



Etäpalvelut asiakastyössä

TiimiVerkko - Osallisuutta verkkovalmennuksesta

<https://blogit.jamk.fi/tiimiverkko/>

jamk.fi

Jyväskylän ammattikorkeakoulu



**Jyväskylän
Katulähetys**
Tukea elämän arkeen

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

TiimiVerkko – Osallisuutta verkkovalmennuksesta

- Euroopan Sosiaalirahaston rahoittama hanke (1.9.2018-31.12.2020)
- Hankkeen tarkoituksena kehittää ja mallintaa erilaisia digipalveluita työelämän ulkopuolella, työttömänä tai erilaisissa työkokeiluissa oleville asiakkaille ja heidän ammattilaisilleen

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Koulutuksen sisältö

- Mitä etäpalvelut ovat ja mitkä ovat niiden hyödyt?
- Kenelle etäpalvelut sopivat?
- Vinkkejä ja ohjeita toteutukseen
- Huomioitavia asioita
- Tietoturva ja salassapito

Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma



Mitä etäpalvelut ovat?

- Etäteknologian tavoitteellinen käyttö osana asiakastyötä
→esimerkiksi puhelin, älypuhelin, tabletti, tietokone tai näiden yhteiskäyttö
- Toteuttajana ammattilainen, joka seuraa tavoitteiden toteutumista
 - 1) Reaaliaikainen menetelmä = asiakas ja ammattilainen ovat reaaliajassa yhteydessä etäteknologian välityksellä
 - 2) Ajasta riippumattomat menetelmät = asiakas toteuttaa toimenpiteitä omatoimisesti ajasta riippumatta esimerkiksi videotallenteiden, verkkovalmennuksen, tai verkkomateriaalien turvin

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Etäpalvelujen hyödyt



Mahdollistaa kontaktit ajasta, paikasta ja yhteiskunnallisesta tilanteesta riippumatta



Vähentää ajamista paikasta toiseen



Vahvistaa digitaalista osaamista ja vähentää digisyrjäytymistä pitämällä mukana kehityksessä



Osallistaa asiakasta enemmän ottamaan vastuuta omasta elämäntilanteestaan



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Etäpalvelujen hyödyt 2

Palveluiden saavutettavuus – tarjoaa yhdenvertaiset palvelut myös kauempana asuville, oikea-aikaisesti tai silloinkin kun ammattilaisista on resurssivaje

Joustavuus – Ajasta ja paikasta riippumatonta

Tehokkuus – Säästää niin ammattilaisten, kuin asiakkaiden aikaa ja kustannuksia

Vaikuttavuus - Etänä toteutukseen on helpompi yhdistää kuntoutujan arki ja siellä tehtävät muutokset

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Kenelle?



Ammattilaisen yksilöllinen arvio siitä kenelle toimivaa



Hyvä kuitenkin muistaa, että ennakoasenne digitalisaatioon ei ole poissulkukriteeri



Haasteita voi tulla mikäli

- Merkittävä kuulon tai näön vaje
- Puhe erittäin epäselvää
- Kognitiiviset tai tarkkaavuuden häiriöt
- Vaikea puheen ymmärtämisen vaikeus



Tarvittaessa tehostetun digituen hyödyntäminen prosessissa

Vinkkejä toteutukseen



Ammattilaisen on hyvä perehtyä laitteistoon ja ohjelmistoon etukäteen ja tarjota asiakkaalle riittävä tuki



Varmista, että laitteistosi on ominaisuuksiltaan riittävä ja pyydä tarvittaessa teknologista tukea arvioimaan asiaa kanssasi.



Erillinen etäpalveluympäristö



Tilanteissa on tärkeää huomioida verkkokontakti ja suunnitella sisällöt siihen sopiviksi



Palvelun tarjoaja on aina vastuussa tietoturvasta

Ohjeita ammattilaiselle

- Perustiedot etäpalveluista
- Perustiedot käytetystä tekniikasta
- Asiakasvalinta – miettikää yhdessä suosituksianne
- Perustiedot salassapito- ja tietosuoja-asioista
- Rohkeus lähteä kokeilemaan uutta
- Käytä selkeää, rauhallista puhetta ja neutraalia ulkoasua

