun piiriin osallistuvat saivat mahdollisuuden tavata ja tutustua toisiinsa, lisäsi heidän luottamustaan ja haluaan antaa toisilleen vertaistukea sekä verkkopalvelun että sähköpostin kautta. Eräs toinen aikaisemmin toteutettu hanke aloitettiin suoraan sähköisellä kokeilulla. Koska sen käynnistyminen oli vaikeaa, palattiin vanhaan tuttuun käytäntöön eli sosiaalityöntekijöille järjestettiin työkokouksia, vertaistukipalavereita, jossa he oppivat tuntemaan toisensa, tietämään toistensa osaa-alueet ja ennen kaikkea luottamaan toisiinsa. Ei ole helppoa luottaa tuntemattomaan henkilöön ja sosiaalityön kannalta se on jopa uskaliasta. Vertaistu-

kipalavereiden jälkeen uusi yritys ottaa kollegoihin sähköisesti yhteyttä onnistui jo aiempaa paremmin.

Porin seudulla suoritettu vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden vertaiskonsultaatiokokeilu oli hyvä esimerkki siitä, kuinka osallistujilla oli koko hankkeen ajan mahdollisuus kohdata sekä fyysisesti että virtuaalisessa verkossa. Mainiota tässä hankkeessa oli myös se, että kasvokkaisen ja verkossa tapahtuvan vertaistuen lisäksi se antoi mahdollisuuden kysyä neuvoa myös erityistason osaajilta.

Oleellinen asia on myös se, että verkkopalvelu- tai sähköpostikonsultaatioon lupautuneet asiantuntijat vastaavat heille esitettyihin kysymyksiin luvattun ajan puitteissa. Sähköinen konsultointi on neuvon kysyjälle herkkä ja vaativa kohta. Torjutuksi tuleminen siirtää seuraavan yrityksen kauas tulevaisuuteen. Myös asiantuntija voi kokea pettymystä, ellei hänelle esitetä kysymyksiä. Näin kävi muun muassa muutamille Kosken konsultointirenkaan jäsenille. Mikäli asiantuntijat edustavat liian yleistä tasoa, heille ei esitetä kysymyksiä, vaan ne hoituvat todennäköisimmin vertaistuen kautta.

Sähköisessä konsultoinnissa on omat hyvät ja huonot puolensa. Viimeksi mainittuja voidaan vähentää runsaalla tiedottamisella, pelisääntöjen luomisella ja niiden sisäistämällä. Ammattihenkilöstö kyllä ottaa omakseen sellaisen vahvan konsultointipalvelun, jolla on suora sisällöllinen yhteys ja heijastuma heidän tarpeisiinsa.

## 2.6 Kosken alueen substanssihankkeet konsultointikokemuksen välittäjinä

*”Päiväkodissa oli jo pidempään keskusteltu halusta kehittää sekä työntekijöiden omaa osaamista että pöhtia koko työyhteisön valmiutta kohdata erityispäivähoidon haasteita Neljän hengen kehittämissä oli edustus jokaisesta lapsiryhmästä ja se kokoontui kevään ajan kerran kuukaudessa minun vetämänäni. Ensimmäinen tapaamiskerta jobdatteli työni hyvin konsultointi-painotteiseksi. Kehittämistiimi halusi valita työskentelytavaksi case -työskentelyn eli jokainen toisi vuorollaan tapaamisiin case – tapauksen, jonka ”elävän” esimerkin avulla voisimme pöhtia niin kyseisen lapsen tuen tarpeita kuin sitä, miten koko työyhteisö voi vaikuttaa lapsen/lasten tarvitseman tuen mahdollistamiseen.*

*Konsulttina koin erittäin tärkeäksi sen, että minulla olisi tarvittava materiaali käytössä ennen tiimin ja minun tapaamistani. Pari viikkoa ennen tapaamista sain postitse kirjallisia ajatuksia eli esimerkiksi otsikolla Tyttö 4v ja kirjoittajan lyhyen tai pidemmän kuvauksen lapsesta. Pidin ehdottoman tärkeänä, että minulle lapset olivat vain tapauksia, enkä ollut sen enempää tietoinen heistä. Tästä menettelytavasta keskustelimme myös tiimin kesken.*

*Konkreetit esimerkit pistivät miettimään, kuinka tästä edetään ja päädyin seuraavanlaiseen ratkaisuun. Kirjallisena tuotoksenakin tapaus oli ymmärrettävästi jäsentymätön kuvaus huolista, tavoitteista jne. Ensityökseni jäsentin tapauksen. Tein yksinkertaisen jaottelun: 1) Lapsen vahvuudet, 2) Huolet, 3) Mitä on tehty?, 4) Mitä pitäisi tehdä? 5) Ehdotuksia. Näihin luokkiin jaoin saamani tapauksen ja mietin ehdotuksia heidän esittämönsä pulmiin. Tämä jaottelun annoin tapaamissamme kaikille ja kehittämistiimi yhdessä kävi läpi tapausta, mietti uusia mahdollisia toimintatapoja ja minä perustelin ehdotuksiani. Ehdotukseni eivät olleet pelejä ja leikkejä, joita voisi käyttää, vaan laajempia ehdotuksia esimerkiksi toimintaympäristön tarkasteluun. Konsulttina koin olevani nimenomaan jäsentäjä. Ratkaisun avaimet olivat työntekijöiden omassa käsissä ja heidänhän lopulta työ on tehtävä. Minä pyrin tekemään huolen möykyn jäsentyneeksi kokonaisuudeksi, jossa tulevien toimenpiteiden ohella on ehkä itseltä piiloon jäänyt havainto jo tehdystä työstä. Työntekijät saivat*

*ideoita, kuinka edetä yksittäisen lapsen kanssa, mutta samalla käsittelimme erityisen tuen antamista koko päiväkodin yhteisenä haasteena ja tehtävänä.*

*Konsultointikokemukseni kiteytyy seuraaviin seikoihin. Tarvitaan etukäteen työvälineitä eli tässä tapauksessa työntekijöiden kuvaukset lapsesta. Ilman ennakkovalmistantumista en olisi voinut neuvoja antaa. Kehittämistie oli ideoimassa työskentelyä ja yhdessä sovimme keneltä kysytään neuvoa ja mitä. Olimme tietoisia, mikä kehittämistie tavoite on: kehittämistie on keskustelun avaaja ja keskustelua jatketaan koko työyhteisön voimin.”*

Leena Halttunen

projektipäällikkö

Verkostoituva erityispäivähoito – hanke

Stakesin ja Kosken keskinäisen sopimuksen mukaisesti Keski-Suomessa pilotoitiin konsultoinnin toimintamalleja ja menettelyjä alueen käyttöön ja levitettäväksi muualle maahan. Sopimukseen oli kirjattu kuusi tavoitetta, joista esitellään hankkeen päätavoite. Sen yhteydessä kerrotaan niistä useista keskisuomalaisista substanssihankeista, joiden yhtenä tietoisena tavoitteena oli ja on edelleen konsultoinnin edistäminen. Keski-Suomen varsinainen alueellinen hanke, Kolmen tolpan tolkkua, on jo käsitelty muiden aluehakkaiden yhteydessä (s. 47).

### **Päätavoite: toteuttaa ja edistää pääosin vertaistuen käyttöön perustuvia konsultaatiokokeiluja**

Hankkuvision mukaan Keski-Suomesta tuli tehdä konsultoinnin luvattu maakunta ja tuottaa erilaisia malleja myös valtakunnalliseen käyttöön. Tässä mielessä Keski-Suomen alueellisen hankkeen toimijat osallistuivat maakunnassa aktiivisesti Vep-hankkeen aikana syntyneiden temakohtaisten työryhmien työskentelyyn. Työryhmiä oli viisi, kuten aiemmin on jo kerrottu, eli vammaispalvelun,

varhaiskasvatuksen, päihdehuollon, vanhustenhuollon ja lastensuojelun työryhmät. Aluehankkeen vetäjät osallistuivat ryhmien työkokouksiin, joissa alustivat konsultoinnista, työstivät hankesuunnitelmia, joihin tietoisesti sisällytettiin konsultaatiota, ja osallistuivat hankkeiden käynnistämiseen ja toteuttamiseen. Ryhmissä työskenneltiin yhdessä aluehankkeiden vetäjien kanssa. Työryhmät kokoontuvat edelleen vähintään neljä kertaa vuodessa. Ryhmiin kuuluu yhteensä noin sata henkilöä koulutustyöryhmä mukaan lukien. He ovat kuntien, järjestöjen, yksityisten palvelutuottajien, yliopiston ja ammattikorkeakoulun edustajia.

Keski-Suomessa toteutetuista kaikista konsultoinnin kokeiluista ei ehditty saamaan lopullisia tuloksia, vaan ainoastaan alustavia kokemuksia. Nämä lyhyestä hankeajasta aiheutuvat seuraukset tiedettiin jo kokeiluja käynnistettäessä. Niin Keski-Suomen kokeiluista kuin muistakin aluehankkeista saadut kokemukset osoittivat, että suunnitteluun, kokeilusta tiedottamiseen ja käynnistämiseen meni arvioitua enemmän aikaa. Puolentoista vuoden hankeajaksi jäi liian lyhyeksi uuteen kehittämistyöhön, joka sisällöllisesti oli lähes tuntematonta, käsitteellisesti määrittelemätöntä ja asenteiden kahlitsemaa. Kaikki Keski-Suomeen suunnitellut kokeilut eivät päässeet edes alkamaan, vaan jokunen kariutui jo suunnittelutyöhön tai rahoituksen puuttumiseen.

### ***Keskisuomalaisia vertaistukiryhmiä***

Keski-Suomessa toimii kaksikymmentä vertaistukiryhmää. Jotkut niistä käynnistyivät aluehankkeen ja Kosken yhteistyönä, ja jotkut nukkuvat ryhmät herätettiin uuteen toimintaan.

Koske kantaa vastuun seitsemän vertaistukiryhmän koollekutsumisesta ja vetämisestä.

1. Keski-Suomen sosiaalihoitajat
2. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät
3. Kehitysvammaisten palvelujen työntekijät
4. Vanhustenhuollon avopalveluista vastaavat
5. Hankasalmen, Joutsan, Leivonmäen, Luhangan ja Toivakan kuntien sosiaalihoitajat ja sosiaalityöntekijät
6. Yksin työskentelevät projektityöntekijät
7. Saarijärvi–Karstula-seudulla lasten ja nuorten parissa työskentelevät työntekijät (moniammatillinen tiimi, joka saa myös erityispalvelutason konsultaatiota)
8. Kyyjärven, Kivijärven, Kannonkosken ja Pylkönmäen sosiaalihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden työnohjauksellinen ryhmä
9. Pohjoisen Keski-Suomen perusturvajohtajat
10. Keski-Suomen työ- ja toimintakeskusten johtajat
11. Joutsan, Leivonmäen, Luhangan, Hartolan ja Sysmän kotipalveluohjaajat
12. Jämsän seudun perhetyöntekijät
13. Jyväskylän kaupungin sosiaalityöntekijät erilaisissa kokoonpanoissa
14. Toivakan, Leivonmäen, Luhangan ja Joutsan vanhustyönjohtajat ja vanhainkotien esimiehet
15. Jämsän, Jämsänkosken, Korpilahden ja Muuramen perhepäivähoitajien ohjaajat
16. Pohjoisen Keski-Suomen sosiaalityöntekijät. Näihin kuntiin kuuluvat Laukaa, Äänekoski, Saarijärvi, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Pihtipudas, Pylkönmäki, Kannonkoski, Suolahti, Viitasaari ja Kinnula.

17. Keski-Suomen perhetyöntekijät. Ryhmään osallistuu eniten Jyväskylän ja Jämsän seudun perhetyöntekijöitä.
18. Vanhusten päiväkeskusohjaajat
19. Muuramen kunnan aloitteesta on luotu valtakunnallinen perhepäivähoidon ohjaajien tukiryhmä, jonka jäsenet ovat erikoistuneet perhepäivähoidon erityiskysymyksiin
20. Jyväskylän ja Jyväskylän mlk:n sosiaalityöntekijät.

### *Keskisuomalaiset substanssihankeet*

Alla on lueteltu joukko keskisuomalaisia hankkeita, joita, kolmea viimeistä lukuun ottamatta, Koske ja alueellinen eKonsultaatiohanke ovat olleet tavalla tai toisella ideoimassa, käynnistämässä tai toteuttamassa. Niihin kaikkiin sisältyy konsultaatiokokeiluja. Lähes kaikki hankkeet ovat käynnistyneet vasta vuoden 2003 aikana. Niistä saadut kokemukset ovat näin ollen vielä vähäisiä.

**1. Verkostoituva erityispäivähoito** – neljäntoista kunnan yhteistyöhanke, joka kehittää erityispäivähoitoa moniammatillisena yhteistyönä, levittää ja lisää tietoa erityispäivähoidon toimivista malleista ja luo päivähoidon työntekijöiden tueksi monipuolisen konsultaatiopalvelujärjestelmän ja verkostoja päivähoidon sisällä kunnissa, seutukunnissa ja maakunnan tasolla.

Hanke toteuttaa mm. konsultointia, jossa työyhteisö toimii konsulttina. Esimerkiksi Jyväskylän kaupungin ja maalaiskunnan toteuttamassa päivähoidossa on autistisille, kehitysvammaisille, liikuntavammaisille, kielen kuntoutusta tarvitseville tai eri tavoin kehityksessään viivästyneille lapsille pienryhmiä, joissa toteutetaan erityisvarhaiskasvatusta alan viimeisen tiedon pohjalta toimien ja työtä jatkuvasti kehittäen. Näiden työryhmien vetäjille ja tiimeille on kertynyt erityisosaamista myös muille jaettavaksi. Niinpä niiden kuntien päivähoidon

henkilöstöllä, jopa moniammatillisilla tiimeillä, joilla ei ole erityisosaamista, on mahdollisuus tulla tutustumaan pienryhmien arkipäivään, niiden toimintatapoihin ja -menetelmiin ja näin saada oppia oman kunnan erityiskasvatusta vaativien lasten hoitoon. Tätä konsultoinnin muotoa kutsutaan työpajatoiminnaksi. Se vahvistaa osallistujien osaamista uuden tiedon avulla. Se lisää työntekijöiden keskinäistä yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Sen kautta luodaan verkostoja päiväkotien ja muiden palvelujen välille, kehitetään erityispäivähoitoa ja työmenetelmiä. Se on omiaan kehittämään kollegiaalisuutta ja nostamaan päivähoidon imagoa. Erityisen tärkeää työpajatoiminnassa on antaa tukea kollegalle ja saada sitä vastavuoroisesti omalle työlle.

Toisena konsultoinnin muotona mainittakoon se työ, jota hankkeen kaksi projektipäällikköä tekevät. Heidän toimenkuvaansa kuuluu nimenomaan konsultointipalvelujen antaminen. He vetävät esim. perhepäivähoitajien opintopiirejä eli vertaistukiryhmiä. Opintopiireissä perhepäivähoitajat saavat vertaistukea toisiltaan ja erityisosaamista ryhmien vetäjiltä. Vertaistukiryhmien lisäksi konsultoivat työntekijät ohjaavat päiväkotien hoitotiimejä tapauskäsittelyjen kautta, jolloin lapsen henkilöllisyys pysyy tuntemattomana. Hoitotiimin auttamisessa voidaan mennä vielä pidemmälle siten, että yksittäisen lapsen asiaa käsitellään yhdessä hänen vanhempiansa ja hoitotiimin kanssa.

Varhaiskasvatus on hyvin edustettuna Kolmen tolpan tolkun konsultointirenkassa. Konsultointirenkään jäsenet hallitsevat asiat hyvin yleisellä tasolla. Kokemus on kuitenkin osoittanut, että yleisen tason lisäksi tarvitaan arkityön osajia, jotka käytännössä osaavat sanoa, tehdä ja näyttää, miten mikin asia toimii esim. monivammaisen lapsen kanssa työskennellessä.

Hankkeesta saadut kokemukset ovat olleet hyvä ja kannustavia. Hanke päättyi syksyllä 2005, johon mennessä on tarkoitus luoda pysyvät konsultaatiomuodot ja jalkauttaa ne kuntien päivähoitohenkilöstön tueksi.

