

DigiIN

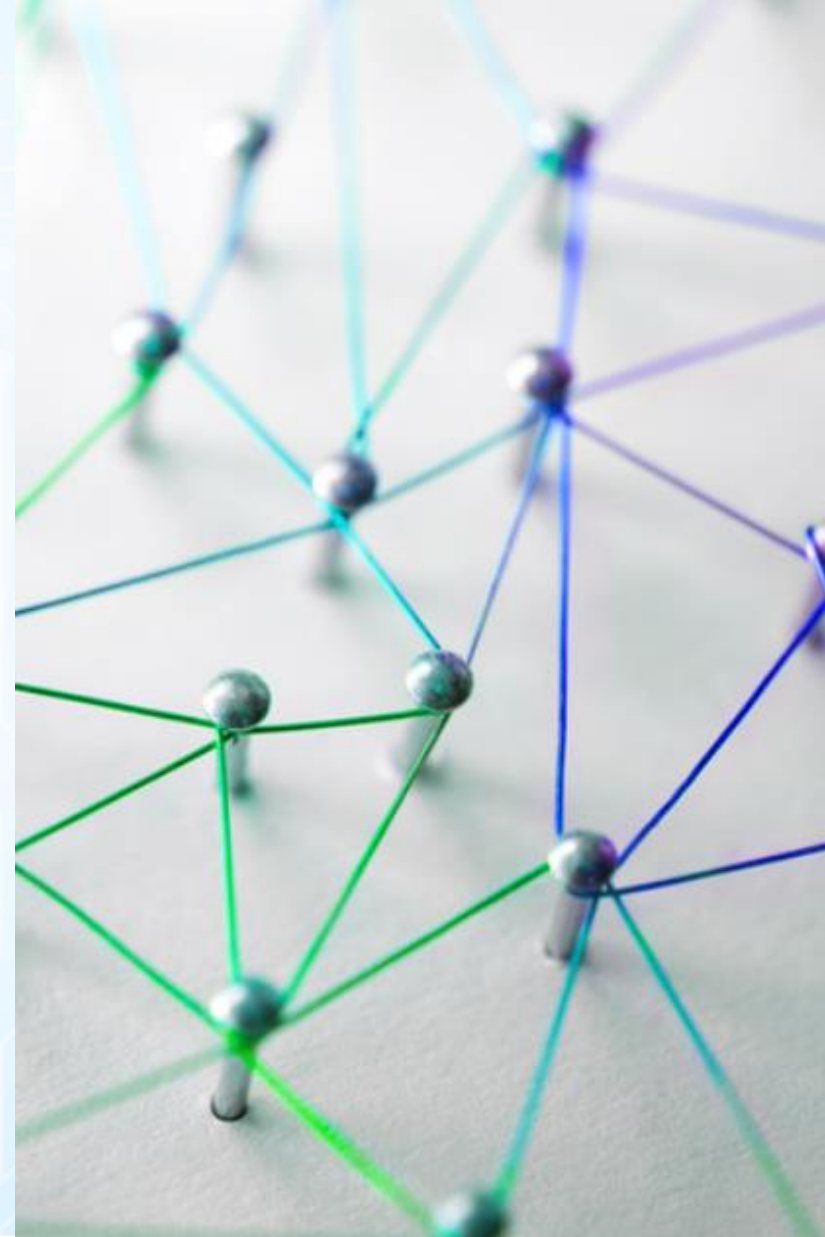
Digipalvelut yhdenvertaisiksi — miten se tehdään?

