

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Santeri Martiskainen
Sauli Karttunen

ETÄOHJAAMINEN JA SEN MAHDOLLISUUDET
KEHITYSVAMMATYÖSSÄ

Opinnäytetyö
Marraskuu 2020



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2020
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijät
Santeri Martiskainen & Sauli Karttunen

Nimeke
Etäohjaaminen ja sen mahdollisuudet kehitysvammaatyössä

Toimeksiantaja
Honkalampi-säätiö - #Ihan Diginä! -hanke

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarjota sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille tietoa etäohjaamisesta erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa. Tarkoituksena on tuoda tietoa etäohjaamisen eri mahdollisuuksista, sekä käytännön toteutuksesta. Opinnäytetyön tuotoksina syntyivät video ja blogikirjoitus aiheesta. Tavoitteena on tiedon tuomisen lisäksi madaltaa ammattilaisten kynnystä kokeilla etäohjausta. Tuotokset on jaettu kolmeen eri osa-alueeseen, ja ne on tuotettu yhteistyössä #Ihan Diginä! -hankkeen ja sen toimijoiden kanssa.

Keskeisimpänä menetelmänä tämän toiminnallisen opinnäytetyön tekemisessä oli kokeileva toiminta virtuaalisten digiklubien ohjaamisen muodossa. Muita oleellisia menetelmiä olivat havainnointi ja dialoginen keskustelu toimijoiden ja toimeksiantajan kanssa. Palaute kerättiin videon valmistuttua verkossa olevalla palautekyselyllä.

Kieli

suomi

Sivuja 50

Liitteet 5

Liitesivumäärä 6

Asiasanat

digitaalinen osallisuus, etäohjaus, video, kehitysvammaisuus, digitaaliset palvelut



THESIS
November 2020
Degree Programme in Social Services

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Authors
Santeri Martiskainen & Sauli Karttunen

Title
Distance counseling and its possibilities in work with developmental disabilities

Commissioned by
Honkalampi Foundation - #Ihan Diginä! project

Abstract

The purpose of the thesis is to provide social and health care professionals with information about distance counseling especially with clients with developmental disabilities. The purpose is to bring information about the different possibilities of distance counseling, as well as the practical implementation. The output of the thesis was a video and a blog post about the topic. In addition to bringing information, the goal is to lower the threshold for professionals to try distance counseling. The outputs are divided into three different areas and they have been produced in collaboration with the #Ihan Diginä! project and its actors.

The most important method for doing this functional thesis was experimental activity in the form of counseling virtual digital clubs. Other essential methods were observation and dialogue with the actors and the commissioner. Feedback was collected after the video was completed using an online feedback form.

Language

Finnish

Pages 50

Appendices 5

Pages of Appendices 6

Keywords

digital inclusion, distance counseling, video, developmental disability, digital services

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Digitaalinen murros	6
2.1	Digitalisaatio sosiaalialalla	6
2.2	Digitaalinen osallisuus ja syrjäytyminen.....	8
3	Kehitysvammaisuus	10
3.1	Kehitysvammaisuuden määritelmä	10
3.2	Sosionomin työ kehitysvammaisten kanssa	11
3.3	Itsemääräämisoikeuden näkökulma	12
4	Etäohjaaminen sosiaali- ja terveysalalla	13
4.1	Vuorovaikutus etänä	14
4.2	Etävastaanotto sosiaali- ja terveydenhuollossa	16
4.3	Etäohjauksen edellytykset	18
5	Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyö	20
6	Honkalampi-säätiön #Ihan Diginä! -hanke	22
7	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	24
8	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	25
8.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	25
8.2	Opinnäytetyötä ohjaava prosessimalli	26
8.3	Osallistamisen menetelmät.....	27
8.4	Tiedonhankintamenetelmät.....	28
8.5	Arviointimenetelmät	28
9	Opinnäytetyön prosessi	29
9.1	Aloitus- ja suunnitteluvaihe	29
9.2	Esivaihe	30
9.3	Työstövaihe	33
9.4	Tarkistus- ja viimeistelyvaihe	35
10	Etäohjaaminen ja sen mahdollisuudet	36
10.1	Video ja blogikirjoitus	36
10.2	Tuotosten arviointi	37
11	Pohdinta.....	40
11.1	Johtopäätökset	40
11.2	Luotettavuus ja eettisyys	41
11.3	Ammatillinen kasvu.....	43
11.4	Jatkokehittämisideat	43
	Lähteet.....	45

Liitteet

Liite 1	Äänitys- ja videokuvaussuostumus
Liite 2	Toimijoiden kysymykset videoon
Liite 3	Ohjeistus toimijoille videon tekemiseen
Liite 4	Haastattelurunko toimeksiantajalle
Liite 5	Palautekyselyn runko

1 Johdanto

Tulevaisuudessa teknologian merkitys ja sen käyttö nyky-ympäristössä lisääntyy koko ajan (Töytäri & Kanto-Ronkanen 2016, 361—362). Tämä pätee myös sosiaalialalla. Sosiaalialalla vaaditaan kykyä elinikäiseen ja jatkuvaan oppimiseen, koska tulevaisuudessa oman ammattitaidon tulee pysyä kehityksen tasalla, ja esimerkiksi ymmärrystä auttavien työkalujen merkitys kasvaa koko ajan (Raatikainen, Rahikka, Saarnio & Vepsä 2019).

Kokemukset osallisuudesta, ryhmään kuulumisesta ja merkityksellisyydestä vaikuttavat ihmisen hyvinvointiin. Nykyaikana maailmanlaajuisten megatrendien vaikuttaessa Suomessa myös sosiaali- ja terveysalaan, erilaiset digitaaliset palvelut ja sosiaalinen media ovat keinoja, joilla monet pyrkivät vaikuttamaan ja osallistumaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) Tämän opinnäytetyön tekemisessä on tuettu toimijoiden osallisuutta ja merkityksellisyyden kokemuksia siten, että videotuotos sisältää heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään etäohjaamisesta heidän itse tuottamiensa videoiden muodossa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarjota sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille tietoa etäohjauksesta kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa. Tarkoituksena on tuoda tietoa erityisesti etäohjaamisen eri mahdollisuuksista, sekä käytännön toteutuksesta. Tavoitteena on tiedon tuomisen lisäksi madaltaa ammattilaisten kynnystä kokeilla etäohjausta.

Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat sosiaalialan ammattilaisten lisäksi asiakkaat, koska tuotokset tulivat nimenomaan asiakkaille tehtävää työtä varten. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka toimeksiantajana toimi Honkalampi-säätiön #Ihan Diginä! – hanke. Opinnäytetyössä käytetään hankkeen asiakkaista nimitystä toimijat.

Opinnäytetyön tuotoksina syntyivät ammattilaisille suunnattu videotuotos kehitysvammaisten asiakkaiden etäohjauksesta sekä blogikirjoitus aiheesta. Kehitysvammaisten etäohjaus sosiaalialalla on aihe, josta löytyy niukasti tietoa. Täl-

le opinnäytetyölle on siis tarvetta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä onkin tärkeää luoda jotain uutta alalle (Vilkka & Airaksinen 2003, 27).

Tässä opinnäytetyön raportissa avataan ensin opinnäytetyön aiheen kannalta tärkeää teoretietoa ja käsitteitä, sekä esitellään aiheeseen liittyvä tutkimus, progradu ja opinnäytetyö. Toimeksiantajan esittelyn jälkeen kerrotaan opinnäytetyön menetelmällisistä valinnoista, tarkoituksesta ja tavoitteesta, prosessista, tuotoksista ja niiden arvioinnista. Pohdinta sisältää johtopäätökset, tietoa opinnäytetyön luotettavuudesta ja eettisyydestä, ajatuksia omasta ammatillisesta kasvusta sekä jatkokehittämisideoita.

2 Digitaalinen murros

2.1 Digitalisaatio sosiaalialalla

Digitalisaatio on koko yhteiskuntaa koskettava ilmiö. Se toimii tärkeänä välineenä soteuudistuksessa, minkä tavoitteena on parantaa ja tehostaa terveydenhuollon tiedonsaantia sähköisten järjestelmien avulla. (Heikkinen 2019.) Digitalisaatio on yksi merkittävä muutostekijä sosiaali- ja terveystieteiden toimintaympäristöjen murroksessa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018). Digitalisaatiolla voi olla lukuisia hyötyjä ja mahdollisuuksia sosiaalialan näkökulmasta. Ihmisillä voi olla parempi mahdollisuus saada tietoa, jonka lisäksi se voi vähentää syrjäytymistä ja lisätä tasa-arvoa. (Anttila & Hämäläinen 2019, 38.)

Pienessä mittakaavassa digitalisaatiota edustaa esimerkiksi kaupassa olevat it-sepalvelukassat ja bussien sähköiset aikataulunäytöt. Digitalisaatio tarkoittaa lyhyesti digitekniikan käyttöönottoa yhteiskunnan jokaisella osa-alueella. Sen vaikutukset ovat laajoja, eikä se tarkoita pelkästään tietokoneiden lisäämistä. Se tarkoittaa myös töiden ja ihmisten vaikuttamisen keinojen muuttumista. (Heikkinen 2019.)

Digitalisaatio synnyttää muutostarvetta sekä haastaa organisaatioiden kykyä päivittää niiden toimintaa. Aika ja paikka eivät ole enää palveluiden suhteen niin keskeisessä roolissa kuin aikaisemmin. (Laitinen 2016, 175.) Digitalisaation tuomat muutokset edellyttävätkin sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioita tarkastelemaan ja päivittämään palvelutuotantoaan ja toimintaansa erilaisista näkökulmista ajan tasalle (Nykänen & Franssila 2018, 56). Digitalisaation ja muiden erilaisten uusien asiointikanavien kautta pyritään ikään kuin tuomaan palveluita lähelle ja helpottamaan maantieteellisiä välimatkoja (Hyppönen & Ilmarinen 2016).

Digitaalisiin palveluihin siirtyminen on lähivuosina kiihtynyt koko ajan, mutta viimeistään keväällä 2020 siirtyminen nopeutui huomattavasti. Koko yhteiskunta koki digiloikan keväällä 2020 COVID-19 tilanteen takia, koska fyysisiä tapaamisia ja kokoontumisia rajoitettiin. Muutoksen täytyi tapahtua nopeasti tilanteen muututtua hyvinkin äkkiä. Sen vaikutukset heijastuvat laajalle, ja jääkin nähtäväksi, pystytäänkö kokemuksia hyödyntämään jatkossa, vai jäävätkö ne vain nopeaksi kokeiluksi. (Lankinen 2020.)

Koronavirus siirsi yritykset ja organisaatiot eri aloilta etätyöskentelyyn nopeasti. Suurin digiloikka on tehty julkisen sektorin organisaatioissa. Prior Konsultointi Oy on toteuttanut Elisan toimeksiannosta tutkimuksen, mihin vastasi 919 henkilöä 899 eri yrityksestä ja organisaatiosta Suomessa. Vastauksista ilmenee, että yrityksissä etätyön määrä on kuusinkertaistunut ja julkisella sektorilla viisinkertaistunut koronaa edeltävään aikaan verrattuna. Terveys- ja sosiaalipalveluissa on taas panostettu chat-palveluiden kehittämiseen asiakaskokemusten avulla huomattavasti aiempaa enemmän. (Elisa 2020.)

Konkreettinen esimerkki sosiaalialan toimintatapojen muutoksesta käy ilmi keväällä 2020 SOSTE:n järjestämästä kyselystä, johon vastasi 140 järjestöä. Vastauksista kävi ilmi, että COVID-19 tilanteen takia 80 prosenttia järjestöistä päätyi perumaan kasvokkain tapahtuvat ryhmä- ja vertaistukitapaamiset. (Strohm 2020.)

2.2 Digitaalinen osallisuus ja syrjäytyminen

Tieto- ja viestintäteknikasta on tullut entistä tärkeämpi osa arkea yhteiskunnan digitalisoituessa. Kun on siirrytty koko ajan enemmän sähköisiin palveluihin, on myös kiinnitetty enemmän huomiota niiden ihmisten asemaan, joille sähköisten palveluiden käyttö ei ole itsestäänselvyys. Heikoimmassa asemassa ovat he, jotka eivät osaamisen puutteen tai toimintarajoitteiden takia pysty käyttämään digitaalisia palveluita. Heidän eriarvoisesta asemastaan käytetään käsitettä digitaalinen kuilu tai digitaalinen eriarvoisuus. Useat tutkijat käyttävät mieluummin käsitettä digitaalinen syrjäytyminen, koska se kuvaa ilmiötä paremmin ja on sisällöltään laajempi. (Raatikainen ym. 2019, 199.) Digitalisaation kasvun kiihtyessä korostuu myös tarjotun tuen määrä. Riittävä tarjolla oleva tuki auttaa vähentämään kansalaisten digisyrjäytymisen riskiä. (Lankinen 2020.)

Jos asiakas haluaa pitäytyä vanhoissa ja hänelle hyväksi todetuissa järjestelmissä, hän on vaarassa syrjäytyä digitaalisesti. Ihminen voi jäädä monen palvelun ulkopuolelle, jos hän ei pysty tai hänellä ei ole halua, osaamista tai uskallusta käyttää digilaitteita. Näistä mahdollisesti seuraavat kömpelyyden, ulkopuolisuuden ja pelon tunteet taas lisäävät digisyrjäytymiskierrettä. Uudenlaiset digitaaliset palvelut saatetaan kokea mutkikkaina ja etäisinä. Ne vaativat uuden toimintatavan haltuun ottamista ja opettelua. Voimavarojen ollessa vähissä voi tuntua vain helpolta jättää tekniikka opettelematta ja asiat hoitamatta. Tästä voi seurata kierre, jonka pysäyttäminen on vaikeaa. (Valtiovarainministeriö 2019, 13.)

Osallisuutta ja syrjäytymistä pidetään usein toistensa vastakohtina (Sainio, Ängeslevä & Talvitie-Lamberg 2018.) Digitaalisen syrjäytymisen vastakohtana näin ollen voidaan nähdä digitaalinen osallisuus. Digitaalinen osallisuus käsitteenä tarkoittaa ihmisten kykyä päästä käsiksi digitaalitekniikkaan ja ymmärtää, miten käyttää sitä luovasti (Myant 2011, 8).

Digitaalinen murros voi olla monella tavalla tuskallinen. Pienituloiset tai köyhyydessä elävät ihmiset syrjäytyvät helpommin myös digitalisaatiosta, koska heillä ei ole mahdollisuutta laitteiden ostamiseen. Anu Vehviläinen on yleisessä kes-

kustelussa ottanut esille, että täytyisi puhua erityisesti sähköisten palveluiden kehittämiseen liittyvistä erityistarpeista, koska julkisessa hallinnossakin tavoitellaan ensisijaisesti sähköistä asiointia. (Valtiovarainministeriö 2019, 13.)

Esimerkiksi ikääntyneiden asiakkaiden osallisuuden toteutuminen digitalisoituneessa nyky-yhteiskunnassa on riippuvainen siitä, kuinka teknologiayhteistyö heidän kanssaan työskentelevät ammattilaiset ovat. Ammattilaisilla tulee olla hallussa tietoturvaan liittyvät asiat, jonka lisäksi tarvitaan myös ohjaustaitoja ja kärsivällisyyttä. Ne tulevat tarpeen, kun on opetettava teknologiaan liittyviä asioita asiakkaiden lisäksi myös tarvittaessa muille työntekijöille. (Helander & Helminen 2016, 163.)

