



valli.fi

"Toivon, että minua ei jätetä pulaan, vaikka en hallitsisi digiä"

Yli 75-vuotiaiden kokemukset digitaalisista sosiaali- ja terveystalveluista

Lokakuu 2023

Yli 75-vuotiaiden kokemukset digitaalisista sosiaali- ja terveyspalveluista 2023

© VALLI ry, Ikäteknologiakeskus sekä Helsingin yliopisto

Toimitus ja editointi: Suvi Hiltunen, Sanna Lakoma, Paulus Torkki

Taitto: Pirta Mikkola, Atripnum tmi

Kannen kuva: Yuri Arcurs, Adobe Stock

Muut kuvat: s. 7 Adobe Stock, s. 11 ja 13 ilmainen kuvapankki, s. 15 Shutterstock, s. 17 iStock

Lukijalle

Muun yhteiskunnan tavoin sosiaali- ja terveydenhuolto digitalisoituu, ja digitaalisten sote-palvelujen käyttö on lisääntynyt viimeisen 10 vuoden aikana voimakkaasti. COVID-19 -pandemia kiihdytti digitalisaatiota, ja kehitystyötä tehtiin nopeallakin aikataululla. (Valtioneuvosto 2023). Digitaalisten palvelujen tulee olla asiakaslähtöisiä ja eri kohderyhmien tulee kokea niiden käyttö hyödylliseksi, jotta digitaaliset palvelut juurtuvat osaksi yhteiskunnan palveluita.

Toistaiseksi digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen eli sote-palvelujen käyttökokemuksista eri kohderyhmien keskuudessa on vähän tietoa. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry edistää työssään sitä, että ikääntyvät ja vanhat ihmiset ovat itse mukana heidän arkeaan koskevassa keskustelussa ja kehittämistyössä. Helsingin yliopisto kutsui VALLI ry:n mukaan selvittämään, millaisia kokemuksia 75 vuotta täyttäneillä kansalaisilla on digitaalisista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Kyselyyn vastasi yli 1000 kansalaista. Erityiskiitokset eri puolilla Suomea toimiville vanhusneuvostojen ja eläkeläisyhdistysten jäsenille sekä vanhustyön ammattilaisille, joita ilman kysely ei olisi tavoittanut näin suurta määrää kohderyhmää.

Tämä selvitys kokoaa edellä mainitun kyselyn tulokset. Tuloksista nousee esiin arvokasta tietoa paitsi digitaalisten sote-palveluiden myös muiden digipalvelujen kehittämiseksi. Selvitys nostaa myös esiin ikääntyvien ja vanhojen ihmisten moninaisia tarpeita sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaina sekä digitaalisten palvelujen käyttäjinä.

Kysely oli osa Valtioneuvoston digitaalisten palveluiden vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuollossa tutkivaa hanketta.¹ Kysely on muokattu kirjallisuuden perusteella sekä THL:n digisote-kyselyä ja Ikääntyneiden digiosallisuuden mittaristoa mukaillen.

Helsingissä lokakuussa 2023

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry:n Ikäteknologiakeskus
Helsingin yliopisto

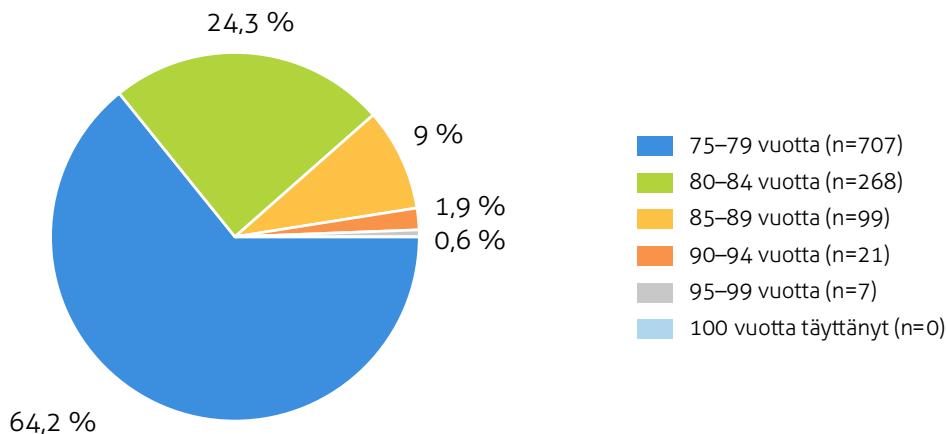
¹ https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165147/VNTEAS_2023_52.pdf

