

Asiakasta tukemassa etänä – etäohjauksen menetelmiä ja työkaluja

24.6.2026

Etäohjaus voi parhaimmillaan tukea asiakkaan itsenäisyyttä ja turvallisuutta, mutta epäonnistuessaan se jättää ammattilaisen yksin teknologian ja vuorovaikutuksen risteykseen. Etäohjauksen onnistuminen ei ole siten kiinni vain teknologiasta ja toimivista työkaluista, vaan pohjautuu myös sopiviin ja tarkoituksenmukaisiin menetelmiin sekä ammattilaisen vuorovaikutusosaamiseen. Etäohjaus on vakiintunut osaksi sosiaali- ja terveysalan käytäntöjä.

Vuoden 2025 lopulla alkoi Teknologiaosaamista ikääntyneiden kotihoitoon -hanke (Metropolia, i.a.), joka on Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskuksen (Jotpa) rahoittama. Hankkeen koordinoivana tahona toimii Metropolia ammattikorkeakoulu, ja sen osatoteuttajina ovat Seinäjoen ammattikorkeakoulu ja Vantaan ammattiopisto Varia. Hankkeen aikana tuotettava koulutuskokonaisuus auttaa ymmärtämään etähoidon erityispiirteitä, lisää asiakaslähtöisyyttä ja vahvistaa valmiuksia käyttää digitaalisia ratkaisuja turvallisesti ja laadukkaasti asiakasta kunnioittaen. Etäohjauksen menetelmät ja työkalut -opintojakso sisältyy hankkeessa tuotettuun koulutuskokonaisuuteen, jonka keskeisiin sisältöihin tämä artikkeli perustuu.

Etäohjauksen keskeiset menetelmät

Etäohjausta voidaan toteuttaa esimerkiksi kotihoidon etäkäynteinä, etäkuntoutuksena tai ikäihmisten videovälitteisenä päivätoimintana. Etäohjauksessa voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä ja työkaluja lähes samaan tapaan, kuten asiakaskäynnillä asiakkaan luona. Strukturoitu ohjaus, kysymysrungon tai lomakkeiden avulla, auttaa jäsentämään ja vaiheistamaan myös etäohjausta. Käytettävät lomakkeet riippuvat siitä, missä työskentelee ja millaisista asiakkaista on kyse tai

onko kyse yksilökäynnistä vai ryhmänohjaamisesta.

Esimerkiksi etävälitteisessä ryhmäohjauksessa Puution ja kumppaneiden (2022) mukaan hyödynnetään vertaistukea, yhteistä pohdintaa ja kokemusten jakamista. Käytännössä tämä edellyttää ohjaajalta aktiivista keskustelun fasilitointia, puhujavuorojen jakamista sekä ryhmän turvallisen ilmapiirin vahvistamista. Digitaalinen ryhmäohjaus hyötyy selkeästä ohjelmasta, strukturoituista tehtävistä ja reflektiota tukevista kysymyksistä. Yliluoma ja Ranta (2025) korostavat hoitotyön etäohjauksessa tavoite- ja ratkaisukeskeisiä menetelmiä. Asiakkaan omaa toimijuutta tuetaan esimerkiksi pieniin arjen muutoksiin tähtäävillä tehtävillä, seurantalomakkeilla ja ohjauskäyntien välisellä viestinnällä. Näin etäohjaus ei jää yksittäiseksi kohtaamiseksi, vaan muodostaa jatkuvan prosessin.

Digitaaliset työkalut etäohjauksessa

Etäohjauksen perusvälineitä ovat videovälitteiset yhteydet, kuten tietokoneen tai mobiililaitteen kautta toteutettavat videopuhelut. Videoyhteys voi tukea vuorovaikutusta jopa paremmin kuin pelkkä puhelinyhteys, sillä se mahdollistaa ilmeiden, eleiden ja nonverbaalisen viestinnän seuraamisen.

Videovälitteisen etäohjauksen toteuttamiseen laaditussa oppaassa (SOTE Living Lab -hanke 2021–2023) korostetaan työkalujen helppokäyttöisyyttä ja saavutettavuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että etäohjauksessa käytettävien ohjelmien tulee olla asiakkaille tuttuja tai helposti opittavia. Ohjaajan vastuulla on varmistaa, että asiakas osaa käyttää välinettä ja saa tarvittaessa teknistä tukea jo ennen varsinaista ohjauskertaa.