Tutkija Lotta Virtanen, THL

Ilmiönä digisyrjäytyminen –webinaari 8.12.2022

@STNDigiIN / www.digiin.fi

Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society



Toimenpidesuosituksen muodostaminen

THL:n väestötutkimukset

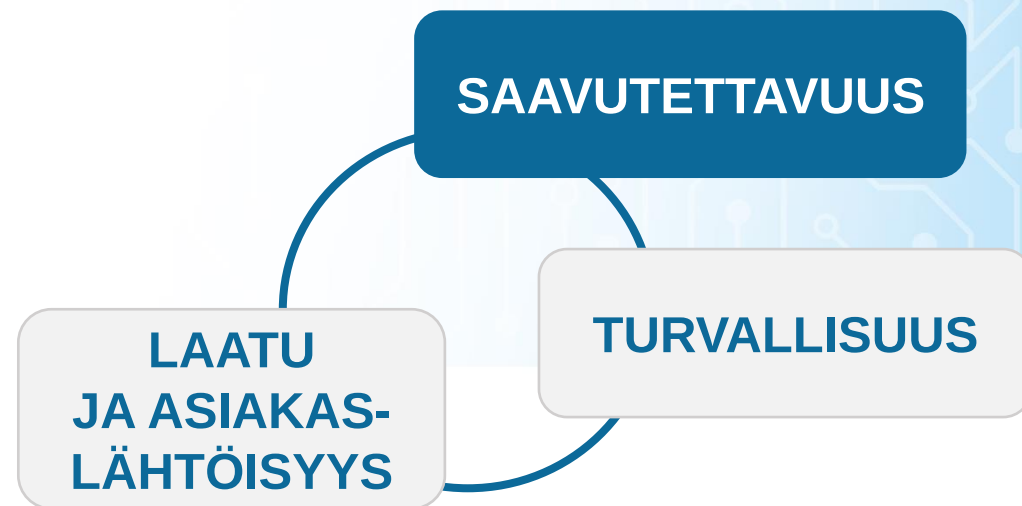
- FinSote-tutkimukset
- FinTerveys 2017 ja 2017 –seurantatutkimus

Digitaalisten ja muiden etäpalveluiden rooli terveyden ja hyvinvoinnin edistäjinä COVID-19-epidemian aikakaudella -hanke
(1.9.2020–31.12.2021)

- Haastattelut (n=99): ikääntyneet, mielenterveyskuntoutujat, maahanmuuttajat, sosiaalipalveluita käyttävät nuoret, työttömät, paljon terveyspalveluita käyttävät



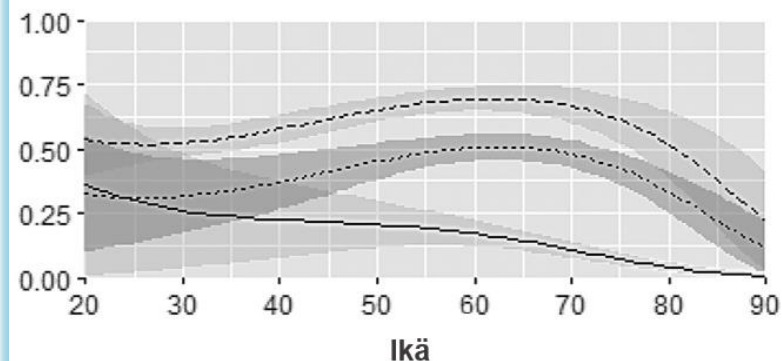
Tuloksia ja suosituksia



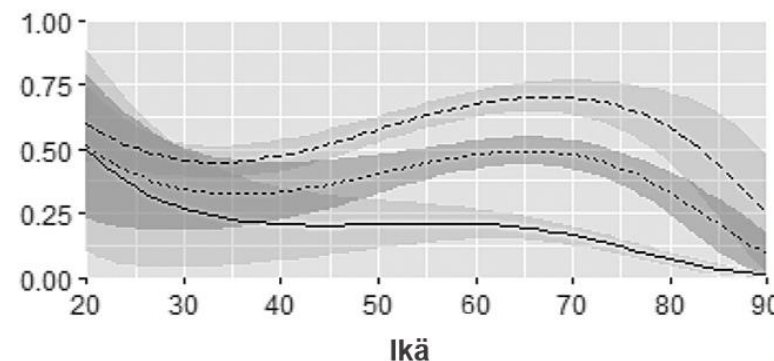
Digipalveluiden käyttö edellyttää taitoja, joita monella sosiaalista mediaa käyttävälläkään ei ole

- Puutteelliset taidot voivat koskettaa kaiken ikäisiä.

