

DigiIN

Sosiaali- ja terveystalvelujen digitalisointi -Itsepalvelun haasteet maahanmuuttotataustaisilla aikuisilla

Ulla Buchert

Tutkijatohtori, VTT

Yhteiskuntapolitiikka, Helsingin yliopisto

Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society



Helsingin yliopistossa tehtävä tutkimus

- Lainsäädännössä kansalaisille määritellyt sosiaaliset oikeudet ja ammattilaisten tehtävät toteutuvat julkisten sote-palvelujen kautta
- Sosiaali- ja terveystieteiden käytön digitalisointi: viranomaisten ja kansalaisten välinen kommunikaatio ja kohtaamiset (tapaamiset ja puhelut) korvataan digitaalisten itsepalvelujärjestelmien itsenäisellä käytöllä
- Sote-palvelut: OmaKanta, Kelan e-palvelut, sähköiset ajanvarausjärjestelmät, online palveluntarvearvioinnit, oirekartoitukset ja hoito-ohjeet netissä jne.
- Muut: työllistymis- ja koulutuspalvelut, suomen kielen kurssit, Wilma jne.
- Vain vähän tutkimusta digitalisoitujen julkispalveluiden käytön haasteista ja ratkaisuksista heikossa yhteiskunnallisessa asemassa olevien ryhmien kohdalla: eri kieli- ja kulttuuriryhmiä edustavat maahanmuuttotilanteesta aikuiset

1) Ikääntyvät venäjänkieliset maahanmuuttajat digitalisoitujen julkisten sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjinä (Buchert, Kempainen et al. 2022)

- CHARM-kysely (N=1092), 50+v venäjänkieliset maahanmuuttajat, edustava otos
- Ikääntyviä venäjänkielisiä maahanmuuttajia julkispalvelujen käytössä tukevien ja auttavien järjestöjen työntekijöiden haastattelut, pk-seudulla (n=7)
- Kyselyaineiston tulokset:
- 70-> ikä, leskeys, toimeentulotuen saaminen, Suomen kansalaisuuden ja suomen kielen taidon puuttuminen yhteydessä siihen, ettei käytä koskaan internetiä
- 40% digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen ulkopuolella: naimattomuus, työttömyys ja eläkkeellä oleminen yhteydessä ei-käyttöön; Suomessa hankitulla koulutuksella negatiivinen yhteys ei-käyttöön; Suomen kansalaisuuden puuttumisella ja Helsinki-Uusimaan alueella asumisella positiivinen yhteys ei-käyttöön

- Haastatteluaineiston tulokset:
- **Digitaidot:** Tekninen vaativuus, pankkitunnusten puuttuminen ja ongelmat niiden käytössä
- **Suomen kielen taito:** Järjestelmäkielen osaaminen, luetun ymmärtäminen ja kirjoittaminen, vaativaa organisatorista ja ammatillista kieltä
- **Sote-palvelujärjestelmän tunteminen:** Sosiaali- ja terveystalvvelujen, sosiaali-vakuutusjärjestelmän, valittavuuskriteerien sekä palvelujen ja etuuksien yhteensovittamisen monimutkaisuus
- **Kognitiiviset taidot:** Muistiongelmät, vaikeudet oppia uusia asioita
- **Virheiden pelko:** Virheillä laajoja ja kauaskantoisia seurauksia terveyteen ja toimeentuloon

2) Järjestöjen uusi kyseenalainen tehtävä digitalisoituvassa hyvinvointivaltiossa: Heikossa asemassa olevien maahanmuuttajien sosiaalisten oikeuksien turvaaminen (Buchert & Wrede, 2021)

- Maahanmuuttotaustaisia aikuisia julkispalvelujen käytössä tukevien ja auttavien järjestöjen työntekijöiden haastattelut, pk-seudulla (n=15)
- Aiempi *siltojen rakentaminen* ('bridging') muuttunut *asioiden hoitamiseksi* ('fixing')
- Digitaaliset julkispalvelut: palveluneuvonta (omankielisyys, monikielisyys, selkosuomi), tiedon jakaminen, neuvonta ja edunvalvonta -> asioiden hoitaminen: palveluja tarvitsevat eivät osaa käyttää itse, eivätkä neuvojat tavoita ammattilaisia
- Neuvojilla vastuu hallinnollisen prosessin oikeellisuudesta, tehdyistä päätöksistä ja niiden seurauksista ilman ammatillista asiantuntemusta ja institutionaalista valtuutusta

