

Johanna Stenberg ja Minna Parkkila

# Opas etäkuntoutuksen käytännön toteutukseen

# Tekijät

## Kirjoittajat

Johanna Stenberg, neuropsykologian erikoispsykologi, PsM  
johanna.stenberg@kuntoutussaatio.fi

Minna Parkkila, psykologi, PsM  
minna.parkkila@kuntoutussaatio.fi

## Taustatyöryhmä

Marjo-Riitta Anttila, sairaanhoitaja, TTM  
marjo-riitta.m-r.anttila@jyu.fi

Leena Boltar, psykologi, PsM, psykoterapeutti  
leena.boltar@kuntoutussaatio.fi

Niina Henttonen, fysioterapeutti YAMK  
niina.henttonen@kiipula.fi

Sina Isokallio, sosionomi YAMK  
sina.isokallio@coronaria.fi

Jenny Lohikivi, toimintaterapeutti YAMK  
jenny.lohikivi@luustoliitto.fi

Pekka Lyytinen, kehitys- ja kasvatopsykologian erikoispsykologi, PsM, perheterapeutti  
pekka.lyytinen@mll.fi

Johanna Naamanka, puheterapeutti, FM  
johanna.naamanka@premera.fi

Päivi Närhi, puheterapeutti, FM  
paivi.narhi@sanapolku.fi

Petra Peltoniemi, fysioterapeutti YAMK  
petra.peltoniemi@premius.fi

Erja Poutiainen, kliinisen neuropsykologian dosentti, FT  
erja.poutiainen@kuntoutussaatio.fi

Hannele Rekilä, työfysioterapeutti  
hannele.rekila@terveystalo.fi

## Kelan asiantuntijat

Sari Laine, suunnittelija, TtT  
sari.laine@kela.fi

Johanna Rouvinen, kehittämisen asiantuntija, YTM  
johanna.rouvinen@kela.fi

[www.kela.fi](http://www.kela.fi)

ISBN 978-952-284-165-0

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023052648365>

Helsinki, Kela, 2023

# Tiivistelmä

Tämä Kelan julkaisema opas vastaa kuntoutuksen ammattilaisilta esiin nousseeseen tarpeeseen saada tukea ja käytännönläheisiä ohjeita etäkuntoutuksen toteuttamiseen. Opas on laadittu pääosin Kelan järjestämän etäkuntoutuksen näkökulmasta.

Kelassa etäkuntoutus on verkkoyhteyden välityksellä toteutettavaa tavoitteellista kuntoutusta. Sitä voidaan toteuttaa reaaliaikaisena, ajasta ja paikasta riippumattomana tai molempina.

Oppaan tarkoitus on edistää etäkuntoutuksen toteuttamista ja varmistaa sen hyvää laatua erityisesti Kelan järjestämissä kuntoutuspalveluissa. Opas on kohdennettu etäkuntoutusta toteuttaville tai aloittaville ammattilaisille kohderyhmästä tai ammattialasta riippumatta. Oppaassa käytetään Kelan etäkuntoutuksen käsitteitä.

Opas sisältää käytännönläheistä tietoa laadukkaan etäkuntoutuksen lähtökohdista ja toteuttamisesta sekä yhteistyösuhteesta ja vuorovaikutuksesta etäkuntoutuksessa. Lisäksi oppaassa annetaan ohjeita etäkuntoutuksessa mahdollisesti esiintyviin erityislanteisiin.

Oppaan sisältö perustuu etäkuntoutukseen perehtyneiden ammattilaisten asiantuntemukseen ja kokemuksiin sekä hyviksi todettuihin käytäntöihin. Oppaassa on ohjeita reaaliaikaisen sekä ajasta ja paikasta riippumattoman etäkuntoutuksen toteuttamisen tueksi. Oppaassa ei käsitellä etäkuntoutuksen tietoturvaa tai teknisiä yksityiskohtia.

Opas on osa Kelan TULES kuntoon -projektia (2022–2024), jossa edistetään etäkuntoutuksen hyödyntämistä tuki- ja liikuntaelinsairaiden kuntoutuksessa ja varmistetaan Kelan järjestämän etäkuntoutuksen laatua.

**Asiasanat (YSO):** kuntoutus, kuntoutuspalvelut, teleterveydenhuolto, etäpalvelut, yhteistyö, vuorovaikutus, moniammatillisuus, ryhmäkuntoutus, lapset (ikäryhmät), perheet, toimintakyky, oppaat (teokset)

# Sisältö

<b>Lukijalle</b>	<b>5</b>
<b>Etäkuntoutuksen lähtökohdat</b>	<b>7</b>
Etäkuntoutuksen aloittaminen	7
Laitteet, sovellukset ja alustat	8
Etäkuntoutukseen soveltuva ympäristö	9
Etäkuntoutuksen käytännöistä sopiminen	11
Turvallisuus etäkuntoutuksessa	13
<b>Yhteistyösuhde ja vuorovaikutus etäkuntoutuksessa</b>	<b>14</b>
Yhteistyösuhde ja vuorovaikutus kuvapuheluissa	14
Yhteistyösuhde ja vuorovaikutus verkkokuntoutuksessa	18
<b>Etäkuntoutuksen toteuttaminen</b>	<b>21</b>
Ryhmämuotoinen etäkuntoutus	21
Moniammatillisuus etäkuntoutuksessa	25
Toiminnalliset keinot etäkuntoutuksessa	25
Läheiset ja verkostot etäkuntoutuksessa	27
Avustava henkilö etäkuntoutuksessa	28
Toimintakyvyn arviointi etäkuntoutuksessa	29
<b>Lasten ja perheiden etäkuntoutuksen toteuttaminen</b>	<b>30</b>
Lasten etäkuntoutuksen erityispiirteitä	30
Perheiden etäkuntoutus	34
<b>Etäkuntoutuksessa esiintyviä erityistilanteita</b>	<b>36</b>
<b>Lue lisää</b>	<b>41</b>

# Lukijalle

Tämä opas on laadittu pääosin Kelan järjestämän etäkuntoutuksen näkökulmasta, mutta voit hyödyntää sitä laajasti etäkuntoutuksen toteuttamisessa. Kun toteutat Kelan järjestämää etäkuntoutusta, noudata kuntoutuksen palvelukuvauksia ja muita Kelan ohjeita (ks. esim. [Etäkuntoutus \(kela.fi\)](https://www.kela.fi/etäkuntoutus)).

Opas sisältää käytännönläheistä tietoa laadukkaan etäkuntoutuksen lähtökohdista ja toteuttamisesta sekä yhteistyösuhteen ja vuorovaikutuksen tukemisesta etäkuntoutuksessa. Lisäksi oppaassa annetaan ohjeita etäkuntoutuksessa esiintyviin erityistilanteisiin.

Opas on laadittu ajatellen tilannetta, jossa asiakkaan kanssa on sovittu etäkuntoutuksen aloittamisesta. Ennen etäkuntoutuksen aloittamista on muun muassa arvioitu asiakkaan soveltuvuus etäkuntoutukseen. Etäkuntoutus on aina asiakaslähtöistä ja hyvän kuntoutuskäytännön mukaista.

Etäkuntoutuksen toteuttaminen vaatii ammattilaiselta perehtymistä, suunnittelua ja valmisteluja. Kun etäkuntoutus tulee ammattilaiselle tutuksi, se koetaan useimmiten

sujuvana ja luontevana tapana toteuttaa kuntoutusta. Etäkuntoutus voi myös mahdollistaa täysin uusia toimintatapoja, kuten erilaisten sovellusten tai alustojen käyttöä ja asiakkaan kotiympäristön hyödyntämistä kuntoutuksessa.

Ammattilaisena sinun on tärkeää löytää sinulle soveltuvat tavat toteuttaa etäkuntoutusta, sillä myönteisyytesi välittyy asiakkaan ja sinun välisen yhteistyösuhteen kautta asiakkaalle. Kokeile rohkeasti erilaisia toimintatapoja ja muotoile työskentelyäsi uudelleen etäkuntoutukseen soveltuvaksi.

Oppaan sisältö perustuu taustatyöryhmän asiantuntemukseen ja kokemuksiin etäkuntoutuksesta. Taustatyöryhmä koostui etäkuntoutukseen perehtyneistä ja sitä käytännössä toteuttaneista ammattilaisista. Lisäksi oppaan laatimisessa on hyödynnetty Kelan julkaisuja [Etäkuntoutus \(helda.helsinki.fi\)](https://helda.helsinki.fi/etäkuntoutus) ja [Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia \(helda.helsinki.fi\)](https://helda.helsinki.fi/kokemuksia-etakuntoutuksesta). Tutustu etäkuntoutusta aloittaessasi myös oman kuntoutusmuotosi mahdollisiin etäkuntoutusta koskeviin suosituksiin.

Tässä oppaassa ei käsitellä etäkuntoutuksen tietoturvaa eikä teknisiä yksityiskohtia. Niiden osalta noudata muita Kelan ohjeita ja kuntoutuksen palvelukuvauksia. Verkkokuntoutuksen suunnittelussa voit käyttää valmiita [Kelan verkkokoulussa \(extraverkkokoulu.kela.fi\)](http://Kelan.verkkokoulussa(extraverkkokoulu.kela.fi)) olevia sisältöjä.

Oppaassa puhutaan etäkuntoutuksesta Kelan käyttämillä etäkuntoutuksen käsitteillä. Keskeiset käsitteet määritellään oheisessa taulukossa.

<b>Etäkuntoutuksen käsitteet</b>
<b>Kasvokkainen kuntoutus</b> on kuntoutusta, jossa ammattilainen ja asiakas ovat samassa fyysisessä tilassa.
<b>Etäkuntoutus</b> on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkko-yhteyden välityksellä. Etäkuntoutus voi olla reaaliaikaista, ajasta ja paikasta riippumatonta tai molempia.
<b>Kuvapuhelu</b> on kahden tai useamman mobiililaitteen tai tietokoneen välityksellä käyty reaaliaikainen puhelu, jossa on mukana ääni ja kuva. Kuvapuhelu toteutuu etäkuntoutuksessa käytettävällä sovelluksella tai alustalla. Kuvapuhelu toteutuu yksilöllisenä tai ryhmämuotoisena.
<b>Verkkokuntoutus</b> on ajasta ja paikasta riippumatonta etäkuntoutusta, jonka moniammatillinen tiimi tai kuntoutuksen ammattihenkilö toteuttaa etäkuntoutuksessa käytettävällä sovelluksella tai alustalla. Verkkokuntoutus sisältää esimerkiksi vuorovaikutusta, vertaistukea ja erilaisia kuntoutuksen sisältöjä, kuten harjoituksia. Asiakas etenee verkkokuntoutuksessa pääosin itsenäisesti ammattilaisen ohjaamana.
<b>Yhdistelmämalli</b> tarkoittaa kuntoutusta, jossa yhdistyvät kasvokkainen kuntoutus ja etäkuntoutus.

# Etäkuntoutuksen lähtökohdat

## Etäkuntoutuksen aloittaminen

Etäkuntoutuksen aloittaminen edellyttää sekä ammattilaiselta että asiakkaalta valmistautumista. Panosta heti alussa siihen, että asiakas pääsee hyvin mukaan etäkuntoutukseen ja sen vaatiman teknologian käyttöön. Yhteisistä etäkuntoutuksen toimintatavoista on tärkeää sopia ennakkoon.

Pohdi omia etäkuntoutukseen liittyviä tunteitasi ja ajatuksiasi. Ammattilaisen myönteinen asenne välittyy asiakkaalle, samoin kuin ennakkoluuloinen tai epävarma suhtautuminen. Jos jokin arveluttaa, pysähdy sen äärelle. Pohdi, mistä epävarmuutesi kumpuaa. Voitko tehdä epävarmuudelle jotain tai saada siihen tukea? Millaiset asiat ovat sinulle tärkeitä kuntoutuksessa? Miten ne onnistuisivat parhaiten etäkuntoutuksena?

Jos etäkuntoutus on sinulle ja/tai asiakkaallesi uutta, varaa kuntoutuksen alussa aikaa uuden opetteluun ja totutteluun. Käy asiakkaan kanssa yhdessä läpi, mitä etäkuntoutus vaatii laitteiden, verkkoyhteyden,

asiakkaan valmiuksien ja osallistumisympäristön näkökulmasta. Jos asiakas tarvitsee etäkuntoutukseen toisen henkilön tukea, käy käytännön asiat läpi myös avustavan henkilön kanssa. Järjestä tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan kotikäynti, jonka yhteydessä varmistat asiakkaan kanssa hänen kotiympäristönsä soveltuvuuden etäkuntoutukseen osallistumiseen.

Ota huomioon, että kuntoutuksen ei tarvitse olla pelkästään etäkuntoutusta tai kasvokkaista kuntoutusta, vaan sitä voidaan toteuttaa myös yhdistelmämallina, joka sisältää molempia toteutustapoja. Voit hyödyntää yksittäisiä kasvokkaisia tapaamisia esimerkiksi kuntoutuksen aloitusvaiheessa.

**Sopikaa etäkuntoutuksen toimintatavoista ennakkoon.**

Kasvokkaisella tapaamisella ammattilainen ja asiakas voivat tutustua toisiinsa ja etäkuntoutuksessa käytettävään laitteeseen, mahdollisiin lisälaitteisiin ja sovellukseen tai alustaan. Joillekin asiakkaille kuntoutus on helpompaa aloittaa etäkuntoutuksena ja siirtyä siitä kasvokkaisuun tapaamisiin.

## Laitteet, sovellukset ja alustat

Etäkuntoutuksen toteuttamisessa käytettävillä laitteilla tarkoitetaan tässä oppaassa tietokonetta, tablettia tai älypuhelinta sekä niihin yhdistettäviä lisälaitteita, kuten ulkoista webkameraa ja kuulokemikrofonia. Kuvapuhelut ja verkkokuntoutus toteutetaan etäkuntoutuksessa käytettävällä tietoturvallisella sovelluksella tai alustalla.

Ammattilaisena sinun vastuullasi on huolehtia, että etäkuntoutuksen tietoturva, tietosuoja ja yksityisydensuoja vastaavat voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita. Kelan järjestämään etäkuntoutukseen soveltuvaan teknologiaan ja tietoturvaan, tietosuojaan ja yksityisyyteen liittyviä vaatimuksia käsitellään tarkemmin oppaassa [Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa käytettävä teknologia \(pdf\)](#).