**2. Vaikuttavuutta ja näkyvyyttä lastensuojelun avohuoltoon** – kahdeksan kunnan yhteishanke, jossa konsultoinnin osuus tulee ilmi erityisesti työskentelyprosessien ja dokumentointikäytäntöjen kehittämisessä ja maakunnan lastensuojelun avohuollon erityisosaamisen turvaamisessa kiertävän erityissosiaalityöntekijän tuella. Viimeksi mainittu toiminta on hyvä esimerkki osaamisen myymisestä ja ostamisesta. Se perustuu palvelujen tuottajan, Jyväskylän kaupungin ja maakunnan eri kuntien, palvelujen ostajan, väliseen sopimukseen, jossa tarjolla olevat konsultointipalvelut näkyvät eriteltyinä samoin kuin niiden hinnatkin. Sopimuksen ovat solmineet 22 kuntaa 30 keskisuomalaisesta kunnasta. Palvelun käyttäjiä ovat lähinnä maakunnan pienet kunnat. Kunnilta saatu palaute on ollut hyvin myönteistä. Kuntien kokemuksista on tekeillä pro gradu -tutkielma. Tällä hetkellä kiertävän erityissosiaalityöntekijän toiminnasta vastaa Koske.

Kiertävän erityissosiaalityöntekijän palveluvalikkoon kuuluu sisällöllisesti kaksi laajaa aluetta eli lastensuojelun asiakastyön tukeminen ja sosiaalityön tukeminen lasten huolto- ja tapaamisasioissa. Ensin mainitussa tehtävässä hän toimii työparina tai osana laajempaa työryhmää lastensuojelun tarpeen arvioinnissa, suunnitelmallisen avohuollon työn toteuttamisessa, huostaanoton valmistelussa ja huostaanoton jälkeisessä kotiuttamistyöskentelyssä. Hän antaa konsultaatioapua lastensuojelun avohuollon asioissa menettelytavoista kirjaamiskäytäntöihin. Hän laatii asiakirjojen pohjalta koottuja yhteenvetoja lastensuojelutyön arviointiin yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi hänellä on koulutuksellisia tehtäviä hänen antaessaan uusille työntekijöille käytännönläheistä ja työohjauksellista

perehdyttämiskoulutusta lastensuojelun avohuoltotyöhön ja huostaanoton valmisteluun. Unohtaa ei sovi myöskään yhteistyötahojen koulutusta lastensuojelun perustehtävästä ja yhteiskäytäntöjen tukemista kunnallisissa yhteistyöverkostoissa.

Sosiaalityöntekijöiden tukeminen lasten huolto- ja tapaamisasioissa merkitsee käytännössä asiakastyössä työparina tai osana laajempaa työryhmää toimimista sekä sopimus- että selvitysasioissa ja myös tapaamisriitojen sovittelussa toimimista.

**3. *Vammaispalveluiden keskisuomalainen toimintamalli*** – hanke, jonka vastuutahona on Jyväskylän maalaiskunta, toteuttajana Koske ja muina toimijoina muiden muassa Jyväskylän ja Jämsän kaupungit sekä Keski-Suomen vammaispalvelusäätiö. Hanke käynnistyi vuonna 2003 ja sai jatkorahoituksen vuosille 2004–2005. Hankkeella tavoitellaan kehitysvammahuollon hajautettua toteuttamista. Se merkitsee rakennemuutosta, jossa Suojarinteen kuntayhtymän keskitetyt laitospalvelut puretaan lähipalveluiksi. Verkostoituminen ja konsultoinnin turvaavat rakenteet ovat avainasemassa mietittäessä keinoja rakennemuutosten ja erityisosaamisen turvaamiseksi. Ne ovat välttämättömiä sen osaamisen tueksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi, jota tarvitaan lähipalvelujen antamiseen ja toteuttamiseen. Tarvitaan siis erityisosaamisen uudenlaista turvaamista ja toimivien konsultaatiokäytäntöjen luomista koko maakunnan tarpeita ajatellen.

Vammaispalveluiden keskisuomalainen toimintamalli on kokonaisuudessaan kiinnostava hanke myös muiden maakuntien ja erityishuoltopiirien näkökulmasta. Kuinka pitkälle hajauttaminen voidaan viedä ja mitä erityisosaamista,

millaisia rakenteita ja erityisosaamiseen liittyvää tukea tarvitaan palveluiden hajauttamisen onnistumiseksi?

**4. Ennaltaehkäisevä vanhustyö ja palveluohjaus Jyvässeudulla** – Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan, ammattikorkeakoulun ja yliopiston yhteishanke, jonka konsultatiivinen osuus korostuu palveluohjauksen kehittämisessä. Palveluohjaus on rakenteeltaan nimenomaan konsultaatiota tähdentävä toimintamalli. Hankkeessa on rakennettu myös seniori-info, joka on tarkoitettu sekä vanhuksille, heidän omaisilleen että alan ammattilaisille.

**5. Perhepilvi-hanke** – viiden kaakkoisen Keski-Suomen kunnan Hankasalmen, Joutsan, Leivonmäen, Luhangan ja Toivakan kuntien yhteinen hanke ennaltaehkäisevään lastensuojelutyöhön ja vanhemmuuden tukemiseen. Hanke on käynnistynyt 1.12.2003. Konsultointi näyttäytyy poikkiammatillisena yhteistyönä kunnallisen lastensuojelutyöryhmän työssä. Sen käsitellessä ja työstäessä yksittäisen perheen tilannetta palaveriin osallistuu myös konsultoiva työpari, josta toisella työntekijällä on vankka lastensuojelun osaamisen ja toisella draaman tuntemus. Toinen työntekijä tuo ryhmälle lastensuojelun ammatillista asiantuntijuutta ja toinen työnohjauksellista tukea draaman keinoin. Hankkeessa työstetään mallia poikkiammatillisen konsultoivan työparin käytöstä.

Tästä konsultointipalvelusta saadut kokemukset ovat vielä kovin vähäisiä, mutta erittäin innoittavia. Draaman ja lastensuojelun erityisasiantuntijuuden yhdistämistä on päästy kokeilemaan vasta yhdessä kunnassa, Joutsassa. Sen moniammatilliseen tiimiin ovat osallistuneet kunnan sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä sekä lastenneuvolan ja mielenterveystoimiston edustajat. Erityisosajina ovat olleet perheneuvolan työntekijä ja draaman asiantuntija.

Samaa konsultoivaa poikkiammatillista työparia tullaan käyttämään myös lastensuojeluun osallistuvan henkilöstön seudullisessa vertaistukipalaverissa.

Lastensuojeluasiat herättävät yleensä työntekijöissä monenlaisia, toisiinsa nähden jopa ristiriitaisia tunteita. Tiimin jäsenten välisiä jännitteitä syntyy myös siitä, kenen asiaa he asiakasperheessä hoitavat, tai mikä on kunkin ammattirooli. Draaman uskotaan auttavan työntekijöitä löytämään niin omat kuin asiakkaansa vahvuudet. Draama auttaa työntekijää vapautumaan roolien aiheuttamasta paineesta.

Perhepilvi-hankkeessa nostettiin käsittelyyn draaman keinoin ryhmän jäsenten tunteet ja keskinäiset suhteet, mikä teki tilaa perheen asioiden ammatilliselle ja kokonaisvaltaiselle käsittelylle. Tunnerooleista käsiteltiin erityisesti aggressiota ja neutraaliutta. Tunteiden lisäksi draama avasi uusia näkökulmia toisten työhön ja auttoi näkemään oman itsensä toisten silmin. Käsiteltävät asiat liikahtivat selvästi eteenpäin. Tähän poikkiammatilliseen konsultointitapahtumaan osallistuneet päättivät asettaa lähitavoitteekseen asiakkaiden motivoinnin ja perhetyöhön liittyvien ongelmatilanteiden läpikäynnin. Projektin edetessä tavoitteet vielä tarkentuvat. Yksi tavoite on saada samaan istuntoon moniammatillinen työryhmä ja itse perhe.

Konsultoinnin näkökulmasta asiakkaan motivointi, hänen voimavarojensa löytäminen ja niille rakentaminen ovat niitä asiakastyön solmuja, joiden avaamiseen draama voi antaa neuvoja.

**6. Virve-verkosta sekä kollegiaalista että erityistason tukea Uuraisten kunnan sosiaalitoimelle.** Virve on digitaalinen, salattu turvallisuusviranomaisien radiopuhelinverkko, joka tarjoaa eri työryhmien yhtäaikaisen viestinnän li-

säksi mahdollisuuden yksilöpuheluihin ja tekstiviesteihin verkon laitteiden välillä. Turvallisuusviranomaisia ovat mm. sosiaali- ja terveystoimi, poliisi- ja pelastustoimi ja puolustusvoimat.

Pieni Uuraisten kunta on ainoana Suomessa ottanut käyttöön Virveviranomaisverkon sosiaalitoimen tueksi. Uuraisilla Virvestä on eniten hyötyä kotihoidon ilta-, yö- ja viikonlopputyössä, jolloin henkilöstöresurssit ovat pienimmillään. Henkilöstön käytössä on neljä puhelinta. Virve-yhteyttä on mahdollista käyttää myös lastensuojelussa tietyissä yhteistoimintatilanteissa. Niinpä lähiaikoina on suunnitelmissa luoda kunnan sisäinen virtuaalinen perhettiimi, johon kuuluvat sosiaalijohtaja, vanhustyönjohtaja, päivähoitondraaja ja perhetyöntekijä. Virve-verkosta voi saada sekä vertaistukea että lähitulevaisuudessa myös erityistason tukea, kunhan maakunnalliset puheryhmät, jotka seuraavassa luettelossa esitellään, otetaan käyttöön.

Keski-Suomeen kaavailtuja puheryhmiä ovat:

Sosiaalitoimen viestintä

- Keski-Suomen sosiaalipäivystyksen kanava
- Keski-Suomen hätäkeskusalueen keskitetyn sosiaalipäivystyksen päivystysrenkaiden kanava
- Seutukuntien sosiaalitoimen sisäinen viestintä
- Kuntatason sosiaalitoimen viestintä.

## Yhteistoimintatilanteet

- Poliisin ja sosiaalitoimen toimintaryhmätaso (Käytetään esim. sellaisen mielenterveysongelmaisen asioissa, jolla on lapsia. Tällöin puhepiirin sisällä ovat poliisi, sosiaalitoimi ja lääkäri.)
- Pelastustoimen ja sosiaalitoimen yhteistoimintatilanteet.

Puheryhmät on mahdollista ottaa käyttöön sekä sosiaali- että terveystoimessa vuoden 2005 alussa. Virven käyttö sosiaali- ja terveystoimessa on sairaankuljettusta lukuun ottamatta vapaaehtoista.

Uuraisten lisäksi neljän muun keskisuomalaisen kunnan sosiaalitoimi on lähdössä Virve-verkon ja sen puheryhmien käyttäjäksi. Viranomaisverkon käyttö mahdollistaa vertaistuen ja erityistason konsultointipalvelun saannin erityisesti kriisitilanteissa, mutta myös normaaliaikana. Se mahdollistaa työryhmän tai työryhmien välisen yhtäaikaisen viestinnän. Se parantaa työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta tuomalla välittömän puheyhteyden suoraan hätäkeskukseen ja muihin auttajatahoihin.

**7. *Seri-hanke*** – Haravaan kuuluva maakunnallinen osahanke. Harava oli lastensuojelujärjestöjen ja julkissektorin yhteishanke 2000 – 2004. Sen koordinaattoreina toimivat Lastensuojelun Keskusliitto ja Suomen Kuntaliitto. Harava toimi kolmella pilottialueella: Keski-Suomen ja Varsinais-Suomen maakunnissa sekä Länsi-Pohjan alueella. Seri on lasten seksuaalisen hyväksikäytön tunnistamisen, puuttumisen, tutkimisen ja hoidon asiantuntijamalli Keski-Suomessa.

Siitä huolimatta, että seksuaalisen riiston käsittelyyn ja hoitamiseen on olemassa Stakesin opas ja Duodecimin käypä hoito -ohje, tarvittiin vielä maakunnallinen sovellus. Konsultaatorakenteiden luominen osoittautui keskeiseksi tehtäväksi.

Se on aloitettu nimeämällä jäsenet maakunnalliseen konsultointirenkaaseen. Varsinainen Seri-malli valmistui keväällä 2004. Malli on tiivistetty ohjeistus ammattilaisille, jotka työssään kohtaavat lapsen seksuaalisen hyväksikäytön epäilyn, ja joiden tehtävänä on ryhtyä toimenpiteisiin hyväksikäyttöepäilyn selvittämiseksi, tutkimiseksi ja hoitamiseksi. Tämän ohjeistuksen lisäksi kullakin toimipisteellä tulee olla omia toimintakäytäntöjä ja vastuuta koskeva ohjeistus. Mallin runko muodostuu seuraavista vaiheista:

1. tunnistaminen
2. ilmoitusvelvollisuus
3. epäilyn selvittäminen
  - sosiaalityön rooli
  - poliisin rooli
4. terveydentilan arviointi
  - somaattinen tutkimus
  - psyykinen tutkimus
5. kriisiapu
6. hoito
7. seuranta.

Malli opastaa konkreettisesti, kuinka mm. sosiaalityöntekijän tulee toimia ja mistä hän voi saada asiantuntevaa konsultointipalvelua. Malli on tervetullut erityisesti pienen kunnan sosiaalityöntekijälle, joka niin usein joutuu kohtaamaan tällaiset asiat yksin vailla työyhteisön tukea.

Koko Keski-Suomea koskevan mallin päivittämisestä vastaa Koske, joka myös ylläpitää asiantuntijarekisteriä henkilöistä, joita voi tarvittaessa konsultoida.

8. Harava-hankkeessa toteutettu malli *koulutuksellinen ryhmäkonsultaatio* (KORKO) aloitti toimintansa kuuden kunnan yhteistyönä Saarijärven seudulla vuonna 2002. Korko on lastenpsykiatrian konsultaatiokäytäntö kunnille. Korkon tavoitteena on lasten ja nuorten psykososiaalisten palvelujen turvaaminen lähellä lapsen arkea, kotia ja kasvuympäristöä. Korko lisää perustason työntekijöiden osaamista psykososiaalisten ongelmien kohtaamisessa ja tuo psykiatrasta asiantuntemusta lasten ja nuorten tilanteiden käsittelyyn. Se myös kehittää moniammatillista yhteistyötä. Siinä saadaan käytettävissä olevat vähäiset resurssit parempaan käyttöön, kun perus- ja erityistason henkilöstö pääsevät kohtaamaan toisensa ja tekemään suunnitelmallista yhteistyötä.

Korkon perusidea on koota yhteen säännöllisin aikaväleihin ne tietyn kunnan tai seutukunnan työntekijät, jotka työskentelevät lastensuojelullisia avohuollon tukipalveluja tarvitsevien nuorten kanssa. Korkon ydinryhmään kuuluvat kuntien sosiaalityöntekijät, perheneuvolan sosiaalityöntekijä, terveyskeskuspsykologit ja koulukuraattorit. Tämän ammatillisen työkokouksen vetäjinä toimivat Keski-Suomen sairaanhoitopiirin nuorisopsykiatrian konsultit (ylilääkäri ja osastonhoitaja). Työkokouksessa käsitellään 1–2 asiakastapausta, jolloin ydinryhmä laajenee konsultaatiokäsittelyssä esillä olevan casen (nuoren ja hänen perheensä) kanssa työskentelevillä ammattilaisilla. Asiakastapausten käsittelyn lisäksi tilaisuuteen kuuluu koulutuksellinen osuus ja palautekeskustelu aiemmin käsiteltyjen tapausten etenemisestä. Asiakastapauksia työstetään erilaisin työskentelymenetelmin.

Ryhmän anti on osallistujilleen mielenkiintoinen. Ryhmä antaa erityisesti asiakastapausten esittäjälle mahdollisuuden kysyä neuvoa yksittäiseen asiakastapaukseen ja siihen liittyviin ongelmiin. Hän voi käyttää ryhmäpalaverissa saamiaan

näkemyksiä ja vinkkejä hyväkseen, kun hän toimii asiakkaansa kanssa tai tekee häntä koskevia päätöksiä. Hän tekee kuitenkin ratkaisut ominaan. Hän saa kollegoiltaan vertaistukea ja saa samalla konsultoida ryhmän vetäjiä asiakasasioissaan. Vaitiolovelvollisuuden säilyttämiseksi asiakastapaus käsitellään muutetuin tunnistetiedoin.