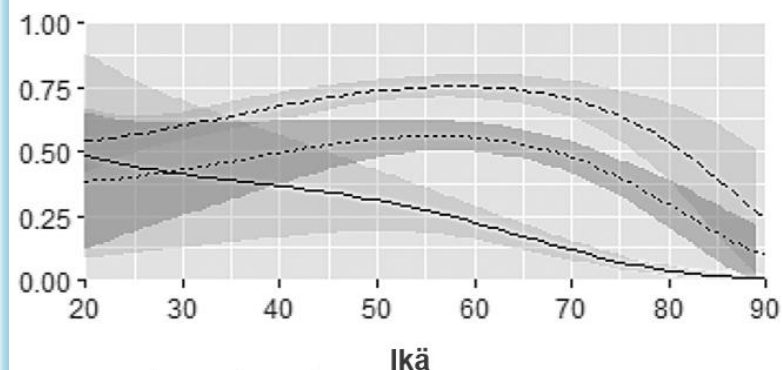
Testitulosten saaminen sähköisesti



Lääkemääräyksen uusimispyyntö sähköisesti



Ajanvaraus sosiaali- tai terveyspalveluun sähköisesti



Digitaidot

- Hyvät
- Keskinäiset
- Heikot

Kuvio. Iän ja digipalveluiden käytön yhteydet digitaitojen mukaan. Y-akseli näyttää todennäköisyyden käyttää digipalvelua (vrt. perinteistä lähipalvelua); Heponiemi ym. 2022.

Toimenpide 1. Palveluiden käyttöön tarjottava reaaliaikaista tukea ja ohjeita

Palvelunantajien on tarjottava asiakkaille digitukea



- ✓ kasvokkaisena lähipalveluna; myös kotihoidon ja tuetun palveluasumisen piirissä oleville
- ✓ etäyhteydellä asiantuntijan kanssa
- ✓ palveluiden kokeiluversioiden ja ohjevideoiden kautta
- ✓ sisällyttämällä käyttöliittymiin ohjeita tekstimuodossa
- ✓ kaikilla Suomessa yleisimmin puhutuilla kielillä.

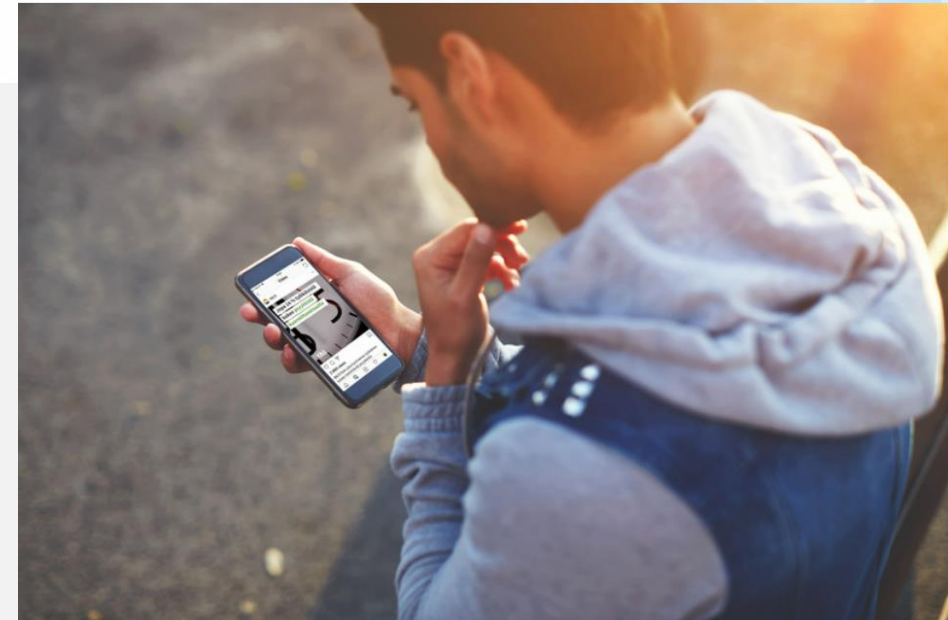
Digipalveluissa asiointi on liian monimutkaista

- Esim. alkavan muistin heikentymisen, luki- tai keskittymisvaikeuden, heikentyneen näkökyvyn tai vasta kehittyvän suomen kielen taidon takia



Siellä on sen verran outoja termejä.
En ole sellaisista kuullut, kun itsellä ei ole
lukiopohjaa. Ja luetun ymmärtäminen on
minulle vähän hankalaa.

– Sosiaalipalveluita käyttävä nuori



Toimenpide 2. Digipalveluita kehitettävä sisällöltään ja toiminnaltaan kaikille ymmärrettäviksi