Etäkuntoutuksessa käytettävä teknologia ei lähtökohtaisesti vaadi asiakkaalta erityistaitoja, vaan tietotekniset perusvalmiudet riittävät. Käy kuitenkin yhdessä asiakkaan kanssa läpi, miten kuvapuhelussa tai verkkokuntoutuksessa käytettävään sovellukseen tai alustalle pääsee ja miten sitä käytetään. Ryhmämuotoisen etäkuntoutuksen osalta järjestä etäkuntoutukseen perehdytys kaikille ryhmän asiakkaille. Varaa tarvittaessa aikaa myös asiakkaan yksilölliseen etäkuntoutuksen perehdytykseen ja harjoitteluun.

## Laadi kuvalliset ohjeet asiakkaan avuksi ja muistin tueksi.

Tekniset ongelmat ovat etäkuntoutuksessa suhteellisen tavallisia, mutta usein ne ovat väliaikaisia ja ratkaistavissa. Anna asiakkaalle toimintaohjeet teknisiä ongelmatilanteita varten ja käykää ne läpi yhdessä. Varaa myös itsellesi aikaa etäkuntoutukseen tutustumiseen sekä käytettävän sovelluksen tai alustan opetteluun. Huolehdi, että sinulla ja asiakkaalla on saatavilla tarvittaessa teknistä lisätukea.

Ennakovalmistelut vähentävät teknisiä haasteita. Muista ja muistuta asiakasta siitä, että etäkuntoutuksen aikana laitteiden akuissa on hyvä olla virtaa ja ohjelmistopäivitykset ovat ajan tasalla. Käynnistä laitteesi varmuuden vuoksi uudelleen, jos se on ollut pitkään päällä ennen kuvapuhelun alkamista.

## Sujuvan kuvapuhelun tekniset edellytykset

Ohjaa asiakasta kuvapuhelussa tarvittavien laitteiden sijoittelussa ja valaistuksen merkityksestä, jotta näkö- ja ääniyhteys on sopiva kuntoutusta varten. Huolehdi, että sinä ja asiakas näette toisenne kuvapuhelussa riittävän hyvin. Auta asiakasta asettamaan laite siten, että näkymä on vakaa eikä laite pääse liikkumaan häiritsevästi kuvapuhelun aikana (esim. kädessä oleva laite).

Jos laitteesi kameran tai mikrofonin laatu ei ole riittävä etäkuntoutukseen, harkitse laitteeseen kiinnitettävän ulkoisen kameran (webkamera) ja/tai kuulokemikrofonin hankkimista. Ulkoisen kameran sijaintia voi vaihdella näkymän parantamiseksi, ja se saattaa sopeutua sisäistä kameraa paremmin vaihtuviin valonlähteisiin tai asiakkaan liikkeeseen kuvapuhelun aikana.

Langallinen tai langaton kuulokemikrofoni vähentää ympäristön häiriöäänien kantautumista kuvapuheluun. Lisäksi se suojaa yksityisyyttä ja mahdollistaa liikkumisen kuvapuhelun aikana ilman, että äänen laatu heikkenee.



## Etäkuntoutukseen soveltuva ympäristö

Etenkin kuvapuheluna toteutuvassa kuntoutuksessa asiakkaan osallistumisympäristöllä on merkitystä etäkuntoutuksen sujuvuudelle, turvallisuudelle ja yksityisyydelle. Varmista, että asiakas osallistuu etäkuntoutukseen siihen soveltuvasta ympäristöstä.

Kerro asiakkaalle, jos etäkuntoutus edellyttää ennakovalmisteluita, kuten riittävän tilan varaamista liikkumista sisältäviä harjoituksia varten. Käy ennakovalmistelut läpi myös asiakasta mahdollisesti avustavan henkilön kanssa (ks. luku Avustava henkilö etäkuntoutuksessa [s. 28](#)).

Kerro asiakkaalle hyvissä ajoin, jos hänen pitää ottaa kuvapuheluun mukaan välineitä tai hänelle ennakkoon lähetettyä materiaalia. Huomioi tarvittavat ennakkojärjestelyt myös kodin ulkopuolella, kuten päiväkodissa tai koulussa, toteutuvassa etäkuntoutuksessa.

## Asiakkaan ympäristö

### Yksityisyys

Kerro asiakkaalle yksityisyyden merkityksestä etäkuntoutuksessa. Käy asiakkaan kanssa läpi ympäristöt, jotka soveltuvat tai eivät sovellu kuntoutukseen osallistumiseen. Kerro asiakkaalle, että kuvapuheluiden tai verkkokuntoutuksen sisältöjen ei pitäisi kuulua tai näkyä ulkopuolisille. Ota huomioon, että chat-keskustelut ja niihin osallistuneiden nimet saattavat jäädä osallistujille näkyviin kuvapuhelun jälkeen.

## Hyödynnä asiakkaan arkiympäristöä esimerkiksi pyytämällä asiakasta tuomaan sisältöä etäkuntoutukseen omasta arjestaan.

## Vinkkejä teknisesti sujuvaan kuvapuheluun

- ✓ Suunnittele toimintaohjeet teknisten ongelmien varalle ennakkoon ja sovi niistä asiakkaan kanssa.
- ✓ Sovi asiakkaan kanssa, että hän pitää puhelimen lähistöllä, jotta tavoitat hänet mahdollisten yhteysongelmien aikana.
- ✓ Tarkista, että laitteiden ja ohjelmistojen päivitykset ovat ajan tasalla.
- ✓ Huolehdi, että laitteen akussa riittää virtaa.
- ✓ Harjoittele tarvittaessa ennakkoon asiakkaan kanssa laitteiden ja sovelluksen tai alustan käyttöä.
- ✓ Varmista kuvapuhelun alussa, että näette ja kuulette toisenne riittävän hyvin. Säädä tarvittaessa asetuksia asiakkaan kanssa.
- ✓ Huomioi, että näkymä tai toiminnot voivat vaihdella käytössä olevan laitteen (mobiililaitte vai tietokone) tai sen mukaan, mitä kautta asiakas on liittynyt kuvapuheluun (selain vai sovellus).

Ryhmämuotoisessa kuntoutuksessa kaikki asiakkaat vastaavat osaltaan kaikkien ryhmään osallistuvien asiakkaiden yksityisyyden säilymisestä. Jos asiakkaalla on kuvapuheluissa mukana avustava henkilö, pyydä asiakasta kertomaan tästä sinulle ja muille ryhmään osallistuville. Sovi ryhmän kanssa, voiko kuvapuheluun osallistua kuulokkeilla tilanteissa, joissa asiakas ei ole yksin rauhallisessa tilassa (esim. asiakas on siirtymässä kohti rauhallisempaa paikkaa).

## Esimerkki

”9-vuotiaan Annikan puheterapia toteutui etänä. Eräällä terapia-kerralla Annikan äiti soitti puheterapeutille kahvilasta ja ehdotti puheterapiaan osallistumista sieltä etänä. Tässä tilanteessa jouduin sanomaan äidille, ettei puheterapiaa voida tässä ympäristössä pitää. Kerroin lyhyesti, että puheterapian järjestämistä säätelevät monet lait, salassapitosäädökset sekä tietoturvaan liittyvät asiat. Sovimme äidin kanssa Annikalle uuden terapia-ajan.”

Puheterapeutti

## Rauhallinen ja turvallinen tila asiakkaan kotona

Jos asiakas osallistuu etäkuntoutukseen omassa kodissaan, pyydä häntä mahdollisuuksien mukaan valitsemaan rauhallinen tila, jossa ei ole esimerkiksi muita perheenjäseniä paikalla. Pyydä asiakasta myös varmistamaan, etteivät esimerkiksi lemmikit häiritse häntä kuvapuhelun aikana tai silloin kun hän tekee mahdollisia liikun-

nallisia harjoituksia. Kerro asiakkaalle, että hän laittaisi keskittymistä häiritsevät laitteet hieman kauemmaksi sekä sulkisi ylimääräiset äänilähteet (esim. radio tai tv) kuvapuhelun ajaksi. Kuulokemikrofonin käyttö auttaa ympäristön äänien pois sulkemisessa.

## Tee asiakkaalle tarkistuslista ennen harjoittelua huomioitavista asioista.

Ennen liikkumista sisältävää harjoittelua pyydä asiakasta valitsemaan harjoittelua varten tila, joka on riittävän avoin ja turvallinen (huomioi esim. matalalla riippuvat kattovalaisimet ja lattian liukkaus). Pyydä asiakasta siirtämään pois harjoittelun tiellä olevat huonekalut ja tavarat. Kuvapuheluissa voit käydä tilan läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Tee tarvittaessa asiakkaalle tai häntä avustavalle henkilölle tarkistuslista asioista, jotka pitää huomioida ennen harjoittelua. Kuvapuhelun alussa voit käydä tarkistuslistan asiat läpi asiakkaan kanssa. Verkkokuntoutuksessa voit viedä tarkistuslistan verkkokuntoutuksen harjoitusten yhteyteen.

## Kodin ulkopuolella toteutuva etäkuntoutus

Hyödynnä etäkuntoutuksessa erilaisia ympäristöjä, kuten metsää, kuntosalia tai lähipuistoa ja kuuntele asiakkaan toiveita kuntoutuksen toteuttamisesta kodin ulkopuolella. Varmista kuitenkin, että paikka, josta asiakas osallistuu etäkuntoutukseen, on riittävän turvallinen ja takaa yksityisyyden.

Kuvapuheluun osallistuminen ei ole mahdollista esimerkiksi ruuhkaisessa kahvilassa tai autoa ajettaessa. Jos asiakas tekee harjoitteita muualla kuin sisätiloissa, ohjeista ennakkoon tapaus- ja tilannekohtaisesti, millaisissa paikoissa asiakas voi osallistua

etäkuntoutukseen. Jos asiakkaan on tarkoitus liikkua verkkokuntoutuksen harjoitusten tai kuvapuhelun aikana, toteuta etäkuntoutus ympäristössä, joka ei vaadi samanaikaista keskittymistä esimerkiksi liikenteeseen.

## Esimerkki

”Olen töissä kansainvälisessä organisaatiossa ja aina työskennellyt paljon etänä, joten en ollut tullut ajatelleeksi, että psykoterapiaan osallistuminen etänä onkin jotenkin erilaista.

Olimme alussa käyneet läpi, että järjestän itselleni rauhalliset olosuhteet. Vaikka puhuin luureihin kotona omassa työhuoneessani, tietoisuus perheen läsnäolosta alkoi nopeasti häiritsemään. Päädyinkin lopulta osallistumaan psykoterapiatapaamisiin pysäköidystä autosta.”

Mies, 54 vuotta

## Ammattilaisen ympäristö

Myös sinä voit toteuttaa etäkuntoutusta muualla kuin työpaikallasi. Huolehdi tällöin tietoturvasta ja asiakassuhteen luottamuksellisuudesta erityisen tarkasti.

Järjestä etenkin kuvapuheluiden ajaksi itsellesi häiriötön ja riittävän neutraali tila. Jos toteutat kuvapuheluita eri ympäristöistä käsin, kerro asiakkaalle, mistä toteutat kuvapuhelun. Kerro asiakkaalle, että huolehdit yksityisyyden säilymisestä kaikissa tilanteissa.

## Etäkuntoutuksen käytännöistä sopiminen

Etäkuntoutuksen käytännöistä sopiminen yhdessä asiakkaan kanssa tukee laadukkaasti etäkuntoutuksen toteutumista ja yhteistyösuhdetta. Alussa sovittuihin käytäntöihin palaaminen helpottaa myös ongelmatilanteiden ratkomista.

Keskustele asiakkaan kanssa käytännöistä, joihin sitoudutte. Kerro asiakkaalle selvästi omat periaatteesi ja toimivan etäkuntoutuksen edellytykset. Katso seuraavalta sivulta etäkuntoutuksessa huomioitavat asiat, kun sovit asiakkaan kanssa etäkuntoutuksen käytännöistä.



## Osallistuminen ulkomailta

Kun toteutat Kelan järjestämää kuntoutusta, tarkista asiakkaan ulkomailta osallistumisen käytännöt Kelan kuntoutuksen palvelukuvauksesta. Kiinnitä erityistä huomiota kuntoutuksen aikaisiin vakuutuksiin.

# Etäkuntoutuksen alussa huomioitavia asioita

## Ennakovalmistelut



Pohdi

- tarvitseeko asiakas välineitä (esim. fysioterapiassa kuminauha tai jumppamatto) ja miten ne järjestyvät asiakkaalle
- toimitatko asiakkaalle materiaalia (esim. harjoitustehtäviä tai ohjevideoita) esimerkiksi postitse tai sähköisesti.

## Tekniset haasteet



Sovi asiakkaan kanssa

- miten toimit, jos tulee teknisiä ongelmia
- mistä ja miten asiakas saa teknistä tukea
- kuinka tavoitat hänet, jos yhteys katkeaa kuvapuhelun aikana.

## Yksityisyys



Sovi asiakkaan kanssa

- keitä kuvapuheluissa saa olla paikalla
- kenelle verkkokuntoutuksen sisältöjä saa näyttää (esim. verkkokuntoutuksen ryhmäkeskustelut)
- mitä etäkuntoutuksen sisällöistä asiakas saa tallentaa tai nauhoittaa itselleen (esim. terapiatilannetta ei saa tallentaa ilman lupaa).

## Kuvapuhelukäytännöt



Sovi asiakkaan kanssa

- kuvapuhelun pelisäännöt, kuten kameran päällä pitäminen
- toimintatavat poikkeustilanteissa, kuten yhteyksien katketessa
- toimintaohjeet hätätilanteita varten.

## Turvallisuus etäkuntoutuksessa

Kun asiakas osallistuu etäkuntoutukseen, asiakkaan turvallisuuteen pitää kiinnittää erityistä huomiota. Sekä fyysinen turvallisuus että psykologinen kokemus turvassa olemisesta ovat tärkeitä. Turvallisuuden tunne perustuu asiakkaan ja ammattilaisen väliseen tunneilmapiiriin ja luottamukseen.

