



Satakunnan sosiaaliset raportit 2022-2023 suhteessa tutkittuun tietoon ja tilastoihin

Lisätietoja antaa:

Sosiaalihuollon asiantuntija Minka Leino-Holm, minka.leino-holm@pikassos.fi

Sosiaalinen raportointi: Mistä on kyse?



- ◇ Raportointi on osa Satakunnan Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeen kehittämistyötä ja liittyy rakenteellisen sosiaalityön kehittämisen osaluueeseen.
- ◇ Keväällä 2023 (3-4/23) raporteja kirjasi yhteensä 10 henkilöä.
- ◇ Suurin osa vastaajista toimii sosiaalihuollon eri palveluissa. Osa vastaajista on järjestöjen edustajia.
- ◇ Havainnot koskevat sekä koko hyvinvointialuetta, että yksittäisten kuntien alueita.
- ◇ Suurin osa raportoiduista havainnoista on tehty omassa työssä. Osa havainnoista on tullut esiin keskusteluissa kollegoiden kanssa, moniammatillisessa verkostossa tai muualla.

Linkki videoon (4 min 20) aiheesta:

<https://youtu.be/FjBoMW5WwTo>

Ammattilainen kohtaa erilaisia ihmisiä. Hän saa tietoa heidän tilanteistaan, tarpeistaan ja toiveistaan.

Ammattilaisen saama tieto yhdistyy hänen koulutuksen sekä työkokemuksen kautta karttuneeseen asiantuntemukseen.

Kirjatut raportit käsitellään ja kootaan. Esiin tulevia asioita viedään eteenpäin esimerkiksi kertomalla niistä johdolle ja päätöksentekijöille, nostamalla esiin annettuja ratkaisuehdotuksia eri yhteyksissä sekä käyttämällä saatua tietoa johtamisen ja kehittämisen välineinä.

Ammattilainen raportoi havaintonsa, päätelmänsä sekä ratkaisuehdotuksiaan.



Megatrendit 2023

Sitran laatima Megatrendit 2023 -katsaus tarjoaa kokonaiskuvan kehityssuunnista, jotka kuvaavat muutoksen laajoja kaaria ja tuovat esiin ympärillämme tällä hetkellä korostuvia ilmiöitä. Megatrendien kautta voi ymmärtää tässä hetkessä tapahtuvia muutoksia ja pohtia, millaista tulevaisuutta haluamme itse olla rakentamassa.

Megatrendit 2023:

1. Luonnon kantokyky murenee
2. Hyvinvoinnin haasteet kasvavat
3. Demokratian kamppailu kovenee
4. Kilpailu digivallasta kiihtyy
5. Talouden perusta rakoilee



**Satakunnan
hyvinvointialue**

Huolta aiheuttava trendi:

Palveluiden saatavuus, saavutettavuus ja laatu on heikkoa tai heikkenee, samoin se, miten ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin.

Vaikeassa asemassa olevien ihmisten tilanteet vaikeutuvat edelleen.



Heikko signaali: Sosiaalisen kuntoutuksen saatavuuden heikkeneminen

Sosiaalinen raportti (S2023): Nuorten pääsemisen sosiaaliseen kuntoutukseen on tullut hyvinvointialueen myötä lähes mahdottomaksi. Aiemmin esim. Porin alueella palvelu oli raportoijan mukaan toimiva.



Toisaalta: Arvostuksella ja luottamuksella kohti toipumista



Sosiaalinen raportti (2022): Usean mielenterveyskuntoutuja-asiakkaan kohdalla havaittu hienoa toipumista. Ratkaisevina asioina asiakkaan osakseen saama arvostus ja luottamus. Lisäksi positiivinen palaute, vastuun antaminen, osallisuuden kokemuksen edistäminen ja ihmisen merkittävyyden näkyväksi tekeminen ovat olleet merkittäviä asioita. Näillä keinoilla aikaansaatu yllättävän nopeita tuloksia yllättävän nopeasti, eikä vastaaviin toipumistarinoihin ei ole havaittu päästävän ns. perinteisillä arjen tuen menetelmillä.

Keinoja vahvistaa positiivista ilmiötä ja onnistumista: Asiakkaiden osallisuus sosiaalipalveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa tulee varmistaa – niin isossa kuin pienessä kuvassa.