Nykyaikana maailmanlaajuiset megatrendit vaikuttavat myös sosiaali- ja terveysalaan Suomessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018). Megatrendillä tarkoitetaan laajaa muutoksen kaarta, ja sillä on useista ilmiöistä koostuva yleinen kehityssuunta. Usein megatrendit nähdään tapahtuvan globaalilla tasolla, ja kehityssuunnan uskotaan olevan samansuuntainen. (Dufva 2020.) Megatrendit vaikuttavat muun muassa suomalaisten tasa-arvoon, ja voivat jopa olla osana eriarvoistumisen riskin kasvua. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018).

Digitalisaatio voi parhaimmillaan vähentää yhteiskunnan eriarvoisuutta. Jotkut ihmiset tai ryhmät voivat kokea digitalisaation tarjoamat palvelut parempina kuin aikaisemmat tarjolla olleet vaihtoehdot. Digitalisaatiosta puhuttaessa ihanteellista olisikin, että saataisiin otettua uusia ihmisiä ja ihmisryhmiä mukaan, ei jättää ulkopuolelle. (Anttila & Hämäläinen 2019, 7—14.)

Digitaalinen eriarvoisuus voi vaikuttaa kielteisesti ihmisiin, jotka kärsivät tekniikan saatavuuden, saavutettavuuden ja käytettävyyden puutteen seurauksista. Vaikka teknologian kehittäjät ja valmistajat eivät aio tehdä päivittäistä tekniikkaa käyttökelvottomaksi joillekin väestöryhmille, ne voivat tahattomasti luoda teknologian massatuotannon vain potentiaalisten käyttäjien mielessä. Tämä virheellinen suunnitteluprosessi vierastuttaa pienemmät käyttäjäryhmät, mukaan lukien vammaiset. (Newell & Gregor 2000, 39—44.)

Digitaalisen syrjäytymisen ongelman mahdollisia ratkaisukeinoja voivat olla saavutettavuuden ja käytettävyyden parempi huomioiminen sekä vapaaehtoisten tarjoama tietotekninen opastus. Erityisesti korostetaan helppokäyttöisyyttä ja saavutettavuutta. Käytettävyys tarkoittaa laitteen tai järjestelmän käyttöä tuoksellisesti ja miellyttävästi halutulla tavalla. Palvelun ollessa helppokäyttöistä ei käyttäjän tarvitse miettiä jatkuvasti, mitä pitäisi tehdä seuraavaksi. Saavutettavuus on osa suunnittele kaikille -periaatetta (design for all -periaate). Se tarkoittaa palveluiden suunnitteluvaiheessa tapahtuvaa erilaisten käyttäjien ja heidän tarpeidensa huomioimista. Kyseisen periaatteen tarkoituksena on varmistaa, että kaikilla käyttäjillä on toimintarajoitteista huolimatta tasavertaiset mahdollisuudet päästä osalliseksi digitaalisten palveluiden käyttöä. Verkkopalveluiden suunnittelussa tärkein suunnittelua ohjaava lähtökohta tulisi lopulta olla ihmisten elämä. (Raatikainen ym. 2019, 199—200.)

Toimintarajoitteisten ja vammaisten asemaa parantaa syyskuussa 2018 voimaan astunut EU:n saavutettavuusdirektiivi. Siinä on määrätty, että julkisen sektorin verkkopalveluiden tulee kaikkien olla saavutettavia. Mutta vaikka palvelut olisivat suunniteltu helposti saavutettaviksi, se ei vielä riitä ehkäisemään digisyrjäytymistä. Verkkopalveluiden tulee saavutettavuuden lisäksi olla myös riittävän helppokäyttöisiä, jotta niistä saa hyödyn irti. Pelkkä saavutettavuusdirektiivi ei siis ole poistanut sitä tosiasiaa, että monen verkkopalvelun käyttö koetaan liian vaikeaksi. (Kehitysvammaliitto 2019.) Vaikka olisi olemassa kuinka hyviä digitaalisia palveluita, niistä ei ole hyötyä, jos kukaan ei löydä tai pääse käyttämään niitä (Anttila & Hämäläinen 2019, 29).

3 Kehitysvammaisuus

3.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä

Kun henkilöllä on esimerkiksi kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden takia erityisiä vaikeuksia tarvitsemiensa sosiaali- ja terveyspalveluiden hakemisessa ja saamisessa, puhutaan erityisen tuen tarpeessa olevasta henkilöstä.

(Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Yksi erityistä tukea tarvitseva asiakasryhmä on kehitysvammaiset henkilöt. Kehitysvammaisuudesta puhuttaessa merkittävimpiä poikkeavuuksia ovat hermoston kehityshäiriöt, joista erityisesti aivojen kehityshäiriöt. Niihin taas liittyy yleensä älyllisten toimintojen vajavuutta, jolloin on kyse älyllisestä kehitysvammaisuudesta. Maailman terveysjärjestö WHO (World Health Organization) määrittelee älyllisen kehitysvammaisuuden tilaksi, jossa henkisen suorituskyvyn kehitys on jostain syystä estynyt tai muuten epätäydellinen. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 16.)

Osana kehitysvammaisuutta on siis vaikeus ymmärtää ja oppia uusia asioita. Vaikutukset yksilön elämään vaihtelevat paljon. Vamma voi olla lievä, joka tarkoittaa, että henkilö tulisi toimeen melko itsenäisesti ja tarvitsisi tukea yksilöllisesti vain joillain elämänalueilla. Vaikeasti kehitysvammainen ihminen tarvitsee tukea jatkuvasti. Kaikilla on kuitenkin erilaiset vahvuudet ja kyvyt. Kaikilla on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta oikeanlaisen tuen avulla. (Kehitysvamma-liitto 2016.) Sosiaalinen malli korostaa, ettei vamman haitta johdu itse vammasta, vaan yhteiskunnasta, ympäristöstä sekä ihmisen sosiaalisesta ja kulttuurisesta ympäristöstä (Vernerinen 2017).

3.2 Sosionomin työ kehitysvammaisten kanssa

Jotta vammaisen kokemusta tarpeettomasta erilaisuudesta saataisiin lievennettyä, tulisi ammattilaisten pyrkiä mahdollistamaan hänen lähipalveluiden käyttämisen oppimista parhaansa mukaan (Kaski, Manninen & Pitko 2012, 156). Sosiaalialalla yhtenä yleisenä tavoitteena onkin tukea asiakasta arvokkaan arjen luomisessa (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto 2020).

Kehitysvammaisten parissa tehtävä työ on monipuolista, ja sen sisältö määrittyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Työskentely tapahtuu niissä toimintaympäristöissä, joissa kehitysvammaiset asuvat, työskentelevät, opiskelevat tai käyttävät joidakin palveluja. (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto 2020.) Kehitysvammaisten parissa työtä voidaan tehdä esimerkiksi työ- ja päivätoimintakeskuksissa, sekä laitos- ja asumisyksiköissä. (Raatikainen ym. 2019, 76.) Kehitysvamma-alalla

voidaan työskennellä esimerkiksi kuntien, kuntayhtymien tai yksityisen sektorin yksiköiden alaisuudessa (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto 2020).

Sosionomi on yksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista, joka voi työskennellä kehitysvammaisten parissa. Sosionomi voi toimia kehitysvammaisten parissa muun muassa kehitysvammaisten ohjaajan, päivätoiminnan ohjaajan, sosiaaliohjaajan tai asumispalveluohjaajan nimikkeellä. Toimenkuvaan sosionomilla voi kuulua esimerkiksi palvelutarpeiden tunnistamista, palveluohjauksen toteuttamista tai asiakkaan itsenäisen selviytymisen tukemista edistävän asiakastyön toteuttamista. Työ voi pitää sisällään asiakkaan tai tämän läheisien ohjausta ja neuvontaa sekä erilaisten ryhmien vetämistä. (Raatikainen ym. 2019, 76—77.) Työhön voi kuulua myös esimerkiksi hoidollisen työn tai asumisen ohjaamisen lisäksi erilaisissa tapahtumissa käyntiä, harrastustoimintaa tai vaikkapa ostoksilla käyntiä. (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto 2020.) Myös sähköisten toimintaympäristöjen hallinta, ja asiakkaiden ohjaaminen e-palveluiden käytössä on osa sosionomin osaamista (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016).

Ammattilaisten toiminta ja ammattietiikan noudattaminen perustuvat kehitysvamma-alan arvoperustaan, säädöksiin ja toimintaperiaatteisiin (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto 2020). Yhtenä periaatteena kehitysvammaisten kanssa tehtävässä työssä on asiakaslähtöisyys. Se toimii myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) olennaisena arvoperustana (Raatikainen ym. 2019, 64). Asiakaslähtöisyys on käsitteenä melko laajasti ymmärrettävä. Yhtenä määritelmänä asiakaslähtöisyydestä on se, että asiakas tulee kuulluksi, ja hän pääsee osallistumaan omien palveluidensa suunnitteluun (Pehkonen, Martikainen, Kinni & Mönkkönen 2019, 89).

3.3 Itsemääräämisoikeuden näkökulma

Itsemääräämisoikeus on yksi sosiaalisista ja yhteiskunnallisista tekijöistä, joka vaikuttaa digiosallisuuden toteutumiseen (Saschdeva, Tuikka, Kimppa & Suomi 2015). Itsemääräämisoikeus on yhteiskuntasopimuksen tasoinen käsite. Sen voidaan määritellä tarkoittavan sitä, että ihmiset eivät ole hallintoalamaisia tai asiakkaita, vaan omaa elämäänsä ohjaavia toimijoita, joita varten yhteiskunta on olemassa. Jotta ihmisten oikeudet toteutuvat, tarvitaan eräänlainen oikeuksien valtatie, joka lähtee ihmisoikeuksista ja ulottuu aina käytännön ohjeistuksiin ja arjen toimintoihin saakka. Jokainen ihminen kuitenkin omistaa itsensä ja elämänsä sekä myös itseään koskevat tiedot, vaikka hän olisikin avun tarpeessa palvelujärjestelmässä. (Laitinen & Pohjola 2010, 314.)

Jotta täysimääräinen osallistuminen ja osallisuus voisivat toteutua yhteiskunnassa, myös vammaisten henkilöiden pitää voida päättää omista asioistaan. YK:n vammaissopimus edellyttää YK:n artikla 12 mukaisesti, että henkilön pitää tarvittaessa saada tukea voidakseen tehdä itsenäisesti päätöksiä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020.) Tämä tuki ja apu koskee myös digitaalista maailmaa, mikä vaatii työntekijältä osaamista ja ymmärrystä laitteista ja sovelluksista. Vaikka digitalisaation merkitys kasvaa koko ajan, se ei välttämättä tule silti olemaan isossa osassa kaikkien elämää. Joillekin kasvokkainen asioiden hoitaminen voi olla ainoa tapa hoitaa asioita. (Anttila & Hämäläinen 2019, 40.) Kaikki eivät välttämättä myöskään luota täysin verkon tietoturvaluotteluun, jolloin ei uskalleta keskustella etänä arkaluontoisista asioista samalla tavalla kuin kasvokkain (Strohm 2020).

Ammattilaisen toiminnalla on merkittävä rooli asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen pohjautuu sosiaalialalla loppujen lopuksi siihen, mikä on ammattilaisen arvion mukaan asiakkaan edun mukaista. (Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta 2011, 21.)

4 Etäohjaaminen sosiaali- ja terveysalalla

Käsitteenä etäohjaaminen on samankaltainen verkko-ohjauksen kanssa. Verkko-ohjaus tarkoittaa tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntävää ohjausta, joka tapahtuu internetin välityksellä. Siinä voidaan käyttää välineinä tietokonetta, tabletteja tai älypuhelimia. Verkko-ohjaus mahdollistaa ohjauksen paikasta ja etäisyydestä riippumatta, ja se voi tapahtua reaaliaikaisesti tai viiveellisesti. (Mäenpää, Peltola & Ylönen 2017.) Jos verkko-ohjaus tapahtuu videoyhteyden avulla, se edellyttää asiakkaalta ja työntekijältä laajakaistayhteyden lisäksi tietokoneessa olevan kameran käyttöä (Raatikainen ym. 2019, 196).

Internet ja sen yhteisöt tarjoavat paljon mahdollisuuksia esimerkiksi vaikuttamisen, vuorovaikutuksen ja tiedonvälityksen muodossa. Myös sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen ja vertaistuen saaminen voi olla joillekin helpompaa internetissä. Kaikkien asiakkaiden kohdalla se ei kuitenkaan ole toimivin tapa. Esimerkiksi puutteelliset laitteet tai verkkoyhteys tai toimintakyvyn asettamat rajoitteet voivat olla esteitä digitaalisessa toimintaympäristössä tapahtuvalle asiakastyölle. Vastuu on silloin ammattilaisilla, jotta saadaan tuotua esille teknologiasta johtuvia eriarvoistavia tekijöitä. (Talentia 2017.)

Nykyaikana ihmiset osaavat etsiä nopeastikin tietoa omista ongelmistaan sekä vaihtoehdoista, kuinka osallistua palveluihin. Haasteena ammattilaisilla onkin saada turvattua tieto niille asiakkaille, jotka eivät osaa tai pysty jostain syystä käyttämään uusimpia tiedonhankintatapoja. (Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta 2011, 24.) Yhtenä haasteena voi myös olla se, miten vuorovaikutus toimii etänä kohdatessa.

4.1 Vuorovaikutus etänä

Nykyisin vuorovaikutusta ei voida määritellä pelkästään kasvokkain tapahtuvana kohtaamistilanteena, koska on käytössä niin paljon erilaisia vuorovaikutusvälineitä, kuten esimerkiksi puhelin ja tietokone (Matikainen 2002, 16). Kohtaamis-

tilanteessa ammattilaisen on otettava huomioon empatian, kunnioituksen ja tasa-arvon lisäksi ammattilaisen ja asiakkaan erilaiset lähtökohdat. Sosiaalialan ammattilainen voi kohdata useita asiakkaita päivässä, kun taas yksittäiselle asiakkaalle kohtaamistilanne voi olla ainutlaatuinen. (Roivas & Karjalainen 2013, 105.)

Etäohjauksessa on kyse asiakastyöstä, joten se sisältää samoja asioita esimerkiksi vuorovaikutuksen suhteen kuin kasvokkain tapahtuvakin asiakastyö. Yhtenä olennaisena osana vuorovaikutusta on katsekontakti. Katsekontakti kuuluu asiakastyöhön, tapahtuipa työskentely kasvokkain tai etäyhteyden välityksellä. Kun ihmiset puhuvat keskenään, katsekontakti on tärkeä erityisesti luotettavan ja tehokkaan viestinnän kannalta. (Jaklić, Solina & Šajn 2016.)

Vuorovaikutus voi tapahtua yksilötasolla tapahtuvan vuorovaikutuksen lisäksi ryhmässä. Verkossa tapahtuvalla ryhmätoiminnalla on useita samanlaisia määritelmiä kuin kasvokkaisella ryhmätoiminnalla: ryhmällä on tavoite, sen toiminta alkaa ja loppuu, ryhmän jäsenet vaikuttavat toisiinsa sekä määrittelevät itsensä osaksi ryhmää. Mahdollisena haasteena voi olla ryhmän itsemäärittely verkko-ympäristössä, koska siinä osallistujat eivät konkreettisesti havaitse ryhmää toisin kuin kasvokkain tapahtuvassa ryhmätoiminnassa. (Matikainen 2002, 19—20.)