Etäohjausta tukevia työkaluja ovat myös digitaaliset materiaalit, kuten jaettavat dokumentit, lomakkeet, videot ja kuvalliset ohjeet. Puution ja kumppaneiden (2022) mukaan yhteinen jaettu materiaali auttaa jäsentämään keskustelua ja tukee ryhmän yhteistä työskentelyä. Hoitotyössä voidaan hyödyntää esimerkiksi oirepäiväkirjoja, hoito-ohjeita ja itsearviointilomakkeita, joita käydään yhdessä läpi etäohjauskäynnin aikana (Yliluoma & Ranta, 2025).

Vuorovaikutuksen tukeminen etäohjauksen keinoin

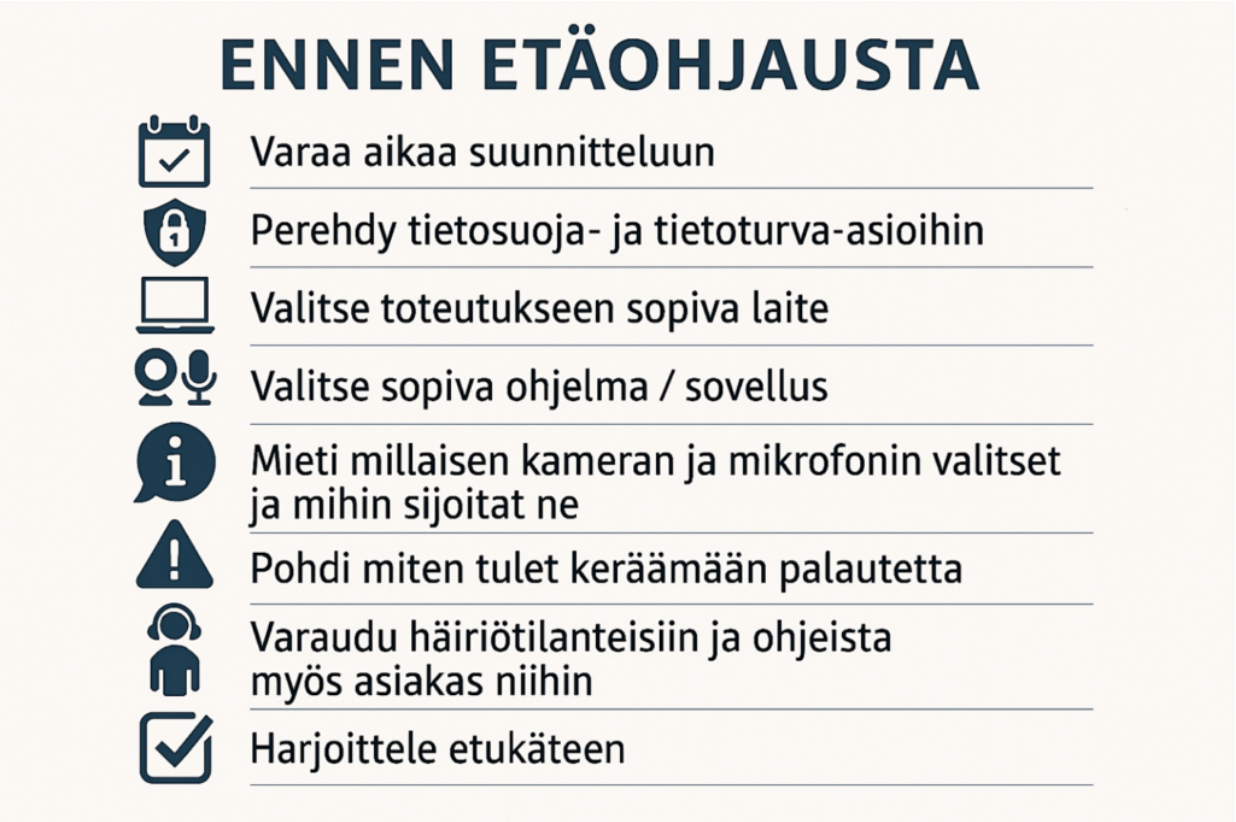
Etäohjauksen menetelmien ja työkalujen tehokkuus rakentuu vuorovaikutuksesta. Yliluoman ja Rannan (2025) mukaan ohjaajan on kiinnitettävä erityistä huomiota äänenkäyttöön, selkeään kieleen ja rauhalliseen etenemiseen. Katsekontaktia voidaan tukea sijoittamalla kamera silmien tasolle ja varmistamalla, ettei teknologia vie huomiota itse kohtaamiselta.