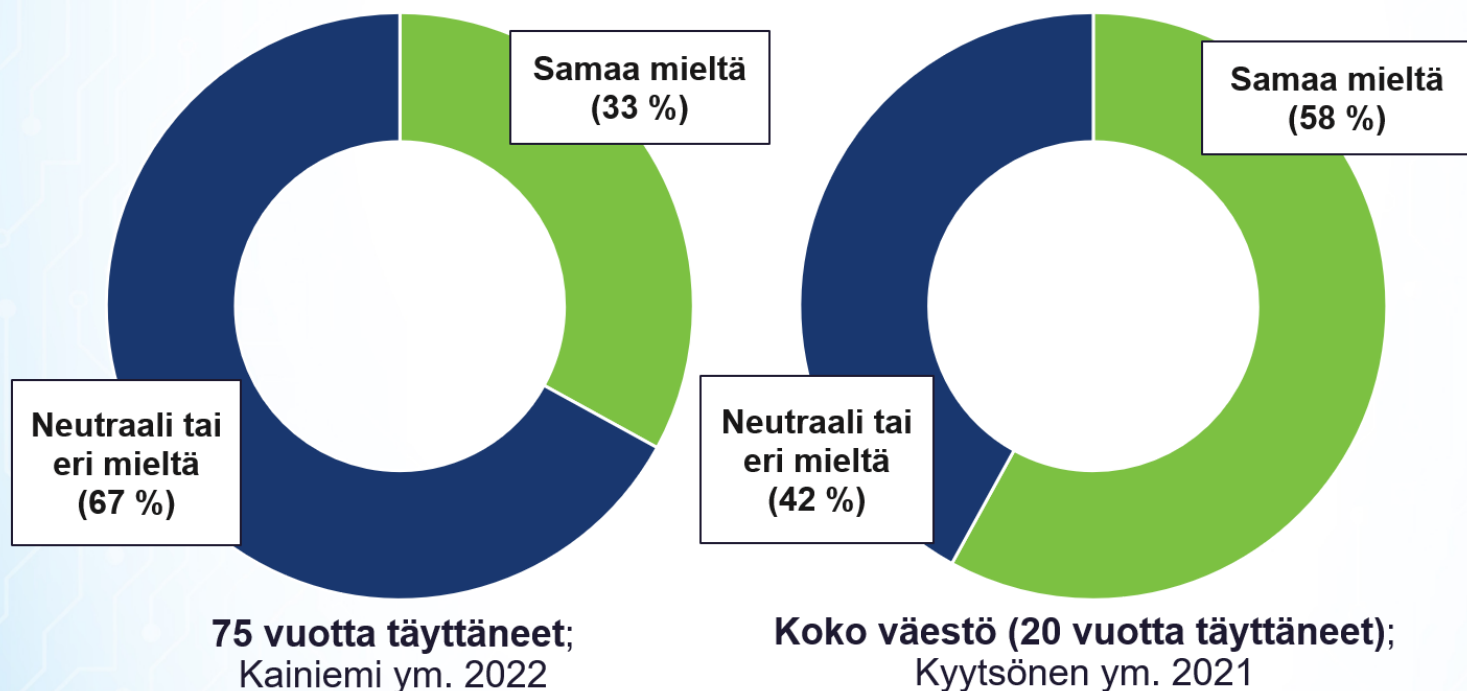
Julkisten toimijoiden on kannustettava palvelunantajia



- ✓ noudattamaan *Selkokeskuksen selkokielisyyden kriteerejä* (sisällön ymmärrettävyys)
- ✓ huomioimaan *Saavutettavuusvaatimusten 3. luvun AAA-tason kriteerit* (toiminnan ymmärrettävyys)
- ✓ ottamaan palveluiden kohderyhmiin kuuluvat asiakkaat mukaan digipalveluiden kehittämiseen

Digipalveluista tai niiden tuomasta lisäarvosta ei olla tietoisia

Digipalvelut helpottavat palveluihin pääsyä



”

En ole koskaan käyttänyt [digitaalisia terveyspalveluita]. Olen luonut sellaisen tarveperusteen, että opettelen ja käytän internetiä vain siihen, mitä minä tarvitsen.

- Paljon terveyspalveluita käyttävä ikääntyvä

Toimenpide 3. Tietoa palveluista ja saatavilla olevasta tuesta levitettävä monipuolisesti

Julkisten toimijoiden on levitettävä selkokielistä ja innostavaa tietoa eri kanavissa, kuten

- ✓ televisio- ja radiolähetyksissä
- ✓ paikallisissa sanomalehdissä
- ✓ sosiaalisen median eri kanavissa
- ✓ kirjastoissa
- ✓ lähipalveluissa asioitaessa tutun työntekijän toimesta.