Kaupin (1999) mukaan tieto- ja viestintäteknikka mahdollistaa reaaliaikaisemman kontaktipinnan sekä yhteisen ajattelun ja toiminnan laajemmin verrattuna kasvokkaiseen kohtaamiseen, kuitenkin korvaamatta sitä (Matikainen 2002, 46). Virtuaalinen vuorovaikutus voi tuntua myös asiakkaasta jopa vapauttavalta, joten asiakas saattaa kertoa terveydentilastaan enemmän asioita mitä olisiertonut kasvokkain (Suomen sairaanhoitajaliitto 2016, 53). Joillekin henkilökohtainen tapaaminen sopii silti vielä parhaiten, esimerkiksi monimutkaisten tai arkaluontoisten asioiden takia (Donaghy, Atherton, Hammersley, McNeilly, Bikker, Robbins, Campbell, & McKinstry 2019, 686).

Nurmen (2006) mukaan kaikista verkkovuorovaikutuksen haasteista voi päästä eteenpäin, kun ammattilainen uskoo asiaansa ja innostaa osallistujia. On kyse

työskentelemisestä heidän rinnallaan niin, että jokainen saa mahdollisuuden rakentaa omaa yksilöllistä polkuaan. (Nurmi 2006, 238.)

4.2 Etävastaanotto sosiaali- ja terveydenhuollossa

HYKS, eli Helsingin seudun yliopistollisessa keskussairaalassa on ollut psykiatrisen erikoissairaanhoidon sosiaalityössä käytössä videovälitteisiä etätapaamisia. HYKS Psykiatrialla on ollut vuonna 2017 yhtenä avaintavoitteena etähoitojen kasvattaminen. Videovälitteisellä etätapaamisella tarkoitetaan työntekijän ja asiakkaan reaaliaikaista videoyhteyttä toisiinsa. Sen toteuttaminen vaatii soveluksen, webkamerallisen päätelaitteen sekä internetyhteyden. Käytössä olleita ohjelmia ovat Lync ja Skype for Business niiden tietoturvallisuuden ja asiakaskäyttöön soveltuvuuden takia. (Frangen, Bärlund & Muukka 2017, 56.)

HYKSin psykiatrian aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön työntekijöille teetetyn Webropol – kyselyjen perusteella sosiaalityöntekijät eivät olleet kovin aktiivisesti tarjonneet videoyhteyden mahdollisuutta eri tahoille. Työntekijöistä vain muutama koki pystyvänsä jakamaan osaamistaan työyhteisössä. Vastauksista käy myös ilmi, että etäyhteyden vahvuutena ennakoitiin olevan asiakaslähtöisyys. Aikaa ja rahaa ei kulu niin paljoa matkusteluun, ja työntekijä on helpompi saavuttaa etäyhteydellä kuin puhelimitse tai kasvokkain. Etäyhteydellä voi myös tavoittaa paremmin ne asiakkaat, jotka eivät pääse tai halua saapua paikan päälle. Toisaalta asiakkaalta ei välttämättä löydy tarvittavia atk-taitoja, varaa hankkia niitä, tai ylipäätään luottoa tekniikan ja yhteyksien toimivuuteen. Nämä taas voivat vaikuttaa itse kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. (Frangen ym. 2017, 57—59.)

Hyvänä esimerkkinä etäohjaamisesta käytännössä on Kelan toteuttama reaaliaikainen etäkuntoutus. Se voi tapahtua joko yksilöllisesti tai ryhmässä. Molemmissa on yleensä käytössä kuva- tai konferenssipuhelu. Ryhmässä tapahtuvassa etäkuntoutuksessa voi olla kaksi eri näkymää. Joko kaikki näkevät ja kuulevat toisensa, tai vain ammattilainen näkee ja kuulee asiakkaat ja samoin he ammattilaisen. Jos kaikki näkevät ja kuulevat toisensa, se vaatii asiakkailta

luvut, että toiset saattavat nähdä ja kuulla kunkin yksityisyyden piiriin kuuluvia asioita. (Dannbom & Heikkilä 2019,11.)

Myös terveydenhuollossa on käytetty videovastaanottoa. Se tarkoittaa etävastaanottoa, jossa potilaan ja lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen hoitoon liittyvä yhteydenpito tapahtuu videoyhteyden välityksellä. Vuonna 2011 tehdyssä tutkimuksessa kävi ilmi, ettei sitä ollut tarjolla yhdessäkään sairaanhoitopiirissä. Vuonna 2015 tilanne oli muuttunut, ja jo kolme sairaanhoitopiiriä olivat ottaneet tämän etävastaanoton käyttöön. (Reponen, Kangas, Hämäläinen & Keränen 2015.) Kärjen, Laakson ja Hyppösen (2011) tuottamassa THL:n raportissa tarkasteltiin sitä, kuinka moni asiakkaista valitsisi sähköisten palveluiden hyödyntämisen verrattuna perinteiseen tapaamiseen. Vastanneista asiakkaista 53 % valitsi silloin vielä perinteisen tapaamisen.

Vastaanotto voi tapahtua myös chatin muodossa. Terveystalon Lääkäri-chat 24/7 on vakiintunut kolmessa vuodessa yhdeksi tavaksi hoitaa yleislääkärin vastaanottoja. Vuonna 2018 Lääkäri-chatissa hoidetaan 6000—8000 vastaanottoa kuukaudessa. Hoitaja-chat käynnistyi syksyllä 2017 ja laajentui myös ympärivuorokautiseksi palveluksi kesällä 2018. Digitaaliset palvelut mahdollistavat terveyspalveluiden tarjoamisen haja-asutusalueille ja tehostavat syntyviä tuotantokustannuksia. Etävastaanotossa palaute on ollut erittäin positiivista ja jopa 66 % antaa palautetta palvelusta. Kun vertaillaan ajallisesti chat-vastaanottoa ja tavallista vastaanottoa, on chat-vastaanotto huomattavasti nopeampi. Tavallisella vastaanotolla huomioon ottaen ajanvaraus ja matkat, saattaa aika venyä diagnoosin saamiseen jopa 26 tuntiin. Chat-vastaanotossa vastaava aika on kokonaisuudessaan 18 minuuttia. (Terveystalo 2018.) Tämä kertoo mielestämme etäohjaamisen mahdollisesta potentiaalista osaksi nykyisiä palveluita parantaen saavutettavuutta ja hakeutumista palveluihin.

Etävastaanotto mahdollistaa asiakkaalle entistä monipuolisemman palveluvalikoiman, sekä osallistumisen vastaanotolle kotoa käsin. Omasta terveydestä ja hyvinvoinnista keskusteleminen eri asiantuntijoiden kanssa on huomattavasti joustavampaa kuin aikaisemmin. Silti etävastaanotossakin voi olla haasteita. Esimerkiksi jotkut asiakkaan hyvinvoinnin kannalta keskeiset asiat, vaikkapa

elämäntilanteet, voivat jäädä käsittelemättä etävastaanotolla. Perinteisiin vastaanottoihin tulisi siis myös olla edelleen mahdollisuus. Palveluntarjoajalla on lopulta päättämisvastuu siitä, mitkä asiakkaan asiat olisi hyvä käsitellä etänä, ja mitkä paikan päällä. (Lankinen 2020.)

4.3 Etäohjauksen edellytykset

Etäohjaukseen vaaditaan minimissään mobiililaitte tai tietokone sekä riittävän nopea internetyhteys. Lisäksi tarvitaan kamera ja mikrofoni, mutta ne löytyvät yleensä nykyisistä mobiililaitteista ja kannettavista tietokoneista sisäänrakennettuina. Itse kuvapuhelu alkaa niinkin yksinkertaisesti, että ammattilainen joko soittaa asiakkaalle/asiakkaille tai asiakas liittyy puheluun ammattilaisen aiemmin lähettämän sähköpostilinkin avulla. (Dannbom & Heikkilä 2019, 11.)

Viestintäympäristössä voi esiintyä erilaisia haasteita, johtuen niin ihmisistä kuin teknologiasta. Vaikka ongelma johtuisi ihmisten toiminnasta, teknologiaa esitetään usein syylliseksi. Ammattilaisen olisikin hyvä olla tietoinen erilaisista viestintään vaikuttavista tekijöistä, jotka eivät johdu teknologiasta. Tällaisia ovat esimerkiksi verkossa tapahtuvaan keskusteluun osallistuvien taustat, tiedot, ajattelutavat ja ennakoasenteet. Näiden lisäksi myös osallistujien toiveilla, peiloilla ja mielentiloilla on vaikutusta. (Roivas & Karjalainen 2013, 104.)

Huolellinen valmistautuminen on olennainen osa etäohjaamista. Esimerkiksi verkossa tapahtuvassa keskustelussa ohjaajan on hyvä valmistautua miettimällä esimerkiksi sopiva ohjaava kysymys tai aihe, jota käsitellä. Tarpeen voi olla myös selkeä ohjeistus keskusteluun sekä mahdollisesti tarvittavan ohjauksen eri keinojen miettiminen. (Koli 2008, 73.) Verkkokeskustelussa ei ole samalla tavalla keinoja hallita ja määrätä toisia kuin kasvokkain tapahtuvassa keskustelussa, joten ohjaaja ei voi olla yhtä määräävä kuin kasvokkaisessa keskustelussa (Matikainen 2002, 127).

Olipa kyse uuden opettelusta tai tutuista käytännöistä, motivaatio on avainasemassa. Motivaatiolla on merkittävä vaikutus tekniikan käyttämisen oppimisessa

ja omaksumisessa. Sosiaalisten, teknisten ja taloudellisten tekijöiden tuomat haasteet oppimisen suhteen jäävät marginaalisiksi, jos henkilöllä löytyy motivaatiota. Etäohjauksessa, sen opettelussa ja käyttöönotossa motivaation ohella myös ammattilaisten asenne on merkittävässä roolissa. Olipa kyseessä ammattilainen tai asiakas, henkilön asenne vaikuttaa siihen, miten hän suhtautuu haastaviin tilanteisiin. (Saschdeva ym. 2015.)

Virtuaalisesti tapahtuvassa ryhmätoiminnassa erityisen iso merkitys on osallistuvalla johtajuudella, eli valtaa ja vastuuta ikään kuin jaetaan ryhmän sisällä. Jäsenten osaamista hyödynnetään suunnittelussa ja päätöksenteossa, koska vaikuttamisen mahdollisuus lisää motivaatiota. Yksi esimerkki vaikuttamisesta on yhdessä sovittu tavoite, joka ohjaa toimintaa samaan suuntaan. Muita motivaatioon vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa vapaus, yhtenäisyys, positiivinen asenne, tekemisen ilo ja yhteisöllisyys. (Vilkman 2016.)

Asenteet eivät näy pelkästään arkipäivän työssä ja asiakaskohtaamisissa, vaan myös johtamiskäytännöissä. Jos johtamistasolla ei asennoiduta riittävän vakavasti asiakaslähtöisyyden periaatteiden ja arvojen toteuttamiseen, se heijastuu myös käytännön asiakastyöhön. Tällöin voi käydä jopa niin, ettei asiakaslähtöinen toiminta toteudu työntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtamistilanteissa. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 46.)

Sosiaalityöstä ja kohtaamisesta puhuttaessa nousee usein esiin käsite nimeltä empatia. Empatia tarkoittaa kykyä ymmärtää ja asettua toisen näkökulmaan, ja se on yksi tärkeä sosiaalialan ammattilaisen piirre (Raatikainen ym. 2019, 43). Jotkut voivat kokea, että empatian osoittaminen tai havaitseminen on näytön välityksellä vaikeampaa kuin kasvokkain. Kasvokkain empatiaa voi osoittaa esimerkiksi eleillä tai ilmeillä, mutta etänä kohdatessa myötätuntoa täytyy sanoittaa enemmän. (Pelastakaa Lapset ry 2020.)

Kaikki menetelmät eivät välttämättä toimi aina yhtä hyvin etänä tapahtuvissa kohtaamisissa kuin kasvokkain. Esimerkiksi havainnointi voi joiltain osin olla haasteellisempaa etäyhteyden välityksellä. Muun muassa muutokset fyysisessä

olemuksessa tai pahoinpitelyn jäljet ovat sellaisia, joita ei etäyhteyden välityksellä välttämättä huomaa. (Strohm 2020.)

5 Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyö

Suoraan etäohjaukseen ja erityisen tuen tarpeessa oleviin henkilöihin liittyviä tutkimuksia ja opinnäytetöitä oli haastavaa löytää. Esittelemme tässä kuitenkin muutamia, jotka liittyvät toteutuksensa tai kokemusien kannalta aiheeseemme. Tutkimusten ja opinnäytetyön asiakasryhmät ovat erilaisia, mutta niissä on samankaltaisuuksia toimintakyvyn ja tuen tarpeen kannalta.

”Vaativan kuntoutuksen toteutus aivovamman saaneilla etäkuntoutuksena” on Kelan rahoittama hanke, joka on toiminut 8/2016—3/2019. Hankkeeseen on liittynyt kokonaan etäyhteyden avulla toteutettua neuropsykologin valmennusta. Hanke on pitänyt sisällään myös tutkimuksen, jonka tavoitteena on ollut selvittää vaativan neuropsykologisen etäfyysioterapian kokemuksia, toteutusta ja vaikutuksia aivovamman saaneilla aikuisilla. Hankkeeseen osallistui kaiken kaikkiaan 14 henkilöä, joista 11 oli hankkeen aikana osallisena neuropsykiatrisessa etäkuntoutuksessa. (Parkkila, Naamanka, Poutiainen & Hiekkala 2019, 47.)

Tutkimuksessa mitattiin myös tietoa ammattilaisten ajankäytöstä. Lopputulos oli, että kokonaisuudessaan teknisten asioiden selvittämiseen meni 10 viikon aikana noin 2 tuntia ja 10 minuuttia. Tutkimuksen perusteella etäkuntoutuksena toteutettu vaativa neuropsykologinen kuntoutus ja fysioterapia soveltuvat ainakin aivovammakuntoutujille. Asiakkaiden ja ammattilaisten kokemukset olivat positiivisia, mutta tulosta voidaan pitää vasta alustavana tutkimusrajoitteiden vuoksi. (Parkkila ym. 2019, 65.)

Pro-gradu tutkielmassaan Timi Eskelinen on tarkastellut digitalisaatiota ikämies-ten näkökulmasta. Ikämiehillä hän tarkoittaa tutkielmassaan 60—80-vuotiaita miehiä. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa aineisto on kerätty teemahaas-tattelun avulla. Haastatteluun osallistui 7 miestä, jotka ovat olleet osallisena IKAROS-hankkeen ylläpitämässä Velmut-ryhmän tapaamisissa. Digitalisaation todetaan olevan ikämiehille merkittävä haaste, ja käy myös ilmi, että ikämiesten kokemukset digitalisaatiosta ovat negatiivisia. Heidän digitaalisen osattomuuden muodostumiseen vaikuttavat keskeisesti negatiivinen suhtautuminen, kiin-nostuksen puute, puutteelliset digitaaliset taidot, asuinpaikka, heikko varallisuus ja iän myötä heikentynyt toimintakyky. (Eskelinen 2018, 1.)

Tulosten perusteella Eskelinen toteaa, että nuorempien ihmisten ehdoilla suunnitellut digitaaliset laitteet ovat ikämiehille haastavia käyttää toimintakyvyn ja muistin heikkenemisen vuoksi. Digitaalisten laitteiden käytössä ilmenevät on-gelmat haittaavat myös sähköisten palveluiden käyttämistä. Ikämiesten koke-musten mukaan palvelut eivät ole helpottuneet tai tehostuneet, ja sähköisiä pal-veluita käytetäänkin vain vaihtoehtojen puutteen vuoksi. (Eskelinen 2018, 52.)

