

Etä- ja digisosiaalihoituksen vinkkikortit

Asumisen tuki

Mielenterveysasiakkaiden lähityö

Helsinki



Mitä on etä- ja digisosaaliohjaus näissä vinkkikorteissa?

- Näiden vinkkikorttien tieto on kerätty Asumisen digi-hankkeen asiakastyössä ajalla 1.6.2023-31.12.2025.
- Asiakasryhmä on koostunut pääasiassa työikäisistä (18-65v) asiakkaista, keillä on diagnosoitu psyykkinen sairaus.
- Etä- ja digisosaaliohjaukseen sisältyy videotapaamiset, puhelut, tekstiviestit sekä sähköpostit.
- Lisäksi digisosaaliohjaukseen sisältyy muihin digitaalisiin palveluihin ohjaaminen (esim. Omaolo, Omakanta, chatit, omaKela) sekä erilaisten sovellusten käyttöön kannustaminen arjenhallinnan tukena (esim. HelsinkiRecoveryApp).

Digisanasto (<https://sotesanastot.thl.fi>)

Suosittelavat termit:

Digitaalinen palvelu (vältettävä termi: sähköinen palvelu)

→ Digitaalinen palvelu voi olla itsenäisesti tai palveluntuottajan kanssa vuorovaikutuksessa käytettävä palvelu. Digitaalisissa palveluissa hyödynnetään erilaisia teknisiä järjestelmiä tietoliikenneverkkojen kautta. Digitaalisen palvelun toteutuksessa käytettävä viestintäkanava voi olla esimerkiksi verkkosivu, sovellus, ääni-, video- tai chattiyhteys tai sähköposti. Alusta taas voi olla laite tai käyttöjärjestelmä, jossa käytettävä ohjelmisto tai sovellus toimii.

Digitaalinen omahoito

→ asiakkaan ja sosiaali- tai terveydenhuollon työntekijän yhdessä suunnittelema, asiakkaan palvelutarpeeseen vastaava hoito, jota asiakas toteuttaa itsenäisesti [sosiaali-](#) tai [terveydenhuollon digitaalisia palveluja](#) hyödyntämällä. (Sosiaalihuollossa digitaalinen omahoito voi sisältää esimerkiksi tietoja ja neuvoja raha-asioiden hoidosta tai tukea työllistymiseen tai vanhemmuuteen.)

Digisanasto (<https://sotesanastot.thl.fi>)

Etäkontakti

→etäyhteydellä toteutettava vuorovaikutustilanne sosiaali- tai terveydenhuollon palvelunantajan ja yhden tai useamman asiakkaan tai tämän edustajan välillä. Etäkontakti voi perustua joko reaaliaikaiseen tai ei-reaaliaikaiseen vuorovaikutukseen. Etäkontakti voidaan toteuttaa esimerkiksi ääni- tai videoyhteydellä tai sähköpostitse.

Etätapaaminen (vältettävä termi: etäkäynti)

→tietyllä aikavälillä sovittu reaaliaikainen [etäkontakti](#), jossa sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö tai muu työntekijä käsittelee tietyn asiakkaan asiaa tai antaa tälle hoitoa tai [palvelua](#). Etätapaaminen voi tapahtua esimerkiksi ääni- tai videoyhteyden tai chatin kautta. Verkostotapaamisessa voi olla mukana muitakin asiantuntijoita kuin sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä, esimerkiksi Kelan tai TE-palvelujen asiantuntijoita.

Digisanasto (<https://sotesanastot.thl.fi>)

Läsnäpalvelu

→ Palvelu, jota käytettäessä palveluntuottaja ja -käyttäjä ovat fyysisesti samassa paikassa

Sosiaaliohjaus:

→ Sosiaaliohjaus on sosiaalipalvelu, jossa arvioidaan sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeita, ohjataan asiakas palveluihin, tuetaan häntä palvelujen käytössä ja elämänhallinnassa ja tehdään yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamiseksi.

Miksi etä- ja digisosiaalihojaus

- Tavoitteena kehittää ja mahdollistaa uudenlaisia tapoja tehdä työtä sekä mahdollistaa asiakkaille erilainen tapa ottaa tukea vastaan.
- tarkoituksena ei ole sivuuttaa tai poistaa asiakkaiden lähitapaamisten muodossa olevaa sosiaalihojausta ja sen tärkeyttä.
- Tärkeää tunnistaa ja kokeilla eri tapoja toimia asiakkaiden kanssa ja tehdä työtä asiakkaan tarpeiden mukaisesti.
- Tavoitteena löytää keinoja sekä työntekijöiden että talouden resurssipulaan.