Yli 75-vuotiaat digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjinä

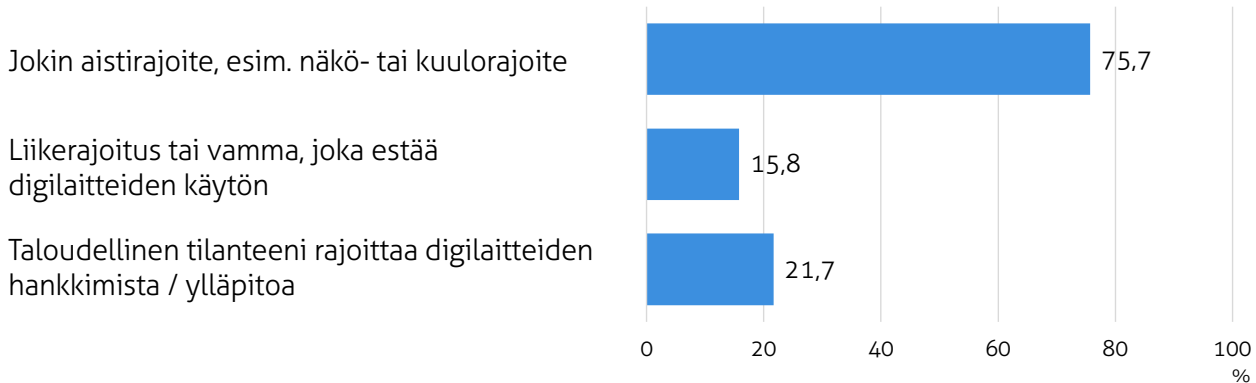
Kysely koostui 13 varsinaisesta ja neljästä taustakysymyksestä. Kysely toteutettiin ajalla 14.3.–31.3.2023. Kyselyyn oli mahdollista vastata sähköisesti ja paperilomakkeella. Kyselyyn vastasi 1102 henkilöä noin 140 eri paikkakunnalta. Heistä paperilomakkeella vastasi 113 henkilöä.

Vastaajista 69 % oli naisia ja 31 % miehiä. Vastaajista 16 % ilmoitti, että hänellä on jokin rajoite, joka estää rajoittaa digipalveluiden käyttöä. Suurin osa rajoitteista liittyi johonkin aistirajoitteeseen.

Ikä, n=1102



Mikä rajoittaa digipalvelujen käyttöä, n=152



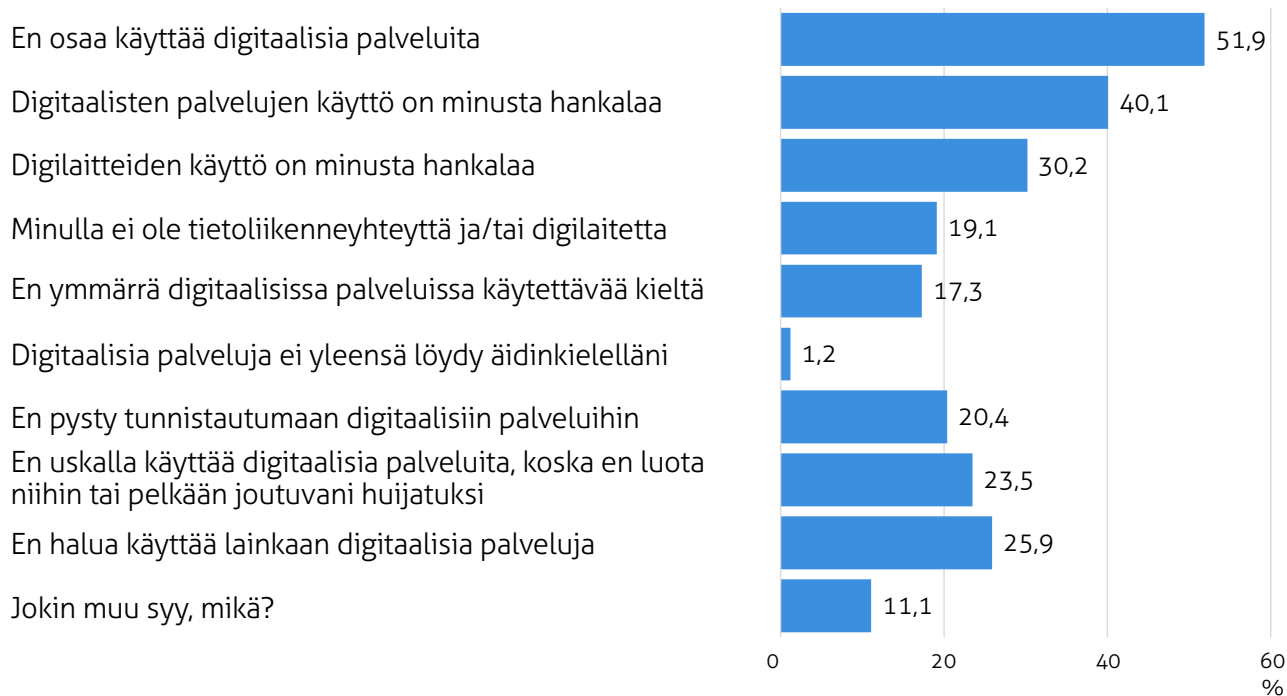
Kyselyyn vastaajista 85 % ilmoitti käyttäneensä digitaalisia sote-palveluita. Heistä lähes kaikki käyttävät Internetiä itsenäisesti tietojen hakemiseen ja sähköiseen asiointiin. Muutama (n. 3 %) tarvitsee apua Internetin käyttöön.

