

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

**Kirjavainen, H. et al. 2022. Digitaalista asiakasohjausta voi oppia. Talk-verkkolehti, Hyve / Health and Well-being 8.4.2022.**

Link to the original publication: <https://talk.turkuamk.fi/blog/2022/04/08/digitaalista-asiakasohjausta-voi-oppia/>

All material supplied via Turku UAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

# Digitaalista asiakasohjausta voi oppia

08.04.2022

## Kirjoittajat

**Hanna Kirjavainen** tutkimusvastaava, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

**Meeri Rusi** yliopettaja, projektipäällikkö, Turun ammattikorkeakoulu

**Susanne Jalavikko** AMK-opiskelija, Turun ammattikorkeakoulu

**Elina Lindström** AMK-opiskelija, Turun ammattikorkeakoulu

**Maiju Lohtamo** AMK-opiskelija, Turun ammattikorkeakoulu

**Elina Saarinen** AMK-opiskelija, Turun ammattikorkeakoulu

**Tomas Tewelde Habte** AMK-opiskelija, Turun ammattikorkeakoulu

**On asiakasryhmiä, joille verkossa tapahtuva ohjaus ja ryhmätoiminta sopivat paremmin kuin perinteiset toteutusmuodot. Näitä ovat esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivät nuoret.**

Tilastokeskuksen mukaan noin 15 prosenttia nuorista jää Suomessa koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle. Määrä on suuri ja pitkittynyt koronakriisi on pahentanut tilannetta entisestään.

Digitaaliset toteutusmuodot tarjoavat monipuolisia tapoja osallistua ja käyttää palveluita, joten ne monipuolistavat palveluntarjontaa ja poistavat osallistumisen esteitä. On tärkeää kehittää ratkaisuja, jotka mahdollistavat avun tarjoamisen verkon välityksellä. Tähän pyrkii Turun ammattikorkeakoulun loppuvuonna 2021 alkanut Digisosku -hanke (Euroopan Sosiaalirahasto), jossa ammattikorkeakoulu yhdessä Valo-valmennusyhdistyksen kanssa kehittää erilaisia etäryhmätoimintoja terveysteknologiaa apuna käyttäen.

## Digitaalisuudessa on sekä vahvuutensa että sudenkuoppansa

Digitalisaatio on yhteiskunnallinen muutos, joka koskettaa koko väestöä. Nuorten palveluissa digitaalisuus on kuitenkin erityisasemassa, koska nuoret ovat kasvaneet digikulttuuriin. Digitaalisten palveluiden ei ole silti tarkoitus korvata kasvotusten tapahtuvaa kohtaamista vaan monipuolistaa palvelutarjontaa.

Digitalisaation yksi vahvuus on, että asiakkaita pystytään ohjaamaan heidän omassa ympäristössään pienemmillä resursseilla kuin mitä esimerkiksi kotikäynti vaatisi.

Etäkuntoutus voi olla reaaliaikaista tai ajasta riippumatonta; yksilö- tai ryhmämuotoista toimintaa.



kuva: iStock

Vuorovaikutukseen verkossa on hyvä kiinnittää erityistä huomiota ja pyrkiä keskittymään hetkeen. Etätyöskentelyssä asiakas näkee hyvin rajallisesti, mitä ammattihenkilö tapaamisten aikana tekee. Siten esimerkiksi katseen harhaileminen voidaan tulkita negatiiviseksi palautteeksi tai välinpitämättömyydeksi. On hyvä siksi kertoa, jos tapaamisen aikana esimerkiksi etsii tietoa tai tekee muistiinpanoja. Tällöin asiakas osaa tulkita tilannetta oikein.

## Etäohjauksen malleille on tarvetta

Digisosku-hanke käynnistyi sosionomiopiskelijoiden toteuttamalla alkukartoituksella. Hankkeen tavoitteena on luoda digitaalisen sosiaalisen kuntoutuksen malli nuorille, joten opiskelijat kartoittivat Suomessa käytössä olevia digitaalisia työvälineitä ja menetelmiä. He myös haastattelivat alan ammattilaisia heidän havaitsemistaan etäohjauksen mahdollisuuksista ja haasteista.

Koronapandemian myötä suurimmalle osalle haastatelluista oli kertynyt kokemuksia digitaalisista ohjaustavoista. Niihin liittyvien kysymysten kanssa askaroidaan tällä hetkellä

monessa sosiaalialan organisaatiossa. Alkukartoituksessa kentältä saadut reaktiot osoittivat, että hyviin käytäntöihin perustuville malleille on suuri tarve.

Suurin osa haastatelluista kertoi, että asiakkaita on osallistettu toiminnan suunnitteluun: tapa on vaihdellut riippuen toiminnan ja sitä järjestävän organisaation luonteesta. Asiakasryhmän huomioiminen esimerkiksi kielen, termien, mielenkiinnon kohteiden ja valmiuksien suhteen on koettu tärkeäksi.

## **Nuori tulee saada sitoutumaan etäryhmiin**

Osa asiakkaista kokee verkkomuotoisen ohjauksen itselleen parhaiten toimivaksi ohjauksen tavaksi, mutta osalle se saattaa olla hyvinkin kuormittavaa. Monilla asiakkaalla on ollut matalampi kynnyks osallistua verkkomuotoiseen toimintaan. He ovat usein sitoutuneet siihen hyvin, varsinkin jos ovat alun perin hakeutuneetkin verkkomuotoiseen toimintaan.

