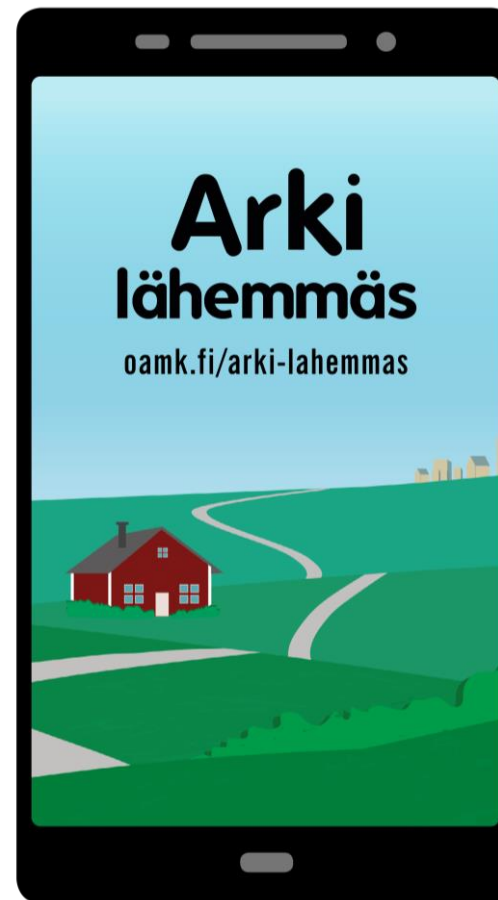


Kohti kestäviä etäkuntoutusratkaisuja

Arki lähemmäs -hankkeen toteuttama sähköisten korttien kokonaisuus etäkuntoutuksen kehittämiseen

Sisällysluettelo

1. Korttikokonaisuuden tausta ja käyttöohje
2. Etäkuntoutuksen käsitteitä
3. Etäkuntoutuspalvelun käynnistäminen ja kehittämisen vaiheet
4. Arki lähemmäs -hankkeen kehittämisspilottit
5. Työn muutoksen aiheuttamat osaamisvaatimukset ja toimenpiteet osaamisen lisäämiseksi
6. Etäkuntoutusratkaisujen tietosuojaan ja tekniikkaan liittyvät tekijät
7. Muistilistat
8. Hyvien etäkuntoutuskäytäntöjen arviointi ja vaikuttavan etäkuntoutuksen edellytyksiä
9. Lisätietoa ja lähteet



1. Korttikokonaisuuden tausta ja käyttöohje



Etäkuntoutuksen korttien kehittämisen tausta

- Tämä sähköisten korttien kokonaisuus on tuotettu osana Arki lähemmäs -maaseudun asukkaiden kuntoutuspalvelujen monipuolistaminen etäkuntoutuksen kokeiluja hyödyntäen -hanketta (2018–2021). Hankkeen rahoitti Pohjois-Pohjanmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus sekä Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahasto (EMR). Hankkeen päätoteuttaja oli Oulun Ammattikorkeakoulu. Osatoteuttajia olivat Lapin Ammattikorkeakoulu ja Oulun yliopisto.
- Hankkeessa edistettiin ikäihmisten ja nuorten kuntoutuspalvelujen saatavuutta Pohjois-Pohjanmaan harvaan asutuilla maaseutualueilla sekä monipuolistettiin kuntoutuksen palvelutarjontaa etäkuntoutusta hyödyntäen
- Hankkeessa kehitettiin maaseudulle soveltuvia etäkuntoutuksen ratkaisuja, jotka edistivät asiakkaiden kotona asumisen mahdollisuuksia ja arjessa selviytymistä
- Korteissa tuodaan esiin etäkuntoutuksen monia mahdollisuuksia
 - Etäkuntoutus mahdollistaa kuntoutuksen kotona myös pitkien etäisyyksien päässä asuville kuntoutujille sekä niille, joilla on vaikeuksia liikkua kodin ulkopuolella ja matkustaa kuntoutukseen ammattilaisen vastaanotolle (Laver ym. 2020)
- Korttien taustalla on myös ajatus siitä, että
 - Digitaaliset palvelut eivät korvaa muita palveluja, koska ne eivät sovi kaikille ja kaikkiin tilanteisiin. Palveluntuottajan on tunnettava kenelle, millaisiin palveluihin ja millaisissa tilanteissa sähköisiä palveluja voidaan tarjota. (Antikainen ym. 2017.)

Ohje käyttäjälle

- Etäkuntoutuksen kehittämiseen ja käytännön toteuttamiseen sisältyy monia näkökulmia, joihin tämä sähköisten korttien kokonaisuus tarjoaa ratkaisuja, esimerkkejä ja ideoita
- Organisaatiot ja työntekijät voivat hyödyntää kortteja etäpalvelujen kehittämisessä ja käyttöönotossa asiakkaiden tarpeet huomioiden
- Kortit sisältävät
 - Kuvauksen etäkuntoutuksen kehittämisen prosessista, teknologian käyttöönoton vaiheista, hankkeen etäkuntoutuspiloteista, hyvistä käytännöistä sekä vaikuttavan etäkuntoutuksen edellytyksistä
 - Tietoa etäteknologian käytön reunaehdoista eettisesti kestäväällä tavalla esteettömyys ja turvallisuus huomioon ottaen
 - Esimerkkejä etäratkaisuihin, joita kuntoutuksen asiakkaat ja työntekijät käyttivät etäkuntoutuspiloteissa
 - Muistilistoja etäkuntoutuksen käytännön toteuttamisessa huomioitavista asioista
 - Selvityksen etäkuntoutuspalvelujen taloudellisista ja muista hyödyistä maaseudun työntekijöille, asiakkaille ja organisaatioille
- Korttikokonaisuus on tarkoitettu etäkuntoutuksen kehittämiseen ja sitä saa hyödyntää avoimesti
- Kortteja voi käyttää sähköisessä muodossa (pdf-tiedosto) sekä tulostaa haluamansa osiot omaan käyttöön. Korttien koko on A4-sivu vaakasuunnassa.
- Kortit on jaoteltu aihealueiden mukaisesti väriteemoihin
- Saavutettavuusvaatimukset on huomioitu korteissa
- Lisätietoa hankkeesta ja korttikokonaisuuden sisällöstä: Arki lähemmäs -hankkeen projektipäällikkö Pirjo Lappalainen

Tekijät

OULUN AMMATTIKORKEAKOULU OY

- Pirjo Lappalainen
- Kirsi Jokinen
- Marika Tuiskunen
- Pirjo Ylikauma
- Arto Taimen
- Sähköpostiosoitteet
etunimi.sukunimi@oamk.fi

ARCTURIA OY

- Toni Kurvinen
toni.kurvinen@arctic-connect.com

LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU OY

- Sari Arolaakso
- Anne Rautio
- Sähköpostiosoitteet
etunimi.sukunimi@lapinamk.fi
- Timo Vuori
timo.vuori@ulapland.fi

OULUN YLIOPISTO

- Päivi Kekkonen
- Arto Reiman
- Sähköpostiosoitteet
etunimi.sukunimi@oulu.fi

Julkaisija Oulun Ammattikorkeakoulu
Oulu 2021

ISBN 978-951-597-210-1

Pysyvä osoite <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-597-210-1>

2. Etäkuntoutuksen käsitteitä



Etäkuntoutuksen ja sen lähikäsitteiden määrittelyä

Käsite	Määritelmä
Etäkuntoutus	Erilaisten etäteknologiaa (puhelinta, matkapuhelinta, tietokonetta ml. tablettitietokoneet, puhelimen ja tietokoneen yhteiskäyttöä ja televisiosovelluksia) hyödyntävien sovellusten tavoitteellinen käyttö kuntoutuksessa. Etäkuntoutus on ammattilaisen ohjaamaa ja seuraamaa. Etäkuntoutuksella on selkeä tavoite, alku ja loppu.
Reaaliaikainen etäkuntoutus	Kuntoutuja ja palveluntuottaja ovat reaaliaikaisessa yhteydessä toisiinsa etäteknologiaa hyödyntävien sovellusten avulla
Ajasta riippumaton etäkuntoutus	Asiakkaan omatoimisesti etäteknologian avulla toteuttama ammattilaisen suosittelema kuntoutus, joka on ajasta ja paikasta riippumatonta
Etäkuntoutuksen yhdistelmämalli	Yhdistävää reaaliaikaista ja/tai ajasta riippumatonta etäkuntoutusta ja/tai kasvokkaista kuntoutusta
Mobiiliteknologia	Teknologia, jota käytetään kuntoutuksessa ja jossa vuorovaikutus tapahtuu matkapuhelimen, älypuhelimen, tabletin, minitahletin, tms. ja siihen yhdistettyjen laitteiden avulla. Mobiiliteknologiaa on helppo kuljettaa mukana ja käyttää missä tahansa.
Virtuaalinen kuntoutus	Kuntoutusta, jossa hyödynnetään erilaisia virtuaalidellisuutta hyödyntäviä teknologioita, kuten virtuaalilaseja. Virtuaalista kuntoutusta voidaan hyödyntää sekä kasvokkaisessa kuntoutuksessa että etäkuntoutuksessa.
Nettikuntoutus Verkkokuntoutus	Tietokoneavusteinen, internet välitteinen, ajasta ja paikasta riippumaton kuntoutusmuoto, jossa voi olla lisätukena yhteys palvelua tuottavaan ammattilaiseen esim. verkkojuttelun (chat) kautta
Kasvokkainen kuntoutus	Kuntoutus, jossa ammattilainen ja kuntoutuja ovat samassa tilassa

(Salminen & Hiekkala (toim.) 2019, 10.)

Etäkuntoutuksen tekniseen toteutukseen liittyviä käsitteitä

Käsite	Määritelmä
eAvustaja	Kuntoutujan lähihenkilö, omainen tai ammattilainen, joka ohjaa ja auttaa etäpalvelun turvallisessa käytössä ja mahdollistaa etäkuntoutuksen toteutuksen. Voidaan kutsua myös lähiavustajaksi.
VR-teknologia (VR, VirtualReality) Virtuaalitodellisuus	Tietokonesimulaation avulla luotu todelliselta vaikuttava aistihavaintojen kokonaisuus, jossa käyttäjä toimii vuorovaikutuksessa havaitsemansa keinotekoisien ympäristön kanssa (Tietotekniikan termitalkoot, 2017-06-21)
Tietoturva	Järjestelyt, joilla pyritään varmistamaan tiedon luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus (Tietotekniikan termitalkoot, 2015-07-06) Tietojen, palvelujen, järjestelmien ja tietoliikenteen suojaaminen niin, etteivät ulkopuoliset pääse niihin käsiksi (Dannbom & Heikkilä 2019, 4)
Henkilötietosuoja; tietosuoja Tietosuoja/yksityisydensuoja	Järjestelyt, joilla pyritään varmistamaan henkilötietojen asianmukainen käsittely ja niiden yksityisyyden säilyminen. Henkilötietosuoja pyritään toteuttamaan muun muassa tietoturvalla. (Tietotekniikan termitalkoot, 2018-08-26.) Henkilötietojen (tai vastaavien) luottamuksellisuus ja yksityisyys (Dannbom & Heikkilä 2019, 4)
IT-infra	Rakennettu IT-ympäristö Kaikki laitteistot, ohjelmistot ja verkon resurssit, joita hyödynnetään yrityksen IT-ympäristön hallinnassa Vähintäänkin tietokone, matkapuhelin ja Internet Tyypillisesti yrityksen IT-infrastruktuuri koostuu kuitenkin seuraavista osista: - Laitteisto (esim. palvelimet, tietokoneet, datakeskukset ja reitittimet) - Ohjelmistot (esim. toiminnanohjausjärjestelmä (ERP), asiakassuhteiden hallinta (CRM), sovellukset) - Verkkopalvelut (esim. Internet-yhteys, palomuuuri ja tietoturva) - Käyttäjät (esim. verkon ylläpitäjät, kehittäjät, suunnittelijat ja loppukäyttäjät) (Ite wiki 2021.)

3. Etäkuntoutuspalvelun käynnistäminen ja kehittämisen vaiheet



Etäkuntoutuspalvelun tarjoamisen harkinta

ETÄKUNTOUTUKSEN KÄYNNISTÄMINEN ONNISTUNEESTI

- Onnistumiseen vaikuttavat monet tekijät. Keskeisin tekijä on teknologian soveltuvuus, jota pitää tarkastella
 - Työntekijöiden ja asiakkaiden,
 - Työprosessien ja
 - Organisaation näkökulmista
- Onnistumisessa painottuvat organisaatioon ja uuden toimintatavan käynnistämisen organisoimiseen liittyvät tekijät

(Vuononvirta 2011.)

- Hyvin organisoitu ja johdettu työyhteisö edistää työn muutoksessa menestymistä. Työpaikkojen ja työyhteisöjen kehittämisellä on tärkeä rooli muutoksen edellyttämässä uusiutumisen. (Pentikäinen 2014.)

ETÄPALVELUJEN KEHITTÄMISEEN LIITTYY MONIA NÄKÖKULMIA

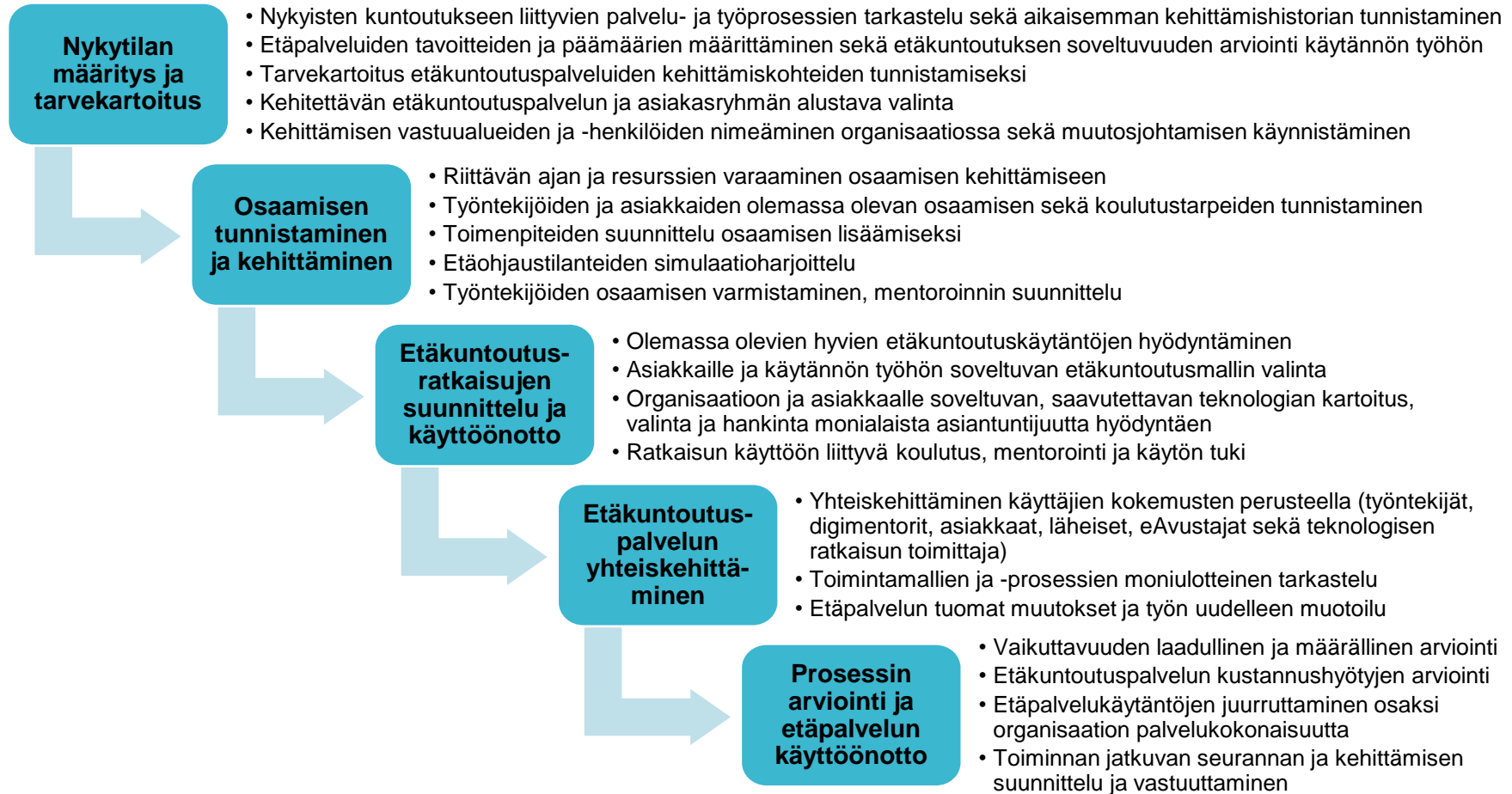
- Aluksi on tärkeä selvittää mahdollistaako organisaation nykytila uudenlaisen palvelun ja toimintamallin kehittämisen
- Etäkuntoutusratkaisujen suunnittelu vaatii monialaista asiantuntijuutta
- Ratkaisun on sovellettava niin organisaatioon kuin käytännön työhön
- Asiakkaan näkökulmasta on huomioitava potilasturvallisuus, asiakkaan toimintakyky, kuntoutuksen tavoitteet, saavutettavuus ja asiakkaan mieltymykset.
- Käytettävien teknologisten ratkaisujen valinta ja laitehankinnat tulee aina perustaa huolelliseen tarvekartoitukseen
- Konkreettisia teknologisia ratkaisuja ovat muun muassa erilaiset mobiilisovellukset, videopuhelun mahdollistavat yhteydet sekä virtuaaliympäristön hyödyntäminen

(RACGP 2019, 4–5.)

HARKITTAVAKSI

- Mitä ovat olemassa olevat palvelut?
- Mitä palvelua etäratkaisulla halutaan täydentää tai korvata?
- Onko alueella mahdollista toteuttaa etäkuntoutusta?
- Mahdollistavatko verkkoyhteydet etäpalvelujen toteuttamisen?
- Soveltuuko etäkuntoutus käytännön työhön?
- Ketkä osallistuvat etäpalvelun toteuttamiseen?
- Millaiselle asiakasryhmälle ja -määrälle etäpalvelua suunnitellaan?
- Millaisia kustannuksia etäpalvelusta ja sen kehittämisestä syntyy?
- Kuka johtaa etäpalveluiden kehittämistä?
- Ketkä osallistuvat etäpalvelun kehittämiseen?
- Onko tiimissä kehittämishalua?

Etäkuntoutuspalvelun kehittämisen prosessi



(RACGP 2019, 4–6.)