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Huomioitavaa

Ympäristö

- Valaistus
- Akustiikka ja äänimaailma
- Rauhallisuus
- Sijainti, esteettömyys ja tilassa olevat välineet
- Turvallisuus

Materiaali

- Muokkaus sopiviksi etäpalveluihin
- Materiaalien saatavuus / mahdollinen jakaminen asiakkaille



Huomioitavaa 2

Teknologia

- Laitteet
- Ohjelmisto
- Tarvittavat lisälaitteet
- Laitteiden suojaus ja salaust
- Tietoliikenneyhteydet
- Mahdollinen tekninen tuki



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Salassapito ja tietoturva



Tekstiviestien käyttö on suojaamatonta sähköpostia turvallisempaa teknisesti, mutta siihen tarvitaan asiakkaan lupa



Office 365 toimiva → tietoturvavastuu palvelun tarjoajalla



Ilmaissovellukset esim. WhatsApp, Facebook puhelut ei sopivia asiakastyöhön

Salassapito ja tietoturva - vinkkejä

- Sähköpostikyselyihin kannattaa vastata puhelimitse
- Suojaamattomassa sähköpostissa ei saa lähettää asiakkaan nimeä tai muita asiakkuuden paljastavia tietoja. Ei edes asiakkaan luvalla.
- Sähköpostikeskustelun osapuolet pitää pystyä tunnistamaan ja sähköpostin tärkeää olla salattu
- Etäpalveluihin pätee samat salassapito- ja turvallisuusvelvollisuudet, kuin kasvokkain tapahtuvaan kontaktiin
- Luottamuksellista tietoa ei saa säilyttää omalla koneella, pilvipalveluissa ei saa olla tunnistettavaa asiakastietoa

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Etäpalveluiden suosituksia ja linjauksia

- Etäpalvelut lisäävät tasa-arvoisuutta ja mahdollisuuksia
- Asiakkaan valmiudet etäpalveluihin on arvioitava etukäteen
- Etäpalvelut monipuolistavat nykyistä palveluntarjontaa
- Etäpalvelut voivat korvata tai täydentää kasvokkain tapahtuvaa kontaktia

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Sovelluksia etäyhteyksiin

- **Teams** – Office 365 sisältö, joka tietoturvallinen ja mahdollistaa mm. materiaalien jakamisen ja chatin
 - **Zoom** – Maksullinen sovellus, joka toimii kuin Teams
 - **WhatsApp** – Ilmainen netin kautta toimiva, ei sovellu henkilökohtaisien asioiden käsittelyyn
 - **Facepuhelut** – Ilmainen netin kautta toimiva, ei sovellu henkilökohtaisien asioiden käsittelyyn
- Maksulliset vs ilmaiset ohjelmat





Astu mukaan TiimiVerkkoon
<https://blogit.jamk.fi/tiimiverkko/>
#TiimiVerkko



Lähteet

- Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim.) 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>.
- Kelan järjestämässä etäkuntoutuksessa suositeltavat alustat 2020. Ohje. Kela <https://www.kela.fi/documents/10180/26692727/Suositus+Kelan+etäkuntoutuksessa+hyödynnettävistä+alustoista+.pdf/42d228a4-6847-4e26-9b3d-afd2e6dc9335> Viitattu 5.3.2020
- OPH. 2014. Hyvän ohjauksen kriteerit. Viitattu 5.3.2020 https://opintopolku.fi/wp/wp-content/uploads/2015/11/158918_hyvan_ohjauksen_kriteerit-1.pdf
- Potilaalle annettavat terveydenhuollon etäpalvelut 2020. Valvira. https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut. Viitattu 3.3.2020
- Salminen ja Hiekkala (toim.) 2019. Kokemuksia etäkuntoutuksesta – Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Kelan tutkimus. Helsinki 2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mäenpää K., Peltonen S. ja Ylönen H. 2017. Teoksessa Verkko-ohjaaja, opas ohjaukseen, sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. Guttorm, T., Hakkarainen T., Kolehmainen A., Mäenpää K., Peltola S. & Ylönen H. (toim). e-Pooki – Oulun ammattikokreakoulun tutukimus- ja kehittämistyön julkaisut. Oulu. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7> Viitattu 5.3.2020

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma