

DigiIN

Digipalvelut yhdenvertaisiksi — miten se tehdään?

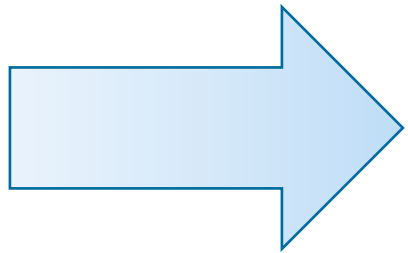
Ajankohtaisteema: Palvelut ymmärrettäväksi. Etelä-Suomen yhteistyöalueen tilaisuus 7.9.2022.

Erikoistutkija, dosentti Anu Kaihlanen ja tutkija Lotta Virtanen, THL

@STNDigiIN / www.digiin.fi

Toimenpidesuosituksen muodostaminen

- DigiCOVID-hanke – *Digitaalisten ja muiden etäpalveluiden rooli terveyden ja hyvinvoinnin edistäjinä COVID-19 epidemian aikakaudella (1.9.2020–31.12.2021)*
 - Asiakashaastattelut (n=99): ikääntyneet, mielenterveyskuntoutujat, maahanmuuttajat, sosiaalipalveluita käyttävät nuoret, työttömät, paljon terveystalvveluita käyttävät
- THL:n väestötutkimukset: FinSote 2020 ja FinTerveys 2017 –seurantatutkimus



Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi — 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi
(Virtanen ym., 2022)

KRIITTISET KEHITYSKOhteet

**DIGIPALVELUT
TURVALLISIKSI
KÄYTTÄÄ**

**DIGIPALVELUT
YHDEN-
VERTAISESTI
SAAVUTETTAVIKSI**

**DIGIPALVELUT
LAADUKKAIKSI
JA ASIAKAS-
LÄHTÖISIKSI**



Digipalvelut yhdenvertaisesti saavutettaviksi

Toimenpiteet 1 – 3

Toimenpide 1.

Ongelma: Palveluiden käyttö edellyttää taitoja, joita monella sosiaalista mediaa käyttävälläkään ei ole

➤ **Palveluiden käyttöön tarjottava reaaliaikaista tukea ja ohjeita**

– Palvelunantajien on tarjottava asiakkaille digitukea

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

Toimenpide 2.

Ongelma: Palveluiden tekstisisällöt ja toiminnallisuudet koetaan liian monimutkaisina

”Siellä [digipalvelussa] on sen verran outoja termejä. En ole sellaisista kuullut, kun itsellä ei ole lukiopohjaa. Ja luetun ymmärtäminen on minulle vähän hankalaa.” –Sosiaalipalveluita käyttävä nuori

”Minusta tuntuu, että näillä verkkosivuilla kielenkäyttö on toisinaan liiaksi virallista. Ihmiset eivät aina ymmärrä, mitä heiltä kysytään. He vain täyttävät lomakkeet, mutta eivät aina ymmärrä kokonaisuutta.”

–Venäjänkielinen työtön

➤ **Palveluita kehitettävä sisällöltään ja toiminnaltaan kaikille ymmärrettäviksi**

– Julkisten toimijoiden on kannustettava palvelunantajia

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

Toimenpide 3.

Ongelma: Digitaalisista palveluista tai niiden tuomasta lisäarvosta ei olla tietoisia

“En ole koskaan käyttänyt [digitaalisia terveystalveluita]. Minä olen luonut sellaisen tarveperusteen, että opettelen ja käytän internetiä vain siihen, mitä minä tarvitsen.” –Paljon terveystalveluita käyttävä asiakas

➤ 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 ammattilaisen toimesta.



Digipalvelut turvallisiksi käyttää

Toimenpiteet 4 ja 5

Toimenpide 4.