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi myös, että tässä kyseisessä ryhmässä ikämie-het ovat digitalisaation osattomia toimijoita. Ikämiehillä ei ole yleensä tarvittavia valmiuksia ja resursseja omaksua digitaalisia käytäntöjä. Suurin osa elää koto-naan ilman tietokonetta tai älypuhelinta ja yrittää välttää niiden käyttöä. He eivät pysty luomaan itselleen tunnetta digitalisaation ilmiön merkittävydestä, koska eivät asemansa vuoksi työskentele arjessa käytäntöjen parissa. Terveysten, tai-tojen ja varallisuuden rajoittuneisuus yhdessä kiinnostuksen puutteen, asuinpai-kan tuomien haasteiden ja laitteiden vähäisen käytön kanssa aiheuttavat digi-taalista osattomuutta. Digitaalinen osattomuus taas johtaa eräänlaiseen sosiaaliseen osattomuuteen. Ikääntyneet eivät pysty osallistumaan nykyaikai-seen verkossa tapahtuvaan sosiaaliseen toimintaan. Sosiaalisesti he jäävät ul-kopuolelle muiden ikäluokkien omaksuessa uudet mahdollisuudet. (Eskelinen 2018, 41—52.)

Hyry ja Salin-Hämäläinen ovat tehneet opinnäytetyönsä päihdekuntoutujien kanssa teknologian käyttöön liittyen videovälitteisen vertaistukiryhmän pilotissa. Pilotti on toteutettu A-klinikkasäätiön ja etäällä sijaitsevan paikkakunnan välillä. Pilotti liittyy POKE -hankkeeseen, minkä tarkoituksena on ollut varmistaa päihdetyön monimuotoista osaamista. Sen kehittämiskohteina ovat olleet vertaistuki, verkot ja verkostot. (Hyry & Salin-Hämäläinen 2015, 1.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut tuoda esiin vertaisryhmän ja vertaisohjaajien kokemukset tästä pilottihankkeesta. Kokemukset on kerätty palautelomakkeiden ja vertaisohjaajien teemahaastattelun avulla. Vastausten perusteella videovälitteinen vertaisryhmä koettiin toimivaksi. Ryhmä koki saaneensa tukea toisiltaan ja ryhmähenki oli pysynyt hyvänä. Tekniikan osa-alueella oli äänenlaadussa esiintynyt häiriöitä, mutta muuten videovälitteisen vertaistuen kokemukset olivat positiivisia. Tuloksista kävi myös ilmi, että vertaistuen kehittämistä pidettiin hienona asiana. Hyry ja Salin-Hämäläinen pohtivat johtopäätöksissä, että tällä teknologialla olisi merkitystä nimenomaan harvaan asutuilla seuduilla, jossa mahdollisesti asiakkaita kuntoutukseen on vähän. (Hyry & Salin-Hämäläinen 2015, 1.)

6 Honkalampi-säätiön #Ihan Diginä! -hanke

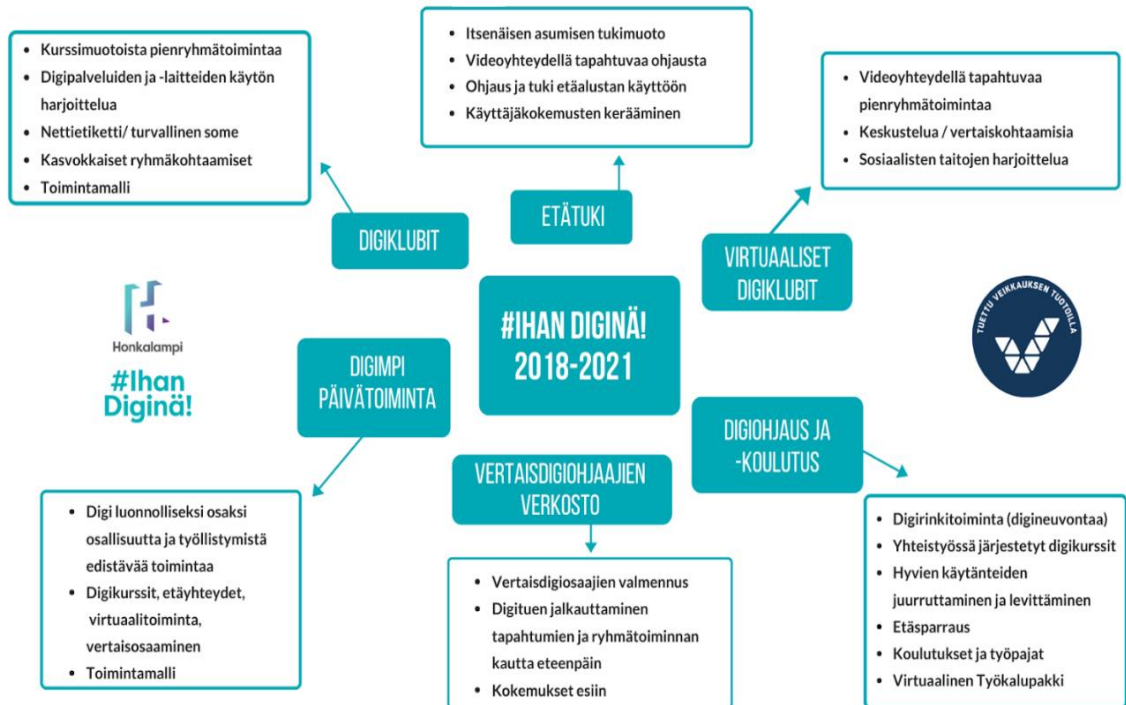
Honkalampi-säätiö on vuonna 1991 perustettu säätiö, jonka tavoitteena on tarjota ihmisten hyvinvointia edistäviä palveluita. Honkalampi-säätiön arvoja ovat yhteiskuntavastuullisuus, esteettömyys ja sujuva arki. Ydinalueena toimivat vammaispalvelut ja esteettömyyden edistäminen. Valtakunnallisesti Honkalampi-säätiöllä on yli 500 työntekijää. (Honkalampi-säätiö 2020.)

#Ihan Diginä! – hankkeen tavoitteena on edistää erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden toiminnan ja arjen siirtymistä digitaaliseen aikaan (kuvio 1). Keski-

pisteenä ovat erityisesti kehitysvammaiset nuoret itsenäistymisvaiheessa sekä itsellinen asuminen, huomioiden myös arjen ja vapaa-ajan toiminnan. (#Ihan Diginä! -hanke 2019.)

Digioppimisen sisällöissä ja toteutuksessa käytetään yhteiskehittämisen mallia, jossa nuorten ohella aktiivisina toimijoina ovat heidän lähihenkilöstönsä ja ammattihenkilöstö. Toiminnassa tavoitteet luodaan yhteisvoimin tiimissä, huomioiden yksilölliset tarpeet ja toiveet. (#Ihan Diginä! -hanke 2019.)

Tavoitteita lähestytään useiden erilaisten pilottikokeilujen kautta. Näistä esimerkkeinä virtuaalinen digiklubitoiminta, digiohjaus ja – koulutus, sekä digiklubitoiminta. (Kosunen 2020a.) Digiklubitoiminta toimii hyvänä esimerkkinä toiminnasta, jossa mahdollistuu sekä kasvokkain kohtaaminen että virtuaalimaailman ulottuvuudet. Lisäksi hankkeessa testataan etäyhteyksien tuottamia mahdollisuuksia itsenäisemmän arjen sujuvuuden lisäämiseksi. Projektia hallinnoi ja toteuttaa Honkalampi-säätiö Pohjois-Karjalan maakunnan alueella. Hanketta rahoittaa STEA. Yhteystyökumppaneina toimivat Siun sote sekä Me Itse ry. (#Ihan Diginä! -hanke 2019.) Siun sote on Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä, joka vastaa julkisten sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä 13 kunnan alueella (Siun sote 2019). Me Itse ry on kehitysvammaisten ihmisten oma valtakunnallinen kansalaisjärjestö, jonka tavoitteena on kehitysvammaisten yhteiskuntaa ja omaa elämää koskevan vaikuttamisen ja osallistumisen tukeminen (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2017).



Kuvio 1. Hankkeen toiminnot (Kosunen 2020a).

Hanke tarjoaa etätukea, digiklubeja, virtuaalisia digiklubeja, digiohjausta ja -koulutusta, vertaisohjaajien verkostoa sekä digimpää päivätöimintää. Digiklubi-toiminta eroaa virtuaalisesta digiklubitöiminnasta siten, että jälkimmäinen tapahtuu kokonaan verkossa, kun taas digiklubi tapahtuu kasvotusten toimijoiden kanssa. Keskustelua on mm. älylaitteista, niiden käytöstä, sekä siitä miten verkossa toimitaan turvallisesti. Toimijat voivat myös vaikuttaa seuraavilla kerroilla käsiteltäviin asioihin esittämällä ideoita ja toiveita, tai mieleen tulleita uusia oppimisen tarpeita. Vertaisdigiohjaajien verkosto koostuu hankkeen valmennukseen osallistuneista toimijoista, jotka auttavat ja neuvovat hankkeen toimijoiden lisäksi muitakin henkilöitä esimerkiksi Snapchatin tai WhatsAppin käytössä. Digiohjaus ja -koulutus on tarkoitettu sosiaalialan työntekijöille ja läheisille, ja on työpajan tyylistä koulutusta. Sen tarkoituksena on tuoda tietoa ja työkaluja etäohjaamiseen liittyen, ja helpottaa sen käyttöönottoa. (Kosunen 2020a.)

7 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarjota ammattilaisille tietoa etäohjauksesta erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa. Opinnäytetyön tuotoksina syntyivät video ja blogikirjoitus aiheesta. Tuotokset on laitettu toimeksiantajan toimesta levitykseen, jotta ne tavoittavat tämän opinnäytetyön pääasiallisen kohderyhmän, eli sosiaalialan ammattilaiset. Tietoa on tarkoitus tuoda erityisesti etäohjaamisen eri mahdollisuuksista, sekä käytännön toteutuksesta. Tavoitteena on tiedon tuomisen lisäksi madaltaa ammattilaisten kynnystä kokeilla etäohjausta. Videon ja blogikirjoitukseen tutustuttuaan ammattilaisilla olisi siis toivottavasti enemmän tietoa etäohjauksesta, sekä mahdollisesti myös matalampi kynnys lähteä toteuttamaan sitä.

8 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

8.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi vaihtoehto toteuttaa opinnäytetyö ammattikorkeakoulussa. Siinä korostuvat käytännön toteutuksen ja asianmukaisen raportoinnin yhdistäminen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tietoperusta, toimijat, materiaalit, menetelmät, aineistot sekä tuotos tai tulos. Se etenee tutkimuksellisen opinnäytetyön kanssa loogisesti samansuuntaisesti: ensin aihevalinnan kautta rajaukseen, siitä työskentelemisen suunnitteluun ja organisointiin ja lopulta tuotoksen kautta arviointiin. (Salonen 2013, 5.)

Toteutimme opinnäytetyömme toiminnallisena opinnäytetyönä. Tämän opinnäytetyön tekemisessä on korostunut käytännönläheisyys. Vilkan & Airaksisen (2003, 10) mukaan käytännönläheisyys ja työelämälähtöisyys ovat oleellisia opinnäytetyön kannalta. Opinnäytetyöllä pyritään näyttämään henkilökohtaisesti paras osaaminen jollakin oman alansa osa-alueella. Aihe olisi hyvä olla sellainen, jossa on motivoitunut lisäämään omaa tietämystään ja kehittämään taitojaan. On pelkästään plussaa, jos se vielä tukisi omaa urasuunnitelmaa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 24.)

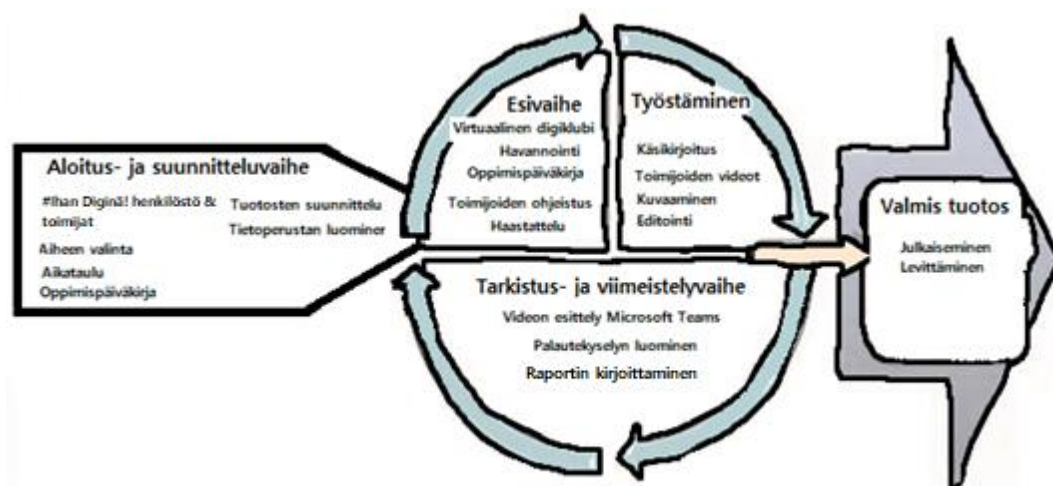
Ammatillisessa kentässä toimiessa toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteeksi voi muodostua käytännön toiminnan ohjeistaminen tai opastaminen, esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnatun ohjeen tai ohjeistuksen muodossa (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9). Opas tai ohjeistus tehdään aina jollekin tai jonkun käytettäväksi. Kohderyhmää määrittäessä yleisiä kriteereitä ovat muun muassa toimeksiantajan toiveet ja tavoitteeksi asetetut tuotokset. Oleellista on miettiä, mikä on ratkaistava ongelma ja ketä se koskee. Esimerkiksi jos ongelmana on työhön perehdyttäminen ja siihen liittyvän materiaalin puute, opinnäytetyön kohderyhmänä ovat uudet työntekijät. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 38—39.)

Meidän opinnäytetyömme kohderyhmänä ovat niin uudet kuin kokeneemmatkin sosiaalialan työntekijät, koska etäohjaaminen on Suomessa käsitteenä ja toimintatapana vasta pienissä määrin käytetty. Uusia teknologioita ja palveluita syntyy digitalisaation aikakautena jatkuvasti ihmisten tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Nykyään ohjauksessa hyödynnetään vasta murto-osaa digitalisaation tarjoamista mahdollisuuksista. (Peltola 2017.) Uuden työtavan ja uuden teknologian opetteleminen aiheuttaa useille jännitystä. Johdon ja mukana olevan tiimin tulee hyväksyä mahdollinen epävarmuus ja tukea työntekijää sen ylitse pääsemisessä. Yleensä jo yksi kokeilukerta auttaa jännitykseen huomattavasti. (Soini & Kyyrö 2020.) Suomessa digitaalisia työkaluja on käytetty tähän asti vain lähinnä asiakasprosessin dokumentointiin (Granholm 2016).

Toiminnallisen opinnäytetyön lopullisen tuotoksen toteutustapaa valittaessa on mietittävä sellainen vaihtoehto, joka palvelee kohderyhmää parhaiten (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51.) Yhdessä toimeksiantajamme kanssa tulimme siihen lopputulokseen, että videomuotoinen toteutus soveltuisi parhaiten tähän opinnäytetyöhön. Koska hankkeen toiminta tapahtuu digitaalisuuden ympärillä, niin videototeutus koettiin loogiseksi valinnaksi. Päätettiin myös, että videon yhteyteen olisi hyvä tehdä aiheeseen liittyvä blogikirjoitus.