4. Arki lähemmäs -hankkeen kehittämispilotit



Hankkeen etäkuntoutuspilotit

- Etäkuntoutuspilotit toteutuivat Kuusamossa sekä Oulunkaaren kuntayhtymän ja Oulun seudulla
- Etäkuntoutuspilotit toteutuivat hankkeessa käytetyn etäkuntoutuspalvelun kehittämisprosessin mukaisesti
- Lähtökohtana kehittämisessä oli maaseudulla asuvien asiakkaiden kuntoutustarpeet kotona ja arkiympäristössä
- Pilottien kohderyhmä ja ratkaisu määrittyivät tarvekartoituksen pohjalta
- Kehittämisspilotteja toteutettiin yhteensä kahdeksan
 - Viisi ikäihmisten palveluissa
 - Kolme nuorten palveluissa
- Pilottialueiden työntekijät valitsivat kuntoutuja-asiakkaat, joiden kuntoutusta edistettiin etäteknologian keinoin. Asiakkaiden valinta perustui asiakkaan toimintakyvyn arviointiin, asiakkaan elämäntilanteeseen ja hänelle laadittuun kuntoutussuunnitelmaan. Lähtökohtana oli myös asiakkaiden halukkuus osallistua kokeiluun.
- Pilotoitavien etäkuntoutusratkaisujen vaikuttavuutta arvioitiin työntekijöiltä ja asiakkailta kerättävän kokemustiedon pohjalta. Vaikuttavuutta arvioitiin myös etäkuntoutusratkaisujen kustannusten osalta.
- Pilotit sisälsivät
 - Etäohjausta ja -neuvontaa
 - Toimintakyvyn arviointia
 - Kotiharjoittelua
 - Yksilö- ja ryhmämuotoista etäpalvelua
 - Työntekijöiden välistä konsultointia
- Pilotit toteutuivat monimuotoisesti etäkuntoutuksen yhdistelmämallina, jossa toteutettiin reaaliaikaista ja ajasta riippumatonta etäkuntoutusta sekä kasvokkaista kuntoutusta
- Piloteissa toteutettiin mm.
 - Etäohjausta videopuhelun muodossa
 - Kotiharjoittelua pelillisin virtuaalitodellisuusratkaisuin
 - Ryhmämuotoista etäpalvelua verkossa

Pilottien kohderyhmä, tarve ja ratkaisu

Kohderyhmä	Tarve	Ratkaisu
Vuodeosastolta kotiin palaavat kuntoutujat ja avokuntoutujat	Oulunkaaren fysioterapian tai toimintaterapian tarjoaminen kuntoutujille, jotka asuvat pitkien etäisyyksien päässä palveluista	Reaaliaikainen etäfysioterapia Arcturia (Arctic Connect), VideoVisit
Kotona ja palvelutaloissa asuvat ikäihmiset	Oulunkaaren alueen ikäihmisille viikoittaista sisältöä virtuaalisen kanavan kautta (ryhmät: aamukahvi, jumppa, arjen asialla, toivelaulu)	Seniorikamari virtuaalinen olohuone Arcturia, Arctic Touch (Arctic Connect)
Ikääntyneet kotihoidon asiakkaat	Kuusamon kotihoidon palveluiden saatavuuden parantaminen, koskien ikääntyneitä asiakkaita sekä pitkiin välimatkoihin liittyvien kustannuksien alentaminen	Tolokku etähoitopalvelu VideoVisit
Kotona asuvat veteraanit	Kuusamon veteraanikuntoutuksen arviointitapaamiset videoyhteydellä ammattilaisten välillä	Väliarviointi etäyhteydellä Whereby, Teams, VideoVisit
Omaishoitajat	Kuusamon omaishoitajan ja hoitajan rauhallinen keskusteluhetki kuvayhteydellä	Omais etäyhteys Whereby
Toimintaterapia-asiakkaat	Toi.minna Oy:n asiakkaat, jotka asuvat pitkien etäisyyksien päässä palveluista ja hyötyvät intensiivisestä omatoimisesta harjoittelusta	Kotiharjoittelu virtuaali-todellisuuskuntoutuksena Peili Vision
Nuoret sosiaalihuollon ja mielenterveys-palveluiden asiakkaat Oulunkaaren kuntayhtymän alueella ja Kuusamossa	Nopea viestintäkanava nuoren ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välille	Mobiili pikaviestintä Signal, Kaizala
	Nuoren itsenäinen mielialan seuranta	Mobiili mielialapäiväkirja Daylio
	Uudenlainen sosiaalisen osallistumisen kanava kotona oleville nuorille, joilla tunnistettu syrjäytymisen uhka Tunnetyöskentely ja vertaistuki verkossa	Tunnetyöskentely-peli Pintaa syvemmälle -peli

Etäkuntoutusratkaisujen suunnittelu ja käyttöönotto -vaihe Arki lähemmäs -hankkeen pilottialueilla

VAATIMUSMÄÄRITTELY

1. Tarpeen ja työprosessin nykytilan kuvaaminen – kehittämiskohteiden tunnistaminen

- Mihin tarpeeseen etäkuntoutuspalvelua lähdetään kehittämään
- Millaista etäkuntoutuspalvelua halutaan toteuttaa ja millä reunaehdoilla

2. Kyvykkyydsmäärittely – työntekijät ja asiakkaat

- Millaista osaamista on olemassa
- Mihin tarvitaan koulutusta

3. Teknologisten ratkaisujen hankinnat – millainen ympäristö?

- Organisaation oma IT ja tietosuojavastaava mukana alusta saakka (soveltuvuus olemassa olevaan IT-infraan)
- Mihin tarpeeseen ratkaisu hankitaan, sen jälkeen voidaan kartoittaa ratkaisut (videoneuvotteluratkaisut, mobiiliratkaisut, työntekijöiden ja asiakkaiden laitteet, oheislaitteet esimerkiksi liikuteltavat kamerat ja lisämikrofonit)
- Kustannushyötyanalyysi

4. Kuntoutuksen uuteen toimintatapaan ja teknologisten ratkaisujen käyttöön liittyvä opastus

- Toiminnan suunnittelu ja työntekijöiden koulutus
- Kuntoutusmalliin perehtyminen
- Ratkaisujen ja laitteiden käyttöönottoon liittyvä koulutus

5. Jatkuvan tuen suunnittelu, toteutus ja vastuun määrittäminen

- Etäkuntoutuksen toimintatapa
- Ratkaisujen ja laitteiden käyttö
- Digituutorin/digikummiin rooli

(Suomidigi 2020, Suomidigi 2021.)

Etäkuntoutusratkaisujen suunnittelu ja käyttöönotto –vaiheessa hankkeen asiantuntijat

- Hakivat tietoa etäkuntoutuspalvelujen käyttöönotosta, hyvistä käytännöistä, suosituksista ja lainsäädännön vaatimuksista
- Testasivat ja arvioivat erilaisten teknologisten ratkaisujen soveltuvuutta pilottien tarpeisiin

Oulunkaaren kuntayhtymän pilottialue vaiheet 1–2

1. Tarpeen ja työprosessin nykytilan kuvaaminen – kehittämiskohteiden tunnistaminen

- Oulunkaaren kuntayhtymässä oli entuudestaan kokemusta ja pitkä historia etäpalveluiden kehittämisessä ja käytössä. Olemassa olevia etäkuntoutuskäytäntöjä kehitettiin ja laajennettiin asiakastarpeen pohjalta yhteistyössä alueen toimijoiden, hanketyöntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa.
- lissä järjestettiin työpajoja, joissa kuvattiin kuntoutuspalveluiden järjestämistä ja toteutustapaa sekä tunnistettiin kehittämiskohteita osallistavien menetelmin. Työntekijät havainnollistivat käytännön asiakastyötä ja verkostoa esimerkiksi piirtämällä fläppitauluille työntekijän ja kuntoutujan näkökulmaa. Kuntoutuspalveluiden mallintamisen kautta etäratkaisujen vaatimukset konkretisoituivat, ts. mitä tietoa pitää liikkua eri tahojen välillä ja miten. Näkökulmana työpajoissa oli asiakkaan lähiseudun ympäristöjen, alueellisten erityispiirteiden ja voimavarojen hyödyntäminen kuntoutumisen tukena.
- Työskentelyn pohjalta muotoutui kaksi kehittämiskohdetta: etäkuntoutus osastolta kotiin sekä nuorten sosiaali- ja mielenterveyspalveluiden etäohjauksen kehittäminen. Korona-pandemian myötä keväällä 2020 yhteistyötä laajennettiin Seniorikamari-toiminnan sisällön tuotantoon.
- Työpajoihin osallistui keskimäärin 10 henkilöä: tietosuojavastaava, digikummi, edustajia IT:stä ja johdosta sekä työntekijöitä.

2. Kyvykkyyttä määrittely – työntekijät ja asiakkaat

- Työpajoissa koottiin olemassa olevaa osaamista ja koulutustarpeita. Tämän pohjalta käynnistettiin toimenpiteiden suunnittelu osaamisen lisäämiseksi. Henkilökunnalla oli kokemusta ja osaamista etäohjauksesta. Tältä osin työntekijöiden keskinäinen mentorointi koettiin riittäväksi. Koulutustarpeeksi yhdessä tunnistettiin kuntoutuksen tavoitteiden laatiminen GAS-menetelmää käyttäen ja miten sitä voi hyödyntää etäkuntoutuksessa.
- Osastolta kotiin -pilotissa toteutuksen hyvänä edellytyksenä oli, että osalla kuntoutujista oli omia tietokoneita ja tablet-laitteita ja osaamista niiden käyttöön.
- Nuorten pilotissa tarvittiin mentorointia etäratkaisujen valintaan ja käyttöön. Lähtökohtana oli nuorilla jo ennalta käytössä olevat älylaitteet ja osaaminen niiden käyttöön. Haasteena oli käyttöön soveltuvan pikaviestisovelluksen löytäminen. Työntekijöiden sovittiin perehdyttävään nuoret ratkaisujen käyttöön ja työskentelyperiaatteisiin.
- Koulutukset suunniteltiin yhdessä työntekijöiden ja hankkeen asiantuntijoiden kesken. Esimiehet varmistivat työn suunnittelussa sen, että keskeisillä työntekijöillä oli mahdollisuus osallistua koulutuksiin.

Oulunkaaren kuntayhtymän pilottialue vaiheet 3–5

3. Teknologisten ratkaisujen hankinnat – millainen ympäristö?

- Oulunkaaren kuntayhtymässä oli entuudestaan videoneuvottelulaitteita, joita oli mahdollista ottaa käyttöön osastolta kotiin -pilotissa ja Seniorikamarissa
- Ratkaisuvaihtoehtoja ja -hankintoja suunniteltiin yhdessä pilotti-kohtaisesti; tietosuojavastaava, edustajia IT:stä ja johdosta, digimentori, työntekijöitä sekä hankkeen asiantuntijat
- IT oli mukana ratkaisujen kartoittamisessa ja varmistamassa ratkaisujen soveltuvuuden olemassa olevaan IT-infraan

4. Kuntoutuksen uuteen toimintatapaan ja teknologisten ratkaisujen käyttöön liittyvä opastus

- Aiemmin hankitut videoneuvottelulaitteet päivitettiin ratkaisun toimittajan taholta vastaamaan kuntoutuksen toimintamallin tarpeita
- Ratkaisun käyttöä opastettiin pilotti-kohtaisesti työntekijöille ja osin asiakkaille
- Mentorointi kuntoutuksen uuteen toimintatapaan suunniteltiin ja toteutettiin pilotti-kohtaisesti yhteistyönä
- Työntekijät neuvoivat asiakkaita etäohjauksen käytännöissä ja varmistivat teknologisen ratkaisun käytön sujumisen asiakkailla

5. Jatkuvan tuen suunnittelu, toteutus ja vastuun määrittäminen

- Pilottien jälkeen jatkuvan etäkuntoutuksen ratkaisut nivottiin osaksi organisaation jatkuvia prosesseja
- Digikummi opastaa ja tukee kuntalaisia kaikissa digikysymyksissä
- Digituutoriverkosto koostuu Oulunkaaren vapaaehtoisista työntekijöistä. Verkostossa toimii tällä hetkellä 40 digituutoria eri palvelualoilta, jokaisesta Oulunkaaren kunnasta.

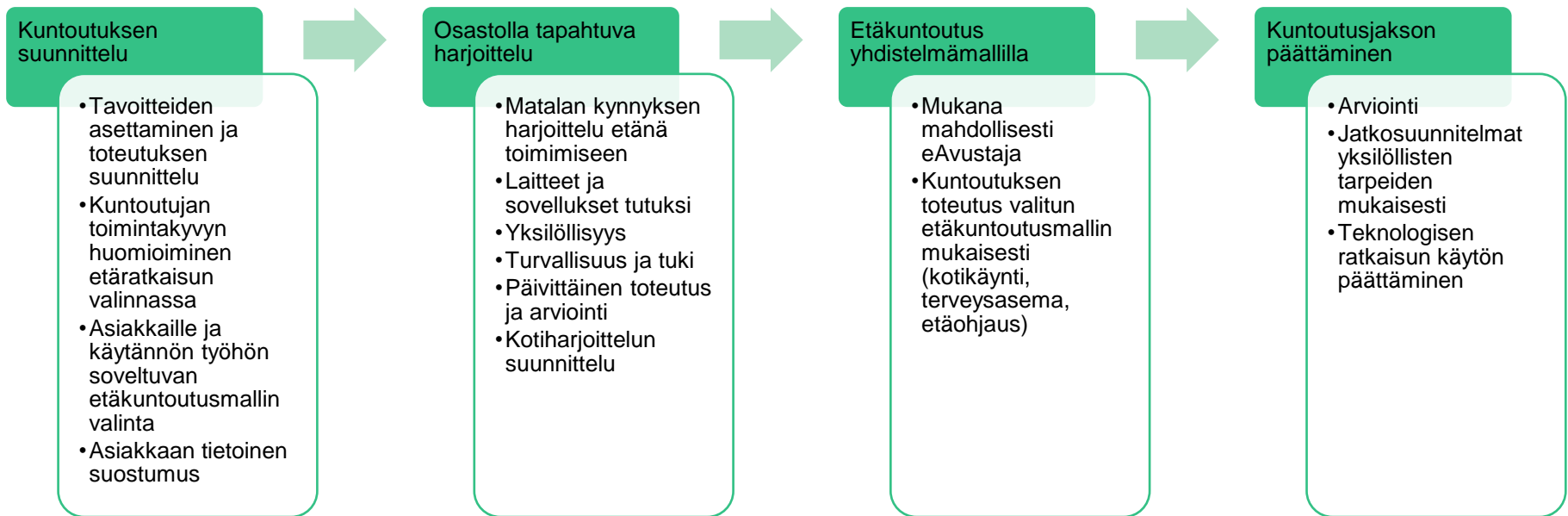
Pilottien toteutusta suunniteltiin ja täsmennettiin yhteisissä tapaamisissa, joita hankkeen aikana järjestettiin yhteensä noin 40, joista osa oli viikoittaisia yhteiskehittämistapaamisia. Tapaamisiin osallistui noin 3–5 henkilöä, jotka välittivät tietoa kaikille pilottiin osallistuville. Tapaamisia järjestettiin kasvokkain ja etänä.

Oulunkaaren kuntayhtymän etäkuntoutus osastolta kotiin -pilotti

- **Kohderyhmä:** Vuodeosastolta kotiin palaavat kuntoutujat ja avokuntoutujat
- **Tarve:** Fysioterapian tai toimintaterapian tarjoaminen kuntoutujille, jotka asuvat pitkien etäisyyksien päässä palveluista. Tutustuminen ammattilaisen kanssa ohjatusti etänä toteutuvaan kuntoutukseen.
- **Ratkaisu:** Reaaliaikainen fysioterapia osastovaiheessa ja kotiutumisen jälkeen kuntoutussuunnitelman mukaisesti yhdistelmämallilla
- Pilotoinnin tavoitteena oli mahdollistaa ja helpottaa etäkuntoutuksen hyödyntämistä kuntoutujan kotiuduttua osastolta
- Kuntoutujilla ei ollut kokemusta etäkuntoutuksesta, joten lähtökohtana oli mahdollistaa turvallinen ohjaus etäyhteydellä sekä tutustua etälaitteiden ja -ohjelmien käyttöön jo osastolla
- Harjoitusten tarkoituksena oli simuloida etäkuntoutustilanne siten kuin kuntoutuja olisi jo kotonaan. Tarvittaessa fyysinen apu ja ohjaus oli helposti ja nopeasti saatavilla verrattuna siihen, että ammattilainen olisi työpaikallaan ja kuntoutuja kotonaan.
- Etäkuntoutusratkaisuihin tutustuttiin ohjatusti jo osastolla ollessa. Fysioterapeutti pystyi tarvittaessa avustamaan laitteen tai ohjelman käytössä, kun ensimmäiset harjoituskerrat tapahtuivat samalta osastolta käsin.
- Harjoituksissa tutustuttiin teknologisten ratkaisujen ominaisuuksiin ja kokeiltiin laitteen sijoittamista hyvän näkyvyyden varmistamiseksi etäyhteyden päähän
- Etäkuntoutusratkaisuihin tutustuminen ohjatusti jo osastolla ollessa mahdollistaa
 - Kuntoutujan ja ammattilaisen kohtaamisen etänä esimerkiksi viereisistä huoneista käsin, jolloin kasvokkaiset keskustelut ovat harjoiteltaessa myös mahdollisia
 - Etäyhteyden kokeilemisen helposti, lyhytkestoisin harjoituksin
 - Kuntoutujan opastamisen ratkaisun käytössä, esim. jos ääni ei kuulu tai kuva ei näy
 - Kuntoutujan valmiuksien varmistamisen laitteen käyttöön
 - Kuntoutujan rohkaisemisen uuteen toimintatapaan
 - Kuntoutujan oman tutun laitteen käytön harjoittelun etäkuntoutuksessa
 - Ammattilaiselle etäkuntoutuksen soveltuvuuden arvioinnin yhdessä kuntoutujan kanssa sekä etäkuntoutus-/yhdistelmäjakson toteutuksen suunnittelun
 - eAvustajan tarpeen arvioimisen
 - Kuntoutujan eAvustajana toimimisen harjoittelun

Etäkuntoutus osastolta kotiin

PILOTIN PROSESSI JA VAIHEET



Oulunkaaren kuntayhtymän Seniorikamari

SENIORIKAMARI-TOIMINNAN SISÄLLÖN KEHITTÄMINEN

- Seniorikamari on virtuaalinen olohuone, jossa ikäihmiset voivat hyödyntää sinne tuotettua monipuolista sisältöä
- Palvelun tavoitteena on tukea kotona asumista ja lisätä osallisuutta ja yhteisöllisyyttä
- Seniorikamarissa tapaa ihmisiä, sekä voi vaihtaa kuulumisia
- Ikäihmisten osallistuminen tapahtuu Arcturia HoivaTouch-laitteella suoraan kotoa tai palveluasumisen yksiköstä. Ryhmien etäohjaajat käyttävät Arcturia Trueconnectoria, joka mahdollistaa ohjauksen paikkariippumattomasti.
- Oulunkaaren kuntayhtymän digikummin mukaan korona-pandemian aiheuttamien poikkeusolojen myötä osallisuuden ja yhteisöllisyyden vähennyttä Seniorikamarin ohjelmaa kehitettiin ja monipuolistettiin yhteistyössä moniammatillisen tiimiin ja opiskelijoiden kanssa. Ohjelmaa on ollut tarjolla arkipäivisin aamusta alkaen. Seniorikamari-toiminta toi vaihtelua ja jopa uusia ystävyyssuhteita ikäihmisten arkeen. Ryhmiin osallistuminen on osaltaan voinut myös lievittää yksinäisyyttä poikkeusoloissa.

ESIMERKKEJÄ SISÄLLÖISTÄ

- Jumppaa
- Aamukahvihetkiä
- Arjen hyvinvointia edistävää sisältöä, esimerkiksi käsityöt ja perinneruoat
- Keskustelut ajankohtaisista asioista, tunteista ja hyvinvoinnista
- Luontoaiheita
- Musiikkiaiheista sisältöä
- Virtuaaliset juhannustanssit

Oulunkaaren kuntayhtymän nuorten sosiaali- ja mielenterveyspalveluiden etäohjauksen kehittäminen –pilotti

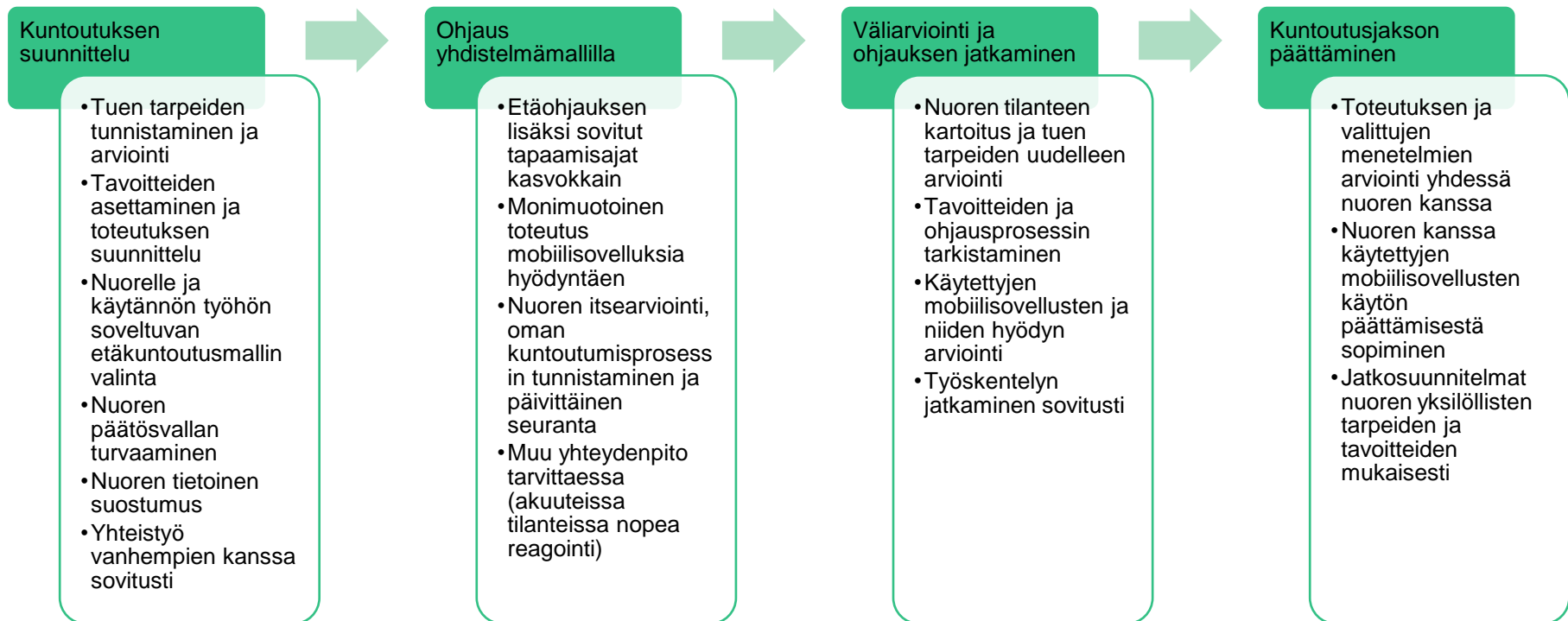
- **Kohderyhmä:** Nuoret, jotka ovat sosiaalihuollon, mielenterveyspalvelujen tai toimintaterapian asiakkaita
- **Tarve:** Useita erilaisia tunnistettuja tarpeita
 - Nopea viestintäkanava nuoren ja ammattilaisen välille
 - Nuoren itsenäinen mielialan seuranta
 - Verkko-osallistumisen kanava kotiin jääneille nuorille, joilla on tunnistettu syrjäytymisen uhka
- **Ratkaisu:** Useita erilaisia ratkaisuja nuoren kuntoutumisen ja ohjaustyön tukena. Samalla kasvokkaiset tapaamiset jatkuvat. Mobiilisovelluksia ja pelejä hyödynnettäessä käytön määräaikaisuus edesauttaa nuoren sitoutumista.

Pilotissa kokeillut ratkaisut

 - Pikaviestisovellukset
 - Daylio-mielialapäiväkirja
 - Pintaa syvemmälle -verkkotunnettyöskentelyn peli
- Verkkoympäristö mahdollistaa nuorille asiakaslähtöisen palvelun
- Nuori voi kokea verkossa toteutuvan ohjauksen ja yhteistyösuhteen luontevampana kuin kasvokkaiset tapaamiset
- Verkkoympäristö tasavertaistaa nuoren ja työntekijän yhteistyösuhteen luonnetta
- Yhteistyösuhde voi myös käynnistyä verkossa
- Nuorilla on omia laitteita ja osaamista niiden käyttöön
- Etäohjaus verkossa vaatii työntekijältä digitaitoja ja uudenlaista verkkovuorovaikutusta

Nuorten sosiaali- ja mielenterveyspalveluiden etäohjaus

PILOTIN PROSESSI JA VAIHEET



Kuusamon pilottialue vaiheet 1–2

1. Tarpeen ja työprosessin nykytilan kuvaaminen – kehittämiskohteiden tunnistaminen

- Kuusamossa ei ollut entuudestaan juurikaan käytössä etäpalveluita. Työntekijöiden käytössä oli työyksiköittäin käytännön työn vaatimia tietoteknisiä työvälineitä. Paikoin työntekijöiden käytössä oli vain älypuhelimet ja yhteinen pöytä tietokone ilman kameraa.
- Kuusamossa järjestettiin työpajoja, joissa kuvattiin kuntoutuspalveluiden järjestämistä ja toteutustapaa sekä tunnistettiin kehittämiskohteita osallistavien menetelmin. Työntekijät havainnollistivat käytännön asiakastyötä ja verkostoa esimerkiksi piirtämällä fläppitauluille työntekijän ja kuntoutujan näkökulmaa. Etäyhteyden vaatimuksia kirjattiin samalla ylös. Näkökulmana työpajoissa oli asiakkaan lähiseudun ympäristöjen, alueellisten erityispiirteiden ja voimavarojen hyödyntäminen kuntoutumisen tukena.
- Työskentelyn pohjalta muotoutui kolme vanhuspalveluihin (Porkkapirtti) kohdistuvaa kehittämiskohdetta ja yksi nuorten mielenterveyspalveluiden kehittämiskohde
- Työpajoihin osallistui 25–30 henkilöä: tietosuojavastaava, edustajia IT:stä ja johdosta, työntekijöitä ja omaishoitajia

2. Kyvykkyyksimäärittely – työntekijät ja asiakkaat

- Työpajoissa koottiin olemassa olevaa osaamista ja koulutustarpeita. Tämän pohjalta käynnistettiin toimenpiteiden suunnittelu osaamisen lisäämiseksi; koulutuspäivät, etäkuntoutuksen ja ohjauksen simulaatioharjoitukset ja mentorointi. Koulutuksen tavoitteena oli lisätä työntekijöiden valmiuksia toteuttaa etäohjausta käynnistyvissä piloteissa sekä tulevaisuudessa omassa työssään.
- Koulutukset suunniteltiin yhdessä työntekijöiden, omaisten edustajien sekä hankkeen asiantuntijoiden kesken. Esimiehet varmistivat työn suunnittelussa sen, että kaikilla työntekijöillä oli mahdollisuus osallistua koulutuksiin.
- Yhteinen ymmärrys rakentui yhteisesti varattuna aikana koulutuksissa

Kuusamon pilottialue vaiheet 3–5

3. Teknologisten ratkaisujen hankinnat – millainen ympäristö?

- Ratkaisuvalintoja ja -hankintoja suunniteltiin pilottikohtaisesti monialaisissa työryhmissä; tietosuojavastaava, edustaja IT:stä ja johdosta, kehittämisen yhdyshenkilö, työntekijöitä ja omaishoitajia sekä hankkeen asiantuntijat
- Kehittämistyössä koettiin tärkeäksi, että IT:n edustajia sekä tietosuojavastaava osallistuu alusta saakka tapaamisiin ja työpajoihin. Näin varmistettiin yhteinen ymmärrys siitä, millaista palvelua on tarkoitus etäratkaisuilla tuottaa.
- IT oli mukana ratkaisujen kartoittamisessa ja varmistamassa ratkaisujen soveltuvuuden olemassa olevaan IT-infraan sekä tietoliikenneyhteyksien toimivuuden alueilla

4. Kuntoutuksen uuteen toimintatapaan ja teknologisten ratkaisujen käyttöön liittyvä opastus

- Ratkaisun opastus ja yhteensovittaminen toteutettiin valittuun etäkuntoutusmalliin pilottikohtaisesti
- Mentorointi kuntoutuksen uuteen toimintatapaan suunniteltiin ja toteutettiin pilottikohtaisesti yhteistyönä
- Koulutus ratkaisujen ja laitteiden käyttöön järjestettiin tunnistettujen koulutustarpeiden pohjalta pilottikohtaisesti
- Työntekijät perehdyttivät asiakkaat etäohjauksen käytäntöihin ja teknologisen ratkaisun käyttöön

5. Jatkuvan tuen suunnittelu, toteutus ja vastuun määrittäminen

- Pilottien jälkeen jatkuvan etäkuntoutuksen ratkaisut nivottiin osaksi organisaation jatkuvia prosesseja
- Yhdelle työntekijälle resursoitiin työaika kehittämissuunnitelmaan ja työyhteisön digityöskentelyn tukeen
- Kuusamossa asuville on tarjolla digitukea <https://digituki.kuusamo.fi/>
 - Tuen tavoitteena on, että kansalainen kykenee asioimaan itsenäisesti ja turvallisesti sekä ymmärtämään yleisiä digitaalisten palvelujen periaatteita. Kaupunki tukee eri vaiheissaan digipolulla olevia ihmisiä.

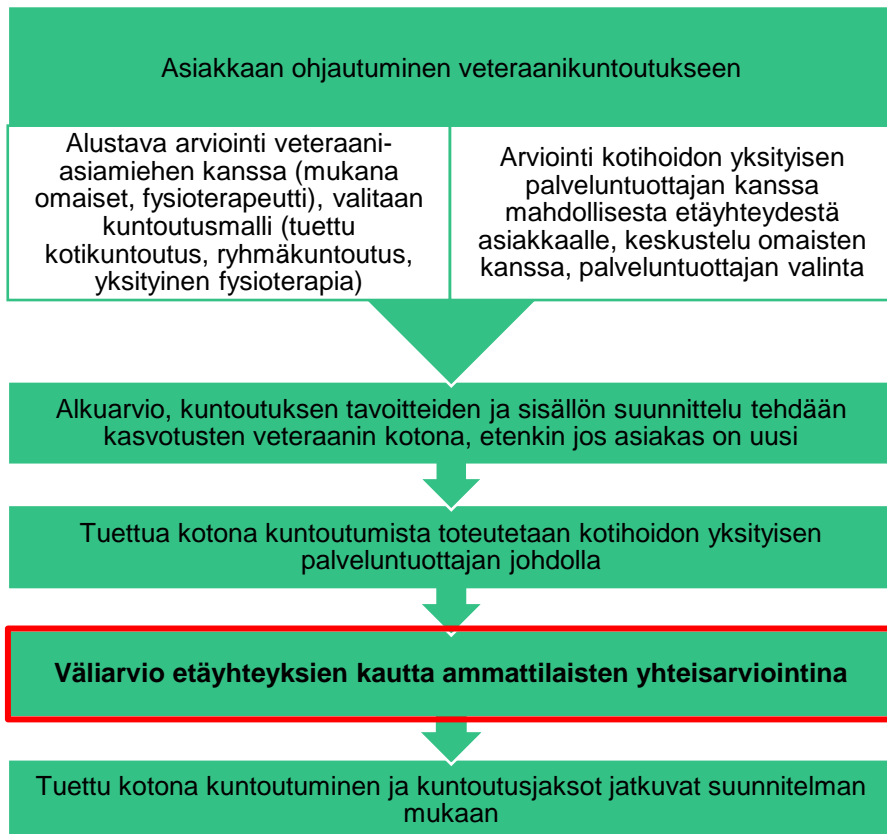
Pilottien toteutusta suunniteltiin ja täsmennettiin yhteisissä tapaamisissa, joita hankkeen aikana järjestettiin yhteensä noin 30. Tapaamisiin osallistui noin 10–15 henkilöä, jotka välittivät tietoa kaikille pilottiin osallistuville. Tapaamisia järjestettiin kasvokkain ja etänä.

Kuusamon veteraanien toimintakyvyn arviointi etäkotikäynnin -pilotti

- **Kohderyhmä:** Kotona tai hoivakodissa asuvat veteraanit (iältään noin 90 vuotta)
- **Tarve:** Kehittää Kuusamon veteraanikuntoutuksen toimintakyvyn arviointikäyntejä videoyhteydellä ammattilaisten välillä
- **Ratkaisu:** Väliarviointi etäyhteydellä
- Veteraanien tuettu kotona kuntoutuminen on yksi kuntoutusmuoto veteraaneille. Se voi olla ennaltaehkäisevää, toimintakykyä ylläpitävää kotona tai palvelutalossa selviytymistä tukevaa toimintaa. Tähän liittyy toimintakyvyn arviointi, joka toteutetaan veteraanin omassa asuinympäristössä.
- Kuusamossa fysioterapeutti ja/tai toimintaterapeutti tekee veteraanille kotona selviytymisen lakisääteisiä väliarviointeja yhdessä kotihoidon työntekijän kanssa. Alkuarvio toteutuu aina kasvokkain veteraanin kotona. Veteraanin kotiympäristö on ammattilaisille tuttu.
- Pilotin nykytilan arvioinnissa kävi ilmi, että väliarviointeja tehdään paljon ja etäisyydet asiakkaiden kotiin ovat pitkät. Tästä johtuen ammattilaisten työaika kuluu paljon matkustamiseen.
- Tarvekartoituksessa kehittämiskohteeksi tunnistettiin väliarviointien toteuttaminen turvallisesti etäyhteydellä. Väliarvioinnit suunniteltiin toteutettavaksi ammattilaisten välisenä konsultaationa fysioterapeutin tai toimintaterapeutin ja veteraanin kotona olevan kotihoidon työntekijän kesken.
- Etäväliarvioinnissa veteraanille tuttu hoitaja tulee kotikäynnille ja tuttu fysio- tai toimintaterapeutti tavataan etäyhteyden välityksellä

Veteraanien toimintakyvyn arviointi etäkotikäynnein

PILOTIN PROSESSI JA VAIHEET



VÄLIARVIO ETÄYHTEYKSIEN KAUTTA AMMATTILAISTEN YHTEISARVIOINTINA

- Kuntoutusjakson päätyttyä asiakkaan uusi jakso käynnistyy väliarviolla, jolloin tehdään myös uusi suunnitelma
- Väliarviointi toteutettiin siten, että veteraani oli kotonaan yksityisen kotihoidon työntekijän kanssa omainen mahdollisesti mukana
- Fysioterapeutti ja/tai toimintaterapeutti tuli arviointiin mukaan etäyhteydellä
- Kotihoidon työntekijä ja fysioterapeutti tai toimintaterapeutti toteuttivat veteraanin toimintakyvyn arvioinnin yhdessä. Toimintakyvyn arviointiin käytettiin toiminnallisia testejä, esimerkiksi SPPB, Kaatumisseula UKK-instituutti ja mahdollisesti osia Bergin tasapainotestistä, sekä veteraanin haastattelua ja itsestä huolehtimisen taitojen havainnointia.
- Veteraanin ei tarvinnut osata käyttää teknologista ratkaisua, vaan kotihoidon työntekijä huolehti tekniikasta ja yhteyden muodostamisesta fysioterapeuttiin tai toimintaterapeuttiin
- Kotihoidon työntekijällä oli kannettava tietokone tai tablet-laite nettiyhteydellä, kokousmikrofoni ja laajan kuvakulman objektiivinen ("kalansilmä") tietokoneen tai tablet-laitteen kameraan
- Fysioterapeutilla ja toimintaterapeutilla oli työpisteellään oma laitteisto

Kuusamon Tolokku etähoitopalvelu -pilotti

- **Kohderyhmä:** Ikääntyneet kotihoitopalvelun asiakkaat
- **Tarve:** Kotihoidon palveluiden saatavuuden parantaminen, koskien ikääntyneitä asiakkaita sekä pitkiin välimatkoihin liittyvien kustannuksien alentaminen
- **Ratkaisu:** Tolokku etähoitopalvelu
- Tarve kehittää ikääntyneiden kotihoidon palvelua oli jo tunnistettu sekä tekninen ratkaisu etäyhteyden toteuttamiseksi oli valmisteilla. Pilotointi käynnistyi ammattilaisten ja asiakkaiden osaamisen tunnistamisella ja kehittämisellä. Koulutustarpeet tunnistettiin ja suunniteltiin toimenpiteet osaamisen lisäämiseksi.
- Koulutuspäivillä, etäohjauksen simulaatioharjoituksilla ja mentoroinnilla turvattiin se, että työtä voitaisiin lähteä turvallisin mielin tekemään etäyhteyden välityksellä ja etäkotihoitopalvelusta tulisi luonteva osa kuntoutumista niin ammattilaisille kuin asiakkaille
- Etäohjaustilanteiden simulaatioharjoituksissa oli mahdollisuus harjoitella etäkuntoutuksen toteuttamista verkkoyhteyden yli todellista työtehtävää vastaavassa asiakastilanteessa
- Mentorointi ja vertaistuki ammattilaisten kesken oli jo aiemmin tunnistettu ja toimiva käytäntö, jota jatkettiin etäkotihoitossa
- Teknisen ratkaisun toimittaja ja IT järjestivät ratkaisun käyttöön liittyvän koulutuksen ja käytön tuen
- Pilotissa käynnistetty toiminta nimettiin Tolokku etähoitopalveluksi ja sitä toteuttamaan palkattiin kolme ammattilaista
- Etähoitopalvelu on palvelutarpeen arvioinnissa esillä yhtenä vaihtoehtona kotihoitopalvelun järjestämistapana. Kotikuntoutuksessa arvioidaan etäkotihoitoidon mahdollisuutta asiakkaan palveluksi.
- Etähoitopalvelussa asiakas saa käyttöönsä tabletin, johon hoitaja ottaa kuvayhteyden sovittuina aikoina. Hoitaja soittaa asiakkaalle ja etälaite avautuu automaattisesti. Etälaite asennetaan niin, että se on asiakkaalle helppossa paikassa ja keskustelu tapahtuu asianmukaisesti. Tabletin kautta hoitaja ohjaa asiakasta arjen toimissa. Hän muistuttaa esimerkiksi ruokailusta, lääkkeiden ottamisesta, ulkoilusta tai vaikka kotijumpasta sekä kyselee kuulumisia arjen asioista.
- Ammattilaiset, läheiset ja asiakas arvioivat kotihoitopalvelun toteutustapaa säännöllisesti RAI-arvioinnin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmapäivityksen yhteydessä. Tarvittaessa toteutetaan esim. kotikäyntejä. Kotona asumista tuetaan erilaisten tukipalveluiden turvin esim. turvapuhelin, päivätoiminta ja ateriapalvelu.

Kuusamon Omais etäyhteys -pilotti

- **Kohderyhmä:** Omaishoitajat
- **Tarve:** Omaishoitajan ja hoitajan rauhallinen keskusteluhetki kuvayhteydellä
- **Ratkaisu:** Omaishoitajan ja hoitajan etätapaaminen omaishoidettavan vuorohoitajakson alkaessa ja päättyessä
- Omaishoitajien ja vuorohoidon ammattilaisten välille ideoitui yhdessä omaishoidon kehittäjäasiakkaiden kanssa etänä tapahtuvaa yhteydenpitoa
- Tarvekartoituksessa kehittämiskohteiksi tunnistettiin laajemmin omaishoitajien jaksamisen tukeminen ympäri vuorokautisen palvelun kautta ja omaishoitajien vertaistuki
- Tarvekartoituksessa kävi ilmi, että omaishoitajat toivoivat mahdollisuutta keskustella rauhallisessa tilanteessa hoitajan kanssa. Aiemmin kohtaamiset olivat tapahtuneet vuorohoitajakson alkaessa ja päättyessä ilman, että sille oli erikseen varattuna aikaa.
- Omaishoitajat toivoivat helppokäyttöistä mobiiliratkaisua ääni- ja kuvayhteydellä omiin puhelimiin
- Etäyhteydenpitoa päätettiin kokeilla matalalla kynnyksellä maksuttomalla Whereby-videoyhteydellä. Omaishoitajilla oli käytössä oma puhelin/tablet ja hoitajalla tablet-laite.
- Pilotissa yhdyshenkilö teki omaishoitajien puhelimiin valmiiksi Whereby-linkin yhteyden muodostamiseksi ja oli mukana kaikissa etäyhteystilanteissa
- Pilotoinnissa todettiin, että kokeiltu ratkaisu ei sovellu jatkuvaan käyttöön, vaan ratkaisun tulisi olla pilotissa kokeiltua etäratkaisua helppokäyttöisempi. Lisäksi toiminta olisi mahdollista vakiinnuttaa helpommin, jos se tehtäisiin kiinteäksi osaksi vuorohoidon palveluprosessia.
- Pilotissa omaishoidon kehittäjäasiakkaat pitivät hyvänä rauhallisia keskusteluhetkiä hoitajan kanssa. Vuorohoitajakson alkaessa koettiin hyväksi, että pystyi rauhallisesti keskustelemaan siitä, miten kotona oli mennyt. Vuorohoitajakson päättyessä keskusteltiin siitä, miten vuorohoitajakso oli mennyt ja mitä kannattaisi huomioida kotona.
- Pilotin jälkeen toimintaa suunniteltiin sellaiseksi, että hoitaja ja omaishoitaja keskustelevat puhelimitse kuvayhteyden sijaan. Toimintaa kehitetään edelleen.
- Kehittäjäasiakkaiden mukana olo tarpeen kartoituksessa ja ratkaisujen suunnittelussa on hyvä lähtökohta kehittämiseen

Toi.minna Oy:n Peili Vision -virtuaaliodellisuuskuntoutus -pilotti

VIRTUAALITODELLISUUDEN HYÖDYNTÄMINEN TOIMINTATERAPIASSA

- **Kohderyhmä:** Toimintaterapia-asiakkaat, jotka hyötyvät intensiivisestä omatoimisesta harjoittelusta
- **Tarve:** Pitkien etäisyyksien päässä palveluista asuvat kuntoutujat, jotka hyötyvät intensiivisestä kuntoutuksesta pelillisin keinoin
- **Ratkaisu:** Kotiharjoittelu, jota voi tehdä itsenäisesti toimintaterapeutin ohjauksessa Peili Vision -ratkaisulla
 - VR-lasit
 - Kuntoutujan ja toimintaterapeutin tabletit sekä
 - Harjoittelun ja datan tallentuminen pilvipalveluun
- Virtuaaliodellisuuskuntoutuksen ohessa voi olla myös kasvokkaisia tapaamisia. Käytön määräaikaisuus edesauttaa asiakkaan sitoutumista.

VIRTUAALITODELLISUUSKUNTOUTUS INTENSIIVIJAKSONA

- Kuntoutujan toimintakyvyn arviointi, kuntoutuksen suunnittelu ja tavoitteet olivat perustana virtuaaliodellisuuskuntoutusjakson käynnistymiselle
- Virtuaaliodellisuuskuntoutus käynnistyi asiakkaan ohjauksella ja Peili Vision -ratkaisuun liittyvällä perehdytyksellä 1–2 käyntikerralla
- Virtuaaliodellisuuskuntoutus toteutui tavoitteellisenä 2–3 kk intensiivijaksona osana asiakkaan toimintaterapiajaksoa
- Kuntoutuja teki kotonaan harjoituksia virtuaaliympäristössä VR-lasit silmillään
- Kuntoutujan harjoitteli itsenäisesti kotonaan noin 5 krt/viikko. Lisäksi toteutui viikoittainen toimintaterapia kuntoutujan kotona tai etäyhteydellä.
- Kuntoutuja teki lyhytkestoisia harjoituksia useita kertoja päivässä jaksamisensa mukaan
- Toimintaterapeutti seurasi harjoittelua ja mukautti harjoitussisältöä kuntoutujan etenemisen mukaan. Myös kuntoutuja pystyi muuttamaan harjoitusten sisältöä ja vaikeustasoa.
- Virtuaaliodellisuuskuntoutuksen intensiivijakso päätettiin sovitusti suunnitelman mukaan

Pintaa syvemmälle -verkkotunnettyöskentelyn malli verkossa

PINTAA SYVEMMÄLLE -KOULUTUS NUORTEN PILOTEISSA

- Hanke tarjosi nuorten piloteille mahdollisuutta hyödyntää Oulun kaupungin kehittämää Pintaa syvemmälle -verkkotunnettyöskentelyn mallia verkossa
- Oulun kaupunki tarjosi hankkeen nuorten piloteille Pintaa syvemmälle -verkkotunnettyöskentelyn malliin liittyvän koulutuksen
- Pintaa syvemmälle -mallia ei kokeiltu hankkeen piloteissa. Ratkaisu on myöhemmin käytettävissä pilottialueilla.

PINTAA SYVEMMÄLLE -TYÖSKENTELEMALLI

- Pintaa Syvemmälle -malli on tunteiden tunnistamiseen ja niiden käsittelyyn luotu ympäristö verkossa
- Malli koostuu tunnettyöskentelystä verkossa sekä tunteisiin ja tunnepulmiin liittyvästä pelistä.
- Työskentelyä toteutetaan ryhmässä tai yksilötyöskentelynä
- Pelaamisen jälkeen kokoonnutaan keskustelemaan pelissä käsitellyistä tunteista
- Kohtaamiset tapahtuvat verkossa esimerkiksi Slack-, Discord- tai VideoVisit-alustalla
- Lisätietoa: Sanna Lakso, Anna Visuri ja Jenni Martimo, Oulun kaupunki

5. Työn muutoksen aiheuttamat osaamisvaatimukset ja toimenpiteet osaamisen lisäämiseksi



Työn muutos ja digitalisaatio

- Vaikka digitalisaatio mahdollistaa työn osittaisen automatisoinnin, harva työtehtävä voidaan automatisoida kokonaan ja automatisointi koskee tavallisimmin vain työtehtävään sisältyviä yksittäisiä toimintoja (Alasoini 2018)
- Murros ei tuo mukanaan siirtymistä yhdestä työn tekemisen tavasta toiseen, vaan yhdestä moneen – työstä tulee monipuolisempaa ja monimuotoisempaa (Dufva ym. 2017)
- Uusia töitä on syntynyt myös aiemmissa suurissa muutoksissa ja pääosin uusi teknologia on ollut ihmistyötä täydentävää eikä sitä korvaavaa (Koski 2018)
- Tulevaisuuden osaamistarpeet (Dufva ym. 2017)
 - Toimintaympäristössä toimiminen
 - Yksilön ajattelu- ja oppimistaidot
 - Monimutkaisessa, verkostomaisessa ja jatkuvasti muuttuvassa ympäristössä pärjäämisen taidot korostuvat. Esim. refleksiivisyys, joustavuus, luovuus, kriittinen ajattelu ja itsensä johtaminen.
 - Yhteisön vuorovaikutus
 - Yhteistyö ja vuorovaikutustaidot korostuvat entisestään. Esim. ryhmätyö-, koordinointi- ja organisointitaidot, kyky ymmärtää erilaisuuksia ja käydä merkityksellistä ja rakentavaa dialogia. Sosiaalista ja tunneälyä tarvitaan aiempaa enemmän.
- Perustehtävä, jota varten organisaatio tai ryhmä on olemassa, säilyy muutoksista huolimatta. Yhteinen ymmärrys perustehtävästä on työn muutoksessakin palveluiden kehittämisen lähtökohta.

Työn muutoksesta aiheutuvat vaatimukset ja niihin vastaaminen sosiaali- ja terveysalalla

- Työntekijöiden osaamisvaatimuksia mm. (Jauhiainen ym. 2015)
 - Tieto- ja viestintätekniikan perustaidot
 - Verkkoviestinnän vuorovaikutustaidot
 - Ohjausosaaminen
 - Laaja-alainen palvelukokonaisuusajattelu
 - Asiakaslähtöinen kehittämisosaaminen
 - Etäkuntoutusta käsittelevässä tutkimuksessa nousi esille kehittämishaasteita liittyen (Salminen ym. 2016)
 - Asenteisiin
 - Tietoturvaan
 - Eettisyyteen
 - Vuorovaikutustaitojen hallintaan (digi ja lähi)
 - Moniammatilliseen näkökulmaan
 - Etälaitteiden käytön hallintaan
 - Työn fyysisiä vaatimuksia voidaan helpottaa teknologian avulla, esim. nostorobotit ja etäyhteyslaitteet
 - Sosiaalinen vuorovaikutus työssä muuttuu
 - Osa aiemmin kasvokkain tapahtuneesta vuorovaikutuksesta voidaan toteuttaa etäältä tai hoitaa teknologiavälitteisesti
 - Kasvokkaiset kohtaamiset työkavereiden ja esimiesten kanssa saattavat vähentyä
 - Työntekijöillä on uusia osaamisvaatimuksia
 - Tarvitaan uutta osaamista ja kykyä omaksua teknologiaa
- (Tammelin ym. 2018.)
- Hoivatyössä ei kaikkia toimintoja ole tarkoituksenmukaista eikä mahdollista koneellistaa, automatisoida tai robotisoida
 - Kuitenkin esim. etäyhteyserobotteja pidettiin mielekkäänä kotihoidon asiakkaan ja hänen omaistensa yhteydenpitovälineenä, kaatumisen valvonnassa ja avun hälyttämisessä
- (Turja & Särkikoski 2018.)

Etäohjausosaamisen lisääminen mentoroinnin ja simulaatioharjoitusten avulla

- Hankkeessa saatiin hyviä kokemuksia työntekijöiden etäohjausosaamisen lisäämisestä mentoroinnin ja simulaatioharjoitusten avulla
- **Mentorointi** voidaan toteuttaa esim. toimimalla etäkuntoutusta toteuttavien ammattilaisten tukena yhteistyössä digikummi- tai digi-vastaavien kanssa
- Pilottien työntekijät hyödynsivät mentorointia oman työskentelyn tukena. Mentoroinnin sisältö ja toteutustapa määräytyivät työntekijöiden tarpeiden pohjalta.
- **Simulaatioharjoitukset** tuovat mahdollisuuden harjoitella etäkuntoutuksen toteuttamista verkkoyhteyden yli todellista työtehtävää vastaavassa asiakastilanteessa
- Simulaatioharjoitukset toteutettiin yhteistyössä Lapin Ammattikorkeakoulun simulaatioäyttelijöiden kanssa, joilla oli aiempaa kokemusta simulaatioasiakkaana toimimisesta
- Simulaatioäyttelijä esitti harjoituksessa asiakasta ennalta sovitun roolin mukaisesti etäyhteyden välityksellä
- Simulaatioharjoitusten esimerkkitalanteet syntyivät työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeista
- Harjoiteltavina taitoina nousi esiin
 - Viestintä- ja ohjaustaidot
 - Asiakkaan toimintakyvyn arviointi kotiympäristössä
 - Potilassiirrot ja päivittäisten toimintojen harjoittelu asiakkaan kanssa
 - Huolestuneen omaisen kohtaaminen
 - Moniammatillinen työskentely ja ammattilaisten välinen konsultaatio
- Simulaatioharjoitusten yhteydessä saatiin tietoa teknologisten ratkaisujen ominaisuuksista ja soveltuvuudesta. Lisäksi testattiin ratkaisujen käyttöön liittyen esim. laitteiden sijoittelua ja kameran asettelua siten, että etäyhteyden päässä näkyvyys olisi hyvä.

Esimerkki simulaatioharjoitusten käytännön toteutuksesta

- Simulaatioharjoitukset toteutettiin yhden päivän pituisessa työpajassa siten, että työntekijät olivat Kuusamossa ja asiakasta esittävät simulaationäyttelijät etäyhteyden päässä Kemissä
- Hankkeen asiantuntijoita oli paikalla sekä Kuusamossa että Kemissä avustamassa simulaation toteuttamisessa
- IT-tuki oli paikalla varmistamassa etäyhteyden toimivuuden
- Etäyhteydessä käytettiin VideoVisit- ja ApperIn-sovelluksia (nykyisin Whereby). Työntekijällä oli käytössä kannettava tietokone ja simulaationäyttelijällä kannettava tietokone sekä mobiililaitteita.
- Etäyhteydessä välittyi sekä ääni että videokuva. Asiakkaan ympäristössä hyödynnettiin myös laajan kuvakulman mahdollistavaa objektiivia ("kalansilmä")
- Harjoitus videoitiin, jotta tilanteeseen palaaminen tallenteen välityksellä olisi myöhemmin mahdollista
- Simulaatiotilanteeseen osallistujille korostettiin, että kyseessä on oppimistilanne
- Kemissä simulaatiotilana oli asiakkaan kotiympäristö ja Kuusamossa työntekijälle rajattu työpiste
- Simulaatioharjoitukseen osallistui kaksi työntekijää kerrallaan. Muut työntekijät seurasivat etäohjaustilannetta valkokankaalle heijastettuna.
- Simulaatioharjoitukset purettiin käymällä tilanteet läpi reflektoiden osallistujien tuntemuksia ja kokemuksia tilanteessa. Osallistujat toivat esille oivalluksia hyödynnettäväksi käytännön työhön. Simulaatiotilanne avasi ymmärrystä etäkuntoutuksen soveltuvuudesta erilaisiin asiakastilanteisiin.

Simulaatioharjoitukset

VETERAANIN TOIMINTAKYVYN ARVIOINTI ETÄKOTIKÄYNNILLÄ

- **Asiakas** on yksin kotona asuva veteraani, jonka kuulo, näkö ja muisti on heikentynyt. Hän liikkuu rollaattorin avulla ja on vuorovaikutuksessa aktiivisesti.
- **Tavoitteena** on arvioida veteraanin liikkumista kotiympäristössä ja laajemmin kotona selviytymistä: apuvälineen käyttö, siirtyminen huoneesta toiseen, seisomaan nouseminen esim. sängyltä tai tuoilta sekä liikkumisen turvallisuus
- Kotona on veteraani ja kotihoidon työntekijä. Etäyhteyden päässä on fysio- tai toimintaterapeutti, joka ohjaa etänä asiakkaan luona olevaa työntekijää ja veteraania.
- Asiakkaan ei tarvitse itse osata käyttää teknologista ratkaisua etäkäynnin aikana, vaan kotona oleva työntekijä huolehtii käytön

IKÄÄNTYNEEN KOTIHOIDON ASIAKKAAN RUOKAILUN OHJAUS

- **Asiakas** on yksin kotona asuva ikäihminen, jolla on muistamisen ongelmia. Hän pystyy toimimaan sanallisen ohjauksen avulla.
- **Tavoitteena** on muistuttaa ruokailusta ja ohjata asiakasta makaronilaatikon lämmittämässä mikroaaltouunissa sekä ruokailun sujumisessa
- Kotihoidon työntekijä ottaa videoyhteyden asiakkaan kotiin siten, että yhteys avautuu automaattisesti
- Asiakkaalla ja työntekijällä on käytössään omat etäpäätelaitteensa

OMAISHOITAJAN ETÄOHJAUS

- **Asiakas** asuu kotona omaishoitajan kanssa. Asiakkaalla on muistisairautta sekä näkemisen ja kuulemisen ongelmaa.
- **Tavoitteena** on neuvoa omaishoitajaa etäyhteyden välityksellä omaishoitajan otettua yhteyttä öiseen aikaan
- Asiakas on kaatunut lattialle ja omaishoitaja tarvitsee neuvoja saadakseen läheisensä ylös lattialta
- Asiakas on yhden avustettava eli nouseminen onnistuu omaishoitajan tuella ja ohjauksella. Omaishoitaja pyytää tukea siihen, miten tilanteessa tulee toimia turvallisesti ja ergonomisesti.

6. Etäkuntoutusratkaisujen tietosuojaan ja tekniikkaan liittyvät tekijät



Asiakkaan yksityisyys, turvallisuus ja luottamuksellisuus on varmistettava etäpalvelussa

- Vastuu tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta niin etäpalveluissa käytettävien yhteyksien kuin siinä syntyvien henkilötietojen käsittelyn osalta on palvelujen antajalla (Valvira 2021). Seuraa ajantasaisia ja päivittyviä ohjeita.
- Sote-alan asiakastyössä luottamuksellisuus on tärkein. Lainsäädännön mukaan sote-tieto on arkaluonteista tietoa.
- Videoneuvotteluyhteyksin toteutuvassa tapaamisessa asiakkaan tietosuoja ei saa vaarantua eikä tieto saa päätyä sivullisille. Tietoteknisen ratkaisun/sovelluksen, tiedonsiirtoyhteyden ja fyysisen ympäristön tietosuojasta on huolehdittava.
- Verkossa ei voi tarjota sote-palvelua, joka ei ole täysin turvallinen
- Asiakkaan tunnistautuminen palveluun on tärkeää
- Tunnistautumisen muotoja on erilaisia ja eritasoisia. Julkisille ja yksityisille palveluntuottajille on tarjolla omia tunnistautusratkaisuja.
- Asiakas tulee tunnistaa ajanvarausvaiheessa ja myös varsinaisessa yhteydenotossa. Myös asiakkaan on pystyttävä varmistumaan siitä, että yhteyden toisessa päässä on ammattilainen.
- Siirryttäessä anonyymistä palvelusta (esim. chat) henkilökohtaiseen palveluun tulee asiakkaan edetä tunnistautumisen kautta
- Henkilötietolain mukaan tallennettaessa tietosuojamateriaalia (puhetta tai kuvaa), pitää asiakkaalta varmistaa tietoinen suostumus. Esim. tallennettavat videoyhteydellä toteutuvat ryhmät, joissa näkyy osallistujalista ja osallistujien profiilikuvat. Osallistujille on kerrottava miten materiaali säilytetään ja miten sitä hallinnoidaan.
- Lisätietoa: [Tietosuoja.fi](https://tietosuoja.fi)

Etäkuntoutuksen teknisten ratkaisujen suunnittelu

- Lähtökohtana tarpeen määrittely sen suhteen
 - Mitä etäpalvelua aiotaan tuottaa ja kenelle (huomioiden mm. asiakkaiden ja työntekijöiden laitteet)
 - Mitä ratkaisuja markkinoilla on tarjolla
 - Mitä ratkaisuja muut vastaavat toimijat käyttävät
 - Miten asiakkaan tietosuoja turvataan (tietosuojavastaava mukaan suunnitteluun)
 - Miten ratkaisu sopii muihin käytössä oleviin teknisiin ratkaisuihin / olemassa olevaan IT-infraan
 - Miten ratkaisun tekninen tuki ja ylläpito järjestetään (joko oma IT tai ulkopuolelta ostettuna)
 - Millainen koulutus ja käytön tuki tarvitaan työntekijöille ja asiakkaille/eAvustajalle
 - Tuleeko käyttäjän voida asioida omalla äidinkielellään tukipyyntöihin liittyen
 - Onko organisaatiossa digikummi/-tuutori/-mentori, joka osallistuu etäpalvelun käytön tuen suunnitteluun
- Hankinnan suunnittelu tarpeen määrittelyn pohjalta
 - Lainsäädäntö ohjaa julkisia hankintoja
 - Vaatii hankintaosaamista, IT-osaamista sekä etänä toteutettavan kuntoutuspalvelun osaamista
 - Sopivuus olemassa olevaan IT-infraan ja osaamiseen
 - Tarvittava tekninen tuki ja ylläpito
 - Asiakkaalle tarjottavan etäpalvelun sisällön ja toteutustavan tunteminen
 - Teknologian tarjoajan aito kiinnostus ja sitoutuminen sote-asiakastyössä käytettävän ratkaisun kehittämiseen on tärkeä valintakriteeri
- Teknisten ratkaisujen sopivuus IT-infraan ja aiottuun etäpalveluun
 - Olemassa olevien ja hankittavien laitteiden käyttöjärjestelmä (Windows, iOS, Android, Linux) ja sovellusten yhteen toimivuus
 - Selainpohjaiset järjestelmät ovat yhteensopivia ja käyttöjärjestelmäriippumattomia
 - Sovelluskaupasta hankittavat mobiilisovellukset käyvät kyseisen käyttöjärjestelmän laitteisiin, tarkistettava mille käyttöjärjestelmille/laitteille sovellus on saatavilla
- Lisätietoa: [Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa käytettävä teknologia](#)

Huomioitavaa maksuttomiin sovelluksiin liittyen

- Suunnitteluvaiheessa kannattaa perehtyä maksuttomana tarjottavan sovelluksen taustatietoihin ja käyttöehtoihin
 - Käyttöehdot usein juristien laatimia, vaikeaselkoisia ja laajoja dokumentteja
 - Kerätäänkö henkilötietoa ja löytyykö tietosuoja- ja henkilökisteriseloste
 - Onko sovellus kotimainen vai ulkomainen
 - Selvitä mistä palvelua tuotetaan ja missä tiedot säilytetään
 - Onko sovellus mainosrahoitteinen, myydäänkö käyttäjätietoja, saako palveluntarjoaja omistusoikeuden sisältöön esim. kuviin ja videoihin, jne.
 - Vaatiiko sovelluksen käyttö lisälaitteita, mitä laitevaatimuksia on, maksaako sovelluksen käyttö vaikka sovelluksen lataus on ilmainen, jne.
- Maksuttomassa sovelluksessa voi olla riskinä, että
 - Se lakkaa olemasta ilman erillistä ilmoitusta ja joudutaan etsimään uusia ratkaisuja
 - Sovellukseen ei saa päivityksiä, mikä voi olla merkittävä tietosuojariski
 - Sovelluksen lisäosat ovat maksullisia tai tietosuojan joutuu ostamaan erikseen
 - Mobiililaitteisiin itse hankitut sovellukset eivät yleensä ole oman organisaation IT-tuen piirissä, tai niiden hankinta sovelluskaupoista ei ole sallittua
 - Maksuttomien sovellusten ja lisäosien toiminta sekä tarkoituserät voivat muuttua ilman, että käyttäjä huomaa muutosta
 - Sovellus tai sen lisäosa on kauppatavaraa ja se voidaan myydä uudelle omistajalle, joka voi esim. muuttaa sovelluksen muotoa niin, että sovellukseen tulee kohdennettuja mainoksia tai käyttäjätietoja myydään eteenpäin.
- Suunnittele käytön päättämiseen liittyvät toimenpiteet siinä yhteydessä, kun sovelluksen käyttö asiakkaalla sote-palvelussa päättyy
- Nämä asiat on hyvä huomioida myös maksullisissa sovelluksissa

Huomioitavaa erilaisille sote-palvelun tuottajille teknisten ratkaisujen hankintaan

JULKINEN TAI ISO YKSITYINEN TOIMIJA

- Organisaation IT aina mukana ratkaisun ja hankinnan suunnittelussa
- Julkisen toimijan on noudatettava lakia julkisista hankinnoista
- Julkisella puolella on olemassa valmiiksi kilpailutettuja ratkaisuja
- Tukipalvelun järjestäminen sekä vian- ja muutoksenhallinta voi olla hyvin haastavaa, kun palveluketjussa on useita toimittajia. Kukin toimittaja vastaa vain omasta ratkaisustaan.
- Organisaation IT huolehtii käyttäjätuen ja ylläpidon järjestämisestä
 - Käyttäjä ottaa vikatilanteissa yhteyttä sovittuun palvelupisteeseen ja IT koordinoi vikojen selvitystä palvelukuvausten mukaisesti.
- Organisaation suuri koko voi myös johtaa siihen, ettei tarvittava tuki ole ketterästi ja nopeasti saatavilla

YKSITYISYRITTÄJÄ TAI PIENI YKSITYINEN TOIMIJA

- Pohdittava miten varmistetaan teknisen ratkaisun hankinnassa tarvittava IT- ja hankintaosaaminen
- Laki julkisista hankinnoista ei koske yksityisiä yrityksiä
- Yhteishankinnan mahdollisuus, jos on useita pieniä yrityksiä hankkimassa samaa ratkaisua
- Tukipalvelun järjestäminen sekä vian- ja muutoksenhallinta voi olla hyvin haastavaa, kun palveluketjussa on useita toimittajia. Kukin toimittaja vastaa vain omasta ratkaisustaan.
- Käyttäjätuen ja ylläpidon järjestäminen yrityksen tuottamalle etäpalvelulle
 - Pohdittava mihin käyttäjä ottaa yhteyttä vikatilanteissa ja kuka koordinoi vikojen selvitystä

Pienyrityksen IT-ratkaisut etäpalvelujen pohjana

VERKKO-OPERAATTORIN JA PALVELUN VALINTA

- Pienyrityksen kannattaa pyytää tarjoukset tarvitsemastaan palvelusta, mukaan lukien laitteet, useammalta verkko-operaattorilta
- Verkko-operaattorit tarjoavat yrityksille eri sisältöisiä ja tasoisia palvelupaketteja. Hinta määräytyy palvelusisällön mukaan. Hinnoittelu poikkeaa yksityisasiakkaan hinnoittelusta – tämä voi tulla yllätyksenä.
- Hankkimalla yritysratkaisun yritys saa toimivan kokonaisuuden yhdeltä palvelutarjoajalta, joka vastaa myös ratkaisun ylläpidosta
- Palvelu toteutetaan yrityksen tarpeen mukaan ja tätä varten yrityksen tulee määrittellä tarve, esim. sote-yritys, joka tarjoaa myös etäkuntoutuspalvelua
- IT-infrastruktuurin pohjalle rakentuvat varsinaiset etäkuntoutuksen tekniset ratkaisut, joita tarjoavat esim. VideoVisit, Arcturia (Arctic Connect) ja Peili Vision
- Verkko-operaattorien tarjoamat neuvottelupalvelut eivät ole sote-alan asiakastyöhön suunniteltuja, jolloin esim. laiteratkaisut ja sovelluksiin tarjottava käytön tuki eivät välttämättä vastaa sote-alan asiakastyön vaatimuksia.

TARVITTAVA IT-INFRASTRUKTUURI

- Yritys voi kuvata tarjouspyynnössään tarpeitaan esim. seuraavasti
 - **Päivittäiseen työskentelyyn liittyen esim.**
 - Yrityskäyttöön sopivat laitteet, jotka voi tilata myös palveluna, jolloin huollot, vakuutukset ja kierrätys kuuluvat laitteen kuukausihintaan. Puhelimet, tabletit, tietokoneet, reitittimet, maksupäätteet, oheislaitteet (näytöt, hiiret, kamerat, äänentoisto, jne.)
 - Puhelin- ja nettiliittymät laitteisiin ja toimipisteisiin
 - Viestintä- ja pilvipalvelut (palvelut etätöihin, neuvottelupalvelut) sekä it-infra pilvipalveluna
 - **Asiakaspalveluun liittyen esim.**
 - Verkkosivut (verkkotunnus, kotisivun osoite, työntekijöiden sähköpostiosoitteet) ja SSL-palvelinvarmenne (yrityksen verkkosivun ja asiakkaan välisen liikenteen salaus)
 - Vaihdepalvelut ja yritysnumerot
 - **Tietoturvaan liittyen esim.**
 - Tietoturvapalvelut (virustorjunta päätelaitteisiin, datan varmuuskopiointi pilveen, käyttäjien identiteetin suojaaminen, jotta asiakas- ja henkilötiedot ei joudu väärin käsiin)
 - Vahva tunnistautuminen, jolla asiakkaat kirjautuvat yrityksen palveluihin



7. Muistilistat

Ammattilaiselle ja asiakkaalle

Etäkuntoutuspalvelun tulee olla yhdessä sovittu ratkaisu

ASIAKKAAN INFORMOINTI JA TIETOINEN SUOSTUMUS

- Etäpalvelun tulee olla asiakkaan ja ammattilaisen yhdessä hyväksymä ratkaisu
- Etämenetelmää käyttävältä asiakkaalta tulee pyytää tietoinen suostumus kirjallisena
- Tietoisen suostumuksen tulee sisältää keskustelua mahdollisista yksityisyydensuojan rajoituksista etämenetelmää käytettäessä

(Heiskanen 2016, 52.)

- Suositeltavaa, että kirjallinen tietoinen suostumus sisältää kuvauksen käytettävästä etämenetelmästä
- Asiakasta tulee informoida tekniikkaan liittyvien henkilökohtaisten terveystietojen yksityisyyden, turvallisuuden ja luottamuksellisuuden suojaamisesta
- Asiakkaalla tulisi halutessaan olla mahdollisuus keskeyttää etäkuntoutuspalvelu
- On tärkeää, että asiakas ymmärtää täysin etäpalvelun toteutuksen ja tätä varten asiakkaalla tulee olla mahdollisuus kysyä mieltään painavista asioista siihen varattuna kiireettömänä aikana

ASIAKKAAN KANSSA POHDITTAVIA KYSYMYKSIÄ

- Asiakas voi etäpalveluun liittyen pohtia esim.
 - Mihin etäyhteydellä välitettävä ääni ja kuva menee
 - Tallentuuko tapaaminen jonnekin
 - Kuka kuulee ja näkee tapaamisen
 - Onko etäyhteyden päässä entuudestaan tuttu henkilö
 - Miten etäyhteys avataan
 - Miten ääni- ja kuvayhteys suljetaan, kun etätapaaminen ei ole käynnissä
 - Miten intiimitilanteet suljetaan pois videoyhteydestä
 - Tuleeko kuulluksi samalla tavalla kuin kasvokkain
 - Pärjääkö kotona etäpalvelun turvin
 - Tuoko etäpalvelu helpotusta arkeen matkustamisen jäädessä pois, esim. jos matkat aiheuttavat väsymystä tai kipuja
 - Lieventääkö etäpalvelu esim. sosiaalisten tilanteiden pelkoa

Asiakkaan tietoisien suostumuksen muistilista ammattilaiselle

- Tulee varmistua, että asiakas on tietoinen etäkuntoutuspalvelun luonteesta, riskeistä, soveltuvuudesta ja rajoituksista sekä vaihtoehtoisista kuntoutuksen toteutusmahdollisuuksista
- **Asiakkaalle tulee kertoa**
 - Vastaanotolla tapahtuvan ja etäkuntoutuksen eroista
 - Riskeistä esim.
 - Jos yhteyden aikana kuva ei näy
 - Jos yhteys katkeaa
 - Jos kotona on sivullisia
 - Mitä kuvayhteydessä näkyy, huomioitava esim. vaatetus
 - Hyödyistä esim.
 - Etäkuntoutustapaamisia voidaan toteuttaa useammin
 - Ei tarvitse matkustaa kotoa vastaanotolle
 - Miten yhteys on suojattu
 - Etäpalvelusta asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista
 - Asiakkaan itse hankittavista laitteista, ym.
- Ohje asiakkaalle miten toimia etätapaamisiin liittyvissä ongelmatilanteissa
 - Mitä tehdä jos etälaite ei toimi
 - Mikä on varayhteys
 - Mihin otetaan yhteyttä
 - Miten hätätilanteessa toimitaan
 - Mikä on kotona olevan mahdollisen eAvustajan rooli

Ammattilaisen valmistautuminen ennen etäohjaustilannetta

Ennen etäohjaustilannetta asiakkaalle on opastettu etälaitteen käyttöön liittyvät asiat sekä käyty läpi varasuunnitelma

- **Harjoittelu ja testaus** Ennen etäohjaustilannetta on hyvä harjoitella ja testata mikä toimii ja mikä ei. Näin voi välttyä ikäviltä yllätyksiltä etäohjaustilanteen aikana.
- **Etäyhteys ja laitteen käyttö** Yhteys kannattaa avata hyvissä ajoin ennen tapaamista, jotta voi palauttaa mieleen laitteen käyttöön liittyviä asioita sekä tarkistaa kameran ja äänien toimivuuden. Kun laitteen käynnistää, tarkistaa laite mahdolliset päivitykset. Tämä vie aikaa. Laite kannattaa kytkeä verkkovirtaan, jotta akku ei lopu kesken tapaamisen.
- **Pukeutuminen** Taustasta hyvin erottuvat värit. Runsaskuvioiset ja punaiset vaatteet voi olla häiritseviä videokuvassa.
- **Ympäristö** Tarkoitukseen soveltuva, rauhallinen ja tietosuojan huomioiva ympäristö. Hiljennä ylimääräiset äänet kuten radio tai televisio, myös tietokoneen näppäimistön äänet voivat kuulua häiritsevästi etäyhteyden päähän.
- **Tausta** Taustan tulee olla mahdollisimman yksinkertainen ja neutraali, jotta se ei häiritse silmää ja vie huomiota vuorovaikutuksesta
- **Valaistus** Tilassa tulee olla riittävä valaistus, jotta kuva on selkeä. Takaa tuleva valo voi pimentää kuvasi. Hyödynnä luonnonvaloa, jos mahdollista. Suora auringonvalo voi olla liian kirkas kameralle. Kokeile kirkasvalolamppua suunnattuna kasvoihin. Sen valo voi parantaa kasvojesi näkyvyyttä kuvassa.

- **Äänenkäyttö** Käytä kuulokemikrofonia tai kokousmikrofonia, sillä muuten äänen laatu kärsii
- **Sijoittuminen** Aseta kamera sopivalle korkeudelle itseesi nähden (noin silmien korkeudelle) niin, että kamera ei kuvaa liian ylhäältä tai alhaalta. Jos tarkoituksesi on ohjata seisten, huolehdi, että jalkasi ja pääsi eivät rajaudu kuvan ulkopuolelle. Kokeile kuvakulman laajentamista laajan kuvakulman objektiivilla ("kalansilmä").
- **Näytön jako** Kokeile etukäteen näytön jakamista
- **Tekijänoikeudet** Tärkeä muistaa tekijänoikeudet suunniteltaessa mm. musiikin ja kuvien käyttöä etäohjaustilanteessa
- **Monipuolisuus** On hyvä pitää etäohjaustilanne monipuolisena, esim. vaihdellen ääntä, kuvaa, puhetta, musiikkia, tehtäviä jne., jotta osallistujien mielenkiinto säilyy. Hyödynnä asiakkaiden ympäristöjä ja heidän mielenkiintojen mukaisia toimintoja.
- **Ennakkomateriaalit** Varmista ja ennako, että asiakkaalla on tarvittavat materiaalit. Voit lähettää ne tarvittaessa (esim. toimintapaketti, ohjeet (kuvalliset, teksti). Hyödynnä asiakkaan oman ympäristön materiaaleja.

Ammattilaisen huomioitavaa etäohjaustilanteen aikana

YKSILÖTILANNE

- **Etäohjaustilanteen alussa** Kokeile asiakkaan kanssa kameran ja mikrofonin käyttö. Kertaa asiakkaan kanssa varayhteys.
- **Orientaatio** Kertaa tapaamisen tavoite, sisältö, kesto ja ajankäyttö
- **Esittely** Huomioi asiakkaan kanssa etäyhteyden päässä olevat muut henkilöt (esim. läheiset tai eAvustaja), jotka eivät näy kuvassa
- **Katsekontakti** Pyri katsomaan kameraan näytön sijaan
- **Puheen tempo** Puhu selkeästi ja rauhallisesti. Huomioi, että äänesi voi kuulua asiakkaalle viiveellä ja siksi lauseiden välissä on hyvä pitää pieni tauko. Koska ääni tulee usein jäljessä, muutoin puhutaan helposti päällekkäin ja puhe "puuroutuu".
- **Ilmeet ja eleet** On hyvä osoittaa kuuntelevansa enemmän ilmein ja elein kuin sanoin toisen puhuessa. Myötäilevien äännähdysten (joo, niin, hmm) sijaan esim. nyökkäys tai hymyileminen on parempi.
- **Liikkeet** Pyri näyttämään liikkeet rauhallisesti selkeinä ja isoina. Esim. käsien nopeat liikkeet näyttävät etäyhteydessä epäselviltä.
- **Kerro ääneen** Jos et saa selvää tai toivot asiakkaan puhuvan kovempaa tai hitaammin. Jos sinun on siirryttävä pois kameran kehyksestä, kerro se ääneen, jotta osallistujat tietävät mitä tapahtuu.
- **Näytön jako** Jos jaat materiaalia näytöltäsi, huomioi että sisältö voi näkyä asiakkaalle viiveellä. Ennen näytön jakamista kannattaa sulkea sähköposti, potilastietojärjestelmä, jne. Muista lopettaa näytön jako.