Asiakkaiden digitaitojen arviointi

- Mitä digitaalisia välineitä on käytössä? (älypuhelin, tietokone tms.)
- Miten asiakas arvioi omat digitaidot? (älypuhelimien käyttö, internetin käyttö)
- Onko pankkitunnuksia/mobiilivarmennetta vahvaan tunnistautumiseen?
- Käyttääkö sähköpostia?
- Onko käyttänyt Maisa-palvelua aikaisemmin? Tarvitseeko siinä apua?

→ työskentelyn tavoitteena myös digisyrjäytymisen ehkäiseminen ja digitaalisiin palveluihin opastaminen ja kannustaminen.

Työntekijän digitaidot

Työntekijältä vaaditaan uudenlaista ajattelutapaa tehdä sosiaaliohjausta

Luovimisen taito, ongelman ratkaisukyky ja rauhallisuus

Luovuutta keksiä ratkaisuja neuvoa ja ohjata asiakkaita etänä

Perusdigitaidot

Apotin ja teams:n videotapaamisten osaaminen

Näytön jakamisen osaaminen

Oppimisen tarve: Digitalisaation ilmiöt sotessa: esim. tekoäly, digisovellukset

Etätapaamiseen liittyvät erityispiirteet

Kohtaaminen ja vuorovaikutus etänä

Oman työtilan rauhoittaminen

Hyvät työvälineet ja tekninen toteutus

Etätapaamisen ympäristö

- Hiljennä muut Teams-kanavat ja keskustelut *älä häiritse-tilaan*. Näin keskittyminen pysyy asiakastapaamisessa.
- Kysy asiakkaalta etätapaamisen alussa onko hän yksin kotona tai voiko tapaamisen keskustelun kuulla muut ihmiset. Jos paikalla on muita ihmisiä, asiakas voi kertoa onko sellaisia aiheita, joista ei sillä kerralla halua puhua.
- Tilan ja taustan tulee olla etätapaamisessa rauhallinen ja valotus oikeanlainen. Katse kameraan, ei ruutuun. (Kuvan pienennys ja nosto ylös kameran lähelle auttaa tähän.)
- Työntekijällä tulee olla hyvät (vastamelu)kuulokkeet.



Vuorovaikutus etätapaamisella

- Ennakkoasenne vs. todellisuus: vuorovaikutuksen onnistumisen piirteet samoja niin videon välityksellä, kuin lähitapaamisessakin. Samoja asioita voidaan tehdä etätapaamisella kuin läsnä tapaamisessa.
- Sanoittamisen tärkeys etätapaamisilla. Asiakas ei välttämättä näe, mitä työntekijä tekee (kaataa vettä lasiin, kirjoittaa muistiinpanoja.)
- Kiireettömyyden tunteen luominen
- Rentous. Työntekijän on tärkeä luoda tapaamiseen rento tunnelma, ettei asiakkaalle tule vaivaantunut olo tehdä esimerkiksi kodin askareita samalla, kun työntekijä katselee eikä osallistu konkreettisesti arjen toimintaan.
- ”Online”-estottomuus, ruudun välityksellä asiakkaalla voi olla helpompaa tai estottomampaa kertoa vaikeista asioista (hyvät ja huonot puolet)
- Paljon videoita aiheesta Youtubessa:

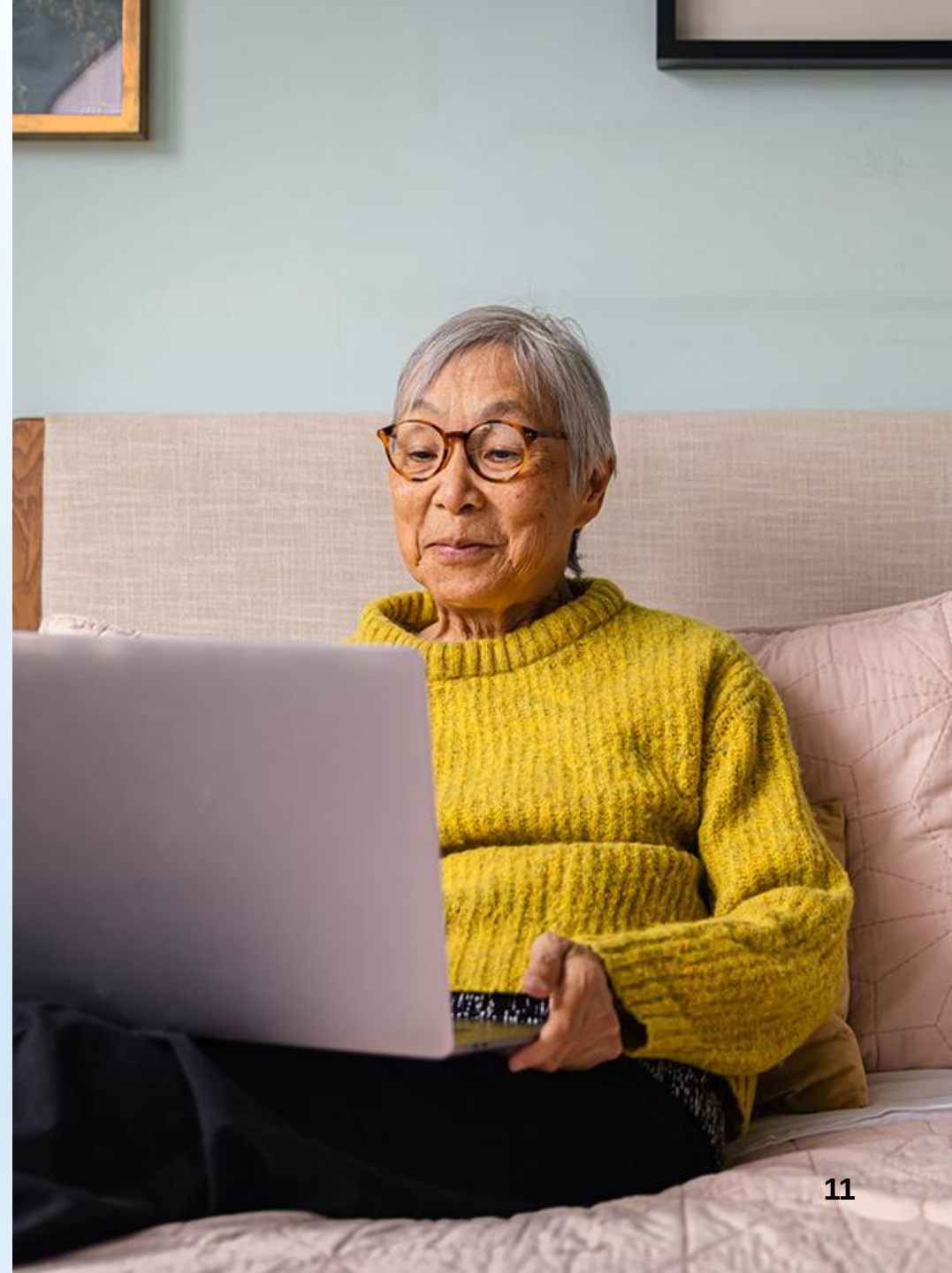
Videovälitteisyys ihmistyössä: Videovälitteisen vuorovaikutuksen erityispiirteet (youtube.com)

<https://www.youtube.com/watch?v=hDuCY-goDws>

https://www.youtube.com/channel/UCVKE-2h77_Pcx5628LGsaWw/playlists

Vinkit asiakkaalle etätapaamiseen

- Ohjeistetaan asiakasta siitä, miten tekniikka toimii.
- Sovitaan käytännöt yhteysongelmien kohdatessa.
- Asiakkaita on hyvä muistuttaa tarkistamaan, että laitteissa on virtaa.
- Mitä tapaamisella tapahtuu ja, mitä esimerkiksi tapaamiselle yhdistävän linkin painamisen jälkeen tapahtuu.