8.2 Opinnäytetyötä ohjaava prosessimalli

Opinnäytetyömme prosessimalliksi valitsimme konstruktivistisen mallin. Konstruktivistinen malli jaetaan seitsemään osaan: aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, esivaihe, työstövaihe, tarkistusvaihe, viimeistelyvaihe ja lopulta valmis tuotos. (Salonen 2013, 16—20.) Muokkasimme Salosen (2013) konstruktivistisen mallin pohjalta meidän opinnäytetyötämme kuvaavan prosessimallin (kuvio 2).



Kuvio 2. Salosen (2013) konstruktivistinen mallin pohjalta muokattu opinnäytetyötämme kuvaava prosessimalli.

8.3 Osallistamisen menetelmät

Vammaisten ihmisten vaikutusmahdollisuuksien lisääminen vaatii yhteisiä ponnistuksia. Yksi tällainen toimenpide on osallistuminen suunnitteluprosessiin. (Newell & Gregor 2000, 39—44.) Salosen (2013, 21) mukaan on tärkeää, että toimijoita on mukana työskentelyn eri vaiheissa. Toimijoiden osallisuutta tässä opinnäytetyössä tuettiin siten, että toimimme heidän mielipiteensä ja näkemyksensä esiin videotuotoksessamme heidän itse tuottamiensa videoiden muodossa.

Oleellisena osallistamisen menetelmänä opinnäytetyössä oli kokeileva toiminta, tässä tapauksessa virtuaalisten digiklubien ohjaaminen. Kokeileva toiminta on

yksi kehittämisen ja osallistamisen menetelmistä, jolla pyritään kokeilemaan jostain tiettyä asiaa käytännössä (Salonen 2013, 22.) Sitä kautta saimme käytännön kokemuksen siitä, mitä etäohjaaminen on, ja mitä se pitää sisällään.

Osallistamisen menetelmänä aktiivisessa käytössä oli myös dialoginen keskustelu meidän sekä toimeksiantajamme välillä. Keskustelu tapahtui kasvokkain, etäyhteyden välityksellä, sähköpostitse sekä WhatsAppin välityksellä. Erityisesti WhatsApp todettiin hyväksi, koska pystyimme sen kautta vaihtamaan ajatuksia ja kysymään asioita ilman, että meidän tarvitsi sopia erillistä aikaa toimeksiantajan toimistolle. WhatsAppin kautta tapahtuvan viestinnän kautta kysymisen kynnyks oli erittäin matala, sähköpostin kautta hoidimme lähinnä eri versioiden lähetyksiä tuotoksista tai liitteistä.

8.4 Tiedonhankintamenetelmät

Ennen osallistumista toimintaan havainnoimme ensin yhden kerran virtuaalisen digiklubisen ohjaajia paikan päällä. Eli yhtenä käytettynä menetelmänä oli havainnointi. Havainnointi on yksi tiedonhankintamenetelmistä. (Salonen 2013, 23.) Kirjoitimme tuokion aikana havaintomme ylös, ja teimme niiden sekä teoria-tiedon pohjalta muistiinpanoja asioista, mitä piti ottaa huomioon ennen ensimmäistä ohjausta.

Yhtenä tiedonhankinnan menetelmänä oli myös haastattelu. Ennen videon käsikirjoittamista ja tuottamista haastattelimme toimeksiantajaamme ennakkoon suunnittelemiemme kysymysten (liite 4) avulla. Haastattelu tapahtui etäyhteyden välityksellä, ja toimeksiantajamme tallensi sen. Saimme videotallenteen haastattelusta, jonka jälkeen litteroimme haastattelun. Litteroidun aineiston pohjalta suunnittelimme sitten käsikirjoituksen videoon ja blogikirjoitukseen.

8.5 Arviointimenetelmät

Arviointi oli jatkuvasti osa opinnäytetyön prosessia. Pidimme tiiviisti yhteyttä toimeksiantajamme kanssa, ja saimme heiltä palautetta, kuten myös ideoita säännöllisesti niin itse opinnäytetyön raporttiin, kuin myös kaikkiin videoon liittyviin tuotoksiin. Hyväksytimme jokaisen tuotoksemme heillä ennen etenemistä seuraavaan vaiheeseen. Pyysimme palautetta videosta myös videolla esiintyviltä toimijoilta esitettyämme sen heille ennen julkaisua. Palautetta opinnäytetyöstä olemme saaneet myös opinnäytetyötä ohjaavilta opettajilta.

Reflektointi oli olennainen osa opinnäytetyön prosessia. Reflektoinnin apuvälineenä käytössä oli alusta asti koko opinnäytetyön prosessin ajan oppimispäiväkirja, johon kirjattiin muun muassa kaikki opinnäytetyön eteen tehdyt asiat, havainnot, oppimisen kokemukset ja kehittämissuhteet. Oppimispäiväkirjasta oli helppo katsoa, mitä on tehty milloinkin. Se auttoi samalla pysymään aikataulussa, sekä hahmottamaan missä prosessin vaiheessa oltiin milloinkin menossa. Oppimispäiväkirja toimi itsearviointin lisäksi myös hyvänä välineenä toistemme arviointiin. Videon yhteyteen valmistelimme lyhyen Google Forms - palautekyselyn (liite 5), johon vastaaminen tapahtui anonyymisti.

9 Opinnäytetyön prosessi

9.1 Aloitus- ja suunnitteluvaihe

Aloitusvaihe toimii prosessin liikkeelle laittavana voimana. Siinä käydään läpi ajatuksia muun muassa opinnäytetyön aiheesta, toimintaympäristöstä sekä mukana olevista toimijoista. (Salonen 2013, 17.) Päätettyämme aloittaa opinnäytetyön tekemisen yhdessä, tulimme hyvin nopeasti siihen tulokseen, että aihe liittyisi kehitysvammaisuuteen. Aloitimmekin ottamalla yhteyttä Honkalampisäätiöön marraskuussa 2019. Kysyimme, olisiko heillä tarjota meille aihetta opinnäytetyöhön. Muutama päivä ja muutama sähköpostiviesti myöhemmin olimme saaneet meistä kiinnostuneen toimeksiantajan, sekä idean aihepiiristä. Tapasimme marraskuussa toimeksiantajan kanssa, jolloin suunnittelimme aihet-

tamme ja eri asioita, mitä opinnäytetyö voisi meidän kohdallamme sisältää. Ensimmäisessä opinnäytetyön ohjauksessa koululla joulukuussa aihetta esitellessämme ajatukset selkiytyivät entisestään, ja sieltä lähtiessämme koimme meillä olevan toteutuskelpoinen idea.

Prosessin alkuvaiheessa suunnittelimme itsellemme aikataulun, jonka mukaan työskentelemme. Tarkoituksenamme oli saada opinnäytetyön suunnitelma valmiiksi helmi-maaliskuun välillä 2020, ja se saatiinkin hyväksyttyä aikataulun mukaisesti 24.2.2020. Opinnäytetyön toteutuksen oli tarkoitus tapahtua maaliskuun aikana. Tarkemmin avattuna virtuaalisten digiklubien suunnittelu ja ohjaaminen, sekä omien kokemusten ja havaintojen dokumentointi.

9.2 Esivaihe

Toimintavaihe pitää sisällään esivaiheen, työstövaiheen sekä tarkistus- ja viimeistelyvaiheen. Esivaiheeseen siirrytään sen jälkeen, kun opinnäytetyön suunnitelma on saatu hyväksyttyä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä kyse on siis varsinaiseen työskentely-ympäristöön siirtymisestä. (Salonen 2013, 17—20.)

Kuten aiemmin mainittiin, tarvittavan tietoperustan videon ja blogikirjoituksen tekemiselle loimme teorian tiedon kautta, haastatteleamalla toimeksiantajaa sekä hankkimalla myös itse käytännön kokemusta aiheesta osallistumalla virtuaaliseen digiklubitöimintaan. Virtuaalisen digiklubiin osallistuminen tarkoitti kohdallamme sitä, että ensin havainnoimme yhden kerran toimeksiantajiemme pitämää tuokiota, jonka jälkeen ohjasimme itse seuraavat 2 kertaa. Ennen osallistumista virtuaalisille digiklubeille opinnäytetyön suunnitelma tuli olla hyväksytty sekä tutkimuslupa allekirjoitettu.

Ensimmäisellä havainnointikerralla 2.3.2020 teimme pääasiassa muistiinpanoja ja seurasimme sivusta. Toimeksiantajamme esittivät idean, että tuokioon osallistuvat toimijat saavat kysyä meiltä jonkin aiheeseen liittyvän kysymyksen tietyn väliajoin. Aiheena oli puhelimella pelattavat pelit, joka olikin meille molemmille hyvin tuttu aihepiiri. Se toimi hyvänä jännityksen laukaisijana, kun

pääsimme välillä olemaan äänessä ja tutustumaan myös toimijoihin. Keskeisin havainto omasta toiminnasta oli se, että vuorovaikutus ei tuntunut alkuun läheskään yhtä luontevalta ruudun välityksellä kuin kasvokkain. Esimerkiksi ryhmien ohjaaminen kasvokkain oli molemmille jo tuttua ja luontevaa, mutta tällä kerralla tuntui, että nyt tuli eteen taas täysin uusi opeteltava asia. Vuorovaikutuksessa suurimpia haasteita oli katsekontaktin pitäminen näytön välityksellä sekä rentouden löytyminen. Tämän kerran jälkeen seuraavat kolme kertaa piti tapahtua meidän ohjaaminamme.

Ensimmäisen ohjauksetamme piti olla kaksi viikkoa havainnoinnin jälkeen, mutta COVID-19 tilanteen takia se siirtyi vielä reilulla viikolla, ja aiemmin suunnitellun kolmen ohjaukserän sijaan kertoja tuli meille kaksi. Ohjaamisen oli alun perin tarkoitus tapahtua samassa tilassa toimeksiantajan kanssa, mutta tilanteen takia päädyimme toteuttamaan sen etänä. Samalla myös sähköinen alusta vaihtui Arctic Connectin Trueconnectorista Microsoft Teamsiin, jotta mukaan mahtuu enemmän osallistujia. Ohjauskerroillamme oli lopulta jokaisella 3–6 osallistujaa.

Valmistauduimme ensimmäiseen ohjauksetamme pääasiassa muistiinpanojemme ja toimeksiantajan vinkkien pohjalta. Ensinnäkin oli hyvä perehtyä aiheeseen, joksi oli valikoitunut työelämä. Teimme aiheesta muutamia apukysymyksiä siltä varalta, jos keskustelu ei lähde käyntiin tai tulee vaikeuksia pysyä aiheessa. Tärkeää oli myös testata laitteiden ja yhteyksien toimivuus hyvissä ajoin. Tästä saimme käytännön kokemusta heti, kun muutama tunti ennen tuokiota pidimme toimeksiantajan kanssa testin Microsoft Teamsissa. Toisella meistä ei toiminutkaan webkamera, joten ehdimme vielä reagoida siten, että olimme itse ohjaukserän alkaessa samassa tilassa. Myös käytössä olevat sähköiset alustat ominaisuuksineen on hyvä hallita. Microsoft Teamsissa näytön jakaminen oli sellainen ominaisuus, jota hyödynsimme useaan otteeseen eri tuokioilla. On kiinnitettävä myös huomiota siihen, ettei puhuta toisten päälle. Jos niin tapahtuu, pitää muistuttaa, että kunnioitetaan jokaisen puheenvuoroa. Jokaisen tuokion alussa on myös hyvä kerrattava toimijoille, kuinka tulee toimia, jos yhteys katkeaa.

Ennen ensimmäistä ohjauskertaamme pidimme toimeksiantajamme kanssa vielä palaverin, jossa kävimme läpi edellä mainittuja asioita. Toimeksiantajamme, eli yksi #Ihan Diginä –hankkeen henkilöstöstä oli etäyhteyksien välityksellä jokaisella ohjauskerralla mukana tehden havaintoja meidän toiminnastamme ja auttoi tarvittaessa teknisen puolen asioissa. Käytännössä hän auttoi osallistujia liittymään virtuaaliselle digiklubille, ja välitti niiden toimijoiden viestejä keskusteluun, joilla äänilyhteys ei toiminut. Jokaisen kerran jälkeen dokumentoimme kokemuksemme ja havaintomme.

Ensimmäinen ohjauskerta oli 25.3.2020. Se alkoi esittelykierroksella, jonka jälkeen kerroimme, miksi olemme nyt ohjausvastuussa, ja mikä opinnäytetyömme ideana on. Tämän jälkeen mentiin aiheeseen, ja keskustelua riittikin hyvin pääasiassa toimijoiden ollessa eniten äänessä. Apukysymyksiä kysyimme, missä kukin on töissä nyt tai ollut joskus, mitä töitä kukin on tehnyt, sekä mikä on kenenkin unelmatyö. Koska jotkut olivat puheliaampia kuin toiset, oli meidän keskityttävä siihen, että jokainen saa äänensä kuuluviin. Apukysymyksille tuli myös käyttöä, jonka lisäksi saimme pariin kertaan aktivoitua toimijoita kyselemään asioita toisiltaan. Suurimpana haasteena oli se, ettei keskustelu ole vain meidän kyselemistä ja heidän vastaamista, vaan että toimijat keskustelisivat myös keskenään. Seuraavan kerran aiheeksi toimijat olivat jo aikaisemmin päättäneet ruoanlaiton.

Seuraavan ja samalla viimeisen ohjauskerran 30.3.2020 aloitimme esittelykierroksella, jossa jokainen kertoo nimen ja lempiruoan. Muina apukysymyksiä kysyimme, mitä ruokaa kukin tykkää tehdä, sekä minkä verran tulee syötyä kasviksia. Näiden jälkeen annoimme toimijoille tehtäväksi miettiä itse kysymyksiä, joita haluaa kysyä, ja niitä tulikin 4 kappaletta. Samassa yhteydessä tuli kysymys, kuinka nakkikeittoa tehdään. Siinä vaiheessa näytimme näytön jakamistoiminnon avulla selkeän nakkikeitto-ohjeen, johon toimijat olivat tyytyväisiä. Tämän kerran jälkeen olimme tyytyväisiä siihen, miten saimme toimijoita itse keksimään kysymyksiä ja keskustelemaan. Myös näytön jakaminen onnistui kuten pitikin. Ylipäätään ohjausvastuussa oleminen tuntui jo huomattavasti helpommalta kuin ensimmäisellä kerralla. Ohjaamiemme tuokioiden loppuksi kysyt-

tiin palautetta. Toimijat olivat erittäin tyytyväisiä. Myös toimeksiantajalta tuli hyvää palautetta, erityisesti siitä, että otimme jokaisen toimijan huomioon.

9.3 Työstövaihe

Työstövaiheessa aloitimme tuotosten parissa työskentelyn. Toimeksiantajan kanssa ensimmäisiä kertoja keskustellessamme syntyi idea, että toisimme videollamme toimijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä julki. Se vaati ainakin muutamman osallistujan, joten virtuaalisia digiklubeja ohjatessamme kysyimme vapaaehtoisia toimijoita osallistumaan videoon. Halukkaita löytyi siinä vaiheessa 5, joten päätimme toteuttaa tämän idean. Näistä lopulta 4 sitoutui esiintymään videolla. Ensin mietimme, mahtakohan se olla riittävä määrä, mutta viimeistään videoiden editointivaiheessa huomasimme kuitenkin, että se oli juuri sopiva. Heille toimitimme toimeksiantajan kautta Papunetin avulla kuvittamamme äänitys- ja videokuvaussuostumuslomakkeen (liite 1), jossa kerrottiin esimerkiksi mihin kaikkialle opinnäytetyö ja sen tuotokset julkaistaan.