Suunnittele etäkuntoutuksessa tehtävät harjoitteet niin, että niiden tekeminen on turvallista itsenäisesti tai yhdessä avustavan henkilön kanssa. Jos asiakas tekee harjoituksia kuvapuhelun aikana, tiedustelee säännöllisesti hänen vointiaan ja jaksamistaan.

Etäkuntoutuksessa et pääse auttamaan asiakasta mahdollisen loukkaantumisen tai hätätilanteen sattuessa. Kuvapuhelun aikana sinun pitää tietää, mistä paikasta asiakas osallistuu kuntoutukseen. Tämä on tärkeää, mikäli hänelle pitää hälyttää apua. Sovi asiakkaan kanssa ennakoon, miten toimitte, jos asiakas satuttaa itsensä tai tarvitsee muutoin apua. Lasten kohdalla varmista, että etäkuntoutuksen aikana on aina aikuinen lähistöllä ja tavoitettavissa.

Pidä asiakkaan yhteystiedot saatavilla kuvapuhelun aikana. Jos asiakas osallistuu etäkuntoutukseen paikasta, jossa hänen kanssaan on esimerkiksi ammattilainen, asiakasta auttava henkilö tai huoltaja, pyydä asiakkaalta tämän henkilön yhteystiedot. Tilanteissa, joissa asiakkaan osallistumispaikka vaihtelee, voi olla tarpeen sopia, että asiakas ilmoittaa sinulle kuvapuhelun aluksi, mistä hän osallistuu kuvapuheluun.

Asiakkaan psykologinen turvallisuuden tunne ja luottamuksen kokemus vahvistuvat yhteistyösuhteen rakentumisen myötä. Voit vähentää asiakkaan mahdollisia etäkuntoutukseen liittyviä epäilyksiä sanoittamalla etäkuntoutuksen kulkua selkeästi. Kerro etäkuntoutuksen vaiheista ennakoon, jotta asiakas tietää, mitä seuraavaksi tapahtuu. Kuvapuhelussa sanoita asiakkaalle omia

kokemuksiasi ja tekemisiäsi etenkin silloin, jos käyt kameranäkymän ulkopuolella (esim. ”Otan tuosta pöydältä kynän, pieni hetki”).

Jos asiakas vaikuttaa epävarmalta tai pelokkaalta, etene rauhallisesti ja panosta inhimilliseen vuorovaikutukseen. Voit esimerkiksi kertoa asiakkaalle, mistä itse osallistut tapaamiseen ja esitellä ympäristöäsi kameran avulla laajemmin.

Ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa on tärkeää, että kaikki osallistujat käyttävät kameraa ja asiakkaat ovat varmistaneet niiden toimivuuden ennen ryhmän ensimmäistä yhteistä kuvapuhelua. Jos vain osa ryhmään osallistuvista asiakkaista näkyy kameran kautta, se voi vaikeuttaa luottamuksellisen ilmapiirin rakentumista.

Asiakkaan turvallisuuden tunteen tukemiseen löydät lisää vinkkejä oppaan seuraavasta luvusta Yhteistyösuhde ja vuorovaikutus etäkuntoutuksessa.

# Yhteistyösuhde ja vuorovaikutus etäkuntoutuksessa

Etäkuntoutuksessa muodostuva yhteistyösuhde on yhtä merkityksellinen kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa. Hyvän yhteistyösuhteen rakentumisessa on olennaista, että aito kiinnostuksesi asiakkaan kokemusta kohtaan ja läsnäolosi välittyvät asiakkaalle. Kiinnitä erityistä huomiota etäkuntoutuksen vuorovaikutuksen laatuun ja inhimillisyyteen.

Laadukkaan etäkuntoutuksen vuorovaikutuksen pohjana ovat toimiva teknologia, soveltuva osallistumisympäristö ja yhdessä sovitut käytännöt. Näistä perusasioista löydät tietoa oppaan luvusta Etäkuntoutuksen lähtökohdat ([s. 7](#)).

Jos etäkuntoutukseen sitoutuminen arveluttaa asiakasta tai asiakkaan osallistuminen on heikkoa (esim. kuvapuheluita peruuntuu usein tai asiakas ei tee verkkokuntoutuksen harjoituksia sovitusti), käsittele asiaa asiakkaan kanssa esimerkiksi seuraavalla sivulla olevien vinkkien avulla.

## Yhteistyösuhde ja vuorovaikutus kuvapuheluissa

Kuvapuheluissa sanattomat viestit ja tunteet eivät aina välity yhtä hyvin kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa. Sanoita ja kirjoita etäkuntoutuksessa asioita suoremmin, jotta esimerkiksi ymmärrys, välittäminen ja kannustaminen välittyvät asiakkaalle.

Sosiaalisissa tilanteissa ihmiset tekevät automaattisia tulkintoja turvassa tai uhattuna olemisesta. Kuvapuhelussa vuorovaikutukselle tyypilliset turvallisuutta viestittävät eleet, kuten lähelle istuminen, rento asento ja rauhallisesti syliin lasketut kädet, eivät välttämättä välity osallistujille. Jotkut asiakkaat kokevat tämän epämiellyttävänä ja heille saattaa kuvapuhelun aikana tulla turvaton tai yksinäinen olo.

Joitain asiakkaita fyysinen etäisyys rauhoittaa. Jos sosiaaliset tilanteet tai omista asioista keskusteleminen ammattilaisen kanssa jännittää tai ahdistaa asiakasta, etänä tapahtuva vuorovaikutus voi madaltaa osallistumisen kynnyksiä. Myös tuttu ja turvallinen kotiympäristö saattaa joillakin helpottaa henkilökohtaisten tai arkojen aiheiden käsittelyä.

Kokeile vuorovaikutuksen toimivuutta etänä erilaisten asiakkaiden kanssa. Etäkuntoutukseen soveltuvuus on yksilöllistä. Esimerkiksi lapsia, joilla on neuropsykiatrinen häiriö, voi etäkuntoutus auttaa keskittymään kuntoutuksessa harjoitettavaan asiaan sekä helpottaa vuorovaikutus- tai siirtymätilanteista aiheutuvaa kuormitusta. Arvioi asiakkaan soveltuvuutta etäkuntoutukseen asiakas- ja tilannekohtaisesti. Huolehdi, että asiakas saa tarvittaessa mahdollisuuden harjoitella vuorovaikutusta myös kasvokkain.

## Esimerkki

”Alussa oli ihan karmivaa tuijottaa omaa naamaa. En meinannut millään pystyä keskittymään muuhun kuin siihen, että miten ihminen voikin olla niin typerän näköinen. Olin tosi helpottunut, kun sain tietää, että oman naaman saa säädettyä pois omasta näkymästä.

Myöhemmin tajusin, että sosiaaliset tilanteet ovat juuri siksi niin vaikeita, kun keskityn vain siihen itseni vahtimiseen. Sittenhän me treenattiin terapiassa sellaista, että näin sen oman naamataulun, mutten enää kiinnittänyt siihen huomiota. Se kyllä helpotti.”

Nainen, 18 vuotta

## Vinkkejä asiakkaan sitoutumisen ja motivaation tukemiseen etäkuntoutuksessa

- ✓ Pidä yllä omaa myönteistä asennettasi etäkuntoutusta kohtaan.
- ✓ Anna asiakkaalle riittävästi tietoa kuntoutuksen etenemisestä.
- ✓ Tuo esille etäkuntoutuksen hyviä puolia.
- ✓ Kysy asiakkaan ajatuksia säännöllisesti ja muokkaa tarvittaessa toimintaasi.
- ✓ Toteuta etäkuntoutusta joustavasti asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioiden. Vaihda tarvittaessa esimerkiksi ympäristöä, laitetta tai harjoitusten sisältöä.
- ✓ Ota asiakas mukaan kuntoutuksen suunnitteluun. Anna asiakkaan valita harjoitus tarjotuista vaihtoehdoista tai pyydä häntä valitsemaan seuraavan kuvapuhelun teema.

Suunnittele kuvapuhelu hyvin, jotta voit kuvapuhelun aikana keskittyä vuorovaikutukseen. Säättele omaa toimintaasi kokemuksesi sekä asiakkaan ja muiden kuntoutukseen mahdollisesti osallistuvien henkilöiden antaman palautteen pohjalta.

Pohdi, mitä asiakas sinusta ja ympäristöstäsi kuvapuhelussa näkee ja mitä hän voi siitä päätellä. Hae sopiva tasapaino ammatillisen vakuuttavuuden ja oman inhimillisen persoonasi välille.

Harkitse kuvapuheluihin saatavilla olevien taustakuvien tai filttareiden käyttöä. Esimerkiksi lasten kuntoutuksessa niistä voi olla hyötyä, mutta joissain tilanteissa erikoiset tai yllättävät elementit vievät huomiota olennaisesta.

Asiakasta voi häiritä se, että hänen oma kuvansa näkyy hänelle itselleen. Jos näin on, selvitä, saako kuvan säädettyä hänen näkymästään pois.

Sanoita kuvapuhelun aikana asioita runsaasti ja kysy asiakkaan mielipiteitä suoraan. Totea säännöllisesti esimerkiksi, kuinka paljon aikaa on käytettävissä ja mitä kyseisen kuvapuhelun aikana on vielä tarkoitus tehdä. Nosta esille erityisesti myönteiset asiat ja pienetkin onnistumiset.

## Esimerkki

”Tuntui kivalta, että psykoterapeutista näkyi muutakin kuin kasvot. Olin etukäteen pelännyt, että siellä olisi vastassa vaan tuijottava katse. Kontakti tuntui luontevammalta, kun näki eleitä myös käsistä.”

Nainen, 38 vuotta

## Vinkkejä hyvän yhteistyösuhteen luomiseen ja vuorovaikutukseen kuvapuheluissa

- ✓ Lähetä asiakkaalle ennakkoon tietoa itsestäsi ja muista mahdollisista kuntoutukseen osallistuvista ammattilaisista.
- ✓ Etene rauhallisesti. Aloita ja lopeta kuvapuhelun vaiheet selkeästi.
- ✓ Varmista asiakkaan mukana pysyminen ja oma ymmärryksesi kertaamalla ja kysymällä asioita.
- ✓ Sanoita tekemisiäsi ja ajatuksiasi, jotta asiakas ei tulkitse esimerkiksi hiljaisia hetkiä tai liikehdintääsi väärin.
- ✓ Anna sanallista palautetta ja tunnustusta asiakkaan osallistumisesta ja edistymisestä.
- ✓ Kannusta asiakasta kertomaan toiveitaan, tarpeitaan ja mielipiteitään.
- ✓ Käsittele mahdolliset ristiriitatilanteet asiakkaan kanssa viipymättä.



Anna asiakkaalle reilusti vastausaikaa ja muista, että hiljaisuus ei ole vaarallista, vaikka se tuntuisi sinusta vaivaannuttavalta. Jos kiirehdit täyttämään hiljaiset hetket, jotain tärkeää voi mennä ohi ja asiakkaalle voi jäädä kokemus ohitetuksi tulemisesta.

Toisaalta joidenkin asiakkaiden puheliaisuus voi korostua kuvapuhelussa, kun ammattilaisen elekieli on pienemmässä roolissa. Rajaa asiakasta kuvapuhelun aikana tarvittaessa selkein sanoin kunnioittavaan sävyyn.

Jätä kuvapuhelun loppuun aikaa pienelle pysähtymiselle, käsiteltyjen sisältöjen yhteen vetämiselle ja asiakkaan ajatusten kuuntelemiselle. Myös yhteinen orientoituminen seuraavaan kertaan ja välityöskentelyyn on tärkeää.

Vuorovaikutus onnistuu kuvapuheluissa useimmiten hyvin. Joihinkin vuorovaikutuksen näkökulmasta haastaviin tilanteisiin löydät vinkkejä luvusta Etäkuntoutuksessa esiintyviä erityistilanteita (s. 36).

## **Käytä tunteiden viestinnässä, kuten empatian, myötätunnon tai hyväksynnän osoittamisessa, tavallista enemmän sanoja.**

### **Vireyden ja keskittymisen tukeminen kuvapuheluissa**

Osa asiakkaista pystyy keskittymään kuvapuheluissa paremmin kuin kasvokkaisilla tapauksilla. Sen sijaan joidenkin asiakkaiden on vaikeaa pitää vireystilaa yllä kuvapuheluiden aikana.

Valitse mahdollisuuksien mukaan kuvapuhelulle sellainen ajankohta, jolloin asiakkaan vireystila ja keskittymiskyky ovat mahdolli-

## **Vinkkejä vireyden ja keskittymisen tukemiseen kuvapuheluissa**

- ✓ Ajoita kuvapuhelu asiakkaan keskittymisen ja vireyden kannalta sopivaan ajankohtaan.
- ✓ Kerro asiakkaalle kuvapuhelun etenemisestä.
- ✓ Suhtaudu asiakkaan voimien, vireyden ja motivaation vaihteluun hyväksyvästi.
- ✓ Pyydä asiakasta arvioimaan vireystilaansa sanallisesti tai esimerkiksi asteikolla 1–5.
- ✓ Pitäkää tarvittaessa taukoja.
- ✓ Suunnittele vaihtelevaa sisältöä ja mieti ennakkoon, miten toimintaa voisi vaihdella, jos asiakkaan keskittyminen heikkenee.
- ✓ Pidä puheenvuorosi lyhyinä.
- ✓ Kerro asiakkaalle, miten hän voi itse vaikuttaa omaan keskittymiskykyynsä kuvapuhelun aikana (esim. rauhallinen ympäristö, stressilelu tai käsityö).

simman hyvät. Pyydä asiakasta sijoittumaan omaan tilaansa siten, etteivät ympäristön ärsykkeet vie liikaa hänen huomiotaan.

Erilaiset asteikot ja mittarit oman vireyden arviointiin voivat toimia kaikenikäisillä, ja niitä voi visualisoida jaetun näytön kautta.

