



## **Kerättyjä kokemuksia digipalvelujen mahdollisuuksista ja haasteista maahan muuttaneiden naisten keskuudessa**

Marisel Soto Godoy, Monika-Naiset liitto ry  
Asiakkaat ja sote 2023, 28.3.2023

# Monika-Naiset liiton asiakaskunta

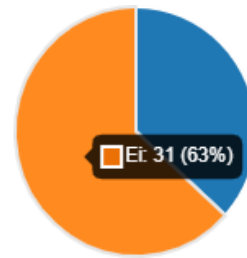
- Tavoitamme palveluillamme vuosittain yli 1000 Suomeen muualta muuttanutta naista ja heidän lastaan. Heistä suurin osa hakee apua väkivaltaan tai sen uhkaan **Kriisikeskus Monikasta** tai **Turvakoti Monasta** tai on mukana **Kotoutumiskeskus Monikan** kotoutumisen ja työllistymisen palveluissa. Asiakkaat tulevat vuosittain n. 70 eri maasta
- Osa asiakkaista kuuluu erityisessä syrjäytymisvaarassa oleviin ryhmiin, joukossa on mm. paperittomia, ihmiskaupan uhriksi joutuneita, asunnottomia, luku- ja kirjoitustaidottomia naisia
- Haasteita toimeentulon, fyysisen ja psyykkisen terveyden ja arjessa selviytymisen kanssa. Monen kohdalla ongelmat kasaantuvat ja omia voimavaroja on vain vähän

# Asiakaskunnan digihaasteita

- Kaikilla asiakkailla ei verkkopankkitunnuksia (tunnistautuminen mahdotonta)
- Pääsy digilaitteiden pariin vaikeaa tai mahdotonta
- Vaikeus ymmärtää verkkosisältöjä puutteellisen suomen kielen taidon takia
- Puutteelliset taidot hyödyntää digilaitteita tai -palveluja omaksi edukseen
- Vaikeaselkoiset asiointiympäristöt rajaavat heidät pois heille kuuluvasta informaatiosta ja palveluista

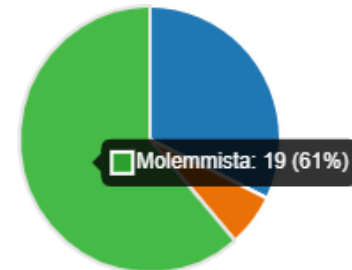
- Pysytkö hoitamaan asioitasi sähköisissä palveluissa?

- Kyllä: 18 kyllä
- Ei: 31

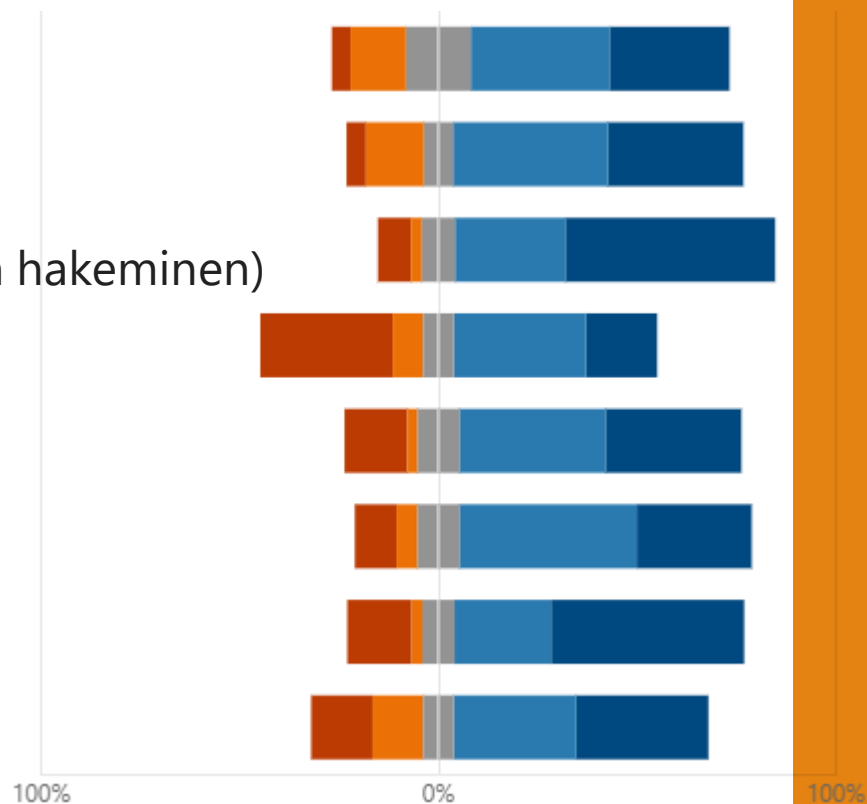


- Jos vastasit edelliseen Ei, Johtuuko tämä:

- Suomen kielen taidostasi: 10
- Digiosaamisestasi: 2
- Molemmista: 19
- En osaa lukea tai kirjoittaa: 0



- Pisteyttä seuraavat sähköiset palvelut käytettävyyden mukaan (1 helppo, 5 hyvin vaikea)
- KELAn etuuksien hakeminen
- Työllisyyspalveluiden oma-asionti
- Maisa (täydentävän toimeentulotuen hakeminen)
- Pankki-asiointi
- Asunnon hakeminen (Heka, M2)
- Terveyspalveluiden ajan varaaminen
- EnterFinland (Migrin hakemukset)
- Wilma



# Joitakin mahdollisuuksia

- Mikäli kaikki palvelut selkokielellisiä, tilanne yhdenvertaisempi
- Sähköinen asiointi nähdään vaivattomana (helppona), mikäli taidot siihen riittävät
- Tarvitaan matalan kynnyksen digiopetusta
- Digimentorointi tarpeellista: saa edetä omaan tahtiin. Saa myös oppia omia tarpeita vastaavia digitaitoja
- Digitaidot nähdään tärkeinä myös työnsaannin kannalta (työhaastattelut etänä, pyyntö täyttää sähköinen lomake tai itsestään lyhyt video)