Suunnittelimme ensin kysymykset, joihin toimijat vastaavat. Kysymysten tuli olla riittävän selkeitä ja helposti ymmärrettäviä, jotta saadaan vastaus juurikin kysyttyyn asiaan. Tarkoituksena oli saada toimijoilta mielipiteitä ja näkemyksiä erityisesti etäohjauksesta käytännössä. Selkeyttä helpottamaan valmistimme kuvalliset ohjeet Papunetin avulla (liite 3), kuinka video tulisi kuvata kotiympäristössä. Tämän jälkeen kuvitimme samaa kuvapankkia käyttämällä myös toimijoille osoitetut kysymykset (liite 2). Kysymykset ja ohjeistukset hyväksyimme vielä toimeksiantajalla ennen lähettämistä eteenpäin. Tämän jälkeen toimijat kuvasivat sitten itsestään videot, joissa vastasivat meidän tuottamiimme kysymyksiin. Videot he lähettivät toimeksiantajallemme, jota kautta ne lähetettiin edelleen meille. Leikkasimme ja liitimme ne sitten videotuotokseen. Päädyimme tähän ratkaisuun ensisijaisesti COVID-19-tilanteen takia, mutta samalla se toimi myös hyvänä esimerkkinä siitä, kuinka hyvin toimijat saivat kuvattua ja toimitettua videot meille täysin etänä.

Alun perin oli ajatuksena tuottaa video yhteistyössä medianomiopiskelijoiden kanssa. Kysyimmekin sieltä puolelta halukkuutta yhteistyöhön jo hyvissä ajoin vuoden alussa, mutta sieltä ei vapaaehtoisia löytynyt. Sen jälkeen vuorossa oli kysyminen media-assistenttiopiskelijoilta, lopputulos oli sama. Meillä jäi kuitenkin hyvin aikaa valmistautua siihen, että tuotamme itse videomme alusta loppuun.

Haastattelimme toimeksiantajaa, minkä pohjalta saimme ideoita videon sisältöön. Kysymykset suunniteltiin ennakoon (liite 4), jonka jälkeen ne lähetettiin toimeksiantajalle muutama päivä ennen etänä tapahtunutta haastattelua. Kysymyksiä suunnitellessamme halusimme niistä sellaisia, joilla saamme selville sellaisia käytännön kokemuksia ja näkemyksiä, joita emme kirjoista tai muista lähteistä löydä. Kysyimme muun muassa havaintoja asiakkaiden kehityksestä digitaalisten palveluiden parissa hankkeen aikana, sekä yleisimmistä haasteista etäohjaamisessa. Lisäksi kysyttiin, mitä on ammattilaisena itse oppinut etäohjaamisesta, mitä etäohjaaminen vaatii käytännössä, sekä minkälaisia ennakkoluuloja ammattilaisilla voi aiheesta olla. Toimeksiantajamme nauhoitti videohaastattelun ja lähetti sen meille, jonka jälkeen suoritettiin litterointi haastattelusta. Haastattelussa esiin nousseita asioita ja teemoja hyödynnettiin videon ja blogipostauksen sisältöä suunniteltaessa. Noin kolmen viikon kuluttua tästä toimijat olivat lähettäneet videot toimeksiantajalle, joka lähetti ne edelleen meille. Tämän jälkeen aloitimme videon tekemisen.

Videon alkuvaiheeseen kuului käsikirjoittaminen, jonka pohjana käytimme edellä mainittua toimeksiantajan kanssa toteutettua haastattelua. Käsikirjoitusta ohjasi myös se, ettemme halunneet videosta liian pitkää, jotta se jaksetaan katsoa loppuun. On tutkittu, että lyhyet videot ovat kiinnostavampia kuin pitkät. Tutkijat Guo, Rubin & Kim analysoivat 6.9 miljoonaa kurssien katselukertaa MOOC-järjestelmässä, ja löysivät sieltä opetusvideon käyttöä lisääviä ominaisuuksia. Heidän suosituksensa on, että opetustarkoitukseen tulevien videoiden pituus olisi enintään 6 minuuttia. (Guo, Rubin & Kim 2014.) Videota tehdessämme pyrimme 6 minuuttiin, mutta kaikkine siirtymine ja asiakkaiden videopätkineen tuotokses-

tamme tuli loppujen lopuksi 7 minuutin ja 30 sekunnin mittainen. Videon kes-
toon olemme kuitenkin tyytyväisiä, mitään emme jättäisi pois.

Käsikirjoittamisen jälkeen sovimme yhteisen viikon, jolloin kuvaaminen tapah-
tuisi. Tätä varten saimme toimeksiantajalta GoPro-videokameran ja nauhoitta-
miseen käytettävän mikrofonin. Editointiohjelmaksi videota varten päädyimme
Hitfilm Express -ohjelmaan. Ennen kuvaamisen aloittamista valmistelimme ku-
vaustilan ja mahdolliset kuvauskulmat. Itse kuvaaminen tapahtui kolmen päivän
aikana, jonka jälkeen aloitimme videon käsittelyvaiheen. Kaiken kaikkiaan toimi-
joiden videot mukaan lukien noin kahden minuutin videoita valmistui yli 20 kapp-
palletta, joista kokosimme meidän lopullisen tuotoksemme. Olimme aliarvioineet
videon käsittelyvaiheen ajallisesti, ja lopulta tähän vaiheeseen meni eniten ai-
kaa, yhteensä noin viikko. Ennen lopullista valmista versiota erilaisia 7 minuutin
mittaisia tuotoksia oli valmistunut 5 kappaletta.

Videon tekemisen jälkeen teimme videon kanssa yhdessä julkaistavan blogikir-
joituksen ”Etäohjaaminen ja sen mahdollisuudet”. Sen kirjoittaminen tapahtui
samojen asioiden pohjalta kuin itse videonkin sisältö. Lisäsimme siihen mukaan
myös toimeksiantajamme ottamia kuvia meistä ohjaamassa virtuaalista digiklu-
bia.

9.4 Tarkistus- ja viimeistelyvaihe

Tarkistusvaiheessa valmis video esitettiin Microsoft Teamsilla ruudun jakamista
käyttämällä toimeksiantajalle ja videolla esiintyville toimijoille. Tässä vaiheessa
kerättiin palautetta videosta ja mahdollisista muutoksista, joita toimeksiantaja ja
toimijat halusivat meidän tekevän. Salosen (2013, 18) mukaan tarkistusvai-
heessa toimijoiden tulee arvioida yhteisesti tuotosta, minkä jälkeen se voidaan
joko palauttaa takaisin työstövaiheeseen tai siirtää viimeistelyvaiheeseen.

Keräsimme myös suostumuksia videon julkaisuun tässä vaiheessa sähköpostin
välityksellä. Muutokset koskivat toimijoiden puolelta suurimmaksi osaksi nimien
näkymistä videon yhteydessä. Toimeksiantajan puolelta muutokset koskivat vi-

deon teknisen puolen asioita, kuten oikean logon näkymistä ja tekstityksiä sekä yläotsikoiden lisäämistä.

Ennen julkaisua opinnäytetyön lukupiirissä tuli vielä idea, että tuotosten yhteyteen olisi hyvä luoda lyhyt palautekysely. Valmistimme Google Forms -kyselyn (liite 5), jonka sisältö suunniteltiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Tarkoituksena oli saada tehtyä kyselystä sellainen, johon vastaaminen ei vie kauan aikaa. Valitsimme Google Forms -kyselyn sen selkeyden ja helppokäyttöisyyden takia. Toimeksiantaja julkaisi tuotokset 2.6.2020, jonka jälkeen jatkoimme opinnäytetyön raportin työstämisellä. Opinnäytetyö valmistui marraskuussa 2020.

10 Etäohjaaminen ja sen mahdollisuudet

10.1 Video ja blogikirjoitus

Opinnäytetyön tuotoksina syntyivät video ja blogikirjoitus. Rakenne molemmissa on samanlainen, ja asiat on jäsennelty samassa järjestyksessä. Tuotoksissa on hyödynnetty myös teorian tietoa. Molemmissa tuotoksissa vältimme käyttämästä monimutkaisia sosiaalialan käsitteitä. Pyrimme esittämään asiat mahdollisimman selkeästi ja arkikielellä, jotta ne olisivat helpommin ymmärrettäviä kenelle tahansa katsojalle tai lukijalle.

Video rakentuu viidestä eri osiosta, joista kolme osiota sisältää toimijoiden kokemuksia tai mielipiteitä videoiden muodossa. Alkuesittelyä ja loppusanoja lukuun ottamatta jokainen osio on kestoaltaan hieman alle kaksi minuuttia pitkä. Esittelyvaiheessa esittelemme itsemme ja toimeksiantajan, sekä kerromme, kenelle video on suunnattu. Tämän vaiheen lopussa on lyhyt määritelmä etäohjaamisesta ja mikä on sen kytkös sosiaalialaan. Toinen osuus käsittelee ennakoluuloja, mitkä voivat olla ammattilaiselle etäohjaamisen esteenä. Kolmannessa osuudessa käsitellään mitä etäohjaaminen vaatii sosiaalialan oh-

jaajalta. Millaisia asioita ohjaajan pitää ottaa huomioon etäohjaamisessa, ja mitä haasteita se voi pitää sisällään, esimerkkinä vanhentuneet laitteet.

Tämän jälkeen käsittelemme myös tulevaisuuden näkymää, jossa tulee ilmi, että etäohjaus ja erilaiset käytössä olevat puhelinsovellukset tulevat olemaan osana sosiaalialan ammattilaisten osaamista. Puhumme myös itsemääräämisoikeudesta asiakkaan osalta, että asiakkaan täytyisi pystyä itse määrittelemään hänelle sopivin tapa olla yhteydessä työntekijään tietyn reunaehdoin. Reunaehdoilla tässä tarkoitetaan sitä, ettei etäohjaaminen voi korvata kaikkea fyysisesti läsnä tapahtuvaa ohjaamista. Loppusanoissa kertaamme, mitä etäohjaaminen vaatii työntekijältä ja mitä lukuisia mahdollisuuksia se voi tarjota ohjaamiseen.

Blogikirjoitus on julkaistu videon kanssa yhdessä, ja sen tarkoituksena on avata asioita vielä laajemmin kuin videolla. Blogikirjoituksessa on myös hyödynnetty #Ihan Diginä! -hankkeen materiaalipankkia, ja tekstiin on lisätty linkkejä tarkempiin ohjeisiin, kuten esimerkiksi Microsoft Teamsin käyttöä ja sen ominaisuuksia koskien. Molemmat tuotokset löytyvät #Ihan Diginä! -hankkeen nettisivuilta linkistä <https://iHANDIGINA.fi/etaohjaaminen-ja-sen-mahdollisuudet/>.

10.2 Tuotosten arviointi

Video julkaistiin yhdessä blogikirjoituksen kanssa Honkalampi-säätiön #Ihan Diginä- hankkeen omassa blogissa kesäkuun alussa. Blogikirjoituksen loppuun oli myös liitettynä palautekysely (liite 5), jossa kysyttiin palautetta videosta. Video keräsi kesä-elokuun aikana noin 116 katselukertaa. Jaoin videon myös luokkamme Facebook-ryhmässä, jossa on osallisena tulevia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia.

Taulukko 1. Miten hyödyllisenä koit videotuotoksen?

Miten hyödyllisenä koit videotuotoksen?	
Erittäin hyödyllisenä	4
Hyödyllisenä	4
Osittain hyödyllisenä	0
En kokenut hyödylliseksi	0

Videon yhteyteen luotuun Google Forms -kyselyyn tuli vastauksia kaiken kaikkiaan kahdeksan kappaletta. Ensimmäisessä kysymyksessä (taulukko 1) kysyttiin videon hyödyllisyyttä, ja vastausvaihtoehdot olivat jaettu neljään eri vaihtoehtoon. Puolet vastaajista piti tuotosta erittäin hyödyllisenä ja puolet hyödyllisenä. Vastaukset osittain hyödyllinen ja en kokenut hyödylliseksi eivät saaneet yhtään vastausta. Videon vastaajista kaikki suosittelisivat videota sosiaalialan ammattilaiselle. Kysyimme myös avoimella kysymyksellä, miksi suosittelisi ja miksi videota ei suosittelisi ammattilaiselle. Tämä avoin kysymys keräsi eniten vastauksia, siihen olivat vastanneet kaikki kahdeksan vastannutta. Alla yksi suora lainaus palautteista.

Suosittelen ehdottomasti, sillä aihe on hyvin ajankohtainen ja etäohjausta voi käyttää monipuolisesti. Varsinkin jos välimatkat ovat pitkiä asiakkaan ja työntekijän välillä, niin jotkut tapaamiset voisi olla hyvä järjestää myös etänä, jotta ajan voisi käyttää tehokkaammin hyödyksi. Ja jos korona-aika jatkuu, niin näin pystytään välttämään "välttämättömiä" kohtaamisia.

Taulukko 2. Opitko jotain uutta?

Opitko jotain uutta?	
Kyllä	7
En	1

Toinen kysymys oli suljettu "Kyllä"- tai "Ei"-kysymys (taulukko 2) jossa kysyttiin, oppiko videon katselija jotain uutta. Seitsemän vastaajista vastasi oppineensa uutta, ja yksi oli sitä mieltä, että ei. Palautekyselyssä kysyttiin avoimen kysymyksen kautta, mitä uutta video heille opetti. Vastauksia tähän oli kaikkiaan

seitsemän. Nostamme tähän kolme suoraa lainausta vastauksista. Yhden vastaajan mielipide oli: ”Asenne ratkaisee, ei tarvitse olla digi-ammattilainen”. Toisen vastaus uudesta oppimastaan asiasta oli: ”Asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita etäohjauksesta”. Kolmas vastaus kuului näin: ”Etäohjaus sopii kaikille oikein tarjottuna”.

Viimeisenä kysyimme, jäikö katsoja kaipaamaan videosta jotain. Osa vastaajista oli kommentoinut videon teknistä puolta, kuten valaistusta ja mikrofonin vaihtamista puhujalta puhujalle videon aikana. Sisällöllisesti parannettavaksi toivottiin enemmän toimijoiden kokemuksia, sekä konkreettisempia esimerkkejä millaisiin ohjaustilanteisiin etäohjaaminen soveltuisi.

Videon osallistuneilta toimijoilta kysyttiin palautetta videosta ennen sen julkaisua. Kaikki olivat tyytyväisiä lopputulokseen, eivätkä halunneet mitään lisättävää tai muutettavaa. Syksyllä 2020 pyysimme arviointia videosta ja blogikirjoituksesta myös toimeksiantajalta vapaamuotoisesti. Vastauksena saatiinkin hyvin kattava palaute.

Toimeksiantajan mukaan video ja blogikirjoitus edustavat uudenlaista otetta sosiaalialan opinnäytetöiden joukossa. Koska kyseessä on aihe, jota ei ole käsitelty aikaisemmin, näillä tuotoksilla onnistutaan tuottamaan uutta tietoa, hyödyntämällä samalla aiempaa teoretietoa aihepiiriin liittyen. Puhutaan itsensä haastamisesta ja uusien näkökulmien tuottamisesta työkentälle. Videon ja blogikirjoituksen tekeminen ovat vaatineet tekijöiltä digitaalista osaamista, mielenkiintoa digitaalisia työvälineitä kohtaan, sekä halua ja innostusta muovata sosiaalialasta entistä monimuotoisempi ja asiakaslähtöisempi uusine työvälineineen. (Kosunen 2020b.)

