

# Ihan pihalla digitaalisessa myllerryksessä

Vanhat ihmiset & neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen

Erja Saarinen, erityisasiantuntija

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

Järjestöjen digiverkosto 17.9.2019

**SOSTE**

”

Me ei tiedetä,  
mitä täällä tapahtuu.



”

Meille ei kerrottu  
mitään eikä meiltä  
kysytty mitään.  
Yht'äkkiä vaan  
muuttui.



”Digimaailmasta on tullut varsinainen riesa, vaikka sen pitäisi auttaa, palvella ja helpottaa kansalaisten elämää. Ongelmat näyttäytyvät moninaisina.”

Briitta Koskiaho

sosiaalipolitiikan professori emerita  
Ihan pihalla -tutkimuksen  
alullepanija ja johtaja

SOSTE



# Keiden epäillään olevan pihalla?

- Vanhojen suomalaisten, jotka ovat 75 +, koulutettuja ja yleisen oletuksen mukaan kansalaistaitoisia
- Ja muidenkin:
  - on arvioitu, että miljoona suomalaista katselee digiloikkaa sivummalta
  - puolella kansalaisista on esteitä käyttää sähköisiä sosiaali- ja terveyspalveluita, THL Suomalaisten hyvinvointi 2018

# Mistä epäillä oltavan pihalla?

- Täydestä kansalaisuudesta, kansalaisoikeuksista ja niihin kuuluvasta vallasta, omien asioiden ajamisesta – oikeuksien käyttämisen lisäksi myös velvollisuuksien täyttäminen on vaikeaa

# Miksi koulutetutkin ihmiset olisivat pihalla?

## Yhteiskunnalliset syyt:

- Yhteiskunta on yhä monimutkaisempi ja kompleksisoituminen jatkuu
- tähän liittyvät: digitalisaation nopeat kiertet & julkisen sektorin markkinoistuminen, mikä lisää kompleksisuutta, toimijoiden määrää, palveluiden pilkkomista ja monipolvisuutta

## Omaan elämäntilanteeseen liittyvät syyt:

- liian kauan poissa työelämästä – etääntyminen organisaatioista, joihin pitäisi jatkuvasti olla yhteydessä, jotta pysyisi mukana > tipahtaminen digitekniikan ja -käytön kehityksen nopeasti etenevistä vaiheista
- ei koskaan ole ollut digikiinnostunut eli torjuva asenne; muut ovat hoitaneet asioita eikä itse ole tarvinnut vaivautua
- Voimien, näön & kuulon jne heikkeneminen, sairaudet, omaishoito > **adaptaatio toiseuteen**

# Mitä tästä seuraisi?

- **Yksilölle:** Kansalaisyhteiskunnat eivät toteudu kaikilla, kansalaisten valtaistaminen oman elämänsä toimijoiksi ei toteudu; vanhat ihmiset joutuvat toiseuteen, vaikka ovat koulutettuja
- **Yhteiskunnalle:** lisää syrjäytyneitä muiden lisäksi ja sen vuoksi, että yhteiskunta tuottaa uusia toimintatapoja, joita ei ole rakennettu erilaisten kansalaisryhmien kannalta vaan organisaatio- tai tekniikkakeskeisesti



# Miten alettiin tutkia? Kansalaistutkimus

**Kansalaistutkijat** havainnoivat ongelmia ja kirjasivat niitä puolen vuoden ajan; omia ongelmiaan, omaishoitajana koko hoitotilanteen ongelmia, vanhempiensa asioiden hoitajina, ystävänä toisen asioiden hoitajana, vanhana taloyhtiön hallituksen puheenjohtajana

**Asiantuntijakansalaistutkijat** raportoivat hankkeistaan, työstään ja vapaaehtoistyöstään

- tutkimuksen johtaja mukaan lukien 14 tutkijaa. Varsinaisia kansalaistutkijoita 12, joista kaksi toimi kaksoisroolissa eli myös asiantuntijoina.
- Kaikki kommentoivat koko ajan täydentyvää tutkimusraporttia ja mieltivät suosituksia.



# Tulokset

- Kansalaistutkijat olivat kaikki enemmän tai vähemmän **avuttomia yhteiskunnan muutosten edessä asioidensa hoitamisessa**, esimerkiksi tiedon saannissa eri vaihtoehtoista, kotipalvelun byrokratian kanssa, asian käsittelyn seuraamisessa jne
- Parhaiten näyttivät selviävän ruotsinkieliset uusimaalaiset, jotka asuivat **pienessä kaupungissa tuttujen ihmisten ja organisaatioiden keskellä**. Erityisesti kolmannen sektorin aistivammaisista palvelevat järjestöt tekivät työnsä kiitettävästi.
- **koulutus ei sinänsä auta**, kun yhteiskunnan toiminta tahattomasti tuottaa toiseutta jollekin kansalaisryhmälle, nyt 75 vuotta täyttäneille, joiden määrä kasvaa tulevina vuosikymmeninä eniten kaikista ikäryhmistä. Lisääntyykö toiseus edelleen kumulatiivisesti?