Muille ryhmän jäsenille kollegan asiakastapausten yhdessä käsittely on taas ennakolta varautumista ja oppimista siltä varalta, että itse joutuisi kohtaamaan vastaavanlaisen asiakastilanteen. Erilaisten työskentelymenetelmien käyttö lisää kaikkien osallistujien osaamista.

Korkosta saadut kokemukselliset tulokset ovat olleet hyviä ja innoittavia. Osallistujat ovat olleet sitoutuneita. Esimiehet ovat hyväksyneet Korko-työskentelyn. Uusia toimintaresursseja ei ole tarvittu. Eri ammattiryhmät ovat olleet aktiivisesti mukana. Ennen kaikkea toimintamalli on selkeyttänyt asiakasta koskevan ratkaisun tekemistä sekä auttanut ymmärtämään muiden tahojen toimenpiteitä ja niiden perusteita. Konsultointiprosessia ajatellen nämä kaikki ovat tärkeitä tuloksia.

Malli käynnistettiin Saarijärven seudulla, ja nyt siitä on kehittynyt Keski-Suomen sairaanhoitopiirin tarjoamana tuote, joka otetaan mukaan sopimusneuvotteluihin ja se tulee olemaan niiden jälkeen kaikkien keskisuomalaisten kuntien käytössä. Käytännössä testattuna konsultointimallina Korkoa voidaan hyödyntää muihinkin kuin lastensuojelun sektorin toimintoihin.

**9. Kolmen K:n hanke**, jossa Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven kunnille kehitettiin yhteistä sosiaalitoimintaa. Lastensuojeluun, päihdehuoltoon, erityispäivähoitoon ja vammaispalveluihin oli määrää luoda vertaistuki-, konsultointi- ja

työparikäytäntöjä, jotta nämä palvelut olisivat kaikkien kolmen kunnan kunta-laisten käytettävissä heidän niitä tarvitessaan. Kunnilla on hyvä alku yhteisen sosiaalitoimen aikaansaamiseksi, sillä kaikkien kolmen kunnan elatustukiasiat hoitaa Kivijärven kunta. Lastenvalvojan sekä edunvalvojan tehtävien hoito on taas Karstulan kunnan vastuulla. Hanke päättyi joulukuussa 2004.

**10. *Pelastetaan perhepäivähoito*** -hankkeen tavoitteena on sekä kehittää tämänhetkistä perhepäivähoitoa että turvata perhepäivähoito tulevaisuudessa uudistamalla ja kehittämällä monipuolisesti perhepäivähoidon sisältöä, ohjausta ja toimintamuotoja. Yksi osatavoite on perhepäivähoitajien ja ohjaajien vertaistuen ja konsultaatorakenteiden luominen. Perhepäivähoitajille ja ohjaajille perustetaan erilaisia kunnan sisäisiä tai seutukunnallisia mahdollisuuksia vertaistukseen. Lisäksi hankkeessa jatketaan ja kehitetään sitä konsultointityötä, joka aloitettiin alueellisen eKonsultaatiohankkeen käynnistämänä maakunnallisessa konsultointirenkaassa. Hankkeessa on mukana yhdeksän kuntaa.

**11. *Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö*** on aloittanut toimintansa keväällä 2002. Säätiön tavoitteena on toimia julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä sekä seudullista toimintaa kokoavana ja kehittävänä organisaationa. Päihdepalvelusäätiö tuottaa päihdetyön asiantuntija-palveluita koulutuksen, konsultaation ja työnohjauksen keinoin. Konsultaatiopalveluista mainittakoon esimerkkinä meneillään oleva vuosina 2004–2007 toimiva Matalan kynnyksen ja liikkuvien erityispalvelujen kehittämisprojekti. Siinä kehitetään liikkuvan huumeu-työn erityispalveluita matalan kynnyksen periaatteella ja tarjotaan siten kunnille tasavertaiset mahdollisuudet saada käyttöönsä huumeu-työn erityisosaamista ja konsultaatiopalveluja. Palvelut tuodaan peruskuntaan lähelle asiakasta ja työntekijää.

Päihdepalvelusäätiön hoitohenkilökunta antaa konsultointipalveluja yksittäisen asiakkaan asiassa. Sen lisäksi säätiöltä voi kysyä neuvoa palvelujärjestelmään liittyvissä asioissa.

**12. Lastensuojelun Laatu -hanke** Äänekosken seudulla – Äänekosken kaupungin perheneuvolan, sairaanhoitopiirin nuorisopsykiatrisen poliklinikan ja perhetukikeskuksen yhteishanke, joka keskittyy lastensuojelun avohuoltoon. Hanke ei ole tähän saakka ollut rakenteellinen vaan lähinnä koulutuksellinen laatuhanke. Sen konsultatiivista osuutta työstetään erityisesti vuonna 2005. Hankkeella tähdätään siihen, että Äänekosken toimipiste olisi tulevaisuudessa pohjoisen Keski-Suomen seudullinen kehittämiskeskus.

**13. Nuorten ystävät ry:n Jopo -hanke**, jossa työskentelee kolme nuorten huumeongelmiin erikoistunutta henkilöä. Kaksi heistä kiertää Keski-Suomen kunnissa auttaen ja tukien kuntien henkilöstöä nuorten huumeongelmien kohtaamisessa ja kehittämisen palveluohjausta.

## **2.7 Hankkeista nousseita käyttökelpoisia toimintamalleja**

Kaikissa konsultaatiokokeiluja järjestäneissä aluehankkeissa on luotu käyttökelpoisia toimintamalleja, joista niiden raportit kertovat yksityiskohtaisesti.

Keskisuomalainen Kolmen tolpan tolkkku on saanut myönteisen vastaanoton. Tieto siitä on levinnyt laajalle, ja sen raamittamalta pohjalta mallista innostuneet kehittälevät alueensa tarpeita vastaavan mallin. Muita keskisuomalaisia malleja, jotka ovat syntyneet Harava-hankkeen tuloksena ja joissa Koske ja sen alueellinen osahanke ovat olleet mukana yhteistyökumppaneina, ovat Korke (koulu-

tuksellinen ryhmäkonsultaation malli) ja Seri (maakunnallinen malli lasten ja nuorten seksuaalisen hyväksikäytön tutkimiseen ja hoitoon).

Posken toteuttama Verkkokonsultaatio-hanke on tuottanut hyvin toimivan mallin, jota voitaisiin hyödyntää Poskea laajemmalla alueella, mikäli osaamiskeskukset sopisivat Posken käytössä olevan ohjelman ja alustan yhteiskäytöstä. Yksi laajentamista rajoittava tekijä, joka aiheutuu kuntien toimintapolitiikasta, on se, ettei maksullista konsultaatiota ole vielä hyväksytty työhön kuuluvaksi välttämättömäksi menoksi. Pysyvä ilmaisupalvelu on tuskin mahdollista.

Pikassoksen Vertaistukea verkossa -hanke on myös hyvä esimerkki sähköisestä konsultointimallista. Erityisesti Satakunnassa toteutettu vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden vertaiskonsultaatio suojatussa verkkoympäristössä on juuri se, mitä vammaispalveluihin on kaivattu. Tämänkin mallin kehittäminen vei paljon aikaa. Siinä käytetty alusta kehitettiin näet toisen jo aikaisemman hankkeen yhteydessä. Sen kehittämistyön tulosten käyttöönotto mahdollisti kyseisen verkkokokeilun vammaispalveluihin. Tämän hyväksi todetun käytännön, vertaiskonsultaatio suojatussa verkkoympäristössä, käytön ja laajenemisen esteenä on raha. Kuka maksaa ohjelman ylläpidon? Se olisi käyttäjien eli kuntien asia. Lopputulos riippuu asenteista eli siitä, kuinka tärkeäksi konsultointi mielletään asiakaspalvelun laadun ja sosiaalityöntekijöiden osaamisen kehittämisessä.

Sosiaalityöntekijöiden vertaisverkosto Virkku on mallina erinomainen. Sen käyttöönotto ja juurruttaminen vievät vielä paljon aikaa käyttäjiltään, sosiaalityöntekijöiltä. Verkosta saatava vertaistukia kuten muukaan uusi asia, ei suoraan leviä laajaan käyttöön, vaan se tapahtuu asteittain. Tieto mahdollisuudesta saada vertaistukea verkosta vaikuttaa ensin asenteisiin. Asennemuutos vaikuttaa yksittäisten sosiaalityöntekijöiden käyttäytymiseen ja sitä kautta vähitellen sosiaali-

työntekijöiden ryhmäkäyttäytymiseen. Muutos, joka tarvitaan Virkun tapaisen mallin levittämiseksi vaikkapa koko maahan, on melkoinen. Se vaatii aikaa asennemuutoksineen ja koulutuksineen sekä ennen kaikkea toimivia teknisiä laitteita ja yhteyksiä.

Posken, Kosken, Pikassoksen kasvokkaiseen vertaistukeen perustuvat mallit ovat rakenteellisia ja siinä mielessä toimivia. Näiden alueiden vertaistukikäytännöissä (Pikassoksen osalta maaseutusosiaalityössä) korostuu osaamiskeskusten merkittävä osuus ja vaikutus vertaistukikäytäntöihin. Unohtaa ei sovi ruotsinkielisen osaamiskeskuksen vertaistukikäytäntöjä, jotka tietyillä alueilla toimivat hyvin.

A-klinikkasäätiön kumppaneineen kehittämä palvelu, päihdetyön konsultaatio verkossa, on malli, joka voi toimia valtakunnallisesti ja on siirrettävissä moniin muihinkin sosiaalialan erityispalveluihin antamaan vastauksia niiden erityiskysymyksiin.

### **3. KONSULTOINTIA EDISTÄVIÄ PERUSELEMENTTEJÄ**

Konsultoinnin käyttöä arkityöhön kuuluvana normaalina käytäntönä voidaan edistää varmistamalla muutamat perusasiat. Tarvitaan muun muassa riittävästi laadukkaita konsultointipalveluja, konsultoinnin mahdollistavia palvelurakenteita, kattavaa tiedotusjärjestelmää, aktiivista tiedottamista, sopimusmalleja ja pelisääntöjä. Tässä luvussa tarkastellaan kolmea viimeksi mainittua seikkaa siitä näkökulmasta, kuinka ne etenivät Konsultaatiopalvelujärjestelmää kehittävän hankkeen aikana.

#### **3.1 Sopimusmallit**

Kuten jo sosiaalihuollon konsultaatiota kuvaavassa luvussa käy ilmi kuntien välisiä konsultointisopimuksia on melko harvassa. Siihen on monia syitä. Niiden tekemistä ei ole katsottu kovin tarpeelliseksi eikä siihen välttämältä ole ollut riittävää tietotaitoa. Koska kuntien välinen konsultointipalvelujen käyttö on ollut melko vähäistä, ei niihin liittyvä sopimusmenettely ole erityisemmin aktivoitunut. Kuntien ja kolmannen sektorin välisistä konsultointipalvelujen käytöstä on sitä vastoin sovittu lähinnä maksusitoumuksin. Konsultaatiosopimuksia on tehty vähän.

Suomen Kuntaliiton tekemästä julkaisusta 'Sosiaalipalveluja seutuyhteistyöllä – ideasta sopimukseen' tuli oivallinen tuki ja työkalu edellä kuvattuun tilanteeseen. Julkaisu määrittelee sopimusmallit ja niissä sovittavat asiat. Sopimusmallien tarkoituksena on auttaa kuntia ja seutukuntia, niin ettei jokaisen tarvitse miettiä alusta alkaen sopimusmenettelyyn liittyviä asioita ja tilanteita. Sopimus-

malleista käyvät ilmi yleispätevät linjaukset. Mallisopimuksissa on muistilista niistä asioista, joista ainakin tulee sopia, eli kerrotaan ne keskeiset asiat, jotka sopimuksia tehtäessä on otettava huomioon. Konsultointipalvelujen järjestämisen kannalta keskeisimpiä sopimusmalleja ovat muiden muassa seuraavat:

- kiertävä seudullinen erityistyöntekijä
- seudullinen "sosiaalipäivystys"
- seudulliset lastensuojelun sijaishuoltopalvelut
- sosiaalityöntekijöiden keskinäinen konsultaatio.

Sopimusmallien kehittämisen taustalla oli Verkostoituvat erityispalvelut -hanke. Hankkeen tavoitteena oli turvata sosiaalihuollon erityispalvelut kaikille niitä tarvitseville asuinpaikasta riippumatta. Erityispalveluiksi määriteltiin kaikki ne palvelut, joiden tuottamiseen yksi kunta oli liian pieni. Näin määritellen kuntien erityispalvelut olivat toisistaan poikkeavia. Niin perus- kuin erityispalvelujen tuottamiseen tarvittava osaaminen ja asiantuntijuus määrittyvät kuitenkin työntekijöiden kautta. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna palveluiden jakaminen perus- ja erityispalveluihin ei välttämättä takaa kulloinkin tarvittavaa osaamista ja asiantuntijuutta. Niiden turvaamiseksi palvelurakenteiden tulee olla sellaiset, että ne mahdollistavat neuvonkysymisen ja erityisosaamisen saavutettavuuden. Seudullinen yhteistyö on tähän hyvä keino, jonka käytännön toteuttamiseen tarvitaan sopimusmalleja. Niiden avulla sopiminen on helpompaa.

Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittämishanke osallistui Suomen Kuntaliiton yhteistyö-kumppanina ja sen asiantuntijaryhmän jäsenenä mallien tuottamiseen. Kuntaliiton julkaisussa määriteltiin sopimusten tekoa viitoittavat ja ohjaavat kehykset sekä luotiin mallisopimukset.

Oletettavasti kunnissa olisi tarvetta saada yksityiskohtainen konsultoinnin mallisopimus. Se jäi hankkeen aikana työstämättä. Sen laatiminen vaatii vielä paljon työtä ja sen pohtimista, millaiset olosuhteet, tilanteet tai vaikeudet saattaisivat kohdata yksittäisiä sopijakuntia. Toisaalta täysin valmiiseen mallisopimukseen tuskin koskaan päästään, vaan kukin yksittäinen sopimus tulee laatia niin, että se soveltuu paikalliseen tilanteeseen. Tämä työ onnistuu Suomen Kuntaliiton avulla, joka antaa pyydettyä apua sopijaosapuolille yksittäisten sopimusten tekemiseen. Suomen Kuntaliiton julkaisun tavoitteena on kannustaa kuntia yhteistyöhön ja sitä kautta turvata sosiaalihuollon erityispalvelut ja -osaaminen.

Kunnat ovat käyttäneet myös kolmannen sektorin konsultointipalveluja. Niihin liittyviä sopimuksia on enemmän kuin kunnallisia. Yksi uusi sopimus syntyi Konsultaatiopalvelujärjestelmää kehittävän hankkeen ja SitiKollega – hankkeen yhteistyönä, jolloin tehtiin Oulun Pelastakaa Lapset ry:tä ja sen alueen kuntia koskeva konsultointisopimus.

Ovatko kunnat tietoisia julkaisun olemassa olostä? Suomen Kuntaliitto levitti kuntiin tietoa sopimusmalleista kirjeitse ja internetin kautta niin, että informaation ainakin teoriassa olisi pitänyt tavoittaa kunnat. Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittämishanke oli omalta osaltaan aktiivinen julkaisua ja sopimuksia koskevan tiedon levittämisessä.

## 3.2 Konsultoinnin pelisäännöt

Konsultaatiopalvelujen käyttö on sosiaalitoimelle vielä niin uusi toiminto, että se tarvitsee jonkinasteista ohjeistusta, käyttäytymismallia. Pelisäännöissä ([www.stakes.fi/ekonsultaatio](http://www.stakes.fi/ekonsultaatio) ja [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi)) tuodaan esille konsultointitapahtuman sujuvuutta edistäviä seikkoja. Sääntöjen avulla yritetään etukäteen miettiä hyviä käyttäytymistapoja ja nostaa esille joitakin juridisia seikkoja, jottei konsultointiprosessin yhteydessä mitään todella vahingollista pääsisi tapahtumaan. Pelisäännöt eivät ole normatiivisia. Joihinkin niistä löytyy tukea laeista, mutta viime kädessä konsultointitapahtumaan osallistuvien harkittavaksi jää, kuinka he pelisääntöjä noudattavat. Pelisääntöjä tarvitaan kahdenlaisia: osa niistä kuuluu eettisiin ohjeisiin ja osa koskee itse konsultointitapahtumaa.