Toimeksiantajan palautteessa videon tyyliä kuvataan persoonalliseksi ja mukaansatempaavaksi. Videon sisällön tuottaminen tapahtui yhteistyössä toimijoiden kanssa, joka osoittaa toteen sosiaalialalle tärkeitä arvoja, kuten osallisuus,

yhdenvertaisuus ja yhteiskehittäminen. Ylipäättään toimijat ja toimeksiantaja otettiin tuotosten tekoprosessin aikana hyvin huomioon. (Kosunen 2020b.)

11 Pohdinta

11.1 Johtopäätökset

Tavoitteena opinnäytetyöllä oli tuoda sosiaalialan ammattilaisille lisää tietoa etäohjauksesta, sekä myös mahdollisesti madaltaa kynnystä lähteä toteuttamaan etäohjausta. Vaikka palautekyselyyn tuli kaikkiaan vain kahdeksan vastausta, niistä kahdeksasta seitsemän vastasi oppineensa jotain uutta videon katsottuaan. Voidaan siis todeta, että uutta tietoa on onnistuttu tuottamaan videon katsojille.

Tulevaisuudessa teknologian merkitys nyky-ympäristössä toimimisessa korostuu koko ajan enemmän. Sosiaalialalla palveluita on entistä enemmän saatavilla internetin kautta. Niin asiakkaat kuin työntekijät tuntevat myös paremmin teknologian ja sen tuomat mahdollisuudet arjen helpottamiseksi. Esimerkiksi yhteydenpito asiakkaan ja työntekijän välillä on mahdollista toteuttaa etäyhteyden avulla. Tämä kaikki teknologian soveltaminen vaatii terveyden ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä riittävää ymmärrystä ja osaamista. (Töytäri & Kantonen 2016, 361—362.) Tulevaisuutta ajatellen teknologian ymmärtämisen ja osaamisen lisäksi niin sosiaalialan ammattilaisilla kuin heidän asiakkaillaan-kin tulisi olla mahdollisuus osallistua myös teknologisten sovelluksien suunnitteluun (Raatikainen ym. 2019, 200).

Sosiaalityön palveluilla olisi monipuoliset mahdollisuudet uudistua ja kehittyä verkon kautta. Yksi näkökulma on verkkoympäristön käytettävyys, minkä avulla on mahdollista vaivatta saavuttaa maantieteellisesti hajalla tai kaukana asuvia asiakkaita tai vammaisia henkilöitä. Se soveltuu esimerkiksi ihmisille, joille liikuminen ja kulkeminen tuottavat huomattavasti järjestelyitä ja vaivaa. Paremmalla saavuttavuudella palveluissa voi korostua ja mahdollistua ennaltaehkäisevä työskentely, koska verkon kautta on mahdollista saavuttaa ryhmiä, joiden

tavoittaminen toimistossa oikea-aikaisesti saattaa olla haasteellista. Joissakin verkkopalveluissa myös anonymiteetti rohkaisee käyttäjää tiedon tai avun hakemiseen. Myös esimerkiksi jo sähköposti voi tarjota asiakkaalle luotettavan ja helpon tavan ilmaista itseään. (Ritvanen 2017, 84—87.)

Kuten luvussa 2 mainitsimme, COVID-19 nopeutti digiloikkaa yhteiskunnassa huomattavasti. Kun tilanne yhteiskunnassa alkaa COVID-19 osalta jossain vaiheessa normalisoitumaan, voi osa sen aikana syntyneistä toimintamalleista palautua takaisin entiseen. Todennäköisesti kuitenkin monet toiminnoista tulevat jäämään pysyvästi digitaalisiksi. Tulevaisuudessa voi olla mahdollista, että järjestöpuolella toiminnan rahoituksen saaminen jopa edellyttää osan toiminnasta siirtämistä verkkoon. (Strohm 2020.)

11.2 Luotettavuus ja eettisyys

Tätä opinnäytetyötä tehdessämme pyrimme käyttämään mahdollisimman uusia ja monipuolisia lähteitä mahdollisimman luotettavilta julkaisijoilta. Lähteitä käytettäessä on hyvä muistaa lähdekritiikki, joka on olennainen osa tiedonhankintaa ja tiedonmuodostusta. Lähdettä ja sen sisältöä valittaessa olisi hyvä kiinnittää huomiota ainakin lähteen luotettavuuteen, tuoreuteen sekä uskottavuuteen. (Vilkkä 2020, 77—79.)

Tutkimusetiikan näkökulmasta hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä lähtökoh-
tia ovat seitsemänosaiset ohjeet, jotka tulisi olla huomioituna hyvässä tutkimuk-
sessa. Käytimme näitä myös omassa työssämme, ja olemme todenneet näiden
kuvaavan hyvin työn eettisyyttä ja luotettavuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara
1997, 23—24.) Tieteellisen tutkimuksen eettisen hyväksyttävyyden ja luotetta-
vuuden, sekä tulosten uskottavuuden mahdollistaa vain tutkimuksen suorittami-
nen hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla (Tutkimuseettinen neu-
vottelukunta 2012). Tähän osioon emme kirjoittaneet jokaista ohjetta erikseen,
vaan ainoastaan työmme kannalta oleelliset ohjeet.

Ensimmäisenä ohjeena on tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen, kuten rehellisyyden, huolellisuuden sekä tarkkuuden noudattaminen niin tulosten tallentamisessa ja esittämisessä, kuin myös tutkimuksen ja tulosten arvioinnissa. Toinen huomioimamme ohje on, että tutkimuksissa on hyvä toteuttaa työn luonteeseen kuuluvaa avoimuutta ja vastuullisuutta tulosten julkaisussa, sekä soveltaa kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Kolmantena ohjeena toisten tutkijoiden töiden ja saavutusten huomioon ottaminen, esimerkiksi viittaamalla kirjoittajan julkaisuihin oikein. Neljäs ohje sisältää suunnittelun, toteutuksen ja raportoinnin tieteellisen tiedon vaatimusten edellyttämällä tavalla. Viidennessä ohjeessa korostetaan sitä, että kaikki tutkimukseen osallistuvat ovat tietoisia asemastaan, oikeuksistaan, tekijää koskevista periaatteista, vastuusta, velvollisuuksista sekä myös aineiston säilyttämisestä ja käyttöoikeuksia koskevissa kysymyksissä kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla. (Hirsjärvi ym. 1997, 23—24.)

Verkossa tapahtuvassa työskentelyssä työntekijöiden on muistettava eettinen pohtiminen ja toimintaa ohjaavat periaatteet siinä missä kasvokkain tapahtuvassakin työskentelyssä. Myös tietoturvasta huolehtiminen on olennainen osa verkossa tapahtuvaa työskentelyä, oli se sitten etäohjaamista tai etäkuntoutusta. Salminen, Hiekkala, Heiskanen, Naamanka, Stenberg & Vuononvirta (2016, 206) toteavat, että etäkuntoutus on yhtä lailla luottamuksellista kuin kasvokkain tapahtuva kuntoutus. Heidän mukaansa asiakastietojen käsittelyssä käytettävien järjestelmien tulee täyttää niin tietosuojaa, tietoturvaa kuin myös salassapitoa koskevien säännösten vaatimukset.

Jos yhteydenpidossa toimeksiantajamme kanssa oli tarpeen puhua vaikkapa toimijoiden nimistä, käytettiin salattua sähköpostia. Asiakkaiden videopätkien asianmukaisesta poistamisesta huolehdittiin myös sen jälkeen, kun videotuotos oli saatu valmiiksi.

On hyvä muistaa, että sähköinen kanava on tällä hetkellä vain yksi tapa tarjota palvelua. Sitä koskee samat vaatimukset kuin muillakin tavoin tuotettuja palveluita. Sähköisesti tapahtuva palvelu ei vapauta mistään vastuusta mikä täytyy täyttää perinteisessä asiointissa, mutta toisaalta se ei myöskään aseta uusia

vaatimuksia. (Virtanen 2016.) Vaikka työskentely tapahtuisi sähköisesti erilaisissa verkkoympäristöissä tai esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, se vaatii eettistä pohdintaa ja lainsäädännön noudattamista siinä missä kasvokkain tapahtuvakin työ. (Talentia 2017.)

11.3 Ammatillinen kasvu

Ammatillinen kasvu on melko monimuotoinen käsite. Yhtenä määritelmänä sille on psyykkis-emotionaalinen kasvu kohti entistä laajempaa ammattilaisuutta. (Raatikainen ym. 2019, 34.) Pidämme opinnäytetyömme aiheita erittäin ajankohtaisena ja tulevaisuuden ilmiönä. Sitä edesauttaa digitalisaatio ja sosiaali- ja terveyspalveluiden sähköistyminen nyt ja lähivuosina. Olemme molemmat kiinnostuneita sähköisistä järjestelmistä ja siitä, miten niitä voidaan hyödyntää käytännön työssä sosiaali- ja terveysalalla. Asioiden haltuun ottaminen aikaisessa vaiheessa mahdollistaa paremmat mahdollisuudet toteuttaa itseään työelämässä.

Aihepiiri on myös molempien kiinnostuksen kohde, ja asiakasryhmä sellainen, jonka parissa haluaisi työskennellä tulevaisuudessa. Se, että asiakkaat voivat käyttää palveluita ja osallistua sähköisesti vaatii myös sen, että työntekijä osaa sellaista tarjota asiakkaalle. Tarkoituksenamme olisi parhaimmillaan madaltaa työntekijöiden rimaa kokeilla ja ottaa sähköisiä laitteita sekä etäohjausta käyttöön. Tuotoksemme haastoi myös meidän osaamistamme, ja menimmekin tässä mukavuusalueemme ulkopuolelle videototeutuksen muodossa.

11.4 Jatkokehittämisideat

Opinnäytetyömme jatkokehittämisideoina mietimme kahta erilaista kyselytutkimusta. Ensimmäisenä pohdimme tutkimusta, jossa mitattaisiin, vastaako kehitysvammaisten päivätoiminta yhteiskunnallisia tarpeita digitaalisen osallisuuden kannalta. Vielä 90-luvulla pystyttiin erottamaan digitaalinen maailma ja digitaalisuuden ulkopuolella tapahtuva maailma. Nykyisin digitaalisia välineitä

käytetään virallisissa yhteyksissä, töissä ja sosiaalisissa suhteissa. Älypuhelimet ja mobiiliteknologia ovat aiheuttaneet sen, etteivät digitaalinen maailma ja sen ulkopuolella oleva maailma ole toisistaan irrallaan, vaan ne ovat yhtä samaa maailmaa. (Anttila & Hämäläinen 2019, 4.)

Toisena mietimme, että olisi avartavaa saada kuulla sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokemuksista ja valmiuksista opastaa asiakkaalle älylaitteen ja sen sovelluksien käyttöä. Pelastakaa Lapset ry on vuonna 2018 tehnyt kyselytutkimuksen sosiaalialan ammattilaisille, johon saatiin 464 vastausta. Vastaajista yli puolet oli sosiaalityöntekijöitä, ja lähes neljäsosa sosionomeja. Kyselystä käy ilmi, että digitalisaation mahdollisuuksiin työssä uskotaan, mutta puolet kokee median ja teknologian hyödyntämisen sosiaalityössä vaikeaksi hahmottaa. Kaksi kolmasosaa kertoo, ettei työnantajan puolelta ole annettu lainkaan tai juurikaan koulutusta teknologian ja digitaalisen median hyödyntämisestä. (Pelastakaa Lapset ry 2019.)

Lähteet

- #Ihan Diginä!. 2019. Honkalampi-säätiö. Kehittämistoiminta.
<https://www.honkalampi.fi/kehittamistoiminta/ihan-digina/>. 14.9.2020.
- Anttila, J. & Hämäläinen, M. 2019. Demos Helsinki: Saavutettavuus, inklusiivisuus ja osallisuus – digitaalinen inklusiivisuus ja yhdenvertaisuus kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tavoitteena.
https://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2019/10/demos_digitaalinen_inklusiivisuus_web.pdf
 2.9.2020.
- Dannbom, M. & Heikkilä, K. 2019. Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa käytettävä teknologia. Kansaneläkelaitos. Sanoste Oy.
<https://www.kela.fi/documents/10180/26692727/Eta%CC%88kuntoutuksessa+ka%CC%88ytetta%CC%88va%CC%88+teknologia.pdf/ed88ca20-d95b-4b05-b88b-104653882612>. 11—12. 22.7.2020.
- Donaghy, E., Atherton, H., Hammersley, V., McNeilly, H., Bikker, A., Robbins, L., Campbell, J. & McKinstry, B. 2019. Acceptability, benefits and challenges of video consulting: a qualitative study in primary care. *British Journal of General Practice*. Vol. 69, No 686.
<https://bjgp.org/content/69/686/e586>, 586—587. 22.7.2020.
- Dufva, M. 2020. Megatrendit 2020 - Sitran selvityksiä 162.
<https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>.
 21.9.2020.
- Elisa. 2020. Yritykset ovat ottaneet digiloikan koronapandemian aikana. Tutkimus. <https://yrityksille.elisa.fi/ideat/yritykset-ovat-ottaneet-digiloikan-koronapandemian-aikana/>. 14.9.2020.
- Eskelinen, T. 2018. Ongelmallinen digitaalinen osallisuus: Ikämiesten kokemuksia digitalisaatiosta. UEF: Itäsuomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro-gradu. https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20180623/urn_nbn_fi_uef-20180623.pdf. 7.2.2020.
- Frangen, T., Bärlund, K. & Muukka, M. 2017. Reaaliaikainen etäsosiaalityö. Teoksessa (toim.) Malin, P., Nousiainen, K. & Tapola-Haapala, M. Tutkiva sosiaalityö – sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia ry.
http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data/_uploaded/Tutkiva_sosiaalityo_2017.pdf, 54—70. 12.2.2020.
- Granholt, C. 2016. Digitaalinen murros koskettaa myös sosiaalityötä. Helsingin Yliopisto. <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/terveys/digitaalinen-murros-koskettaa-myos-sosiaalityota>. 4.2.2020.
- Guo, P., Rubin, R. & Kim, J. 2014. How video production affects students engagement: an empirical study of MOOC videos. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/262393281_How_video_production_affects_student_engagement_An_empirical_study_of_MOOC_videos. 12.2.2020.
- Heikkinen, H. 2019. Digitalisaation pikakurssi: hyödyt ja haasteet yrityksille. <https://talentree.fi/softa/digitalisaation-pikakurssi/>. 19.8.2020.