Mukauta kuvapuhelun toteutusta asiakkaan tilanteen mukaan. Jos asiakas kertoo olevansa väsynyt, harkitse keskustelun sijaan jotakin toiminnallista harjoitusta. Myös liike on tehokas virkistäjä, ja sitä voit hyödyntää kuvapuhelun aikana esimerkiksi yhteisen taukojumpan muodossa. Lue lisää oppaan kohdasta Toiminnalliset keinot etäkuntoutuksessa (s. 25).

Jos asiakkaan keskittyminen on hyvin vaikeaa, tuo toimintaan vaihtelua tai myönteisesti yllättävää sisältöä. Tuo etäkuntoutukseen aihe tai harjoitus, joka on asiakkaalle erityisen tärkeä tai kiinnostava.

Jos asiakkaan vireys ja keskittymiskyky näyttävät vaihtelevan syistä, joihin hän voi omalla toiminnallaan vaikuttaa, anna hänelle siihen vinkkejä. Voisiko hän esimerkiksi osallistua kuvapuheluun työpöydän äärellä mieluummin kuin sängyltä?

## Hyödynnä liikettä ja raitista ulkoilmaa keskittymisen ja harjoittelun tukena.

### Yhteistyösuhde ja vuorovaikutus verkkokuntoutuksessa

Myös ajasta ja paikasta riippumattomassa verkkokuntoutuksessa asiakkaan ja ammattilaisen välille muodostuu yhteistyösuhde. Koska asiakas etenee verkkokuntoutuksessa pääosin itsenäisesti ja oman aikataulunsa

## Esimerkki

”3-vuotiaalla Ristolla oli keskittymisen vaikeuksia. Päiväkodista kerrottiin, että Ristoa on pidettävä sylissä tai hän karkaa, ja että keskittyminen on lyhytjänteistä. Sovimme, että kokeilemme puheterapian toteuttamista kuvapuheluna ja tapaamisilla painotetaan läheisten ja verkoston ohjausta. Näin arjessa voidaan toteuttaa harjoituksia ja tukea kommunikaatiota. Risto motivoitui tehtäviin kuvapuheluiden aikana omalla tuollillaan. Puheterapia toimi etänä hyvin, kun yhteiset harjoitukset pidettiin lyhyinä ja aikaa käytettiin myös lähiympäristön ohjaamiseen. Päiväkodissa edistymistä havaittiin jo kahden kuukauden jälkeen muun muassa vastavuoroisuudessa ja lausepuheen lisääntymisessä. Risto oli myös oppinut pyytämään vaihtoehtoja itselleen mieluista tekemistä.”

Puheterapeutti

## Esimerkki

”ADHD:n takia minulla on pahoja keskittymisvaikeuksia ja jännitin, miten pystyn etänä keskittymään. Onneksi ryhmän ohjaaja oli napakka, piti hyvin huolta tauoista ja huolehti, etteivät osallistujien puheenvuorot päässeet liian pitkiksi. Luulen, että se oli keskittymisen onnistumisen kannalta minulla oleellisinta.”

Mies, 37 vuotta

mukaan, sinun on ammattilaisena erityisen tärkeää tukea asiakkaan sitoutumista kuntoutukseen. Pidä mielessä, että asiakkaan aktiivinen osallistuminen verkkokuntoutukseen edellyttää, että hän kokee osallistumisellaan olevan aidosti merkitystä. Yhteistyösuhteen kannalta on ongelmallista, jos asiakas on epävarma verkkokuntoutuksessa käytettävän sovelluksen tai alustan käytöstä, luotettavuudesta tai yksityisyyden suojasta.

Kannusta asiakasta ja anna hänelle palautetta, vaikka hän etenisi verkkokuntoutuksessa hyvin itsenäisesti. Henkilökohtainen kannustaminen ylläpitää asiakkaan motivaatiota ja sitoutuneisuutta verkkokuntoutukseen.

## **Anna palautetta ja kannusta asiakasta esimerkiksi videotervehdyksin ja äänittein.**

Säännöllinen ammattilaisen antama palaute asiakkaalle hänen etenemisestään sekä erilaiset viestit ja kysymykset tai keskustelun avaukset ovat tärkeä osa vuorovaikutusta verkkokuntoutuksessa. Tue asiakkaan kokemusta siitä, että hän tulee kohdatuksi ja kuulluksi, vaikka itse viestintä tapahtuisikin muussa kuin reaaliajassa.

Kannusta asiakasta osallistumaan verkkokuntoutukseen kirjoittamisen ohella kuvien, videoiden tai vaikka musiikin kautta. Osoita selkeästi, että olet huomannut asiakkaan verkkokuntoutukseen tuomat sisällöt. Esitä kysymyksiä ja ole kiinnostunut asiakkaan ajatuksista esimerkiksi kuvien ja videoiden takana. Palaa asiakkaan verkkokuntoutuksessa esille tuomiin asioihin myöhemmin uudelleen.

## **Vinkkejä yhteistyösuhteen rakentamiseen verkkokuntoutuksessa**

- ✓ Kerro verkkokuntoutuksen tavoitteista, kestosta ja muista käytännöistä.
- ✓ Anna asiakkaalle selkeät ohjeet verkkokuntoutuksen aloittamiseen ja siinä etenemiseen.
- ✓ Kerro, miten asiakas voi olla yhteydessä ammattilaiseen ja miten pian voi odottaa vastausta.
- ✓ Luo sisällöille johdonmukainen rakenne ja rääätelöi sisällöt kunkin asiakkaan tarpeiden mukaisesti.
- ✓ Käytä ymmärrettävää ja asiakkaalle sopivaa kieltä.
- ✓ Reagoi puutteelliseen etenemiseen esimerkiksi kysymällä asiakkaan kuulumisia. Hyödynnä myös mahdollisia automaattisia muistutusviestejä.
- ✓ Pyydä asiakkailta palautetta ja kehitä omaa toimintaasi sen mukaisesti.
- ✓ Käytä verkkokuntoutuksen tukena tarvittaessa kasvokkaisia tapaamisia tai kuvapuheluita.

Kun viestit verkkokuntoutuksessa kirjallisesti, tuo runsaasti esille myönteisiä havaintojasi. Hyvin asiapainotteinen viestintä vailla puhujan äänenpainoja ja ilmeitä voi välittyä joskus tarkoituksettoman kielteisenä. Hyödynnä hymiöitä, tykkäyksiä ja muita mahdollisia visuaalisia keinoja myönteisten tunteiden välittämisessä asiakkaalle.

Tuo verkkokuntoutukseen inhimillisyyttä esimerkiksi yksilöllisten viestien, kuvien tai videoiden kautta. Itsestä ja omista tunteista kirjoittaminen muistuttaa, että aito ihminen on yhteydessä asiakkaaseen. Voit esimerkiksi lähettää asiakkaalle kannustavan videotervehdyksen.

Ryhmän yhteiseen verkkokuntoutuksen keskusteluun voit nostaa anonyymeja esimerkkejä yksittäisten asiakkaiden tehtävistä osoituksena siitä, että olet lukenut kaikki vastaukset. Lue lisää seuraavista luvuista Ryhmämuotoinen etäkuntoutus (s. 21) ja Ryhmämuotoinen verkkokuntoutus (s. 24).

## Räätälöi verkkokuntoutuksen sisällöt yksilöllisesti. Ota huomioon asiakkaan mielenkiinnon kohteita.



Kerro asiakkaalle yhteistyösuhteen luottamuksellisuudesta ja asiakkaan tietojen huolellisesta käsittelystä.

Huolehdi verkkokuntoutuksen materiaalien saavutettavuudesta ([Digipalvelulain vaatimukset \(saavutettavuusvaatimukset.fi\)](https://www.digipalvelulain.vaatimukset.fi)).

## Esimerkki

”20-vuotias Liisa oli aloittanut osittain verkkokuntoutuksena toteutuvalla nuorten mielenterveyskurssilla. Liisaa jännitti niin paljon, että osallistuminen kurssille oli vaikeaa. Hän kertoi, että ei saa verkkokuntoutuksen tehtäviä tehtyä, sillä tietokoneella kirjoittaminen ei tunnu luontevalta. Sellaiset verkkokuntoutuksen tehtävät, joissa tarvitsi vain klikkailla rasti ruutuun tai liu’uttaa vastausvaihtoehto itselle sopivaksi, onnistuivat. Liisa kertoi, että hän on tottunut tekemään muistiinpanoja nätteihin vihkoihin ja käyttää paljon värikyniä ja piirtää.

Ehdotin, että Liisa voisi kirjoittaa, piirtää ja visualisoida tehtäviä vihkoonsa ja valokuvata niitä verkkokuntoutuksen henkilökohtaiseen osioon ja halutessaan myös ryhmän yhteisiin keskusteluihin. Moniammatillinen tiimi kommentoi Liisan valokuvia verkkokuntoutuksessa ja yksilötapaamisilla. Liisa innostui tällä tavoin tehtävien tekemisestä ja innosti omalla esimerkillään myös muita ryhmän nuoria kokeilemaan uusia tapoja toimia.”

Sosionomi

# Etäkuntoutuksen toteuttaminen

## Ryhmämuotoinen etäkuntoutus

Ryhmämuotoinen etäkuntoutus mahdollistaa vertaistuen myös sellaisissa tilanteissa, joissa se ei muuten olisi mahdollista esimerkiksi maantieteellisten etäisyyksien tai perhesyiden vuoksi. Verkkokuntoutuksessa asiakkaat voivat jakaa kokemuksiaan samankaltaisessa tilanteessa olevien kanssa ajasta ja paikasta riippumattomasti. Ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa vertaistuki toteutuu reaaliaikaisesti.

Onnistunut ryhmämuotoinen etäkuntoutus vaatii hyvää ennakkosuunnittelua ja toteutustavan huomioimista kuntoutuksen sisältöjen suunnittelussa. Kerro ryhmään osallistuville asiakkaille, mitä ryhmämuotoisessa etäkuntoutuksessa tapahtuu ja mitä heiltä odotetaan. Tuo esille, että ryhmän toiminta

**Tarjota erilaisia osallistumisen tapoja: kirjoittaminen, kuvat, videot, äänitteet, chat, hymiöt ja reaktiot.**

perustuu vuorovaikutukseen myös etänä toteutettuna ja edellyttää jokaisen aktiivista osallistumista yhteiseen toimintaan.

Lue lisää etäkuntoutuksen yleisistä, myös ryhmämuotoista etäkuntoutusta koskevista lähtökohdista luvusta Etäkuntoutuksen lähtökohdat (s. 7). Kiinnitä erityistä huomiota kaikkien ryhmään osallistuvien asiakkaiden etäkuntoutukseen perehdyttämiseen ja mukana pysymiseen koko kuntoutusprosessin ajan.

Sovi ryhmään osallistuvien asiakkaiden kanssa puheenvuoroihin ja keskusteluihin liittyvistä käytännöistä. Jos vapaamuotoinen keskustelu ei lähde käyntiin, hyödynnä luvussa Yhteistyösuhde ja vuorovaikutus etäkuntoutuksessa (s. 14) ja seuraavalla sivulla kuvattuja vinkkejä vuorovaikutuksen vahvistamiseen.

Ryhmämuotoisessa etäkuntoutuksessa asiakas saattaa joskus ottaa passiivisen seuraajan roolin lähes huomaamattaan, ja sen muuttaminen voi myöhemmin olla vaikeaa. Huolehdi, että jokaisella asiakkaalla on tilaisuus osallistua keskusteluihin ja tulla kuulluksi ryhmässä. Tarjota monipuolisia vaihtoehtoja osallistua

harjoituksiin ja sisältöihin. Käytä keinoja, joilla jokainen asiakas voi osallistua itselleen sopivalla tavalla esimerkiksi hyödyntämällä sovellusten ja alustojen erilaisia ominaisuuksia, kuten ääntä, kuvaa, tehtäviä tai kyselyitä. Jätä tilaa myös vapaamuotoisille keskusteluille ja ajatusten vaihtamiselle.

## Esimerkki

”Keskimäärin 72-vuotiaiden asiakkaiden kuntoutusryhmä toteutui kuvapuheluna. Osallistujien digitaidot vaihtelivat, mutta perusasiat verkon käytössä olivat hallussa. Osalle kuvapuhelu oli täysin uusi kokemus. Lähetin osallistujille havainnollistavia kuvakaappauksia sisältävän ohjeen sovelluksen käytöstä sähköpostitse ja postitse. Ennakkoon ilmoitettuun aikaan toteutin testikerran, johon sai halutessaan osallistua. Testikerralla kävin läpi asiakkaiden kanssa kuvapuheluun liittymisen ja oleelliset toiminnot. Osa tarvitsi testikerran aikana ohjausta puhelimitse. Lisäksi osallistujien oli mahdollista saada yksilöllistä ohjausta.

Ryhmän kolmen ensimmäisen tapaamisen aikana käytettävissä oli toinen ammattilainen teknisenä tukena, jotta ryhmän ohjaaja sai keskittyä sisältöön. Osallistujat saivat teknisen tuen puhelinnumeron kuvapuhelulinkin kanssa ennakkoon ja lisäksi kuvapuhelun keskustelukenttään kirjoitettuna, jotta se oli mahdollisimman helposti saatavilla. Kurssi onnistui hienosti ja kaikki pääsivät mukaan ennakoinnin ja riittävän tuen avulla.”

Toimintaterapeutti

## Vinkkejä osallistumisen tukemiseen ryhmämuotoisessa etäkuntoutuksessa

- ✓ Kerro ryhmälle aktiivisen osallistumisen merkityksestä.
- ✓ Hyödynnä pienryhmiä ja parikeskustelua etenkin tutustumisvaiheessa.
- ✓ Kannusta myös vapaamuotoiseen keskusteluun. Kysele kuulumisia ja anna tilaa kertoa kuntoutuksen ulkopuolisista asioista, kuten omista mielenkiinnon kohteista.
- ✓ Pyydä asiakkaita kertomaan, jos ryhmässä toimimiseen liittyy ongelmia tai jokin asia jää vaivaamaan.

Joskus etäkuntoutus saattaa luoda myönteistä etäisyyttä muihin ryhmän osallistujiin. Vaikeitakin kokemuksia voi olla helpompi jakaa rohkeammin, jos sen saa tehdä omasta tutusta kotiympäristöstä käsin itselle sopivaan tahtiin.