Pelisääntöjen tavoitteena on muodostaa yhteinen pohja kaikelle sosiaalialan konsultoinnille. Ne tulevat muuttumaan ja tarkentumaan ajan, käytön ja kokemuksen karttumisen myötä. Tarpeettomia karsiutuu pois ja uusia tulee tilalle.

Pelisääntöjen työstäminen oli pitkä ja moniulotteinen yhteistyöprosessi, joka käynnistyi eKonsultaatiohankkeen aloitteesta. Pelisääntöjen luonnostelun teki eKonsultaatiohankkeen tiimi. Sääntöjä kerättiin eri alkuperää olevista lähteistä ja muutettiin sosiaalitoimintaa koskeviksi. Näitä lähteitä olivat PKT-säätiön julkaisu 1/2000, *Yritys ja konsultti, liikkeenjohton konsultointi pk-yrityksen voimavarana*, brittiläisten sosiaalityöntekijöidenyhdistyksen nettisivut ja pari yhdysvaltalaisista lähdeistä. Sääntöjä syntyi myös konsultaatiotiimin yhteisen miettimisen tuloksena. Konsultointia käsittelevästä kirjallisuudesta niitä keräsi opiskelija Taja Räihä.

Näistä lähteistä koottuja ja muokattuja pelisääntöjä kommentoivat laajat asiantuntijajoukot, erityisesti jo konsultointialalla toimivat konsultit, juristit, osaa-

miskeskukset ja monet yhteistyötahot. Kaikki kommentit pyrittiin ottamaan huomioon ja sovittamaan yhteen toistensa kanssa.

Pelissäntöjä käsiteltiin työseminaarissa, joka pidettiin Helsingissä 11.3.2004. Viimeisen kommenttikierroksen jälkeen ne julkaistiin hankkeen verkkosivuilla. Pelissännöt ryhmiteltiin sisältönsä mukaisesti kahdeksaan ryhmään. Niitä olivat pelissäntöjen tarkoitus, konsultaatio ja sen käyttämien, konsultin vastuu ja suhde neuvon kysyjään, konsultaatio asiakasasiassa, salassapito ja luottamuksellisuus, tietosuoja ja asiakirjojen käsittely, konsultin pätevyys ja työn perusteet sekä konsultaatiosopimus.

Pelissäntöjä työstettäessä yksi jatkuva ajankohtainen keskustelunaihe oli konsultointia koskevat sopimukset, niiden tärkeä merkitys ja välttämättömyys. Tätä vuoropuhelua käytiin tilaisuuden tullen niin sopimuksista kuin pelissännöistä että yleensä konsultoinnista puhuttaessa. Konsultointi koskevat sopimukset nousivat todella merkittävään asemaan.

Sosiaalialan osaamiskeskuksia informoitiin pelissännöistä sekä suoraan että internetin kautta. Niistä tulivat tietoisiksi myös monet yksityiset ja kolmannen sektorin konsultaatiopalvelujen tuottajat, jotka toimivat valtakunnallisen konsultaatiohankkeen yhteistyökumppaneina. Pelissäntötietoutta jaettiin myös eKonsultaatiohankkeen ja sen aluehankkeiden järjestämissä seminaareissa ja työkokouksissa. Vähiten hanke otti suoraa kontaktia sosiaalialan ammattilaisiin. Tätä puutetta lievensi ainakin osittain *Sosiaaliturva*-lehdessä julkaistu kirjoitus, joka mahdollisti pelissäntöjä koskevan tiedon leviämisen niistä kiinnostuneille.

### **3.3 Tiedottamisen yhteistyökumppanit ja konsultointitiedouden levittäminen**

#### **Tiedottaminen yhteistyötä**

Konsultaatiopalveluhankkeen yhteistyökumppaneita konsultointitiedouden luomisessa ja levittämisessä olivat Suomen Kuntaliitto, Vep-hanke ja omalta osaltaan sosiaalialan osaamiskeskukset.

Yhteistyö Suomen Kuntaliiton kanssa toteutui siten, että valtakunnallinen projektipäällikkö osallistui asiantuntijaryhmän jäsenenä sopimusmalleja työstäviin työkokouksiin, kommentoi sopimusluonnoksia ja teki niihin muutosehdotuksia. Konsultaatiopalveluhanke edisti Kuntaliiton työtä keräämällä ja toimittamalla sille valtakunnassa käytössä olevia sopimusmalleja. Kahden edellä mainitun välisestä yhteistyöstä ja sopimusmalleista kertominen niin seminaareissa ja kuin lukuisten alustusten yhteydessä oli omiaan lisäämään konsultointitietoutta ja sopimusmallien käyttöönottoa. Eri hankkeissa toimivia innoitettiin kokeilemaan mallien toimivuutta. Kokeiluhalukkuutta löytyi muun muassa Kosken hankevetäjiltä, mutta aika ei vielä ollut kypsä kokeiluille eikä tulosten arvioimiselle.

Vep-hankkeen päätarkoitus oli nostaa vaikeimmassa asemassa olevien sosiaalihuollon asiakasryhmien palvelutarpeet näkyville ja kehittää tapoja vastata erityisiin palvelutarpeisiin tasapuolisesti kautta maan. Hankkeen päätyttyä sosiaalialan erityisosaamisen saatavuuden turvaaminen siirtyi sosiaalialan osaamiskeskusille niiden lakisääteiseksi tehtäväksi. Tämä merkitsi käytännössä sitä, että siinä samalla siirtyi myös konsultaatiopalvelujen saatavuuden turvaaminen osaamiskeskusten vastuulle. Niinpä Konsultaatiohankkeen ja Vep-

ryhmäläisten välinen yhteistyö oli oleellinen siirrettäessä Vep-perintöä osaamiskeskuksille. Tämän johdosta otettiin yhteyttä kaikkiin alueellisiin Vep-johtoryhmiin niiden puheenjohtajien kautta ja tarjouduttiin yhteistyöhön alustajana, puheenvuoronkäyttäjänä ja yhteistyökumppanina. Kiinteintä ja monipuolisinta yhteistyö on ollut Keski-Suomen selvityshenkilön ja alueen muiden Vep-ryhmäläisten kanssa. Muita alueellisia työryhmiä tavattiin Seinäjoella ja Joensuuissa.

Kaikkiin Vep-ryhmien jäseniin, joiden yhteystiedot olivat tiedossa, otettiin sähköpostitse yhteyttä. Heiltä tiedusteltiin konsultointikäytäntöjä, kuten aikaisemmin jo kerrottiin. Tosin vastausten määrä oli niukka lähetettyihin sähköpostiviesteihin suhteutettuna. Joistakin yhteydenotoista käynnistyi kuitenkin hyvä yhteistyö.

Yhteistyö toimi myös siten, että valtakunnallisen Vep-johtoryhmän kokouksista saatu tieto edisti konsultaatiopalvelujärjestelmää kehittävän hankkeen suunnittelua ja rajaamista. Lisäksi kokouksissa voitiin keskustella vuorovaikutteisesti konsultaatiosta ja konsultointia koskevista sopimuksista (osaamisen myyminen ja ostaminen) yhtenä tärkeänä osana seudullisia sopimuksia.

Osaamiskeskusten suhtautumisessa konsultointipalvelujen järjestämiseen tapahtui hankkeen aikana selvästi havaittavaa muutosta. Kaikki osaamiskeskukset ottivat alkuvaihetta aktiivisemmin ja päämäärätietoisemmin konsultointimahdollisuuksien edistämisen ohjelmiinsa. Muutos oli ymmärrettävää, sillä toimintansa alkutaipaleella olleet osaamiskeskukset joutuivat ensin panostamaan hallintonsa organisointiin ym. hallinnollisiin asioihin, jolloin sisällölliset asiat jäivät joiltakin osin olosuhteiden pakosta taka-alalle. Osaamiskeskusten myötävaiku-

tuksella konsultointia toteutetaan lähinnä substanssihankkeiden kautta tai ainakin siihen tähtääviä hankesuunnitelmia on laadittu.

### **Kiinnostus on herätetty**

Kiinnostus konsultointia kohtaan on viritetty, sillä konsultointia käsittelevistä alustuksista, joita pidettiin ympäri maata, tuli hyvää palautetta. Erityisen innostuneita kuulemastaan olivat pienten kuntien sosiaalialan ammattilaiset. Alustukset kiinnostivat myös tilaisuuksien järjestäjiä. Halu rakentaa konsultointikäytäntöjä omalla alueella tuli ilmi monessa eri yhteydessä.

Tiedotustilaisuuksissa käydyissä keskusteluissa oli havaittavissa innostusta organisoida vertaistukikäytäntöjä tai käynnistää uudelleen jo nukahtaneita ryhmiä. Joiltakin osin Itä-Suomea, Etelä-Suomea ja Pohjanmaata sekä vertaistuen suhteen osittain paitsiossa olleilta muilta seuduilta nousi pyyntöjä sen organisoimiseksi.

Samoin saatiin hyvää palautetta eKonsultaatiotiimin järjestämistä seminaareista, tilaisuuksista ja työseminaareista. Osallistujat ilmaisivat tyytyväisyytensä ja kiitoksensa siitä, että konsultaatiopalvelujen edistäminen oli otettu työn kohteeksi. Kiitosta saatiin myös lehtiartikkeleista ja internetsivuille tuotetusta aineistosta.

Myönteinen palaute ja sen ohella annetut innostuneet kommentit kertovat, että tiedotus oli hyödyllistä ja tarpeellista.

Kiinnostuksen heräämisestä kertoivat myös kuntien hankehakemukset. Kunnat joutuvat runsaassa hanketarjonnassa vetämään rajaa siihen, mihin hankkeisiin lähtevät mukaan ja mihin eivät. Keski-Suomessa kunnat osallistuivat ja suunnit-

telivat kiitettävästi hankkeita, joissa konsultoinnilla oli oma paikkansa. Vastavanhaisesta priorisoinnista kuului kaikuja myös muualta Suomea. Keski-Suomi oli hankesopimuksen tavoiteasettelussa määritelty konsultointipalvelujen pilotointialueeksi. Keski-Suomen nostamiseksi tähän asemaan tarvittiin määrätietoista yhteistyötä maakunnan Vep-hankkeen toimijoiden ja osaamiskeskuksen kehittäjäryhmien, Keski-Suomen aluehankkeen ja kuntien kesken. Osaamiskeskuksen tehtävänä oli sisällyttää konsultaatio hankkeeseen kuin hankkeeseen, missä se onnistui hyvin ja sai myös kunnat asialle myönteisiksi.

Vaikka Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittämishankkeesta tiedotettiin monin tavoin, niin silti vain osa sosiaalityöntekijöistä tuli tietoiseksi hankkeesta ja siitä, millainen merkitys konsultaatiopalveluilla olisi heidän työlleen. Ilmeisesti eniten tietoa levisi alustusten kautta, joita pitivät eKonsultaatiohankkeen alueelliset ja valtakunnalliset vetäjät. Valtakunnallisten vetäjien osuus jäi heikoimmaksi Eson alueella. Tilaisuuksia järjestivät kaikki osaamiskeskuksat, Länsi-Suomen lääninhallitus ja eKonsultaatiotiimi. Nämä tilaisuudet eivät kuitenkaan tavoittaneet luottamusmiehiä.

Tiedottamista tapahtui myös TerveSos -messujen ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry:n järjestämien kehittämispäivien kautta. Näissä tilaisuuksissa tietoa saivat esittelyistä kiinnostuneiden sosiaalityön ammattilaisten lisäksi myös konsultit, konsultoinnista kiinnostuneet yhteistyökumppanit ja jossain määrin myös luottamushenkilöt.

## Tiedottamisen keinot

Hanke toteutui melko hyvin koordinointi-, tiedotus-, innoittamis-, markkinointi- ja yhteistyötehtävässään. Tietoa ehdittiin levittämään kohtuullisen paljon ja moneen suuntaan. Silti sopii kysyä, tiedotettiin<sup>1</sup> tarpeeksi? Hankeajkaan suhteutettuna ehdittiin tehdä paljon ja tiedottaa monin keinoin, mutta laajoja kohderyhmiä ajatellen tieto ja markkinointi tuskin saavuttivat työntekijöiden syviä rivejä tai luottamushenkilöitä.

Konsultaatiosta pidettiin lukuisia alustuksia eri tilaisuuksissa, seminaareissa ja työkokouksissa, mitä kautta tieto levisi laajalle joukolle. Yksistään valtakunnallinen projektipääällikkö esiintyi hankeajkana noin 80 eri tilaisuudessa tuoden niissä esille Suomesta löytyneitä konsultaatiomalleja ja -käytäntöjä ja välitti niistä tietoa sekä levitti konsultointitietoutta. Samoin menettelivät myös muut *e*Konsultaatiohankkeen toimijat, kuten esim. toimittaja ja Kosken johtaja. Ensin mainittu toi esille esimerkkejä kotimaan ulkopuolella tapahtuvasta konsultointitoiminnasta. Vastaavasti molemmat edellä mainitut levittivät suomalaista konsultointitietoutta osallistuessaan ulkomailla pidettyihin seminaareihin.

Sosiaalityöntekijöille pidetyt alustukset käsittelivät konsultointia ja sen käyttömahdollisuuksia sosiaalityön tukena. Alustukset saivat myönteisen vastaanoton, ja varsinkin Kolmen tolpan tolkusta oltiin kiinnostuneita. Kiinnostus kohdistui erityisesti mallin hyödyntämiseen ja käyttöönottoon.

Konsultaatiopalvelujen tuottajilla on oleellinen merkitys konsultointitiedouden levittäjinä ja neuvon kysymisen mahdollistajina. Tästä tietoisena *e*Konsultaatiohanke järjesti seitsemän työseminaaria. Niistä neljä ensimmäistä järjestettiin kohderyhmille, joita olivat sosiaalialan järjestöjen edustajat, sosiaalihuollon

konsultit, sosiaalialan juristit ja lääninhallitukset. Viides seminaari keskittyi verkkoneuvontaa ja -konsultointiin ja kuudennessa käsiteltiin konsultoinnin pelisääntöjä. Kaikkiin seminaareihin osallistui myös sosiaalialan konsultteja.

Siis osalle konsulteista tieto levisi seminaarien, hankkeen verkkosivujen ja sähköpostin kautta. Melko monelle konsultille tieto levisi siinä yhteydessä, kun työstettiin esimerkkiluettelo konsultointipalvelujen tuottajista, josta kerrottiin sivulla 41. Vaikka luettelo luotiin pääosin internetiä hyödyntäen, niin ne tuottajat, joiden tietoja jouduttiin tarkistamaan henkilökohtaisella yhteydenotolla, tulivat samalla tietoiseksi niin konsultointipalveluhankkeesta kuin Sosiaaliportista ja sen heille tarjoamista mahdollisuuksista.

Konsultointitietoutta levitettiin myös tiedotusvälineiden, mm. ammattilehtien kautta. Eniten artikkeleita oli *Sosiaaliturvassa*, jossa niitä julkaistiin kuusi. eKonsultaatiohankkeen verkkosivuilta oli mahdollisuus saada lakineuvontaa. Sinne toimitettiin vastauksia usein esitettyihin juridisiin kysymyksiin. Luonnollisesti hankkeen verkkosivuille tuotettiin konsultointia käsittelevää aineistoa.

eKonsultaatiohankkeen verkkosivulle ja Sosiaaliporttia varten tuotettiin kuvauksia mielenkiintoisista konsultointimalleista ja -käytännöistä. Mallit eivät löytyneet sähköisen kyselyn tuloksena, joka hankkeen alussa tehtiin. Ne löytyivät lähinnä kuulostelemalla, keskustelemalla, internetistä etsimällä sekä verkostoja ja henkilökohtaisia kontakteja hyödyntämällä. Yksi tavallisin kommentti julkaisuun kuvauksiin oli eräänlainen ahaa-elämys: Tätäkö on konsultointi? Onhan meilläkin sitä!

Kuvatut mallit kertovat esimerkiksi kehitysvamma-alan verkkopalvelusta konsulttipalveluna, Helsingin tavasta hoitaa laitostensa sisäinen konsultaatiotarve ja

yksityisestä yrityksestä erityispäivähoidon konsultaatiopalvelujen tuottajana. Sieltä löytyy kuvaus muun muuassa siitä, kuinka Kalliolan päihdepalvelut voivat toimia sosiaalityöntekijän konsulttina tai kuinka pienten kuntien epävirallisesta keskinäisen avun verkostosta on tehty säännöllinen ja suunnitelmallisesti toimiva. Parissa mallissa kerrotaan, kuinka vertaistuki voi olla moniammatillista, kuinka siihen voidaan tuoda mukaan erityisosaamista tai liittää ryhmissä tapahtuviin tapauskäsittelyihin sekä koulutuksellista että työnohjauksellista tukea. Muutamassa kuvauksessa kerrotaan moniammatilliselle tiimille videoneuvottelulaitteitse annettavasta konsultointipalvelusta.

