

Hyvinvointi- yhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi

– 9 kriittistä toimenpidettä
haavoittuvassa asemassa
olevien huomioimiseksi



PÄÄTÖSTEN TUEKSI 1/2022



DigiIN-hankkeen tavoitteena

on uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukulttuuria, saada parempia digitaalisia palveluita kaikille ja ehkäistä haavoittuvassa asemassa olevien syrjäytymistä.

Hanke toteutetaan

THL:n, Aalto-yliopiston, Helsingin yliopiston, Jyväskylän yliopiston, Laurea-ammattikorkeakoulun ja Ikäinstituutin välisenä yhteistyönä. Toteuttajat edustavat laajaa osaamista sote-digitalisaatiosta, digitaalisesta ja sosiaalisesta syrjäytymisestä, maahanmuuttajakysymyksistä, ikääntyneistä ja sosiaalisesti marginaalisista ryhmistä.

Kirjoittajat:

Lotta Virtanen, THL

Anu-Marja Kaihlanen, THL

Anne Kouvonen, Helsingin yliopisto

Nuriar Safarov, Helsingin yliopisto

Elina Laukka, THL ja Oulun yliopisto

Paula Valkonen, Aalto-yliopisto

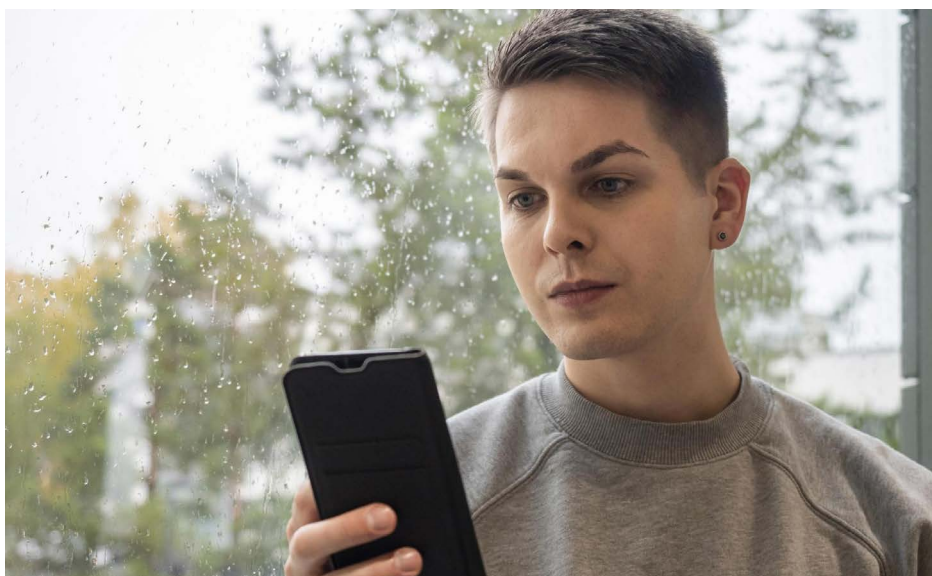
Tarja Heponiemi, THL

Hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisten palveluiden toteutuksessa on epäonnistuttu huomioimaan haavoittuvammassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeet. Jos palveluita ei kehitetä tosiasiallisesti yhdenvertaisiksi, digitalisaation tavoitteet eivät toteudu. Tämä voimistaa väestön eriarvoistumista ja lisää syrjäytymisen riskiä. Esitämme DigiIN-hankkeen tulosten pohjalta yhdeksän toimenpidettä digitaalisten palveluiden kehittämiseksi. Toimenpiteet on suunnattu poliittisille päättäjille sekä palvelunantajille eli julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoille, jotka järjestävät, tuottavat tai toteuttavat hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisia palveluita. Palvelunantajat voivat hyödyntää tätä julkaisua esimerkiksi arvioidessaan tai jatkokehittäessään digitaalisia palveluitaan.

Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut muodostuvat julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin sosiaali- ja terveyspalveluista, palveluista sosiaaliturvaetuuksien hakemiseen sekä työelämäpalveluista. Haavoittuvassa asemassa olevat, kuten osa ikääntyneistä, mielenterveyskuntoutujista, maahanmuuttajista, paljon palveluita tarvitsevista, syrjäytyneistä nuorista ja pitkäaikaistyöttömistä, eivät tutkimusten mukaan kykene käyttämään näitä palveluita yhtäläisesti.

COVID-19-epidemia on lisännyt digitaalisten palveluiden tarjontaa, eikä kasvu ole pysähtymässä epidemian jälkeisessä yhteiskunnassa. Samalla ongelmat palveluiden käytössä ovat lisääntyneet. Yhdenvertaisuuslain 1325/2014 mukaan viranomaisen on ryhdyttävä asian vaatimiin toimenpiteisiin. Haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat huomioimalla parannetaan palveluiden saatavuutta ja toimivuutta sekä hillitään kustannuksia. Paremmista palveluista hyötyy koko väestö.

”Minun pitäisi jaksaa keskittyä ja paneutua [digipalveluihin]. Minulla on niin paljon kaikkea meneillään elämässä, niin en jaksaa itse perehtyä. Kyllähän minä oppisin ne asiat. Jos joku näitisi opettaisi.”



Haavoittuvassa asemassa olevien vaikeudet digitaalisten palveluiden käytössä

Suuri osa haavoittuvassa asemassa olevista asiakkaista käyttää sujuvasti internetiä ja sosiaalista mediaa, mutta ei kykene asioimaan hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisissa palveluissa. Tämä johtuu siitä, että digitaalisten palveluiden käyttö edellyttää yleisen digiosaamisen lisäksi muita taitoja, kuten ymmärrystä palvelujärjestelmästä ja virkakielestä. Puutteita taidoissa on kaiken ikäisillä ja erityisesti matalasti koulutetuilla sekä niillä ulkomaalaistaustaisilla, jotka vasta harjoittelevat suomen kieltä. Monen asiointia rajoittaa myös heikentynyt kognitiivinen toimintakyky, jolloin digitaalisten palveluiden monimutkaisia tekstisisältöjä ja toiminnallisuuksia on vaikea ymmärtää. Moni ei omista tarvittavia päätelaitteita, ja esimerkiksi pelkällä älypuhelimella palveluiden käyttö voi tuntua hankalalta. Tuki palveluiden käyttöön on usein omaisten tai kolmannen sektorin järjestöjen varassa.

Etenkin julkisella sektorilla lähipalveluita korvaavat digitaaliset palvelut toteutuvat tavanomaisesti puhelinyhteydellä. Pelkän ammattilaisen äänen kuuleminen voi tuntua asiakkaista etäiseltä ja asioita voi olla vaikea tuoda ilmi ilman kasvokkaista tapaamista. Tämä voi lisätä väärinymmärryksiä erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on vaikeuksia kuvata ja ilmaista itseään sanallisesti.

Huoli henkilökohtaisten tietojen turvasta on kasvanut digitaalisuuden myötä. Esimerkiksi mielenterveyttä ja sosiaalista osallisuutta edistävissä palveluissa hyödynnetään pikaviestipalveluita, joita kaikki asiakkaat eivät koe tietoturvalisiksi. Kaikilla ei myöskään ole mahdollisuutta käyttää digitaalista palvelua omassa rauhassa.

Kaikki eivät ole tietoisia digitaalisista palveluista tai ymmärrä niiden tuomaa lisäarvoa. Nykyinen asetelma edellyttää asiakkaalta aiempaa suurempaa autonomiaa sekä itsestä kiinnostusta ja kykenevyyttä löytää digitaaliset palvelut ja opetella niiden käyttöä. Monien elämäntilanne on niin haastava, terveys huono, tai suomen kielen taito tai digitaidot niin heikkoja, ettei vaadittua itsenäisyyttä yksinkertaisesti ole.