## Ryhmämuotoiset kuvapuhelut

Erityisesti ensimmäisessä ryhmän yhteisessä kuvapuhelussa on eduksi, jos kuvapuheluun osallistuu kaksi ammattilaista (ks. s. 24 Kaksi ammattilaista ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa). Arvioi muun muassa ryhmän koon, siihen osallistuvien asiakkaiden sekä kuntoutusmuotosi ja kuvapuhelun sisällön perusteella, onko toisen ammattilaisen osallistuminen kuvapuheluun tarpeen.

Ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa ammattilaisen rooli keskustelun ohjaajana saattaa korostua, sillä usean henkilön kuvapuheluissa asiakkaan voi olla vaikeaa arvioida sopivaa hetkeä oman puheenvuoron ottamiselle. Pyri kuitenkin vähentämään kuntoutuksen edetessä rooliasi keskustelujen ylläpidossa ja luo tilaisuuksia, joissa osallistujat voivat jakaa ajatuksia keskenään vapaammin. Tässä voit hyödyntää esimerkiksi pienryhmiä tai parikeskusteluja.

Aktivoi ja osallista asiakkaita ryhmäkuvapuheluiden aikana esimerkiksi lyhyillä kuulumiskierroksilla tai päivän aiheeseen sopivilla kyselyillä tai äänestyksillä. Voit hyödyntää esimerkiksi erilaisia kuvakortteja tai asteikkoja jakamalla niitä näytön kautta.

Voit helpottaa keskustelun syntymistä myös pyytämällä suoraan yksittäistä osallistujaa kertomaan kokemuksiaan tai vastaamaan kysymykseen. Kerro ryhmään osallistuville asiakkaille, että puheenvuorosta saa aina kuitenkin myös kieltäytyä ja että asiakas päättää itse siitä, miten laajasti jakaa omia ajatuksiaan. Hyödynnä näytön jakamista ryhmän keskustelun ja muistin tukena. Anna asiakkaille selkeät ohjeet ja riittävästi aikaa, mikäli siirrytte kuvapuhelun aikana toiseen sovellukseen tai toiselle alustalle tai verkkosivulle.

## Vinkkejä ryhmien kuvapuheluihin

- ✓ Kerro ennakkoon, että kuvapuhelussa edellytetään kameran ja mikrofonin käyttöä.
- ✓ Tutustu ryhmän kanssa sovelluksen tai alustan toimintoihin (esim. chat tai reaktiot) yhdessä ja harjoitelkaa niiden käyttöä.
- ✓ Kerro asiakkaille, että mykistät tarvittaessa osallistujien mikrofoneja, jos niiden kautta kantautuu häiritseviä ääniä.
- ✓ Anna harjoituksiin suullisen ohjeen lisäksi kirjalliset, kuvalliset tai videomuotoiset ohjeet.
- ✓ Tarvittaessa keskeytä pitkät puheenvuorot tai ilmoita puheenvuorojen aikarajat ja anna osallistujille selkeästi rajattuja kysymyksiä.
- ✓ Kokeile kuvapuheluissa lyhyitä kommenttikierroksia tai anna suoria puheenvuoroja.
- ✓ Kokeile pienissä ryhmissä sitä, että kaikkien mikrofonit ovat auki kuvapuheluiden aikana.

## Ryhmämuotoinen verkkokuntoutus

Hyödynnä verkkokuntoutuksessa monipuolisia ryhmään osallistumisen vaihtoehtoja. Anna ryhmään osallistuville asiakkaille tehtäviä, joihin asiakkaat voivat osallistua paitsi kirjoittamalla, myös liittämällä sovellukseen tai alustalle kuvia, videoita tai äänitteitä.

Vertaistuen edistämiseksi hyödynnä sovellusten tai alustojen mahdollisuuksia ryhmäkeskusteluihin. Tarjoa asiakkaille keskusteluja, joissa heillä on mahdollisuuksia kuulla ja jakaa kuntoutuksen aiheisiin liittyviä kokemuksia toisilleen. Kokeile harjoituksia, joissa asiakkaat voivat ideoida keinoja joihinkin yhdessä koettuihin ongelmiin tai verkkokuntoutuksen tehtäviin. Voit aktivoida ryhmän asiakkaiden välistä vuorovaikutusta ryhmän yhteisessä keskustelussa. Kokeile esimerkiksi tehtäviä, joissa annetaan toiselle ryhmään kuuluvalla positiivista palautetta tai esitetään kysymys jostain harjoituksesta.

Tarjoa asiakkaille verkkokuntoutuksessa mahdollisuuksia vapaaseen keskusteluun, vinkkien jakamiseen ja kysymysten esittämiseen. Muista, että verkkokuntoutuksen ryhmäkeskustelujen ohjaaminen ja seuraaminen on ammattilaisen tehtävä.

Varmista, että asiakkailla on tieto siitä, mitä ryhmän verkkokuntoutuksessa kulloinkin

## Esimerkki

”Olin alussa hyvin skeptinen ryhmämuotoisen etäkuntoutuksen suhteen. Olin kyllä tottunut etätöihin, mutta etäkokouksissa ihmiset jäivät helposti vieraiksi ja etäisiksi. Kaipasin vertaistukea muilta ihmisiltä, mutta minun oli vaikea luottaa toisiin ja tunsin oloni herkästi ulkopuoliseksi.

Oli huojentavaa, että saatiin, varsinkin ihan alussa, olla paljon pareina ja kolmikkoina. Pienryhmäkeskusteluihin annettiin sen verran aikaa, että ehdittiin jutella niitä näitä ilman suurempia suorituspaineita. Kun sai tutustua ensin muutamiin ihmisiin, ryhmä ei tuntunut enää niin pelottavalta. Oletusteni vastaisesti tutustuin muutamiin ihmisiin ihan syvällisesti ja sain kaipaamaani vertaistukea ryhmältä.”

Nainen, 55 vuotta

### Kaksi ammattilaista ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa:

- Vapauttaa toisen ammattilaisista keskittymään kuntoutuksen sisältöön.
- Mahdollistaa sen, että toinen ammattilaisista seuraa chat-keskustelua, sulkee auki jääneitä mikrofoneja ja huolehtii muista käytännön asioista.
- Mahdollistaa sen, että toinen ammattilaisista ratkaisee asiakkaiden teknisiä ongelmia tai tukee muulla tavoin asiakasta. Ammattilainen voi esimerkiksi siirtyä yhden asiakkaan kanssa erilliseen kuvapuheluun tai parikeskusteluun.
- Helpottaa pienryhmätyöskentelyn tai parikeskustelujen ohjaamista.



# Anna palautetta säännöllisesti koko ryhmälle ja yksilöllisesti jokaiselle ryhmän asiakkaalle.

tapahtuu ja miten on tarkoitus työskennellä. Huolehdi, että vuorovaikutus pysyy yllä verkkokuntoutuksen edetessä. Kysy asiakkaiden toiveita tai kerää palautetta siitä, millaiset asiat verkkokuntoutuksessa tuntuvat toimivilta, ja hyödynnä niitä ryhmän harjoitusten ja keskustelujen suunnittelussa.

## Moniammatillisuus etäkuntoutuksessa

Moniammatillisissa kuntoutuspalveluissa myös etäkuntoutus on moniammatillista. Etäkuntoutusta toteuttavat ne moniammatillisen tiimin ammattilaiset, joiden osallistuminen etäkuntoutuksen toteuttamiseen on asiakkaan yksilöllisessä tilanteessa perusteltua. Moniammatillisesta tiimistä on hyvä nimetä yksi henkilö vastaamaan asiakkaan kuntoutusprosessin etenemisestä ja sujuvuudesta.

Moniammatillisen tiimin sisäiset keskustelut kuntoutusjakson alussa, aikana ja lopussa voidaan toteuttaa luontevasti kuvapuheluna. Voitte myös järjestää tapaamisia asiakkaan ja moniammatillisen tiimin ammattilaisten kesken siten, että osa osallistujista osallistuu tapaamiseen kasvokkain ja osa kuvapuheluna.

Verkkokuntoutuksessa moniammatillisuus voi toteutua selvästi perinteistä kasvokkaista kuntoutusta laajemmin, kun kaikki kuntoutusta toteuttavat ammattilaiset voivat seurata asiakkaan etenemistä sovelluksen tai alustan kautta koko kuntoutusprosessin ajan.

Kun moniammatillinen tiimi ja asiakas työstävät asiakkaan kuntoutukseen liittyviä asioita verkkokuntoutuksessa, kaikki osapuolet tietävät, mitä asioita on käyty ja käydään läpi missäkin vaiheessa. Tämä voi vähentää samojen asioiden toistuvaa käsittelyä ja muita päällekkäisyyksiä,

joita perinteisessä kasvokkaissa moniammatillisessa kuntoutuksessa on kritisoitu.

## Toiminnalliset keinot etäkuntoutuksessa

Toiminnallisella keinolla tarkoitetaan mitä vain tekemiseen painottuvaa ja kuntoutukseen sopivaa toimintaa. Hyödynnä etäkuntoutuksessa samoja toiminnallisia keinoja, joita käytät kasvokkaissa kuntoutuksessa. Nämä voivat olla esimerkiksi liikkumista, arkiaskareita tai vuorovaikutusharjoituksia. Sovella etäkuntoutuksessa myös mielikuvaharjoituksia, roolitehtäviä, yhteistä ideointia tai ongelmanratkaisua, pelejä, leikkejä, kilpailuja, piirtämistä ja musiikkia.

Parhaimmillaan toiminnallisuus keventää ruudun äärellä toteutuvaa etäkuntoutusta. Toiminnalliset harjoitukset voivat myös synnyttää mieleenpainuvia kokemuksia, auttaa konkretisoimaan kuntoutuksen aiheita, parantaa yhteistyösuhdetta ja tukea asiakkaan itseilmaisua sekä motivaatiota.

Jos kuntoutusmuoto sisältää lähtökohtaisesti paljon toimintaa ja tekemistä keskustelun ohessa, toiminnallisuus on luontainen osa myös etäkuntoutusta. Esimerkiksi lasten etäkuntoutus on usein enemmän tekemistä kuin keskustelua.

Vaikka etäkuntoutuksessa toiminnallinen tekeminen voi vaatia ammattilaiselta soveltamista ja harjoittelua, sisällytä myös kuvapuheluihin ja verkkokuntoutukseseen erilaista luovaa ja asiakasta aktivoivaa tekemistä.

Pohdi kuntoutusta suunnitellessasi, miten voit siirtää kasvokkaissa kohtaamisissa käyttämäsi tutustumisen, osallistamisen tai kokeilemisen keinot etäkuntoutukseseen. Hyödynnä ympäristöstä löytyviä esineitä tai lähetä asiakkaan kotiin materiaalia, joka mahdollistaa toimivaksi kokemasi harjoituksen soveltamisen etäkuntoutuksessa.

Kasvokkaissa kuntoutuksessa käytettävät muistiinpanovälineet, kuten fläppitaulu tai

post it -laput, voit etäkuntoutuksessa korvata sovelluksen tai alustan työkaluilla tai verkosta löytyvillä interaktiivisilla muistiinpanoalustoilla.

Ota käyttöösi myös uusia etäkuntoutukseen soveltuvia keinoja. Sovelluksissa ja alustoissa on toiminnallisuutta tukevia työkaluja, kuten ajastimia, sanapilviä sekä visailu- ja äänestystoimintoja. Sisällytä verkkokuntoutukseen rentoutumis-, rooli- tai mielikuvaharjoituksia esimerkiksi äänitteinä tai videoina.

Verkossa on monenlaisia toiminnallisuutta tukevia itsearviointimenetelmiä tai piirtämiseen tai ajatuskartan luomiseen sopivia työkaluja. Jos hyödynnät verkosta löytyviä työkaluja etäkuntoutuksen tukena, huolehdi tietoturvasta ja materiaalien saavutettavuudesta.

Yhdistä harjoitteisiin tai pohdintatehtäviin verkosta löytyviä kuvia, videoita ja pelejä monipuolisesti. Ole luova ja ennakkoluuloton, tutustu erilaisiin mahdollisuuksiin ja kysy ideoita kollegoilta!

## Esimerkki

”Nuorten osittain verkkokuntoutuksena toteutuvalle mielenterveyskurssille saapuneet asiakkaat olivat jännittyneitä ja keskustelun virittäminen vaati pohjatyötä. Verkkokuntoutukseen oli laadittu erilaisia toiminnallisia tehtäviä, jotka antoivat mahdollisuuden osallistua kuntoutukseen itselle sopivalla tavalla. Tehtäviä oli mahdollista tehdä esimerkiksi kirjoittamalla, valokuvaamalla, piirtämällä tai nauhoittamalla ääniviestin. Itselle sopivalla tavalla osallistuminen matalasi kynnystä tulla osaksi ryhmää.”

Sosionomi

## Vinkkejä toiminnallisuuteen etäkuntoutuksessa

- ✓ Käytä verkosta löytyviä tietosisältöjä, kuten kyselyjä ja harjoituksia.
- ✓ Jaa näyttö ja kokoa yhteisiä ajatuksia näkyville tiedostoon, muistilapuille tai ajatuskarttaan.
- ✓ Jaa kuntoutukseen liittyvää tietoa tai ohjeita lyhyinä ja tiiviinä videoina tai katso asiakkaan kanssa sinun tai asiakkaan valitsema video.
- ✓ Ohjaa suullisesti rentoutusharjoitus tai jaa asiakkaalle linkkejä verkosta löytyviin harjoituksiin.
- ✓ Rohkaise asiakasta piirtämään tai valokuvaamaan itselle tärkeitä asioita ja jakamaan kuvia sinulle tai muille kuntoutukseen osallistuville asiakkaille.
- ✓ Luo verkkokuntoutukseen tehtäviä tai harjoituksia, joihin jokainen ryhmän jäsen käy säännöllisesti lisäämässä omia edistysaskeliaan, kuulumisiaan tai kuvia.
- ✓ Näytä kuvia tai sanoja, joista asiakas voi valita mieluisimman tai omaa oloa sillä hetkellä parhaiten kuvaavan.