15 % kaikista vastaajista ilmoitti, ettei käytä digitaalisia sote-palveluja, ja tähän ilmoitettiin useita syitä. Digipalveluiden ja -laitteiden käyttöön tarvittaisiin edelleen laajaa digitukea. Myös verkkoyhteyden tai tunnistautumismahdollisuuksien puuttuminen estää digitaalisten sote-palvelujen käytön. Kolmasosa niistä, jotka eivät käytä digitaalisia sote-palveluita, ilmoittivat syyksi sen, etteivät halua lainkaan käyttää niitä. Toisin sanoen, niistä kyselyyn vastanneista, jotka eivät käytä digitaalisia sote-palveluja, yli kaksi kolmasosaa kuitenkin

voisivat niitä käyttää, mikäli saisivat siihen opastusta ja muut käytön esteet purettaisiin. Tulokset ovat yhteneviä VALLI ry:n muissa selvityksissä.

Kysely päättyi taustatietoja kartoittavien kysymysten jälkeen niiden osalta, jotka eivät käytä digitaalisia sote-palveluita. Niiden vastaajien, jotka ilmoittivat käyttävänsä digitaalisia sote-palveluita palveluita, kertoivat avovastauksissa samankaltaisista haasteista, joita myös digiä käyttämättömät ilmoittivat. Näihin haasteisiin paneutumalla ja kehittämiskäytännöillä luomalla paitsi vahvistettaisiin digipalveluita jo käyttävien sähköistä asiointia, myös madallettaisiin uusien digipalveluiden käyttäjien mahdollisuuksia ottaa sähköinen asiointi osaksi arkea.

Syyt siihen, miksi ei käytä digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, n=162



Yli 75-vuotiaat arvioivat omat taitonsa Internetin käytössä hyväiksi. Lähes kaikki osaavat avata haluamansa verkkosivun (98 %) ja yhdistää laitteen verkkoyhteyteen (91 %). Lähes kaikki myös ilmoittivat osaavansa etsiä tietoa hakusanoja käyttäen (90 %). Vastaajista 88 % osaa täyttää sähköisen lomakkeen. Eniten hajontaa on vastaajien itsearvioinnissa mobiililaitteen sovellusten lataamisessa, jonka vain 65 % arvioi osaavansa tehdä.

Tietoturvaosaaminen on kyselyyn vastaajien oman kokemuksen mukaan hyvä. Toisaalta vastaajia pyydettiin arvioimaan, osaavatko he tunnistaa tietoturvaan liittyviä riskejä. Kyselyn vastaajat eivät ottaneet kantaa siihen, millaiseksi he arvioivat tietoturvaan liittyvän osaamisensa, johon liittyy aktiivisia toimenpiteitä. Tällaisia voi olla esimerkiksi virusturvaohjelmien asentaminen tai päivitysten ylläpito.



Kokemukset digitaalisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttämisestä

“Käytän enemmän, jos on tarjolla!”

Tulosten perusteella yli 75-vuotiaat ovat sitä mieltä, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ei haluta kokonaan korvattavan digillä. Vastaajista 72 % on sitä mieltä, että henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata digitaalisella tapaamisella tai muulla digitaalisella yhteydenpidolla. Toisaalta noin kolmannes (28 %) koki, ettei itse tarvitse sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ole edes saatavilla sähköisesti. Melkein puolet (49 %) on huolissaan henkilökohtaisten tietojensa turvallisuudesta sähköisissä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. 31 % on taas sitä mieltä, että tarvitsisi opastusta digitaalisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöön. On selvää, että mahdollisuus fyysisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin tulisi turvata jatkossakin, mutta tulosten perusteella digitaalisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöön on vielä esteitä, joita ratkaisemalla digitaaliset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöön ja asiointiin voisivat lisääntyä myös tähän kyselyyn osallistujien keskuudessa.

“Sähköiset yhteydet nopeuttavat asiointia, ei tarvitse roikkua puhelimesta, että joku vastaisi.”

Vastaajat kokevat sähköiset palvelut aikaa ja vaivaa säästävinä. Yli puolet (52 %) vastaajista on sitä mieltä, että sähköiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut auttavat arvioimaan asiointin tarvetta ja helpottaa palveluiden valinnassa. 72 % kokee, että sähköiset palvelut helpottavat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöä. ajasta tai paikasta riippumatta. 66 % kokee,

että sähköiset palvelut säästävät aikaa ja nopeuttavat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa asiointia.

“Maalla asuvana helpottaa, jos ei tarvitse lähteä asiointikäynnille.”

Puolet (53 %) vastaajista kokee, että sähköiset palvelut helpottavat yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Suurin osa vastaajista (45 %) ei osannut lainkaan arvioida, onko digistä hyötyä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden yksilölliseen mukauttamiseen tai läheisten hyvinvoinnista huolehtimiseen.

Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa

“Kun edes tarjottaisiin video- tai chat-mahdollisuutta. Ei muuta kuin sähköisten viestintäpalveluiden kautta viestejä, tai tekstiviestejä yksisuuntaisesti kännykkään. Olen peräänkuuluttanut kuvayhteyttä ja vuorovaikutteisuutta. Ei kuulu ei näy.”

Viimeisen vuoden aikana eniten etävastaanottoja tehtiin hoitajan vastaanotolle, vähiten sosiaalityön ammattilaisen. Kaiken kaikkiaan etäasiointi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa on vastaajien keskuudessa ollut vielä sängen vähäistä.

“Haluan keskustella IHMISEN enkä koneen kanssa!”

Ikääntyneet (56 %) kokevat, että ne sote-ammattilaiset, joiden kanssa he ovat sähköisesti asioineet, ovat osaavia. Toisaalta 37 % ei osannut arvioida tätä. Tämä voi johtua siitä, etteivät vastaajat ole asioineet ammattilaisten kanssa sähköisesti. Sen sijaan vuorovaikutuksen onnistuminen ammattilaisten kanssa asioidessa sähköisesti aiheutti hieman enemmän hajontaa vastaajien keskuudessa. 38 %:in mielestä vuorovaikutus on ollut sujuvaa ja 40 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. Ikääntyneet tunnistavat sote-ammattilaisen kanssa tapahtuvan sähköisen asioinnin hyödyt, mutta samalla nostetaan esiin sote-ammattilaisten digiosaamisen vahvistamiseen.

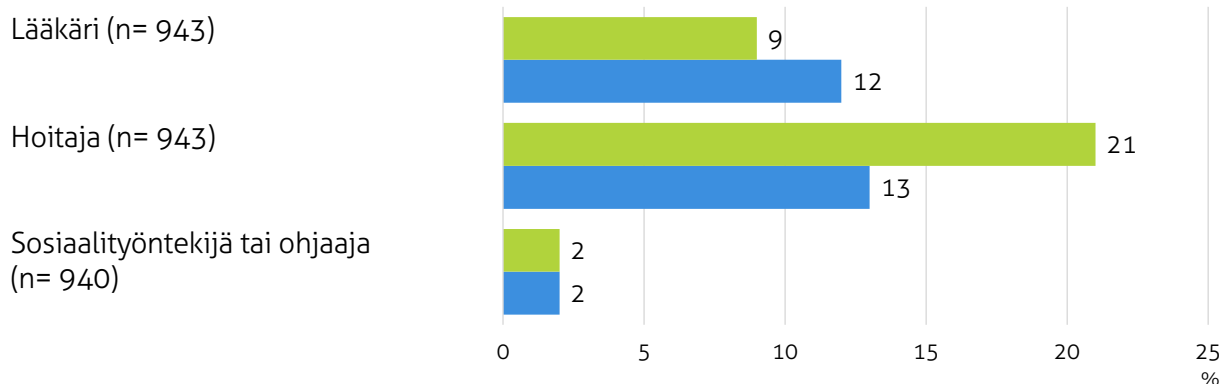
“Asioiden selittäminen kirjoittamalla ja valikoista valitsemalla vie aikaa ja on epätarkkaa verrattuna henkilökohtaiseen kontaktiin (puhelin/käynti).”

Ikääntyneet vastaajat toivovat lisää mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluita, esimerkiksi laajempia sähköisen ajanvarauksen palveluita sekä etävastaanottoja ammattilaisille perustasojen palveluihin. Nimi-merkki “yksinasuva 80 v. mummo” ehdotti, että olisi olemassa vuorokauden ympäri toimiva chatti, josta kysyä neuvoa oireisiin. Chatin olisi kuitenkin hyvä olla mahdollisimman hyvin suunniteltu, ja ainakin suurimman osan ajasta chatissa pitäisi olla saatavilla ihminen.

“Robotit ovat kaikista kauheimpia, ne eivät osaa vastata kysymyksiin.”

“Ravitsemusterapeutin kanssa tuloksellisia Teams-palavereja ja palveluohjaajan kanssa toimintasuunnitelmia. Toivoisin myös hoitajien kanssa Teams-palavereja. Lääkärin luona KÄYN kerran vuodessa.”

Kuinka monta kertaa olet hoitanut asiointikäynnin sähköisesti (esim. videoyhteydellä tai chatin välityksellä) seuraavien ammattilaisten kanssa 12 viime kuukauden aikana?



Eri sähköisten sote-palvelujen käyttö

Digipalveluja käyttävistä vastaajista lähes kaikki ovat käyttäneet erilaisista sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluista Omakantaa (96 %). Kouluarvosanoilla Omakanta arvioitiin keskimäärin asteikolle 7. Kolmannes vastaajista on käyttänyt oman kunnan tai alueen sähköistä sotepalvelua. Avovastauksissa tuli kehuja Maisan sovelluksesta.

”Maisa on selkeä, sieltä löytyy kaikki tarvittava tieto. Käyttäkää sen layoutia mallina.”