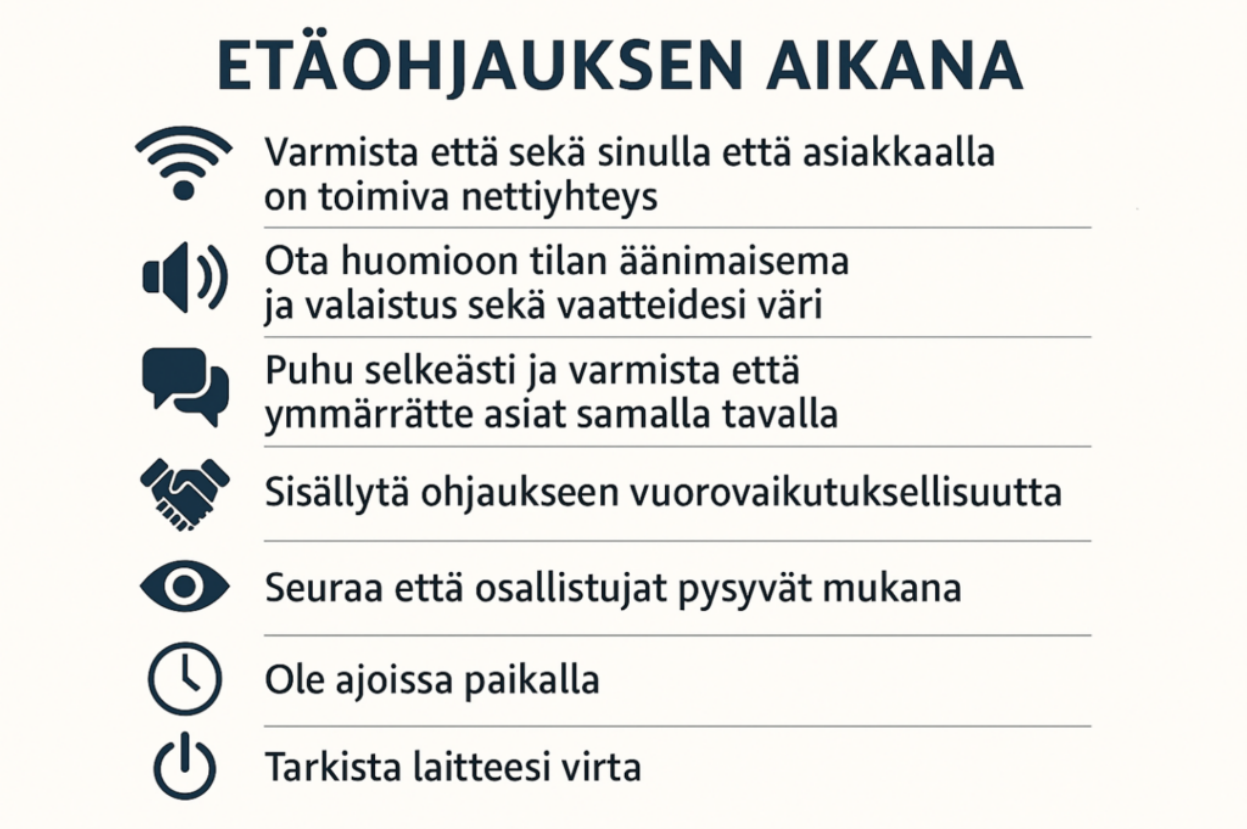
Ryhmämuotoisessa etäohjauksessa toimivia käytännön keinoja ovat esimerkiksi aloituskierrokset, chat-toiminnon hyödyntäminen osallistumisen tukena sekä lyhyet tauot. Selkeä ohjaajan rooli ja ennakoitavat rakenteet lisäävät turvallisuuden tunnetta ja aktiivista osallistumista.