## Läheiset ja verkostot etäkuntoutuksessa

Etäkuntoutukseen kuuluvat välillä tiiviisti asiakkaan läheiset, kuten puoliso, vanhemmat, perhe ja muut tärkeät ihmiset sekä verkosto, kuten päiväkotia, koulu, työpaikka tai jopa jokin tärkeä harrastepaikka.

Sovi asiakkaan kanssa siitä, miten hän toivoo läheisensä tai verkostonsa osallistuvan kuntoutukseen. Myös avustava henkilö, kuten esimerkiksi asumispalveluyksikössä tai päiväkodissa asiakasta auttava ammattilainen, voi osallistua etäkuntoutukseen.

Läheisten ja verkoston osallistuminen asiakkaan kuntoutukseen voi helpottaa, kun etäkuntoutuksessa maantieteelliset etäisyydet tai matkustamiseen kuluva aika eivät muodostu esteeksi. Joillekin läheisille etäkuntoutus on mielekkäämpää kuin kasvokkainen kuntoutus. Läheiset tai verkosto voivat osallistua kuvapuheluun myös vain osaksi aikaa.

Kuvapuhelussa tai verkkokuntoutuksessa voit jakaa asiakkaan läheisille ja verkostolle asiakkaan kuntoutuksen kannalta olennaista tietoa ja toisaalta kuulla asiakkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden näkökulmia. Kuvapuhelun aikana voit tutustua asiakkaan arkiympäristöihin ja niissä toimiviin ihmisiin ilman matkustamista.

Etäyhteydet voivat helpottaa asiakkaan läheisten ja verkoston kutsumista tapaamisiin. Huolehdi kuitenkin siitä, että asiakkaan läheisten ja/tai verkoston osallistuminen tuo aidosti lisäarvoa kuntoutukseen ja että asiakkaan asiat pysyvät keskiössä.

Kun asiakkaan kuvapuheluun osallistuu läheisiä tai verkostoa, anna osallistujille ennakkoon ohjeet kuvapuheluun liittymisestä ja toimintaohjeet mahdollisten ongelmien varalle (esim. puhelinnumerosi). Kerro, mitä asioita kuvapuhelun aikana käsitellään ja ketkä osallistuvat kuvapuheluun. Käy osallistujien kanssa läpi edellytykset kuvapuheluun osallistumiselle kohdan Sujuvan kuvapuhelun tekniset edellytykset (s. 8) mukaisesti.

## Vinkkejä kuvapuheluun, johon osallistuu asiakkaan läheisiä ja verkostoa

- ✓ Pohdi asiakkaan ja muiden osallistujien kanssa ennakkoon, keitä kuvapuheluihin osallistuu, milloin ja kuinka pitkäksi ajaksi sekä mitä näissä kuvapuheluissa käsitellään.
- ✓ Anna kaikille kuvapuheluun osallistuville henkilöille ennakkoon ohjeet siitä, miten kuvapuheluun liitytään ja miten sen aikana toimitaan.
- ✓ Sovi osallistuvatko kaikki kuvapuheluna vai osa kasvokkain. Varmista, että asetelma on kuntoutuksen näkökulmasta tasapainoinen ja kaikkien on yhtä helppo osallistua vuorovaikutukseen.
- ✓ Varmista kuvapuhelun alkaessa kameroiden ja mikrofonien asetelut, jotta kaikki läsnäolijat näkyvät ja kuuluvat.
- ✓ Pohdi, onko tarpeen sopia yhteisistä käytännöistä tapaamiseen osallistuvien kesken.

Sovi ennakkoon, osallistuvatko henkilöt kuvapuheluun yhdessä vai omilta laitteiltaan oman kuvapuheluyhteyden kautta. Esimerkiksi puolisoiden tai perheenjäsenten osallistuminen saman kameran kautta on erilaista kuin omien laitteiden kautta osallistuminen. Toisen ihmisen fyysinen läheisyys voi tuoda turvaa, lohtua ja uskallusta esimerkiksi liikkumista sisältävään harjoitteluun. Joskus se, että perheenjäsenet osallistuvat omilta laitteiltaan kuvapuheluun, luo toivottua etäisyyttä esimerkiksi hankalan ihmissuhdeasian käsittelyyn.

Asiakkaan toiveiden lisäksi käytännön mahdollisuudet, kuten maantieteelliset etäisyydet ja alueelliset resurssit, vaikuttavat siihen, miten tapaamiset järjestyvät. Sinun vastuulasi on kaikissa tilanteissa varmistaa jokaisen

## Esimerkki

”Pariterapiaan hakeutumisessa toinen on usein aktiivisempi osapuoli. Vähemmän aktiivinen osapuoli saattaa tarvita hyvinkin pitkän valmistautumisajan. Jos hankaluuksia ei päästä käsittelemään oikea-aikaisesti, ongelmat alkavat monimutkaistua. Mikäli pariterapia halutaan käynnistää mahdollisimman pian, se onnistuu usein helpommin kuvapuheluna kuin kasvokkain.

Olen saanut palautetta siitäkin, että kuvapuhelun jälkeen alun perin passiivisemmän pariterapiaan hakeutujan oli huomattavasti helpompaa tulla vastaanotolla kasvokkain toteutamaan istuntoon. Kuvapuhelu tuntuu madaltavan kynnystä ja karistavan mahdollisia ennakkoluuloja.”

Psykoterapeutti

henkilön tasapuolinen mahdollisuus osallistua kuvapuheluun. Esimerkiksi tilanne, jossa useita henkilöitä osallistuu kuntoutukseen kasvokkain samasta tilasta ja yksi henkilö kuvapuheluna, vaatii ammattilaiselta aktiivisuutta kaikkien osallistujien huomioimiseksi. Jos edellä mainittu asetelma ei toimi, harkitse olisiko jatkossa parempi, että kaikki henkilöt osallistuisivat tapaamiseen kuvapuheluna omien laitteidensa kautta.

## Avustava henkilö etäkuntoutuksessa

Selvitä etukäteen, tarvitseeko asiakas toisen henkilön apua etäkuntoutukseen osallistumiseen. Käytännössä asiakas voi tarvita apua esimerkiksi kuvapuheluun tai verkkokuntoutukseen liittymiseen, sopivien olosuhteiden järjestämiseen, fyysiseen harjoitteluun tai mahdollisten ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Arvioi huolellisesti asiakkaan avun tarvetta etäkuntoutuksen eri vaiheissa.

Sovi etäkuntoutuksen alussa asiakkaan ja avustavan henkilön kanssa, mitkä ovat avustavan henkilön tehtävät. Kerro selkeästi, millaisissa asioissa avustava henkilö saa auttaa asiakasta ja missä tilanteissa ei. Käy avustavan henkilön kanssa läpi oppaassa aiemmin esitetyt etäkuntoutuksen lähtökohdat ([s. 7](#)).

Etenkin, jos etäkuntoutuksessa avustava henkilö on asiakkaan läheinen, ota hänet aktiivisesti mukaan kuntoutukseen alusta alkaen. Läheisissä ihmissuhteissa vallitsevat roolit voivat korostua, kun kuntoutus toteutuu kotona. On tärkeää, että läheinen malttaa olla tekemättä tai sanomatta liikaa asiakkaan puolesta.

Avustamiseen voi liittyä turhautumista ja muita hankalia tunteita. Esimerkiksi kuvapuhelun aikana toteutuvassa harjoittelussa asiakkaan ja avustavan henkilön välille voi tulla ristiriitoja, joihin puuttuminen voi tuntua sinusta vaikealta.

Jos ilmapiiri kiristyy selvästi, pysäytä harjoittelu ja pyri rauhoittamaan tilanne. Keskustele

yhdessä asiakkaan ja avustavan henkilön kanssa siitä, mikä tilanteessa tuntuu vaikealta ja miten tilannetta voisi helpottaa. Älä lopeta kuvapuhelua kireään tunnelmaan, jotta asiakas tai avustava henkilö ei jää kokemuksensa kanssa yksin.

Kysy asiakkaalta ja tätä avustavalta henkilöltä säännöllisesti etäkuntoutuksen sujumisesta, jotta mahdollisten ongelmien esiin ottaminen ja niiden yhdessä ratkominen olisi helpompaa.

## Toimintakyvyn arviointi etäkuntoutuksessa

Myös etäkuntoutukseen kuuluu kuntoutuksen tavoitteiden säännöllinen seuraaminen. Kaikkien etäkuntoutuksen aikana tehtyjen mittausten ja arviointien tulokset käsitellään asiakkaan kanssa kuvapuhelussa tai kasvokkaisessa kuntoutuksessa. Ammatillaisen vastuulla on huolehtia, että etänä tehty arvio on riittävän luotettava.

Itsearviointiin ja kyselyihin perustuva arviointi onnistuu etäkuntoutuksessa usein varsin helposti. Asiakas voi tehdä arvioita verkko-kuntoutuksessa itsenäisesti tai kuvapuhelussa ammatillaisen kanssa yhdessä. Selvitä ja huomioi arviointitulosten tulkinnassa, millaisessa tilanteessa ja kenen avulla asiakas on itsearviointia tehnyt.

Fyysisen toimintakyvyn mittaaminen toteutuu etäkuntoutuksessa useimmiten kuvapuhelun aikana. Varmista, että asiakkaalla on mittaukselta varten tarvittavat välineet sekä häiriötön ja mittauksen tekemiseen soveltuva tila. Kuvapuhelun aluksi varmista tilanteen turvallisuus ja kameran ja mikrofonin oikea asettelu (ks. lisää kohdasta Asiakkaan ympäristö [s. 9](#) ja samalla sivulla olevat vinkit teknisesti sujuvaan kuvapuheluun).

Pyydä mittaustilanteeseen tarvittaessa mukaan avustava henkilö. Kerro avustavalle henkilölle, minkä verran ja millä tavoin hän voi avustaa asiakasta.

Varmista, että mittaukseen tai arviointiin suunniteltu menetelmä soveltuu etäkuntoutukseen ja sen jakaminen etäyhteyden kautta on sallittua. Kirjaa asiakkaan tietoihin, jos mittaukset on suoritettu etäyhteydellä ja/tai mittaustilanteessa on käytetty avustavaa henkilöä.

Kaikkia toimintakyvyn arvioita ei ole mahdollista toteuttaa etäyhteyden kautta. Järjestä tarvittaessa kasvokkainen tapaaminen asiakkaan toimintakyvyn arvioimiseksi tai selvittää voisiko arvion toteuttaa esimerkiksi asiakkaan oman alueen terveydenhuollossa työskentelevä ammattilainen.

## Esimerkki

”54-vuotiaalla Kaisalla on MS-tauti ja adhesiivinen kapsuliitti (jäätynyt olkapää). Fysioterapiajakson aikana arvioin Kaisan toimintakykyä kuvapuheluiden aikana. Ennen etänä tapahtuvaa fysioterapeuttista arviointia varmistimme yhdessä kuva- ja äänyhteyden toimivuuden. Arvioinnin aluksi Kaisa suurensi terapeutin näyttökuvan koko ruudun kokoiseksi, jotta mallisuoritukseni näkyi hänelle selkeästi.

Kaisa oli pukenut nilkkatuen ja tukikengät jalkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Ohjeistin Kaisaa sijoittamaan selkänojallisen käsinojattoman tuolin seinää vasten, jotta tuoli ei päässyt liikkumaan istuutuessa. Kaisa sijoittui kylki kameraa kohti, jotta pystyin arvioimaan suoritustekniikan kokonaisuudessaan. Näytin mallisuorituksen ja Kaisa toisti perässä yhden testisuorituksen.”

Fysioterapeutti

# Lasten ja perheiden etäkuntoutuksen toteuttaminen

## Lasten etäkuntoutuksen erityispiirteitä

Etäkuntoutus tarjoaa lasten kuntoutukseen paljon sellaisia mahdollisuuksia, joita kasvokkaisessa kuntoutuksessa ei ole. Etäkuntoutus toteutuu useimmiten lapsen aidossa arkiympäristössä, kuten päiväkodissa, koulussa tai kotona. Näin lapsi saa osallistua kuntoutukseen tutusta ja turvallisesta paikasta ja ammattilainen saa tärkeää tietoa lapsen arkielämästä ja toimintaympäristöistä. Myös harjoitukset ja oivallukset tapahtuvat suoraan niissä ympäristöissä, joihin niiden toivotaan kuntoutuksen myötä yleistyvän.

Lasten etäkuntoutuksessa perheen sitoutumisen merkitys korostuu. Lapsi tarvitsee yleensä teknistä tukea etäyhteyden muodostamiseen ja ylläpitämiseen, mahdollisesti myös yksittäisen kuvapuhelun aikana. Yleisesti kuvapuhelun aloittaminen, ylläpitäminen

ja lopettaminen ovat avustavan henkilön vastuulla. Keskustele lapsen vanhemman tai muun avustavan henkilön kanssa ennakoon hänen roolistaan lapsen etäkuntoutuksessa (ks. lisää kohdasta Avustava henkilö etäkuntoutuksessa [s. 28](#)).

Etäkuntoutuksen onnistumisen kannalta tärkeintä on lapsen ja ammattilaisen välinen suhde. Kuntoutusta aloitettaessa aikuisten on liityttävä lapsen maailmaan, mitä etäkuntoutus saattaa helpottaa. Lapsi osallistuu etäkuntoutukseen yleensä paikassa, jonka hän itse tuntee paremmin kuin ammattilainen. Anna hänelle asiantuntijuutta ja vapautta valita kuntoutuksessa käytettävää materiaalia omasta ympäristöstään. Kannusta lasta esittelemään itselleen tärkeitä esineitä, paikkoja tai vaikkapa lemmikkieläimiä, joista kiinnostuminen vahvistaa yhteistyösuhdetta.

## Esimerkki

”4-vuotiaan Santun puheterapia on toteutunut osittain kuvapuheluinä. Tavallisesti Santtu on tuonut koneen äärelle jonkun oman lelunsa. Lelun ympärille on rakentunut tehtävä, jossa on toistettu harjoiteltavia sanoja. Esimerkiksi, kun Santtu on esitellyt poliisiautoa, on harjoiteltu diftongia ”uuuaa” poliisiauton sireenin äänenä aina, kun poliisiauto liikkuu.