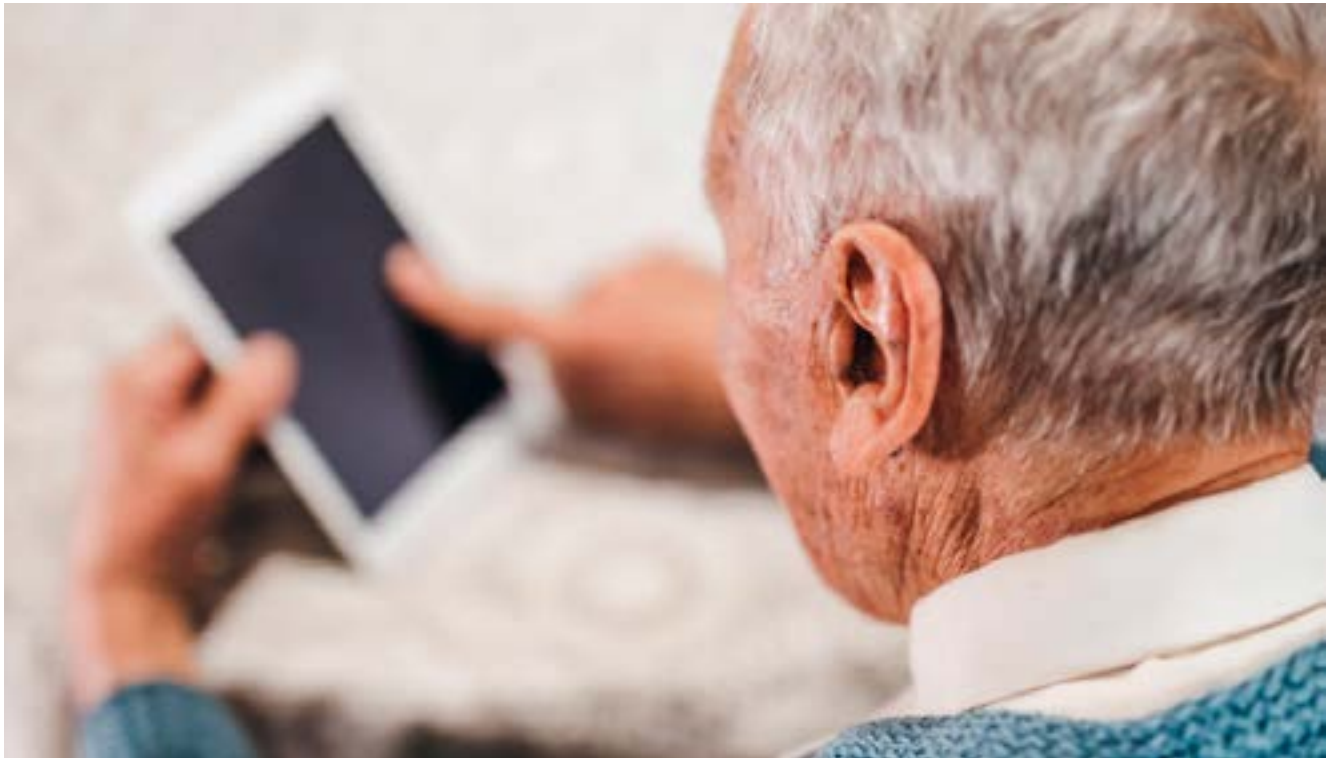
Noin neljännes ilmoitti käyttäneensä Omaolon terveydenhuollon oirearviota sekä hoitajan tai lääkärin etävastaanottoa. Vähiten käytettyjä palveluita ovat sosiaalineuvonnan eri sähköiset palvelut (n. 1,5 %) sekä etäkotihoiton palvelut (2 %).

Oletko käyttänyt seuraavia sähköisiä sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja 12 kuukauden aikana?

| | % | N |
|---|----|-----|
| Omakanta (esim. omat lääkereseptit ja terveystiedot) | 96 | 948 |
| Omaolo, Terveydenhuollon oirearvioinnit | 24 | 923 |
| Omaolo, Hyvinvointitarkastus | 11 | 919 |
| Terveyskylä.fi (esim. Diabetestalo ja Mielenterveystalo) | 7 | 928 |
| Oman kunnan tai alueen sähköinen palvelu (esim. Hyvis.fi, Maisa, Miunpalvelut, NettiRassi, Oulun omahoito tai Virta.fi) | 34 | 931 |
| Etäkotihoiton palvelut | 2 | 930 |
| Kelan palvelut | 20 | 934 |
| Sosiaalineuvonnan chat-palvelu | 1 | 927 |
| Seniори-infon sähköiset palvelut | 8 | 928 |
| Sähköiset sosiaalihuollon hakemukset (esim. toimeentulohakemus) | 3 | 933 |
| Sähköinen yhteydenotto sosiaalityöntekijään | 3 | 929 |
| Muu sähköinen sosiaalihuollon palvelu | 2 | 928 |
| Terveydenhuollon etävastaanotto lääkärin tai hoitajan kanssa | 24 | 931 |
| Sosiaalipalveluiden etävastaanotto sosiaaliohjaajan tai -työntekijän kanssa | 2 | 922 |

Ikääntyneiden toivomia digitaalisia sote-palveluita

- ajanvaraukset
- mittaustulosten merkitseminen
- laboratorio- ym. tulosten tarkastelu
- reseptien uusimispyynnöt
- videotapaamisia ammattilaisten kanssa, esim. diabeteshoitaja, uniterapia, ravitsemusterapeutti
- etänä toteutettavat lonkkaleikkauksen jälkeiset kuntoutus- ja jatkohoitokeskustelut
- lääkärin/sairaanhoitajan etävastaanotto pienissä sairaustapauksissa
- hoito- tai palvelusuunnitelma
- tietoa ja opastusta apuvälineistä
- itsehoito-ohjeiden lukeminen



Digivälineitä ja -yhteyksiä on hyödynnetty vastaajien keskuudessa erityisesti tiedon hakemiseen, tarkasteluun tai jakamiseen liittyen. Omien potilaskirjausten ja tutkimustulosten tarkastelu, sairauksien oireiden ja hoito-ohjeiden etsimisen sekä oman alueen sote-palveluihin liittyvän tiedon hakeminen ovat yleisimpiä

(yli 70 %) asioita, joihin digiä on hyödynnetty. Ne vastaajat, jotka eivät olleet käyttäneet tiettyä sote-palvelua sähköisesti, eivät myöskään olleet kiinnostuneet sitä kokeilemaan. Korkein kiinnostus (15 %) kohdistui sähköisen hyvinvointitarkastuksen toteuttamiseen.