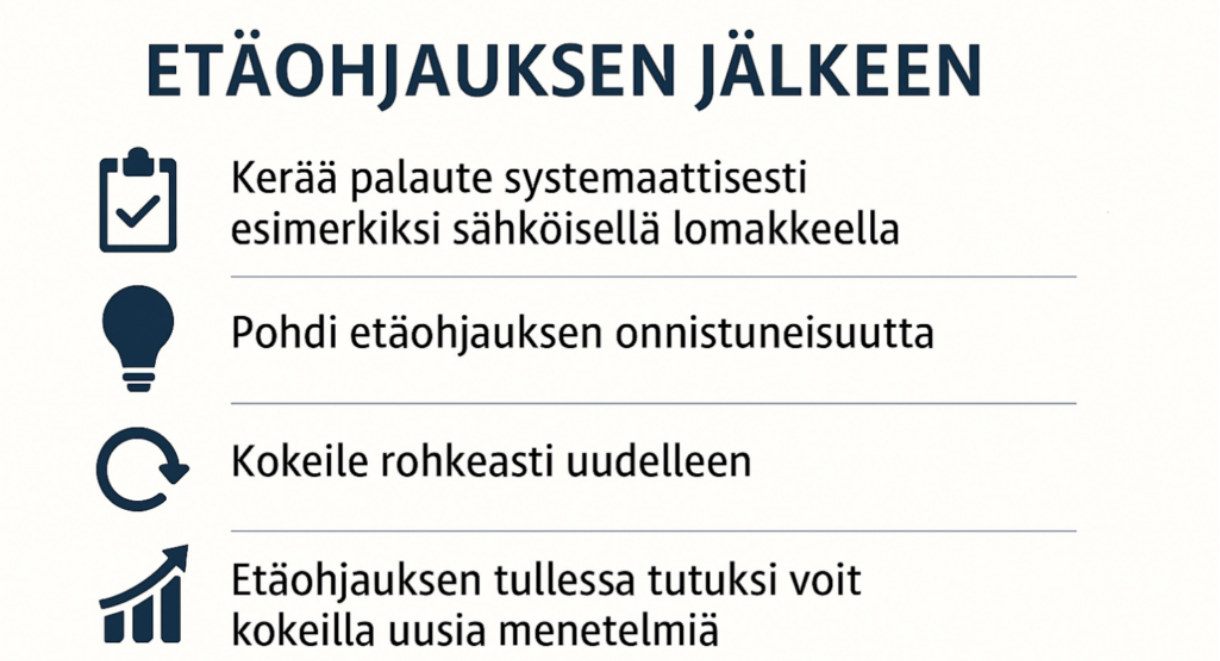
Käytännön suosituksia etäohjauksen toteuttamiseen ja arviointiin

Etäohjausta suunniteltaessa ja sen onnistumista arvioitaessa on tärkeää tarkastella palvelua asiakkaan näkökulmasta. Huomioon otettavia asioita ovat iäkkään toimintakyky, yksilölliset tarpeet sekä toiveet (Jarnila & Eloranta, 2024; Varjakoski & Tiilikainen, 2025). Keskeistä on pohtia, miten etäpalvelu vastaa asiakkaan tarpeeseen, millaisena asiakas kokee palvelun laadun ja käytettävyyden sekä suosittelisiko hän palvelua myös muille.

Arvioinnissa on huomioitava myös palveluntuottajan ja työntekijän näkökulma. Tällöin voidaan pohtia, miten työntekijä kokee etäpalvelun käytön, millaisia vaikutuksia sillä on työn kuormittavuuteen ja työhyvinvointiin sekä vastaavatko työntekijän osaaminen ja etäpalvelun toteuttamiseen vaadittavat taidot toisiaan. Hoitajat yhteensovittavat tekniset vaatimukset sekä inhimillisen ja empaattisen kohtaamisen (Saari ym., 2022, s. 124) Teknologian käyttöönotto ja ylläpito vaativat työaikaa (mts. 123). Vaikka teknologia voi parantaa tiedonkulkua ja mahdollistaa käyntien vähenemisen, on rinnalla tarkasteltavana osaamisvaatimukset ja vastuut. Etäohjauksen suunnittelussa onkin keskeistä selkiyttää palvelun tavoitteet, kohderyhmä ja tarkoitus sekä määritellä, kenelle palvelu on suunnattu, mihin tarpeeseen se vastaa ja millaista lisäarvoa se tuottaa asiakkaalle ja palvelujärjestelmälle.







