

# MITEN SOSIAALISESSA KUNTOUTUKSESSA VOI HYÖDYNTÄÄ ETÄKUNTOUTUKSEN JA DIGISOSIAALITYÖN MAHDOLLISUUKSIA

Versio 2.0 (9/2020)

# SISÄLLYS

1	ALUKSI.....	1
2	MITÄ ON ETÄKUNTOUTUS? .....	3
3	SOSIAALISTA KUNTOUTUSTA ETÄPALVELUNA .....	4
4	HUOMIOITAVIA ASIOITA ETÄPALVELUN TOTEUTTAMISESSA .....	6
5	VINKKEJÄ TYÖSKENTELYYN ETÄTAPAAMISISSA.....	9
6	TOIMINTAKYVYN JA ELÄMÄNTILANTEEN SELVITTÄMINEN .....	10
	Aikuisväestön hyvinvointimittari.....	10
	Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä.....	10
	Kykyviisari: Työ- ja toimintakyvyn arvioiminen.....	11
	SPIRAL-lautapeli kuntoutuksen tueksi .....	11
	WHOQOL BREF: Maailman terveysjärjestön elämänlaatumittari .....	11
7	ETÄKUNTOUTUKSEN TOIMINTATAPOJA SEKÄ TYÖVÄLINEITÄ YKSILÖVALMENNUKSEEN JA RYHMIIN .....	12
	Esimerkkejä toimintatavoista .....	12
	Teemoittain vinkkejä tehtävistä ja työvälineistä .....	13
	Talous .....	13
	Hyvinvointi ja mielenterveys .....	13
	Päihteet ja riippuvuudet.....	15
	Vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen .....	16
	Arjen hallinta .....	17
	Työkaluja psykososiaaliseen ja elämäntarinalliseen työskentelyyn .....	17
	Pelaamisen hyödyntäminen -peliryhmät.....	18
8	VERTAISTUEN MAHDOLLISUUDET .....	19
9	ETÄNÄ TOTEUTETTAVAN SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN MAHDOLLISUUKSIA JA REUNA-EHTOJA.....	21
	Digiosallisuuden tukeminen .....	21
	Etäkuntoutuksen mahdollisuuksia .....	22
	Työntekijöiden osaamisen vahvistaminen on tärkeää .....	23
10	VISIO SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN ETÄPALVELUSTA.....	24
	LÄHTEET .....	25
	LIITE 1 ESIMERKKEJÄ DIGITAALISISTA ALUSTOISTA.....	27

## 1 ALUKSI

Keväällä 2020 koronapandemia alkoi vaikuttaa rajusti sosiaali- ja terveystalouteen. Tässä raportissa näkökulmana on työikäisten palvelut ja erityisesti sosiaalinen kuntoutus<sup>1</sup> poikkeustilan aikana. Monelle työikäiselle asiakkaalle poikkeusaika tarkoitti lähipalveluiden sulkemista, vähemmän sosiaalisia kontakteja ja mielekästä tekemistä sekä pelkoa oman elämäntilanteen heikkenemisestä. Monelle epidemiasta johtuvat rajoitukset esimerkiksi säännöllisissä ryhmissä tarkoittivat takapakkia sosiaalisessa kuntoutumisessa, ja psykososiaalisen tuen tarve kasvoi.

Koronavirustilanne mahdollisti sosiaalihuollon palvelujen tarkastelemisen uudella tavalla ja sai etsimään asiakkaiden kanssa yhdessä uusia tapoja vahvistaa sosiaalista toimintakykyä ja edistää osallisuutta. Myös sosiaali- ja terveysministeriö (2020) kehotti kuntia aktiivisesti kehittämään ja kokeilemaan poikkeustilanteessa uusia vaihtoehtoisia kuntoututtavan työtoiminnan toimintamalleja yhteistyössä asiakkaiden, järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa. Ohjeen mukaan kuntoututtavan työtoiminnan ohjeistuksia kehoitettiin tapauskohtaisesti soveltamaan myös sosiaaliseen kuntoutukseen tai vammaisten henkilöiden työtoimintaan. Toiminnaksi ehdotettiin esimerkiksi verkkovalmennusta, etätehtäviä ja yksilöohjeistusta. Uusia mahdollisuuksia tukea asiakkaita etänä alettiin kokeilla kunnissa (vrt. Tampereen kaupunki 2020; Bäckman 2020) ja uusia digitaalisia palveluja kehitettiin nopealla aikataululla ja luovasti (Koskiluoma 2020).

Vielä vuonna 2018 tehdyn selvityksen mukaan sosiaalihuollossa ollaan vielä alussa sähköisen palveluvalikoiman laajentamisessa. Mahdollisuus videoneuvotteluihin on lisääntynyt, mutta sosiaalisen kuntoutuksen kannalta tärkeät työmuodot olivat vähäisiä, kuten vertaistukiryhmät tai mahdollisuus asiakkaan sähköiseen itsearviointiin (vrt. Kauppila ym. 2018). Nähtäväksi jää se, kuinka laajasti poikkeustilan aikana tehty digiloikka tulee tulevaisuudessa näkymään uudenaikaisina etä- ja digipalveluina asiakkaille.

Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan koordinoima pääkaupunkiseudun kuntien sosiaalisen kuntoutuksen kuntaverkosto valitsi poikkeustilan alkaessa teemaksi sosiaalinen kuntoutus etäpalveluna. Tämä raportti työstettiin kuntien uudenaikaisen palvelutoiminnan kehittämisen tueksi ja raportti voi toimia ideoiden lähteenä jatkokehittämiselle. Raporttiin on koottu näkökulmia siitä, miten digitaalisuutta hyödyntävä ja etänä tehtävä sosiaalinen kuntoutus määrittyy (luku kaksi -kolme) ja mitä on syytä huomioida etänä toteutettavassa sosiaalisessa kuntoutuksessa: yksilövalmennuksessa ja ryhmissä (luku neljä ja viisi). Millaisia digitaalisia alustoja on mahdollista hyödyntää (liite 1) sekä millaisia sisältöjä sosiaalisen kuntoutuksen etäpalvelussa voisi olla (luku kuusi- kahdeksan)? Tässä raportissa ei esitellä valmiita sosiaalisen kuntoutuksen verkkovalmennusohjelmia vaan reunaehdotuksia ja sisältöjä, joiden pohjalta työntekijät voivat konkreettisesti suunnitella asiakaskohtaista sosiaalista kuntoutusta yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi raportti palvelee sosiaalisesta kuntoutuksesta vastaavia esihenkilöitä, jotka vastaavat sosiaalisen kuntoutuksen etäpalveluiden kehittämisestä. Raportin luvussa yhdeksän on pohdittu etäpalvelun mahdollisuuksia ja reunaehdotuksia sekä luvussa kymmenen on esitetty yhteenvetona visio sosiaalisen kuntoutuksen etäpalvelusta.

Tässä raportissa on tuotu esille muilla kuntoutuksen osa-alueilla annettuja suosituksia etäkuntoutuksesta ja etäpalveluista (Kelan tutkimus 2016 & 2019, Valviran ja STM:n suositukset etäpalveluiden toteuttamisesta ja Terveyskylän etäkuntoutus-opas kuntoutujalle). Nämä suositukset antavat viitekehyksen myös etänä toteutettavalle sosiaaliselle kuntoutukselle,

---

<sup>1</sup> Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi (L 30.12.2014/1301, 17 § Sosiaalihuoltolaki).

sillä sosiaalihuollossa etäpalveluille ei ole vielä annettu suosituksia. Raportissa hyödynnetään lisäksi ajankohtaista tutkimusta sekä viimeaikaista kehittämistyötä digitaalisesta sosiaalityöstä kuten Pelastakaa Lapset (2020a) Digitaalinen sosiaalityö lasten ja nuorten tukena -hankkeessa tuotetut materiaalit, Terveyskylän materiaaleja sekä kehittämistyötä sosiaalisen kuntoutuksen ja aikuissosiaalityön saralla kuten PRO SOS –hankkeen materiaaleja.

Tässä raportissa hyödynnetään myös kokemustietoa, ideoita ja kehittämissuhteita asiakastyön arjesta. Kehittämistyön tueksi kerättiin työntekijöiltä tietoa muuttuneista työkäytännöistä ja kokeiluista poikkeustilan aikana. Tietoa kerättiin huhtikuun-kesäkuun 2020 aikana Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla kesäkuussa 2020 asiantuntijahaastattelulla, kyselyllä sekä työntekijöiden vertaistapaamisessa. Tiedonkeruusta on tehty myös oma raportti, joka löytyy [täältä](#).

Helsingissä 25.9.2020

erikoissuunnittelija Tytti Hytti

## 2 MITÄ ON ETÄKUNTOUTUS?

Etäkuntoutusta<sup>2</sup> on määritelty Kelan tutkimusosaston julkaisemassa selvityksessä (2016). Se on erilaisten etäteknologiaa (matkapuhelin, tietokone ml. tablettitietokoneet, puhelimen ja tietokoneen yhteiskäyttö, televisiosovellukset) hyödyntävien sovellusten tavoitteellista käyttöä kuntoutuksessa. On hyvä huomioida, että toimivat etämenetelmät, eivät aina vaadi pitkälle kehittyneitä teknologiaa ja digitalisaatiota.

Etäkuntoutus on ammattilaisen ohjaamaa ja seuraamaa ja sillä on selkeä tavoite sekä alku ja loppu, kuten muullakin kuntoutuksella. Etäkuntoutusta voidaan toteuttaa yksilö-, pari- tai ryhmämuotoisena. Etäkuntoutus on syytä erottaa itsehoidosta, joka on tietoista yksilön omalla vastuulla olevaa terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen tähtäävää toimintaa. Vaikka kuntoutuminen on kuntoutujan vastuulla, on kuntoutus ja etäkuntoutus aina ammattilaisen ohjaamaa ja seuraamaa. Etäkuntoutus on menetelmä tai väline varsinaisen intervention toteuttamiseksi.

Kelan tutkimusosaston julkaisemassa selvityksessä (2016) etäkuntoutus jaetaan **reaaliaikaisiin ja ajasta riippumattomiin menetelmiin** sekä **sekamalleihin**, joissa yhdistetään reaaliaikaisia ja ajasta riippumattomia menetelmiä sekä mahdollisesti myös kasvokkaista kuntoutusta. Terveyskylän (2019) laaja-alaisen toimintakyvykuntoutuksen etäkuntoutusopas muistuttaa, että etäkuntoutus voi olla itsenäinen osa kuntoutusta tai muiden kuntoutumiskeinojen lisänä ja tukena. Reaaliaikainen etäkuntoutus tarkoittaa sitä, että kuntoutuja ja palveluntuottaja ovat reaaliajassa yhteydessä toisiinsa etäteknologiaa hyödyntävien sovelluksien avulla. Kyseessä voi olla esimerkiksi kuntoutujan ohjaus, arviointi, kuntoutus tai kuntoutumisen seuranta puhelimen tai videoyhteyden tai internetin välityksellä. (Kelan tutkimus 2016.)

Ajasta riippumattomilla menetelmillä tarkoitetaan ammattilaisen suosittelemaa kuntoutusta, jonka asiakas toteuttaa omatoimisesti etäteknologian, esimerkiksi sähköpostin, ääni- ja videonauhointien sekä tietokoneharjoitusohjelmien, avulla. Ajasta riippumatonta etäkuntoutusta on esimerkiksi kuntoutumista tukeva verkkomateriaali, asiakkaan omatoimisesti toteuttamat harjoitteluohjelmat tai pelit, joita kuntoutuja käyttää omatoimisesti, sovellukset, jotka automaattisesti muistuttavat tai kannustavat omatoimiseen harjoitteluun ja kuntoutumiseen, ja tekstipohjaiset keskustelut (kuten, henkilökohtainen/ryhmämuotoinen sähköpostiviestintä, tekstiviestit). (emt., 2016.)

---

<sup>2</sup> Kelan selvityksessä tarkastellaan mahdollisuuksia soveltaa etäkuntoutusta kliniseen työhön psykoterapiassa sekä vaativassa lääkinällisessä kuntoutuksessa. Etäkuntoutuksen mahdollisuuksia vaativassa lääkinällisessä kuntoutuksessa käsitellään fysioterapian, musiikkiterapian, neuropsykologisen kuntoutuksen, puhe-terapian ja toimintaterapian näkökulmista.