# Nostoja tuloksista

- Hajanainen, vaikeasti ymmärrettävä kokonaisuus yksityisiä ja julkisia palveluita tai itsepalvelua > horjumisen yksityisten ja julkisten palveluiden välillä
- Missään ei löydy kokonaisvastuun kantajaa, jokainen toimija lukkiutuu omiin näkemyksiinsä
- Asiakasta voidaan kuulla, mutta ei kuunnella.
- Dialogia ei synny, ylipäänsä yhteyttä on vaikea saada, asiakkaan näkemys ei välity eikä tule ymmärretyksi
- Arkielämää säädellään ulkoapäin.
- Näennäistyytyväisyys palveluihin voi johtua jaksamattomuudesta.

# Asiantuntijakansalaistutkijat – apua ajankohtaisista hankkeista?

**Sote-hankkeet:** auttaisiko suunniteltu sote-uudistus kansalaistutkijoiden esiin nostamiin ongelmiin?

Ikäneuvo Pirkanmaalta, Helsingistä ohjattu henkilökohtaisen budjetin hanke

**Kolmannen sektorin hankkeet:** oriveteläinen yhteiskehittämisen hanke, jyvaskyläläinen uudenlainen asumisoikeuskehittely JASO, setlementtiliikkeen asumisen ja neuvonnan yhdistäminen, digineuvonnan ja -ohjauksen vertaistuki Pirkanmaalla

Tamperelainen vanhusasiamies

Professori Taimi Tulva Tallinnasta analysoi virolaista yhteiskehittämistä

# Hankkeiden anti

- Lähimmäksi kansalaisia tulivat hankkeet, joissa neuvonta ja myös apu asioiden ajamiseen liitetään asumiseen, viedään arkeen
- Sote-hankkeet koettiin enemmän byrokraattisiksi, vaikka niissä oli kyse asiakkaitten neuvonnasta ja eduista.

# Mikä tuloksissa yllätti?

- Se, että myös **koulutetut ihmiset joutuvat vanhetessaan niinkin syrjään kehityksestä** ja välineistä auttaa itse itseään kuin näyttää tapahtuvan.
- Se, miten **ulkolähtöistä julkisen sektorin hankemailma** on. Se ei juuri liikauta kansalaisia eivätkä nämä saa hankkeista itselleen kiinnostusta. Ne jäävät byrokraattisiksi ja organisaatiokeskeisiksi, eivät ole asiakaslähtöisiä.
- mitä pidemmälle erityisesti julkisen sektorin digitalisaatio etenee, sitä enemmän **asioiden ajaminen näyttää vaikeutuvan** ryhmillä, jotka ovat digikehityksestä kaukana.

# Julkisen hallinnon ja kansalaisten suhde

- huolestuttavaa, ettei digimaailman kehittämisen kokonaisuus ole yksissä käsissä julkisessa hallinnossa. Kukin hallinnonhaara kehittää omia käytäntöjään omista organisaatiolähtökohdistaan.
- Asiakkaiden pitää opetella kunkin hallintohaaran ajattelutapaa ja käsitteistöä - aina uutta eri julkisissa palveluissa ja taas jotain muuta yksityisissä palveluissa.
- Asioiden pitäisi olla toisessa järjestyksessä: palvelut palvelemissa asiakkaita eikä asiakkaat palveluita.

# Ideoita muualta Euroopasta

- **Britannia:** julkinen ja yksityinen broker, asioiden ajaja eli luotsi
- **Hollanti, Ruotsi, Saksa:** asumisessa yhteisö & neuvonta
- **Hollanti:** Buurtzorg: asiakaslähtöinen kotihoidon kehittäminen
- **Saksa:** tarkat opaskirjat, kansalaisneuvontaraadit, neuvontajärjestelmä tiukasti ministeriön ohjauksessa
- **Saksa, Ruotsi:** kaupunkikeskustojen neuvontakeskukset



”

*Ajatuksena on, että ihmisen elämä vanhanakin on oma kokonaisuutensa ja näin ollen on vastattava yhtä aikaa erilaisiin tarpeisiin ja haasteisiin, niin myös informaation tarpeeseen ja asioiden ajamiseen.*