Haastateltavat toivat esille, että toiminnan selkeys, vapaaehtoisuus, omavalintaisuus, selkeät ohjeet ja mahdollisuus vaikuttaa toimintaan olivat tärkeitä motivaation ja sitoutumisen lähteitä.

## **Ryhmäytymistä verkossa pitää tukea monin tavoin**

Haastateltavat korostivat, että ryhmäytyminen ei tapahdu itsestään vaan se vaatii ohjaajalta paljon tietoista toimintaa. On tärkeää luoda luottamuksellinen tila, jossa osallistujat kokevat olonsa mukavaksi ja turvalliseksi. Videovälitteisyyden koettiin tukevan ryhmäytymistä kuten myös sen, että ryhmä pysyy samana ja osallistujien kesken pidetään yllä tietoutta siitä, keitä ryhmään kuuluu.



kuva:Unsplash

Haastateltavat korostivat sitä, että ryhmäytyminen tapahtuu verkossa pitkälti samoin edellytyksin kuin muutoinkin. Osallistujien tutustuminen toisiinsa ja esimerkiksi yhteisten mielenkiinnon kohteiden löytyminen helpottivat ryhmäytymistä. Verkossa ryhmän jäsenistä ei kuitenkaan muodostu käsitystä ilman heidän omaa aktiivisuuttaan. Tämä voi tarkoittaa videokuvaa, puhetta, jaettua tuotosta tai kuvaa tai vaikka kirjoitettua viestiä chatissä tai muussa kanavassa. Näistä on hyvä antaa osallistujien mahdollisuus valita itselleen luonteva ja turvalliselta tuntuva tapa

Ohjaajan vastuulla on kannatella osallistujia, havainnoida tunteita, ylläpitää heidän viireystilaansa ja kiinnostustaan, aktivoida ja osallistaa asiakkaita. Tämä ei ole helppoa verkkoympäristössä, jossa osallistujia ei näe. Ryhmäytymiselle, osallisuudelle ja turvallisen tilan luomiselle täytyykin verkossa varata enemmän aikaa ja niiden eteen nähdä enemmän vaivaa.

## **Etäosallistuminen madaltaa kynnystä muihinkin palveluihin**

Monelle verkkototeutukseen osallistuminen madalsi osallistumisen kynnystä. Kotoa osallistuminen oli helpompaa kuin paikalle tuleminen, koska joillekin kynnys lähteä palveluiden pariin on erittäin iso. Koti on asiakkaalle jo valmiiksi turvallinen ympäristö. Osalla asiakkaista on myös pitkä matka palveluiden pariin.

Verkkotoiminnassa on havaittu sosiaalisen kynnyksen madaltumista. Tähän vaikuttavat osallistuminen ilman kameraa, anonyymius ja vuorovaikuttaminen kirjoittamalla. Kynnys osallistua myös kasvokkain toteutettaviin palveluihin madaltuu, jos niihin saa osallistua ensin verkossa.

Tekniset ongelmat nähtiin haasteista suurimpina, koska niihin pystyy vähiten vaikuttamaan. Haasteena ohjaukselle nähtiin myös kamerattomuus. Kamerattomuudessa on myös positiivinen puol, sillä se saattaa madaltaa kynnyksiä, kun voi osallistua keskusteluun kirjoittamalla.

## **Etäpalveluihin osallistuminen edellyttää digitaitoja**

Suuri osa nuorista osallistui ryhmätoteutuksiin puhelimitse. Osalla oli myös kannettava tietokone käytössä, mutta sen puuttuminen oli varsin yleistä. On myös nuoria, jotka tarvitsevat tukea digitaitojensa vahvistamiseen. On tärkeää, ettei heitä poissuljeta digitaalisten palvelujen piiristä, joten myös nuorten digitaitoja kehittäviin palveluihin tulee satsata.

Palveluita suunniteltaessa voi helposti unohtua, että digitaalisessa maailmassa nettiyhteyksistä, laitteista ja digitaaloista tulee yhdenvertaisuuden toteutumisen edellytyksiä. Tarvitaan suunnitelma siitä, mitä asiakkaat tarvitsevat, jotta palvelu tavoittaa heidät ja pystytään varmistamaan osallistumisen edellytykset kaikille.

Monipuoliset osallistumisen tavat, vaihtoehtojen tarjoaminen, turvallisuuden luominen ja ryhmäläisten kannattelu ovat verkko-ohjaamisen ydintä. Ilman niitä ryhmäläiset eivät tavoita toisiaan ja ryhmä on lopulta vain joukko yksittäisiä ihmisiä ruutujensa äärellä ilman jaettua kokemusta.

## **DIGISOSKU**

Digisosku-hanke on saanut ESR-rahoitusta 18.10.2021–31.8.2023 väliseksi ajaksi. Hankkeen päämääränä on lisätä heikoimmassa asemassa olevien 18-29-vuotiaiden nuorten sosiaalista osallisuutta ja toimintakykyä. Hankkeessa kehitetään nuorille sopivia, digitaalisesti toteutettuja sosiaalisen kuntoutuksen ja matalan kynnyksen ryhmätöiden malleja. Niissä yhdistetään yksilö- ja ryhmämuotoinen tuki fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn mittaamiseen ja kehittämiseen teknologisten mahdollisuuksien avulla.

Hankkeen toteuttavat Valo-Valmennusyhdistys ry ja Turun ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulusta mukana ovat sosiaali- ja terveysalan sekä terveysteknologian asiantuntijat.

Hanke verkossa: <https://valo-valmennus.fi/kehittamistoiminta/digisosku/>

**Artikkeli on osa Sosiaalinen osallisuus ja toimijuus -tutkimusryhmän julkaisutoimintaa.**