Johtopäätökset

- Internetin tai älypuhelimien yleinen käyttö eroaa merkittävästi digitaalisten julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käytöstä
- Digitaaliset julkispalvelut eivät ota huomioon käyttäjien välisiä eroja digitaidoissa, suomen kielen taidossa, sote-palvelujen tuntemisessa, toimintakyvyssä jne.
- Digitaalisten itsepalvelujärjestelmien käyttöönottoon liittyy heikossa yhteiskunnallisessa asemassa olevien ryhmien kohdalla vakavia ongelmia
- Palvelujen ulkopuolelle jääminen vahvistaa eriarvoisuutta: sosiaalinen-digitaalinen-sosiaalinen –syrjäytymiskierre

- Käytännön pakko turvautua ulkopuoliseen apuun: yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden vaarantuminen, riippuvuuden syntyminen, hyväksikäytön riski
- Julkispalvelujen digitalisoinnin pakottaviin ulottuvuuksiin pitäisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota
- Tulisi olla palveluntuottajien vastuulla tarjota vaihtoehtoisia asiointitapoja sekä järjestää riittävä määrä helposti saavutettavaa, sekä ammatillisesti että digitaalisesti asiantuntevaa tukea palvelujen käyttöön
- Julkispalvelujen digitalisoinnin mahdolliset seuraukset erilaisille väestöryhmille tulisi selvittää aina etukäteen

DigiIN-hankkeen HY:n tutkimusryhmän julkaisuja

- Buchert, U., Kemppainen, L., Olakivi, A., Wrede, S. & Kouvonen, A. (2022) Is digitalization of public health and social welfare services reinforcing social exclusion? The case of Russian-speaking older migrants in Finland. *Critical Social Policy*.
- Buchert, U. & Wrede, S. (2021) 'Bridging' and 'fixing' endangered social rights in the digitalising welfare state. The ambiguous role of third sector organisations in supporting marginalised older migrants in Finland. In: Hirvonen H., Hänninen R., Tammelin M. & Wouters E., (eds.) *Digital Transformations in Care of Older People: Critical Perspectives*, London: Routledge.
- Buchert, U., Wrede, S. & Kouvonen, A. (submitted) Unequal domestication in digital service use. The coercive dimensions of everyday digitalization for migrant women.
- Heponiemi, T., Kaihlanen, A., Kouvonen, A., Leemann, L., Taipale, S., Gluschkoff, K. (2022) The role of age and digital competence on the use of online health and social care services: A cross-sectional population-based survey study. *Digital Health* 2022. Jan 28;8:20552076221074485.

- Kaihlanen, A., Virtanen, L., Buchert, U.; Safarov, N., Valkonen, P., Hietapakka, L., Hörhammer, I., Kujala, S., Kouvonen, A. & Heponiemi, T. (2021) 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.
- Kouvonen, A., Kemppainen, L., Ketonen, E., Kemppainen, T., Olakivi, A., Wrede, S. (2021) Digital Information Technology Use, Self-Rated Health, and Depression: Population-Based Analysis of a Survey Study on Older Migrants. J Med Internet Res 2021;23(6):e20988.
- Kouvonen, A., Kemppainen, T., Taipale, S., Olakivi, A., Wrede, S., Kemppainen, L. (2022) Self-perceived barriers to internet use among older migrants: the role of health. BMC Public Health 2022;22:574.
- Safarov N. (2021) Personal experiences of digital public services access and use: Older migrants' digital choices. Technology in Society, Vol. 66.
- Safarov, N. (2023) Administrative Literacy in the Digital Welfare State: Migrants Navigating Access to Public Services in Finland. Social Policy and Society, 1-14.
- Safarov, N., Kemppainen, L., Wrede, S. & Kouvonen, A. (manuscript) Midlife and older migrants face barriers of access to health services –The case of Russian-speakers in Finland.
- Shin, Y.K., Koskinen, V., Kouvonen, A., Kemppainen, T., Olakivi, A., Wrede, S., Kemppainen, L. (2022) Digital Information Technology Use and Transnational Healthcare: A Population-Based Study on Older Russian-Speaking Migrants in Finland. J Immigrant Minority Health 2022; 24:125-13.

Kiitos.

Yhteystiedot:

Ulla Buchert

ulla.Buchert@helsinki.fi

050-3188193