Tuloksia ja suosituksia



Digitaalisissa palveluissa ei uskalleta asioida tai jakaa herkkäluontoisia asioita



”

Minusta on ikävää puhua [digipalvelussa] yksityisasioita. Vaikka en usko siihen, että palvelualusta nauhoittaa kaikki keskustelut, niin ei sitä oikeasti tiedä. Ja se voi käydä monella muullakin tapaa, että joku muu [asiakas] käy imuroimassa keskusteluita.
– Mielenterveyskuntoutuja

Toimenpide 4. Selkeitä ohjeita ja tietoa tarjottava erilaisten palvelualustojen tietoturvallisuudesta

Julkisten toimijoiden on



- ✓ tuotettava esimerkkejä turvallisista palvelualustoista ja yhteydenpitokanavista
- ✓ suositeltava uusien palveluiden hankinnassa käytettäväksi *Kyberturvallisuuskeskuksen sote-palveluiden hankintojen tietoturva- ja tietosuoja vaatimuksia*

Palveluantajien on

- ✓ viestittävä asiakkailleen selkokielellisesti palveluiden tietoturvasta.

Digipalveluiden käyttö yksityisesti osalle mahdotonta



Toimenpide 5. Julkisiin tiloihin lisättävä palveluiden käyttöön sopivia yksityisyyden mahdollistavia tiloja

- ✓ äänieristettyjä ja katseelta suojaavia
- ✓ matalalla kynnyksellä käytettävissä
- ✓ lähellä kansalaisia, esim. kirjastot ja oppilaitokset
- ✓ varustettu turvallisilla lainapäätelaitteilla.



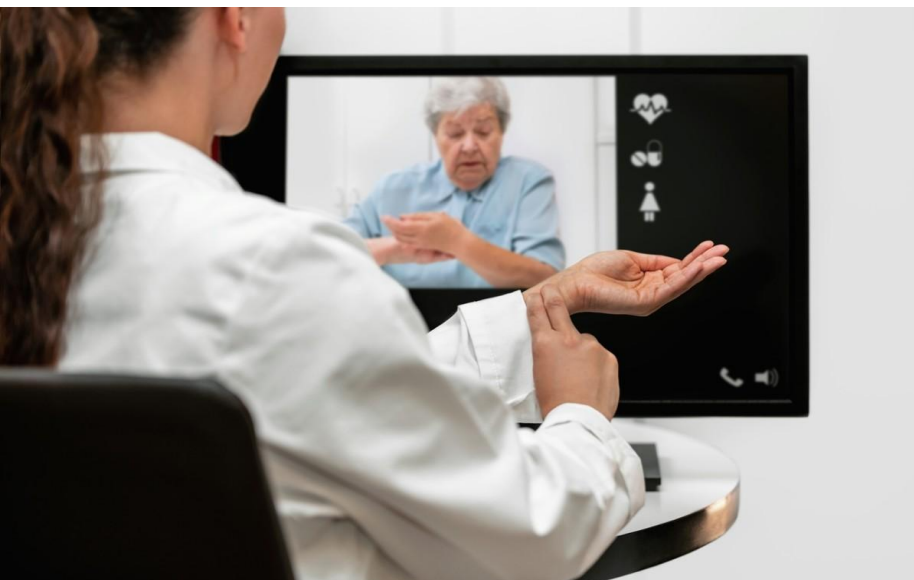
Tuloksia ja suosituksia



Vuorovaikutus vaikeaa puhelinpalveluissa

”

Kun on kasvotusten, niin selviää kiipelistä. Pystyy kuvailemaan, kertomaan toisin sanoin. – Maahanmuuttajataustainen ikääntyvä



”

Tuntuu, ettei saa sanottua sitä kaikkea, mitä itselle kuuluu, kun soitetaan vain.
– Mielenterveyskuntoutuja



Toimenpide 6. Videoyhteyttä tarjottava laajemmin vuorovaikutuksen parantamiseksi

Digipalveluita ei koeta yhtä laadukkaiksi kuin perinteisiä lähipalveluita



Toimenpide 7. Henkilöstöä koulutettava toimimaan asiakkaiden kanssa digitaalisesti

- ✓ Digitaitoja ja tietoturvaosaamista
- ✓ Uudenlaisia viestinnällisiä taitoja ("*webside manner*")
- ✓ Osaamista tunnistaa digipalveluille soveltuvat asiakkaat
- Sisällytettävä myös ammattialojen opetussuunnitelmiin.