RYHMÄTILANTEESSA HUOMIOI LISÄKSI

- **Kaksi ohjaajaa** Ryhmämuotoisessa etäohjaustilanteessa on hyvä olla kaksi ohjaajaa
- **Työnjako** Selkeä työnjako on hyvä olla, esim. pääohjaajan ja apuohjaajan rooleista sopiminen. Apuohjaaja huolehtii taustalla teknisistä asioista ja antaa tarvittaessa puheenvuoroja osallistujille.
- **Varaa aikaa aloitukseen** Ennen varsinaista aloitusaikaa kannattaa yhteys avata hyvissä ajoin ryhmäläisille, jotta kameran ja mikrofonin toimivuus voidaan kokeilla
- **Ryhmätilanteen alussa** Tervehdi läsnäolevia ryhmäläisiä, esim. mistä ja montako henkilöä on paikalla. Kertaa pelisäännöt (kameran ja mikrofonin käyttö, puheenvuorojen pyytäminen, yllättävässä tilanteessa toimiminen esim. kerrataan varayhteys).
- **Chat** Voidaan hyödyntää viestinnässä ryhmäläisten kanssa ja ohjaajat voivat sopia toisen kanavan, jossa viestivät tarvittaessa keskenään, niin että se ei näy ryhmäläisille

Asiakkaan valmistautuminen etäohjaustilanteeseen

ENNEN ETÄOHJAUSTILANNETTA

Työntekijäsi on opastanut sinulle aiemmin etälaitteen käytön. Ennen etätapaamista kannattaa tarkistaa seuraavat asiat

- **Etätapaaminen** Varattu aika on sinua varten. Varaa itsellesi rauhallinen ja mieluisen ympäristö, jotta sinun on mahdollista keskittyä kuntoutukseen kuten vastaanotolla.
- **Etäyhteys ja laitteen käyttö** Yhteys kannattaa avata hyvissä ajoin, jotta voit palauttaa mieleen laitteen käyttöön liittyviä asioita sekä tarkistaa kameran ja äänien toimivuuden. Kun laitteen käynnistää, se tarkistaa mahdolliset päivitykset. Tämä voi viedä hetken aikaa. Laitte kannattaa kytkeä verkkovirtaan, jotta akku ei lopu kesken tapaamisen.
- **Ympäristö** Hiljennä ylimääräiset äänet kuten radio tai televisio. Videokuva ja äänet välittyvät kotoasi työntekijälle etäyhteyden toiseen päähän.
- **Valaistus** Huolehdi, että tilassa on riittävä valaistus, jotta kuva on selkeä. Huomioi myös valon suunta. Takaa tuleva valo voi pimittää kuvasi. Hyödynnä luonnonvaloa, jos mahdollista.
- **Pukeutuminen** Pukeudu etäohjaustilanteeseen mukavasti, rennosti ja joustaviin vaatteisiin – kuten lähtiessäsi tapaamiseen vastaanotolla. Videokuvasi näkyy työntekijälle etäyhteyden toiseen päähän.

ETÄOHJAUSTILANTEESSA

Pidä puhelin lähelläsi äänet mykistettynä. Mahdollisissa laitteeseen liittyvissä yhteysongelmissa työntekijäsi ottaa sinuun yhteyden puhelimitse.

- **Sijoittuminen** Pyri asettumaan suoraan kameran eteen, jotta kuvasi näkyy hyvin etäyhteyden päähän. Työntekijäsi ohjaa sinua asettamaan kameran sopivalle korkeudelle (noin silmien korkeudelle) niin, että kamera ei kuvaa liian ylhäältä tai alhaalta. Jos etätapaaminen sisältää keskustelua, kannattaa asettua mahdollisimman lähelle kameraa, jotta keskustelu helpottuu.
- **Äänet ja videokuva** Varmista, että etäyhteydessä ei näy kotoasi ylimääräisiä henkilöitä tai kuulu ylimääräisiä ääniä työntekijälle. Myös toiselle kuiskaaminen kuuluu etäyhteyden päähän.
- **Kerro ääneen** Jos et saa selvää tai toivot työntekijän puhuvan kovempaa tai hitaammin. Jos poistut kameran edestä tai menet käymään toisessa huoneessa, kerro siitä työntekijälle.
- **Ota puheeksi** Jos epäroit jotain asiaa, kerro siitä työntekijällesi
- **Jos etäyhteys katkeaa kesken etätapaamisen** Ensin kannattaa yrittää sammuttaa laite, käynnistää se uudelleen ja ottaa uusi yhteys. Mikäli uuden yhteyden ottaminen ei onnistu, työntekijäsi ottaa sinuun yhteyttä puhelimitse.
- **Lähiavustaja** Voi olla mukana etätapaamisessa sovittu

8. Hyvien etäkuntoutuskäytäntöjen arviointi ja vaikuttavan etäkuntoutuksen edellytyksiä

Tuloksia pilottien kokemuksista ja kustannushyötyanalyyseista



Arki lähemmäs -hankkeessa kerätty aineisto

LAADULLINEN KOKEMUSAINEISTO

- Arki lähemmäs -hankkeen etäkuntoutuspiloteista on kerätty laadullista kokemusaineistoa, jonka avulla saadaan tietoa
 - Ratkaisujen vaikuttavuudesta
 - Ratkaisuihin liittyvistä eduista ja haasteista
- Aineiston keräämiseen on käytetty päiväkirjamenetelmää (asiakkaat ja työntekijät), jota on täydennetty haastatteluilla (työntekijät, koordinaattorit ja esimiehet)

MÄÄRÄLLINEN KUSTANNUSTIETO

- Arki lähemmäs -hankkeen etäkuntoutuspiloteista on kerätty etäkuntoutusratkaisun ja perinteisen toteutuksen kustannuksiin liittyvää tietoa, jonka avulla pyritään saamaan tietoa etäkuntoutusratkaisujen taloudellisesta vaikuttavuudesta

Pilotti	Päiväkirjojen lukumäärä (kpl)			
	Työntekijät	Asiakkaat	Haastattelut	Kustannustieto
Etäkuntoutus osastolta kotiin	1	2	2 työntekijää, 1 esimies	kyllä
Seniorikamari	13 (opiskelijat)	-	1 koordinaattori	ei
Nuorten sosiaali- ja mielenterveyspalveluiden etäohjaus	6	6	3 työntekijää (ryhmähaastattelu)	ei
Tolokku etähoitopalvelu	7	10	-	kyllä
Omais etäyhteys	raportti työntekijältä	-	1 työntekijä	ei
Veteraanien toimintakyvyn arviointi etäkotikäynnin	1	5	2 työntekijää	kyllä
Peili Vision -virtuaaliodellisuuskuntoutus	2	-	1 työntekijä, 1 esimies	kyllä

Päiväkirja-menetelmä laadullisen kokemusaineiston keräämisessä

- Laadullisen aineiston keräämisessä käytettiin päiväkirjamenetelmää, jonka avulla työntekijöiltä ja asiakkailta kerättiin nimettömänä heidän kokemuksiaan pilottien aikana
- Käytännössä päiväkirjana toimi kyselylomakepohja, johon osallistujat vastasivat
 - **Pilotin alussa** lähtötilanteen kartoituksessa kysymyksiin, jotka liittyivät esimerkiksi heidän aiempaa kokemukseensa etäteknologian tai etäkuntoutuksen käytöstä ja heidän odotuksiinsa pilotin osalta
 - **Pilotin aikana** pilotista riippuen yhdesti tai useamman kerran kertoen tuntemuksistaan etäkuntoutuksen onnistumisesta ja teknisestä sujuvuudesta
 - **Pilotin lopuksi** lopputilanteen kartoituksessa kysymyksiin, jotka liittyivät esimerkiksi siihen, millaisia haasteita tai kehittämiskohteita he ratkaisussa havaitsivat, miltä etäkuntoutus kokonaisuudessaan tuntui ja halusivatko he mahdollisesti käyttää vastaavia ratkaisuja myös jatkossa
- Osassa piloteista asiakkaat vastasivat päiväkirjan kysymyksiin itsenäisesti ja osassa hoitajan kanssa, joka kirjasi vastaukset
- Päiväkirja-aineistoa täydentämään osaan piloteista toteutettiin niiden lopuksi myös haastatteluja niissä mukana olleille työntekijöille ja/tai koordinaattoreille tai esimiehille

Päiväkirja etäkuntoutus-kokeilu

TYÖNTEKIJÄ

Arki lähemmäs

Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelma 2014–2020

European maaseudun kehittämisen maatalousrahasto Eurooppa investoi maaseutualueisiin OAMK

Lopputilanteen kartoitus etäkotikäynnin jälkeen

1. Miltä etäkotikäynti tuntui?
☺ ☺ ☹ ☹
2. Miten etäkotikäynti edisti – vai edistiko – hyvinvointianne ja arjessa selviytymistänne?

3. Koitteko etäkotikäynnin turvallisiksi? Miksi?

4. Haluaisitteko käyttää etänä toteutettavia palveluita jatkossa?
● ● ●

Päiväkirja etäkuntoutus-kokeilu

KUNTOUTUJALLE

Arki lähemmäs -hanke

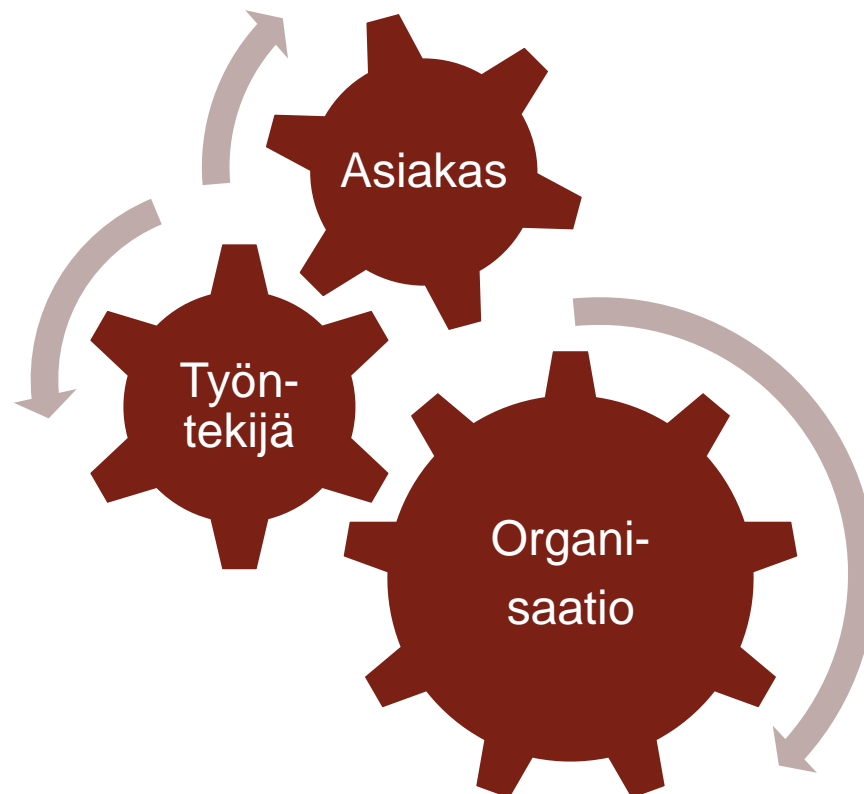
Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelma 2014–2020

European maaseudun kehittämisen maatalousrahasto Eurooppa investoi maaseutualueisiin OAMK LAPIN AMK

Arki lähemmäs

Etäkuntoutuksen vaikuttavuus pilottien kokemusten perusteella

- Pilottien tuottamat kokemukset etäkuntoutuksesta olivat enemmän positiivisia kuin negatiivisia
 - Vaikka haasteita ja kehittämistä vaativia tekijöitä havaittiin kaikissa piloteissa, oli yleiskokemus positiivinen niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin osalta
- Kokeiluilla etäkuntoutusratkaisuilla voitiin useimmissa tapauksissa saavuttaa sille asetetut odotukset
 - Tarpeet ja odotukset vaihtelivat piloteittain
 - Useimmiten ei edes pyritty pelkästään etänä toimivaan ratkaisuun vaan ns. yhdistelmämalliin, johon sisältyy myös läsnäoloa
 - Etäkuntoutusratkaisujen koettiin tukevan kuntoutuksen kokonaisuutta
- Kokeilut tuottivat etujen lisäksi tietoa myös kehitystarpeista
- Etäkuntoutuksen käyttöönotossa tulee huomioida niin asiakas, työntekijä kuin organisaatiokin
 - Kullakin toimijalla on omat tarpeensa, joihin he toivovat etäkuntoutuksen vastaavan
 - Myös aiemmat kokemukset, odotukset sekä ennakoasenteet vaikuttavat taustalla
 - Kaikki toimijat tulisi huomioida, kun tehdään päätöksiä etäkuntoutusratkaisun valinnasta ja käyttöönotosta



Työntekijöiden kokemukset pilottien eri vaiheissa

LÄHTÖTILANNE

- Pilotteihin osallistuneista työntekijöistä noin puolille piloteissa hyödynnetty etäteknologia oli ennalta ainakin jossain määrin tuttua ja noin puolelle ei juuri ollenkaan
- Suurimmalla osalla työntekijöistä ei ollut ollenkaan aiempaa kokemusta etäkuntoutuksen toteuttamisesta tai muiden etäpalveluiden tarjoamisesta, ja ainoastaan muutama työntekijä oli aiemmin toteuttanut jotakin etäpalvelua
- Odotukset palvelulle olivat pääosin positiivisia, ja ennen kaikkea työntekijät odottivat asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin vastaavaa kuntouttavaa työkalua, joka mahdollistaa asiakkaan kuntoutumisen kotona ilman matkustamista ja edistää arjessa pärjäämistä
- Ennakkoluuloja ja epäilyksiä esiintyi liittyen omaan osaamiseen, ohjauksen ja tuen saatavuuteen, vuorovaikutukseen, tekniikan toimivuuteen sekä tietosuoja-asioihin

PILOTIN AIKANA

- Teknisiä ongelmia esiintyi pilottien aikana jonkin verran – nämä liittyivät pääasiassa internet-yhteyksien toimivuuteen, käytettyjen sovellusten toimivuuteen ja ominaisuuksiin, äänen ja kuvan laatuun sekä jossain määrin myös asiakkaiden osaamiseen laitteen käytössä
- Etäratkaisu vaikutti vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa ja teki siitä erilaista kuin kasvokkain. Osassa piloteista tämä näkyi siten että työntekijän täytyi osata ohjata asiakasta uudella tavalla. Toisaalta keskustelu asiakkaiden kanssa myös lisääntyi ja etenkin ennalta tuttujen asiakkaiden kanssa vuorovaikutusta etäyhteydellä ei koettu haasteeksi.
- Etäratkaisu vaikutti työntekijöiden näkökulmasta vastaavan sille asetettuihin tavoitteisiin ja silloin kun teknisiä ongelmia ei ollut, etäratkaisu toimi hyvin

LOPPUTILANNE

- Etäratkaisu oli eri piloteissa työntekijöiden näkökulmasta pääsääntöisesti toimiva tapa, jolla päästiin tavoiteltuihin tuloksiin
- Oikein toteutettuna ja oikeille asiakkaille kohdennettuna etäratkaisu oli sopiva tapa palvelujen tarjoamiseen etäällä asuville asiakkaille. Se myös mahdollistaa ajantasalla pysymisen asiakkaan tilanteesta silloin kun kasvokkaisia tapaamisia ei ole
- Työntekijät havaitsivat useissa piloteissa asiakkaiden omatoimisuuden ja motivaation oman arjessa pärjäämisen edistämiseen kasvaneen
- Työntekijät oppivat etäratkaisujen myötä uusia toimintatapoja ja osassa piloteista tämä näkyi innostuksena toiminnan kehittämiseen myös jatkossa – työntekijät tunnustivat, että etäkuntoutuksen rooli tulee tulevaisuudessa kasvamaan

Havaintoja työntekijöiden kokemuksista

- Teknisen ratkaisun täytyy toimia
 - Jos tekniikka ei toimi, ei etäkuntoutusta ole mahdollista toteuttaa
 - Tekniikkaan liittyvät haasteet vaikuttavat kokemuksiin ja asenteisiin
- Teknisen ratkaisun täytyy vastata asiakkaan tarvetta – työntekijällä tulee olla osaaminen asiakkaan tarpeen ja toimintakyvyn arviointiin
- Etäratkaisu muuttaa työn tekemisen tapoja ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa
- Toteuttaakseen etäkuntoutusta onnistuneesti työntekijä tarvitsee
 - Riittävän koulutuksen ja perehdytyksen ratkaisun käyttöön – ei vielä usein tuttua
 - Helposti saatavilla oleva tuen, joka ymmärtää sekä tekniikan että tarpeen
 - Riittävät aikaresurssit perehtyä ja toteuttaa
- Tiedon jakaminen hyvistä ratkaisuista ja kokemuksista työntekijöiden keskuudessa on tärkeää etäkuntoutuksen edistämiseksi
 - Etäkuntoutusta jo toteuttavat työntekijät, sekä ne, jotka voisivat sitä toteuttaa
 - Tietoa tärkeä jakaa myös muille samojen asiakkaiden kanssa toimiville työntekijöille
 - ”Olisi tärkeää että kaikki näkisivät saman polun ja mahdollisuuden”
- Työntekijöiden esiin tuomia kehittämiskohteita
 - Palvelusta tiedottaminen ja mainostaminen asiakkaille ja palvelukodeille sekä sen esilläpito ja edistäminen työntekijöiden keskuudessa
 - Teknisen ratkaisun toimivuuden varmistaminen: laitteet, internet-yhteys, sovellukset, äänen ja kuva laatu
 - Asiakkaiden valinta siten, että asiakas voi osallistua etäkuntoutustilanteeseen aktiivisesti
 - Työntekijöiden perehdyttäminen laadukkaan ja vuorovaikutteisen sisällön tuottamiseen sekä opastusta asiakkaiden yksilölliseen kohtaamiseen ja motivointiin
 - Yhteistyöketju ulottumaan myös muihin yksiköihin, jotta saadaan kokonaisvaltainen näkökulma etäratkaisujen hyödyntämismahdollisuuksiin
 - Lisää erilaisia ja riittävän monipuolisia etäkuntoutusratkaisuja ja digitaalisia työvälineitä käyttöön
 - Digitukea laitteiden ja sovellusten asentamiseen ja käyttöön, sekä eAvustaja esim. palvelutaloon organisoimaan tilanteita, joissa monta osallistujaa läsnä
 - Työntekijän työergonomian varmistaminen työn muuttuessa
 - Helppokäyttöisempiä teknisiä ratkaisuja asiakkaille, joilla on toimintakyvyn rajoitteita

Asiakkaiden kokemukset pilottien eri vaiheissa

LÄHTÖTILANNE

- Asiakkaiden aiempi kokemus etäteknologian käytöstä vaihteli paljon piloteittain, sillä mukana oli niin ikäihmisiä kuin myös nuoria
- Pääsääntöisesti asiakkailla oli aiempaa kokemusta perinteisestä kasvokkaisesta kuntoutuksesta mutta lähes kenelläkään ei ollut aiempaa kokemusta etäkuntoutuksesta
- Asiakkaat arvioivat oman lähtötilanteensa arjessa pärjäämisensä osalta joko hyväksi, kohtalaiseksi tai jonkin verran apua vaativaksi
- Asiakkaiden odotukset etäkuntoutukselle olivat pääsääntöisesti positiivisia ja niihin sisältyi mm. toive tuesta ja huolenpidosta arjessa pärjäämiseen liittyen sekä varmuuden saaminen sille, että toteuttaa omatoimista harjoittelua oikein