Oletko tehnyt seuraavia asioita mobiililaitteella, tietokoneella tai älyteknologiaa hyödyntäen 12 viime kuukauden aikana?

| | Kyllä % | En, mutta olen kiin- nostunut % | N |
|---|------------|---|-----|
| Etsinyt tietoa oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sairauksista, niiden oireista tai hoidosta | 79 | 6 | 948 |
| Tehnyt riskitestejä, oirearvioita, terveystarkastuksen tai kirjallisen arvion omasta toimintakyvystä | 21 | 13 | 941 |
| Tehnyt hyvinvointitarkastuksen | 8 | 15 | 936 |
| Etsinyt tietoa terveys- tai sosiaalipalveluista alueellani | 56 | 6 | 944 |
| Tehnyt ajanvarauksen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluun | 75 | 3 | 946 |
| Hakenut sosiaalipalvelua tai toimeentulotukea | 3 | 2 | 930 |
| Pyytänyt lääkemääräyksen uusimista | 70 | 2 | 946 |
| Käyttänyt älyturvaranneketta, automaattisesti apua hälyttävää laitetta tai muuta itsenäistä asumista tukevaa älyteknologiaa | 5 | 1 | 934 |
| Tarkastellut ammattilaisten minusta kirjaamia potilas- tai asiakastietoja | 85 | 3 | 946 |
| Saanut laboratoriotestien tai muiden tutkimusten tuloksia | 86 | 4 | 947 |
| Saanut oman hoito- tai palvelusuunnitelman | 23 | 9 | 932 |
| Toimittanut omia mittaustuloksia tai muita asiakkuuteen liittyviä tietoja ammattilaiselle | 23 | 3 | 933 |
| Saanut ohjeita ammattilaisilta esim. testitulosten tai toimittamieni seurantatietojen perusteella | 29 | 5 | 933 |
| Käyttänyt sovellusta, joka tukee sairauden tai oireiden seurantaa tai hoitoa | 12 | 7 | 932 |
| Kerännyt omaa terveysdataa (esim. Verenpaine, pulssi) johonkin sähköiseen laitteeseen? | 20 | 5 | 935 |



Ikääntyneiden tarpeet huomioon digitaalisten sote-palvelujen kehittämisessä

Ikääntyneet tunnistavat hyvin monenlaisia tarpeita digitaalisten sote-palvelujen käytössään. Kyselyn vastauksissa tulee esiin kaikki digiosallisuuden² toteutumisen kriittiset tekijät: infrastruktuuri, saavutettavuus ja käytettävyys, taidot ja digituki, luotettavuus ja turvallisuus sekä käyttäminen ja hyödyt.

“Jos ne yhteydet edes jotenkuten toimisivat.”

Digitaalisten palvelujen käyttämiseksi tarvitaan digilaite, kuten älypuhelin tai älytabletti sekä vähintäänkin verkkoyhteys. Näitä digitaalisten sote-palvelujen kehittäjät ja ylläpitäjät eivät suoraan voi taata, mutta mikäli palvelunjärjestäjien tahtotilana on digitalisoida julkisia palveluita niin, että mahdollisimman moni asioisi palveluissa digitaalisesti, on oltava myös tahtotila ratkaista haasteet esimerkiksi laitteiden hankintaan ja ylläpitoon liittyen.

“Älylaitteet ovat kalliita ja käyttöikä lyhyt. Edullisimmissa versioissa muisti ei riitä kaikkien sovellusten aktivoimiseen.”

Moni ilmoitti, että hänen digitaalisten sote-palvelujen käyttöä tukisi se, että heillä olisi ylipäänsä käytössä digilaite. Vastauksissa ehdotettiin, että hyvinvointialueet voisivat tarjota ikäihmisille tarvittavat laitteet.

² VALLI ry 2022. Selvitys ikääntyneiden digiosallisuudesta.

Vastaajat toivovat selkeää ja ymmärrettävää kieltä digipalveluissa. Siinä missä käynti- tai puhelinasioinnissa on mahdollista kysyä selvennystä esimerkiksi vaikeisiin lääketieteellisiin termeihin tai diagnooseihin, ei itseenäisessä digiasioinnissa ole tähän juurikaan mahdollisuutta. Digikieli itsessään aiheuttaa hämmennystä.

“Mikä on chat?”

Digitaalisten sote-palvelujen ymmärrettävyyttä lisäisivät helpot ja ymmärrettävät ohjeet, jotka olisivat saatavilla myös paperimuodossa. Digipalveluihin kaivataan helposti löydettävää ja selkeää informaatiota. Tätä tukisi vastaajien mukaan esimerkiksi aakkosellinen hakemisto ja helposti, mielellään jo etusivulta löydettävät yhteystiedot tai reitit palvelussa etenemiseen.

