

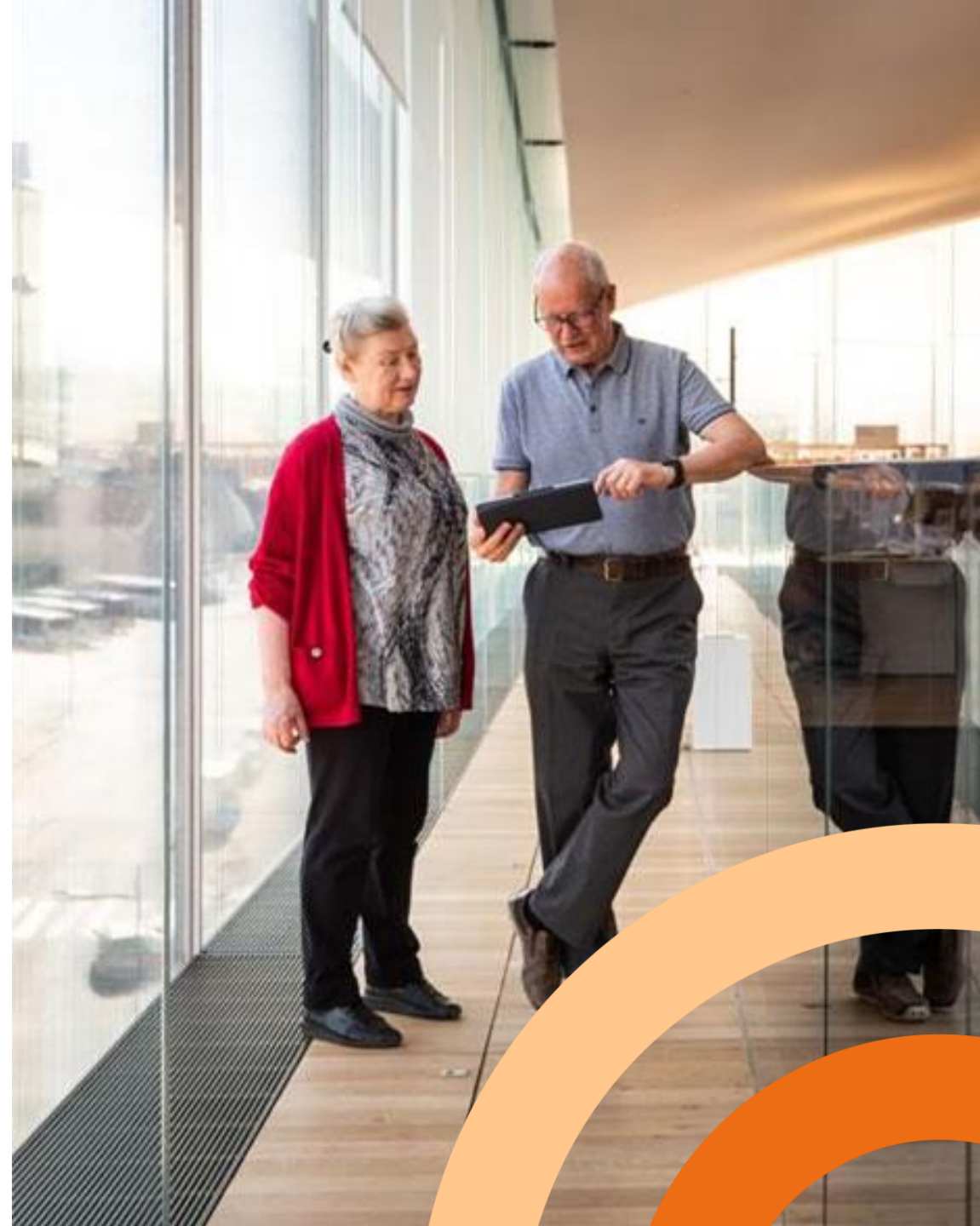
(Ikä)ihminen terveydenhuollon digitaalisten palveluiden käyttäjänä

3.10.2024

Juulia Andersson



- 27-vuotias ikäihmisten tietotekniikkayhdistys
- Toimii Uudellamaalla
- 200 vertaisopastajaa auttavat toisia senioreita tietotekniikan käytössä mm. kirjastoissa sekä etänä maksuttomasti
- asiakkaat: halu itse käyttää tekniikkaa (tuetusti)



- 65+, 70+, 80+, 90++
- “*Kuivat sormenpäät, vapiseva sormi, huonot nivelet ja yritä siinä sitten käyttää älypuhelimta sisäänpääsylippuna*” vs. nuorten ilmo-lomake
- Ikäihmisten määrä lisääntyy: yhä terveempiä & yhä sairaampia. Vaaditaan parempia & yksilöllisiä palveluja.
- Koko ajan vähemmän niitä, jotka eivät ole koskaan käyttäneet nettiä. 65–74 -vuotiaista 82 % on kosketusnäyttöpuhelin (StatFin 2023)
- Digituen tarve ei vähene

Digin käytön intoon vaikuttavat:

- Halu oppia, itsemääräämisoikeus, valtavirran mukana pysyminen - toisaalta paljon häpeää, vähättelyä ja ärsytystä, kun ei osaa (vaikka halua on)
- Omaiset syyllistää osaamattomuudesta & “et sinä noin kallista laitetta tarvitse laskujen maksamiseen”
- Huijaukset, tietoturva, klikkiotsikot
- Rohkaisu & motivointi vs. innon tappaja
- Saatavilla oleva tuki

Into näkyy




***Tosi hyvä, että aikoja eri
hoitotahoihin voi hoitaa digitaalisesti.
Ei tarvitse jonottaa puhelimesta.***


OmaOlo on hyvä!



Mittaan verensokerin ja verenpaineen kerran päivässä. Lääkäriini on aktivoinut minulle mahdollisuuden tallentaa mittausten tulokset Maisaan. Lääkäriini ajoittain laskee pidemmän aikavälin keskiarvoja ja trendejä kyseisistä arvoista ja säättää lääkitystäni. En ole koskaan tavannut lääkäriini, mutta kommunikaatiomme toimii mainiosti Maisan välityksellä.



Käytän vain seurantalaitteita, joissa on mobiilisovellus, esim. verenpaine, verensokeri, paino jne. Näin itsellä on aina kaikki keskitetysti hallussa. Sovellusten keskinäinen tiedonsiirto tosin pääosin puuttuu, joten löytyy sovellusviidakko. Myös näiden tietojen sähköinen tiedonvälitys SoTe-järjestelmiin puuttuu, älytöntä viedä aina paperikasa mukana, josta sitten tietoja kirjataan ilmeisesti käsin järjestelmiin.



... mutta se toinen puoli



“Reseptit pitää käydä erikseen katsomassa Kanta-palvelusta ja esimerkiksi lääkekulut sitten Kelan sivuilta.”


Lisäksi laboratorion palvelut, hyvinvointialueen digiasiointi, yksityisten palvelutarjonta, hyvinvointi- ja terveyssovellukset...




“Tarvitsen puhelimen, joka toimisi uusien kuulolaitteideni kanssa ja olisi yhden käden, kapea malli....en haluaisi vaihtaa merkkiä, mutta nykyisen merkin hinta ja vähäiset päivityslupaukset tökkivät.”

(ASHA-standardi (Audio Streaming for Hearing Aids), joka mahdollistaa suoratoiston puhelimesta kuulokojeeseen ja vastaavasti kojeen mikrofonista puhelimeen)

Puhelinpalvelu soittaa takaisin vain yhden kerran, ja sitä takaisinsoittoa joutuu 3 päivää käyttämään. Kerran soitti jopa lauantaina, ja silloin en osannut vahtia puhelinta.




Vaimoni ei ehtinyt puhelimeen, oli muutamana metrin etäisyydellä kun fysioterapeutti soitti, mutta kivuista johtuen ei ollut riittävän nopea vastaamaan. Nyt hänen pitää ottaa uudelleen yhteyttä Maisan kautta jotta saisi tarpeettoman fysioterapian puhelinsoiton, jotta hänen asiansa saadaan eteenpäin.



Mitä on suotavaa tehdä kun vastausta ei kuulu?

Viimeksi kun oli kulunut viisi viikkoa ilman vastausta, lähetin uuden viestin Maisassa. Sain hyvin tylyn vastauksen: samasta asiasta ei pidä kysyä kahteen kertaan, koska silloin pahentaa ruuhkaa Maisassa.



Häiriökysyntä

Ei pitäisi olla asiakkaan ongelma, mutta silti miete
“Mitä minun on suotavaa tehdä?”



Asiakkaan kohtaaminen

- Pienikin rohkaisu digin käyttöön voi olla ikäihmiselle iso asia
- Olemassa olevien taitojen osoittaminen
- Asiakasohjaus yleiseen digitukeen, jota on monilla alueilla tarjolla (kirjasto usein tietää asiasta, ks. PTV tai <https://seniorsurf.fi/seniorit/opastuspaikat/>
<https://etaopastus.fi/>

Kiitos!

juulia.andersson@enterseniior.fi

www.enterseniior.fi
info@enterseniior.fi

Tilaa Enterin uutiskirje: www.enterseniior.fi/yhdistys/uutiskirje