PILOTIN AIKANA

- Kokeilun aikana asiakkaiden kokemukset olivat enimmäkseen positiivisia – tämä koski sekä asiakkaita, jotka osallistuivat etäpalveluun itsenäisesti sekä sellaisia asiakkaita, joiden kanssa etäyhteys toteutettiin asiakkaan luona vierailleen työntekijän välityksellä
- Asiakkaat eivät juurikaan kokeneet teknisiä ongelmia etäratkaisujen käyttämisessä, mutta internet-yhteyteen ja kuvan ja äänen toimintaan liittyviä ongelmia esiintyi jonkin verran
- Osa asiakkaista koki aiempaa enemmän yksinoloa, mutta suurimman osan mielestä etäpalvelu antoi tukea ja edisti arjessa pärjäämistä tukemalla omatoimisuutta
- Osassa piloteista asiakkaat kokivat alussa etäratkaisun motivoivana ja innostavana, mutta heidän motivaationsa laski palvelun käytön edetessä

LOPPUTILANNE

- Suurin osa asiakkaista koki palvelun edistävän hyvinvointia tuomalla tukea ja varmistusta omatoimiseen arjessa pärjäämiseen, tukemalla päivärytmiä ja mahdollistamalla kontaktin hoitajaan ilman että tarvitsee matkustaa
- Nekin asiakkaat, jotka eivät varsinaisesti kokeneet etäkuntoutusratkaisun edistävän arjessa pärjäämistään, eivät pitäneet sitä kuitenkaan huonona vaihtoehtona
- Osassa piloteista havaittiin tarve helppokäyttöisille teknisille ratkaisuille – näin mahdollinen asiakaskunta laajenisi
- Suurin osa asiakkaista käyttäisi etäkuntoutuspalveluja mielellään myös jatkossa
- Asiakkaat kokivat etäkuntoutuksen turvalliseksi

Havainnointia asiakkaiden kokemuksista

- Asiakkaiden tarpeet, osaaminen ja asenteet ovat hyvin vaihtelevia
 - Ikäihmisille etäratkaisut ovat useimmiten vielä täysin vieraita, kun taas aikuisväestöllä ja nuorilla on jo osaamista ja käytössä omia laitteita
 - Piloteissa etäkuntoutusratkaisuja kokeiltiin asiakkaiden kanssa, jotka olivat halukkaita osallistumaan kokeiluun. Asiakkaan kiinnostuksen selvittämistä edelsi myös työntekijän arvio siitä, että kyseinen asiakas hyötyisi etäkuntoutusratkaisusta ja suhtautuisi siihen positiivisesti.
- Yleisesti kokeiluissa esille nousi asiakkaiden positiivinen suhtautuminen etäkuntoutukseen
 - Ratkaisut koettiin turvallisiksi käyttää ja useat halusivat käyttää niitä myös jatkossa
- Asiakkaat kokivat toteutetun etäkuntoutuksen pääasiallisesti onnistuneeksi ja heidän arjessa selviytymistään edistäväksi
- Osallistuakseen etäkuntoutukseen asiakas tarvitsee
 - Riittävästi oikeaa tietoa etäkuntoutuksen tarjoamista mahdollisuuksista, joka myös auttaa hälventämään mahdollisia ennakkoluuloja
 - Etäkuntoutusratkaisun, joka vastaa hänen kuntoutustarpeeseensa
 - Teknisen ratkaisun, joka vastaa hänen kognitiivisia kykyjään
 - Tukea mahdollisissa ongelmatilanteissa
- Useimmissa piloteissa asiakkaalla ei ollut lähiavustajaa (myös eAvustaja) mukana etäkuntoutustilanteessa. Piloteissa tehtiin kuitenkin useita huomioita siitä, millainen asiakkaan ja lähiavustajan roolijako voisi olla eri tilanteissa
 - Osa asiakkaista on luontevasti läsnä etäohjaustilanteessa ja osallistuu aktiivisesti, kun taas osa ei halua puhua tai osallistua itse tekemällä, vaan on ikään kuin katsomassa televisiota
 - Lähiavustajan rooliin voi liittyä seuraavia toimia
 - Yhteyden avaaminen
 - Äänen ja kuvan toiminnan varmistaminen
 - Vuorovaikutuksen välittäminen asiakkaan ja ohjaajan välillä
 - Asiakkaan kannustaminen ja ohjeistaminen osallistumisessa
 - Osallistuminen asiakkaan rinnalla
 - Tuki laitteen käytössä, tavoitteena asiakkaan omatoiminen osallistuminen

Organisaatioiden tilanne pilottien alussa ja lopussa

LÄHTÖTILANNE

- Osassa kohdeorganisaatioista etäkuntoutusratkaisut olivat olleet palveluvalikoimassa jo pitkän aikaa, vaikkakaan niitä ei oltu toteutettu suuremmissa mittakaavassa, ja osassa etäkuntoutus oli aivan uutta
- Vastaavasti etäyhteyden mahdollistavia teknisiä ratkaisuja ja laitteita oli osin organisaatioissa jo hankittuna ja olemassa, ja niitä käytettiin esimerkiksi työntekijöiden kesken palavereihin, vaikka etäkuntoutusta ei vielä olisikaan ollut palveluvalikoimassa
- Odotuksina organisaatioissa oli saada ikäihmisille palveluja tukemaan arjessa pärjäämistä ja lisäämään arjen mielekkyyttä, edistämään kuntoutumista sekä nuorten tapauksessa tukea nuoria heidän arjessaan työntekijöiden kanssa tapahtuvien tapaamisten välillä
- Organisaatioissa ennakkoon mietityttivät teknologiaan perehdyttämisen, opastamisen ja digituen antamisen tarve. Osassa organisaatioista aiempiin kokemuksiin etäkuntoutuksesta oli sisällynyt teknisiä haasteita, mikä vaikutti osaltaan työntekijöiden innokkuuteen ottaa käyttöön uusia etäkuntoutusratkaisuja.
- Etäkuntoutusratkaisujen käyttöönottoa edisti hankkeen aikana alkanut korona-pandemia, joka osin pakotti kuntoutuspalvelujen tarjoajat löytämään uusia tapoja toteuttaa kuntoutusta

LOPPUTILANNE

- Kohdeorganisaatioissa otettiin pilottien myötä käyttöön uusia etäkuntoutusratkaisuja niin sovellusten kuin myös laitteiden osalta
- Parhaimmillaan etäkuntoutusratkaisujen koettiin sujuvoittavan sekä asiakaan arkea että työntekijän työtä – osalle asiakkaista etäkuntoutusratkaisu vaikutti sopivan jopa perinteistä kasvokkaista kuntoutusta paremmin
- Tärkeäksi huomioitavaksi tekijäksi nousi asiakkaiden valinta ja etäkuntoutusratkaisun soveltuvuuden arviointi, mihin vaikuttavat asiakkaan kuntoutuksen tarve, hänen asenteensa ja tekninen osaaminen sekä etäratkaisun turvallisuuden varmistaminen
- Organisaatioissa koettiin, että nuoremmat asiakkaat, joilla on jo ennalta teknistä osaamista ja mahdollisesti myös omia laitteita käytössä, ottavat etäkuntoutuspalvelut helpommin vastaan
- Pilottien aikana kävi ilmi, että digituella on tarvetta enemmän kuin sitä on tällä hetkellä tarjolla (ks. kohta Vaikuttavan etäkuntoutuksen edellytyksiä)
- Useimmissa tilanteissa jonkinlainen etä- ja läsnä tapahtuvaa kuntoutusta sisältävä yhdistelmämalli koettiin parhaana ratkaisuna

Havainnot organisaatioiden näkökulmasta

- Organisaatioissa etäkuntoutusratkaisujen käyttöönotto edellyttää päämäärätietoista ja suunnitelmallista kehittämistä
- Etäkuntoutus voi olla organisaatiolle tehokkaampaa henkilöstöresurssin käyttöä (työaikaa säästyy matka-aikojen jäädessä pois) kuin perinteinen kuntoutus ja näin ollen yrityksen näkökulmasta myös kilpailuetu
- Käytännössä onnistunut etäkuntoutus edellyttää organisaatiolta
 - Johdon tukea sopivien toimintatapojen ja ratkaisujen löytämiseksi ja jalkauttamiseksi
 - Riittävien resurssien tarjoamista hankintoihin, työntekijöiden koulutukseen ja perehtymiseen, sekä jatkuvaan tekniseen tukeen (mm. etäkuntoutuskoordinaattorin tarve)
 - Etäkuntoutuksen sitomista muuhun palveluvalikoimaan siten, että siitä muodostuu luonnollinen osa palvelutarjontaa
 - Sisäistä jakamista ja ajan tasalla pysymistä erilaisten laitteiden, ratkaisujen ja tarvittavan osaamisen suhteen
- Organisaatioissa vastaavasti tarve oikealle tiedolle
 - Erilaisiin tarpeisiin tarjolla olevista ratkaisuista
 - Yhtenäiset ohjeet etäkuntoutukseen viranomaisten taholta
- Organisaatioissa koettiin, että etäkuntoutuksen rooli tulee kasvamaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden tietoisuuden ja osaamisen kehittyessä
- Organisaatioiden esiin tuomia kehittämiskohteita
 - Valtakunnallisesti yhtenäiset ohjeet etäkuntoutukseen
 - Etä- ja läsnä kuntoutuksen yhdistämisen mahdollistaminen eri asiakasryhmille
 - Etäkuntoutusratkaisujen sisältöjen jatkuva kehittäminen ja monipuolistaminen
 - Etäkuntoutuspalveluista tiedottaminen kuntalaisille ja motivointi etäpalvelujen käyttöön
 - Hyvistä kokemuksista ja onnistumisista tiedottaminen yleisen tietoisuuden kasvattamiseksi
 - Internet-yhteyksien kehittäminen edelleen
 - Ikäihmisille helppokäyttöisiä teknisiä ratkaisuja sekä ohjeistusta laitteiden käyttöön. Myös omien laitteiden käytön mahdollistuminen niiden lisääntyessä.
 - Työntekijöille koulutusta etävastaanottoihin, niissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja ohjaukseen sekä asiakkaiden toimintakyvyn arviointiin – myös sen huomioiminen että totutuista tavoista luopuminen voi olla haastavaa
 - Henkilöstön perehdyttäminen asumisyksiköissä eAvustajan rooliin ja sen tärkeyteen
 - Digituen kehittäminen – tarvetta on enemmän kuin tarjontaa
 - Menetelmänä mm. etämenetelmäpankki etäkuntoutuksen hyvistä ratkaisuista on koettu toimivaksi

Vaikuttavan etäkuntoutuksen edellytyksiä

ETÄKUNTOUTUSRATKAISUN JA ASIAKKAAN TARPEEN KOHTAAMINEN

- Mikä on asiakkaan tarve, johon etäkuntoutuksella pyritään vastaamaan?
- Työntekijällä tulee olla riittävä osaaminen arvioida
 - Asiakkaan tarve
 - Asiakkaan edellytykset hyötyä mahdollisesta etäkuntoutusratkaisusta
- **Etäkuntoutusratkaisun ei tarvitse ratkaista palvelun tarvetta kokonaisuudessaan**
 - Ns. yhdistelmämalli voi usein olla tehokkain
 - Osittainenkin etäkuntoutusratkaisu voi tuoda hyötyjä asiakkaalle, mikäli se esimerkiksi edistää omatoimista harjoittelua tai arjessa selviytymistä

RIITTÄVÄ TUKI

- Useissa kokeiluissa tuli esille jonkinlaisen tuen tarve etäkuntoutuksen käyttöönotossa ja toteuttamisessa
- Erilaisia ratkaisuja ja nimikkeitä tälle tuelle oli eri organisaatioissa useita
 - Digikummi
 - Digituutori
 - Koordinaattori
 - Organisaation IT-tuki
 - Lähiavustaja
 - eAvustaja
- Tuen tulisi ymmärtää asiakkaan tarpeet, tuntee työntekijän työ ja hallita tekniikka
 - Tällöin sekä asiakas että työntekijä voivat keskittyä oman perustehtävänsä toteuttamiseen
 - Tarvitaan yhteistyötä eri toimijoiden välillä organisaation sisällä

Kustannushyötyanalyysi

- Etäkuntoutusratkaisujen taloudellista vaikuttavuutta pyrittiin hankkeessa arvioimaan kustannushyötyanalyysin avulla (Oxenburgh & Marlow 2005)
 - Analyysissä käytetty kustannushyötymatriisi rakennettiin yhteistyössä hankkeen piloteissa mukana olleiden työntekijöiden ja esimiesten kanssa
 - Se mahdollistaa etä- ja perinteiseen kuntoutusratkaisuun liittyvien kustannusten vertailun
- Kustannusten laskeminen pohjautuu saatavilla olleisiin tietoihin, arvioihin ja erilaisiin skenaarioihin
 - Tietoa kustannuksista kerättiin haastattelujen ja sähköpostikeskustelujen välityksellä pilotteihin osallistuneista organisaatioista
 - Useisiin kustannuskategorioihin liittyi epävarmuustekijöitä ja vaihtelua, joten laskennassa jouduttiin käyttämään myös oletuksia ja erilaisia skenaarioita
- Laskennassa pyrittiin huomioimaan myös etäkuntoutusratkaisun käyttöönottoon liittyvät kustannukset, joita on usein vaikea arvioida, ja jotka usein jäävät myös huomioimatta (McLean ym. 2013, Tousignant ym. 2015). Kuitenkin esimerkiksi eri tahojen palvelun käyttöönoton yhteydessä siihen käyttämä työaika voi olla merkittävä epävarmuustekijä.
- Oikealla olevaan taulukkoon ja seuraaviin kortteihin on koostettu eri piloteista kerätty kustannustieto ja sen avulla saadut tulokset

- Kaikista hankkeen piloteista ei kerätty kustannustietoa, sillä osa pilottien ratkaisuista ei korvannut mitään perinteistä ratkaisua, johon etäratkaisun kustannuksia olisi voinut verrata, vaan ne toimivat sen sijaan eri tavoin kuntoutuksen tukena
 - Myös näiden ratkaisujen avulla voi olla mahdollista saavuttaa niin laadullisia kuin määrällisiä hyötyjä, mutta niiden taloudellisen vaikuttavuuden arviointi on huomattavasti haastavampaa kuin tilanteissa, joissa etäratkaisu korvaa joko kokonaan tai osittain jo käytössä olevan perinteisen ratkaisun

Pilotti	Kustannustieto ja sen hyödyntäminen
Etäkuntoutus osastolta kotiin	Muodostettu 3 skenaariota, joiden kustannuksia on tarkasteltu kahdella eri teknisellä ratkaisulla (Arcturia/Arctic Connect, VideoVisit)
Tolokku etähoitopalvelu	Muodostettu 4 skenaariota, joissa virtuaalikoito muodostaa eri osuuden kotihoidosta (VideoVisit)
Veteraanien toimintakyvyn arviointi etäkotikäynnin	Perinteistä kahden työntekijän voimin tapahtuvaa kasvokkaista toteutusta on verrattu etäratkaisuun, jossa fysioterapeutti on työpisteellään ja palveluntarjoajan työntekijä läsnä asiakkaan luona (Whereby, Teams, VideoVisit)
Peili Vision -virtuaalidellisuuskuntoutus	Muodostettu 4 skenaariota, jossa Peili Vision -ratkaisu vaihtoehtona perinteiselle toimintaterapialle

Laskennassa käytetty kustannushyötymatriisi

Kustannusluokat	Perinteinen toteutus		Etätoteutus	
	Kunta/palveluntarjoaja	Asiakas	Kunta/palveluntarjoaja	Asiakas
Välittömät työkustannukset				
Välillinen työ (mm. suunnittelu)				
Välittömät matkakustannukset				
Matkoihin kuluva työaika				
Ansionmenetykset				
Asiakasmaksut				
ICT-päätelaitteet				
Tietoliikenneyhteydet				
eAvustaja				
Määrittely ja suunnittelu *				
Toteutus *				
Käyttöönotto *				
Käyttäjien kouluttaminen *				
Ylläpito ja käyttäjätuki *				
Yhteensä				

Etäratkaisun käyttöönoton kustannukset *

Taulukossa varjostetut solut osoittavat kustannusten kohdistumisen eri toimijoille

Kustannuksiin vaikuttavat tekijät

PILOTTIORGANISAATIOISTA SAADUT ARVOT

- Työntekijän tuntipalkka (€/h)
- Kilometrikorvaus työntekijän auton käytöstä (€/km)
- Asiaksmaksu (€/krt)
 - Mahdolliset asiakasmaksut tulevat kunnalle/palveluntarjoajalle, joten ne osaltaan vähentävät kyseisen toimijan kustannuksia
- Asiakaspäätelaitteen hinta (€/kk)
- Ohjelmistolisenssi (€/kk)
- Virtuaalihuoneen kustannus (€/kk)
- Asiakaspäätelaitteen tietoliikenneyhteydet (€/kk)

SKENAARIOISSA KÄYTETYT PARAMETRIT

- Kuntoutuksen kesto (kk)
- Kuntoutuskerran kesto (h)
- Kuntoutuskertojen määrä (/kk)
- Asiakkaan etäisyys (km)
- Asiakkaan luokse ajettavaan matkaan kuluva työaika (ajo-aika)
 - Riippuu matkanopeudesta, jota asiakkaan luokse voi ajaa (km/h)
- Asiakkaiden määrä
- Yhdistelmämallin tapauksessa etä- ja perinteisen kuntoutusratkaisun osuus toteutuksesta

Etäkuntoutus osastolta kotiin (skenaariot 1-3)

SKENAARIO 1

- **Perinteinen kuntoutus vs. kokonaan etätoteutus**
 - Perinteisessä ratkaisussa fysioterapeutti kulkee asiakkaan kotiin kuntoutusta varten kerran viikossa. Tämä malli on käytössä jos asiakas ei pääse kulkemaan taksilla vointinsa vuoksi.
 - Etäratkaisussa vastaava kuntoutusmäärä toteutetaan reaaliaikaisesti etänä
- Etäratkaisu tulee lyhyillä etäisyyksillä valitusta tekniikasta riippuen hieman kalliimmaksi tai suunnilleen saman hintaiseksi kuin perinteinen toteutus
- Etäratkaisusta tulee taloudellisesti kannattava valitusta teknisestä ratkaisusta riippuen, kun asiakkaan etäisyys on 11–20 km

SKENAARIO 2

- **Perinteinen kuntoutus vs. kokonaan etätoteutus**
 - Perinteisessä ratkaisussa asiakas kulkee fysioterapeutin luokse kuntoutusta varten. Asiakkaana on henkilö, jolla Kelan taksikyytien maksukatto täyttyy.
 - Etäratkaisussa vastaava kuntoutusmäärä toteutetaan reaaliaikaisesti etänä
- Etäratkaisu tulee palveluntarjoajalle valitusta tekniikasta riippuen jonkin verran tai selkeästi kalliimmaksi kuin perinteinen toteutus. Koska asiakas matkustaa, hänen asumispaikkansa etäisyydellä ei ole vaikutusta kunnan/palveluntarjoajan kustannuksiin
- Etäratkaisu tulee asiakkaalle halvemmaksi hänen matkakustannusten jäädessä pois, ellei se edellytä häneltä uusien laitteiden hankkimista etäkuntoutusta varten