“Jos olisi esim. kotiin lähetetty kirje, missä erilaisten helpdeskien nettiosoitteet. Ei tarvitsisi googlailla ja surffailla ajatuksella “mahtaisko osua oikealle ekspertille”.”

Huonosti tai ei lainkaan tarjolla oleva informaatio johtaa siihen, että apua ja tietoa haetaan siitä palvelusta, jonka yhteystiedot löydetään. Tämä taas lisää niin sanottuja turhia yhteydenottoja, kuten yhden vastaajan esimerkki siitä, kuinka hän joutui soittamaan sairaalan päivystykseen, kun ei löytänyt Kuulokeskuksen yhteystietoja.



Digitaalisten sote-palvelujen käytettävyydessä koettiin muitakin haasteita. Eniten mainintoja tuli digipalvelujen käyttöliittymien logiikkaan ja selkeyteen liittyen.

“Ymmärrän että sivut muuttuu, kun kehitellään, mutta toivon, että ne pysyisivät samanlaisina kuin edellisellä kerralla käydessäni että osaisin mennä, eikä tarvitsisi hermostua.”

Monissa vastaajissa aiheuttaa hämmennystä se, miksi terveydenhuoltoon liittyvä asiointi pitää tehdä useamman kuin yhden verkkopalvelun tai applikaation kautta. Ikääntyneet kokevat vaikeaksi muistaa, mihin palveluun laboratoriotulokset tulevat ja mistä palvelusta varataan lääkäriaika. Linkitykset eri palveluiden välille puuttuvat. Epäselvä verkkopalvelu koetaan myös epäluotettavaksi, eikä sitä uskalleta käyttää. Epäonnistuneet käyttökokemukset digipalveluissa voivat pahimmillaan johtaa siihen, että hoitoprosessi jää kesken, vakavin seurauksin.

“Ohjelmat sekavia ja vaikeita huonosti disainattuja. En tiedä, mitä esim. joku Maisa palvelee. Lääkäreiden pitäisi viedä kaikki lausunnot ja labratulokset Omakantaan. Ne tiedot kuuluvat potilaalle, joka jopa maksaa niistä. Nyt labratuloksia saa etsiä seulomalla viimeisen vuoden ns. käyntejä. Ihmisellä, vanhalla, on muutakin tekemistä kuin istua päivät pääkystysten tietokoneella kiroilemassa.”

Jotkut vastaajat kokevat myös digitaaliset laitteet, kuten älypuhelimien, hankaliksi. Pienet näppäimistöt ja hipaisunäytön vaikeakäyttöisyys estää sähköisten sote-palvelujen. Kun jo laitteessa on valmiiksi pieni kosketuspinta-ala, on sähköisten alustojen ja mobiiliapplikaatioiden painikkeet oltava paljon suuremmat ja selkeämmät, jotta käyttö onnistuu.

“Olen odottanut, että TV:ssä joku kanava sisällyttäisi viikottain ohjelman, jossa tutustuttaisiin digitaalisten välineiden käyttöön nimenomaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.”

Digitaalisten sote-palvelujen käyttöön kaivataan monipuolista, juuri omiin tarpeisiin vastaavaa digitukea ja sen erilaisia toteutusmuotoja. Digitukea kaivataan oikea-aikaisesti, toistuvasti ja hitaalla temmolla. Tukea tarvitaan niin laitteiden käyttöön ja esimerkiksi laitteiden ohjelmistopäivityksiin liittyen kuin itse digitaalisten palvelujen käyttöön. Sote-palvelujen sähköisen käytön tueksi ehdotettiin ohjaavia puhelinpalveluja ja opastusvideoita nimetyn palvelun käyttöön. Yksi vastaaja toivoi näkevänsä opastusta myös tv:stä. Joku vastaajista ehdotti digipalveluihin ääniohjausta. Henkilökohtainen, fyysisesti tapahtuva opastus oli kuitenkin eniten toivottu digituen muoto. Digitaalisten palvelujen käyttöä tukee myös tieto siitä, että vaihtoehtoisia palvelumuotoja on myös tarjolla. Puhelinpalveluun ehdotettiin erillinen seniorilinja.

Vastaajat esittivät runsaasti erilaisia mahdollisuuksia, joissa digistä ja teknologiasta olisi sosiaali- ja terveydenhuollon eri palveluista hyötyä. Vastaajat halusivat jakaa erilaisia mittaustuloksia, kuten verenpaineen, hoitavalle taholle digitaalisin keinoin. Jos mittaus- tai muissa tuloksissa ilmenisi jotain, johon olisi syytä reagoida akuutisti, verkkopalvelu tai applikaatio voisi tehdä siitä erillisen hälytyksen.

On hyvä myös pohtia, kuinka sote-palveluissa voisi hyödyntää teknologiaa ennaltaehkäisevään, seulannan kaltaiseen toimintaan. Siinä missä yksittäisiä kansalaisia ohjataan huolehtimaan terveydestään digipalvelujen tarjoamilla sisällöillä ja työkaluilla, olisi digissä potentiaalia myös vastavuoroiseen kartoitukseen.