### 3 SOSIAALISTA KUNTOUTUSTA ETÄPALVELUNA

- ❖ Etätuki voi toimia yhtenä keinona, jos asiakas ja työntekijä yhdessä kokevat sen hyväksi työskentelytavaksi ja sopiva teknologia tukee työskentelyä. Usein kasvokkainen tunteminen edesauttaa digitaalisten välineiden kokeilua. Oikeiden toimintatapojen löytäminen vaatii sosiaalialan työntekijöiltä arviointia ja kykyä muuttaa työskentelytapaa, joka palvelee asiakasta parhaiten. *Ihannetilassa työntekijöillä voisi olla hallussa asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden mukaan erilaisia kommunikointimuotoja* (mm. anonyymi chat, tekstiviestit, äänipuhelut, tapaamiset, chat-palvelut, videopuhelut), joita voisi sosiaalisessa kuntoutuksessa soveltaa ja integroida päivän, tilanteen ja asiakkaan voinnin mukaan. Työskentelymuodot tulisi nähdä joustavina mahdollisuuksina, eikä staattisina joko-tai vaihtoehtoina. (vrt. Granholm 2016.)
- ❖ Sosiaalinen kuntoutus perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen kokonaisvaltaiseen selvittämiseen (STM 2017). Etätyöskentelyssä voidaan käydä läpi asiakkaan itsearviointia omasta elämäntilanteestaan ja toimintakyvystään. Luvussa kuusi on esitelty esimerkkeinä erilaisia toimintakyvyn ja elämäntilanteen selvittämiseen käytettäviä itsearviointimittareita sekä menetelmiä.
- ❖ Sosiaalista kuntoutusta voi toteuttaa etänä sekä yksilövalmennuksina että ryhmäkuntoutuksena.
- ❖ Sosiaalisen kuntoutuksen sisällöt tulee suunnitella asiakkaiden henkilökohtaisten tavoitteiden ja tarpeiden mukaan. Sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan henkilön *kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristönsä rooleista*. Tavoitteena on asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ja osallisuuden edistäminen. (STM 2017.)
- ❖ Arjen selviytymisen tukeminen voi liittyä muun muassa talouden hallintaan, arjen taitoihin: päivärytmin rakentamiseen (ravitseminen, liikkuminen, uni, viikko-ohjelma) tai riippuvuuksien hallintaan.
- ❖ Vuorovaikutussuhteita voi tukea muun muassa etäryhmätoiminnalla, käsittelemällä esimerkiksi perhe-elämään ja vanhemmuuteen liittyviä teemoja tai asiakasta voi auttaa löytämään arkeen myös etävertaistukea. Lukuun kahdeksan on koottu erilaisia vertaistuen mahdollisuuksia.
- ❖ Sosiaalisessa kuntoutuksessa on mahdollista käyttää sekä ajasta riippumattomia menetelmiä, että reaaliaikaisia menetelmiä asiakkaan tilanteesta ja tarpeista riippuen (vrt. Kelan tutkimus 2016).
- ❖ Reaaliaikaisesti asiakas ja ammattilainen ovat reaaliajassa yhteydessä toisiinsa. Esimerkiksi videopuheluiden avulla voi yhdessä keskustella ja työskennellä työntekijän tai ryhmän kanssa. Videopuheluissa voi keskittyä kuntoutustarpeiden selvittämiseen, sosiaalisen kuntoutuksen teematapaamisiin, kotitehtävien läpikäymiseen, ohjaamiseen käytännön asioissa tai pitää seurantatapaamisia, joissa voi myös toistaa aikaisemmin täytettyjä toimintakyky- ja itsearviointimittareita. Reaaliaikaisesti videoyhteydellä voi myös työskennellä asiakkaan ja hänen läheis- ja viranomaisverkostojensa kanssa.
- ❖ Ajasta riippumattomina menetelminä asiakkaalle tai ryhmälle voi antaa pohdintatehtävän tai välitehtävän ennen seuraavaa tapaamista. Asiakas voi kokeilla itselleen sopiva digitaalisia sovelluksia, omahoito-ohjelmia tai pelejä ammattilaisen ohjauksessa

ja yhteiseen suunnitelmaan pohjautuen. Luvussa seitsemän on listattu vinkkejä teemoittain digitaalisiin sekä ei-digitaalisiin tehtäviin ja työvälineisiin, joita voi käyttää etänä tehtävän yksilövalmennuksen tai ryhmätöön apuna.

- ❖ Tehtävien luonne riippuu aina asiakkaan tilanteesta ja tavoitteista. Työskentelyssä tavoitteellisuus ja systemaattisuus ovat tärkeitä. Asiakasta ei saa jättää tehtävien kanssa yksin vaan niihin on tärkeää palata osana työskentelyä. Prosessiluoteinen työskentely vaatii sekä työntekijältä että asiakkaalta sitoutumista. Yhteydenpidon käytännöistä, työskentelytavoista ja työskentelyn intensiteetistä on tärkeää sopia yhdessä asiakkaan kanssa: milloin ja millä tavalla kotitehtäviin palataan ja kuinka usein ollaan yhteydessä. On myös tärkeää pohtia yhdessä syitä miksei tehtävää ole pystynyt tekemään tai mikä tehtävissä oli vaikeaa.
- ❖ Työntekijä voi pitää asiakkaaseen yhteyttä tekstiviestein, sähköpostilla tai chat-palvelun avulla reaaliaikaisten videotapaamisten välillä sekä antaa asiakkaalle kirjallista palautetta, joka tukee kuntoutumisprosessia. Videopuhelut mahdollistavat asiakkaan tilanteen ja tarpeen mukaan myös lyhyempiä yhteydenottoja ja nopeita kuulumisen vaihtoja.
- ❖ Kuntoutuja voi myös itsenäisesti reflektoida omaa prosessiaan verkkopäiväkirjan avulla.
- ❖ Työskentelyssä on tärkeää painottaa voimavaralähtöisiä lähestymistapoja, joissa keskitytään asiakkaan omiin vahvuuksiin ja ratkaisujen mahdollisuuksiin. Tavoitteena on vahvistaa ihmisen pystyvyyttä, pärjäämistä ja toivon perspektiiviä. (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018.) Esimerkiksi kotitehtävissä voi ammentaa positiivisen psykologian keinoista kuten kiitollisuusharjoituksista tai tietoisuustaitojen harjoittelusta sekä luovista työskentelytavoista, kuten valokuvauksesta, musiikista, kuvataiteesta, luonnosta tai pelillisyydestä. Lue lisää ideoita luvusta seitsemän.

## 4 HUOMIOITAVIA ASIOITA ETÄPALVELUN TOTEUTTAMISESSA

Valvira on antanut ohjeet [etäpalveluiden toteuttamisesta terveydenhuollossa](#) ja [STM on linjannut terveydenhuollossa annettavista etäpalveluista](#). **Vastaavia ohjeita ei ole annettu sosiaalihuoltoon.** Alla on tiivistetysti ohjeita, jotka ovat tärkeitä ottaa huomioon ja harkita miten niitä voi soveltaa myös sosiaalihuollossa ja sosiaalisen kuntoutuksen kontekstissa (ohjeissa potilaan tilalle on kirjoitettu asiakas). Ohjeistuksien alle on koottu näkökulmia myös muihin keskeisiin lähteisiin viitaten. Näiden näkökulmien valossa sosiaalisen kuntoutuksen etäpalvelua voidaan (maa)kunnissa kehittää eteenpäin.

### 1. ETÄPALVELUUN ON OLTAVA ASIAKKAAN TIETOINEN SUOSTUMUS.

- ❖ Asiakkaat sekä lähettävä taho tarvitsevat riittävää ja ymmärrettävää informaatiota etäkuntoutuksen edellytyksistä, mahdollisuuksista ja käytännön toteutuksesta (Kelan tutkimus 2019).
- ❖ On suositeltavaa käyttää kirjallista suostumus- ja/tai sopimuslomaketta ja antaa kuntoutujalle mahdollisuus kysyä etämenetelmiin liittyvistä järjestelyistä. Suostumus voi sisältää teknologian ja kuntoutuspalvelun kuvailun, selvityksen siitä, miten etäkuntoutus eroaa kasvokkain tapahtuvasta kuntoutuksesta sekä erityistoimenpiteet, joita vaaditaan etäkuntoutuksessa esimerkiksi yksityisyyden sekä salassapidon osalta. (Kelan tutkimus 2016.)
- ❖ Etäkuntoutus on osa kuntoutujan asiakassuunnitelmaa, johon etäkuntoutuksen sisältö kirjataan (vrt. Terveyskylä 2019). Suunnitelmaan on hyvä kirjata myös yhdessä sovittu digitaalisten välineiden käyttäminen ja asiakkaan suostumus etäkuntoutukseen.

### 2. AMMATTIHENKILÖN ON ARVIOITAVA HUOLELLISESTI, SOVELTUUKO ANNETTAVA PALVELU ETÄPALVELUNA TOTEUTETTAVAKSI.

### 3. AMMATTIHENKILÖN TULEE ARVIOIDA YKSILÖLLISESTI, SOVELTUUKO ASIAKKAAN TILANNE HOIDETTAVAKSI ETÄYHTEYDEN VÄLITYKSELLÄ.

- ❖ Etämenetelmien käyttöä ei tule rajata vain joillekin asiakasryhmille tai tietynlaisiin asiakastilanteisiin. Etäkuntoutuksen soveltuvuus tulee arvioida aina yksilöllisesti. (Kelan tutkimus 2016 & 2019.)
- ❖ Päätös etätyövälineen käytöstä on aina asiakaskohtainen ja tapauskohtainen. Etäkuntoutuksesta tulee keskustella ja tehdä päätös yhdessä asiakkaan kanssa. Aluksi on hyvä tarkistaa, onko kuntoutuja itse halukas etätyöskentelyyn, millaisia välineitä ja ohjelmistoja asiakkailla on käytettävissä. Millä tavoin asiakas itse haluaa työskennellä ja millaisia vaihtoehtoja on tarjolla? Sopiiko esimerkiksi videopuhelut asiakkaan arkeen. Kuntoutujan tiedot, taidot, toimintakyky sekä saatavilla oleva tuki on arvioitava kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti etäkuntoutuksen soveltuvuutta ja menetelmiä valittaessa. (Kelan tutkimus 2016.)
- ❖ Asiakkaan sitoutuminen ja halu kokeilla uudenlaisia kuntoutumisen muotoja on keskeistä (vrt. Terveyskylä 2019). Asiakkaan motivaatioon vaikuttaa myös se, miten etäkuntoutuksella voidaan tukea asiakkaan omia tavoitteita. Asiakkaan motivointiin on hyvä varata aikaa.

### 4. ASIAKKAAN TUNNISTAMISEN ON PERUSTUTTAVA LUOTETTAVAAN MENETELMÄÄN. TUNNISTAMISEEN KÄYTETTY MENETELMÄ ON OLTAVA TODENNETTAVISSA JÄLKIKÄTEEN.



- ❖ Yksi tapa on pyytää asiakasta näyttämään kuvallinen henkilötodistus (esim. ajokortti/kuvallinen Kela-kortti). Ammattilainen tarkistaa potilaan henkilöllisyyden henkilöllisyystodistuksesta videon kautta etävastaanoton aluksi. (HUS Tietohallinto 2020.) Asiakas voidaan myös tuntea ennalta.

## **5. ASIAKKAALLE ON TARVITTAESSA VARATTAVA MAHDOLLISUUS HENKILÖKOHTAISEEN VASTAANOTTOKÄYNTIIN TAI ASIAKAS TULEE OHJATA VASTAANOTOLLE MUUHUN HOITOPAIKKAAN/PALVELUUN.**

## **6. ETÄPALVELUN ANTAJALLA ON OLTAVA ASIANMUKAISET TILAT, LAITTEET JA YHTEYDET.**

- ❖ Tulee pohtia, miten voidaan tukea asiakkaiden väline-, ja ohjelmahankintoja sekä tukea tekniikan käytössä. Jos teknologiset ratkaisut ovat helppokäyttöisiä tai alun mahdollisissa käytön haasteissa saa apua, voi myös alun kielteinen asenne kuntoutujalla muuttua. (Kelan tutkimus 2019.) Etäkuntoutus voi palvelusta riippuen toteutua omilla tai palveluyksiköstä lainatuilla laitteilla (Terveyskylä 2019).
- ❖ Etäkuntoutuksen valmistautumiseen ja tekniikan opetteluun kannattaa varata riittävästi aikaa, jotta siihen ei kulu varsinaista kuntoutusaikaa (Kelan tutkimus 2019).
- ❖ Ladattaessa mobiilisovelluksia täytyy asiakkaalla olla älypuhelin, mahdollisuus käyttää nettiä ja riittävästi tilaa puhelimessa. Työntekijän on myös hyvä kokeilla sovelluksia itse.
- ❖ Reaaliaikainen etäkuntoutus, kuten videoneuvottelu, edellyttää riittävän nopeita internetyhteyksiä, hyvän kuvan ja äänen laadun. Kameroiden asetteluun on kiinnitettävä erityistä huomiota tilanteissa, joissa kuntoutujan ja työntekijän on nähtävä toisensa kokonaan. Samalla tavoin mikrofonin ja kuulokkeiden käytössä on huolehdittava äänen kuuluvuudesta. (Kelan tutkimus 2016.)
- ❖ Muistilista etävastaanottoa varten (HUS Tietohallinto 2020, Ohje Microsoft Teams -työkalun käytöstä etävastaanotossa):
  - Asiakkaalla tulee olla kuvallinen henkilötodistus
  - Tietokone tai älylaite & internetyhteys, jotta voi liittyä etävastaanottoon
  - Kamera videoyhteyttä varten ja kuulokkeet tai kaiuttimet & mikrofoni
  - Rauhallinen, hyvin valaistu ja turvallinen tila
- ❖ On huomioitava, että asiakas käsittelee tietoa kotonaan. On tärkeää huomata, että siihenkin voi liittyä ongelmia. Pienessä asunnossa, jossa asuu useita henkilöitä, ei voi välttämättä käyttää palveluita yksityisesti, erityisesti, jos ne edellyttävät kuvayhteyttä. Aina on tärkeää kysyä, sopiiko asiakkaalle käsitellä asioitaan mahdollisten läsnä olevien henkilöiden kanssa. Tapaamisen alussa työntekijä voi videoyhteydellä myös näyttää, ettei tapaamistilassa ole muita henkilöitä. Lisäksi työntekijän kotitoimistossa on myös huolehdittava siitä, etteivät sivulliset pääse näkemään tietoja tietokoneen ruudulta eikä tulosteita jää esille. (vrt. Kelan tutkimus 2016; Pelastakaa Lapset 2020b.)

## **7. TARVITAAN TOIMINNAN EDELLYTTÄMÄ ASIANMUKAISEN KOULUTUKSEN SAANUT HENKILÖKUNTA.**

## **8. ETÄPALVELUN ON OLTAVA LÄÄKETIETEELLISESTI ASIANMUKAISTA JA SIINÄ TULEE OTTAA HUOMIOON.**

- ❖ Sosiaalihuollossa etäpalvelun tulee olla sosiaalityön arvojen ja etiikan mukaista sekä ottaa huomioon asiakasturvallisuus.

**9. ETÄPALVELUSTA ON LAADITTAVA ASIANMUKAISET ASIAKASASIAKIRJAMERKINNÄT.**

**10. ETÄPALVELUISSA ASIAKASTIETOJEN VÄLITYKSEEN JA TALLENTAMISEEN KÄYTETTÄVIEN TIETOJÄRJESTELMIEN ON TÄYTETTÄVÄ SALASSAPITOJA, TIETOSUOJAA SEKÄ TIETOTURVAA KOSKEVIEN SÄÄNNÖSTEN VAATIMUKSET. VASTUU TIETOSUOJASTA JA TIETOTURVALLISUUDESTA NIIN ETÄPALVELUISSA KÄYTETTÄVIEN YHTEYKSIEN KUIN SIINÄ SYNTYVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN OSALTA ON PALVELUJEN ANTAJALLA.**

- ❖ Etäkuntoutus on samalla tavoin luottamuksellista kuntoutusta kuin kasvokkain toteutettu kuntoutus. Etäkuntoutuksessa asiakastietojen välitykseen ja tallentamiseen käytettävien järjestelmien on täytettävä salassapitoa, tietosuojaaja sekä tietoturvaaja koskevien säännösten vaatimukset kuten yhteyksien salaaminen ja luottamuksellisten tietojen säilyttäminen. (Kelan tutkimus 2016.)
- ❖ Tietoturvallisia alustoja: Kela on listannut etäkuntoutukseen suosittelemat [maksulliset alustat](#). Videovisit on jo useammalla kunnalla käytössä (Apotissa) ja Movendos voisi soveltua sosiaalityöhön. (Pelastakaa Lapset 2020b.) Apotin Maisa-videovastaanotto on käytössä HUS:issa ja Apotti-kunnissa.
- ❖ Täysin tietoturvallisia maksuttomia videopuhelupalveluita ei ole. Joissain organisaatioissa hyväksytään Microsoft Teams ja Skype for Business -ohjelmistojen käyttö etä-tapaamisissa asiakkaiden kanssa. Koska tietoturva näissä ohjelmistoissa ei ole paras mahdollinen, niitä kannattaa käyttää vain videopuhelun tekemiseen. Tietoturvan takia Teamsiin ei tule tallentaa mitään salassa pidettävää tai luottamuksellista materiaalia. (Pelastakaa Lapset 2020b.)
- ❖ Ohjelmiston valinnassa olennaisia valintakriteerejä ovat riittävä tietosuoja ja se, että asiakas pystyy ja haluaa käyttää kyseistä ohjelmistoa (Pelastakaa Lapset 2020b).
- ❖ Liitteessä 1 on esimerkkejä digitaalisista alustoista.
- ❖ **Tarkista aina omasta organisaatiostasi millaisia videopuhelupalveluja ja digitaalisia alustoja suositellaan käytettäväksi.**

**11. ETÄPALVELUJEN ANTAJAN ON TÄYTETTÄVÄ ASIANOMAISTA TOIMINTAA KOSKEVAN LAINSÄÄDÄNNÖN LISÄKSI MUUN OHELLA [HENKILÖTIETOLAISSA \(523/ 1999\)](#) JA [SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON ASIAKASTIETOJEN SÄHKÖISESTÄ KÄSITTELYSTÄ ANNETUSSA LAISSA \(159/ 2007\)](#) ASETETUT VAATIMUKSET.**

**12. ETÄPALVELUJEN ANTAJAN ON MUUN MUASSA LAADITTAVA TAI PÄIVITETTÄVÄ [TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOKSEN MÄÄRÄYKSEN \(2/ 2015\)](#) (THL.FI) MUKAINEN OMAVALVONTASUUNNITELMA ETÄPALVELUJEN SISÄLTÖ HUOMIOIDEN.**

## 5 VINKKEJÄ TYÖSKENTELYYN ETÄTAPAAMISISSA

- ❖ Pelastakaa Lapset (2020b) on koonnut tietoa [videopuheluista asiakkaan kanssa](#). Siivilta löytyy koulutusmateriaali Videopuhelut asiakastyössä -diaesitys ja Vuorovaikutus videopuhelussa -video.
- ❖ Ennen ensimmäistä videotapaamista kannattaa ottaa asiakkaaseen testiyhteys, jolloin tekniset ongelmat voidaan pyrkiä ratkaisemaan ennen varsinaisen tapaamisen aloittamista. On hyvä testata kamera ja mikrofoni. Kannattaa tehdä etukäteen toimintaohjeet tilanteisiin, joissa tulee teknisiä ongelmia, kuten esimerkiksi internetyhteyden katkeaminen. On hyvä varmistaa, että on vaihtoehtoinen kanava ottaa yhteyttä asiakkaaseen, esimerkiksi puhelinumero. (Kelan tutkimus 2019 & HUS Tietohallinto 2020.)
- ❖ Tietokone kannattaa käynnistää uudestaan ennen tärkeää videoneuvottelua ja sammuttaa turhia ohjelmia. Laitteen asetuksista tulee laittaa pois päältä kaikki ilmoitukset, jotta ne eivät häiritse keskittymistä videopuhelun aikana. (HUS Tietohallinto 2020.)
- ❖ Liity videoneuvotteluun ajoissa ja keskity toiseen osapuoleen.
- ❖ Luottamusta voi luoda kysymällä asiakkaalta, onko etävastaanotto hänelle tuttua ja miltä etänä vastaanotolle osallistuminen tuntuu. Muistuta, että videoyhteys on turvallinen ja että etäkäynti vastaa tavanomaista, luottamuksellista ja salassa pidettävää vastaanottoa.
- ❖ Asiakkaan kanssa on hyvä ennen varsinaista tapaamista keskustella yhteisistä pelisäännöistä koskien etäyhteyttä. On hyvä käydä läpi esimerkiksi, milloin ollaan yhteydessä ja miten tapaamiset kirjataan tai mainita muistiinpanojen tekemisestä. (Pelastakaa Lapset 2020b.)
- ❖ On tärkeää kiinnittää huomioita vuorovaikutukseen. Asiakas esimerkiksi näkee, jos katseesi vaeltelee etkä kiinnitä huomiota häneen. Jos kirjoitat tai etsit tietoa verkosta videoyhteyden aikana, huomioi ettei asiakas näe kuten vieressä istuessa. Sanoita tekemisestäsi tällöin ääneen. (Pelastakaa Lapset 2020b.) Hyvää dialogiin pääsemiseksi on tärkeää karsia häiritseviä tekijöitä ja keskittyä täysin vuorovaikutustilanteeseen. Pyydä kaikkia osallistujia sulkemaan muut laitteet ja ohjelmistot ja keskittymään dialogin asia sisältöön ja toisiinsa. On hyvä muistaa, että etänä toteutetussa dialogissa voi kestää pidemmän aikaan, ennen kuin löytää luontevan ja turvallisen yhteyden. ([Dialogiakatemia](#) 2020.)
- ❖ Myös vuorovaikutukselle kannattaa sopia pelisäännöt. Dialogisessa keskustelussa yksi puhuu ja muut kuuntelevat. Kerro osallistujille, miten pyydetään puheenvuoroja ja miten ilmaistaan, että oma puheenvuoro on loppunut. Työntekijä voi kertoa, että kaikilla osallistujilla esimerkiksi ryhmissä on mahdollisuus tasa-arvoiseen osallistumiseen ja pitkiä kommentteja tarvittaessa rajoitetaan. Työntekijä voi myös kysyä aktiivisesti hiljaisempien osallistujien ajatuksia. ([Dialogiakatemia](#) 2020.) Lue lisää dialogin etäfasilitoinnista Dialogiakatemian [blogitekstistä](#).
- ❖ Joskus työskenneltäessä on hyvä pystyä tarkastelemaan samoja tiedostoja yhtäaikaaisesti asiakkaan kanssa. Joissakin alustoissa (esim. Teams) voi työpöydän jakaa osallistujien/osallistujan kanssa tai asiakas voi puhelun aikana omalta tietokoneeltaan katsoa sähköpostilla lähetettyjä dokumentteja. (Pelastakaa Lapset 2020b.)
- ❖ Arvioi yhdessä asiakkaan kanssa etävastaanoton onnistuminen. Myös vuorovaikutuksesta kannattaa pyytää palautetta ja pyytää asiakasta kertomaan, mikäli videotapaamisen aikana työskentely tuntuu haastavalta (Pelastakaa Lapset 2020b.)
- ❖ Asiakkaalla on oikeus tallentaa videopuhelut halutessaan, mutta niitä ei saa julkaista tai näyttää ulkopuolisille. Julkaisukiello pätee erityisesti, jos puheluissa keskustellaan myös muista ihmisistä kuin asiakkaasta itsestään. (Kelan tutkimus 2016 & Pelastakaa Lapset 2020b.)

## 6 TOIMINTAKYVYN JA ELÄMÄNTILANTEEN SELVITTÄMINEN

Sosiaalinen kuntoutus perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen kokonaisvaltaiseen selvittämiseen (STM 2017). Etätyöskentelynä voi käydä läpi asiakkaan itsearviointia omasta elämäntilanteesta ja toimintakyvystä. Työn vaikuttavuuden osoittamiseksi itsearviointimittareita kannattaa toistaa työskentelyjakson aikana ja päätyttyä. Tässä luvussa on listattu erilaisia itsearviointimittareita ja menetelmiä sekä kuvattu, miten niitä voisi käyttää etätyöskentelyssä.

### Aikuisväestön hyvinvointimittari

Aikuisväestön hyvinvointimittari on kokonaisvaltainen, asiakaslähtöinen ja helppokäyttöinen työväline, joka mahdollistaa asiakkaan hyvinvoinnin arvioinnin ja muutoksen seuraamisen. Mittari jäsentää ja havainnollistaa asiakkaan kokonaishyvinvointia yhdeksän eri osa-alueen avulla. Mittari koostuu kysymyslomakkeesta ja Excel-taulukosta, jonka työntekijä täyttää asiakkaan vastausten pohjalta ja joka piirtää tuloksista graafisen yhteenvedon.

#### Etäkäytön vaihtoehdot asiakastyössä:

- Lähetä asiakkaalle postissa tai s-postilla saatetekstin mukana.
- Jos asiakas palauttaa vastaukset etukäteen, täytä Excel-lomake ennen asiakastapaamista ja tallenna se asiakkaan tietoihin.
- Jos käytössäsi on Apotti, lähetä mittarin linkki asiakkaalle Maisa-palvelun kautta. Täytetyn mittarin tulokset löytyvät asiakkaan profiilista. Apotti-demosta löytyy ohjevideota mittarin käyttöön.

Mikäli mittari ei ole vielä kunnassasi käytössä ja kiinnostuit, ota yhteyttä [Soccaa](#).

#### Hyvinvoinmittari-tulosten läpikäynti etänä:

- Teamsin tai vastaavan sovelluksen kautta keskustellen. Voit jakaa yhteenvetograafin asiakkaasi kanssa ruudulla tai sähköpostitse.
- Puhelimessa
- Osa asiakkaista voi haluta myös täyttää mittarin työntekijän kanssa keskustellen.
- Tarvittaessa pyydä asiakkaalta lupaa tulosten jakamiseen muiden hoitotahojen kesken.

### Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä

ESY-menetelmä on kehitetty työ- ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten sosiaalisen kuntoutuksen työvälineeksi. Muutoksen seurannan tueksi on rakennettu kymmenestä elämän osa-alueesta koostuva ympyrä. Elämäntilanteen osa-alueet on purettu sitä arvioiviksi positiivisiksi väittämiksi. Asiakas arvioi itse ESY- ympyrän kunkin teemaan väittämät arviointiasteikolla 1 – 10. Vieraskielisille asiakkaille kehitetty selkokielen versio löytyy tästä [linkistä](#).

#### Etäkäytön vaihtoehdot asiakastyössä ja läpikäynti etänä:

- Lähetä asiakkaalle postissa tai s-postilla [käsikirja](#), jonka voi tallentaa hyperlinkistä.
- Asiakas voi täyttää osa-alueet itsenäisesti kotona tai yhdessä työntekijän kanssa puhelun tai videopuhelun aikana. Kaikki Esyn kymmenen osa-alueita käydään läpi keskustellen videopuhelussa tai puhelimessa. Anna asiakkaan valita ne osa-alueet, joita hän haluaa aloittaa ja joita hän pitää tärkeimpinä. Yhdellä etätapaamisella on hyvä käydä 1-3 osa-alueita kerralla läpi ja keskustella asiakkaan tilanteesta. Työntekijä kirjaa ylös jokaisesta osa-alueesta asiakkaan vahvuudet, voimavarat ja tuentarpeiden alueet.

- Jokaisen osa-alueen väittämien pisteistä lasketaan väittämien keskiarvo, jonka tulos merkitään ESY- ympyrään. Työntekijä laatii tapaamisten päätteeksi yhteenvedon asiakkaan elämäntilanteesta, jonka hän voi lähettää asiakkaalle suojatulla sähköpostilla tai postissa. Yhteenvedosta on hyvä puhua asiakkaan kanssa ja tarkistaa mitä asiakastietojärjestelmään dokumentoidaan.

## Kykyviisari: Työ- ja toimintakyvyn arvioiminen

Kykyviisari on verkossa toimiva työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä.

Kykyviisarin etäkäytön vaihtoehdot asiakastyössä:

- Lähetä Kykyviisari-kyselyn vastauslinkki asiakkaallesi sähköpostiin
- Lähetä Kykyviisari-kyselyn vastauslinkki asiakkaallesi tekstiviestinä, jos käytät Kykyviisari-palvelua puhelimen kautta.
- Postita paperinen versio palautuskuorineen asiakkaallesi. Kun kysely palautuu sinulle, muista tallentaa vastaukset Kykyviisari-palveluun asiakkaan tunnistenumeralle ja oikealla täyttöpäivämäärällä.
- Osa asiakkaista voi haluta myös täyttää mittarin työntekijän kanssa keskustellen.

Kykyviisari-tulosten läpikäynti etänä:

- Teamsin tai vastaavan sovelluksen kautta keskustellen
- Puhelimessa
- Tarvittaessa pyydä asiakkaalta lupaa tulosten jakamiseen muiden hoitotahojen kesken.

## SPIRAL-lautapeli kuntoutuksen tueksi

SPIRAL on perinteinen lautapeli, jossa on pelilaudan lisäksi toimintakyvyn eri puolia kuvaavia kysymyskortteja, joiden avulla pelaajat pelin sääntöjen mukaisesti arvioivat itseään. Pelin aikana jokainen pelaaja täyttää laaja-alaisesti toimintakyvyn eri osa-alueita käsittävän SPIRAL-itsearviointilomakkeen. SPIRAL-osa-alueet perustuvat kansainväliseen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitusjärjestelmään (ICF). Peliä voi hyödyntää mielenterveyskuntoutujien, autismin kirjon nuorten, kielellisistä vaikeuksista kuntoutuvien kanssa sekä päihdeongelmasta toipuvien kanssa.

Etäkäytön vaihtoehdot asiakastyössä:

- Lähetä asiakkaalle postissa tai s-postilla (asiakkaan kyettävä tulostamaan) vastauslomake. Lähetä myös sähköpostilla tai chat-palvelussa [linkki pelistä](#), johon asiakas voi perehtyä.
- Peliä voi soveltaa etäkuntoutuksessa esimerkiksi käymällä läpi pakasta kysymyskortteja. Osa tehtävistä on mahdollista myös tehdä. Pelin aikana ohjaaja voi nostaa kysymyskortteja pakasta ja esittää kysymyksiä, joista keskustellaan. Keskustelun jälkeen jokainen arvioi omaa tilannetta vastauslomakkeelle. Pelin jälkeen asiakas voi esimerkiksi ottaa valokuvan vastauslomakkeesta ja lähettää sen työntekijälle ilman nimeä ja henkilötunnusta tai sähköpostilla.

## WHOQOL BREF: Maailman terveysjärjestön elämänlaatumittari

Etäkäytön vaihtoehdot asiakastyössä ja läpikäynti etänä:

- Lähetä lomake asiakkaalle postissa tai sähköpostilla.

Tulosten läpikäynti etänä:

- Teamsin tai vastaavan sovelluksen kautta keskustellen
- Puhelimessa

## 7 ETÄKUNTOUTUKSEN TOIMINTATAPOJA SEKÄ TYÖVÄLINEITÄ YKSILÖVALMENNUKSEEN JA RYHMIIN

### Esimerkkejä toimintatavoista

- ❖ Yksilövalmennuksessa voi aktivoida asiakasta esimerkiksi lähtemään ulos kävelyille niin, että työntekijä ja asiakas puhuvat videopuhelua samanaikaisesti, mutta kävelevät omassa ympäristössään. Samalla asiakas voi halutessaan näyttää myös asioita omasta kodistaan ja lähiympäristöstään työntekijälle.
- ❖ Videoyhteyden avulla voi päästä lähelle asiakkaan kotiympäristöä ja tukea arjenhallintaa esimerkiksi opastamalla etänä ruoanlaitossa tai kodinhoidossa.
- ❖ Yksilövalmennuksessa annetaan tehtävä, jonka asiakas tekee päivän aikana. Asiakas palauttaa tehtävän ja siitä keskustellaan työntekijän kanssa sovittuna ajankohdantana. Esimerkiksi asiakasta, jonka on vaikeaa lähteä kotoaan liikkeelle, voi pyytää valokuvaamaan oman asuinalueetta, lempipaikkoja tai voimaa antavia asioita. Muita luovia ja toiminnallisia tehtäviä voivat olla esimerkiksi runon kirjoittaminen, jumppatuokiot tai läsnäoloharjoitukset päivän aikana.
- ❖ Ryhmäetätapoamisia voi tehdä myös matalalla kynnyksellä esimerkiksi virtuaalikaiveina. Asiakkaat voivat osallistua aiheiden ideointiin ja jokaisella kerralla voi olla teemoja, joista ohjaajat kertovat ja niistä käydään yhteistä keskustelua. Keskustelua voi viritellä erilaisilla kyselyillä, tietoiskuilla, asiantuntijapuheenvuoroilla, informatiivisilla videoilla tai toiminnallisilla välineillä kuten tietokilpailuilla, hyötyleille tai virtuaalisilla metsäkävelyillä. Ryhmäkerran jälkeen annetaan kotitehtävä, joka palautetaan työntekijälle.
- ❖ Etäryhmät voivat olla myös vertaistuellisia pienryhmiä, joissa työskennellään luovilla työtavoilla ja keskustellaan. Esimerkkinä virtuaalinen taideryhmä, jossa työskennellään omatoimisilla tehtävillä. Tehtäviä lähetetään asiakkaille sähköpostilla ja pohditaan myös esimerkiksi WhatsAppissa sekä ryhmän kokoontuessa videotapaamisessa.
- ❖ Etänä voi hyödyntää myös pelillisyyttä yksilövalmennuksessa ja ryhmissä. Pelejä löytyy alla olevasta koonnista esimerkiksi hyvinvoinnin tarkasteluun tai vanhemmuuden tukemiseen. Teemoja voi myös käsitellä tietokilpailutyypisesti.
  - Alkuun peli esitellään osallistujille ja sovitaan työvälineen käyttämisestä. On hyvä kertoa pelin ideasta ja työskentelyn tavoitteesta. Seuraavan luvun koonnissa esiteltyjen ei –digitaalisten pelin materiaalit löytyvät netistä, jolloin asiakkaalle voi sähköpostilla tai chat-palvelussa lähettää linkin, josta saa auki lautapelin kortit ja pelilaudan.
  - Pelaamista voi soveltaa esimerkiksi niin, että pelistä valikoidaan etätyöskentelyyn ja päivän aiheeseen sopivat pelikortit. Pelillisyyttä saa lisää, kun voidaan heittää noppia tai valita kortit satunnaisilla luvuilla. Peli voi olla myös auki ohjaajalla pöydällä ja osallistujat näkevät nettikameran kautta pelipöydän.
  - Tärkeää on asioista yhdessä keskustelu. Työntekijä voi havaita asiakkaan voimavaroja ja tuen tarpeita. Asiakkaan kanssa sovitaan yhdessä mitä asioita kirjataan tietojärjestelmään.

## Teemoittain vinkkejä tehtävistä ja työvälineistä

Tähän osioon on myös koottu teemoittain (talous, hyvinvointi ja mielenterveys, päihteet ja riippuvuudet, vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen, arjen hallinta sekä psykososiaalinen ja elämäntarinallinen työskentely) vinkkejä tehtäviin sekä ei-digitaalisiin ja digitaalisiin työvälineisiin, joita voi käyttää sosiaalisessa kuntoutuksessa yksilövalmennuksen tai ryhmätyön apuna esimerkiksi kotitehtävissä tai työskentelyn virittäjinä. Sosiaalisessa kuntoutuksessa työvälineitä on hyvä käyttää osana psykososiaalista työskentelyä. Sosiaalisessa kuntoutuksessa korostuu se, että materiaaleihin ja työvälineisiin on hyvä tutustua yhdessä asiakkaan kanssa. Usein, jos asiakas jää niiden kanssa yksin työvälineet voivat jäädä käyttämättä.

Näiden ideoiden pohjalta työntekijät voivat suunnitella ja kokeilla sosiaalisen kuntoutuksen sisältöjä yhdessä asiakkaan kanssa. **Huomio, että tämän luvun työvälineet on koottu vuonna 2020. Digitaaliset mahdollisuudet kehittyvät koko ajan ja erityisesti digitaaliset työvälineet muuttuvat ja kehittyvät nopeasti.**

### Talous

PRO SOS –hankkeessa tuotettuun [materiaalipankkiin](#) on koottu keskeisiä talousosaamista edistäviä tahoja ja heidän tuottamia työvälineitä. Muuta materiaalia löytyy [nettisivuilta](#). ISO-Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on koonnut [yhteenvedon asiakkaan taloustilanteen selvittämisestä](#). Alla esimerkkejä yksilövalmennukseen ja ryhmiin.

- ❖ Yksilövalmennus ja ryhmävalmennus - [Täältä löydät Taloustaitohankkeen Raha-Amigo -mentoroinnissa käytettyjä tehtäviä ja työvälineitä](#).  
**Asiakkaalle voi lähettää sähköpostilla tai chat-palvelulla etukäteistehtävän pohdittavaksi ennen puhelua tai videopuhelua.**
- ❖ [Penno](#) on verkossa toimiva ilmainen palvelu, jolla voi seurata omaa taloutta.  
**Asiakas voi ladata sovelluksen ja tehdä omalla ajalla. Työntekijä voi käydä palvelua yhdessä läpi asiakkaan kanssa ja suunnitella rahankäyttöä.**
- ❖ [Taloudellisen ahdingon omahoito-ohjelma](#) löytyy Terveyskylän Mielenterveystalosta ja on sosiaalityöntekijöiden kehittämä.  
**Asiakas voi käyttää sovellusta itse tai työntekijä voi käydä ohjelmaa asiakkaan kanssa läpi. Työskentelyssä voi asettaa tavoitteita ja palata niihin uudestaan.**
- ❖ [Takuusäätiön](#) sivuilta löytyy erilaisia talouden hallinnan työkaluja.

### Hyvinvointi ja mielenterveys

- ❖ [Hyvinvointitupla](#) on peli hyvinvoinnin tarkasteluun. Pelissä on hyvinvointi, ihmissuhteet, liikunta, luonto, ravinto, stressi ja terveystalot. Etäyhteyden avulla sitä voi soveltaa yksilötyössä sekä ryhmissä. Peliä voi hyödyntää puheeksi ottamisen tukena ja asiakkaan tilanteen selvittämisessä.
- ❖ [Oivan](#) harjoitukset kehittävät mielen ja kehon hyvinvoinnin taitoja sekä auttavat kohti itselle tärkeitä asioita elämässä. Harjoitukset auttavat keskittymään, olemaan tietoisesti läsnä, tunnistamaan itselle tärkeitä asioita ja käsittelemään ikäviä asioita. Yhteensä 46 harjoitusta, kestoltaan 2-3 minuuttia. Kehittäjinä VTT:n ja Jyväskylän yliopiston tutkijat. Alustat: Android/iOs, Ei vaadi rekisteröitymistä.

**Asiakas voi käyttää sovellusta itse tai työntekijä voi käydä sisältöjä asiakkaan kanssa läpi ja tukea pitämään mieliala-päiväkirjaa sekä tehtävälisteriä hyvinvoinnin parantamiseksi. Työskentelyssä voi asettaa tavoitteita ja palata niihin uudestaan.**

- ❖ Mielialapäiväkirjat (kuten Daylio) auttaa pitämään päiväkirjaa kirjoittamatta. Mielialat sekä päivän tekemiset merkitään muistiin sovelluksen antamien kuvien avulla. Sovellus pitää niistä kirjaa ja sen avulla voi tarkastella esimerkiksi edellisen kuun mielialoja tilastona. Auttaa tutkailemaan omaa mielialaa. Etsi iOS ja Android sovelluskaupasta hakusanalla mielialapäiväkirja.  
**Asiakas voi seurata sovelluksen avulla mielialaa ja tilanteista voi keskustella etänä yhdessä työntekijän kanssa sovituin välialoin. Yhdessä voi löytää voimavaroja ja pohtia mikä vaikeina aikoina voi auttaa selviämään. Videopuhelussa asiakas voi näyttää työntekijälle halutessaan omia päiväkirjamerkintöjä.**
- ❖ Google playsta ja applestoresta löytyy myös paljon hengityksen harjoitteluun tarkoitettuja pelejä ja sovelluksia, kuten täysin ilmainen ja mainokseton Breathe.
- ❖ [Motivisti](#) HUSin tuottama mobiilisovellus, joka kannustaa elämänlaatua parantaviin muutoksiin. Sovelluksessa voi laittaa muistutuksia pieniin tavoitteellisiin tehtäviin liittyen terveyteen, itsensä kehittämiseen ja ihmissuhteisiin. Tehtävien lomassa tulee motivoivia mietelauseita. Kieli: Suomi Maksullisuus: Ilmainen Alustat: Android/iOS  
**Asiakkaan asettamaa hyvinvointiin liittyvää tavoitetta voi kannustaa toteuttamaan sovelluksen avulla. Tavoitteita voi pohtia yhdessä työntekijän kanssa ja kokeilla miltä sovelluksen käyttäminen tuntuu.**
- ❖ [Chillaa-sovellus](#) on HUS:n nuorille kehittämä sovellus, jonka tavoitteena on vähentää stressiä, jännittämistä, ahdistusta ja helpottaa sosiaalisten tilanteiden kohtaamista. Löytyy Google playsta ja applestoresta.
- ❖ Mielenterveystalo.fi tarjoaa [Omahoito-ohjelmia mielen hyvinvoinnin tueksi](#). Ne sopivat asiakkaan omatahtiseen työskentelyyn ja teemoista/harjoituksista voi keskustella yhdessä videoyhteyden kautta työntekijän kanssa tai ryhmässä. Ohjelmina muun muassa:
  - Hyväksyvä tietoinen läsnäolo, Tunnelukkojen omahoito
  - Työkaluja mielen hyvinvointiin, Sosiaalisen jännittämisen omahoito
  - Ahdistuksen omahoito, Masennuksen omahoito
  - Pakko-oireiden omahoito, Paniikin omahoito
  - Unettomuuden omahoito, Vihan hallinta ohjelma
- ❖ Suomen Mielenterveys ry:n [Selma-oma-apuohjelma aikuisille](#), jotka kokeneet traumaattisen kriisin. Järkyttävä tapahtuma voi olla esimerkiksi parisuhteen päätyminen, läheisen kuolema, vakava sairastuminen tai liikenneonnettomuus. Pitkäaikaista traumatisoitumista kokeneille (esimerkiksi toistuva lähisuhdeväkivalta tai läheisen päihdeongelma) ohjelma ei sovellu. SELMA on rakennettu niin, että tavoitteena on viikoittain käydä läpi uusi istunto, jossa käsitellään tapahtumaa tekstisisältöjen sekä erilaisten kirjoitustehtävien ja kehollisten harjoitusten avulla. Koska kyseessä on oma-apuohjelma, osallistujan täytyy olla kiinnostunut käsittelemään kriisiä itsenäisesti ja kirjoittamalla. SELMA ei sisällä vertaistukea.
- ❖ MIELI Suomen Mielenterveys ry ja Nuorten Mielenterveystalo (HUS) ovat ensimmäisinä Suomessa kehittäneet nuorille suunnatun verkkopohjaisen [TOIVO -OMA-APUOHJELMAN](#), jonka tarkoituksena on olla tukena vaikeissa elämäntilanteissa ja kriiseissä. Oma-apuohjelmassa on paljon harjoituksia, joista kuntoutuja ja työntekijä voivat keskustella yhdessä videoyhteyden kautta tai ryhmässä.



- ❖ Tietoa luonnon hyvinvointivaikutuksista: [Mielenterveystalon opas](#) sisältää myös kahdeksan lyhyttä metsämieliharjoitusta ja neljä virtuaalista luontokävelyvideota. Videoita voit katsoa esimerkiksi tilanteessa, jossa luonnosta nauttiminen ei ole mahdollista.
- ❖ Harjoituksia eri kielillä mielenterveyden tueksi [Mielenterveystalossa](#).
- ❖ Suomen mielenterveys ry:n [Mielenterveyden käsi](#) ja [Millainen selviytyjä- materiaali](#) voi toimia keskustelun pohjana keskusteltaessa hyvinvoinnista ja selviytymiskeinoista. Materiaalin voi jakaa etukäteen osallistujille chat-palvelussa tai sähköpostilla ja pyytää pohtimaan omia arkkisia valintoja. Työskenneltäessä etäyhteyden välityksellä voi myös asiakasta pyytää piirtämään oman käden ääriviivat ja kirjoittamaan siihen omia tavoitteita.
- ❖ Suomen mielenterveys ry:n [Hyvä Mieli – pohdintoja mielen hyvinvointiin -kirja](#) auttaa pohtimaan mielen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä.
- ❖ Asiakasta voi motivoida liikkumaan, syömään terveellisemmin tai seuraamaan unen laatua pelien ja nettisovellusten avulla:
  - Google playsta ja Applestoresta löytyy sovelluksia hakusanoilla kuten ruokapäiväkirja, askelmittari tai treeni.
  - Parempi vire- palvelussa voi seurata omaa liikkumista, ruokailutottumuksia, lepoa ja palautumista ja se muokkautuu käyttäjän tarpeiden ja mielenkiinnon kohteiden mukaan. Sovelluksessa voi trimmata työkykyä, asettaa viikkotavoitteita ja muodostaa terveellisiä tapoja töissä ja vapaa- ajalla. Kieli: Suomi Maksullisuus: Ilmainen. Löytyy sovelluskaupasta.
  - Zombies, Run! –peli: maailmaa on kohdannut zombie-epidemia ja pelaajana olet yksi harvoista ihmisistä, jotka ovat epidemiasta selvinneet. Pelaaja lähtee suorittamaan tehtäviä liikkumalla juosten tai kävellen. Pelin tarina kerrotaan pelaajalle kuulokkeiden kautta, joten liikunnan aikana ei tarvitse jatkuvasti tuijottaa älypuhelimien näyttöä. Kieli: Englanti Maksullisuus: Ilmainen/kuukausimaksullinen Pro-jäsenyys. Alusta: Android/ iOS Kesto: 30 minuutista pariin tuntiin.
  - Sleep Cycle sovelluksen avulla voi seurata omaa unta ja saada analyyseja, kuinka saada laadukkaammin unta. Sovellus voi laskea nukkujan kevyen unen ja herättää oikeaan aikaan ja sovelluksen avulla voi ymmärtää omia nukkumistottumuksia Kieli: Englanti, venäjä, ruotsi ja 9 muuta Maksullisuus: Ilmainen Alusta: Android/ iOS

### **Päihteet ja riippuvuudet**

- ❖ Mielenterveystalon [Juomisen hallinnan opas](#). Oppaan tehtävistä voi keskustella yhdessä työntekijän kanssa.
- ❖ Päihdelinkki tarjoaa [omatoimisen muutoksen ohjelmia](#), joista kuntoutuja ja työntekijä voivat keskustella yhdessä videoyhteyden kautta tai ryhmässä. Oma-apuosioista löytyy harjoituksia, oppaita ja ohjelmia liittyen alkoholin huumeiden ja lääkkeiden käytön vähentämiseen, rahapelaamiseen sekä läheisille.
- ❖ [Peluurista](#) löytyy oma-apuvälineitä ja tukea ongelmapelaamiseen.
- ❖ [OttoMitta](#) -sovellus on tarkoitettu alkoholinkäytön riskien tunnistamiseen sekä omaan terveyteen vaikuttavien elämäntapamuutosten tueksi.
- ❖ [Jumipuisto](#) on verkkopalvelu 15-29 -vuotiaille huumeita käyttäville ja niitä kokeilleille nuorille. Palvelun avulla voi pohtia omaa käyttöään, suhtautumistaan huumeisiin ja saada apua silloin kun se itselle parhaiten sopii.
- ❖ [Recovery App](#) tarjoaa tietoa päihderiippuvuudesta ja siitä toipumisesta.

- ❖ [Kannabisinterventio](#)-sivusto nuorille.
- ❖ [KoHo-app](#) on kehitetty helpottamaan opioidikorvaushoidon suunnitelmallista lopettamista.
- ❖ [Smoke free applikaatio](#) pyytää asentamaan päivän, kun aiot lopettaa tupakoinnin. Siitä eteenpäin sovellus laskee esimerkiksi säästettyä rahaa, pyytää kirjaamaan kuinka paljon on tehnyt mieli tupakkaa sekä kysyy sortumisista. Sovellus antaa vinkkejä, kuinka hallita mielitekoa polttaa. Sovellus laskee polttamatta jätettyjä savukkeita ja antaa ”mitaleja”. Sovellukselle voi kirjata millaisissa tilanteissa polttaa ja millaisissa tilanteissa yleensä tekee mieli tupakoida.
- ❖ Spiral- lautapelistä on kehitetty versio [alkoholinkäytön vähentämisen tueksi](#).

Etäkäytön vaihtoehdot asiakastyössä:

- Lähetä asiakkaalle postissa tai s-postilla (asiakkaan kyettävä tulostamaan) vastauslomake. Lähetä myös sähköpostilla tai chat-palvelussa linkki, johon asiakas voi perehtyä.
- Peliä voi soveltaa etäkuntoutuksessa käymällä läpi pakasta kysymyskortteja. Osa tehtävistä on mahdollista myös tehdä. Pelin aikana ohjaaja voi nostaa kysymyskortteja pakasta ja esittää kysymyksiä, joista keskustellaan. Keskustelun jälkeen jokainen arvioi omaa tilannetta vastauslomakkeelle.

### Vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen

- ❖ Mielenterveystalo.fi tarjoaa Omaha-ohjelmia parisuhteen ja vanhemmuuden tueksi. Ne soveltuvat asiakkaan omatahtiseen työskentelyyn ja teemoista/harjoituksista voi keskustella yhdessä videoyhteyden kautta työntekijän kanssa tai ryhmässä.

[Parisuhteen omahoito](#)

[Mustasukkaisuuden omahoito](#)

[Seksuaalisuuden omahoito](#)

[Eron omahoito](#)

- ❖ [Elämän värit -pelin](#) avulla voi käsitellä perhe-elämää, lastenkasvatusta ja omia voimavaroja vanhempana. Kysymyskorttien teemat ovat ”*Minä ja ystävät*”, ”*Parisuhde ja luottamus*” ja ”*Lapsi Suomessa*”. Tehtäväkortit sisältävät erilaisia yksilö- tai ryhmätehtäviä. Peli on kehitetty vieraskielisten naisten kanssa, mutta sitä voi pelata kaikki leikki- ja murrosikäisten vanhemmat. Ohjaajan tueksi on myös positiivisen kasvatuksen tietokortteja, jotka liittyvät pelin Lapsi Suomessa –kysymyksiin. Tietokortit löytyvät [täältä](#).

Etäkäytön vaihtoehdot asiakastyössä:

- Lähetä asiakkaalle s-postilla tai chat-palvelussa linkki peliin ja [tutustumisvideoon](#). Sopikaa yhdessä asiakkaan kanssa pelin pelaamisesta.
- Peliä voi soveltaa etäkuntoutuksessa yksilövalmennuksessa tai ryhmässä. On mahdollista pelata koko peliä tai asiakas voi valita itse teemat, joita haluaa käsitellä. Pelillisyyttä saa lisää, kun voidaan heittää noppiä tai valita kortit satunnaisilla luvuilla. Pelin aikana ohjaaja voi nostaa kysymyskortteja pakasta ja esittää kysymyksiä, joista keskustellaan yhdessä. Työntekijä voi kirjata ylös asiakkaan voimavaroja ja tuen tarpeita. Asiakkaan kanssa sovitaan yhdessä mitä asioita kirjataan tietojärjestelmään. Lue lisää s.13.
- ❖ [Mukuoppi](#) on maksuton käsikirja, jossa on luotettavaa tietoa kaikista tavallisista lasten ongelmista ja diagnooseista. Sovellus kertoo, miten ongelmat voidaan ratkaista luovalla tavalla yhdessä lapsen kanssa. Lisätietoa löytyy [Mukuoppi](#)-sivulta ja lisäksi menetelmä on arvioitu [Kasvun tuki](#) -sivustolla.

- ❖ [Baby trail oppimispeli](#) – polku hyvinvoivaan vauvaperhe-elämään. Tutkimusperustainen peli välittää perheille tietoa vauvaperhe-elämästä ja sen avulla vahvistetaan vanhemmuutta, vanhemman ja lapsen välistä suhdetta sekä vanhempien keskinäistä kommunikaatiota. Peli kannustaa keskustelemaan, pohtimaan, tekemään harjoitteita ja viemään opittua arkeen. Peliä voi pelata vanhemmat yhdessä ja peliä voi kokeilla pelata myös työntekijän kanssa etäyhteyden avulla.

### Arjen hallinta

- ❖ Google playsta ja applestoresta löytyy sovelluksia, joiden avulla voi tehdä muistiinpanoja ja tehtävälistoja. Hakusanoilla muistiinpanot ja tehtävälistat löydät ilmaisia sovelluksia. Esimerkkinä Evernote, johon voi lisätä usealla tavalla muistiinpanoja ja muistiinpanoja voi jakaa muille.
- ❖ [Papunetin kuvatyökaluilla](#) voi muokata kuvilla havainnollisen päivä- ja viikko-ohjelman. Kuntoutuja voi tehdä sen itse tai videopuhelun aikana keskustellen niin, että näyttöruutu on jaettuna. Viikko-ohjelman saa talteen ja sitä voi jatkaa myöhemmin sekä sen voi tallentaa pdf-muotoon.

### Työkaluja psykososiaaliseen ja elämäntarinalliseen työskentelyyn

- ❖ Paljon pelaavien nuorten aikuisten ja eri-ikäisten asiakkaiden kanssa voi kokeilla kartoittaa elämäntilannetta ja tutustua asiakkaan elämäntarinaa [Pelitarinan](#) avulla. Digitaalisesti pelimuistot voi sijoittaa aikajanelle esimerkiksi [Padletin](#) avulla. Pelitarinassa oma elämäntarina kerrotaan pelimuistojen kautta. Menetelmää voi soveltaa esimerkiksi musiikki- tai elokuvatarinana.
- ❖ Papunetin [Minun haaveeni ja Minun suunnitelmani](#) ovat sovelluksia, joilla voi tehdä kuvakoosteen omista haaveista ja itselle tärkeistä asioista. Valmiin kuvataulun voi tallentaa omalle laitteelle tai tulostaa paperille. Kuvatauluun tallentuu päivämäärä, jolloin se on tehty. Näin haaveiden ja suunnitelmien toteutumista voi myös seurata.
- ❖ Kartta-työskentelyn avulla saadaan tietoa siitä, mitä henkilö elämästään ajattelee. Karttojen avulla voidaan kuvata esimerkiksi toiveita, vapaa-aikaa, henkilön vahvuuksia, sosiaalisia suhteita tai palveluiden käyttämistä. Kartat auttavat tarkastelemaan henkilön elämää kokonaisuutena ja auttavat henkilöä itseään ja hänen läheisiään miettimään tämänhetkistä tilannetta sekä tulevaa. Lisätietoa kartta-työskentelystä [Vernerin verkkopalvelusta](#).
- ❖ Omia voimavaroja, vahvuuksia ja elämässä olevia myönteisiä asioita voi pyrkiä tunnistamaan ja vahvistamaan esimerkiksi Mielenterveyden keskusliiton [voimavaravalmennuksen työkirjan](#) avulla.
- ❖ [Elämäni kuvat –ryhmämallia](#) voi soveltaa yksilövalmennuksessa ja etäryhmissä. Ideana on valita tai ottaa teemojen mukaisia valokuvia ja keskustella niistä yhdessä työntekijän /tai ryhmän kanssa. Osallistujat tarvitsevat kännykät, joilla voi valokuvata. Valokuvia voi lähettää nähtäväksi esimerkiksi s-postilla. Teemoina ovat minulle tärkeät asiat, unelmat, arki, kuka minä olen ja oma tarina. Menetelmää voi soveltaa elämäntilanteen kartoittamisessa tai narratiivisuutta hyödyntävässä muutostyössä.
- ❖ Vahvuuksista puhumiseen voi hyödyntää mm. Suomen mielenterveys ry:n [vahvuuskortteja](#), joita voi käyttää myös pelillisesti. Materiaalin voi jakaa etukäteen osallistujille chat-palvelussa tai sähköpostilla ja keskustella etäyhteyden välityksellä.
- ❖ [Sosiaalinen verkostokartta 1](#) ja [sosiaalinen verkostokartta 2](#) pdf-muodossa. Verkostokartan voi lähettää asiakkaalle etukäteen sähköpostilla ja pyytää häntä täyttämään se etukäteen ennen etätapaamista.
- ❖ Random workshop – tutustuminen videotapaamisina. Toiminta suunnitellaan osallistujien kanssa niin, että jokainen osallistuja saa suunnitella yhdelle tapaamiskerralle oman sisällön, jonka esittelee muille. Tavoitteena on voimavaralähtöinen työskentely, jossa jokainen osallistuja tulee esille omana itsenään ja tutustuminen helpottuu. Työskentely sopii uuden ryh-

män aloitukseen ja asiakkaiden voimavarojen tunnistamiseen. PRO SOS –hankkeen [oppaasta](#) s. 26- 27 voi soveltaa livetapaamisiin mallinnettua ryhmää. On hyvä huomioida millaisia asioita toisille voi opettaa videopuhelun avulla. Mahdollisuuksia on esimerkiksi videopuhelussa esitellä oma lempikirja, opettaa uutta kieltä, kertoa omasta harrastuksesta, pyytää osallistujia etukäteen katsomaan elokuva tai dokumentti tai kuuntelemaan oma lempilaulu.