Terveydenhuollon puolella Valvira ohjeistaa ammattilaista arvioimaan yksilöllisesti asiakkaan soveltuvuuden digitaalisiin palveluihin, mutta esimerkiksi sosiaalihuollon puolelta vastaava suositus puuttuu. Kaikkia soveltuvia asiakkaita ei systemaattisesti ohjata digitaalisten palveluiden käyttöön tai palvelua ei ole digitaalisesti saatavilla. Toisaalta digitaalisia palveluita tarjotaan asiakkaille, jotka kokevat esteitä niiden käytölle. Yksittäisellä ammattilaisella on vaativa vastuu arvioida, millaisiin tilanteisiin digitaalisuus parhaiten soveltuu.

Nykyisissä hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisissa palveluissa koetut haasteet voivat pudottaa asiakkaita pois palveluista tai heikentää palveluun tai hoitoon sitoutumista. Ne voivat entisestään voimistaa digitaalista ja sosiaalista syrjäytymistä ja siten väestön eriarvoistumista. Onnistuneilla hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisilla palveluilla voidaan sen sijaan edistää väestön terveyttä ja hyvinvointia, turvata yhdenvertaiset palvelut kaikille ja toteuttaa ne kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti.

Hyvinvointiyhteiskunnan palvelut

Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin hyvinvointia tuottavat palvelut, kuten sosiaali- ja terveyspalvelut, palvelut sosiaaliturvaetuuksien hakemiseen ja työelämäpalvelut

”Siellä [digipalvelussa] on sen verran outoja termejä. En ole sellaisista kuullut, kun itsellä ei esimerkiksi ole lukiopohjaa. Ja luetun ymmärtäminen on minulle myös hankalaa.”

Digipalvelut yhdenvertaisesti saavutettaviksi

1) Palveluiden käyttöön tarjottava reaaliaikaista tukea ja ohjeita

Palvelunantajien on tarjottava digitaalisten palveluidensa käyttöön reaaliaikaista tukea ja ohjeita.

Asiakkaat tarvitsevat digitukea

- lähipalveluna, jota järjestetään myös kotihoidon ja tuetun palveluasumisen piirissä oleville asiakkaille
- etäyhteydellä puhelimitse tai chatissa asiantuntijan kanssa. Asiantuntija voisi tällöin ottaa myös suojatun etäyhteyden asiakkaan päätelaitteeseen ongelmaa ratkoessaan.
- palveluiden kokeiluversioiden ja ohjevideoiden kautta
- sisällyttämällä käyttöliittymiin ohjeita tekstimuodossa
- ymmärrettävällä kielellä: kotimaisten kielten lisäksi kaikilla Suomessa yleisimmin puhutuilla vierailta kielillä eli ainakin englanniksi, venäjäksi, viroksi, arabiaksi ja somaliksi.

Helposti saatavilla oleva tuki ja ohjeistus voi myös rohkaista asiakkaita harjoittelemaan palvelun käyttöä ilman pelkoa virheistä ja niiden seurauksista.

2) Palveluita kehitettävä sisällöltään ja toiminnaltaan kaikille ymmärrettäväksi

Palvelunantajia on kannustettava kehittämään digitaalisten palveluidensa sisällön ja toiminnan ymmärrettävyyttä. Sisällön ymmärrettävyyttä voidaan parantaa noudattamalla palveluissa Selkokeskuksen laatimia selkokielisyyden kriteerejä. Toiminnan parempaa ymmärrettävyyttä voidaan tukea huomioimalla palveluissa esimerkiksi Saavutettavuusvaatimusten (WCAG 2.1) 3. luvun AAA-tason kriteerit. On myös suositeltavaa ottaa palveluiden kohderyhmiin kuuluvia asiakkaita mukaan palveluiden kehittämiseen.

Näin turvataan kaikille sisällöltään selkokieliset ja ymmärrettävät digitaaliset palvelut, joiden ilmiasu ja toiminta on ennakoitavissa, ja joiden toiminnot auttavat kaikkia asioimaan sujuvasti digitaalisesti – myös heitä, joilla on esimerkiksi heikentynyt kognitiivinen toimintakyky, luki- ja oppimisvaikeus, keskittymisvaikeus, heikentynyt näkökyky, mielenterveyden häiriö tai vasta kehittyvä kotimaisen kielen taito.