Asiakkaiden erilaisia lähtökohtia digipalveluiden käytölle ei tunnisteta systemaattisesti

”

Livenä tapaaminen palvelee huomattavasti paremmin, tuo enemmän rytmiä päiviin. Kun yksi tärkeimmistä asioista on se, että pääsen sosiaalisiin tilanteisiin ja saan siihen tukea, niin tässä etänä, eihän se yhtään sama asia ole.
– Sosiaalipalveluita käyttävä nuori

Toimenpide 8. Selkeät ohjeet otettava käyttöön digipalveluille soveltuvien asiakkaiden tunnistamiseksi



- ✓ Julkisten toimijoiden on kehitettävä valtakunnalliset suositukset huomioiden eri asiakkaat
- ✓ Palvelunantajien on kehitettävä näiden suositusten perusteella palvelukohtaiset ohjeistukset henkilöstölleen.

Väestössämme on aina asiakkaita, jotka eivät kykene asioimaan digitaalisesti



Toimenpide 9. Edelleen tarjottava perinteisiä lähipalveluita niille, joille digitaalisuus ei ole vaihtoehto

Kiitos!

Lisätiedot ja julkaisut: www.digiin.fi



@STNDigiIN

lotta.virtanen@thl.fi



Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society

DIGIPALVELUT YHDENVERTAISESTI SAAVUTETTAVIKSI

1. Palveluiden käyttöön tarjottava reaaliaikaista tukea ja ohjeita
2. Palveluita kehitettävä sisällöltään ja toiminnaltaan kaikille ymmärrettäviksi
3. Tietoa palveluista ja saatavilla olevasta tuesta levitettävä monipuolisesti

DIGIPALVELUT TURVALLISIKSI KÄYTTÄÄ

4. Selkeitä ohjeita ja tietoa tarjottava erilaisten palvelualustojen tietoturvallisuudesta
5. Julkisiin tiloihin lisättävä palveluiden käyttöön sopivia yksityisyyden mahdollistavia tiloja ja turvallisia lainapäätelaitteita

DIGIPALVELUT LAADUKKAIKSI JA ASIAKASLÄHTÖISIKSI

6. Videoyhteyttä tarjottava laajemmin vuorovaikutuksen parantamiseksi
7. Henkilöstöä koulutettava toimimaan asiakkaiden kanssa digitaalisesti
8. Selkeät ohjeet otettava käyttöön digipalveluille soveltuvien asiakkaiden tunnistamiseksi
9. Edelleen tarjottava lähipalveluita niille, joille digitaalisuus ei ole vaihtoehto

Lähteet 1/2

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P., & Heponiemi, T. (2022). Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi — 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Päätöksen tueksi 1/2022. THL. [Verkkolähde](#)

Buchert ym. (2022). Is digitalisation of public health and social welfare services reinforcing social exclusion? The case of Russian-speaking older migrants in Finland. Critical Social Policy. [Verkkolähde](#)

Kaihlanen ym. (2022). Towards digital health equity - a qualitative study of the challenges experienced by vulnerable groups in using digital health services in the COVID-19 era. BMC health services research, 22(1), 188. [Verkkolähde](#)

Kaihlanen ym. (2021). Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Tutkimuksesta tiiviisti 33/2021. THL. [Verkkolähde](#)

Kyytsönen ym. (2021). Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021: Väestön kokemukset. Raportti 7/2021. THL. [Verkkolähde](#)

Heponiemi ym. (2022). Use and changes in the use of the Internet for obtaining services among older adults during the COVID-19 pandemic: A longitudinal population-based survey study. New Media & Society. [Verkkolähde](#)

Lähteet 2/2

Heponiemi ym. (2022). The role of age and digital competence on the use of online health and social care services: A cross-sectional population-based survey. Digital health, 8, 20552076221074485. [Verkkolähde](#)

Kainiemi ym. (2022, vertaisarvioitavana). Perceived benefits of digital health and social services among older adults: A population-based cross-sectional survey.

Kainiemi ym. (2021). Sosiaali- ja terveystalvluja käyttäneiden näkemykset sähköisten palvelujen hyödyistä koronapandemian aikana. Tutkimuksesta tiiviisti 63/2021. THL. [Verkkolähde](#)

Saukkonen ym. (2021). Sosiaaliselle syrjäytymiselle altistavien tekijöiden yhteys ikääntyneiden sähköiseen asiointiin: Tuloksia COVID-19-epidemian ensimmäisten aaltojen ajoilta. Tutkimuksesta tiiviisti 60/2021. THL. [Verkkolähde](#)

Virtanen ym. (2021). Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia etäpalveluiden hyödyistä COVID-19-aikakaudella: Laadullinen kuvaileva tutkimus. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti, 58(3), 266–283. [Verkkolähde](#)