Heikko signaali: Kehitysvammadiagnoosin aikuisena saavat eivät saa tukea



Sosiaalinen raportti (K2023): Kehitysvammadiagnoosin aikuisena saavien tuen tarpeita ei tunnisteta, eikä heille ole tarjolla tarpeisiin vastaavia, riittäviä palveluja. Kehitysvammadiagnoosin aikuisena, esim. 20-30 –vuotiaana, saavat tarvitsevat yksilöllisiä palveluja ja kriisitukea diagnoosin käsittelemiseen.

Ratkaisuehdotus: Raportoijan mukaan olennaista on, että ihmisen arkeen saadaan merkityksellisyyttä. Tämä vaatii mm. riittävästi innostuneita työvalmentajia.

Yleisiä ratkaisu- ja toimenpide-ehdotuksia



- Δ Valmisteilla olevat ja tehtävät päätökset tulee saattaa riittävän varhaisessa **tietoon** ihmisille, joita päätökset koskevat – sekä asukkaille, asiakkaille, kuin työntekijöille. Rehellisyys ja **avoimuus** on tärkeää.
- Δ Jos päätetään rajoittaa jonkun palvelun tai etuuden saantia, tai lopettaa se kokonaan, tulisi tarjota muita **vaihtoehtoja**, jotka voivat vastata rajoitettavan tai lopetettavan palvelun jättämään palvelutarpeeseen.
- Δ Kokemusasiantuntijoita tulisi hyödyntää yhä enemmän ammattilaisen antaman tuen ohessa. Kokemusasiantuntijalla on ainutlaatuista tietoa sairauden tai vamman kanssa elämisestä sekä usein kokemusta samoista oireista kuin asiakkaalla. Kokemusasiantuntijoiden tuki voisi lisätä asiakkaiden ymmärretyksi tulemisen kokemusta.



**Satakunnan
hyvinvointialue**

Huolta aiheuttavia trendejä

Huolta aiheuttava trendi: Neuropsykiatrisesti oireilevien jääminen palveluiden ulkopuolelle



Sosiaaliset raportit (2022 & 2023):

Neuropsykiatrisesti oireilevat ihmiset tarvitsevat ammattilaisten tukea, mutta saavat sitä vain lyhytaikaisesti.

- Neuropsykiatrisesti oireilevien tuen tarpeita ei tunnisteta, eikä heille ole tarjolla tarpeisiin vastaavia, riittäviä palveluja.
- Perustasolla ei ole nepsy-asiakkaita tukevia palveluja, joissa olisi antaa riittävästi aikaa asiakkaalle.
- Erityistä tukea tarvitsevien, erityisesti nepsy-oireisten lasten ja nuorten tilanne heikentynyt hyvinvointialueen aloitettua.
- Asiakkaat jäävät palveluiden ulkopuolelle tai palvelua tarjotaan näennäisesti.
- Ammattilaisten ymmärrys nepsy-asiakkaiden tarpeista on heikkoa.
- Nepsy-asiakkaita pallotellaan raportoijan havaintojen mukaan yhä enemmän eri palveluiden välillä jopa useita kuukausia, jolloin heidän tilanteensa vaikeutuu ja tapahtunut kuntoutuminen menetetään.
- Eri vastuualueet kiistelevät siitä, kenelle nepsy-asiakkaan asiat kuuluvat.
- Yksi asiakas on odottanut neljä kuukautta, että hänen asiansa etenisivät. Odottelu-aika on vaikeassa tilanteessa ja suuressa tuen tarpeessa oleville asiakkaille liian pitkä, ja heidän toimintakykynsä heikkenee odotellessa tukea. Tämä myös vaikuttaa nuoren itsetuntoon ja omakuvaan negatiivisesti.
- Vaikka nepsy-asiakkaista puhutaan paljon, palveluissa puhe ei siirry käytäntöön.
- Nepsy-lasten perheet kohtaavat ymmärtämättömyyttä, pallottelua paikasta toiseen sekä vähättelyä.

Ratkaisuehdotuksia:

- Raportoija pitää tärkeänä, että asiakkaan asioista otetaan koppi kun hänelle lähdetään hakemaan palveluja. Raportoija muistuttaa vanhempien tilanteen ja voimavarojen huomioimisesta nuorten asiakkaiden kohdalla. Aito yhteistyö eri ammattilaisten välillä palvelisi asiakkaita. Ymmärryksen lisääminen päätöksentekijöiden keskuudessa, ammattilaisten osaamisen vahvistaminen.

Huolta aiheuttava trendi: Omaishoitajien jaksaminen on koetuksella ja heidän palvelunsa ovat riittämättömiä



Sosiaalinen raportti (K2023):

- Omaishoitajien jaksaminen ja asema huolestuttaa. Jaksaminen on selvästi koetuksella.
- Palvelusetelimahdollisuuden poistaminen on aiheuttanut kuohuntaa ja pettymystä, asiasta ei ole tiedotettu omaishoitajia asianmukaisesti.
- Palveluseteli on ollut omaishoitajille tärkeä jaksamisen tuki. Omaishoitajien pärjääminen ja riittämätön tuki omaishoitotilanteen päättyessä tai päätyttyä.

Asiantuntijahaastattelussa on tullut ilmi, että omaishoitajien palveluiden laadussa ja saavutettavuudessa on isoja maakunnallisia eroja. Hyvinvointialueen tiedottaminen on saanut paljon kritiikkiä omaishoitajilta. Hyvinvointialuemuutos yhtenäisti palveluja, mikä tarkoitti osalle asiakkaista tutuista palveluista luopumista. Tämä on herättänyt paljon tunteita. Kriteerit ovat tiukentuneet ja osa on nk. tippunut kelkasta. Jaksamista tukevia palveluja tarvittaisiin enemmän. Erityistä huomiota tarvitsevat hyvin sitovassa omaishoitotilanteessa olevat, kaikkien palveluiden ulkopuolella olevat epäviralliset omaishoitajat. Avun pyytäminen voi olla korkean kynnyksen takana, taustalla voi olla pelkoa omaishoidon palkkion menettämisestä, mikäli tuo avuntarpeensa esiin. Jos omaishoidon sopimus puretaan hoitajasta johtuvista syistä, tilalle ei välttämättä tarjota muuta palvelua tai tukea. Henkilöstöresurssi on monissa palveluissa liian vähäinen, eikä asiakastyölle ole riittävästi mahdollisuuksia. Lakisääteiset palvelut on saatava ensisijaisesti kuntoon. Esimerkiksi omaishoitajien valmennuksissa on kehitettävää, eivätkä terveystarkastukset toteudu vielä kaikkialla maakunnassa. Digiosattomuus on huomioitava asia. Isoiksi teemoiksi tällä hetkellä nousevat yksinäisyys, taloudelliset vaikeudet, psyykinen pahoinvointi sekä entisten omaishoitajien tarvitsema tuki.

Aiheesta on tuoreta **tutkimusta**: Halonen, Ulla (2023) Muistisairaiden omaishoitajat palvelujärjestelmässä. Omaishoitajat vastaavat monista muistisairaana läheisen arjen sujumiseen liittyvistä tehtävistä, osalla on myös merkittävää hoidollista vastuuta. Läheisten tuen tarpeita yhdistää sekä tiedollisen että henkisen tuen tarve. Palvelujärjestelmä ei kuitenkaan välttämättä tunnista tai huomioi läheisten roolia lainkaan, eikä heidän tuen ja palvelujen tarpeitaan arvioida systemaattisesti. Halonen havaitsi, että sairastuneen vastahakoisuus tekee läheisille palvelujen vastaanottamista. Lisäksi huonolaatuisiksi tai riittämättömiksi koetut tai täysin puuttuvat palvelut estävät niiden käyttämisestä vaikeaa. Omaishoitajat paikkaavat sairastuneelta puuttuvia palveluja ja samalla jäävät itse tuen ulkopuolelle.

Tilastot kertovat omaishoidon tuen piirissä olevien satakuntalaisten osuuden pysyneen lähivuosina pitkälti samana, hienoista laskua on tapahtunut kaikenikäisten kohdalla vuosina 2022-2023. Satakunnassa on hieman enemmän ikääntyneitä omaishoidon tuen piirissä kuin keskimääräisesti Suomessa, erityisesti tämä korostuu yli 80-vuotiaiden kohdalla. Omaishoidon tuesta sopimuksen tehneitä hoitajia on noin 2300. Erityisesti yli 65-vuotiaiden hoitajien määrä on tippunut roimasti vuosina 2022-2023.

(<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=szZMN7LWNTQtXyTtNYtc7SuyrfWDbTWzTEGIlrmlOb6RlaGydZ6xonAikA®ion=s07MtDbRBwA=&year=sy5zsTbV0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202306191039>)

Ratkaisuehdotuksia:

- Tukirakenteena omaishoitajan ja palvelujärjestelmän välissä voisi toimia palveluohjaus, johon kuuluisivat myös hoivaajan näkökulman huomiointi ja palvelutarpeiden arviointi. Muistisairaiden omaishoitajat tulisi huomioida aidosti palvelujärjestelmän yhteistyökumppaneina – ja itsekin tuen tarpeessa olevina ihmisinä. (Halonen 2023.)
- Entiset omaishoitajat ovat esittäneet toiveita heille kohdennetusta toiminnasta, joka tukisi uudenlaisen arkirytmien muodostamista omaishoitotilanteen päätyttyä. Omaishoitoyhdistykset voisivat toimia entisten omaishoitajien tukena määräajaksi, mutta osa entisistä omaishoitajista tarvitsee myös pitkäkestoista tukea.

Huolta aiheuttava trendi: Koulupudokkuus 1/2



- **Sosiaalinen raportti (2023):**
 - Lastensuojelun odotetaan ratkaisevan koulupoissaoloihin liittyvät kysymykset aamuhäätöpalvelulla, kuljetuspalvelulla tai sijoitusten avulla. Koulupoissaolot koskevat kuitenkin myös muita, kun lastensuojelun asiakkaita. Lastensuojelu voi asiakkailleen ostaa tukea, mutta tämä asettaa lapset eriarvoiseen asemaan.
 - Tukitoimia tulisi olla saatavilla kaikille tarvitseville.
 - Koulupoissaolojen taustalla on usein esimerkiksi nepsy-haasteita ja ahdistuneisuutta, joihin lapsi tai perhe ei ole saanut riittävästi apua.
- **Tarkkaa kansallista tilastotietoa** koulupoissaolojen määrästä ei THL:n mukaan ole saatavilla, mutta tuntumana on niiden lisääntyminen ajan myötä.
 - Opetushallitus on vuonna 2020 arvioinut, että Suomessa on oppilaita, joiden poissaolot aiheuttavat niin suuria ongelmia heidän koulunkäynnilleen, että koulun on ryhdyttävä toimenpiteisiin, luultavasti vähintään noin 4000 ([Määttä ym. 2020](#)).
- **Nykytilanne** on, että perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiden muutokset liittyen kouluun kiinnittymiseen ja koululäsnäolon vahvistamiseen sekä suunnitelmalliseen poissaolojen seurantaan sekä puuttumiseen astuivat voimaan 1.8.2023. Uudistukset vastaavat perusopetuslain 26 § muutokseen, joka myös tuli voimaan 1.8.2023. Peruste uudistuksen toimeenpanon tueksi Opetushallitus tukee opetuksen järjestäjiä ja kouluja laajalla täydennyskoulutuskokonaisuudella ja valtionavustuksella alueellista koordinoitua varten vuosina 2023–2024.
- **Opetushallitus on selvittänyt** vuonna 2020 perusopetuksen henkilöstön näkemyksiä poissaolojen syistä. Poissaolojen syistä keskeisimmiksi nousivat oppilaaseen liittyvät tekijät, eli psyykkiset ongelmat, kiinnostuksen suuntautuminen koulun ulkopuolelle ja epämääräiset fyysiset oireet. Kodin olosuhteisiin ja koulun kaverisuhteisiin liittyvät ongelmat nähtiin myös syinä, jotka aiheuttavat silloin tällöin, mutta säännöllisesti, poissaoloja. Eri ammattiryhmät ja erikokoisista kouluista tulevat vastaajat arvioivat syyt samalla tavalla. ([Määttä ym. 2020](#).)

Huolta aiheuttava trendi: Koulupudokkuus 2/2



- **Kuullut asiantuntijat (kuraattoreja) kertovat:**

- He vahvistavat poissaolevien opiskelijoiden määrä kasvaneen merkittävästi viimeisen kymmenen vuoden aikana.
- Koululla on paljon keinoja puuttua poissaoloihin ja tukea nuoria koulunkäynnissä, mm. lyhennetyt koulupäivät, vuosiluokkiin sitoutumaton opetus tai etäopetus.
- Koulu ottaa oppilaan läheisverkoston mukaan pohtimaan ratkaisuja.
- Toistuvat, pitkäaikaiset poissaolot eivät asiantuntijoiden mukaan johdu heräämisen vaikeuksista tai kulkemisen esteistä – ongelmat ovat syvemmillä, mm. perhesuhteissa, vanhempien voimavarojen puutteessa, ahdistuneisuudessa, diagnosoimattomat nepsy-oireet tai elämänhallinnan puutteista.
- Koulukiusaamiseen puututaan tiukasti ja se saadaan usein loppumaan.
- Oppilaan oma motivaatio on olennaisia tekijä.
- Koulun perhetyö tai sosiaalipalveluiden tukihenkilö ovat osoittautuneet toimiviksi palveluiksi monien kohdalla, joskus myös sijoittaminen kodin ulkopuolelle.
- Koulun ammattilaisten näkökulmasta palvelutarpeen arvioinnit tehdään herkästi liian nopeasti ja suppeasti, eikä tilanteeseen näin ollen puututa sen vaatimalla tavalla. Tämä johtaa poissaolojen kasautumiseen ja tilanteen pitkittymiseen.
- Nuoren siirtyessä toiselle asteella koulun tuki ei välttämättä enää ole yhtä intensiivistä kuin peruskoulussa. Kuitenkin myös toisen asteen opiskelijoita tuetaan kaikin mahdollisin keinoin jatkamaan opintoja, mikäli nuori on valmis tai kykenevä vastaanottamaan tukea ja sitoutumaan tukitoimiin.
- Jos koulupoissaolot ovat tulleet tavaksi peruskoulussa, niihin on vaikeaa enää puuttua toisella asteella.
- Ammattikoulutus on muuttunut lähivuosina ja on usein hybridimallista opetusta. Tämä taas vaatii vahvaa itseohjautuvuutta, jota nuorilla ei usein vielä ole.

- **Ratkaisuehdotuksia:**

- Erilaisia tukitoimia tulisi systemaattisesti kehittää koulujen, nuorisotoimen, perhepalveluiden ja muiden toimijoiden yhteistyönä. Suomessa on toiminut hankkeita, joiden tavoitteena on ollut yhtenäistää toimintamalleja mutta vaihtelua on edelleen kunnittain.
- **VSOP** niille, jotka ovat pidempiaikaisesti olleet poissa..
- Hietanen-Peltola & Jahnukainen / THL: Paikallisissa suunnitelmissa on hyvä tarkentaa eri ammattilaisten roolit ja vastuut sekä antaa selkeät toimintaohjeet ehkäisevään työhön, poissaoloihin tarttumiseen ja monialaisen työn käynnistämiseen. (<https://blogi.thl.fi/oppilaan-runsaat-koulupoissaolot-huutavat-opiskeluhoitopalveluja-yhteistyohon/>)
- On kiinnostavaa seurata, miten perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiden muutokset (1.8.2023 alkaen) liittyen kouluun kiinnittymiseen ja koululäsnäolon vahvistamiseen sekä suunnitelmalliseen poissaolojen seurantaan sekä puuttumiseen vaikuttavat.

Ratkaisuehdotus: Ratkaisukeskeisestä lyhytterapiasta tukea työhön ja perheille



- **Sosiaalinen raportti (S2023):** Raportoija arvioi, että perheiden positiivista ajatusta tulevaisuudesta sekä omasta pystyvyydestä saisi vahvistettu ratkaisukeskeisen lyhytterapian menetelmin. Raportoija kertoo saaneensa palautetta, jonka mukaan ratkaisukeskeisen lyhytterapian oppeja hyödyntämällä asiakkaat ovat saaneet uusia näkökulmia, eikä oma tilanne ole tuntunut enää niin lohduttomalta. Raportoija näkee, että ratkaisukeskeisen lyhytterapian mallia voitaisiin sisällyttää lastensuojelutyöhön.
- **Nykytilanne:** Satakunnassa on käynnissä valtakunnallinen psykososiaalisten menetelmien käyttöä vahvistava hanke.



Huolta aiheuttava trendi: Ei-oppivelvolliset väliinputoajina



Sosiaalinen raportti (2021): Oppivelvollisuuteen liittyvän lainsäädännön uudistuttua ennen vuotta 2005 syntyneiden (ei-oppivelvollisten) nuorten pääseminen ammatillisiin toisen asteen opintoihin on vaikeutunut olennaisesti. Tämän taustalla on se, että oppilaitokset ottavat sisään ensisijassa oppivelvollisia, ministeriön ohjeen mukaan. Nuoret, jotka olisivat kuntoutuneet opiskelukykyisiksi, eivät saa opiskelupaikkaa ja putoavat jälleen kelkasta. Kyseessä on rakenteellinen vika, joka aiheuttaa nuorissa pudokkuutta - Tilanne on kestämaton, meillä ei ole varaa menettää yhtään nuorta, joka voisi opiskella ammatin ja mahdollisesti siirtyä työelämään

Asiantuntijahaastattelut vahvistavat, että raportoitu ilmiö on todellinen.

- Koulupudokkaiden kuntoutusprosessiin tulisi kuitenkin kiinnittää vielä parempaa huomiota. Kokemus on, että usein nämä nuoret eivät lopulta olekaan vielä valmiita selviämään täysipäiväisestä opiskelutahdista. Heille voisi sopia paremmin esim. osatutkintojen suorittaminen.
- Jokaiselle **alle 29-vuotiaalle nuorella** tulisi olla oikeus toisen asteen opiskelupaikkaan, jos ei ammatillista tutkintoa ole aiemmin suoritettu. **Erityisammattioppilaitospaikkoja** tarvitaan Satakunnan alueelle lisää.

Huolta aiheuttava trendi: Digipalveluiden lisääntyminen ja digiosattomuus



- **Sosiaalinen raportti (2023):**
 - Vaatimus digipalveluiden käyttämiseen vaikeuttaa joidenkin asiakkaiden mahdollisuuksia hoitaa omia asioitaan.
 - Haastavien asiakkaiden kanssa työskennellessä vuorovaikutuksessa oleminen on vaikeempaan digin välityksellä.
- **Tilastot** kertovat ilmiöstä asiakkaiden näkökulmasta.
 - Satakunnassa asioidaan digitaalisesti sote-palveluissa vähemmän kuin Suomessa keskimäärin.
 - Sote-palveluissa digitaalisesti asioineiden osuus on selvässä nousussa 2020-2022.
 - Satakuntalaiset ovat kokeneet esteitä ja huolia sähköisten palveluiden käytössä keskimääräistä useammin.
 - Haittoja kokeneiden osuus on huomattavan suuri (yli 80 %) ja se on pysynyt samalla tasolla kahden vuoden sisällä.
 - <https://sotkanet.fi/sotkanet/taulukko/?indicator=szbM9bTWNQcA®ion=s07MtDbRBwA=&year=sy5zsTbV0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=20230619103>
 - Sosiaalibarometriin (2023) vastanneet Kelan asiantuntijat olivat Vastaajat olivat kuitenkin yksimielisiä (93–96 %) siitä, etteivät kaikki asiakkaat pysty tai osaa käyttää digitaalisia palveluita. Huonommin digitaaliset palvelut tavoittavat vammais- ja kuntoutustukien saajat ja eläkeläiset.
- **Kansallista selvitystä** digiosallisuudesta ja –osattomuudesta on hiljattain tehty, esim. [Olli Kuusisto, Maria Merisalo, Jukka Kääriäinen \(toim.\) \(2022\) Digiosallisuus Suomessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10](#) tai [Kestilä, L., Jokela M., Härmä V. ja Rissanen P. \(toim.\): COVID-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen, Asiantuntija-arvio, kevät 2021, Raportti 03 / 2021, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.](#)
 - Kaikilla kansalaisilla ei kuitenkaan välttämättä ole mahdollisuutta tarvittaviin laitteisiin digipalvelujen käyttämiseksi. Kansalaisilla voi olla taloudellisia rajoitteita hankkia tarvittavia laitteita, erityisesti vähävaraisilla kansanryhmillä. (Kuusisto ym. 2022.)
 - Toisaalta myös tunnistautumiseen liittyy haasteita, jotka voivat estää asiointia digitaalisissa palveluissa. Esimerkiksi kaikki eivät saa pankkitunnuksia. (Kuusisto ym. 2022.)
 - Digitaalisen kanavan kautta palvelu voi myös jäädä etäisemmäksi tai vaikeutua, kun asiantuntijan ja asiakkaan välillä ei ole kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta (Kuusisto ym. 2022).
 - Koronarajoitukset ja etäyhteyksien käyttö korvaamaan käyntiasiointia ovat osin vaikeuttaneet palveluja, esim. lastensuojelussa arviointi, erityisryhmien osalta digitaalitojen puute, tietosuojasiat (Kestilä ym. 2021).