Leikkiin on saatu kuvapuheluihin osallistuneen äidin kädestä portti, jonka kohdalla Santun on täytynyt sanoa taikasana ”auki”, jotta matka pääsee jatkumaan. Leikissä auton rengas on saattanut puhjeta, mistä on kuulunut sihinää, jolloin on saati harjoiteltua /s/-äänteen alkeita. Puheterapeutti on keksinyt leikkiin kuntoutuksen tavoitteisiin sopivia sanoja tai ääniä. Santun äidin rooli ohjaamassa leikkiä ja äänteiden toistoja vierestä kuvapuhelun aikana on ollut tärkeä.”

Puheterapeutti

## Vinkkejä lasten etäkuntoutukseen

- ✓ Huolehdi, että lapsella on tarvittaessa tukea etäkuntoutukseen osallistumiseen (avustava henkilö läsnä tai tarvittaessa kutsuttavissa).
- ✓ Lähetä lapselle ennakoon kuva ja esittely itsestäsi sekä alkavasta kuntoutuksesta. Verkkokuntoutuksessa esittely voi olla esim. videotervehdys.
- ✓ Pohdi kasvokkaisten tapaamisten hyödyntämistä ja ajoittamista kuntoutusprosessissa. Kasvokkainen ensitapaaminen voi tukea hyvän yhteistyösuhteen rakentamista, toisaalta kuvapuhelu ennen kasvokkaista tapaamista voi lievittää lapsen jännittämistä.
- ✓ Huomioi, että etäkuntoutuksessa säännöllinen yhteydenpito vanhemman tai muun avustavan henkilön kanssa on erityisen tärkeää.

## Kuvapuhelut lasten kuntoutuksessa

Kuvapuhelut voivat alkuun tuntua lapselle vierailta ja jännittäviltä. Panosta inhimillisen vuorovaikutuksen ja yhteyden rakentamiseen etenkin kuvapuhelun alussa luvussa Yhteistyösuhte ja vuorovaikutus etäkuntoutuksessa annettujen vinkkien avulla (ks. [s. 14](#)).

Tutustu etäkuntoutuksessa käytettävään teknologiaan leikkiläisesti yhdessä lapsen kanssa. Suunnittele kameran kohdistamista ja laitteiden sijoittamista joustavasti. Erilaiset

kokeilut tuovat vaihtelua ja viihdyttävät lasta. Tuo kuvapuheluun pelillisyyttä ja huumoria perinteisten lelujen ja välineiden avulla tai sovelluksesta, alustasta tai verkosta löytyvän materiaalin kautta. Lue seuraavalta sivulta keinoja lapsen motivaation tukemiseen kuvapuhelun aikana. Tutustu myös lasten kuvapuheluja koskeviin vinkkeihin (s. 34).

## Lähetä lapselle kotiin materiaalia, jota voitte hyödyntää kuvapuheluiden aikana.

### **Esimerkki**

”3-vuotias Tommi rakasti kirjoja, joten etäpuheterapiakerta loppui tyypillisesti kuvakirjan katselemiseen tai pienen kuvitetun sadun lukemiseen. Kirjojen katseleminen toimi samanaikaisesti sekä motivoivana palkintona että tärkeänä puheen ja kielen kehityksen tukena. Vuorovaikutus saatiin toimimaan kuvapuheluissa kehittämällä alkeellista, mutta toimivaa yhteisesti jaettava hauskaa tekemistä, kuten molemminpuolista toisen eleiden ja puheenvuorojen toistamista.

Terapiakerroilla Tommi jaksoi alkuun keskittyä 15–20 minuuttia, ja lopun terapia-ajan puheterapeutti toimi suoremmin perheen äidin kanssa. Varsin pian Tommi kuitenkin jaksoi toimia puheterapeutin kanssa koko 45 minuutin terapia-ajan.”

Puheterapeutti

### **Esimerkki**

”5-vuotias Julius osallistui etänä toteutuvaan puheterapiaan autismikirjon häiriön aiheuttamien kielellisten haasteiden lievittämiseksi. Julius osallistui kuvapuheluihin yhdessä isänsä kanssa. Kuntoutus alkoi hyvin. Neljännellä terapiakerralla Julius kuitenkin kieltäytyi yhteistyöstä syytä kertomatta. Terapeutin tai isän yrityksistä huolimatta Julius oli hiljaa tai äänteli itsekseen, joten terapiakerta päätettiin keskeyttää. Puhelinkeskustelussa isän kanssa päädyttiin hyödyntämään tehokkaammin ennakoitua ja kuvallistettua jäsentämistä.

Puheterapeutti suunnitteli terapiakerroille samanlaisena toistuvan rungon siten, että jokainen kuvapuheluna toteutuva terapiakerta alkoi mieluisilla laskutehtävillä, joissa Julius oli erityisen taitava. Välitehtävä liittyi kirjaimiin, jotka numeroiden tapaan olivat Juliuksen erityinen mielenkiinnon kohde. Terapian lopuksi katsottiin yhdessä 2–5 minuuttia kestävä, useimmiten työkoneisiin liittyvä lasten video. Puheterapeutti otti kuvat alkutehtävästä, välitehtävästä sekä loppuvideosta. Hän lähetti terapiapäivän aamuna kuvat isälle, joka näytti Juliukselle, mitä puheterapiassa tuona päivänä tehdään. Rutiininomainen runko ja terapeutin lähettämät kuvat auttoivat Juliusta ennakoimaan ja ymmärtämään terapeutin toimintaa. Kuvapuheluiden mukavat alku- väli- ja loppurutiinit toimivat samalla Juliusta motivoivina palkintoina.”

Puheterapeutti



## Lapsen motivaation tukeminen kuvapuhelun aikana

### Hyödynnä lapsen omaa ympäristöä

- Anna lapsen esitellä oma kotinsa ja sen tärkeät paikat esimerkiksi puhelimen kameran kautta.
- Valitse asia tai teema, josta lapsi innostuu.

### Hyödynnä väliaikaviihdettä, jos lapsen on vaikeaa pitää tarkkaavuutta yllä

- Hyödynnä sinun tai lapsen ympäristöstä löytyviä leluja tai verkossa olevia pelejä.
- Näytä lapselle lyhyt lastenohjelma tietyn harjoitusmäärän jälkeen.

### Palkitse ja kannusta

- Kehu ja huomioi toivottua käyttäytymistä ääneen ja suurelleisesti.
- Tee lapsen edistyminen näkyväksi esimerkiksi keräämällä virtuaaliseen matkalaukkuun esineitä palkintona harjoittelusta.
- Hyödynnä verkosta löytyviä pelejä, jotka tukevat samalla harjoitettavaa taitoa.

### Hyödynnä virtuaalimaailman kuvia ja ääntä

- Piirrä tai hae kuvapankeista lasta miellyttäviä asioita.
- Katsele lapsen kanssa videoita tai kuuntele musiikkia.

### Säättele tunnelmaa tarpeen mukaan

- Vaihda taustakuvasi hauskaksi.
- Tuo tietyn tunnelman vallitessa kuvapuheluun pehmoleluhahmo, jonka voitte yhdessä aina tarpeen tullen kutsua tai häätää pois.
- Pyydä avustavaa henkilöä piilottamaan ennen kuntoutusta lapselle leluja, joita etsitte yhdessä kuvapuhelun aikana.
- Sovi lapsen kanssa hänelle jokin tehtävä tietyn tilanteen tullen (esim. lapsen on hypättävä tasajalkaa aina, kun ruudulle ilmestyy tietty kuva).

## Lasten verkkokuntoutus

Ajasta ja paikasta riippumaton verkkokuntoutus voi lisätä ja monipuolistaa lapsen, perheen ja ammattilaisten välistä vuorovaikutusta. Sovellukset ja alustat helpottavat esimerkiksi tiedon jakamista, lapsen edistymisen seuraamista ja palautteen antamista. Verkkokuntoutus toteutuu lasten kohdalla usein kasvokkaisen tai kuvapuheluna toteutuvan kuntoutuksen rinnalla.

Perheen ja ammattilaisen kesken jaetun sovelluksen tai alustan kautta voit lähettää esimerkiksi kirjallisia tai videomuotoisia välitehtäviä tai ohjeita kotiharjoittelun tueksi. Perhe voi dokumentoida kotona tehtyä harjoittelua esimerkiksi kirjaamalla harjoituskertoja verkkokuntoutukseen tai liittämällä videoita lapsen harjoittelusta.

Pohdi yhdessä perheen kanssa, voisiko verkkokuntoutusta hyödyntää myös esimerkiksi päiväkodin tai koulun kanssa tehtävässä yhteistyössä. Useat sovellukset tai alustat mahdollistavat sen, että lapsen verkostoon kuuluva ammattilainen voi osallistua joihinkin lapsen verkkokuntoutuksen osuuksiin näkemättä kuitenkaan kaikkea lapsen ja perheen verkkokuntoutuksen sisältöä.

Koska lapsi tarvitsee usein tukea verkkokuntoutukseen osallistumiseen, sovellukselle tai alustalle tuotettava sisältö (esim. välitehtävät) jää herkästi perheessä aikuisen tuottamaksi. Kannusta kuitenkin lasta itseään verkkokuntoutuksen sisältöjen tuottamiseen ja seuraamiseen.

## Perheiden etäkuntoutus

Perheen etäkuntoutus toteutuu usein perheen kotona eli samassa ympäristössä, jossa kuntoutuksen hyötyjen toivotaan näkyvän. Etäkuntoutus voikin auttaa vanhempia ja lapsia pitämään kuntoutuksen tavoitteita mielessä heidän arjessaan.

## Vinkkejä lasten kuvapuheluihin

- ✓ Valmistaudu huolellisesti. Varaa lähelle kuvapuhelun aikana käytettävät välineet.
- ✓ Pyri eläytymään lapsen maailmaan ja mieti, millainen näkymä tuntuisi kiinnostavalta ja turvalliselta. Esimerkiksi pehmolelu, hauska taustakuva tai pieni leikki voi keventää vakavaa tai virallista tunnelmaa.
- ✓ Pohdi, onko lapsen hyödyllistä nähdä oma kuvansa kuvapuhelun aikana vai piilottaa se itseltään.
- ✓ Varaudu lapsen kiinnostuksen tai vireyden vaihteluun.
- ✓ Suunnittele toimintaa yhteistyön loppaamisen varalle – voisitko siinä kohtaa käyttää aikaa vanhemman ohjaamiseen?

Kuvapuhelu ennen kasvokkain toteutettavan kuntoutusjakson aloittamista voi tukea koko perheen kuntoutukseen orientoitumista. Sinun on mahdollista tavata perhe ja saada käsitys perheen tilanteesta ja tarpeista kuvapuhelun kautta, mikä voi helpottaa kasvokkaisen kuntoutusjakson suunnittelua ja toteutusta. Myös perheen voi olla helpompaa valmistautua ja aloittaa kuntoutus, kun se on jo tavannut sinut ja prosessi on sitä kautta alkanut.

Myös kasvokkaisen kuntoutuksen jälkeen toteutettavat kuvapuhelut voivat kannatella kasvokkain toteutetun kuntoutuksen teemoja ja auttaa säilyttämään kuntoutuksen oivallukset perheen arjessa. Perheen kohtaaminen sen arkiympäristössä auttaa sinua muodostamaan kuvaa perheen sisäisestä dynamiikasta.

Kuvapuheluissa lapsi voi säädellä omaa osallistumistaan monipuolisemmin esimerkiksi olemalla kuulolla mutta rajaamalla itsensä pois kuvayhteydestä. Huomioi, että vaikka lapsi ei olisi ruudun äärellä, puheen sävyssä ja sisällössä pitää aina muistaa hänen läsnäolonsa.

## Vinkkejä perheiden etäkuntoutukseen

- ✓ Hyödynnä kuvapuheluita perheen ja lapsen valmistautumisessa kasvokkaiseen kuntoutukseen. Moniammatillinen tiimi voi kertoa tulevasta ja vastata mahdollisiin kysymyksiin ja jännityksen aiheisiin.
- ✓ Käytä luovasti verkkokuntoutuksen mahdollisuuksia. Etäkuntoutuksessa käytettävän sovelluksen tai alustan kautta on mahdollista muun muassa viestiä, kerätä tietoa, seurata edistymistä ja/tai pyytää ja antaa palautetta kaikissa kuntoutuksen vaiheissa.
- ✓ Kutsu asiakkaan läheisiä kuvapuheluihin tarpeen mukaan tai kerää heidän näkökulmiaan verkkokuntoutuksen alustan tai sovelluksen kautta.

# Etäkuntoutuksessa esiintyviä erityistilanteita

Tässä luvussa on esitetty ratkaisuja ja toimintaohjeita joihinkin etäkuntoutuksen erityistilanteisiin.

## Asiakkaan heikot tekniset valmiudet

- Lähetä asiakkaalle ennakoon tietoa (esim. kuvalliset ohjeet) etäkuntoutuksessa käytettävän laitteen ja sovelluksen tai alustan käytöstä.
- Harjoittele tarvittaessa laitteen ja sovelluksen tai alustan käyttöä asiakkaan kanssa ennakoon.
- Kerro kokemattomalle asiakkaalle, että laitteen ja sovelluksen tai alustan käyttö voi alkuun tuntua hankalalta, mutta yleensä käyttöön tottuu etäkuntoutuksen edetessä.
- Etene asiakkaan kanssa askel kerrallaan. Esimerkiksi aluksi kuvapuhelu pöydän ääressä istuen ja vasta myöhemmin kameraa liikutellen. Lisää sovelluksen tai alustan ominaisuuksien (mm. chat, äänestykset ja piirtotyökalut) käyttöä vähitellen.
- Tue asiakkaan teknisiä valmiuksia. Niiden tukeminen tukee samalla asiakkaan yleistä toimintakykyä ja lisää itseluottamusta laitteiden käytössä myös myöhemmin.
- Jos tekniset ongelmat häiritsevät kuntoutusta pitkään, pohdi asiakkaan kanssa yhdessä ratkaisua tilanteeseen. Selvitä, mistä asiakas voisi saada tukea kuvapuheluihin tai verkkokuntoutukseen osallistumiseksi.