### **Pelaamisen hyödyntäminen -peliryhmät**

Sosiaalisessa kuntoutuksessa voi perustaa asiakkaiden ja työntekijöiden virtuaalisen peliryhmän. Siinä voi soveltaa PRO SOS –hankkeessa mallinnettua livepeliryhmää. ([Opas](#) s. 10-13). Peliryhmän tavoitteena on sosiaalisen toimintakyvyn ja vuorovaikutustaitojen tukeminen pelaamisen avulla. Toimintamallissa pelaaminen muodostaa sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnan sisällön ja houkuttelee osallistumaan ryhmään. Toiminta on voimavarakeskeistä. Ryhmään osallistujilla voi olla haasteita sosiaalisiin tilanteisiin liittyen ja/tai vaikeuksia lähteä kotoa liikkeelle.

- On mahdollista pelata videopuhelun välityksellä yhdessä lautapeliä, joka on esimerkiksi työntekijän pöydällä. Tällöin peliä täytyy ohjata ja toiset osallistuvat nettiyhteyden välityksellä.
- Pidempiä pelejä voi suositella myös itsekseen pelattavaksi ja sitten jutellaan etätaapaamisissa pelikokemuksesta tai sen synnyttämistä kokemuksista ja ajatuksista.
- Asiakkaille voi suositella myös digitaalisia lautapelialustoja, joilla voi myös vertaisryhmät kokoontua. Alla esimerkkinä Steam. Selvitä omasta organisaatiostasi mahdollisuus asentaa pelialustoja tietokoneelle, jos pelaatte yhdessä.

### **Steam**

Steam on videopelien jakelu-, moninpeli- ja viestintäalusta. Pääosa Steamin peleistä on maksullisia, mutta joukosta löytyy myös runsaasti ilmaisia pelejä, joita voi pelata yksin tai yhdessä muiden kanssa. [Tähän hakuun](#) on rajattu sellaiset pelit, jotka ovat ilmaisia, monen pelaajan pelejä.

Lisätietoja pelaamisen hyödyntämisestä:

[Muropaketti.com / Pysykää sisällä ja pelatkaa lautapelejä – Testasimme, miten hyvin peliillan voi järjestää etäyhteydellä](#)

[Lautapeliopas.fi / Lautapelit verkossa](#)

## 8 VERTAISTUEN MAHDOLLISUUDET

Vertaistuki on sosiaalista tukea, jota annetaan ja vastaanotetaan saman kokoneiden ihmisten välillä. Vertaisuus voi muodostua jostakin yhteisestä ominaisuudesta, kuten samasta ikäryhmästä, elämäntilanteesta, ammatista tai sairaudesta. Kuntoutuksen ammattilaiset voivat osaltaan jakaa tietoa, kannustaa osallisuuteen ja mahdollistaa erilaisia vertaistuen areenoita kuntoutujien yksilölliset tarpeet huomioiden. Vertaisilta saatua tukea voidaan hyödyntää tietoisesti kuntoutumisen yhtenä välineenä. (Kippola-Pääkkönen 2018.)

Tutkimusten mukaan vertaistuki voi muun muassa lisätä sosiaalisia verkostoja ja parantaa sosiaalista toimintakykyä, päivittäisistä toiminnoista selviytymistä ja elämänlaatua. Vertaistuki voi lisätä toiveikkuutta, vähentää huolia ja lisätä selviytymiskeinoja. On syytä huomioda, että vaikka vertaistukeen liittyy paljon koettuja hyötyjä, kaikki vertaisuuden kokemukset eivät ole välttämättä pelkästään myönteisiä. (kts. emt.,2018.) On tärkeää arvioida yhdessä asiakkaan kanssa vertaistuen hyötyjä osana sosiaalista kuntoutusta.

Sosiaalisen kuntoutuksen etäryhmätoimintoja voi perustaa vertaisuuden pohjalle. On todettu, että ammattilaisten osallistumisella verkkovertaisryhmiin on etuja. (Granholm 2016.) Vertaistuki ei synny itsestään vaan vaatii ammattitaitoisia työntekijöitä ohjaamaan ryhmäprosessia, vuorovaikutusta ja yhteistä oppimista. Ryhmässä tapahtuvassa kuntoutuksessa ammattilaisen ohjauksella ja ryhmän kokoonpanolla on tärkeä merkitys ryhmädynamiikkaan (Kippola-Pääkkönen 2018). Yksi mahdollisuus on myös hyödyntää vertaisuutta toteuttamalla verkossa tapahtuvia sosiaalisen kuntoutuksen ryhmiä yhdessä kokemusasiantuntijan tai vertaisohjaajan kanssa. Tämä vaatii verkkopalveluiden yhteiskehittämistä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Ihan diginä -hanke on koonnut [materiaalipankkiin](#) mm. tukea vertaistuen digiosajatoimintaan.

Esimerkkinä hyvästä käytännöstä ovat videoyhteyden avulla toteutetut kotoutumista edistävät vertaisryhmät. Suomen Pakolaisapu ry on tehnyt [Etävertaisryhmät – Vertaistoimintaa videoyhteyden välityksellä -oppaan](#), joka on tarkoitettu kaikille kotoutumista edistävästä vertaistoiminnasta kiinnostuneille toimijoille. Oppaassa on suositus siitä, miten videoyhteydellä toimivaa vertaisryhmää kannattaa suunnitella ja toteuttaa.

Vertaistukea voidaan löytää myös Internetin välityksellä, esimerkiksi tunnettujen ja luotettavien järjestöjen tarjoamilla vertaistukisivustoilla. Ammattilaisten eettisenä tehtävänä on tällöin tiedottaa asiakkaille palvelun luonteesta ja mahdollisista riskeistä (Granholm 2016). Tutkimuksissa on todettu, että vertaisryhmillä verkossa voi olla paljon hyötyjä asiakkaille (emt, 2016). Internet-vertaistuen käyttöä tutkineen Satu Taskisen (2017) mukaan internetvälitteisestä vertaistuesta saatiin osallisuuden kokemuksiin ja hyvinvointivaikutuksiin vaikuttaa erityisesti keskusteluisällöt. Lisäksi vertaistuen käyttäjien keskuudessa arvostetaan anonymiteettiä, vertaistuen piiriin nopeasti ja helposti pääsemistä sekä yhteyttä saman kokoneiden kanssa.

Alle on koottu esimerkkejä netin vertaistukiryhmistä ja nettisivustoista, joilta toimintaa voi löytää. Lista ei ole kaiken kattava ja nettisosoitteet on tarkistettu 09/2020.

### Yleisiä hakukoneita

- ❖ Terveyskylän [Vertaistalo.fi](#) kokoaa vertaistukea tarjoavia yhdistyksiä. Tavoitteena on mahdollisimman vaivaton pääsy vertaistukipalveluihin ja mahdollisuus vertaistuen välitykseen. Hakutuloksista näkee, tarjoaako yhdistys vertaistukea verkossa.
- ❖ [Tukinetin](#) teemojen kautta voi osallistua ryhmächatteihin tai kahdenkeskisiin chatteihin, ottaa osaa ryhmäkeskusteluihin tai saada henkilökohtaisen tukihenkilön. Tuki-

netin teemoja ovat muun muassa mielenterveyden haasteet, parisuhde- ja perheasiat, nuoruus ja aikuisuus, identiteetti, erilaiset sairaudet ja vammat, elämän kriisitilanteet.

### **Vanhemmuus ja perhe**

- ❖ [Ensi- ja turvakotien liiton](#) chat -keskusteluissa saa apua moneen elämäntilanteeseen: väkivaltaan, lapsiperheen erotilanteessa, vauvan unipulmiin ja muihin vauvaperheen haasteisiin tai, kun päihteet aiheuttavat huolta.

### **Talousasiat**

- ❖ [Takuusäätiön](#) sivuille on kerätty tahoja, joissa vapaaehtoiset antavat talous- ja velkaohjausta.

### **Kotoutuminen**

- ❖ Kotoutumista tukevaa vertaistoimintaa voi hakea [Kotoutumisen tukena.fi](#) palvelusta.

### **Päihteet ja pelaaminen**

- ❖ A-klinikkasäätiön [Päihdelinkin](#) keskustelualueet tarjoavat vertaistukea alkoholinkäytön vähentämiseen ja lopettamiseen, peliongelmaan, huumeidenkäytön lopettamiseen, lääkkeiden käyttämisestä, päihteistä perheessä sekä läheisille.
- ❖ SOSPED-säätiön [Pelirajat`on](#) tarjoaa pelaajille ja läheisille monipuolista vertaistukea netin välityksellä.
- ❖ SOSPED -säätiön [Digipelirajat`on-ryhmät](#) pohjaavat pelaajien vertaisuuteen. Vertaisuus ryhmissä tarkoittaa sitä, että kaikki ryhmäläiset jakavat samankaltaisia kokemuksia **digipelaamisesta**. Kevään 2020 ryhmätoiminta alkaa suljettuina verkkoryhminä. Discordissa ryhmät käyvät reaaliaikaista keskustelua tekstin ja äänilyhteyden välityksellä.
- ❖ Peluurin maksuton [Restart-ohjelma](#) aikuisille tietokone-, konsoli- ja mobiilipelaajille.

### **Seksuaalisuus**

- ❖ [SETA](#) on koonnut sukupuolivähemmistöille ja läheisille eri toimijoiden tai yksityishenkilöiden järjestämää verkkovertaistukea.

## 9 ETÄNÄ TOTEUTETTAVAN SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN MAHDOLLISUUKSIA JA REUNAehtoja

Tässä luvussa käsitellään etänä tehtävän sosiaalisen kuntoutuksen reunaehtoja, mahdollisuuksia sekä seikkoja, joita on hyvä huomioida työyhteisössä opeteltaessa uudenlaista työtapaa.

### Digiosallisuuden tukeminen

Palveluiden käyttäjien tilanteet ja olosuhteet suhteessa digitalisaatioon vaihtelevat. Jokaisen asiakkaan etäkuntoutuksen mahdollisuudet on arvioitava yksilöllisesti ja yhdessä asiakkaan kanssa sovittava työskentelytavasta. Talentian ammattieettisissä ohjeissa (2017, 46–47) korostetaan eettisen pohdinnan ja ammatillisen harkinnan tarvetta teknologiaa hyödynnettäessä. Sosiaalityössä on oltu huolissaan siitä, että digitaaliset palvelut eivät ole kaikkien asiakkaiden saavutettavissa tai asiakkaat eivät kykene käyttämään niitä esimerkiksi osaamattomuuden, vammaisuuden tai laitteiden puuttumisen vuoksi (Kairala 2018).

Pääkaupunkiseudun sosiaalisen kuntoutuksen verkoston tiedonkeruussa työntekijät kokivat, että haasteet liittyvät asiakkaiden kykyyn/osaamiseen käyttää laitteita, epäilevään suhtautumiseen, heikkoon taloudelliseen tilanteeseen hankkia laitteita sekä mahdollisiin tietoteknisiin yhteysongelmiin. Monella asiointia helpottaisi myös mahdollisuus hyödyntää useampaa laitetta, kuten yhtä aikaa älypuhelinta ja tietokonetta. (Hytti 2020, 5.) Työntekijät toivat esille, että halpakin aivan tavallinen puhelin on monelle tukien varassa elävälle iso investointi. Monella on käytössä prepaid-liittymä, josta puheaika on usein loppu. Monet asiakkaat eivät myöskään osaa käyttää älypuhelinta tai heillä ei ole sähköpostiosoitteita. Sosiaalisessa kuntoutuksessa tulee aina huomioida asiakkaat, joilla ei ole tietoteknisiä taitoja tai laitteita ja näin ollen he ovat riippuvaisia kasvotusten tehtävästä työstä ja lähipalveluista.

Sosiaalityön etiikan mukaista on myös huolehtia digisyrjäytymisen vähentämisestä ja auttaa digipalveluista hyötyviä sen pariin. (vrt. Granholm 2016; Kivistö 2017.) On tärkeää tarjota kokemuksia osallisuudesta digimaailmassa sekä kokemuksia omasta pystyvyydestä toimia ja oppia. Pääkaupunkiseudun sosiaalisen kuntoutuksen verkoston tiedonkeruussa työntekijät kertovat myös tehneensä paljon motivointityötä ja auttaneensa asiakkaita mukaan digimaailmaan ja etäyhteyksien äärelle. Kokemuksena on, että kaikille asiakkaille tulee antaa mahdollisuus harkita, onko hänellä halua etäasiointiin ja ratkaista asia aina yksilökohtaisesti.

*”Asiakaskunnassa joukko hajaantuu. Asiakkaasta ei voi etukäteen tietää onko hän digi-innokas. Pitää henkilökohtaisesti kysyä mitä asiakas ajattelee ja antaa aikaa pohtia. On hyvä edetä ihmistä kuulostellen.”*

Verkoston tiedonkeruu vahvistaa ajatusta, että sosiaalialan viranomaistyöllä voi olla merkittävä rooli heikompi osaisten digitaitojen ja digiosallisuuden tukemisessa. Asiakkaita on tuettu osana työskentelyä monin tavoin esimerkiksi taloudellisesti laitehankinnoissa, antamalla neuvontaa videotapaamisiin liittymisessä, näyttämällä uusia digimuotoja/ohjelmia puhelimesta tai tarjottu mahdollisuus opiskella/harjoitella etäasiointia yhdessä ohjaajan / it-osaajan kanssa. Kokemuksena on, että yhdessä on tehty hienoja digiloikkia ja asiakkaat ovat myös voimaantuneet oppiessaan verkkoasiointia.

*”Asiakkaat oppivat hyvin, vaikka aluksi sitä epäilevätkin.”*

*”Yllättäen vähän digitaitoiset ovat oppineet ja innostuneet.”*

*”Motivointityötä on tehty ja hienoja digiloikka tuloksia saatu.”*

Työntekijät näkivät tärkeänä, että digineuvonnan järjestäminen olisi systemaattista ja laajemmin suunniteltua. Tärkeää olisi edetä rauhallisesti ja asiakasta motivoiden. Neuvonnan

tulisi olla henkilökohtaista, asiakkaan tahtista, selkokielistä ja konkreettista yhdessä opette-  
lua. Opetusta ehdotetaan järjestettäväksi myös osana kaupungin toimintoja, kuten lähiö-  
asemilla, kirjastoissa, mediapajoilla tai työtoiminnassa. (Hytti 2020.)