3) Tietoa palveluista ja saatavilla olevasta tuesta levitettävä monipuolisesti

Julkisten toimijoiden on lisättävä tietoa erilaisista hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisista palveluista, niiden käytön tuomista hyödyistä ja käyttöön saatavilla olevasta tuesta. Viestin on oltava helposti ymmärrettävä ja innostava sekä saatavilla kaikilla yleisimmillä Suomessa puhutuilla kielillä.

Tietoa on levitettävä useissa eri kanavissa, kuten

- televisio- ja radiolähetyksissä
- paikallisissa sanomalehdissä
- sosiaalisen median eri kanavissa
- kirjastoissa
- lähipalveluissa asioitaessa tutun ammattilaisen tai virkamiehen luona.

Monikanavaisella tiedottamisella tavoitetaan paremmin erilaisia asiakasryhmiä ja kannustetaan yhä useampaa kokeilemaan verkkopalveluita tai sovelluksia osana palvelu- tai hoitosuunnitelmaa.

Digipalvelut turvallisiksi käyttää

4) Selkeitä ohjeita ja tietoa tarjottava erilaisten palvelualueiden tietoturvasuudesta

Julkisten toimijoiden on tuotettava selkeät ohjeet tietoturvasuuden varmistamiseksi digitaalisissa palveluissa.

Tietoturvasuutta ja luottamusta palveluihin voidaan edistää

- tarjoamalla tietoa ja esimerkkejä siitä, millaiset digitaaliset palvelualueet soveltuvat tietoturvaltaan ja -suojaltaan palveluiden toteutukseen ja yhteydenpitoon asiakkaan kanssa
- suosittamalla uusien digitaalisten palveluiden hankinnassa käytettäväksi Kyberturvasuuskeskuksen ylläpitämää listaa sote-palveluiden hankintojen tietoturva- ja tietosuojavaatimuksista, joita voi soveltaa myös muihin hyvinvointiyhteiskunnan palveluihin
- viestimällä asiakkaille avoimesti ja helposti ymmärrettävästi palveluiden tietoturvasuudesta sekä siitä, miten tietoturva varmistetaan.

Näillä keinoilla yhdenmukaistetaan palveluntarjoajien tietoturvasuuden arviointia, estetään tietoturvaloukkauksia ja vahvistetaan asiakkaiden luottamusta turvalliseen digitaaliseen asiointiin.

5) Julkisiin tiloihin lisättävä palveluiden käyttöön sopivia yksityisiä tiloja ja turvallisia lainapöytälaiteita

Julkisiin tiloihin on lisättävä yksityisiä tiloja digitaalisten palveluiden käyttöön.

Tilojen on oltava

- äänieristettyjä ja katseelta suojaavia
- matalalla kynnyksellä käytettävissä
- lähellä kansalaisia eli sijaita esimerkiksi kirjastoissa ja oppilaitoksissa
- varustettuna tietoturvasuilla lainapöytälaiteilla (tietokoneet, web-kamerat ja kuulokemikrofonit).

Näin turvataan oikeus hoitaa terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä asioita yksityisyyden suoja kunnioittaen. Tilat auttavat etenkin niitä, jotka eivät voi käyttää palvelua yksityisesti kotiloissa tai eivät omista tarvittavia pöytälaiteita, mutta joille digitaalisuus voi muuten tuoda lisäarvoa palvelun käyttöön.



”Meillä tämä asunto on pieni, niin ei ole sellaista paikkaa, että pystyisi lukkiutumaan toiseen huoneeseen ja asioimaan [digipalvelussa] rauhassa niin, ettei kukaan kuuntele.”





Digitaaliset palvelut

Reaaliaikaiset asiointikäynnit puhelimitse, videoyhteydellä ja chatin tai muun sähköisen palvelun välityksellä ja itsenäinen asiointi palveluiden verkkosivuilla tai sovelluksissa.



Digipalvelut laadukkaiksi ja asiakaslähtöisiksi

6) Videoyhteyttä tarjottava laajemmin vuorovaikutuksen parantamiseksi

Palveluntarjoajien on tarjottava asiakkailleen entistä laajempaa mahdollisuutta asioida digitaalisissa palveluissa videoyhteyden välityksellä.

Kasvojen näkeminen voi vastata paremmin perinteistä lähipalvelua sekä parantaa vuorovaikutusta ja luottamuksellista asiakassuhdetta. Videoyhteyden välittämät ilmeet ja eleet helpottavat palvelutarpeen tai hoidon tarpeen arviointia ja siihen vastaamista erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on heikentynyt kuulo tai puhe, tunneilmaisun vaikeus tai vasta kehittyvä suomen kielen taito. Näin myös asiakkaan kokemus ymmärretyksi tulemisesta ja tarvittavan avun saamisesta voi paremmin täytyä.

7) Henkilöstöä koulutettava toimimaan asiakkaiden kanssa digitaalisesti

Palveluntarjoajien on arvioitava henkilöstönsä osaamistarpeita sekä tarjottava työajalla täydentävää koulutusta ja tukea digitaaliseen työhön. Digitaaliset palvelut ja niissä toimiminen on myös sisällytettävä eri ammattialojen opetussuunnitelmiin.

Henkilöstö tarvitsee

- digitaitoja ohjelmien ja laitteiden käyttöön
- tietoturvaosaamista
- uudenlaisia viestinnällisiä taitoja työskennellä digitaalisessa ympäristössä asiakkaan tai asiakasryhmän kanssa
- kykyä tunnistaa digitaalisille palveluille soveltuvat asiakkaat.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen voi parantaa palveluiden laatua, edistää luottamuksellista yhteistyötä asiakkaan kanssa ja myös auttaa motivoimaan asiakasta käyttämään digitaalisia palveluita.

”Suomen kielessä ja tietokoneen hallinnassa, siinä on minun vaikeuteni. [Digipalveluissa] joutuu käyttämään kieltä etänä. Käänän jotain sanakirjan avulla, mutta käännökset eivät aina ole kovin tarkkoja. Sitä pelkää erehtyä.”

”Siinä [lähipalvelussa] tulee kokonaisvaltaisesti katsottua se tilanne, että saa kaiken tuotua ilmi. [Digipalvelussa] se vaatii minulta enemmän. Pitää vaikka kirjoittaa lapulle muistiin, että tulee sanottua ne kaikki.”



8) Selkeät ohjeet otettava käyttöön digitaalisille palveluille soveltuvien asiakkaiden tunnistamiseksi

Julkisten toimijoiden on kehitettävä valtakunnalliset suositukset digitaalisten palveluiden soveltuvuudesta ja tarjoamisesta eri asiakkaille. Palvelunantajien on kehitettävä näiden suositusten perusteella palvelukohtaiset ohjeistukset henkilöstölleen erilaisten asiakkaiden tunnistamisesta ja soveltuvan palvelutavan valinnasta.

Näin helpotetaan niiden asiakkaiden tunnistamista, jotka voivat hyötyä digitaalisista palveluista joko lähipalveluita täydentävänä tai korvaavana palveluna. Samalla tunnistetaan paremmin myös ne asiakkaat, joille perinteiset lähipalvelut ovat ainoa soveltuva ratkaisu. Yksilöllinen toteutustapa parantaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä.

9) Edelleen tarjottava lähipalveluita niille, joille digitaalisuus ei ole vaihtoehto

Hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisten palveluiden yleistymisestä huolimatta perinteisten lähipalveluiden saatavuus on edelleen turvattu. Väestön ikääntyessä sekä muistisairauksien, muiden kansantautien ja monikulttuurisuuden yleistymässä väestössämme on yhä enemmän asiakkaita, joille lähipalveluihin pääsy on ensiarvoisen tärkeää ja ainoa vaihtoehto.

Ohjeistuksia

Kirkpatrick, A., O Connor, J., Campbell, A., & Cooper, M. (2019). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. 1. [Verkkosisällön saavutettavuusohjeet suomeksi](#)

Traficommin Kyberturvallisuuskeskus. (2021). [Sosiaali- ja terveydenhuollon hankintojen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset](#).