Lähde: Opas videovälitteisen etäohjauksen toteuttamiseen hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalalla. Kuvien muokkaus: M365 Copilot.

Oman toiminnan kehittäminen

Etäohjauksen menetelmät ja työkalut tarjoavat monipuolisia mahdollisuuksia sosiaali- ja terveysalan asiakastyöhön. Oikein valitut ja asiakkaan tarpeisiin sovitetut digitaaliset ratkaisut voivat vahvistaa vuorovaikutusta, tukea osallisuutta ja lisätä ohjauksen vaikuttavuutta. Käytännönläheinen ja suunnitelmallinen

etäohjaus edellyttää ammattilaisilta pedagogista, teknistä ja vuorovaikutuksellista osaamista, mutta tarjoaa vastineeksi joustavia ja asiakaslähtöisiä toimintamalleja tulevaisuuden sote-työhön.

Etäohjauksen kehittäminen edellyttää myös ammattilaisen oman toiminnan jatkuvaa arviointia. Ammattilaisen on tärkeää pysähtyä tarkastelemaan, miten hän rakentaa luottamusta etäyhteydellä, miten selkeästi hän viestii, miten asiakkaan osallisuus toteutuu ja millä tavoin käytetyt digitaaliset välineet tukevat asiakkaan arkea. Oman toiminnan kehittäminen on teknisen osaamisen vahvistamista ja vuorovaikutuksellisen osaamisen syventämistä.

Virve Rinne
SH (AMK), TtM, AmO
Teknologiaosaamista ikääntyneiden kotihoitoon -hankkeen asiantuntija
SEAMK

Hanna Mähönen
Geronomi (YAMK)
Teknologiaosaamista ikääntyneiden kotihoitoon -hankkeen asiantuntija
SEAMK

Heli Ridanpää
Geronomi (YAMK)
Teknologiaosaamista ikääntyneiden kotihoitoon -hankkeen projektipäällikkö
SEAMK

Lähteet

Eloranta, S., Teeri, S., Komulainen, M., Hoffrén-Mikkola, M., & Mikkola, T. (2023). ”Saan tehdä mitä haluan tehdä, ainut että teen sen nyt etänä” – Työntekijöiden ja esihenkilöiden kokemuksia etäkotihoidosta. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 15*(3), 353–365. https://doi.org/10.23996/fjhw.126911

Jarnila, I., & Eloranta, S. (2024). Iäkkäiden asiakkaiden kokemuksia etäkotihoidosta. *Gerontologia, 38*(1), 3–15. https://doi.org/10.23989/gerontologia.130934

Metropolia. (i.a.). *Teknologiaosaamista ikääntyneiden kotihoitoon.* [Verkkokoulutus]. Haettu 11.05.2026, https://www.metropolia.fi/fi/opiskelu-metropoliassa/osaamisen-taydentaminen/teknologiaosaamista-ikaantyneiden-kotihoitoon

Opas videovälitteisen etäohjauksen toteuttamiseen hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalalla. Yhteiskehittämisellä innovaatioita – SOTE Living Lab -hanke (2021-2023). https://lehti.app-staging.seamk.hion.dev/app/uploads/2023/05/98bace13-opas-videovalitteisen-etaohjauksen-toteuttamiseen-hyvinvointi-sosiaali-ja-terveysalalla.pdf

Puutio, R., Pohjola, M., & Kykyri, V.-L. (2022). Tutkimus digiohjauksen pulssilla: havaintoja etävälitteisestä ryhmätyönohjauksesta. *Osviitta*, *39*(4), 10-15. https://jyx.jyu.fi/jyx/Record/jyx_123456789_87813

Saari, E., Koivisto, T., Koskela, I., Känsälä, M., Levonius, V., & Turunen, J. (2022). *Enemmän aikaa empatialle? Hoivatyön teknologiavälitteinen viestintä ja työhyvinvointi*. Työterveyslaitos. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-022-5

Yliluoma, P. & Ranta, L. (2025) Etäohjaus hoitotyössä – onnistuneen etäohjauksen kulmakivet. Laurea – ammattikorkeakoulu. https://journal.laurea.fi/etaohjaus-hoitotyossa-onnistuneen-etaohjauksen-kulmakivet/#f573c068