Ongelma: Digitaalisissa palveluissa ei uskalleta asioida tai jakaa herkkäluontoisia asioita

”Tässä palvelualustassa ei ole päästä päähän salausta, niin minusta on henkilökohtaisesti ikävää puhua yksityisasiota. Vaikka en usko siihen, että palvelu nauhoittaa kaikki keskustelut, niin on ikävää, kun ei sitä oikeasti tiedä. Ja se voi käydä monella muullakin tapaa, että joku muu käy sieltä imuroimassa keskusteluita.”
–Mielenterveyskuntoutuja

➤ Selkeitä ohjeita ja tietoa tarjottava erilaisten palvelualustojen tietoturvallisuudesta

- ✓ Julkisten toimijoiden on tuotettava esimerkkejä turvallisista palvelualustoista ja yhteydenpitokanavista
- ✓ Julkisten toimijoiden on suositeltava uusien palveluiden hankinnassa käytettäväksi *Kyberturvallisuuskeskuksen sote-palveluiden hankintojen tietoturva- ja tietosuojavaatimuksia*
- ✓ Palveluantajien on viestittävä asiakkailleen selkokielellisesti palveluiden tietoturvasta.

Toimenpide 5.

Ongelma: Digitaalisten palveluiden käyttö yksityisesti osalle mahdotonta

➤ **Julkisiin tiloihin lisättävä palveluiden käyttöön sopivia yksityisyyden mahdollistavia tiloja ja turvallisia lainapäätelaitteita**

Tilojen on oltava

- ✓ äänieristettyjä ja katseelta suojaavia
- ✓ matalalla kynnyksellä käytettävissä
- ✓ lähellä kansalaisia eli sijaita esimerkiksi kirjastoissa ja oppilaitoksissa
- ✓ varustettuna tietoturvalisillä lainapäätelaitteilla (tietokoneet, web-kamerat ja kuulokemikrofonit).



Digipalvelut laadukkaiksi ja asiakaslähtöisiksi

Toimenpiteet 6 – 9

Toimenpide 6.

Ongelma: Vuorovaikutus vaikeaa puhelinpalveluissa

”Kun on kasvotusten, niin selviää kiipelistä. Pystyy kuvailemaan, kertomaan toisin sanoin, joten [se] on helpompaa.”
–Venäjänkielinen ikääntyvä

”Tuntuu, ettei saa sanottua sitä kaikkea, mitä itselle kuuluu silloin, kun soitetaan vain... Jos minulla olisi ne samanlaiset keskustelut videopuhelun välityksellä, niin se voisi mielestäni jopa ihan korvata sen, että menisi paikan päälle.” –Mielenterveyskuntoutuja

➤ Videoyhteyttä tarjottava laajemmin vuorovaikutuksen parantamiseksi



Toimenpide 7.

Ongelma: Digitaalisia palveluita ei koeta yhtä laadukkaiksi kuin lähipalveluita

➤ Henkilöstöä koulutettava toimimaan asiakkaiden kanssa digitaalisesti

- Palvelunantajien on arvioitava henkilöstönsä osaamistarpeita ja tarjottava koulutusta
 - ✓ digitaitoihin
 - ✓ tietoturvaosaamiseen
 - ✓ uudenlaisiin viestinnällisiin taitoihin, joita digitaalisuus edellyttää ("*webside manner*")
 - ✓ digitaalisille palveluille soveltuvien asiakkaiden tunnistamiseksi
- Sisällytettävä myös ammattialojen opetussuunnitelmiin

Toimenpide 8.

Ongelma: Asiakkaiden erilaisia lähtökohtia digitaalisten palveluiden käytölle ei tunnisteta systemaattisesti

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

➤ **Selkeät ohjeet otettava käyttöön digitaalisille palveluille soveltuvien asiakkaiden tunnistamiseksi**

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

Toimenpide 9.

Ongelma: Väestössämme on aina asiakkaita, jotka eivät kykene asioimaan digitaalisesti

➤ Edelleen tarjottava lähipalveluita niille, joille digitaalisuus ei ole vaihtoehto

- ✓ Hyvinvointiyhteiskunnan perinteisten lähipalveluiden saatavuus on edelleen turvattava, vaikka niiden ohessa digitaaliset palvelut yleistyvät.



Yhteenvetona

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 digitaalisille palveluille soveltuvien asiakkaiden tunnistamiseksi
9. Edelleen tarjottava lähipalveluita niille, joille digitaalisuus ei ole vaihtoehto

**DIGIPALVELUT
YHDENVERTAISIKSI**

Lähteet

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. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [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. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [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](#)

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. (2021). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusryhmän näkemykset sähköisten palvelujen hyödyistä koronapandemian aikana. Tutkimuksesta tiiviisti 63/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Verkkolähde](#)

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

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