# Tutkimuksen suositukset

- Kumppanuuteen perustuvat kunnan keskustan asiointi- ja neuvontakeskukset: luotsit & laajaa neuvontaa, ei vain digi- tai vain sosiaali- ja terveystalvelut vaan lähtökohtana ihmisen elämäntilanne.
- Korttelikeskukset, joissa asukkaiden neuvontaa ja luotsitoimintaa lähellä, mielusti rollaattorimatkan päässä
- Luotsikoulutus sekä sosiaali- ja terveystalvelujen henkilökunnan lisäkoulutus neuvontaan, opastukseen ja asioiden ajamiseen
- Digiministeri – digitalisaation ohjaus ja koordinaatio kaikilla aloilla yhteen

# Tutkimuksen herättämiä ajatuksia 1

## **Valtaistaminen, empowerment** (Osallisuus-sanastoa Jelli.fi)

- institutionaalisten toimijoiden, kuten hallinnon ja tiedeyhteisön, pyrkimys parantaa kansalaisten asemaa ja heidän vaikutusmahdollisuuksiaan omaa elämäänsä koskevissa asioissa.
- tarkoituksena saada sen kohteet täysivaltaisiksi kansalaisiksi tai asukkaiksi, joilla olisi mahdollisuus täysipainoisesti osallistua yhteiskunnassa
  - Toimiiko julkinen sektori kokonaisuudessaan tähän suuntaan?
  - Tiedetäänkö, mitä ovat nykyajan kansalaistaidot? Jos tiedetään, onko niiden opastusta tarjolla kaikille?
  - Miten saada asiakaslähtöisyyttä sähköisten palveluiden kehittämiseen?

# Tutkimuksen herättämiä ajatuksia 2

- Miten löytää **asiakaslähtöisyys**: kuuntelemisen eri tavat
- **kokonaisvaltaisuus**: sote-palvelut vain pieni osa elämää > saumattomat palveluketjut? Myös muiden ja myös yksityisten palveluiden merkitys: liikenne, posti, kulttuuri jne
- **Matala kynnyks** oikeasti: otetaan vastaan se, joka palveluun tulee – hänellä on joku huoli
- **Lähipalvelut** oikeasti: palvelut osana asumista tai ”rollaattorimatkan” päässä
- Neuvonta, ohjaus, asioiden ajaminen molemmilla kansalliskielillä, muilla kielillä, **saavutettavuus**
- **Avustetun asioimisen, asioiden ajon malli**

# Tutkimuksen herättämiä ajatuksia 3

## Millainen yhteiskuntamme on?

## Millaisen haluaisimme sen olevan?

Vanha ihminen yksin kotona  
elämän tappiin - yrittämässä  
pysyä mukana kiihkeässä  
kehityksessä – kilvoittelua  
loppuun saakka

Miten yhteiskunnasta  
saataisiin inhimillisempi?

Luottamuksen ja  
turvallisuuden luominen?

Yhteisöjen vahvistaminen?



# Mitä hallitusohjelma tarjoaa? 1 (3)

- Ihmisoikeuspainotus, tasa-arvo & yhdenvertaisuus
- ”Muutoksen keskellä politiikan on tarjottava ihmisille turvaa ja toivoa paremmasta huomisesta.”
- Turvallisuus ja turvallisuuden kokemus ovat demokratian ja hyvinvointiyhteiskunnan ydintä.
- Kaikkien osallisuuden vahvistaminen
- Vanhusten ja vammaisten tietoisuutta omista oikeuksistaan vahvistetaan ja niiden toteutumista tuetaan.

# Mitä hallitusohjelma tarjoaa? 2 (3)

- Viranomaispalveluja kehitetään heille, joilla ei ole mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluja.
- Sähköisten palveluiden esteettömyyttä parannetaan, selkokielen käyttöä lisätään.
- Vahvistetaan tukipalveluja, joilla edistetään ikäihmisten kykyä käyttää sähköisiä palveluja.
- Kansalaisten oikeus monipuoliseen, moniääniseen ja luotettavaan tietoon varmistetaan.



# Mitä hallitusohjelma tarjoaa? 3 (3)

- Poikkihallinnollinen ikäohjelma
- Perustetaan vanhusasiavaltuutetun tehtävä ja toimisto.
- Hallitus kartoittaa eri väestöryhmien syrjäytymisen riskitekijöitä ja keinoja niihin vaikuttamiseksi.
- Eri ikä- ja väestöryhmien tarpeet otetaan huomioon **asumisessa**.
  - Kehitetään yhteisöllistä asumista, ryhmä- ja osuuskuntarakentamista
  - Iäkkäiden asumisohjelma: välimuotoisia asumisen ja palvelun yhdistäviä vaihtoehtoja

Ihan pihalla -tutkimusraportti ja sen tiivistelmä verkossa [www.soste.fi/ihan-pihalla](http://www.soste.fi/ihan-pihalla)

# Kiitos!

[erja.saarinen@soste.fi](mailto:erja.saarinen@soste.fi)

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

@ErjaSaarinen

@SOSTE10

**SOSTE**