- Helander, K. & Helminen, J. 2016. Digitaaliset tuotteet ja palvelut iäkkään apuna. Teoksessa Gothoni, R., Hyväri, S., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena – Diaconia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2. Helsinki: Diaconia-ammattikorkeakoulu.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117560/Ty%c3%b6el%c3%a4m%c3%a4_7_9789524932752.pdf?sequence=6&isAllowed=y. 179—199. 20.1.2020.
- Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Honkalampi-säätiö. 2020. Meistä. <https://www.honkalampi.fi/meista/> 15.5.2020.
- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 12.8.2020.
- Hyry, P. & Salin-Hämäläinen S. 2015. Teknologian käyttö päihdekuntoutujien vertaistuessa – arviointi videovälitteisen vertaistukiryhmän pilotista. Laurea ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99396/Salin-Hamalainen_Sari%20ja%20Hyry_Paivi.pdf.pdf?sequence=1. 12.2.2020.
- Jaklič, A., Solina, F. & Šajn, L. 2016. User interface for a better eye contact in videoconferencing. http://eprints.fri.uni-lj.si/3714/1/Displays_FINAL2017.pdf. 12.8.2020.
- Julkisten ja hyvinvointialojen liitto. 2020. Kehitysvamma-ala ja vammaistyö. <https://www.jhl.fi/tyoelama/ammattialat/sosiaali-ja-terveyspalveluala/kehitysvamma-ala/>. 11.8.2020.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, P. 2012. Kehitysvammaisuus. Kehitysvammaisuuden määrittelyjä ja esiintymistiheyksiä. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 15—21.
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. 2017. Me Itse ry. <https://www.tukiliitto.fi/toiminta/me-itse-ry/>. 30.10.2020.
- Kehitysvammaliitto. 2016. Kehitysvammaisuus. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/> 11.01.2020.
- Kehitysvammaliitto. 2019. Digisyrjäytyminen. <http://papunet.net/saavutettavuus/digisyrjaytyminen>.13.2.2020.
- Kehitysvammaliitto. 2020. Papunetin kuvatyökalu. <https://kuvatyokalu.papunet.net/#/muokkaa/1166944>. 24.2.2020.
- Koli, H. 2008. Verkko-ohjauksen käsikirja. Helsinki: Finn Lectura.
- Kosunen, S. 2020a. Hankkeen toiminnot. sauli.karttune4@gmail.com. 29.1.2020.
- Kosunen, S. 2020b. Videon arviointi. Santeri.martiskainen@outlook.com. 14.9.2020.
- Kärki J., Laaksonen, M.& Hyppönen, H. 2012. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2011. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Laitinen, I. 2016. Työn mielekkyyden ja mahdollisuuksien tukeminen johtamisella. Teoksessa (toim.) Syväjärvi, A. & Pietiläinen, V. Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.147–187.

- Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Tallinna Raamatu- ja kirjallisuuden keskus.
- Lankinen, K. 2020. Digiloikka pysyväksi. Artikkelisarjasta Koronan jälkeen. Sos-te Suomen sosiaali ja terveys ry.
<https://www.soste.fi/kansalaisyhteiskunta/digiloikka-pysyvaksi/>. 3.9.2020.
- Matikainen, J. 2002. Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämönä. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Myant, K. 2011. Digital participation in Scotland: a review of the evidence. Scottish Government Social Research.
<https://pdfs.semanticscholar.org/460f/771121af147adda3980c08237a1a78564ca3.pdf>. 13.2.2020.
- Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Ohjaus ja verkko-ohjaus. Teoksessa (toim.) Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePOOKI 38/2017 – OULUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN JULKAISUT.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y, 11—14. 4.2.2020.
- Newell, A.F. & Gregor, P. 2000. User sensitive inclusive design': in search of a new paradigm. Proceedings of the 2000 Conference on Universal Usability, New York, pp. 39—44.
- Nurmi, H. 2006. Voimaantuminen verkko-vuorovaikutukseen. Teoksessa Eteläpelto, A. & Onnismäki, J. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuis-kasvatuksen 46. vuosikirja. Vantaa: Kansanvalistusseura. 218—237.
- Nykänen, J. & Franssila, P. 2018. Videoyhteys tuo palvelun lähipisteelle. Teoksessa Sihvo, P. & Nykänen, J. (toim.) Nopeat kokeilut sote-alan digitalisaatiota edistämässä. Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B, Oppimateriaaleja ja kokoomateoksia: 55, 56—60.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/166395/Digisote.pdf?sequence=5&isAllowed=y>. 12.8.2020.
- Parkkila, M., Naamanka, E., Poutiainen, E. & Hiekkala, S. 2019. Vaativan kuntoutuksen toteutus etäkuntoutuksena aivovamman saaneilla. Teoksessa Salminen, A-L. & Hietala, S. (toim.) Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Helsinki. 47—65.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 18.9.2020.
- Pehkonen, A., Matikainen, K., Kinni, R-L. & Mönkkönen, K. 2019. Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa (toim.) Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus: Helsinki, 89—12.
- Pelastakaa Lapset ry. 2020. Milloin sosiaalityötä voi tehdä etänä?
<https://www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo/sosiaalityota-etana/>. 18.8.2020.
- Peltola, S. 2017. Ohjauksen tulevaisuuden toimintatavat. Teoksessa (toim.) Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePOOKI 38/2017 – OULUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN

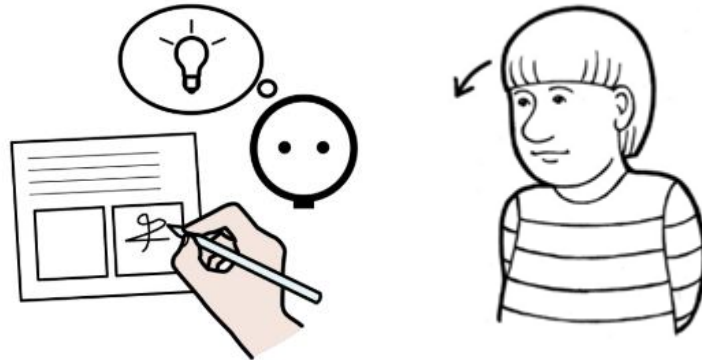
JULKAISUT.

- https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135733/ePooki%2038_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 101—105. 4.2.2020.
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2019. Ammattina sosio-nomi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Reponen, J., Kangas, M., Hämäläinen, P. & Keränen, N. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2014 – Tilanne ja kehityksen suunta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.
- Ritvanen, J. 2017. Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? - Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa Kivistö, M & Pääkkönen, K (toim.). Sosiaalityö digitalisaatioissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatioissa_pdfA.pdf, 73—97. 18.9.2020.
- Roivas, M. & Karjalainen, A-L. 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Porvoo: Bookwell Oy.
- Sainio, T., Ängeslevä, V. & Talvitie-Lamberg, K. 2018. Osallisuuden näkökulmia tietopolitiikassa. Valtiovarainministeriön tietopoliittisen selonteon taustapaperi. <https://vm.fi/documents/10623/10841416/Sainio-%C3%84ngeslev%C3%A4-Talvitie-Lamberg-Osallisuuden+na%CC%88ko%CC%88kulmia.pdf/280af6bf-3c86-2cc5-ba0e-91cef5b0a902/Sainio-%C3%84ngeslev%C3%A4-Talvitie-Lamberg-Osallisuuden+na%CC%88ko%CC%88kulmia.pdf>. 13.2.2020.
- Salminen, A-L., Hiekkala, S., Heiskanen, T., Naamanka, J., Stenberg, J-H. & Vuononvirta, T. 2016. Suositukset etäkuntoutukseen. Teoksessa (toim.) Salminen, A-L., Hiekkala, S. & Stenberg, J-H. Etäkuntoutus. Kela, 205—208
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/161341/Etakuntoutus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 12.2.2020.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäyte-työhön – opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72.
<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. 11.1.2020.
- Saschdeva, N., Tuikka, A-M., Kimppa, KK. & Suomi, R. 2015. Digital disability divide in information society. A framework based on a structured literature review. University of Turku.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JICES-10-2014-0050/full/pdf?title=digital-disability-divide-in-information-society-a-framework-based-on-a-structured-literature-review>. 283—293. 18.8.2020.
- Siun sote. 2019. <https://www.siunsote.fi/etusivu>. 30.10.2020.
- Soini, S. & Kyrrö, K. 2020. Videopuhelut asiakastyössä. Koulutusmateriaali. Pelastakaa Lapset ry & Punainen Risti.
<https://www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo/videopuhelut-asiakastyossa/>. 24.1.2020.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus. Valtioneuvoston julkaisusarja 22/2018.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160904/22_TUKA_STM_WEB.pdf?sequence=4&isAllowed=y. 21.9.2020.

- Sosiaalialan AMK-verkosto. 2016. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. https://www.tamk.fi/documents/10181/809882/SOAMK+KOMPETENSSIT_2016.pdf/a42b7145-638f-4779-84da-e38671ab405a. 21.9.2020.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Strohm, E. 2020. Järjestöissä on aika päivittää toimintasuunnitelmat – paluu vanhaan vai kohti uutta? Artikkelisarjasta Koronan jälkeen. Soste Suomen sosiaali ja terveys ry. <https://www.soste.fi/kansalaisyhteiskunta/jarjestoissa-on-aika-paivittaa-toimintasuunnitelmat-paluu-vanhaan-vai-kohti-uutta/>. 3.9.2020.
- Suomen sairaanhoitajaliitto ry. 2016. Teknologia haastaa ja helpottaa terveydenhuollossa. Teoksessa Pirhonen, K. (toim.) Teknologia sosiaali- ja terveyshuollossa. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Porvoo: Bookwell Oy, 31—56.
- Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf. 12.8.2020.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Itsemääräämisoikeuden tukeminen. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen>. 14.2.2020.
- Terveystalo. 2018. Etävastaanottojen potilastyytyväisyys huippuluokkaa. <https://www.terveystalo.com/fi/laatukirja/laatukirja-2018/etavastaanotto/>. 4.2.2020.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö. <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>. 24.1.2020.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Pienten ja keskisuurten yritysten liiketoimintaedellytykset sosiaali- ja terveysalalla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 8/2018. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160732/TEMrp_8_2018_verkkojulkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 12.8.2020.
- Töytäri, O. & Kanto-Ronkanen, A. 2016. Apuvälineet ja ympäristön esteettömyys - Teknologia toimintakykyä tukemassa. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 347—363.
- Valjakka, S. 2017. Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalvelujen käyttöön. Digitaalinen arki - selvitysprojekti. <https://www.aspa.fi/sites/default/files/Digitaalinen%20arki%20selvitysprojektin%20loppuraportti%20%28ID%2043832%29.pdf>. 11.1.2020.
- Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. ETENE-julkaisuja 32. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70260/URN_ISBN_978-952-00-3195-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 13.8.2020.
- Valtiovarainministeriö. 2019. Digitaalinen Suomi- yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019. Valtiovarainministeriö. Helsinki. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM>

- [_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)
11.1.2020.
- Vernerinen, M. 2017. Kehitysvammaisuuden määritelmää.
<https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuuden-maaritelmiä>.
11.1.2020.
- Vilkkonen, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilkkonen, H. 2020. Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas. PS-kustannus. 77–79.
- Vilkkonen, U. 2016. Etäjohtaminen – Tulosta joustavalla työllä. Motivaatiotekijät virtuaalituossa.
[https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/DAEBIXCTEB#/kohta:4\(\(20\)Ty\(\(f6\)skentelytavat\(\(20\)ja\(\(20\)johtamisk\(\(e4\)yt\(\(e4\)nn\(\(f6\)t\(\(20\):Motivaatiotekij\(\(e4\)t\(\(20\)virtuaalitu\(\(f6\)ss\(\(e4\)\(\(20\)piste:b491](https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/DAEBIXCTEB#/kohta:4((20)Ty((f6)skentelytavat((20)ja((20)johtamisk((e4)yt((e4)nn((f6)t((20):Motivaatiotekij((e4)t((20)virtuaalitu((f6)ss((e4)((20)piste:b491). 20.1.2020.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 28/2011. Helsinki: Tekes.
<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>.
13.8.2020.
- Virtanen, T-M. Tietoturvaan liittyviä suosituksia. Teoksessa Salminen A-L., Hiekkala S & Stenberg J-H (toim.). Etäkuntoutus. Kela.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/161341/Etakuntoutus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, 202—205. 12.2.2020.

Annan suostumukseni, siihen että minua saa



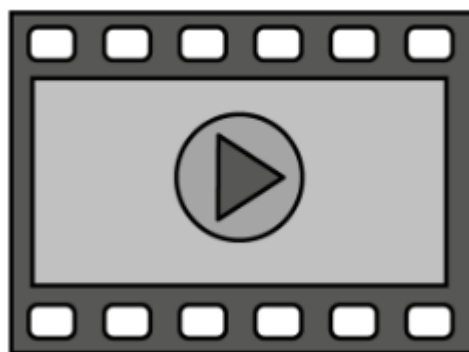
videokuvata ja äänittää



sosionomiopiskelijoiden Sauli Karttusen ja Santeri Martiskaisen



opinnäytetyöksi valmistuvaan videoteokseen. Videota käytetään



esimerkiksi internetissä, Theseuksessa, #Ihan Diginä! -hankkeessa



ja Youtubessa



Aika ja paikka: _____



Kuvattavan allekirjoitus: _____



Nimen selvennys: _____

Kuvat: Papunetin kuvapankki, Papunet.net, Elina Vanninen, Sergio Palao / ARASAAC, Sclera, Kuvako, Paxtoncrafts Charitable Trust, Theseus ja Honkalampi-säätiö.

Toimijoiden kysymykset videoon



Millaisia



sovelluksia



käytät

puhelimellasi?



Miten



ohjaajan

tulee

toimia



videotapaamisessa?



Mikä on



sinun



mielipiteesi



etäohjauksesta?



Miltä etäohjaaminen



sinusta



tuntuu?

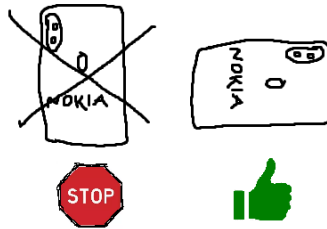
Ohjeistus toimijoille videon tekemiseen

Vaihe 1



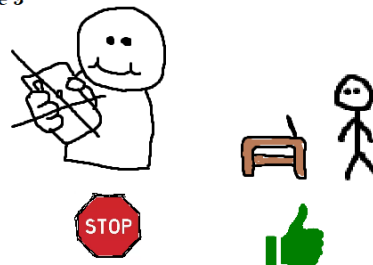
Puhdista kameran linssi ensin kuvaamista

Vaihe 2



Kuvaa kamera vaaka-asennossa

Vaihe 3



Laita kamera kuvaamaan tukevalta pohjalta.
Ei kädestä

Vaihe 4



Tarkista, että kamerassa
näkyvä kasvosi



Vinkki! Voit pyytää myös kaveria
kuvaamaan videon!

1. Mitä havaintoja olet tehnyt asiakkaiden kehityksestä digilaitteiden/palvelujen käytön parissa?
2. Yleisimmät haasteet etäohjauksessa?
3. Mitä olet itse ammattilaisena oppinut etäohjauksesta ja sen mahdollisuuksista? Mikä on yllättänyt?
4. Mitä etäohjaaminen vaatii työntekijältä käytännössä? Mitä on otettava erityisesti huomioon?
5. Mitä ennakkoluuloja ammattilaisilla voi olla etäohjauksesta? Millaisia oletuksia sinulla oli hankkeen alkaessa?
6. Etäohjaaminen käytännössä, huomaako asiakaskunnassa kehittymistä digilaitteisiin liittyen siinä muodossa, että digiryhmän järjestäminen on esimerkiksi helpompaa. Millä tavoin erilaiset ohjelmat vaikuttavat tähän asiaan?

Miten hyödyllisenä koit videotuotoksen?

- Erittäin hyödyllisenä
- Hyödyllisenä
- Osittain hyödyllisenä
- En kokenut hyödylliseksi

Opitko jotain uutta?

- Kyllä
- En

Mikäli vastasit kyllä, mitä uutta opit?

Pitkä vastausteksti

Suosittelisitko videota sosiaalialan ammattilaiselle?

- Kyllä
- En

Miksi suosittelet tai et suosittele videota ammattilaiselle?

Pitkä vastausteksti

Jäitkö kaipaamaan videosta jotain?

Pitkä vastausteksti