Ratkaisuehdotuksia: Digipalveluiden lisääntyminen ja digiosattomuus

- Digiosallisuutta edistävästä tekijöistä on noussut esiin **kyvykkyys omaksua taitoja**, jotka ovat edellytyksiä digiosallisuuden toteutumiselle. Tätä varten tarvitaan **ohjausta ja koulutusta** käyttäjien lisäksi myös digiratkaisujen suunnittelijoille, toteuttajille sekä päättäjille, jotta osallisuus osattaisiin huomioida digitaalisissa ratkaisuissa.
- Tulisiko kaupunkien lisätä digipisteiden määrää tai jopa kustantaa digilaitteet kansalaisille, jotta kaikilla olisi **yhdenvertaiset mahdollisuudet digipalveluiden käyttöön**? Digipalvelujen käyttäminen ihmisryhmille, joilla ei ole omaa laitetta tai riittävää osaamista, on helpompaa, kun käyttöpisteitä on riittävästi ja niissä on **opastusta**.
- Digipalvelujen käyttöön tarvitaan **digitaitoja ja -osaamista**. Digitaitoihin liittyen on koottu monia oppaita.
 - On kuitenkin huomattava, että digiteknologia kehittyy koko ajan, jonka vuoksi taitojakin pitää päivittää säännöllisesti.
- Tahto ja halu käyttää digipalveluja ei ole itsestäänselvyys vaan tarvitaan myös **kannustusta, rohkaisua ja motivointia**. Osattomuutta ehkäistään parhaiten osoittamalla sähköisten palvelujen **hyöty arjessa** ja antamalla niiden käyttöön yhdenvertaiset mahdollisuudet. Lähtökohtana tulee olla, että sähköinen asiointi on asioiden hoitoa helpottava ja elämänlaatua kohentava mahdollisuus.
- Tunnistautuminen on tehtävä helpoksi, ja **esteetön** tiedonkulu sähköisten palvelujen toimijoiden välillä on varmistettava.

Lähteet: [Olli Kuusisto, Maria Merisalo, Jukka Kääriäinen \(toim.\) \(2022\) Digiosallisuus Suomessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10](#) & [Marianne Heikkilä \(2017\) Digitaalinen yhteiskunta – tasa-arvoinen ja yhdenvertainen? Suomidigi.fi –blogi.](#)

Toisaalta: Digisovellukset työn tukena



Sosiaalinen raportti (K2023): Erilaiset digisovellukset ovat mahdollistaneet joustavan ja asiakaslähtöisen työskentelyn. Moniammatillisia neuvotteluja on helpompi järjestää lyhyelläkin varoitusajalla asiakkaan tilanteen niin vaatiessa.

Sosiaalinen raportti (S2023): Terveystieteiden ammattilaiset ovat tyytyväisiä nykyisiin sähköisiin oirearvioihin / Omaoloon. Raportoija kuvaa palvelun olevan ammattilaisen näkökulmasta helppokäyttöinen ja helpottavan työtä. Palveluun on tehty tarvittavia parannuksia. Raportoija toivoo palvelulle jatkoa nyt, kun sitä on opittu käyttämään, ja se on koettu hyväksi sekä laadukkaaksi. Raportoija on saanut lähipiiristään palautetta, että Omaolo on ollut helppokäyttöinen ja sitä kautta on saanut hyvin yhteyden ammattilaiseen tarvittaessa, tai vähintään itsehoito-ohjeet.

Nykytilanne Satakunnassa on, että Omaolon käyttöä ollaan laajentamassa, ja sille on varattu hankeresurssia Kestävän Kasvun Satakunta -hankkeessa.

Sosiaalibarometri-tutkimukseen (2023) vastanneet Kelan ammattilaiset ovat arvioineet Kelan digipalveluiden tavoittavan parhaiten opiskelijoita ja lapsiperheitä. Suurin osa esihenkilöistä (93 %) ja toimihenkilöistä (83 %) arvioi, että digipalveluiden käyttö vapauttaa aikaa niiden asiakkaiden palveluun, jotka tarvitsevat enemmän tukea

Keinoja vahvistaa positiivista ilmiötä ja onnistumista: Raportoija esittää toimenpiteitä, joilla saataisiin yhä useampi asiakas hyödyntämään Omaoloa. Toimenpiteinä raportoija luettelee esim. markkinoimisen sekä paremman ohjauksen palvelun piiriin.