SKENAARIO 3

- **Perinteinen kuntoutus vs. yhdistelmämalli**
 - Perinteisessä ratkaisussa fysioterapeutti kulkee asiakkaan kotiin kuntoutusta varten kerran viikossa.
 - Etäratkaisussa käytössä on hybridimalli, jossa vastaava kuntoutusmäärä toteutetaan 50 % reaaliaikaisesti etänä ja 50 % perinteisellä ratkaisulla.
- Etäratkaisu tulee lyhyillä etäisyyksillä valitusta tekniikasta riippuen hieman kalliimmaksi tai suunnilleen saman hintaiseksi kuin perinteinen toteutus
- Etäratkaisusta tulee taloudellisesti kannattava valitusta teknisestä ratkaisusta riippuen, kun asiakkaan etäisyys on 10–25 km

Tolokku etähoitopalvelu (skenaariot 1-4)

SKENAARIO 1

- **Perinteinen kotihoito vs. kokonaan etätoteutus (100 %)**
 - Perinteisessä ratkaisussa työntekijä kulkee asiakkaan kotiin kotihoitoa varten
 - Etäratkaisussa virtuaalikotihoitajat tekevät täysipäiväisesti virtuaalikäyntejä ja heidän työpäivänsä täyttyvät näistä käynneistä tämänhetkiselällä asiakas- ja laitemäärällä
 - Laskennassa käytetyillä arvoilla kokonaan etätoteutus (100 %) tulee taloudellisesti kannattavaksi 5 kk käytön jälkeen

SKENAARIO 3

- **Perinteinen kotihoito vs. yhdistelmämalli 50 %–50 %**
 - Perinteisessä ratkaisussa työntekijä kulkee asiakkaan kotiin kotihoitoa varten
 - Etäratkaisussa virtuaalikotihoitajat tekevät puolipäiväisesti virtuaalikäyntejä ja puolipäiväisesti fyysisiä käyntejä samojen asiakkaiden luona. Asiakasmaksun suuruus on asiakkaalle etäkotihoitoon asiakasmaksu.
 - Jos asiakkaan keskimääräinen etäisyys on pidempi kuin laskennassa oletuksena käytetty 1 km (suurin osa kyseisen palveluntarjoajan asiakkaista asuu keskusta-alueella), tulee yhdistelmämallista 50 %–50 % taloudellisesti kannattava 12 kk kuluessa sen käyttöönotosta kun asiakkaan etäisyys on yli 1,5 km

SKENAARIO 2

- **Perinteinen kotihoito vs. yhdistelmämalli 75 %–25 %**
 - Perinteisessä ratkaisussa työntekijä kulkee asiakkaan kotiin kotihoitoa varten
 - Etäratkaisussa virtuaalikotihoitajat tekevät 75 % virtuaalikäyntejä ja 25 % fyysisiä käyntejä samojen asiakkaiden luona. Asiakasmaksun suuruus on asiakkaalle etäkotihoitoon asiakasmaksu.
 - Laskennassa käytetyillä arvoilla yhdistelmämalli 75 %–25 % tulee taloudellisesti kannattavaksi 11 kk käytön jälkeen

SKENAARIO 4

- **Perinteinen kotihoito vs. yhdistelmämalli 25 %–75 %**
 - Perinteisessä ratkaisussa työntekijä kulkee asiakkaan kotiin kotihoitoa varten
 - Etäratkaisussa virtuaalikotihoitajat tekevät 25 % virtuaalikäyntejä ja 75 % fyysisiä käyntejä samojen asiakkaiden luona. Asiakasmaksun suuruus on asiakkaalle etäkotihoitoon asiakasmaksu.
 - Jos asiakkaan keskimääräinen etäisyys on pidempi kuin laskennassa oletuksena käytetty 1 km (suurin osa kyseisen palveluntarjoajan asiakkaista asuu keskusta-alueella), tulee yhdistelmämallista 50 %–50 % taloudellisesti kannattava 12 kk kuluessa sen käyttöönotosta kun asiakkaan etäisyys on yli 3 km

Veteraanien toimintakyvyn arviointi etäkotikäynnin (laskentaesimerkki)

- Veteraaniasiakkaille toteutettava kuntoutuksen väliarvio
 - Perinteisessä ratkaisussa fysioterapeutti kulkee asiakkaan kotiin väliarvion tekemistä varten. Paikalla on myös palveluntarjoajan lähihoitaja.
 - Etäratkaisussa väliarvio suoritetaan reaaliaikaisesti etäyhteydellä siten, että fysioterapeutti on työpisteellään ja palveluntarjoajan työntekijä läsnä asiakkaan luona
- Etäratkaisun kustannuksissa huomioitavaa
 - Työaika etäratkaisussa on työntekijöiden mukaan pienempi
 - Pilotissa käytetty etäratkaisu ei edellyttänyt organisaatiolta erillisten laitteiden tai tietoliikenneyhteyksien hankintaa
- Laskennan mukaan etäratkaisu on taloudellisesti kannattavampi valinta kuin perinteinen toteutus (vuositasolla arvot taulukossa alla)

Kustannusluokat	Perinteinen toteutus		Etätoteutus	
	Kunta/palveluntarjoaja	Asiakas	Kunta/palveluntarjoaja	Asiakas
Välittömät työkustannukset	1720		567,60	
Välillinen työ (mm. suunnittelu)	Suurempi, ei arviota arvosta		Pienempi, ei arviota arvosta	
Välittömät matkakustannukset	283,40	Asiakas ei matkusta		
Matkoihin kuluva työaika	329,54			
Ansionmenetykset		Ei ansionmenetyksiä		Ei ansionmenetyksiä
Asiakasmaksut		Ei asiakasmaksuja		Ei asiakasmaksuja
ICT-päätelaitteet	839,20		839,20	Ei asiakaslaitteita
Tietoliikenneyhteydet	Ei erillisiä yhteyksiä		Ei erillisiä yhteyksiä	Ei asiakaslaitteita
eAvustaja			Palveluntarjoajan työntekijä	Palveluntarjoajan työntekijä
Käyttöönoton kustannukset kokonaisuudessaan			460	
Yhteensä	3172,14		1866,80	

Peili Vision -virtuaalitodellisuuskuntoutus (skenaariot 1-4)

SKENAARIO 1

- **Perinteinen kuntoutus asiakkaan luona vs. yhdistelmämalli**
 - Perinteisessä ratkaisussa on 20 tapaamista asiakkaan luona
 - Yhdistelmämallissa toteutetaan 10 läsnätapaamista asiakkaan luona ja lisäksi asiakkaalla on käytössä Peili Vision-laitteet, joilla asiakas harjoittelee tapaamisten välillä
 - Kun tarkastellaan asiakasta, jonka etäisyys on 120 km (kaukaisimmat asiakkaat), ovat 20 kerran kuntoutusprosessissa yhdistelmämallin kustannukset korkeammat kuin perinteisen toteutuksen

SKENAARIO 3

- **Perinteinen kuntoutus vastaanotolla vs. yhdistelmämalli**
 - Perinteisessä ratkaisussa on 20 tapaamista vastaanotolla (matkakustannukset kohdistuvat asiakkaalle, matkakustannuksista on mahdollista saada matkakorvausta)
 - Yhdistelmämallissa toteutetaan 10 läsnätapaamista vastaanotolla ja lisäksi asiakkaalla on käytössä Peili Vision -laitteet, joilla asiakas harjoittelee tapaamisten välillä
 - Yhdistelmämalli tulee palveluntarjoajalle kalliimmaksi kuin perinteinen toteutus. Koska asiakas matkustaa, hänen asumispaikkansa etäisyydellä ei ole vaikutusta palveluntarjoajan kustannuksiin.
 - Yhdistelmämalli tulee asiakkaalle halvemmaksi hänen matkakustannustensa jäädessä pois

SKENAARIO 2

- **Perinteinen kuntoutus asiakkaan luona vs. kokonaan etätoteutus**
 - Perinteisessä ratkaisussa on 20 tapaamista asiakkaan luona
 - Etäratkaisussa toteutetaan 10 etätapaamista ja lisäksi asiakkaalla on käytössä Peili Vision -laitteet, joilla asiakas harjoittelee tapaamisten välillä
 - Etäratkaisusta tulee taloudellisesti kannattava kun asiakkaan etäisyys on yli 94 km

SKENAARIO 4

- **Perinteinen kuntoutus vastaanotolla vs. kokonaan etätoteutus**
 - Perinteisessä ratkaisussa on 20 tapaamista vastaanotolla (matkakustannukset kohdistuvat asiakkaalle, matkakustannuksista on mahdollista saada matkakorvausta)
 - Etäratkaisussa toteutetaan 10 etätapaamista ja lisäksi asiakkaalla on käytössä Peili Vision -laitteet, joilla asiakas harjoittelee tapaamisten välillä
 - Etäratkaisu tulee palveluntarjoajalle kalliimmaksi kuin perinteinen toteutus. Koska asiakas matkustaa, hänen asumispaikkansa etäisyydellä ei ole vaikutusta palveluntarjoajan kustannuksiin.
 - Etäratkaisu tulee asiakkaalle halvemmaksi hänen matkakustannustensa jäädessä pois

Etäkuntoutuksen kustannushyödyt

- Suurimpana erona perinteisen ja etäkuntoutuksen kustannuksissa ovat
 - Matkakustannukset ja matkoihin kuluvaan aikaan liittyvät kustannukset perinteisessä kuntoutuksessa
 - Laitteisiin ja yhteyksiin sekä niiden käyttöönottoon liittyvät kustannukset etäkuntoutuksessa
- Pienillä asiakas- tai kuntoutuskertamäärillä etäratkaisun käyttöönotto ja siihen liittyvät laitekustannukset ovat merkittävä tekijä
- Käytetystä etäkuntoutusratkaisusta riippuen, kun asiakasmäärät tai etäisyydet ovat riittävän suuria, voi etäratkaisu olla taloudellisesti kannattavampi vaihtoehto kuin perinteinen toteutus
- Laskentaan sisältyy tekijöitä
 - Joissa on suurta vaihtelua (esim. asiakkaiden etäisyys)
 - Joiden kustannuksia on haastavaa huomioida (esim. työaika, joka kuluu eri työntekijöiltä palvelun käyttöönottoprosessissa tai asiakkaiden luokse kulkemisesta aiheutuvat kustannukset, jotka riippuvat voimakkaasti siitä, miten työntekijän reititys asiakkaiden välillä on mahdollista)
- Merkittävä tekijä etäratkaisun osalta on myös sen laadullinen vaikuttavuus, jota on osin haastavaa arvioida
 - Esim. Peili Vision -ratkaisussa, jossa pyritään edistämään kuntoutumista asiakkaan oman, kuntoutuskertojen välillä tapahtuvan harjoittelun kautta, voi ratkaisu mahdollistaa lyhyemmän ja intensiivisemmän kuntoutusjakson, mikä vähentää etäratkaisuun liittyviä kustannuksia
- Useissa piloteissa yhdistelmämalli, jossa kuntoutus toteutuu osin etänä ja osin perinteisellä tavalla kasvokkain (esim. 50 % etänä, 50 % perinteisesti), koettiin soveltuvimmaksi tavaksi toteuttaa etäkuntoutusta
 - Mukana olleet kokivat, että harvoin, jos koskaan, voi pelkästään etänä toteutuva ratkaisu olla toimiva
- Kun yhdistelmämallia verrataan kustannusten osalta perinteiseen kuntoutukseen
 - Työkustannukset eivät välttämättä muutu, sillä reaaliaikaisissa ratkaisuissa työkustannuksissa ei koettu eroa perinteisen ja etätoteutuksen välillä
 - Matkakustannukset pienenevät perinteisen toteutuksen matkakustannuksista
 - Asiakasmaksut voivat jakaantua eri toteutustapojen asiakasmaksuihin tai jos kyseessä kk-maksu, niin mahdollisesti vastaavat etäratkaisua
 - ICT-kustannukset eivät muutu, sillä usein kyseessä on joko kuukausimaksullinen ratkaisu tai laitteet ovat palveluntarjoajan joka tapauksessa hankkimia
 - Käyttöönoton vaatimat käyntikerrat (laitteen vienti ja haku) voidaan yhdistelmämallissa sitoa perinteisen ratkaisun kotikäynteihin
- Laitteiden ja sovellusten kustannukset voivat muuttua teknologioiden vakiintuessa laajempaan käyttöön

9. Lisätietoa ja lähteet



Lisätietoa

KUUSAMO

Lisätietoa

- Veteraanikuntoutuspilotista
fysioterapeutti Pirjo Hannola
pirjo.hannola@kuusamo.fi
- Tolokku etähoitopalvelu -pilotista
kotihoiton esimies Anu-Birgitta Lämsä
anu-birgitta.lamsa@kuusamo.fi
- Omais etäyhteys -pilotista
vs. ikäihmisten palveluiden johtaja
Susanna Veteläinen
susanna.vetelainen@kuusamo.fi

OULUNKAAREN KUNTAYHTYMÄ

Lisätietoa piloteista

- Kuntoutuksen palveluesimies
Tiina Vuononvirta
tiina.vuononvirta@oulunkaari.com
- Digtuutori Terttu Tuutijärvi
terttu.tuutijarvi@oulunkaari.com
- Digikummi Ulla Hamari
ulla.hamari@oulunkaari.com

TOI.MINNA OY

Lisätietoa

virtuaaliodellisuus kuntoutuspilotista

- Palvelupäällikkö, toimintaterapeutti
Minna Pekarila
minna.pekarila@toiminna.com

Lähteet 1/3

- Alasoini Tuomo 2018. Digitaalinen murros työelämässä - Kehittykö vai köyhtyykö työ? Tervetuliaisluento Työterveyslaitos. Hakupäivä 4.3.2021. <https://www.ttl.fi/kehittyko-vai-koyhtyyko-tyo-digitalisaation-myota/>.
- Antikainen Janne, Honkaniemi Tuomas, Jolkkonen Arja, Kahila Petri, Kotilainen Anu, Kurvinen Arja, Lemponen Virpi, Lundström Niklas, Luoto Ilkka, Niemi Tomi, Pyykkönen Sinikukka, Rehunen Antti, Saukkonen Pasi ja Viinamäki Olli-Pekka & Viinikka Arto 2017. Smart Countryside. Maaseudun palveluiden kehittäminen ja monipuolistaminen digitalisaatiota ja kokeiluja hyödyntämällä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 9/2017. Hakupäivä 1.3.2021. http://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/9_Smart+Countyside/2559835c-f503-4b03-a7f5-43aff632228a?version=1.0.
- Dannbom Marianne & Heikkilä Kari 2019. Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa käytettävä teknologia. Sanoste Oy. Hakupäivä 1.3.2021. <https://www.kela.fi/documents/10180/26692727/Eta%CC%88kuntoutuksessa+ka%CC%88ytetta%CC%88va%CC%88+teknologia.pdf/ed88ca20-d95b-4b05-b88b-104653882612>.
- Dufva Mikko, Halonen Minna, Kari Mika, Koivisto Tapio, Koivisto Raija & Myllyoja Jouko 2017. Kohti jaettua ymmärrystä työn tulevaisuudesta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 33/2017.
- Heiskanen Tuija 2016. Hallinnolliset ja eettiset kysymykset etäkuntoutuksessa. Salminen Anna-Liisa, Hiekkala Sinikka & Stenberg Jan-Henry (toim.). Kelan etäkuntoutus. Helsinki. Hakupäivä 1.3.2021. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>.
- ite wiki 2021. It-infrapalvelut. Hakupäivä 4.3.2021. itewiki.fi/opas/it-infrapalvelut/.
- Jauhiainen Annikki, Sihvo Päivi & Ikonen Helena 2015. Sähköiset terveystalvet käytössä Koulutusmateriaalia ammattilaisten perehdyttämiseen ja ohjaukseen. Hakupäivä 4.3.2021. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103573/ASSI_opetusmateriaali.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Koski Olli 2018. Tekoäly ja muuttuva työ. Työpoliittinen aikakauskirja 1/2018. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Laver Kate E, Adey-Wakeling Zoe, Crotty Maria, Lannin Natasha A, George Stacey & Sherrington Catherine 2020. Telerehabilitation services for stroke. Cochrane Database of Systematic Reviews 2020, Issue 1. Art. No.: CD010255. Hakupäivä 4.3.2021. DOI: 10.1002/14651858.CD010255.pub3.

Lähteet 2/3

- McLean Susannah. ym. 2013. The Impact of Telehealthcare on the Quality and Safety of Care: A Systematic Overview. PLoS ONE, Vol. 8, No. 8, e71238.
- Niemelä Jonna, Oikari Merja, Rinkinen Krista & Vänntilä Piia 2020. Arki lähemmäs Seniorikamari-perehdytysuunnitelma. Lähde tekijöiden hallussa. Oulun Ammattikorkeakoulu ja Lapin Ammattikorkeakoulu.
- Oxenburgh Maurice & Marlow Pepe 2005. The Productivity Assessment Tool: Computer-Based Cost Benefit Analysis Model for the Economic Assessment of Occupational Health and Safety Interventions in the Workplace. Journal of Safety Research, Vol. 36, No. 3, 209–214.
- Pentikäinen Leena (toim.) 2014. Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 30/2014. Edita Publishing Oy.
- RACGP 2019. Telehealth video consultations guide. Hakupäivä 4.3.2021. <https://www.racgp.org.au/getmedia/764ab82e-7dea-434e-94ca-cab808f7b5eb/Telehealth-video-consultations-guide.pdf.aspx>.
- Salminen Anna-Liisa & Hiekkala Sinikka (toim.) 2019. Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Kelan tutkimus. Helsinki. Hakupäivä 1.3.2021. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Salminen Anna-Liisa, Hiekkala Sinikka & Stenberg Jan-Henry 2016. Etäkuntoutus. Kela. Hakupäivä 4.3.2021. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/161341>.
- Sanastokeskus TSK ry 2015. Tietotekniikan termitalkoot, 2015-07-06. Tietoturva. Hakupäivä 1.3.2021. <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/node/266>.
- Sanastokeskus TSK ry 2017. Tietotekniikan termitalkoot, 2017-06-21. Virtuaaliodellisuus. Hakupäivä 1.3.2021. <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/node/266>.
- Sanastokeskus TSK ry 2018. Tietotekniikan termitalkoot, 2018-08-26. Tietosuoja. Hakupäivä 1.3.2021. <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/node/266>.

Lähteet 3/3

- Suomidigi 2020. JHS 171 ICT-palvelujen kehittäminen: Kehittämiskohteiden tunnistaminen (Vanhentunut). Hakupäivä 4.3.2021. <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/jhs-suositukset/jhs-171-ict-palvelujen-kehittaminen-kehittamiskohteiden-tunnistaminen-vanhentunut>.
- Suomidigi 2021. JHS-suositukset. Hakupäivä 4.3.2021. <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/jhs-suositukset>.
- Tammelin Mia, Taipale Sakari & Hirvonen Helena 2018. Vanhustyön digitalisaatio: Työntekijät teknologian kehittäjiksi. Vanhustyö, 2018 (4), 8–9.
- Tousignant Michel. ym. 2015. Cost Analysis of In-Home Telerehabilitation for Post-Knee Arthroplasty. Journal of Medical Internet Research, Vol. 17, No. 3, e83.
- Turja Tuuli & Särkikoski Tuomo 2018. Varastavatko robotit hoivatyöt? Työpoliittinen aikakauskirja 1/2018. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Valvira 2021. Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. Hakupäivä 1.3.2021. https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut.
- Vuononvirta Tiina 2011. Etäterveydenhuollon käyttöönotto terveydenhuollon verkostoissa. Oulun yliopisto. Hakupäivä 8.3.2021. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514297175.pdf>.