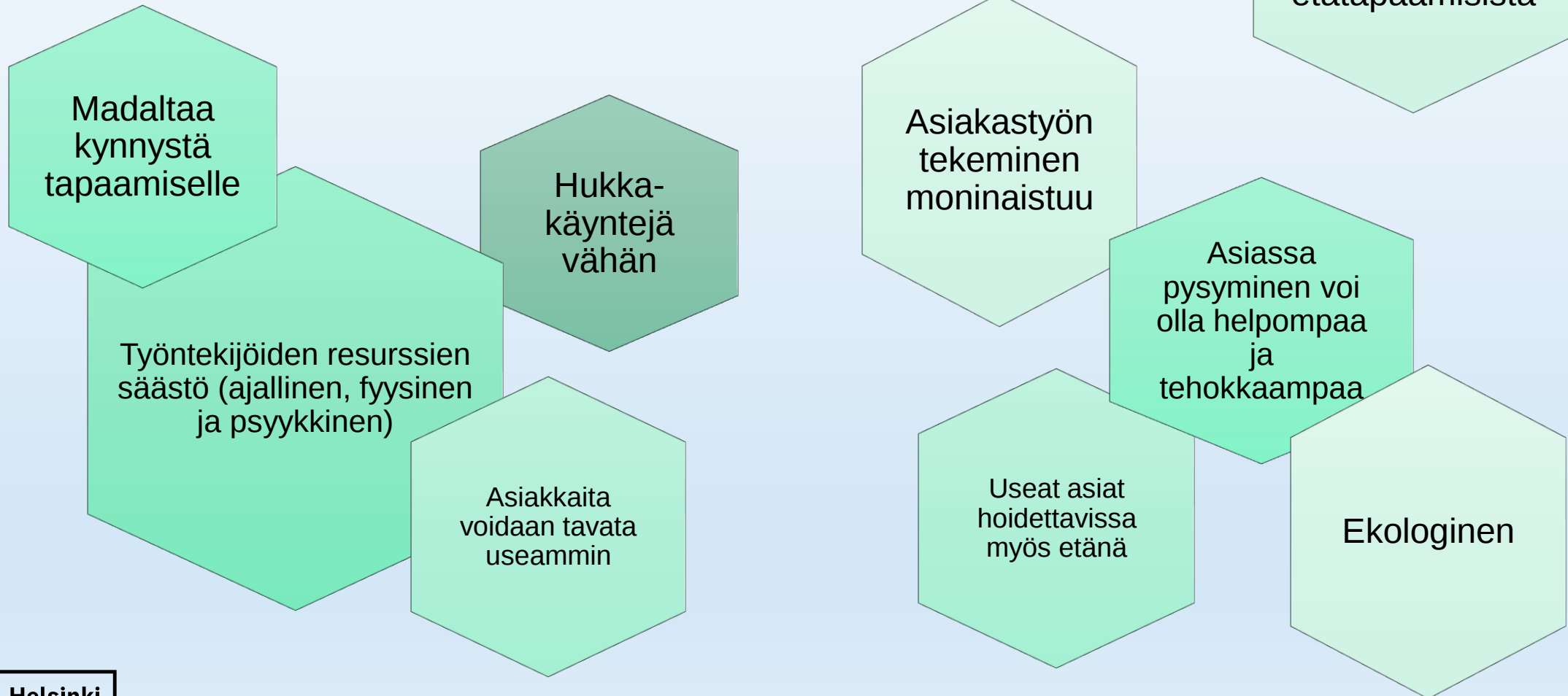


Vinkit asiakkaalle valmistautuessa etätapaamiseen

- Jos asiakas osallistuu puhelimella, niin muistutus, että sulkee sovelluksia taustalta, koska puhelin voi kuumentua liikaa.
- Missä asiakkaan olisi hyvä olla tapaamisen aikana, esimerkiksi ei vastavaloa ruutuun.
- Muistutus siitä, että huomioi, että on yksin tilassa, ja jos on muita, niin muut voi kuulla.



Miksi tehdä etä- ja digisosaaliohjausta?



Milloin lähitapaamiset?

- Lähitapaaminen asiakkaan kotona ensimmäisen kerran tavatessa asiakas.
→ Luo pohjan luottamussuhteen rakentamiselle ja kokonaisvaltaiselle asiakkaan tilanteen arvioimiselle tuen tarpeista ja digitaidoista.
- Tavataan asiakas hänen kotonaan vähintään puolen vuoden välein sekä päätettäessä asiakkuutta. Näin vältetään tilanne, että ruudun välityksellä olisi jäänyt huomaamatta kotona pärjäämisessä puutteita. (Esim. varmistetaan, ettei siivouksessa ja hygieniassa ole puutteita, tarkastetaan ruuan ja sähköjen tilanne.)
- Teknisten rajoittavuuksien kohdatessa (esim. asiakkaalla ei ole nettiä)
- Asiakkaan oma halu ja tarve työskentelylle, jos asiakas ei halua etätapaamisia, niin ei pakoteta, mutta voidaan kannustaa ajan kuluessa.

Milloin lähitapaamiset?