Selkokeskus. (2021). [Selkokieli](#).

Kirjallisuutta

Heponiemi, T., Virtanen, L., Kaihlanen, A.-M., Kainiemi, E., Koponen, P., & Koskinen, S. (julkaisuprosessissa). Use and changes in the use of internet for obtaining services among older adults during the COVID-19 pandemic: longitudinal population-based survey study.

Hietapakka, L., Elovainio, M., Kaihlanen, A., Gluschkoff, K., Virtanen, L., & Heponiemi, T. (2021). Ketkä lisäsivät sähköistä asiointia sosiaali- ja terveyspalveluissa koronaepidemian aikana? Tutkimuksesta tiiviisti 44/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Verkkolähde](#)

Kaihlanen, A.-M., Virtanen, L., Buchert, U., Safarov, N., Valkonen, P., Hietapakka, L., Hörhammer, I., Kujala, S., Kouvonen, A., & Heponiemi, T. (julkaisuprosessissa). Towards digital health equity - a qualitative study of the challenges experienced by vulnerable groups in using digital health services in the COVID-19 era.

Kaihlanen, A., Virtanen, L., Valkonen, P., Kilpinen, J., Hietapakka, L., Buchert, U., Hörhammer, I., Isola, A.-M., Laukka, E., Kouvonen, A., Kujala, S., & Heponiemi, T. (2021). Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Tutkimuksesta tiiviisti 33/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Verkkolähde](#)

Kainiemi, E., Virtanen, L., Saukkonen, P., Kaihlanen, A., Kyytsönen, M., Vehko, T., & Heponiemi, T. (2021). Sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäneiden näkemykset sähköisten palvelujen hyödyistä koronapandemian aikana. Tutkimuksesta tiiviisti 63/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Verkkolähde](#)

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. Journal of Medical Internet Research, 23(6), e20988. [Verkkolähde](#)

Safarov, N. (2021). Personal experiences of digital public services access and use: Older migrants' digital choices. Technology in Society, 66, 101627. [Verkkolähde](#)

Saukkonen, P., Virtanen, L., Kaihlanen, A., Kainiemi, E., Koskinen, S., Sainio, P., Koponen, P., & Heponiemi, T. (2021). Sosiaaliselle syrjäytymiselle altistavien tekijöiden yhteys ikään-tyneiden sähköiseen asiointiin: Tuloksia COVID-19-epidemian ensimmäisten aaltojen ajoilta. Tutkimuksesta tiiviisti 60/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Verkkolähde](#)

Virtanen, L., Kaihlanen, A.-M., Isola, A.-M., Laukka, E., Heponiemi, T. (2021). Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia etäpalveluiden hyödyistä COVID-19-aikakaudella: Laadullinen kuvaileva tutkimus. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti, 58(3), 266–283. [Verkkolähde](#)

Lisätietoa:

Tarja Heponiemi

tutkimusprofessori
THL
puh. 029 524 7434
etunimi.sukunimi@thl.fi

Anne Kouvonen

sosiaalipolitiikan professori
Helsingin yliopisto
puh. 029 412 4593
etunimi.sukunimi@helsinki.fi



Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

PL 30 (Mannerheimintie 166)
00271 Helsinki
Puhelin: 029 524 6000
thl.fi | [@THLorg](https://twitter.com/THLorg)

ISBN 978-952-343-810-1 (painettu)

ISBN 978-952-343-811-8 (verkko)

ISSN1799-3946 (verkko)

<http://urn.fi/>

[URN:ISBN:978-952-343-811-8](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8)

Tämän julkaisun politiikkasuositukset perustuvat DigiIN-hankkeen ja koronaepidemian aikana toteutetun DigiCOVID-hankkeen tutkimustuloksiin. Julkaisua on rahoittanut Strategisen tutkimuksen neuvosto (nrot 327145, 327147 ja 327148) ja valtion lisätalousarviossa COVID-19-tutkimukseen osoitettu THL:n koordinoima rahoitus.

DigiIN

Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan