

DigiIN

Sosiaalisesti marginalisoitujen ryhmien tukeminen digitaalisten palveluiden käytössä

Tarja Heponiemi, tutkimusprofessori, THL






Digipalveluiden käytöstä hyötyminen ja käytön haasteet

Article



Digital inequality in Finland: Access, skills and attitudes as social impact mediators

Tarja Heponiemi , Kia Gluschkoff, Lars Leemann, Kristiina Manderbacka, Anna-Mari Aalto, and Hannele Hyppönen

Abstract

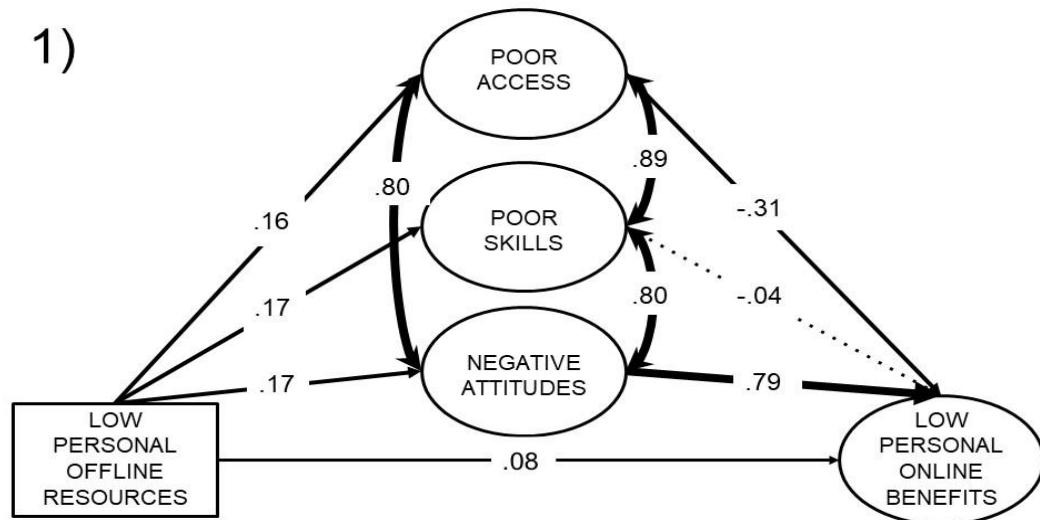
In recent years, digital health care and social welfare services have been spreading rapidly and partly replacing face-to-face services, particularly in developed countries. This may lead to a pronounced digital inequality. This population-based study of Finnish adults ($N=4495$) examined the associations of offline resources with perceived benefits from online services and the mediating effects of access, skills and attitudes in these associations. The results indicated that those with lower personal, economic and social offline resources perceived online services as less beneficial. This was largely explained by poor access to the services, poor digital skills and negative attitudes towards online services. To increase equality, it would be important to improve Internet access and digital skills and implement means to address negative attitudes, especially among vulnerable groups. Moreover, online health and social welfare services should be designed to be more inclusive.

Keywords

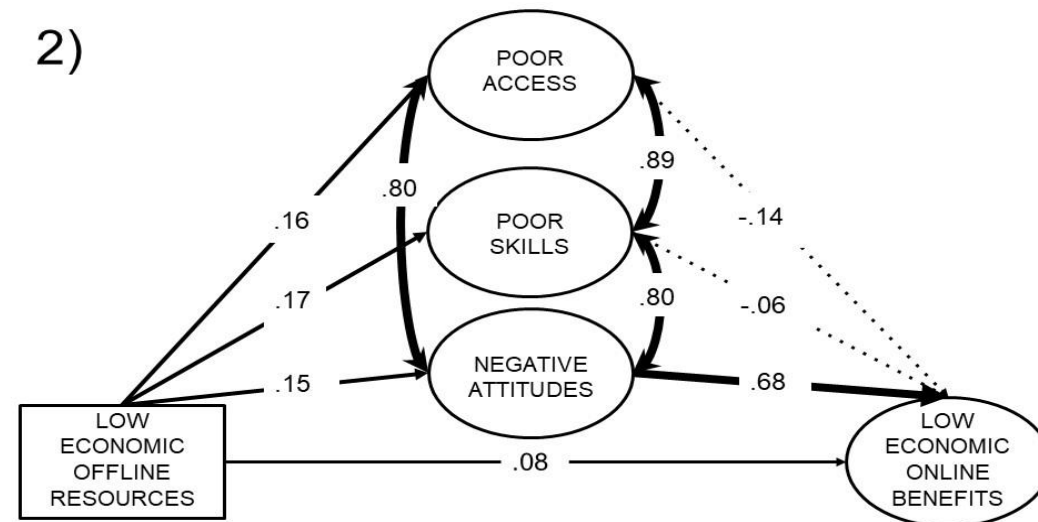
access, attitudes, benefits, digital inequality, online services, personal resources, skills, social resources, socioeconomic position

Ketkä hyötyvät digitaalisista sote-palveluista?

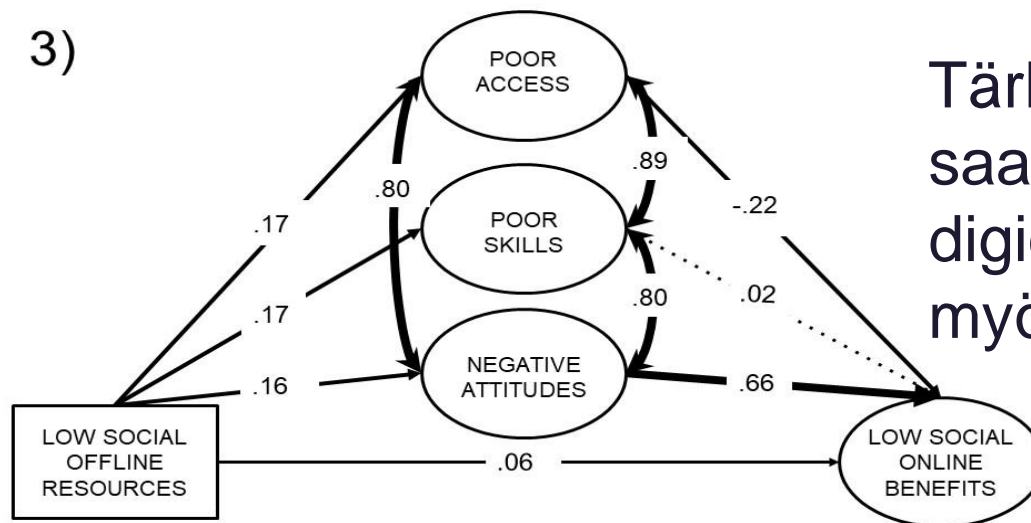
1)



2)



3)



Sosiaalisten resurssien yhteys digipalveluista koettuihin hyötyihin kulkee saavutettavuuden, digiosaamisen ja asenteiden kautta

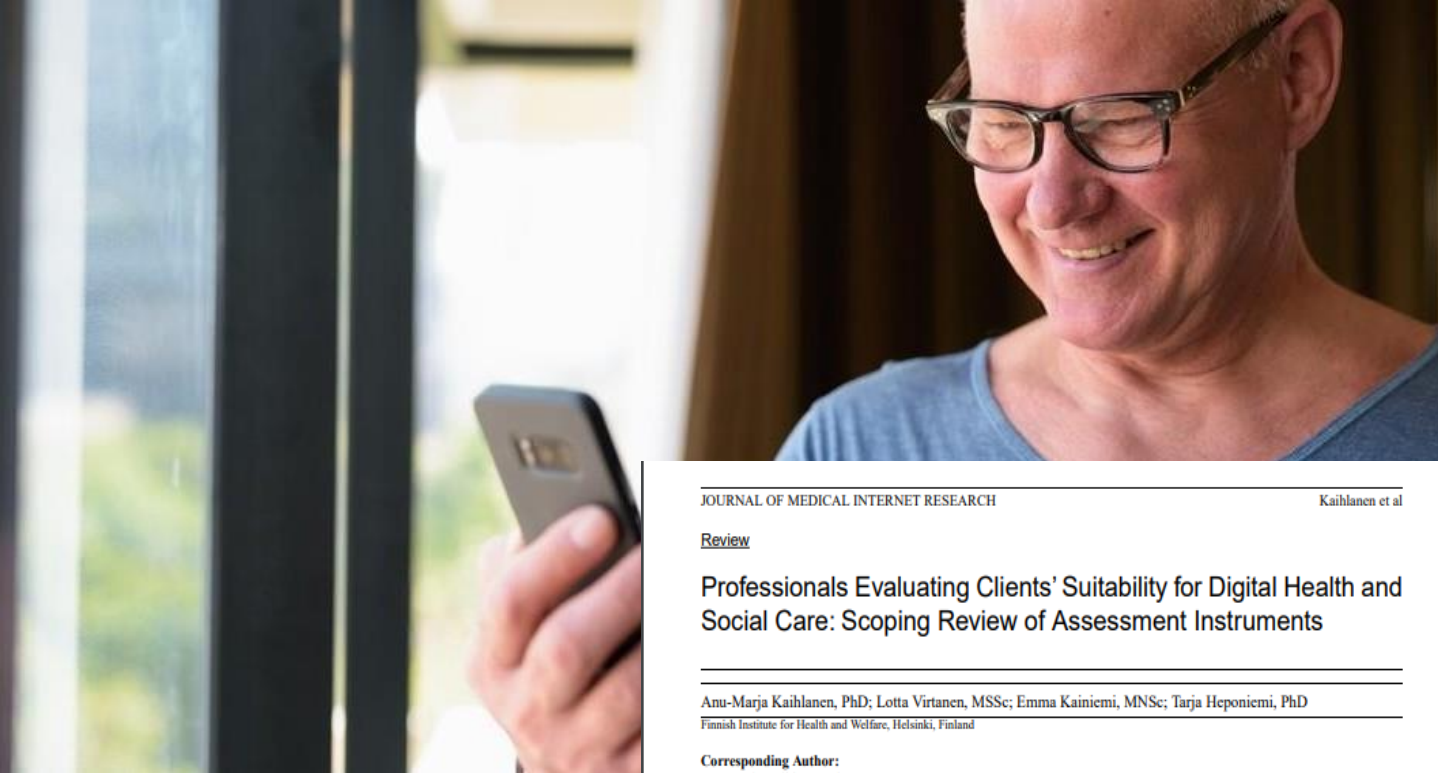
Tärkeää parantaa saavutettavuutta, lisätä digiosaamista ja vahvistaa myönteisiä asenteita

Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia etäpalveluista hyötymisestä



Ikääntyneiden kuvaamia haasteita ja huolia digipalveluiden käytössä

- Eläköityvillä ja ikäihmisillä on huolia ja pelkoja sähköisiä palveluita kohtaan.
- Ei osaamista käyttää päätelaitteita tai sähköisiä palveluita
- Käytettävissä olevien laitteiden toimimattomuus tai sopivaa laitetta ei saatavilla
- Ei tarvittaessa apua saatavilla tai apu maksullista, eikä varaa maksaa avusta
- Painikkeen painamisen pelko (sisältäen pelon asioinnin pieleen menemisestä ja pelon, ettei voi perua pieleen mennyttä asiointia)
- Liian vaikea tai itselle vieras kieli käyttöliittymässä
- Tietoturva ja asioinnin muu turvallisuus
- Huoli, ettei asia hoidu niin hyvin kuin kasvokkain



Hyödyntämisen haasteita

DigiIN Palvelukultuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society

JOURNAL OF MEDICAL INTERNET RESEARCH Kaihlanen et al

Review

Professionals Evaluating Clients' Suitability for Digital Health and Social Care: Scoping Review of Assessment Instruments

Anu-Marja Kaihlanen, PhD; Lotta Virtanen, MSSc; Emma Kainiemi, MNSc; Tarja Heponiemi, PhD
Finnish Institute for Health and Welfare, Helsinki, Finland

Corresponding Author:

Anu-Marja Kaihlanen, PhD
Finnish Institute for Health and Welfare
PO Box 30
Helsinki, FI-00271
Finland
Phone: 358 295246033
Email: anu.kaihlanen@thl.fi

Abstract

Background: Increased digital health and social care services are generally considered to improve people's access to services. However, not everyone can equally access and use these resources. Health and social care professionals should assess clients' suitability for digital solutions, but to succeed, they need information about what to evaluate and how.

Objective: This scoping review aimed to identify evaluation tools that professionals can use when assessing clients' suitability for digital health and social care. We summarized the dimensions and the practical usefulness of the instruments.

Methods: The MEDLINE (Ovid), CINAHL, Web of Science, and ASSIA databases were searched in February 2023 following the Joanna Briggs Institute's Manual for Evidence Synthesis. Studies were included if they focused on health and social care clients and professionals, examined clients' suitability for using digital health or social care, and applied related assessment methods in the direct client work of professionals. Studies focusing primarily on instruments intended for research use without clear applicability to professionals' practical contexts were excluded. Details of the eligible studies were extracted, and qualitative content analysis according to the research objectives was performed.

Results: A total of 19 articles introducing 12 different assessment instruments intended for the health care context were included in the review. No instruments were found for evaluating the suitability for digital social care. The instruments contained 60 dimensions of the client's suitability for digital health, which reflected four perspectives: (1) skill-based suitability, (2) suitability based on general ability to maintain health, (3) suitability based on attitude and experience, and (4) suitability based on practical matters. The described practical usefulness of the instruments included professionals' possibility to (1) identify clients most in need of education and support, (2) direct and recommend the right clients for the right digital services, (3) ensure that clients can use digital health, (4) improve effectiveness and maximize the provision of digital health, (5) develop and redesign services, and (6) empower clients.

Conclusions: Based on the diverse assessment instruments available and the dimensions they measure, there seems to be no comprehensive evaluation tool for assessing clients' prerequisites to use digital solutions. It is important to further develop comprehensive screening tools applicable to professionals' busy work (both in health and social care) with defined threshold values for suitability.

Työpaperi 31/2023

Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset digipalveluiden käyttäjät – Katsaus digipalveluiden hyödyntämiseen liittyvistä yksilötason tekijöistä

Lotta Virtanen, Anu-Marja Kaihlanen, Emma Kainiemi, Pia Hakamäki & Tarja Heponiemi

Osa kansalaisista kokee haasteita käyttää yhteiskunnassamme yhä yleistymiä digitaalisia palveluita terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseksi. Heidät on tunnistettava, jotta toimia digisyrjäytymisen ennaltaehkäisemiseksi voidaan toteuttaa. Lisäksi käyttäjäryhmien piirteiden tunnistamisen avulla voidaan tukea palveluiden kehittämistä. Tässä työpaperissa esitellään Suomessa kerättyä tutkimustietoa digipalveluiden käyttöön liittyvistä yksilötason tekijöistä ja tunnistetaan erilaisia asiakasryhmiä digisoveltuvuuden näkökulmasta. Työpaperi tarjoaa suuntaviivoja digisoveltuvuuden arvioinnin kehittämiseksi, jotta asiakkaiden digipalveluihin ohjaus olisi mahdollisimman yksilölähtöistä ja yhdenvertaista.

Mitkä tekijät estävät digipalveluiden hyödyntämistä?

- Haastattelut: Ikääntyneet, mielenterveyskuntoutujat, maahanmuuttajat, paljon terveyspalveluita tarvitsevat, syrjäytymisriskissä olevat nuoret ja työttömät
- Osa käyttää digipalveluita sujuvasti ja hyötyy niistä, mutta moni kokee esteitä



1) Heikot digitaidot ja laitteiden puute

- Heikot tekniset taidot
- Vaikeus ymmärtää palvelun sisältöjä ja toiminnallisuuksia
- Käyttö tai käytön opettelu itsenäisesti vaikeaa
- Puute vahvasta sähköisestä tunnistautumisesta tai tarvittavista päätelaitteista



2) Vaikeudet edistää omaa terveyttä ja hyvinvointia digipalveluissa

- Etäyhteys ei sovellu kaikkiin palvelutarpeisiin
- Asioita vaikeampi tuoda ilmi viesteillä tai pelkän äänen välityksellä: väärinymmärrykset
- Digipalvelun käytölle ei aina vaadittua yksityisyyttä esim. kotiloissa muiden läsnä ollessa



3) Digipalveluista koetut haitat

- Pelko virheiden tekemisestä
- Palvelualustojen tietosuojan ja tietoturvan riskit
- Puuttuu kannustin lähteä ulos ja kohdata ihmisiä



4) Arvot ja mieltymykset eivät kohtaakaan digipalveluissa

- Ei innostusta käyttää tietoteknisiä laitteita tai opetella digipalveluiden käyttöä: liikaa vaadittua itsenäisyyttä
- ”*Henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata digiasioinnilla*”
- Ei nähdä tuovan lisäarvoa, esim. asuu jo lähellä palveluita



5) Yhteiskunnan eriarvoistavat digitaaliset rakenteet

- Kaikki eivät tiedä digipalveluiden tarjonnasta ja hyödyistä
- Digitukea ei kaikille saatavilla tai tukipalvelut ei kaikkien tiedossa
- Palvelutarpeeseen vastaavia digipalveluita ei kaikille saatavilla
 - Julkisen sektorin palvelutarjonta heikompaa verrattuna työterveyshuoltoon ja yksityiseen sektoriin
 - Ei saatavilla omalla äidinkielellä



Tunnistettuja digisoveltuvuuden osa-alueita

1. Taitoperusteinen soveltuvuus

- ✓ Tekniset taidot
- ✓ Kyky ymmärtää ja soveltaa digipalvelun sisältöä
- ✓ Kyky kommunikoida etäyhteydellä

3. Asenne ja kokemuspohjainen soveltuvuus

- ✓ Kokemus digipalvelun käytön hallitsemisesta tai uskallus harjoitella
- ✓ Turvallisuuden ja luottamuksen tunne
- ✓ Näkemys saatavasta lisäarvosta ja motivaatio

2. Terveysteen ja hyvinvointiin sekä niiden hallintaan perustuva soveltuvuus

- ✓ Koettu terveys, toimintakyky, tai pitkäaikaissairauden tai toimintarajoitteen vakaus
- ✓ Digitaalinen terveyslukutaito
- ✓ Terveyslukutaito
- ✓ Terveysteen ylläpito ja sairauden hallinta
- ✓ Palvelujärjestelmän tuntemus

4. Käytännön toteutukseen perustuva soveltuvuus

- ✓ Saatavuus: päätelaitteet, vahva tunnistautuminen, apuvälineet ja digituki
- ✓ Yksityinen ympäristö digipalvelun käytölle
- ✓ Palvelutarpeen hoitamisen onnistuminen digipalvelun välityksellä

5. Muihin taustatekijöihin perustuva soveltuvuus

- ✓ Digipalvelun edellyttämän kielitaidon taso
- ✓ Koulutus ja taloudelliset voimavarat
- ✓ Sosiaaliset voimavarat



Miten tutkimustietoa voidaan hyödyntää digituen kehittämisessä?

Potentiaalisesti digisoveltuvien mahdolliset tuen tarpeet





Millaista digitukea pitäisi kehittää ja miten? Voisiko digituki sisältää teknisten taitojen tuen lisäksi myös tukea...

1. Muihin tarvittaviin taitoihin (digipalvelun sisällön ymmärtäminen ja soveltaminen, kyky kommunikoida verkossa)?

2. Terveysten ja hyvinvoinnin hoitamiseen ja hallintaan itsenäisesti?

3. Käytännön toteutuksen mahdollistamiseen (esim. apuvälineet)?

4. Digimyönteisten asenteiden ja näkemysten edistämiseen?

Hyvinvointi- yhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi

— 9 kriittistä toimenpidettä
haavoittuvassa asemassa
olevien huomioimiseksi



PÄÄTÖSTEN TUEKSI 1/2022

Toimenpide-ehdotuksia digipalveluiden kehittämiseksi

**Digipalvelut
yhtäläisesti
saavutettaviksi**

**Digipalvelut
turvallisiksi
käyttää**

**Digipalvelut
laadukkaiksi ja
asiakaslähtöisiksi**



Toimenpide-ehdotukset: digipalvelut ja rakenteet

Hyvinvointi-
yhteiskunnan digitaaliset
palvelut yhdenvertaisiksi

— 9 kriittistä toimenpidettä
haavoittuvassa asemassa
olevien huomioimiseksi



PÄÄTÖSTEN TUEKSI 1/2022

Digipalvelut yhdenvertaisesti saavutettaviksi

1. Palveluiden käyttöön reaaliaikaista tukea ja ohjeita
2. Palvelut sisällöltään ja toiminnaltaan kaikille ymmärrettäviksi
3. Monipuolista tietoa palveluista ja saatavilla olevasta tuesta

Digipalvelut turvallisiksi käyttää

4. Selkeitä ohjeita ja tietoa erilaisten palvelualustojen tietoturvallisuudesta
5. Julkisiin tiloihin palveluiden käyttöön sopivia yksityisiä tiloja ja turvallisia lainapäätelaitteita

Digipalvelut laadukkaiksi ja asiakaslähtöisiksi

6. Laajempi videoyhteyden käyttö vuorovaikutuksen parantamiseksi
7. Henkilöstöä koulutettava toimimaan asiakkaiden kanssa digitaalisesti

Kiitos! Seuraa kuulumisia:

www.digiin.fi



DigiIN Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society

TUTKIMUKSESTA TIIVIISTI 33/2021

thl

Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta

Hyvinvointi-
yhteiskunnan digitaaliset
palvelut yhdenvertaisiksi

— 9 kriittistä toimenpidettä
haavoittuvassa asemassa
olevien huomioimiseksi

thl

PÄÄTÖSTEN TUEKSI 1/2022

thl

Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset
digipalveluiden käyttäjät – Katsaus
digipalveluiden hyödyntämiseen liittyvistä
yksilötason tekijöistä

Lotta Virtanen, Anu-Marja Kaihlanen, Emma Kainiemi, Pia Hakamäki
& Tarja Heponiemi

JMIR Publications
Advancing Digital Health & Open Science

Journal of Medical Internet Research



Professionals Evaluating Clients' Suitability for
Digital Health and Social Care: Scoping Review of
Assessment Instruments

Anu-Marja Kaihlanen ¹; Lotta Virtanen ¹; Emma Kainiemi ¹; Tarja Heponiemi ¹

[Linkki
tutkimuksesta
tiiviisti -julkaisuun](#)

[Linkki
toimenpide-
ehdotuksiin](#)

[Linkki
työpaperiin](#)

[Linkki
artikkeliin](#)