Kuvattujen mallien lisäksi on olemassa monia muita toimivia malleja, joista yhtä hyvin olisi voitu tehdä kuvaus. Hankeajan puitteissa se ei kuitenkaan ollut mahdollista. Myös edellä mainittu esimerkkiluettelo konsultointipalvelujen toteuttajista täydentää konsultointikäytäntöjen kuvausta. Luettelosta käy ilmi palvelun toteuttaja sekä palvelun sisältö ja toteuttamistapa.

Kuvauksia ja konsultaatiokäytäntöjä on monenlaisia, mutta siitä huolimatta konsultaatiopalveluja koko maan tarvetta ajatellen on liian vähän ja alueellisesti epätasaisesti. Lisäksi on myös sisällöllistä epätasaisuutta. Lastensuojelu-, päihde- ja vammaispalvelut ovat paremmin edustettuina kuin esim. vanhusten palvelut. Palvelujen tuottajat ovat suurelta osin yksityisiä tai kolmannen sektorin edustajia, joilla on ollut konsultoinnin edelläkävijän rooli. Vaikka heidän palvelunsa ovat laadukkaita ja uutta teknologiaa hyödyntäen tuotettuja, tarvittaisiin nykyistä enemmän palveluja, joiden antajalla on kosketus kunnassa tehtävään asiakastyöhön ja jolla on käytännön kokemusta sen sisällöstä.

## 4. SOSIAALIALAN AMMATTILAISESTA KONSULTIKSI

### 4.1 Konsultin roolit

*Pikku Jere oli täyttänyt 15 kuukautta. Hän ei osannut vielä juurikaan puhua. Hän käytti vain muutamia sanoja. Kaiken kuulemansa hän kuitenkin ymmärsi hämmästyttävän hyvin. Musiikki ja laululeikit olivat hänelle mieluisia. Näihin hän oli tutustunut musiikkileikkikoulussa, jonne hän oli jo muutaman kuukauden iästä alkaen päässyt äitinsä ja Jesse-veljensä seurassa. Oli joulukuu ja sen viimeinen muskari-ilta. Se olisi mennyt pojilta sivu suun, jos isoisä ei olisi tarjoutunut viemään heitä sinne. Niin nämä kolme, vanha ja varsat menivät yhdessä muskariin.*

*Isoisä ja Jere seurasivat sivusta hymyssä suin Jessen ja muiden lasten laulamista ja leikkimistä. Tuli tippa tippa tip tap -piirileikin aika, johon isoisä ja Jere pyydettiin mukaan. Se oli Jerelle aivan uusi ja ihmeellinen leikki, joka ensin ujostutti häntä. Isoisän innoittamana hän kuitenkin lähti mukaan silmät iloista loistaen ja suu naurussa. Hän ei osannut nostaa etusormiaan pystyyn, mutta isoisä tuli apuun. Hän tarttui Jereä pienistä ranteista, ja omat etusormensa pystyyn nostaen he tekivät yhdessä tip tappia. Jere oli innoissaan. Illalla kotona Jere tuli iloisesti hymyillen isoisän eteen. Hän nosti etusormensa pystyyn ja heilutti niitä kuten muskarissa oli nähnyt toisten tekevän. Isoisä ymmärsi heti, mitä Jeren mielessä liikkui, ja niin koko perhe alkoi yhdessä pyöriä piiriä laulaen, etusormiaan vuorotaitia heiluttaen ja kantapäitään kopistaen. Jere nautti vaikutusvaltaastaan ja siitä, että hänkin osasi. Hän aivan säteili onnea ja iloa, muttei sanonut sanaakaan.*

*Kului viikko, ja isoisä soitti Jeren äidille. Tämä kysyi: "Haluatko puhua Jeren kanssa?" "Totta kai", isoisä vastasi, ja niin Jere sai luurin korvalleen. Isoisä aloitti: "Hei Jere, täällä isoisä." Hetken hiljaisuuden jälkeen Jere vastasi: "Tip tap". Se oli heidän ensimmäinen dialoginsa, lyhyt, mutta niin paljon kertova. Vain he kaksi tiesivät, millaista onnea, rakkautta, jakamisen ja yhdessä tekemisen iloa sisältyi noihin kahteen pieneen taivnoon. Heillä oli yhteinen sävel. Sen pyörteisissä he kokivat jotain ainutkertaista. Osallistumalla samaan leikkiin isoisä kertoi Jerelle, että hänkin oli kerran ollut lapsi ja kokenut joskus samaa kuin pieni Jere. Hänkin oli tarvinnut tukea, rohkeana ja toisten apua.*

## **Onnistunut konsultointitapahtuma on kuin tip tap**

Isoisän ja Jeren välistä herkkää piirileikkitahtuman vahvistamaa vuorovaikutussuhdetta voidaan verrata onnistuneeseen konsultointitapahtumaan, jossa konsultti voi yllättäen joutua moneen eri rooliin. Näiden roolien toteuttaminen vaatii häneltä herkkää tilannetajua ja läsnäoloa. Se vaatii paneutuvaa kuuntelemista. Se edellyttää molemmilta osapuolilta yhteistä liikehdintää, siihen suostumista, mukautumista ja vastaantuloa niin, että konsultoitavan ajatukset, tuumailut, mielenliikkeet kaikkine tunteineen ja kysymykset saavat nousta esille ja tulevat huomioiduksi kuten isoisän ja Jeren yhteisessä piirileikissä. Onnistunut konsultointitapahtuma edellyttää konsultilta kokemusta, kokemuksesta opitun hyödyntämistä ja taitoa jakaa se kaikessa rauhassa toisen kanssa. Se vaatii kykyä tuntea auttamisen iloa. Se vaatii konsultoitavan arvostamista ja kunnioittamista tasavertaisena yhteistyökumppanina sellaisenaan, vaikka hän ottaisi vasta ensiaskeleita. Konsultin on tärkeää tunnistaa oma arvoperustansa ja omat kasvunpaikkansa, jotta hän pysyy toimimaan aidosti omana itsenään. Konsultioija aistii helposti, jos konsultti yrittää liikaa olla mallikonsultti, jotain muuta kuin oma itsensä. Se häiritsee konsultointitilanteen aitoutta ja kahlitsee neuvon kysyjää.

## **Konsultointi on yhdessä keskustelua**

Konsultointi-sanan alkuperä juontaa latinan sanasta *consultare*. Con-liite korostaa toimintojen ja tapahtumien yhdessä tekemistä. Toisin sanoen konsultointi on vuorovaikutteinen tapahtuma, kahden ammattilaisen kohtaaminen. Neuvonpyytäjän aloitteesta he neuvottelevat ja pohtivat asioita yhdessä. Konsultti on neuvova asiantuntija tai neuvontaan erikoistunut henkilö. Sosiaalityön eettisten

normien mukaisesti asiakaslähtöisyys on sosiaalialan ammattilaisen työn keskeisin periaate. Tämä ei ole mikään helppo periaate noudatettavaksi koko sosiaalityön kirjoa ajatellen! Käytännön työssä asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että sosiaalityön lähtökohtana on kunkin asiakkaan oma elämäntodellisuus. Hänen tulee tuntea voivansa olla oman elämänsä keskeisenä toimijana. Asiakaslähtöisyys voidaan tiivistää kahden asiantuntijuuden malliksi, jonka mukaan asiakas on oman elämänsä asiantuntija työntekijän toimiessa oman ammattinsa asiantuntijana. Malli pätee sellaisenaan myös konsultointitilanteeseen.

Konsultoinnin tarve nousee siis vaikeasti hoidettavasta asiakasasiasta tai sen osaongelmista, joihin yksittäinen työntekijä, tiimi tai yhteisö tarvitsee tukea. Konsultioijan mielessä asiakkaan kokonaistilanne saattaa olla jäsentynyt. Hänellä on käsitys tarvittavista toimenpiteistä tai palveluista, mutta siitä huolimatta jotkin osa-ongelmat mietityttävät. Tarkasta kokonaiskuvasta huolimatta jonkin tietyn kysymyksen selvittämiseen tai yksityiskohtien arviointiin ammattilainen saattaa tarvita toisen neuvoja ja mielipidettä. Ne saatuaan hän jatkaa asiakasasian hoitamista tai tekee sitä koskevan päätöksen.

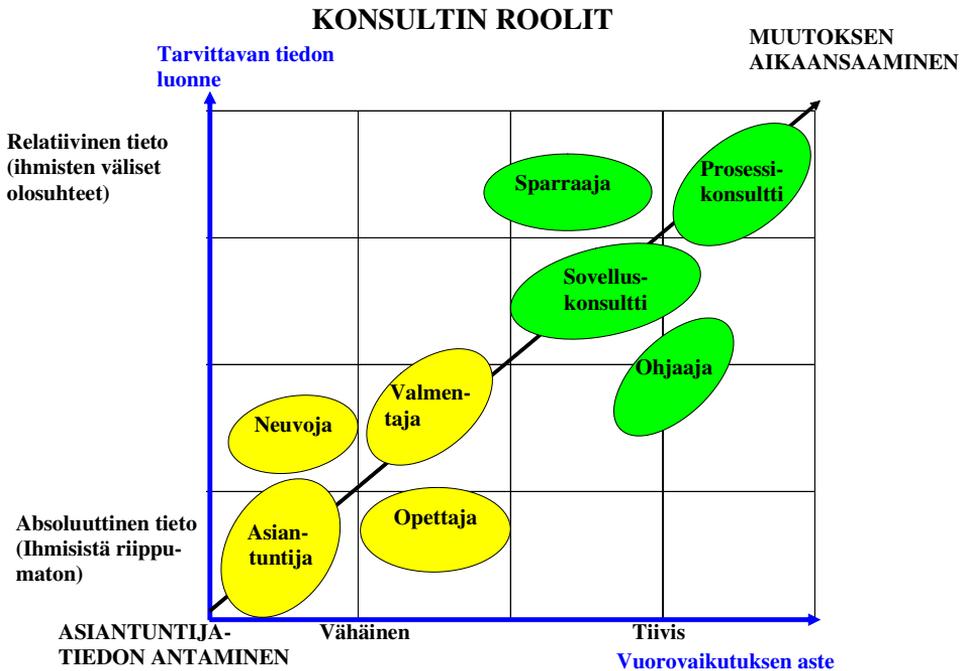
Aina asiakkaan tilanne ei kuitenkaan ole tarpeeksi jäsentynyt. Pahimmillaan se näyttäytyy sekavana monenlaisiin tosiasioihin ja tunnetiloihin kietoutuneena vyyhtenä. Sen selvittämistä voivat vaikeuttaa jo pelkästään ammatillisen perustiedon puute, työntekijän kokemattomuus, asian moniulotteisuus, harvinaisuus, työyhteisön tuen tai osaamisen puute jne. Konsultoitavat tilanteet siis vaihtelevat melkoisesti, jolloin konsultin tehtäväksi jää aistia tilanne ja toimia sen vaatimalla tavalla. Se millaiseen rooliin konsulttia tarvitaan, riippuu siitä, millainen on konsultioijan käsitys asiakasasian kokonaisuudesta, sen moniulotteisuudesta.

Asiakkaan vaikea tilanne voi myös ravistella työntekijän arvoperustaa, niin että hän tarvitsee omien asenteidensa ja tunteidensa selvittelyä jonkun toisen kanssa ennen kuin hänen on mahdollista tarttua varsinaiseen asiaan. Hän tarvitsee työnohjauksellista tukea. Toisaalta hänen koulutuksellisissa perustiedoissaan voi olla puutteita, jolloin hän tarvitsee koulutuksellista tukea. Niin koulutuksellinen kuin työnohjauksellinenkin tuki ovat varsinaisen konsultointitapahtuman yhteydessä saatavaa ensiapua, ei itse työnohjausta tai koulutusta. Ilman ensiapua kiireellisiä toimenpiteitä vaativa tilanne saattaisi jäädä hoitamatta tai ohjautua väärille urille.

### **Roolien moninaisuus**

PKT-säätiön julkaisussa 1/2000, *Yritys ja konsultti – Liikkeenjohdon konsultointi pk-yrityksen voimavarana* on kerrottu liikkeenjohdon konsultin rooleista. Sen mukaan konsultoinnin luonne vaihtelee yrityksen tarpeen mukaan. Konsultin rooli voi olla asiantuntijan, prosessikonsultin tai kouluttajan. Konsultin toimiessa asiantuntijana, hän pyrkii ratkaisemaan jotkin yksittäiset, tiettyä yritystoiminnan osa-aluetta koskevat ongelmat. Prosessikonsultti avustaa yritystä sen tärkeissä muutostilanteissa. Tavoitteena on, että konsultti oman ammattitaitonsa avulla saa aikaan yrityksessä jatkuvan muutoksen; yritys kehittyy löytämään itse ratkaisuja ja on niiden toimeenpanijana. Mainitun lähteen mukaan (s. 19) konsultin osaamis- ja toimintatapaa voidaan selittää kahdessa ulottuvuudessa, joita ovat tiedon luonne ja vuorovaikutuksen aste.

Edellä mainitun lähteen pohjalta Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa on pohdittu ja työstetty kuvio siitä, millaisiin rooleihin sosiaalialan konsultit saattavat joutua tarvittavan tiedon luonteen ja vuorovaikutuksen asteen ulottuvuuksissa (kuvio 8).



**Kuvio 8**

Konsultti voi joutua moniin eri rooleihin. Asiantuntijatiedonantajana hän toimii tiukan asiantuntijan tavoin. Opettajan, neuvojan tai valmentajan tehtävissä häneltä odotetaan näille rooleille tyypillistä toimintatapaa. Molemmilla osapuolilla, niin konsultilla kuin neuvon kysyjällä, on käsitys siitä, millainen on hyvä asiantuntija, opettaja, neuvonantaja tai valmentaja. Molemmilla on ennakkoodotuksia, kuinka eri rooleissa hoidetaan ja hallitaan erilaiset tilanteet, kuinka tiukasti tai höllästi ohjaimista pidetään kiinni. Roolien erilaisuudesta seuraa eriasteista osallistumista itse konsultoitavaan tilanteeseen.

Gerald Caplan, josta on tullut eräänlainen Konsultaatiopalvelujärjestelmää kehittävän hankkeen oppi-isä, luokittelee konsultaatiotyypit nelikenttään (Kuvio

9, Caplan 1970, 30–34). Sen sisältö on seuraava: asiakaskeskeinen tapauskonsultaatio, konsultoitavakeskeinen tapauskonsultaatio, ongelmakeskeinen hallinnollinen konsultaatio ja konsultoitavakeskeinen hallinnollinen konsultaatio.

Konsultoinnin kohteena yksittäinen tapaus	Asiakaskeskeinen tapauskonsultaatio	Konsultoitavakeskeinen tapauskonsultaatio
Konsultointi keskittyy organisaatioon ja hallintoon	Ongelmakeskeinen hallinnollinen konsultaatio	Konsultoitavakeskeinen hallinnollinen konsultaatio
	Asiakaskeskeinen konsultointi	Konsultoitavakeskeinen konsultointi

**Kuvio 9**

Kosken kehittämä konsultin roolien määrittely ja Caplanin konsultaatiotyypittely täydentävät toisiaan. On selvää, että eri konsultaatiotyypeissä konsultti ottaa harteilleen erilaisia rooliviittoja sen mukaan, onko kysymyksessä asiakaskeskeinen vai konsultoitavakeskeinen tapauskonsultaatio. Viimeksi mainitussa tarvitaan enemmän valmentajan ja opettajan rooleja, kun taas ensimmäisessä neuvonantajan ja asiantuntijan rooleja. Todelliset konsultointitilanteet voivat kuitenkin olla hyvin moniulotteisia ja erilaisia, mikä tekee niistä yksilöllisiä ja ainutkertaisia. Niinpä luokittelut ovat vain suuntaa-antavia. Roolien valinnan konsultti tekee oman harkintansa ja taitojensa mukaan. Siitä, onnistuuko hän valinnassaan, kertovat konsultoitavan tyytyväisyys ja asiakaspalaute.