- Kotoa poistumisen haasteet, tarvitsee konkreettisesti toisen ihmisen, että pääsee poistamaan kodista.
- Aina tarvittaessa (työntekijä ja asiakas arvioi)
- Jos asiakas ”katoaa”, ei saa yhteyttä digitaalisten välineiden avulla.
- Kielelliset haasteet: esimerkiksi jos paljon suomenkielistä postia, joiden kanssa tarvitsee apua, on koettu helpommaksi mennä kotikäynnille, kuin käydä postikasaa läpi etätapaamisella (pl. Yksittäiset laskut/päätökset)
- Eteneekö työskentely etätapaamisilla? Arvio siitä, että onko etenemisen esteenä etätyöskentely?

Työntekijälle vinkkejä

- Teknisen ongelman kohdatessa:
 - Kokeile tapaamista toisella selaimella (Chrome tai explorer voi toimia eri tavoin)
 - Lopettakaa tapaaminen ja aloittakaa tapaaminen uudelleen
 - Korvaa tapaaminen puhelinsoitolla, jos etätapaaminen ei onnistu lainkaan
 - Asiakasta voi ohjata lataamaan chrome-selain omalle koneelle, tämän todettu toimivan paremmin videovastaanotossa kuin esim. explorer
- Asiakkaan ollessa huonossa voinnissa:
 - ohjaa päivystykseen, soita 112, jos tulee oikea hätä
 - Selvitä onko mahdollista soittaa kenellekään läheiselle
 - Käy läpi turvasuunnitelmaa, ahdistuksen hallintakeinot (esim. suihku)
 - Ohjaa soittamaan kriisipuhelimeen

Vinkkikortit

Erilaisiin tuen tarpeisiin vastaaminen etätapaamisella

Talousasiat

Etätapaaminen

- Näytönjako: Etuushakemusten täyttäminen, verkkopankki
- Budjetointi (Excel tai valmiiden budjettipohjien hyödyntäminen esim. Talous- ja velkaneuvonnan pohja)
- Psykososiaalinen tuki → opetellaan pois esim. heräteostosten teosta

Muut digitaaliset palvelut

- Eri sovellusten lataaminen puhelimeen
- Puhelimen muistutukset vuokranmaksusta ja laskujen maksamisesta
- Verkostojen etäpalveluiden hyödyntäminen (esim. Kela)

Haasteet

- Jos asiakkaalla ei toimi näytönjako, on etuushakemusten täyttäminen haasteellista.
- Kaikki asiakkaat eivät halua hoitaa asiointipuheluita etätapaamisilla.

Kodinhoito etätapaamisella

Etätapaaminen

- Viikko-ohjelman tekeminen ja sen seuraaminen
- Toiminnanohjaus ja neuvonta sanallisesti. Asiakas tekee kodinaskareita etätapaamisen aikana
- Olemassa oleviin ryhmiin ja nettisivuille ohjaaminen (esim. Martta-liitto)

Muut digitaaliset palvelut

- Ajastimen, muistutusten ja kalenterin käyttö arjentoimintojen tukena
- Sovellusten hyödyntäminen

Haasteet

- Uudenlaisen työtavan omaksuminen niin asiakkaalla kuin työntekijällä, kun työntekijä ohjaa etänä eikä osallistu konkreettisesti
- Näytöltä ei näe koko asuntoa, voi pyytää näyttämään kotia näytön avulla

Palveluohjaus ja asiointiapu

Etätapaamiset

- Ohjataan, neuvotaan, kannustetaan, motivoidaan etätapaamisilla
- Verkostotapaamiset etätapaamisina
- Asiakas voi soittaa etätapaamisella itse puhelun tai laittaa sähköposteja ja työntekijä voi auttaa näissä

Muut digitaaliset palvelut

- Muistutukset ajanvarauksista puhelimeen tai muistutussoitot ja -tekstiviestit
- Työntekijä on puhelimen välityksellä ”saattoapuna” tapaamisissa
- Katsotaan yhdessä reitti tapaamiseen etukäteen

Haasteet

- Asiakkaiden motivoiminen ja sitoutuminen eri palveluihin
Saattoapu todettu haastavaksi toteuttaa etätapaamisilla
- Asiointipuhelut (yhteispuhelut parhaita)

Psykososiaalinen tuki

Etätapaamiset

- Etätapaamiset soveltuvat hyvin psykososiaalisen tuen antamiseen
- Ohjaus muihin palveluihin: omaan hoitotahoon tai muihin kriisipalveluihin

Muut digitaaliset palvelut

- Mieli ry: kriisipuhelin ja tukinet, sekaisinChat, vertaisryhmät
- Mielenterveystalon ja Oivamielen hyödyntäminen

Haasteet

- Keskusteluapu → varottava ettei mene liian terapian korvaajaksi. Vaatii taitoa pysyä psykososiaalisessa tuessa, ohjauksessa ja neuvonnassa.

Ravintoon liittyvät asiat

Etätapaaminen

- Ostoslistojen ja ruokalistojen tekeminen
- Asiakas tekee ruokaa ja työntekijä voi ohjata videonvälityksellä
- Kauppakassipalvelun tilaus näytön jaon avulla
- Nopeat puhelut tai tekstiviestit perustarpeiden ylläpitämisestä

Älypuhelin ja sovellukset

- Kauppojen sovellusten hyödyntäminen ostoslistojen tekoon ja ruuan tilaamiseen
- Puhelimen muistutuksien hyödyntäminen, esim. ruoka-ajoista

Haasteet

- Asiakkaiden motivointi
- Haasteena, että jos asiakas ei puhu ruuanlaiton ohessa (keskittyy siihen), jolloin työntekijällä vaikeaa pitää keskusteluyhteyttä.

Voinnin ja lääkeytyksen seuranta

Etätapaamiset

- Nopeat videopuhelut lääkeyenoton muistutukseksi ja tarkistamiseksi
- FIT-mittarin käyttö
- Keskustelut: etätapaamiset hyvä ja nopea tapa voinnin seurantaan
- Turvasuunnitelman tekeminen asiakkaalle
- Verkostoyhteistyö

Älypuhelin ja sovellukset

- Sovellusten käyttö oman voinnin seurantaan: HelsinkiRecoveryApp, OmaOlo, terapianavigaattori, päihdearvio
- Lääkeytyksen muistutus tekstiviestein (emojin hyödyntäminen) ja asiakkaan puhelimen muistutuksen hyödyntäminen

Haasteet

- Jos asiakas ei sitoudu lääkeyenottoon, millä varmistetaan, että on ottanut lääkeyet.
- Huoli voinnista ja itsetuhoisuuden arviointi

Kotoa poistuminen ja sosiaaliset suhteet

Etätapaaminen

- Asiakas kuulokkeilla ja etätapaamisen aikana hän lähtee kotoa ulos. Altistusharjoituksen sosiaaliohjauksen keinoin (asiakas päättää mikä määrä on hyvä).
- Tukihenkilön hakeminen järjestöjen kautta
- Etäryhmiin ja chatteihin ohjaaminen
- Ohjaaminen päivätoimintaan, työ- ja opiskelu, harrastukset

Älypuhelin ja sovellukset

- Antaa asiakkaalle tehtäviä, esimerkiksi altistusharjoituksena pyytää ottamaan kuvan rappukäytävästä tai roskiksilta ja lähettämään kuvan työntekijälle.
- Sosiaalisen median käyttö

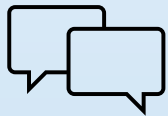
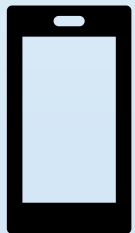
Haasteet

- Huono psyykkinen vointi voi estää kotoa poistuminen ilman toisen ihmisen fyysistä läsnäoloa. Altistusharjoituksia sosiaaliohjauksen keinoin, miten saadaan asiakkaita motivoitumaan niihin.
- Kiinnittyminen esimerkiksi päivätoimintapaikkoihin

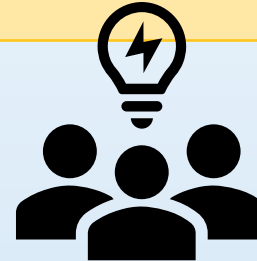
Hyväksi havaittuja digisosaaliohjauksen malleja

Annetaan asiakkaalle tietoa, motivoidaan, kannustetaan ja ohjataan

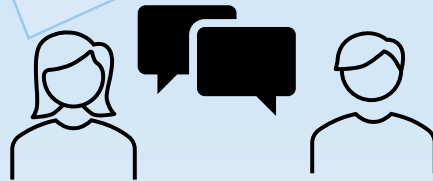
Sovellusten käyttö arjen tukena



Erilaisiin digitaalisiin palveluihin ohjaaminen sekä niiden käyttöön opastaminen



Merkitykselliset keskustelut, aito kuuntelu ja kohtaaminen ovat työn tärkeimpiä menetelmiä.



Tutustutaan asiakkaan kanssa palveluihin yhdessä ja lähdetään mukaan (hyödynnetään nettisivuja ja etätapaamisia)

Tarvittaessa aina lähitapaamisten mahdollisuus