## Etäkuntoutuksen mahdollisuuksia

Nykyään monet sosiaalityön asiakkaista ovat tavoitettavissa fyysisten toimitilojen sijaan pa-  
remmin verkossa ja joillekin asiakkaille asiointi etänä on helpompaa. Kelan Etäkuntoutus-  
hankkeessa etäkuntoutus osoittautui asiakkaalle vähintään yhtä hyödylliseksi kuin kasvok-  
kain toteutettu kuntoutus. Huomattiin, että etäkuntoutuksen avulla voidaan tuoda kuntou-  
tukseen joustavuutta ja vaihtelua. Etäkuntoutus on tehokas tapa tuottaa kuntoutuspalveluita  
maantieteellisesti laajalla alueella asiakkaan asuinpaikasta riippumatta. Se mahdollistaa  
kuntoutuksen tuomisen asiakkaan arkeen ja myös läheisten osallistumisen kuntoutukseen.  
Etäkuntoutus palvelee myös silloin, kun asiakkaan terveydentila kuten sosiaalisten tilantei-  
den pelko tai liikkumisrajoitteet ovat esteenä kasvokkaisille tapaamisille. (Kelan tutkimus  
2019.) Sosiaalityössä etäasiointi voi myös esimerkiksi väkivaltatilanteissa avata uusia mah-  
dollisuuksia työskentelylle (Pelastakaa Lapset 2020b).

Pääkaupunkiseudun sosiaalisen kuntoutuksen verkoston tiedonkeruussa tuli myös esille,  
että joitakin asiakkaita on tavoitettu helpommin ja osallistumisen kynnys on ollut matalampi  
videoyhteyksillä. Etäasioiminen koettiin juuri sopivan asiakkaille, joita tapaamiset jännit-  
tävät tai niille, joilla on vaikeuksia liikkua paikasta toiseen.

*”Sosiaalisten tilanteiden peloista kärsivät ovat hyötyneet etätapaamisista.”*

*”Kotoa käsin on asiakkaallekin helpompi tulla linkillä mukaan, kun ei tarvitse lähteä mi-  
hinkään.”*

*”Asiakkaat hyötyvät, monella on liikkumisen kanssa terveysongelmia ja vaikeuksia tulla  
toimistolle.”*

Erityisesti joidenkin nuorten aikuisten kanssa etätyöskentely ja videoyhteydet ovat olleet  
toimivia ratkaisuja. Jotkut työntekijät toivat myös esille, että etänä monialaiset verkostot ovat  
toimineet hyvin, kun on saanut linjoille monia asiakkaan verkoston toimijoita ja asiakas on  
päässyt osalliseksi myös ilman laitteita tai digiosaamista.

Työntekijät kokivat, että vuorovaikutus voi muuttua videoyhteyden avulla myös rennom-  
maksi ja tasa-arvoisemmaksi. Työntekijät kertoivat, että etänä työskentely on mahdollista-  
nut erilaisen, tasa-arvoisemman yhteyden saamisen joihinkin asiakkaisiin. Verkkoympäris-  
tössä on opittu uusia asioita asiakkaista ja asiakkaiden vahvuuksia on tullut esille. Verkkoy-  
mpäristö voi murentaa valtasuhteita ja se auttaa ottamaan asiakkaat mukaan asiantunti-  
joiksi samalle viivalle. (Hytti 2020.)

Lisäksi ryhmäetäkuntoutus voi olla tehokasta sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi. Esi-  
merkiksi ikäihmisten kohdalla ryhmäetäkuntoutuksen avulla on ollut mahdollista lisätä ikäih-  
misten sosiaalisia kontakteja ja tarjota mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämään liittyviin  
päätöksiin. Keskeistä on vuorovaikutus. Sosiaalinen osallisuus syntyy yhteenkuuluvuuden  
kokemuksista ja sosiaalisista suhteista, kohtaamisista, keskusteluista ja huomioiduksi tule-  
misesta. Ohjaajan on mahdollista omalla toiminnallaan ja sanavalinnoillaan edistää kuntou-  
tujien osallisuuden tunnetta esimerkiksi puhuttelemalla osallistujia nimillä, edistämällä kom-  
munkointia kuntoutujien kesken sekä antamalla jokaiselle puheenvuoroja ja riittävästi aikaa  
puhua. (Laaksoharju & Rannamäe 2019.) Pääkaupunkiseudulla etäryhmiin osallistuneet  
asiakkaat ovat antaneet samankaltaista palautetta. Ryhmistä on saanut sosiaalisia kontak-  
teja, merkityksellistä tekemistä ja ne ovat valanneet tulevaisuuden uskoa. (Hytti 2020.)



## Työntekijöiden osaamisen vahvistaminen on tärkeää

Käytännössä monet digitaaliset välineet, joita sosiaalisessa kuntoutuksessa voidaan hyödyntää perustuvat vuorovaikutteisudelle, sosiaaliselle verkostoitumiselle sekä uusille yhteisöllisyyden muodoille. Kyse on vahvasti edelleen suhdetyöstä, jossa tarvitaan uudenlaista osaamista. (vrt. Pohjola 2017.) Pääkaupunkiseudun sosiaalisen kuntoutuksen verkoston tiedonkeruussa työntekijöiden yleinen kokemus oli, että vuorovaikutus, luottamuksen rakentaminen ja yhteydensaaminen asiakkaaseen etäkommunikoinnissa on hitaampaa ja erilaista. Myös työntekijän rooli keskustelun virittäjänä ja moniäänisen keskustelun ylläpitäjänä korostui. Moni työntekijä koki, että etätyöskentely onnistuu parhaiten asiakkaiden kanssa, jotka on jo tavannut aikaisemmin kasvokkain. (Hytti 2020.)

On huomioitava, että etänä toteutettavan sosiaalisen kuntoutuksen opetteluun on varattava työyhteisöissä aikaa. Henkilöstö tarvitsee aikaa teknologian ja sovellusten selvittämiseen ja opetteluun, uudenlaisen kuntoutuksen toteuttamistavan ja materiaalien suunnitteluun sekä tukea vuorovaikutukseen ja kommunikointiin verkkoympäristössä. Etäkuntoutuksessa on myös hyvä olla tarjolla jatkuvaa teknistä tukea sekä kuntoutuksen toteuttajalle, että kuntoutujille. Henkilökunnan koulutus, etämenetelmien käytön harjoittelu sekä osaamisen jatkuva päivittäminen ovat oleellisia etämenetelmien käyttöön motivoinnille ja niiden onnistuneelle käytölle. (vrt. Kelan tutkimus 2016 & 2019.)

Pääkaupunkiseudun työntekijät korostivat myös, että uudenlaisen työtavan opetteluun tarvitaan paljon käytännön harjoittelua: kokeilemistä, yrittämistä ja erehdystä. Työyhteisöissä yhteinen keskustelu etäpalvelusta ja teknologiasta koetaan tärkeänä. Työntekijät toivovat jatkuvaa digipalveluiden käyttökoulutusta, aikaa välineiden opetteluun ja esimiesten tukea digitaitojen kehittämiseen. Tukea toivotaan myös tietoturvataitoihin, että asiakkaalle osataan kertoa näistä tarpeeksi hyvin. (Hytti 2020.)

## 10 VISIO SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN ETÄPALVELUSTA

Tässä raportissa on tuotu esille erilaisia näkökulmia siihen, miten sosiaalisessa kuntoutuksessa voi hyödyntää etäkuntoutuksen ja digisosaaliryöön mahdollisuuksia. Etäpalvelu ei koskaan korvaa täysin lähipalvelua, mutta kasvokkainen työ ja etäpalvelu eivät tarvitse olla toistensa vastakohtia. Asiakkaan kanssa voi hyödyntää erilaisia kommunikointi- ja työskentelytapoja tilanteen ja tarpeen mukaan. Tärkeintä olisi pystyä vastaamaan sulautuvasti ja joustavasti asiakkaan tarpeisiin juuri hänelle sopivilla tavoilla.

Tärkeää on, että etäpalvelu on suunnitelmallista ja etukäteen asiakkaan kanssa sovittua. Asiakkaan tulee saada riittävästi tietoa etäpalvelusta ja suostuu sen käyttämiseen. Toisille etänä asiointi voi olla heti alusta lähtien parempi vaihtoehto ja toisille voi olla helpompaa kokeilla erilaisia yhteydenpitotapoja vasta kasvokkaisen tutustumisen myötä. Asiakkaiden auttamiseen mukaan etäasiointiin kannattaa panostaa. Usein on mahdollista löytää ratkaisuja esteisiin: tukea laitehankinnoissa taloudellisesti, motivoida käyttämään teknologiaa tai vahvistaa asiakkaan tietoteknistä osaamista.

Tärkeää on asiakkaan kanssa yhdessä sovittu prosessimainen työskentely kohti hänen tavoitteitaan. Reaaliaikaisesti videoyhteyden tai puhelimen avulla asiakkaan kanssa voi tehdä palvelutarpeen arviointia ja kuntoutustarpeen kartoittamista. Reaaliaikaisesti voi tehdä verkostotyötä, yksilökohtaista työtä sekä etäryhmätapaamisia. Tässä raportissa on paljon konkreettisia ideoita työskentelyyn yhdessä asiakkaan kanssa sekä asiakkaan omaehtoiseen työskentelyyn yksilö- ja ryhmätyössä.

Korona-aika on osoittanut, että etäratkaisut ovat tulleet jäädäkseen. Organisaatioiden tulee huolehtia, että käytössä on tietoturvallisia ohjelmistoja ja henkilökunta saa kehittää laajasti osaamistaan niin teknologian, laitteiden ja tietosuojakysymysten osalta kuin vuorovaikutustyön, menetelmien ja työkalujen osalta. Sosiaalisen kuntoutuksen etäpalvelun konseptia ja sisältöjä on tärkeää yhteiskehittää yhdessä asiakkaiden kanssa ja varata resursseja ja aikaa etäpalvelun toteuttamiseen. Kuvioon 1 on koottu yhteenvetona visio sosiaalisen kuntoutuksen etäpalvelusta.



Kuvio 1 Visio sosiaalisesta kuntoutuksesta etäpalveluna

## LÄHTEET

- Bäckman, T, Laakso, P, Niemonen, T & Niiranen, H. 2020. Työtoiminnan palvelut uudistuivat ketterästi keväällä 2020. Sosiaalisia ilmiöitä- blogi. Saatavilla ww-muodossa: <http://sosiaalisiailmioita.blogspot.com/2020/05/tyotoiminnan-palvelut-uudistuivat.html>
- Dialogiakatemia. 2020. Dialogin etäfasilitointi. Saatavana www-muodossa: <https://dialogiakatemia.fi/2020/04/14/dialogin-etafasilitointi/>
- Filppula, Harri. 2019. TIETOTURVALLINEN JA YKSITYINEN TEXT JA VOICE CHAT - SOVELLUS PC:LE Satakunnan ammattikorkeakoulu, Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Saatavana www-muodossa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/161004/Filppula\\_Harri.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/161004/Filppula_Harri.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Granholm, Camilla. 2016. Social work in digital transfer – blending services for the next generation. ACADEMIC DISSERTATION Saatavana www-muodossa <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/231820/GranholmSlutlig210316.pdf?sequence=1>
- HUS Tietohallinto. 2020. Ammattilaisten ohje Microsoft Teamsin käyttö etävastaanottoihin. Ohje Microsoft Teams -työkalun käytöstä etävastaanotossa. Päivitetty 17.3. 2020. (Julkaisematon lähde)
- Hytti, T. 2020. ETÄNÄ TEHTÄVÄ SOSIAALINEN KUNTOUTUS Tiedonkeruu aikuissosiaalityön työskentelytavoista kevään 2020 poikkeustilan aikana. Socca. Saatavilla www-osoitteessa: [http://www.socca.fi/kehittaminen/aikuissosiaalityo/sosiaalinen\\_kuntoutus](http://www.socca.fi/kehittaminen/aikuissosiaalityo/sosiaalinen_kuntoutus)
- Kairala, M. 2018. Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksessa Juvonen, T. & Lindh, J. & Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus, Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018.
- Kauppila, Tarja, Kiiski, Kati & Lehtonen, Mari. 2018. Sähköhelmenkalastus Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. Saatavana www-muodossa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM\\_rap\\_14\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Keskitalo, Elsa & Vuokila-Oikonen, Päivi. 2018. Voimavaralähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksenä. Teoksessa Kostilainen, Harri & Nieminen, Ari (toim.) 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. DIAK TYÖELÄMÄ 13. Saatavana www-muodossa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Ty\\_oelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Ty_oelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Kivistö, Mari. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, M & Päykkönen, K. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Saatavana www-muodossa: [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf)
- Kippola-Pääkkönen, Anu. 2018. Vertaistuen hyödyt ja haasteet kuntoutuksessa. Teoksessa Lindh, Jari, Härkäpää, Kristiina & Kostamo-Pääkkö, Kaisa (toim.) 2018. Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi: Lapland University Press.
- Koskiluoma, K. 2020. Poikkeusoloissa. Talentia-lehti 06/2020. Saatavilla www-muodossa: <https://www.talentia-lehti.fi/poikkeusoloissa/>

Laaksoharju, Päivi & Rannamäe, Dagne. 2019. "Tuntuu hyvältä, että ohjaaja sanoo mun nimen, niin oikein piristyy!" Ikäihmisten näkemyksiä sosiaalisesta osallisuudesta etäkuntoutuksessa. Opinnäytetyö Syksy 2019 SeAMK Sosiaali- ja terveysala Geronomi (AMK). Saatavana www-muodossa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261514/Laaksoharju\\_P%c3%a4ivi\\_%20Rannam%c3%a4e\\_Dagne.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261514/Laaksoharju_P%c3%a4ivi_%20Rannam%c3%a4e_Dagne.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Pelastakaa Lapset. 2020a. Digitaalinen sosiaalityö lasten ja nuorten tukena. Saatavilla www-osoitteessa <https://www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo/>

Pelastakaa Lapset. 2020b. Videopuhelut asiakastyössä. Saatavilla www-osoitteesta: <https://www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo/videopuhelut-asiakastyossa/>

Pelastakaa Lapset 2020c. Sovellukset sosiaalityön asiakastyön tukena. Saatavana www-muodossa <https://www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo/sovellukset-sosiaalityon-tukena/>

Pohjola, Anneli. 2017. Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Kivistö, M & Pääkkönen, K. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Saatavana www-muodossa: [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf)

Salminen, Anna-Liisa; Hiekkala Sinikka & Stenberg Jan-Henry. (toim.) 2016. Etäkuntoutus. Helsinki: Kelan tutkimus. Saatavana www-muodossa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/161341/Etakuntoutus.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Luettu 6.4.2020)

Salminen A-L ja Hiekkala S (toim.) 2019. Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Helsinki: Kelan tutkimus. Saatavana www-muodossa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019052416890>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön ohje kunnille kuntouttavan työtoiminnan ja eräiden sosiaalihuollon palveluiden toteutustavoista COVID-19 epidemian aikana. 8.4.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Saatavana www-osoitteessa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Tampereen kaupunki. 2020. Ensimmäinen kuntouttavan työtoiminnan etäryhmä starttasi Tampereella. Tiedote. Saatavilla www-sivuilla: [https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2020/04/01042020\\_7.html](https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2020/04/01042020_7.html)

Taskinen, Satu. 2017. Vertaistuki verkossa – kuinka internet-välitteistä tukea käytetään? Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu-tutkielma. Saatavana www-muodossa: [https://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20170840/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20170840.pdf](https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20170840/urn_nbn_fi_uef-20170840.pdf)

Terveyskylä. 2019. Etäkuntoutus -opas kuntoutujalle. Saatavana www-muodossa: <https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo/kuntoutujalle/oma-kuntoutumisen/et%C3%A4kuntoutus-opas-kuntoutujalle>

## LIITE 1 ESIMERKKEJÄ DIGITAALISISTA ALUSTOISTA

### Microsoft Teams<sup>3</sup>

**Lyhyt kuvaus:** Microsoft Teams on digitaalisen ryhmätyön väline, jonka avulla voi keskustella, pitää kokouksia, jakaa ja muokata tiedostoja yhdessä. Se toimii selaimessa, työpöytäsovelluksena ja mobiililaitteissa. Microsoft Teams on sovellus, joka korvaa yrityskäytössä olevan Skype for Business -viestintäsovelluksen. Skype for Business poistuu organisaatioiden käytöstä heinäkuussa 2021.

**Tietoturva:** Tietoturvan takia Teamsiin ei tule tallentaa mitään salassa pidettävää tai luotamuksellista materiaalia. Videopuhelun osalta ei ole rajoitteita, mutta ei kannata jakaa näytössä arkaluontoisia asioita tai dokumentteja. Sellaisen dokumentin, joka on muutenkin menossa asiakkaalle, voi jakaa näytössä.

**Kokemuksia:** Microsoft Teams on käytössä laajalti kunnissa. HUS:ssa Microsoft Teamsiä voi käyttää useamman kuin kahden henkilön etävastaanottoihin.

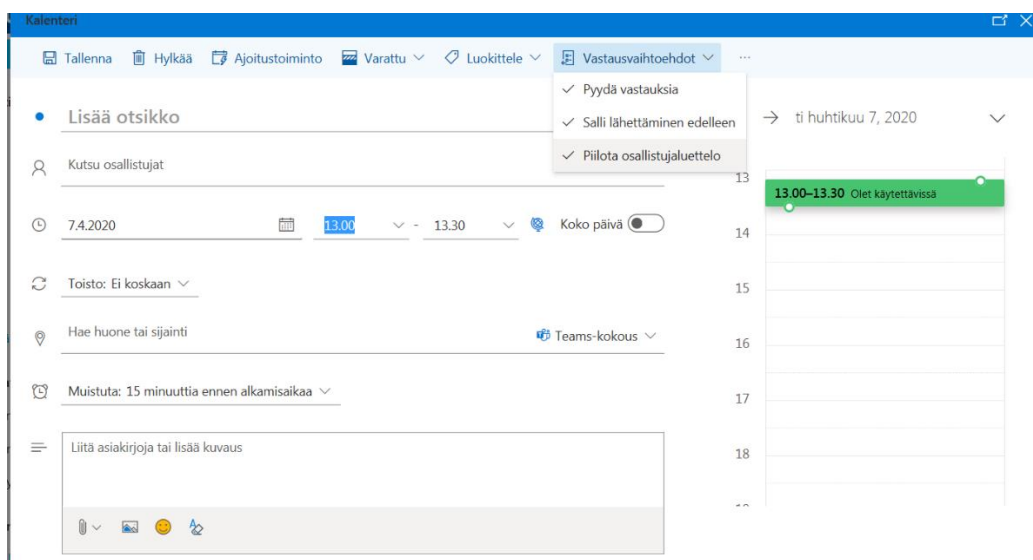
#### Mitä käytössä voi huomioida?

- Teams-etävastaanotot eivät toimi Internet Explorer (IE) selaimella.
- Jos asiakkaalla on käytössä mobiililaitte, vaatii Teamsin käyttö aina Teams-sovelluksen lataamisen laitteeseen. Ilmaisen sovelluksen voi ladata puhelimen sovelluskaupasta (esim. Play-kauppa tai App Store). Etävastaanotolle osallistuminen ei vaadi Teams-sovellukseen kirjautumista.
- Etävastaanotto luodaan tekemällä Teams-kalenterikutsu asiakkaalle.
- Asiakas vastaanottaa kutsun etävastaanottoon omaan sähköpostiinsa ja klikkaa kutsussa olevaa Teams-linkkiä.
- Jos asiakkaalla ei ole Teams-työpöytäsovellusta asennettuna, linkki aukeaa selaimen. Mobiililaitteella voi liittyä vain, jos Teams-sovellus on asennettuna.
- Teams pyytää lupaa käyttää mikrofonia ja kameraa. Nämä tulee sallia.
- Tämän jälkeen asiakas syöttää oman nimensä *Anna nimi*-kenttään ja klikkaa *Liity nyt*
- Asiakas yhdistetään vastaanottoon. Hän saapuu aluksi odotusaulaan, tästä kertoo teksti *”Jonkun kokouksen osallistujista pitäisi päästää sinut pian sisään”*. Kun ammatillainen liittyy kokoukseen, kokous alkaa automaattisesti.
- Teams-sovelluksella liityttäessä ei ole pakko kirjautua Teamsiin sisään, vaan voidaan valita *liity vieraana*. Tällöin sovellus pyytää käyttäjää antamaan oman nimensä vastaanotolle liityttäessä.
- Etävastaanoton päätyttyä tulee etävastaanotto lopettaa punaisesta luurista.

#### Ryhmävastaanotot Teamsissä:

- Ryhmävastaanottoon osallistuu useampi asiakas samaan aikaan. Siksi henkilöllisyystodistusta ei voi kysyä videoyhteyden aikana. Ryhmävastaanotoilla asiakkaat tunnistetaan joko soittamalla etukäteen tai lähettämällä kokouslinkki erikseen sähköpostilla piilokopioina tai tunnistautumista vaativan palvelun kautta (esim. Oma polku/Suomi.fi), jotta muut osallistujat eivät näe toisten osoitteita.
- **Tietoturvasyistä johtuen on tärkeää, että kutsun lähettäjä piilottaa osallistujien sähköpostiosoitteet. Osallistujat eivät saa nähdä toisten osallistujien sähköpostiosoitteita.**
- Ryhmävastaanoton kutsu luodaan tekemällä kalenterikutsu Outlook kalenterin **verkoversiolla**. Luo kalenterissa uusi kutsu. Valitsemalla Vastausvaihtoehdot > Piilota osallistujaluettelo estät osallistujia näkemästä kutsuttujen henkilöiden sähköpostiosoitteita.

<sup>3</sup> Kuvauksessa on hyödynnetty HUS Tietohallinnon ohjeita ammattilaisille ja potilaille.



[Microsoftin sivuilta löytyy ohje](#) kokoukseen liittymiseen ilman Teams-tiliä ja Ihan diginä -hanke on koonnut [materiaalipankkiin](#) kuvallisia ohjeita muun muassa Teamsin mobiilikäytöstä ja muista sovelluksista.

## Jitsi<sup>4</sup>

**Lyhyt kuvaus:** Jitsi on avoimen lähdekoodin videoneuvottelupalvelu, joka ei seuraa käyttäjiään eikä myy tietoja mainostajille. Sen käyttöön ei tarvita käyttäjätunnuksia. Open Knowledge Finland tarjoaa Suomessa toimivan palvelimen, jossa kuka vain saa järjestää 2-200 henkilön välisiä videokokouksia. Jitsi toimii selaimilla sekä Android- ja Apple-laitteilla.

**Tietoturva:** Kokouksia ei tallenneta, keneltäkään ei kerätä kirjautumistietoja, eikä kokoushuoneesta jää mitään jälkeä palvelimelle sen päätyttyä.

**Mitä käytössä voi huomioida?** Kuka vain voi perustaa kokouksen osoitteessa <https://meet.jit.si>, mutta Suomen sisällä voitte myös käyttää Open Knowledge Finland ry:n pystyttämää Jitsi-palvelinta osoitteessa <https://meet.okf.fi>. Myös Electronic Frontier Finlandilla on tuore serveri osoitteessa <https://jitsi.effi.org>.

## Discord

**Lyhyt kuvaus:** Discord on pelaajille suunnattu puhe- ja tekstichat, joka on ilmainen ja toimii sekä tietokoneella että puhelimella. <https://discordapp.com/> Selain versiota on mahdollista käyttää täysin anonyyminä.

**Tietoturva:** Discordin viestit kulkevat HTTPS:n avulla suojattuna, mutta Discordin virallisilta sivuilta ei löydy sen tarkempaa selvitystä heidän käyttämistään salausmekanismeista. Discord on ollut myös kritiikin kohteena käyttäjiensä datan jakamisen suhteen, mutta mitään pitäviä todisteita datan myymisestä ei ole. (Filppula 2019.)

**Kokemuksia:** Monet järjestöt käyttävät Discordia. Esimerkiksi Mieli ry käyttää Discord-sovellusta esimerkiksi [Sekaisin chatissa](#), samoin SOSPED-säätiön Digipeliraja't käyttää Discordia vertaisryhmissä. Myös Diakonissalaitoksen Vamos on siirtänyt ryhmävalmennuksia nuorille entuudestaan tutulle alustalle.

**Mitä käytössä voi huomioida?**

[Viisi vinkkiä Discordin käyttöön](#) & Palvelupolut kuntoon- hankkeen [Discord -esittely](#)

<sup>4</sup> <https://www.okf.fi/fi/2020/04/11/okfi-tarjoaa-maksuton-ja-turvallinen-videoneuvottelu/>

## WhatsApp

**Lyhyt kuvaus:** WhatsApp on suosittu pikaviestipalvelu. Sen avulla voi viestiä sekä kahden kesken, että ryhmissä. [WhatsAppilla](#) pystyy tekstin lisäksi lähettämään kuvia, videoita ja ääniviestejä, tiedostoja sekä soittamaan ääni- ja videopuheluja. WhatsApp toimii kaikilla laitteilla (ei vanhimmilla käyttöjärjestelmillä eikä [Windows-puhelimilla](#)).

**Tietoturva:** Whatsappin ongelmana on pidetty salaamattomia varmuuskopioita. Oletusasetus on, että sisältö tallentuu pilveen. Viestit menevät salaamattomina pilvipalveluun, esimerkiksi Google Driveen. Se on ongelma tietosuojan kannalta, mutta asetuksen saa pois päältä. Jos WhatsAppia käytetään asiakastyössä, niin tulisi huolehtia, että asetus on pois päältä sekä työntekijän että asiakkaan puhelimesta.

### **Näin otat asetuksen pois päältä:**

*Androidilla: Asetuksiin pääsee näpäyttämällä oikean yläkulman valikkokuvaketta (kolme pistettä) ja valitsemalla Asetukset – Keskustelut – Varmuuskopiointi- Varmuuskopioi Google Driveen – Ei koskaan.*

*IPhonella: Varmuuskopiointiasetukset löytyvät seuraamalla polkua Asetukset (oikean alakulman rataskuvake) – Keskustelut – Varmuuskopiointi.*

**Kokemuksia:** WhatsAppia käytetään asiakkaiden kanssa yhteydenpitoon nykyisin muun muassa kuntien etsivässä nuorisotyössä (lukuisilla paikkakunnilla), nuorten valtakunnallisissa Ohjaamoissa (useilla paikkakunnilla) sekä nuorten aikuisten sosiaalityössä Vantaalla ja Laukaassa. Lisäksi poliisi käyttää WhatsAppia ja Kelan lukuun toimivat palveluntuottajat voivat käyttää etäkuntoutuksen yhteydenpidossa kuntoutujan kanssa viestimisen välineenä sosiaalista mediaa (ml. WhatsApp). WhatsAppia on kokeiltu mm. Espoon sosiaalisessa kuntoutuksessa. Asiakkailta digiryhmistä on tullut hyvää palautetta. Haittana on se, että videopuheluissa voi olla enintään neljä keskustelijaa.

### **Mitä käytössä voi huomioida?**

[Ryhmän perustaminen ja muut vinkit WhatsAppin käyttöön](#)

WhatsApp-viestittelyä tehdään ainoastaan asiakkaan suostumuksella. Tällöin asiakas itse lataa sovelluksen puhelimeensa ja myöntää käyttöluvan WhatsAppille. Asiakasta on hyvä ohjeistaa, ettei laita työntekijälle sovelluksen kautta tunnustietoja, kuten henkilötunnusta.

**Ylen Digitreeneistä löytyy lisätietoa [ilmaisista videopuheluista](#) ja [etäpalaverityökaluista](#). Huomioi, että digitaalisten alustojen käytössä tietoturvallisuus on eri tasoista ja tarkista aina ohjeet käyttömahdollisuuksista omasta organisaatiostasi.**