## Yhteysongelmat kuvapuhelun aikana

- Selvitä ennakoon, mistä sinä ja asiakas saatte tarvittaessa teknistä tukea.
- Sovi asiakkaan kanssa kuntoutuksen alussa, miten toimitte, mikäli yhteysongelmia ilmenee. Esimerkiksi pyydä asiakkaalta häntä teknisissä asioissa auttavan läheisen yhteystiedot.
- Anna asiakkaalle ennakoon ohjeet kuvapuheluun liittymisestä uudelleen, mikäli yhteys katkeaa kokonaan. Anna asiakkaalle toimintaohjeita tarvittaessa puhelimitse.
- Säilytä oma rauhallisuutesi. Kerro asiakkaalle, että tekniset ongelmat kuuluvat asiaan ja niistä kyllä selvitään.
- Tarkista, miten oma yhteytesi toimii ja liity tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan toiseen, esimerkiksi älypuhelimesta jaettuun verkkoon.
- Sulje ja pyydä asiakasta sulkemaan kuvayhteys tilapäisesti, mikäli ongelmat pitkittyvät. Tämä keventää verkon kuormitusta ja saattaa mahdollistaa tapaamisen jatkumisen.
- Jatka tapaamista tavallisena puheluna, jos se sopii asiakkaalle ja tapaamisen sisältöön. Tapaamisen keskeytyminen ja siirtyminen voi olla huonompi vaihtoehto, koska asiakas jää silloin yksin epäonnistuneen ja odottamatta päättyneen kuvapuhelun päätteeksi.
- Selvittele ja ennakoiki mahdolliset ongelmat ennen seuraavaa kuvapuhelua.

## Asiakas ei halua avata kameraa tai kamera ei toimi

- Kerro asiakkaalle sovituista pelisäännöistä kameran käytön osalta.
- Kerro asiakkaalle kuvayhteyden merkityksestä vuorovaikutukselle.
- Kerro asiakkaalle, miten oman kuvan saa halutessaan piilotettua itseltään, jos sen katsominen tuntuu asiakkaasta epämiellyttävältä.
- Järjestä asiakkaalle teknistä tukea, jos kamera ei toimi. Mikäli mahdollista, kokeile tai pyydä asiakasta kokeilemaan toista laitetta.
- Jatka tapaamista ilman kuvayhteyttä, jos kuntoutusta on mahdollista jatkaa, vaikka kameraa ei saada toimimaan.
- Sovi asiakkaan kanssa, miten toimitte jatkossa (esim. tarvitseeko asiakas teknistä tukea kuvapuhelujen välissä tai siirtykö tapaaminen, mikäli kamera ei toimi).

## Kielitaito ja kielelliset haasteet etäkuntoutuksessa

- Hyödynnä yksittäisten sanojen ja teemojen ymmärtämisen tukena verkosta löytyviä käännöspalveluita, kuvia ja videoita.
- Korosta kuvapuheluissa ilmeitäsi ja eleitäsi sanallisen vuorovaikutuksen tukena.
- Hyödynnä sovelluksen tai alustan visualisointityökaluja, kuten jaettua piirustus-alustaa.
- Hyödynnä kommunikaatiota tukevia kuvia (ks. [Materiaalia kommunikoinnin tukemiseen \(papunet.net\)](https://www.papunet.net)).
- Anna tulkille ohjeet etätyöskentelystä ennen tapaamista, mikäli kuvapuheluun osallistuu tulkki. Lue lisää [Tulkkaus kuntoutuksessa \(kela.fi\)](https://www.kela.fi).
- Kerro kaikille osapuolille, keitä kuvapuheluihin osallistuu.
- Sovi tulkin ja asiakkaan kanssa hyvissä ajoin, osallistuuko tulkki kuvapuheluna, puheluna vai onko hän kasvokkain ammattilaisen tai asiakkaan tilassa.
- Ohjaa tulkin, sinun ja asiakkaan puheen- vuoroja tarvittaessa selkeästi sanoittaen.

## Loukkaantumiset tai hätätilanteet kuvapuhelun aikana

- Kiinnitä huomiota asiakkaan tilan fyysiseen turvallisuuteen kuntoutuksen alussa ja tarvittaessa jokaisen kuvapuhelun aluksi.
  - Kartoita asiakkaan yksilöllinen tilanne (sairaudet, vointi, itsehavainnointikyky).
  - Selvitä asiakkaan toimintaympäristön riskejä ennakkoon tarvittaessa kotikäynnillä.
  - Huolehdi, että tilassa on tarvittaessa avustava henkilö, tukeva istuin, mahdollisille liikkeille sopiva lattiapinta, apuväline tai pöytä tasapainon varmistamiseksi.
- Sovi asiakkaan kanssa ennakkoon toimintatavat mahdollisten hätätilanteiden varalle.
  - Selvitä, millaista apua on saatavilla lähellä ja miten esimerkiksi läheiseen saa tarvittaessa yhteyden.
  - Pyydä tarvittaessa asiakkaalta mahdollisen hätätilanteen varalle hälytyskeskukseen annettavat tiedot (osoite ja saapumisohjeet, perussairaudet yms.).
  - Kerro asiakkaalle, miten toimit, jos yhteys odottamatta katkeaa etkä saa asiakkaaseen uudestaan yhteyttä.
- Huolehdi, että asiakas ei jää yksin, jos asiakkaan vointi odottamatta heikkenee. Jos asiakkaan kotona ei ole muita, kysy asiakkaalta, voiko hän pyytää jonkun luokseen.
- Soita viipymättä hätäkeskukseen, mikäli asiakkaan tilanne vaatii kiireellistä sairaanhoitoa.

## Jos etäkuntoutus ei lähde sujumaan

- Ole tietoinen siitä, minkälainen asenne sinulla on etäkuntoutukseen. Ammattilaisen myönteinen ja luottavainen olo välittyy asiakkaalle, samoin ennakkoluuloinen tai epävarma suhtautuminen.
- Sanoita asiakkaalle esiin tulevia ongelmia ja pohdi niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Tarkastele asiakkaan kanssa yhtä pulmaa kerrallaan. Kysy, mitä asiakas toivoo. Pohdi, onko ongelma ratkaistavissa ja jos on, miten.
- Kokeile vaihtoehtoisia toimintatapoja luovasti ja ennakkoluulottomasti. Rääkälöi matalalla kynnyksellä yksittäisen kuvapuhelun sisältöä, ajankohtaa ja keskustelunaiheita tilanteen vaatimin tavoin. Etäkuntoutuksen ei tarvitse olla täysin samanlaista kuin kasvokkainen kuntoutus!
- Arvioi, voiko etäkuntoutuksesta pitää taukoa ja kokeilla sitä asiakkaan kanssa myöhemmin uudelleen. Kokeile mahdollisuuksien mukaan kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen vuorottelua.
- Tee hallittu päätös etäkuntoutuksen päättämisestä, mikäli olet asiakkaan kanssa samaa mieltä siitä, että etäkuntoutus ei asiakkaan tilanteessa ole sopiva kuntoutuksen toteuttamistapa. Varmista, että asiakas tietää, mitä päätöksestä seuraa. Kerro asiakkaalle, jatkuuko kuntoutus kasvokkaisena vai päättyykö se kokonaan.

## Asiakkaan viereys vaihtelee kuvapuhelun aikana voimakkaasti

- Suunnittele kuvapuhelu niin, että samaa asiaa ei tehdä liian pitkää aikaa kerrallaan.
- Seuraa asiakkaan vireyttä esimerkiksi kysymällä säännöllisesti, miten hän arvioi vireyttään asteikolla 1–5.
- Pidä taukoja etenkin herkästi väsyvien asiakkaiden kuvapuheluiden aikana. Kerro tauon ajoittumisesta ennakkoon. Tarvittaessa tauon voi pitää spontaanistikin.
- Suunnittele erityisesti kuvapuhelun loppuosaan vireyttä ylläpitävää toimintaa. Tämä voi asiakkaasta riippuen olla esimerkiksi taukojumppa tai liikettä sisältävä harjoitus, videon tai äänitteen esittäminen, yllättävän teeman esiin nostaminen, rooliharjoitus.
- Tee kuntoutuksessa käytettävästä materiaalista mahdollisimman kiinnostavaa esimerkiksi värien, kuvien tai videoiden avulla. Hyödynnä asiakkaan itse tuottamaa materiaalia.
- Hyödynnä sovellusten tai alustojen osallistavia toimintoja, kuten yhteistä muistiinpanoalustaa tai ruudulle jaettua ajatuskarttasovellusta. Erityisesti ryhmämuotoisissa etäkuntoutuksessa kannattaa hyödyntää äänestyksiä, visoja, sanapilviä ja muita toiminnallisuuksia.
- Ole hauska ja yllätyksellinen. Erityisesti lapsiasiakkaan kanssa toimivat hauskuus, leikki ja yllätykset.
- Aseta asiakkaan kanssa yhdessä minitavoitteita ja -palkintoja, vaikka yksittäisen kuvapuhelun sisälle. Palkinnot ja kisailu motivoivat kaikenikäisiä.
- Hyödynnä pelillisyyttä.

## Puheenvuorot ja tunneilmaisu

- Kerro asiakkaalle etäkuntoutuksen alussa, että sinä vastaat kuntoutuksen sujuvuudesta ja rajaat siksi tarvittaessa asiakasta tai asiakkaita.
- Sovi asiakkaan tai asiakkaiden kanssa yhdessä, miten keskeytät tarvittaessa pitkän puheenvuoron tai ohjaat takaisin olennaiseen aiheeseen.
- Jaa ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa tietyn pituisia puheenvuoroja. Kerro asiakkaille käytännöstä kuvapuhelun alussa. Huolehdi usean henkilön kuvapuheluissa ja verkkokuntoutuksen ryhmäkeskusteluissa puheenvuorojen tasaisesta jakautumisesta.
- Muistuta tarvittaessa pelisäännöistä ja tunneilmaisun peruseriaatteista, jotka pätevät yhtä lailla etänä toimittaessa: kaikki tunteet ovat sallittuja, mutta mikä tahansa käyttäytyminen ei.
- Totea selkeästi ääneen, jos pelisääntöjen rajat ylittyvät. Sanoita tapahtumia ja niiden seurauksia kärsivällisesti ja anna myös asiakkaan kertoa omista kokemuksistaan. Etäkuntoutuksessa on tärkeää, että tilanteet eivät lopu ikävissä tunnelmissa siten, että asiakas jää yksin kokemuksensa kanssa.
- Tee päätös siitä, jatkatteko kuvapuhelua vai pidättekö tauon.

## Yhteistyö ei käynnisty

- Hyväksy, että yhteistyösuhteen rakentuminen vaatii aikaa ja kärsivällisyyttä. Etene pienin askelin. Heti ei tarvitse päästä kiinni kuntoutuksen ydinteemoihin.
- Käytä aikaa tutustumiseen ja etäkuntoutukseen totutteluun. Huolehdi, että erityisesti alussa on tilaa epävarmuudelle ja kysymyksille ja näiden kiireettömälle käsittelylle.
- Kysy asiakkaalta hänen toiveistaan ja anna hänelle mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten etäkuntoutuksessa toimitaan.
- Hyödynnä erilaisia tapoja osallistua etäkuntoutukseen.
- Varaa jokaisen kuvapuhelun ajaksi aikaa mielekkääseen, asiakasta kiinnostavaan tekemiseen tai aiheeseen. Mukavia hetkiä olisi hyvä olla erityisesti kuvapuhelun alussa ja/tai lopussa.
- Kokeile vanhoja ja uusia ideoita jään murtamiseksi ja luottamuksen rakentamiseksi.
- Hyödynnä kollegan tai työnohjaajan tukea.

## Asiakkaan ympäristö häiritsee kuvapuhelua

- Pyydä asiakasta varmistamaan, ettei ylimääräisiä henkilöitä tule tilaan, josta hän osallistuu kuvapuheluun.
- Suosittele tarvittaessa (etenkin ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa) asiakasta käyttämään kuulokkeita. Kuulokkeet tukevat yksityisyyttä ja keskittymistä.
- Auta asiakasta tarvittaessa rajaamaan kuntoutusta häiritsevät ärsykkeet: pyydä asiakasta esimerkiksi sulkemaan ylimääräiset laitteet, laittamaan verhot kiinni tai jättämään lemmikkieläimet huoneen ulkopuolelle.
- Ota puheeksi, jos asiakas tuntuu keskittymisen muuhun, kuten puhelimeen tai verkon selailuun.
- Pyydä asiakasta siirtymään mahdollisuuksien mukaan toiseen tilaan, jos kuvapuhelun aikana ilmaantuu yllättävä häiriötekijä (esim. poraamisen ääni). Pidä tarvittaessa pieni tauko, jonka aikana asiakas voi rauhassa selvittää tilannetta.



Hyödynnä oppaan vinkkejä kulloisenkin tarpeesi ja asiakaskuntasi mukaan. Kokeile rohkeasti uutta ja kerro kokemuksistasi muille ammattilaisille.

Huomaa, etteivät kaikki vinkit toimi sellaisenaan kaikissa tilanteissa, vaan voit soveltaa toimintatapoja omaan työhösi sopiviksi.

Toivottavasti opas tarjosi sinulle uusia työkaluja ja oivalluksia. Kenties sait myös varmuutta etäkuntoutuksen toteuttamiseen. Palaa tarvittaessa oppaan ääreen uudelleen!



# Lue lisää

Kooste oppaaseen sisältyvistä linkeistä:

[Digipalvelulain vaatimukset \(saavutettavuusvaatimukset.fi\)](#)

[Etäkuntoutus \(helda.helsinki.fi\)](#). Salminen, Anna-Liisa & Hiekkala, Sinikka & Stenberg, Jan-Henry (2016)

[Etäkuntoutus \(kela.fi\)](#) Kuntoutuspalvelut. Ohjeita palveluntuottajille

[Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa käytettävä teknologia \(pdf\)](#)

[Kelan verkkokoulu \(extraverkkokoulu.kela.fi\)](#)

[Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia \(helda.helsinki.fi\)](#). Salminen, Anna-Liisa & Hiekkala, Sinikka (2019)

[Materiaalia kommunikoinnin tukemiseen \(papunet.net\)](#).

[Tulkkaus kuntoutuksessa \(kela.fi\)](#) Kuntoutuspalvelut. Ohjeita palveluntuottajille