Konsultoitava tilanne voi luonteeltaan tai laajuudeltaan olla sellainen, että siihen tarvitaan muutoksen aikaansaamista koko työyhteisössä. Tällaisia tilanteita ovat työyhteisön tai -tiimin kokoonpanossa tapahtuvat merkittävät muutokset, hen-

kilöstömuutokset, uusien käytäntöjen, toimintamallien tai menetelmien käyttöönotto, organisaatiomuutokset jne. Tosin myös yksittäisen asiakasian hoitaminen saattaa edellyttää muutosta, joka koskettaa koko työyhteisöä ja vaatii sen mukaantuloa. Näin voi käydä päiväkodissa, johon tulee erityishoitoa tarvitseva autistinen lapsi tai lapsiryhmä, jos henkilöstöllä ei ole aikaisempaa kokemusta tällaisten lasten hoitamisesta. Vaihtelevien tilanteiden mukaan konsulttia saatetaan tarvita sovelluskonsultin, sparraajan, ohjaajan tai prosessikonsultin rooleihin.

### **Erilaisia vuorovaikutustaitoja eri rooleissa**

Konsulloitavasta tilanteesta riippuen konsultilta vaaditaan erilaisia vuorovaikutustaitoja. Konsultin ja neuvon kysyjän vuorovaikutus on vähäisintä silloin, kun asiantuntija antaa vastauksen tiettyyn, rajattuun kysymykseen. Kun neuvon kysyjän mielessä asiakokonaisuus on lähes valmiiksi muotoutunut, hän saattaa tarvita konsultin vahvistusta vain loppupäätelmän arviointiin tai kannanottoa johonkin tiettyyn pulmatilanteeseen. Tällöin on yleensä kysymys kertatapahu- mana annettavasta teknisestä ratkaisusta tai kannanotosta, jossa asiantuntemus on tärkeintä eikä niinkään kommunikointityyli. Kun osapuolten välinen kanssakäyminen jää vähäiseksi, ei vuorovaikutustaidoilla ole niin suurta merkitystä.

Sosiaalitoimen asiakasasioita mietittäessä korostuvat erityisesti ilmiöiden monimuotoisuus ja ihmisten välisten asioiden suhteellisuus. Niiden pohtimiseen on hyvä saada toisen ammattilaisen tukea erityisesti silloin kun joutuu työskentelemään yksin tai vailla työyhteisön tukea. Silloin kun ammattinäkemykseen tarvitaan selvitystyötä, haastatteluja, läsnäoloa tai asioiden yhdessä pohtimista ja läpikäyntiä, tulee konsultointikuvioon mukaan opettajan, neuvojan ja valmentaja-

jan roolin elementtejä. Tällöin painottuvat asioiden suhteellisuus ja kanssakäymisen luonne enemmän kuin puhtaassa asiantuntijan roolissa.

On aivan eri asia miettiä lastensuojelullisia toimenpiteitä, jos päihteitä väärin käyttävien vanhempien lapsi on 12-vuotias, jonka vastuulliset isovanhemmat asuvat naapurissa ja joiden kanssa hän on päivittäin tekemisissä, tai jos lapsi on 2-vuotias ja vailla omaisten tukea. Asiakkaiden ja heidän läheistensä väliset olosuhteet ja tilanteet voivat olla hyvin toisistaan riippuvaisia. Läheiset voivat omalla käyttäytymisellään ja olemisellaan vaikuttaa asiakkaan elämänhallintaan. Asiakkaan elämän kokonaistilanteen arviointiin, pohdintaan ja puntarointiin hyvin työnsä hoitava sosiaalityöntekijä saattaa tarvita konsultin apua. Jos pohdinnan lopputuloksena päädytään vaikka huostaanottoon ja tehdään sitä koskeva päätös, se tulee valmistella ja panna lainmukaisesti täytäntöön eli tehdä oikein. Täytäntöönpanovaiheessa ei juurikaan tarvita vaihtoehtojen pohdintaa vaan lähinnä ihmisten olosuhteista riippumatonta tietoa oikeista lainmukaisista toimenpiteistä. Tällöin on kysymys tiedosta, jonka konsultoiija itsekin osaa etsiä ja tulkita, mutta tarvitsee siihen vielä lähinnä varmistuksen.

Vuorovaikutuksen tiivistyessä tähdentyy konsultin persoonan merkitys. Tästä hyvän esimerkin tarjoaa avohuollon perhekuntoutusprosessin kulku, jossa konsultti voi toimia työntekijän valmentajana. Työntekijä saa asiantuntijalta tukea ja apua prosessin edetessä. Konsultti itse ei osallistu prosessiin, mutta seuraa sen etenemistä työntekijää valmentaan ja ohjaten. Valmentajan roolissa hänen on tärkeää vaalia herkkää vuorovaikutussuhdetta. Konsultin on hyvä olla hieman edellä konsultoitavaa, mutta vain sen verran, että hän pystyy tarvittaessa tukemaan ja ohjaamaan konsultoijaa. Liian kaukainen ja etäinen suhde voi konsultoijasta tuntua heitteillejätöltä. Konsultin tehtävä on tehdä itsensä tarpeetto-

maksi niin, että konsultoiija pystyy seuraavan kerran löytämään ratkaisunsa yksin.

Konsultti voi toimia työparina tai osana laajempaa työryhmää sosiaalihuollollisen palvelutarpeen arvioinnissa, suunnitelmallisen avohuollon työn toteuttamisessa ja jonkin toimenpiteen valmistelussa. Hän voi antaa apua menettelytavoista kirjaamiskäytäntöihin. Hän voi laatia asiakirjojen pohjalta koottuja yhteenve-toja asiakastilanteen arviointiin yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Konsultti voi joutua myös koulutuksellisiin ja työnohjauksellisiin tehtäviin perehdyttäessään ja ohjatessaan uutta työntekijää varsinaisen sorvin äärellä. Konsultti voi tuottaa itsekkin aineistoa. Ikään kuin sisäisenä valmentajana hän osallistuu työryhmien työskentelyyn ja pääsee niiden osana vaikuttamaan yhteistyökumppaneihin ja -verkostoihin. On hyvin ymmärrettävää, että kuvatut vuorovaikutustilanteet ovat herkkiä. Konsultoitavan luottamuksen saavuttaminen vaatii tasa-arvoista suhtautumista, aitoa osallistumista, välittämistä ja läsnäoloa. Konsultti työparina -suhteessa ovat asiantuntijan osaamisen lisäksi oleellisia vaikuttajia konsultin persoonansa ja vuorovaikutustaidot. Syntynyt luottamussuhde voi häiriytyä vähäisestä väärästä liikkeestä.

### **Yhteinen sopimus**

Ennen konsultointitapahtumaa on tärkeää jopa kirjallisesti sopia, mitä konsultilta odotetaan. Odotetaanko häneltä asiantuntijan vastausta tai neuvoa johonkin tiettyyn rajattuun ongelmaan vai odotetaanko häneltä asioiden läpikäyntiä ja pohdintaa yhdessä konsultoitavan kanssa. Konsultoitava tilanne määrittelee konsultointisuhteen pitoisuuden, intensiivisyyden ja myös hinnan. Osaltaan se on riippuvainen myös kunnan päätöksentekoprosessista ja päätösvallan delegointiasteesta. Konsultaatio voi olla kertaluontoista tai jopa vuosia kestävää.

Konsulttia voidaan tarvita mihin tahansa rooliin siitä riippumatta, onko kysymyksessä yksittäistä työntekijää vai koko työyhteisöä koskeva asiakasasia tai kun konsultointia tarvitaan työyhteisöä koskevaan menetelmälliseen, organisatoriseen tms. muutokseen. Konsultointitehtävän onnistunut hoitaminen edellyttää konsultilta oikean roolin tai roolien löytämistä, joustavaa ja rakentavaa vuorovaikutusta ja vankkaa osaamista. Onnistunut konsultointi on vuorovaikutuksellinen tapahtuma. Se on kahden asiantuntijan välistä keskustelua, jossa molemmat ovat sekä saajia että antajia. Parhaimmillaan se on yhteiselle sopimukselle rakentuva herkkä tip tap -suhde kuten alussa kerrotussa isoisän ja pikku Jeren tarinassa.

## **4.2 Asiantuntijuuden määrittäminen sopimusteitse**

Sosiaalityön toimintakenttä ei tähän saakka ole juurikaan tarjonnut sosiaalityöntekijälle mahdollisuutta päästä omalla uralla eteenpäin nimenomaan sosiaalityöntekijänä. Uralla eteneminen on merkinnyt perussosiaalityön jättämistä ja siirtymistä muun muassa hallinto-, opetus-, järjestötehtäviin. Tätä suuntausta ovat siivittäneet alhainen palkkataso ja sosiaalityön heikko imago.

Kun sosiaalityöntekijä toimenkuvansa mukaan kohtaa vuosikausia esimerkiksi vammaispalvelua tarvitsevia asiakkaita, hänestä kehittyy työnsä kautta todellinen asiantuntija, sosiaalityöntekijä, joka tunnettua ilmaisua käyttäen haluaa hoitaa työnsä yhtä hyvin kuin lääkäri ja tehdä sen yhtä oikein kuin juristi. Omassa työssään edistyneitä ja kunnostuneita "lääkärijuristi" -sosiaalityöntekijöitä tarvitaan konsultointipalveluihin. Mikäli sosiaalialan ammattilainen haluaa edetä konsultiksi, hänellä tulee olla siihen muitakin mahdollisuuksia kuin oman yri-

tyksen perustaminen. Muita mahdollisuuksia voisivat olla konsultointitehtävien hoitaminen oman virkatyön ohella tai toimenkuvaan kuuluvina.

Kuten jo aikaisemmin on todettu, konsultointiin turvautuminen ei vielä ole luonnollinen ja yleisesti hyväksytty käytäntö asiakasasian hoitamisessa. Asiaa voidaan edistää virkaehtosopimusteitse ja sisällyttämällä sosiaalialan ammattilaisen työn eettisiin periaatteisiin ohjeita työntekijän oikeudesta ja velvollisuudesta konsultoinnin käyttöön.

☞Konsultaatiohankkeen aloitteesta käytiin neuvotteluja ammattijärjestö Talentian kanssa. Tarkoituksena oli käynnistää yhteistyöneuvottelut konsulttien oikeuksien määrittelystä sopimusteitse ja päästä eteenpäin konsultin asemaan liittyvien erityiskysymysten selvittämisessä ja tarkentamisessa. Tapaamisissa keskusteltiin mm. ammattipätevyyden määrittelystä, konsultin oikeuksista, konsultointiin liittyvistä sopimusmalleista ja konsultin yhteydestä ammattirekisteriin ja ammatinharjoittamislakiin. Lisäksi keskusteltiin kiertävän työntekijän asemasta virka- ja työehtosopimuksen näkökulmasta, konsultin tehtävän vaativuustekijöiden määrittelystä ja tehtävän yleiskuvauksesta. Myös eettisistä ohjeista käytiin vuoropuhelua.

Yhteisneuvottelujen tuloksena sovittiin seuraavista asioista:

- Ammattijärjestö Talentia ottaa vastuulleen edistää konsultin asemaa ja tarjoaa sitä käsiteltäväksi seuraavan mahdollisen neuvottelukierroksen yhteydessä.
- Talentia edistää nyt käynnistettyä työtä siten, että sen onnistuneena lopputuloksena tulisi olemaan sopimusteitse aikaan saatu toimintatapa,

jossa kunnan työntekijä voi myydä osan työpanoksestaan toimimalla konsulttina.

- Talentia ottaa tehtäväkseen konsultoinnin huomioimisen, kun ammattieettistä ohjeistusta uusitaan. Työn lopputuloksena eettisissä ohjeissa tulee olemaan ohjeistusta konsultaation käytöstä eli milloin ja missä tilanteissa työntekijän tulee kääntyä neuvovan asiantuntijan puoleen.

Yhteisneuvotteluissa todettiin ja kuultiin, että konsultin asemaan liittyy monia avoimia kysymyksiä sekä työntekijän näkökulmasta että työsuhteen ehtojen kannalta. Näitä kysymyksiä selvittämällä ja työstämällä saadaan aikaan uusi toimintatapa, joka antaa sosiaalialan ammattilaiselle mahdollisuuden edetä urallaan asiantuntijana oman työnsä kautta. Ensin tulee selvittää monia haasteita, joista toiset ovat ajankohtaisia jo seuraavalla sopimuskierröksellä. Selvitettäviä haasteita:

- Sosiaalipäivystyksen vuoksi tarvitaan muutos työaikalakiin.
- Työehtosopimus ei tunne kunnasta toiseen kiertävää työntekijää. Hänen tehtäväkuvaukseensa kuuluu yleensä myös konsultointi. Kiertävän työntekijän palkkauksellinen asema on epätydyttävä.
- Mitä konsultin palkkakysymyksiin liittyy on kentältä tullut esille?
- Arvonlisävero yksityisen ammatinharjoittajan kohdalla?
- Kun kunnan palveluksessa oleva toimii konsulttina, sillä on merkityksensä ammatinharjoittamislakiin. Yrittäjän suhteen edunvalvontakenttä on aivan avoin.
- Jos kunnan työntekijä toimii oman toimensa ohella konsulttina, hän tarvitsee sivutoimiluvan. Tilanne on toinen, jos kunta antaa työntekijänsä toisen kunnan palvelukseen.

- Konsultiksi ryhtyminen edellyttää viranhaltijan suostumusta (ei voi olla työnantajan yksipuoleinen päätös).
- Konsultin työsuhteen ehdot kuten palkkaus, työaikakysymykset, matkat.
- Vastuukysymykset: erilainen järjestöillä ja erilainen kuntien välisessä yhteistyössä.
- Julkisen vallan käyttö on mahdollista vain virkasuhteessa.
- Mikä tulisi olemaan ammatillisen lisensiaattitutkinnon suorittaneiden asema konsultointitehtäviin nähden?

Edellä oli maininta eettisiin ohjeisiin liittyvästä keskustelusta ja tavoiteasettelusta. Työntekijältä odotetaan sitoutumista ammattieettisten ohjeiden noudattamiseen. Niissä asiakaslähtöisyys on sosiaalialan ammattilaisen työn keskeinen periaate. Asiakaslähtöisen pohdiskelun tulisi johtaa konsultointimahdollisuuksien turvaamiseen ja laadukkaiden konsultointipalvelujen käyttöön. Parhaimmillaan tuohon kaikkeen pitäisi olla mahdollisuus, jos halutaan toteuttaa asiakaslähtöistä työtä.

Tarvitseeko Suomessa käytössä oleva sosiaalialan ammattilaisen eettinen ohjeistus täsmentämistä konsultoinnin suhteen? Tätä kysymystä varten ekonsulttiotimi selvitti, millaisia konsultointia koskevia eettisiä ohjeita löytyi Suomen ja muutamien muiden maiden ammattiliitoilta. Selvittelyn kohteena olivat sosiaalityö ja siihen liittyvät lähialat. Joissakin ohjeissa oli vain pieni viitteellinen maininta, ja toisissa tuotiin konsultointi selvästi esille. Yleensä näitä ohjeita käsiteltiin samalla, kun luonnehdittiin työntekijän ammattitaitoa, sen ylläpitoa tai hänen velvollisuuksiaan asiakasta kohtaan.

Suomalaiset sosiaalialan ammattilaisen työn eettiset periaatteet ja toimintatavat perustuvat IFSW:n (International Federation of Social Workers) asiakirjaan "Sosiaalityön eettiset periaatteet ja toimintatavat". Suomessa noudatettavista periaatteista ei löydy selvää mainintaa konsultaatiosta. Edellä mainittua kansainvälistä asiakirjaa ollaan uusimassa. Sen pohjalta Talentian mukaan uusitaan Suomessa käytössä oleva eettinen ohjeisto, jolloin siinä tullaan huomioimaan konsultoinnin ammattietiikka ja sosiaalityön ammattieettiset ohjeet työntekijöiden oikeudesta ja velvollisuudesta konsultoinnin käyttöön.

### **4.3 Konsultoinnin asiantuntemuskriteerit**

Mitä ovat asiantuntemuskriteerit? Ne muodostuvat koulutuksesta, työkokemuksesta, tiedosta, taidosta, henkilökohtaisista ominaisuuksista ja konsultin taustaorganisaatiosta nousevasta osaamisesta. Sosiaalityössä tarvittava asiantuntemus on edellä lueteltujen tekijöiden osuvasta yhdistymisestä syntyvää tietotaitoa.

Jyväskylän yliopiston ja Kosken ohjauksessa tehdyn Taja Räihän pro gradu -tutkimustyön "Konsultaatio sosiaalityössä" tulokset määrittelevät konsultilta vaadittavat "pehmeät" kriteerit eli ne konsultin ominaisuudet, jotka edistävät konsultointitapahtuman onnistumista. Keski-Suomen alueellinen eKonsultaatiohanke tuki pro gradu -työn suunnittelua, työstämistä ja valmistumista kommentoimalla, ohjaamalla ja välittämällä aineistoa sekä mahdollistamalla tutkimusaineiston keruun. Pro gradu -tutkimus tehtiin Kosken esityksestä. Lisäksi tutkimukseen liittyvästä lähdeaineistosta jaettiin tietoa parissa seminaarissa ja internetsivuilla.

Pro gradu -työstä nousevat kriteerit eivät yksin riitä asiantuntemuksen määrittelyyn. Lisäksi tarvitaan konsultilta vaadittavan koulutustason ja kokemuksen määrittelyä. Tämä määrittely tapahtuu aikanaan virka- ja työehtosopimuksen kautta. Konsultin koulutus, kokemus ja hyvät ominaisuudet ovat kelpo suosituksia, mutteivät vielä takaa, että hän on hyvä konsultti. Viimekädessä sen määrittelevät käyttäjät ja ajan mittaan kertyvät referenssit periaatteella "Hyvä kello kauas kuuluu, paha vielä kauemmaksi".

Konsultin roolien määrittelyä on käsitelty jo aikaisemmin (s. 116). Konsultilta vaadittavia ominaisuuksia voidaan tarkastella myös roolien kautta. Tietty roolinimike kertoo myös sen, millaiset ominaisuudet ja taidot ovat tarpeen yksittäisessä konsultointitapahtumassa ja -prosessissa. Kuinka onnistuneesti konsultti osaa toimia opettajana, valmentajana, neuvojana, ohjaajana tai sparraajana?

## LOPUKSI: KUINKA TÄSTÄ ETEENPÄIN?

Hankkeen tavoitteeksi asetettiin pohjan luominen konsultaatiopalvelujärjestelmälle, mikä edellytti käsiteltyjen kuuden tavoitteen toteutumista. Kokonaisarvio hankkeen toteuttamisesta oli melko hyvä, sillä kaikkien tavoitteiden eteen tehtiin työtä. Tosin joidenkin tavoitteiden toteuttaminen jäi toisia heikommaksi. Parhaiten onnistuttiin toisen (konsultointikokeilut ja yhteistyö osaamiskeskusten kanssa), neljännen (hankkeen koordinointi-, tiedotus-, ja markkinointitehtävä) ja kuudennen (asiantuntemuskriteerien määrittely ja asiantuntijapankin edistäminen) tavoitteen osalta. Jälkeenpäin arvioiden ne muodostuivat tärkeimmiksi tavoitteiksi. Kovin lyhyt hankeaika pakotti tekemään valintoja. Joidenkin asioiden edistämiseksi tarvittiin yhteistyötä erillisten tahojen kanssa, joiden omat aikataulut ja työsisällöt vaikuttivat myös tämän hankkeen etenemiseen. Esimerkkinä mainittakoon Talentia ja sen käymät sopimusneuvottelut.

Hankkeen lopputuloksena syntyi konsultaatiopalvelujärjestelmälle pohja, tosin lähinnä verkkopohja. Sen tiivistäminen vaatii vielä paljon aikaa ja toimenpiteitä. Pohjan lujittamisen tarpeesta kertoo liite 1. Siinä raportin kirjoittaja esittää näkemyksensä sosiaalihuollon konsultoinnin toimintaympäristöstä. Kenen tehtäväksi luodun pohjan tiivistäminen jää? Osaamiskeskukset ovat avainasemassa, mutta niiden tueksi ja koko konsultoinnin laajan tehtäväkokonaisuuden edistämiseksi tarvitaan myös valtakunnallista tukea.

1. Monet tekijät vaikuttavat konsultaatiopalvelujen käyttöönottoon. Niistä vähäisin ei ole työntekijöiden ja luottamushenkilöiden **asenne**. Tuleeko konsultoinnista yleisesti hyväksytty tapa hankkia tietoa ja osaamista? Käytönnoton taustalla on kaksi merkittävää tekijää, asiakkaaseen suhtautumien ja vallitseva arvoperusta. Asiakaslähtöisyys sosiaalialan ammattilaisen työn

keskeisenä periaatteena edistää konsultointipalvelujen käyttöä. Tuetaanko asiakkaan elämänhallintaa ja omatoimista selviytymistä hänen tarpeitaan vastaavilla palveluilla hänen omassa elinympäristössään tai mahdollisimman lähellä sitä vai jääkö se vain kauniiksi tavoitteeksi, jonka toteutuminen on monien syiden rajoittamaa? Myös vallitsevalla **arvoperustalla** on merkityksensä. Onko kovien ja pehmeiden arvojen keskinäinen merkitys tiedostettu? Tiedostamaton kovien arvojen valta nakertaa pohjaa niin asiakaslähtöisyydeltä kuin sitä kautta konsultointipalveluilta.

2.

Hankkeen aikana oli keskeistä **tiedon levittäminen**. Sitä on syytä jatkaa edelleen. Tietoa tarvitaan asennemuutosten aikaansaamiseen. Uuden tiedon omaksuminen käy yleensä helposti ja nopeasti, mutta sen vaikutus asenteesiin ja sen seurauksena käyttäytymisen muutokseen on yleensä hidas ja melko vaikea polku. Tarvitaan vielä paljon asennemuokkausta ja tiedottamista ennen kuin konsultoinnin käytöstä tulee luonteva osa sosiaalialan osaamisen kehittämisessä ja tietotaidon kartuttamisessa.

3. Erityisosaamisen turvaaminen on sosiaalialan osaamiskeskusten lakisääteinen tehtävä. Raportin esimerkit konsultointia edistävästä hankkeista kertovat erityispalvelujen turvaamistehtävään omistautuneista osaamiskeskuksista. Konsultointia edistetään monin tavoin, mutta onko se riittävän määrätietoista ja laaja-alaista? Tähän voitaisiin myötävaikuttaa laatimalla kattava selvitys kunkin alueen konsultaatiopalveluista ja suunnitelma niiden toteuttamiseksi. Suunnitelman toteuttaminen vaatii tietyt voimavarat. Niinpä tulisikin **vahvistaa osaamiskeskusten taloudellisia mahdollisuuksia konsultointipalvelujen kehittämiseksi**. Myös kuntien tulisi tehdä määräraharauksensa niin konsultointipalvelujen käyttöön kuin konsultointia kehittäviin hankkeisiin. Viimeksi mainitun toteutumiseen osaamiskeskukset voi-

vat vaikuttaa markkinoimalla hyviä hankeideoita ja tarjoamalla apuaan hankesuunnitelmien tekemiseen.

4. Hankkeen aikana tuli selväksi, kuinka merkittävä oli **osaamiskeskusten rooli vertaistukikäytäntöjen suunnittelussa ja toteuttamisessa**. Parhaat ja kattavimmat vertaistukimallit luotiin osaamiskeskusten aktiivisella tuella. Ponnisteluita se ei onnistunut, sillä asiantuntijoiden kouluttaminen, tukeminen ja verkoston ylläpito vaativat jatkuvaa panostusta.

Kaikilla sosiaalialan ammattilaisella pitäisi olla mahdollisuus säännölliseen vertaistukeen. Sosiaalityön asiakastapauskuvausten käsittelyn kautta saatu kokemus, oppiminen, reflektointi, osallistuminen ja vuorovaikutteisuus, jota vertaistukiryhmiin osallistuville tarjoutuu, ovat ensiarvoisen tärkeitä kaikille, mutta erityisesti uusille, nuorille ja pienen kunnan yksin työskenteleville työntekijöille. Osaamiskeskusten asemaa vertaistukikäytäntöjen luojana ja ylläpitäjänä tulisi vahvistaa. Keski-suomalainen malli Kolmen tolpan tolkkuvoin toimia valtakunnallisesti suuntaavasti ja ohjaavasti.

5. Konsultointipalvelurakenteiden pystyttämisessä ollaan vasta alussa, lähinnä kokeiluvaiheessa. Tämä rakenteiden luominen vaatii suunnitelmallista työstämistä valtakunnallisen sosiaalialan kehittämishankkeen kautta sekä omana hankkeenaan että muihin hankkeisiin sisällytettynä. **Konsultaatio-ohjelman tavoite vuosille 2005–2007** voisi olla seuraava:

1. Vertaistuki on kaikkien halukkaiden käytössä
2. Konsultointimahdollisuudet on taattu maakunnallisella, seudullisella ja alueellisella tasolla. Maakunnallisen tason lähtökohtana voisi olla myös jokin luonteva seudullinen alue. Palvelujen järjestämistavat voivat olla

moninaisia. Palveluja voitaisiin täydentää valtakunnallisilla ekstraneteillä.

3. Valtakunnallinen taso luodaan vastaamaan esim. juridiseen konsultointitarpeeseen, harvinaisiin sairauksiin ja marginaalisosiaalityöhön liittyvään konsultointiin.

Kuntien seudullinen yhteistyö nousee esille yhä useammassa kunnassa. Sen tarve on tiedostettu. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat kuntien sosiaalitoimesta vastaavat henkilöt, jotka jo vuosien ajan ovat hakeneet kuntien välisiä yhteistyömuotoja. Niiden avulla on haluttu turvata palvelujen laatu, saatavuus ja saavutettavuus. Tähän yhteyteen sopivat hyvin myös **rakenteiden pystyttäminen konsultointipalveluille**, niiden koordinointi ja määrätietoinen yhteistyö seutusuunnittelijoiden kanssa. Seutusuunnittelijat voivat merkittävästi vaikuttaa niin rakenteiden pystyttämiseen kuin sopimusten solmimiseen osaamisen myynnistä, ostamisesta tai miksipä ei myös vastavuoroisesta vaihtamisesta. He voivat edistää seudullisten kehittämissyksiköiden ja niiden välisten verkostojen syntymistä, jotka tarjoavat mainion tukirakenteen konsultointipalvelujärjestelmälle.

6. Konsultoinnin tukirakenteet eivät yksin riitä, vaan niihin tarvitaan osaajia ja asiantuntijoita auttamaan neuvon kysyjä. **Kun sosiaalialan ammattilaisen perustyöhön yhdistyy osa-aikaisena konsulttina toimimisen mahdollisuus**, se antaa hänelle mahdollisuuden erikoistua ja kehittää työtään ja edetä urallaan. Tällaisilla oman työnsä kautta kasvaneilla konsulteilla tulee olemaan kysyntää seudullisissa konsultaatiopalvelurakenteissa. Näiden asioiden eteenpäin vieminen on pantu vireille ammattijärjestön kautta, mutta koska on kyse hankalasta ja aikaa vievästä prosessista, sille tulee jatkossa antaa kaikki mahdollinen tuki.

7. Konsultointisopimuksista saadut käytännön kokemukset ja esimerkit ovat vielä vähäisiä ja satunnaisia. **Sopimuksista tarvitaan lisää kokemuksia.** Yksityiskohtainen konsultoinnin mallisopimus jäi hankkeen aikana tekemättä. Tosin tätä puutetta lieventää Suomen Kuntaliiton julkaisu mallisopimuksineen, joissa luetellaan ne kohdat, joista ainakin pitää sopia sekä se, että Kuntaliitto on lupautunut pyydetessä ohjaamaan kuntia yksityiskohtaisten sopimusten teossa. Konsultoinnin yksityiskohtaista mallisopimusta kuitenkin tarvittaisiin. Tosin sekään sellaisenaan ei tule soveltumaan kaikkiin tapauksiin vaan vaatii paikalliseen tilanteeseen sopeuttamista.
  
8. Hankkeen aikana tuli useaan kertaan esille, kuinka vaikeaa sosiaalialan ammattilaisten oli tuoda esille, ilmaista tai määritellä omaa osaamistaan. Kollegan osaamisen määrittely onnistui paremmin, mutta oman osaamisen esille tuominen oli vaikeaa. Ilmaisemisen vaikeus on ymmärrettävää, sillä osaamisen kokonaisvaltaiseen määrittelyyn ei ole kriteereitä, eikä niiden luominen ole mikään yksiselitteinen asia. Konsultoinnin edistämiseksi **olisi ammattilaisten tärkeää oppia ilmaisemaan osaamistaan, tietojaan, taitojaan ja kvalifikaatioitaan.** Vertaistukitoimintaa ja myös konsultoinnin muita tasoja ajatellen on tärkeää tietää, mitä erityistä kullekin henkilöllä on kertynyt opinnoista, työskentelyorganisaatiosta kertyneestä tietotaidosta ja millaiset erityiset elämäkokemukset niitä siivittävät. Miten näiden seikkojen esille tuomista voitaisiin jatkossa edistää? Sinikka Nopola pohtii kirjassaan *Ei tehdä tästä numeroa* hämäläisten suhtautumista asioihinsa. Pitäisikö sosiaalityöntekijöistä tehdä tutkimus "Mikä meitä vaivaa, kun ei osata tehdä osaamisesta numeroa?" Vaativattomuus ei kaunistakaan sosiaalitoimintaa, vaan painaa sen taka-alalle, mistä varoittavia merkkejä on jo näkyvissä.

9. Tulevaisuuden tavoitteena voisivat olla **koulutus konsulttina toimimiseen, konsultoinnin laatujärjestelmä ja sertifiointit.** Laatujärjestelmä olisi osoitus laadukkaalle konsultointityölle asetuista vaatimuksista.

Laatujärjestelmän kehittämisen yhteydessä tulee välttämättömäksi laatia konsultille kokonaisvaltaiset asiatuntemuskriteerit, jotka konsultaatiopalveluhankkeen tuloksena pystyttiin määrittelemään vain osittain.

Joillemkin erityisaloille – esimerkkinä sosiaalioikeus, jonka taitajia on vähän – voidaan luoda **mestari-kisälli käytäntö.**

10. Konsultoinnin alustavat pelisäännöt on luotu. Ne ovat välttämättömiä auttaessaan eri osapuolia tunnistamaan ongelmallisia tilanteita ja välttämään niitä. Sääntöjen toimivuudesta ei ole vielä kokemusta. On kuitenkin todennäköistä ja toivottavaa, että niistä saadaan palautetta. Sen pohjalta niitä joudutaan jatkuvasti muuttamaan ja käsitteitä täsmentämään. Sähköisen konsultoinnin lisääntymisen seurauksena joudutaan sitä koskevia pelisääntöjä huomioimaan nykyisiä enemmän tai laatimaan sille omat pelisääntönsä. Kaikki tämä vaatii **pelisääntöjen jatkuvaa seuranta, työstämistä ja päivittämistä.**

11. Internetin ja sähköpostin käyttö asiakasasioiden välittämisessä oli välillä melko huolettomana. Tämä ei oletettavasti johtunut välinpitämättömyydestä vaan tietämättömyydestä, millaisia asioita voi käsitellä suojaamattomassa yhteydessä ja millaisia ei. Jatkossa tulisi **selvittää sähköisen konsultoinnin kehittämisen edellytykset** ja siihen liittyvät tietosuojakysymykset ja levittää niitä koskevaa tietoutta.

12. Useissa yhteyksissä eri puolella maata on todettu oikeudellisen konsultointipalvelun tarve. Tähän tarpeeseen on syytä reagoida. Niinpä **juridisen konsultointipalvelun** saatavuuden turvaamiseksi on hankeaikana ideoitu **valtakunnallista konsultointirengasta**. Sitä on alustavasti pohdittu kolmessa asiantuntijapalaverissa. Rengas muodostuisi sosiaalioikeuden juristeista, joilta voisi saada asiantuntijaneuvoja ja varsinaista konsultointia. He voisivat tarvittaessa myös edustaa sosiaalityöntekijöitä kuulemisissa ja oikeuskäsittelyissä. Tähän tavoitteeseen päästään vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa palvelujen saatavuutta voitaisiin edistää seuraavilla toimenpiteillä:

- työseminaarin järjestäminen juristeille
- juristien etsiminen ja innoittaminen asiantuntijapankkiin
- yhteisen ekstranetin perustaminen juristeille ja sosiaalialan ammattilaisille (palkkiollinen vetäjä)
- oikeudellisen verkkoneuvonnan organisointi, jossa juristeille voisi esittää yleisluonteisia kysymyksiä
- artikkelien tilaaminen usein esitetyistä kysymyksistä
- esisuunnitelman laatiminen valtakunnalliselle juridiselle konsultointirengasalle.

Mikäli tulee tarvetta, perustetaan sosiaalialan juristeille oma ekstranet heidän keskinäiseksi yhteydenpitokanavakseen.

Juristien saaminen Sosiaaliportin asiantuntijapankkiin helpottaisi sosiaalialan ammattilaisten tarvetta löytää osaava juristi, jolta voisi kysyä neuvoa vaikeisiin asioihin. Niin monessa yhteydessä on todettu, että nimenomaan juridisiin kysymyksiin kaivataan eniten konsultaatiota.

eKonsultaatiohankkeen jälkeinen yksi jatkohanke voisi olla riittävän tietosuojan saaminen Sosiaaliporttiin, jolloin voitaisiin maksullisesti konsultoida myös asiakastapauksiin liittyvissä kysymyksissä. Koska sähköinen konsultointi ei välttämättä sovellu monitahoisiin asiakastapauksiin, pitää kysyjälle voida tarjota sähköisen konsultoinnin rinnalle tai sijasta henkilökohtaista konsultaatiota, johon löytyy useita eri tapoja. Jatkohankkeen suunnittelussa voitaisiin käyttää hyväksi niitä kokemuksia, joita saadaan eri puolella järjestetyistä juridisista konsultaatiopalveluista (Vasso, Socom, ruotsinkielinen osaamiskeskus).

13. **Gerontologisen sosiaalityön asiantuntijoita** on Suomessa vielä melko vähän kentältä nousevaan tarpeeseen nähden. Jatkuvasti kasvava vanhusten määrä edellyttäisi parempia mahdollisuuksia kysyä neuvoa vanhustyöpalveluihin ja erityisesti gerontologiseen sosiaalityöhön. Gerontologisen sosiaalityön verkkoneuvonnan organisointi juridisen verkkoneuvonnan tapaan ja artikkelien tilaaminen usein esitettyjen kysymysten aihepiiriin liittyen olisivat oivallinen alku tämänhetkiseen puutostilanteeseen.

## Lähteet

Antikainen, Johanna, toim. 2003: *Pysähdyspaikkoja lastensuojelun polulla*. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 1/2003. Joensuu.

Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert 2000: *Kunnallisten palveluiden dialoginen kehittäminen. Ylisektorinen lastensuojelu, vanhustenhuolto ja kaupunkipolitiikka*. Palmuke-raportti, toim. Petteri Halme. Helsinki.

Arponen, Aino 2002: *Sosiaalihuollon erityisosaamisen verkkoja kokemassa. Verkostoituvat erityispalvelut -bankkeeseen Keski-Suomen II vaiheen loppuselvitys*. Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisusarja nro 1/2001. Turku: Länsi-Suomen lääninhallitus.

Caplan, Gerald 1970: *The Theory and Practice of Consultation*. London: Tavistock.

Eskelinen, Ossi 2003: *Tie muutokseen*. Tikas-ohjelma. Kolmen kunnan päihdetyön kehittämisprojektin tuloksia vuosilta 1999–2002. Tampere.

Filppa, Virpi 2002: *Kansalaisten tarpeista sosiaalialan erityisosaamiseen. Osaamisen monimuotoisuutta jäsentämässä*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2002:9. Helsinki.

Hakonen, Sinikka, toim., 1999: *Sinä poljet – minä ohjaan. Sosiaalialan käytännön ohjauksen teoreettisia perusteita*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 2. Jyväskylä.

Harinen, Päivi 2002: *Verkkoja verkoissa. Vep ja ISO alueellisina hyvinvointistategoina Pohjois-Karjalassa*. Joensuu.

Holopainen, Marketta: *Lastensuojelun kehittäminen Pohjois-Karjalassa 1997–1999, projektin loppuraportti*. Honkalampi-säätiö.

Horsma, Teija: 17.1.2003 Alustus Meri-Lapin sosiaalityöntekijöiden vertaiskonsultaatio – aloitusseminaarissa.

Ihanainen, Pekka. 19.1.2004: *Vuorovaikutuksen merkitys konsultoinnissa*. Alustus Kosken järjestämässä koulutustilaisuudessa.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja, toim. 1995: *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma*. Sosiaaliturvan kirjallisuus, sarja sosiaalityö 2. Jyväskylä.

Laamanen, Elina, toim. 2001: *Senttyhteistyön suunta*. Praktis – Tiedosta toimeen nro 1. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Laine, Juha 1999: *Selvitys sosiaalihuollon erityispalveluiden tuotantomalleista ja sopimusmenettelyistä – esimerkkejä toimivista käytännöistä*. Aiheita 38/1999. Helsinki: Stakes.

Lumijärvi, Ismo 2000: *Tapapainotetun mittariston malli ja kunta-alan tuloksellisuusarviointi*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, Kuntaryhmä.

Majoinen, Kaija & Sahala, Heli & Tammi, Terhi 2003: *Sosiaalipalveluja senttyhteistyöllä – ideasta sopimukseen*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö ja Suomen Kuntaliitto.

Metsäranta, Hannele 2003: *Kiertävä lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Kokemuksia Keski-Suomesta 2001 - 2002*. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, raportteja 1. Jyväskylä.

NeuroCity Oy, Suomen Kuntoutus- ja Kehityssäätiön esite.

Oksanen, Pasi: *Synergia 1999: Salon seudulla. Raportti Synergia-projektista 1997–1999*. Somero.

PKT-säätiön julkaisu 1/2000: *Yritys ja konsultti, Liikkeenjohdon konsultointi pk -yrityksen voimavarana*. Helsinki. 2002.

Räihä, Taja 2004: Pro gradun Konsultaatio *sosiaalityössä* tutkimussuunnitelma.

Sipilä, Jorma 1996: Asiantuntija ja johtaja. Miten hallitsen nämä kaksi roolia? *Ekonomia*. Toinen painos. Porvoo.

Törmälehto, Erna: *Karhukuntien lastensuojelun perhetyön kehittämishanke. Yhdessä teemme paremmin.* Pikassos Oy.

*Verkostoituvat erityispalvelut (VEP) vuosina 1998-1999. I vaiheen loppuraportti.* Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen työryhmämuistioita 1999:28. Helsinki 2000.

*Valtioneuvoston periaatepäätös sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi.* 2003.

## Linkit

A-klinikasäätiö: <http://www.a-klinikka.fi/>

Jyväskylän seudun päihdepalvelusäätiö: <http://www.paihdesaatio.fi/>

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen asiantuntijapankki:  
[www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki](http://www.koske.jyu.fi/asiantuntijapankki)

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke: [www.stakes.fi/ekonsultaatio](http://www.stakes.fi/ekonsultaatio)

Sosiaalikollega: [www.sosiaalikollega.fi](http://www.sosiaalikollega.fi)

Sosiaaliportti: [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi)

Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen linkit: <http://www.koske.jyu.fi/linkit/>

Suomen Kuntaliitto: <http://www.kuntaliitto.fi>

## **Kuvioluettelo**

Kuvio 1. Konsultointipalvelun monet muodot

Kuvio 2. Kolmen tolpan tolkku -konsultaatiomalli

Kuvio 3. Kolmen tolpan hankkeen asiantuntijajäsenille tulleet kysymykset

Kuvio 4. Marja-Leena Saarinen: Vammaispalveluiden keskisuomalaisella toimintamallin

Kuvio 5. Marja-Leena Saarinen: Keski-Suomen vammaispalvelusäätiön ohjaus- ja neuvontapalvelu

Kuvio 6. Marja Heikkilä: Lastensuojelun konsultaatorakenteita Keski-Suomessa

Kuvio 7. Vertaistuesta konsultointiin

Kuvio 8. Konsultin roolit

Kuvio 9. Gerald Caplan: Konsultaatiotyypit

## **Liitteet**

1. Näkemys konsultoinnin toimintaympäristöstä

## LIITE 1

### Sosiaalihuollon konsultoinnin tila

#### NÄKEMYKSIÄ KONSULTOINNIN TOIMINTAYMPÄRISTÖSTÄ

TEKIJÄ	TOIVOTTAVA tilanne	NYKYINEN tilanne
<b>1. Arvoperusta</b>	Kovien ja pehmeiden arvojen keskinäinen merkitys on tiedostettu.	Kovien arvojen valta on tiedostamaton ja vaikuttaa turhan paljon.
<b>2. Asenne</b>	Konsultointi on yleisesti hyväksytty tapa hankkia tietoa ja osaamista.	"Konsultoi koon sitten, jos ei muuten selviä". Asenne ei ole vielä riittävän salliva.
<b>3. Taloudelliset resurssit</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>kuntatasolla</b></li><li>• <b>valtakunnan tasolla</b></li></ul>	Määrärahaesitykset on tehty ja vahvistettu.  Kehittämishjelmassa konsultointi on huomioitu ja resursoitu. Sitä kehitetään määrätietoisesti.	Määrärahaa ei ole varattu, mutta tarpeen vaatiessa rahaa yleensä löydyy.  Kehittämishjelma antaa mahdollisuuden konsultoinnin kehittämiseen.
<b>4. Palvelut</b>	Monipuolisten palvelujen saatavuus on turvattu koko maassa. Tuottajien kirjo on laaja ja laadukas.	Palveluja saa parhaiten Etelä-Suomesta ja suurista kaupungeista. Seutuyhteistyö on vähitellen voimistumassa ja kuntien välinen kilpailu väistymässä.
<b>5. Asiakas</b>	Asiakaan elämänhallintaa ja omatoimista selviytymistä tuetaan hänen tarpeitaan vastaavilla palveluilla.	Asiakaslähtöisyys tulee esille puheissa, mutta käytännössä se on monien eri syiden rajoittama.

<b>6. Teknologia</b>	Henkilöstön käytössä on riittävästi atk- laitteistoa ja toimivat etäyhteydet. Löytyy osaamista ja koulutusmahdollisuuksia.	Laitteisto on paikoitellen vanhanaikaista ja etäyhteydet hitaita. Sähköposti saattaa olla toimipaikkakohtainen. Henkilöstöllä ei aina ole riittävästi aikaa eikä osaamista teknologian käyttöön.
<b>7. Rakenteet</b>	Konsultaatiopalveluille on luotu selvät rakenteet. Rakenteet antavat joustavasti tilaa yksityisten ja kolmannen sektorin palveluille. Osaamiskeskukset toimivat rakennusvalvojina. Seutukehittäjät huomioivat työssään konsultoinnin.	Kunnallinen rakenteellinen konsultaatio on vielä vähäistä, mutta muutosta parempaan on luvassa. Jonkin verran on yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa, mutta sekin satunnaista. Osaamiskeskukset ovat yhä enemmän ottamassa vastuuta konsultoinnin turvaamisesta.
<b>8. Konsultointitavat</b>	Tunnetaan eri konsultointitavat ja niitä osataan käyttää luovasti ja tarkoituksenmukaisesti konsulttoijan tarpeiden mukaan.	Kasvokkainen konsultointi mielletään varsinaiseksi konsultoinniksi. Kuvallinen konsultointi on vielä vähäistä. Sähköpostin vaaroja ei tunneta riittävän hyvin.
<b>9. Vertaistuki</b>	Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus halutessaan osallistua vertaistukitoimintaan. Vertaistuki on strukturoitua.	Joidenkin osaamiskeskusten alueilla toiminta on strukturoitua ja monipuolista. Joillakin alueilla se on sattumanvaraista. On seutuja, joilta se puuttuu lähes täysin.
<b>10. Pelisäännöt</b>	Pelisäännöt ovat yleisesti tunnetut ja hyväksytyt. Ne kehittyvät ja täydentyvät.	Pelisääntöjen runko on luotu, mutta sääntöjen tunnettavuus on vielä vähäistä.

<b>11. Internet ja sähköposti</b>	Tiedetään suojatun ja ei-suojatun sähköisen yhteyden erot ja tunnetaan niiden käyttötarkoitukset konsultoinnissa.	Internetin ja sähköpostin suojatun tai suojaamattoman yhteyden käyttötarkoituksia ei tiedetä tarpeeksi hyvin.
<b>12. Työntekijä</b>	Konsultointi tarjoaa työntekijälle uralla etenemismahdollisuuden omassa virkatehtävässä tai sen ohessa.	Sosiaalialan ammattilaisen konsulttina etenemiseen ei ole juuri muuta mahdollisuutta kuin perustaa oma yritys. .
<b>13. Asiantuntijuuden kriteerit</b>	Kriteerit on määritelty ja niistä ollaan yleisesti tietoisia. Niistä on tutkittua tietoa.	Kriteereiden määrittely on vielä kesken ja vaatii useiden tahojen yhteistyötä.
<b>14. Sopimukset</b>	On olemassa konsultoinnin mallisopimuksia. Konsultointi on pääosin sopimus pohjaista. Sopimusten merkitys on tiedostettu.	Varsinaisia mallisopimuksia ei vielä ole. Sopimusten taso on melko vaihtelevaa. Sopimuksiin on Kuntaliiton ohjeistuksen myötä saatu jäntevyyttä.
<b>15. Sosiaaliportti</b>	Sosiaaliportti tarjoaa monipuolista ja ajantasaista tietoa usein kysytyihin pulmakysymyksiin.	<a href="http://www.sosiaaliportti.fi">www.sosiaaliportti.fi</a>
<b>16. Asiantuntija-pankki</b>	Sosiaaliportista tai muutoin löytyy vaivattomasti ja riittävästi osaavia ja luotettavia asiantuntijoita.	Eri alojen asiantuntija-pankkeja on, mutta niiden etsiminen vaatii paneutumista ja aikaa.
<b>17. Konsultin roolit</b>	Neuvon kysyjän tarpeet määrittelevät konsultin roolit. Ne osataan määrittellä ja niitä käytetään kysyjän tarpeen mukaisesti.	Käytännössä roolit ovat epäselviä, mikä aiheuttaa sekavuutta ja väärää odotuksia.
<b>18. Valtakunnalliset konsultointirenkaat</b>	Juridinen konsultointirengas toimii ja sen palvelut ovat tarvitsijoiden tiedossa. Myös marginaaliryhmien sosiaalityöhön ja harvinais-	Valtakunnallisen tason asiantuntijapalveluja on tarjolla erityisesti kolmannella sektorilla. Palveluja joudutaan etsimään. Niitä ei tunneta

	siin tapauksiin löytyy osaamista ja osaajat tiedetään.	tarpeeksi hyvin.
<b>19. Ammattijärjestö</b>	Työ- ja virkaehtosopimukset ovat ajantasaiset konsultoinnin suhteen. Konsultointi on huomiotu eettisissä ohjeissa.	Molemmat edellä mainitut asiat ovat vireillä ja ammattijärjestö on sitoutunut viemään niitä eteenpäin.

LEENA KURRA

## KYSYVÄ EI TIELTÄ EKSY

### SOSIAALIALAN KONSULTAATIOPALVELUT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN

Sosiaalialan konsultaatiopalvelujen saatavuuden turvaaminen ja konsultoinnin kehittäminen ovat viime vuosina olleet esillä aiempaa runsaammin. Tästä syystä toteutettiin vuosina 2002 – 2004 Konsultaatiopalvelujärjestelmän kehittämishanke, joka oli osa sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaa Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanketta.

Sosiaalialan työssä tulee jatkuvasti eteen uudenlaisia ja monimutkaisia ongelmia, joiden hoitamiseen alan ammattilaisen oma osaaminen ja tietotaito eivät aina riitä varsinkaan silloin, kun hän työskentelee yksin vailla työyhteisön tukea. Työntekijän ammattitaitoon kuuluu, että hän tunnistaa osaamisensa rajat ja osaa tarvittaessa kysyä kollegojensa tai muiden asiantuntijoiden konsultaatioapua. Hänellä tulee olla ammattieettinen oikeus ja velvollisuus avun hakemiseen. Onko apua riittävästi tarjolla ja mistä sitä saa?

Julkaisu ei ole pelkästään hankeraportti. Se on sosiaalialan konsultointia koskeva perusselvitys ja samalla kuvaus konsultoinnin nykytilasta. Siinä selkiytetään konsultin roolia, tuodaan esille erilaisia konsultointitapoja ja -malleja. Kannanottoineen ja mielipiteineen se ei jätä lukijaa kylmäksi.