“Kun siellä [sotessa] olisi joku johon saisi yhteyden. On diabetes, verenpaine ym. ei kukaan kysele kuinka äijä jaksaa. Koronan aikaan joku soitti, että tarviitko evästä. Kun siirryin eläkkeelle 15 vuotta sitten niin ei ole kukaan kysellyt perään, kuinka menee ja tehtäisiinkö jotain tutkimuksia tai terveydentilan arviointia.”

Moni vastaaja nosti sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen yhteydenpidon muodoksi sähköpostin.

Sähköposti on onkin muista sähköisen viestimisen välineistä se perinteisin muoto, ja jos esimerkiksi puhelinpalvelun ruuhkaa halutaan helpottaa, olisi asiakassähköposti osoitteen perustaminen tutkimisen arvoista, mikäli siihen löytyy tietoturvallinen ratkaisu.

“Kuulolaitteista huolimatta on joskus hyvin vaikeaa puhua puhelimessa. Olisi hyvä, jos olisi myös jokin sähköpostin kaltainen viestimiskeino.”



Digitalisaatio ei saa koskaan syrjäyttää

“Kun osaisin käyttää useampia [digin] mahdollisuuksia, niin olisi avuksi. Toisaalta vanha koneeni ei enää ole kunnossa, eli liian vanhat ohjelmat. Pitäisi ostaa uusi kone, mutta alle tonnin eläkkeellä ei mahdollista. Tämän koneen sain käytettyinä lapsenlapseltani noin 20 vuotta sitten, kun hän osti itselleen uuden.”

Kysely yli 75-vuotiaiden kokemuksista digitaalisista sosiaali- ja terveystalvueluista herätti ikääntyneissä suurta kiinnostusta. Lukuisten puhelinkeskustelujen sekä avointen kirjeiden perusteella aihe itsessään herätti ennen kaikkea pelkoa terveydenhuollon “liiasta” digitalisoitumisesta. Kokemukset sosiaali- ja terveystalvuelujen käytön ja asioinnin haasteista, esimerkiksi puhelimitse tapahtuvan ajanvarauksen eri haasteet, ovat ikääntyneille arkipäivää. Ikääntyneiden pääsy terveydenhuoltoon on haastavaa puhelinyhteydellä, saati käyntiasiointina. Digipalveluihin entistä laajempi siirtyminen aiheuttaa voimakkaita vastareaktioita ikääntyneiden keskuudessa jo valmiiksi haastavassa sote-palvelujen saatavuudessa. Toisaalta kyselyn tulosten perusteella on nähtävissä, että yli 75-vuotiaat olisivat halukkaita ottamaan digitaalisia sote-palveluja käyttöön tai lisäämään niiden käyttöä joiltakin osin, kunhan käytön esteisiin kiinnitettäisi parempaa huomioita ja esteet korjattaisiin.

“Pitäisi hyväksyä tosiasia, että joukossamme on ihmisiä, jotka tarvitsevat myös toisenlaisia palveluja.”

Esteiden purkaminen ja kehittäminen on edellytys kaikkien digitaalisten julkisten palvelujen käytölle, jotta digikuilua kansalaisten keskuudessa ei levennettäisi entisestään. Ensisijaisina toimenpiteinä myös sote-palvelujen käytön lisäämiseksi on

- lisätä erimuotoista digitukea ja sen saatavuutta
- varmistaa, että myös pienituloisilla on mahdollisuus hankkia digilaitteita
- kehittää digipalvelujen ymmärrettävyyttä, käytettävyyttä ja kognitiivista saavutettavuutta
- lisätä tietoisuutta olemassa olevista digipalveluista.

Edellä mainituilla toimenpiteillä voidaan lisätä kaikkien julkisten digitaalisten palvelujen käyttöä. Samalla on varmistettava riittävät vaihtoehtoiset palvelut niille henkilöille, jotka eivät syystä tai toisesta käytä digiä tai niihin tilanteisiin, joissa asioita ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista hoitaa digitaalisesti.

“Toisinaan tuntuu, että mahdolliset digiongelmat johtuvat siitä, että ohjelmien tekijöiden ammattitaito ei ole riittävä. Heidän pitäisi tutustua kohderyhmään, jolle he ohjelmia tekevät, eikä vain kuvitella tietävänsä. Digitalisaatio ei ole haaste vain ikääntyneille vaan se on haaste päättäjille, viranomaisille ja palvelun tarjoajille.”



VANHUS- JA LÄHIMMÄISPALVELUN LIITTO VALLI RY

on valtakunnallinen vanhusalan kehittäjä ja asiantuntija.
VALLI tekee työtä paremman vanhuuden puolesta yhdessä 61 jäsenyhteisönsä kanssa.

www.valli.fi
#ParempiVanhuus

VALLIN IKÄTEKNOLOGIAKESKUS

edistää ikääntyneiden osallisuutta teknologisoituvassa ja digitalisoituvassa yhteiskunnassa.
Ikäteknologiakeskus tuottaa, kokoaa ja välittää tietoa ikääntyneiden kokemuksista, tarpeista ja motivaatiosta sekä tuo heidän äänensä kuuluviin.

www.ikateknologiakeskus.fi
#Digiosallisuus

Yhteistyössä Helsingin yliopisto

