Eduskunnan IKÄ-verkoston webinaari
12.2.2024, klo 10-12

Digi ja palveluiden saavutettavuus

- **Kokemuksia omahoitopalveluista**
  vanhempi yliopistonlehtori, DigiIN Käytettävät palvelut -teeman vetäjä
  Sari Kujala, Aalto-yliopisto

- **Kotihoidon etäpalvelut**
  kotihoitopäällikkö Suvi Kan ja
  Palvelukeskus Helsingin yksikönjohtaja Risto Paavola, Helsingin kaupunki

- **Digi, pankkipalvelut ja julkinen liikenne**
  – miten ikääntyneiden asiointia voisi helpottaa?
  asiantuntija Saidi Backman, vanhusasiavaltuutetun toimisto

- **Iäkkäät mukana mediamurroksessa**
  asiakaskokemuspäällikkö Jaakko Lempinen ja
  saavutettavuusvastaava Minna Pöntys, YLE

Alustuksia kommentoimassa kansanedustajat Mia Laiho, Kimmo Kiljunen, Sakari Puisto ja Sinuhe Wallinheimo.

Ilmari Nurminen
Ikäverkoston puheenjohtaja

Marko Kilpi
varapuheenjohtaja

Katja Borodulin
sihteeri, Ikäinstituutti

Osallistujien ratkaisuja digipalveluiden saavutettavuuteen

Helppokäyttöiset sovellukset: selkokieli, helppokätisyys, kognitiivinen saavutettavuus

Iäkkäät mukaan digipalveluiden suunnitteluun ja käyttäjätestaukseen

Laitteita arkiympäristöön

Neuvontapalveluita ja vertaistukea (yksilöllistä ja ryhmässä) ympäri maata kirjastoissa, hyvinvointiasemilla ja kauppakeskuksissa.

Julkisen palvelun palveluneuvojia, jotka tulisivat tarvittaessa kotiin.

Syrjäytymisriskissä olevien ryhmien digiosaamisen parantaminen

Digipalvelujen rinnalla oltava henkilökohtainen asiointi ja soittaminen mahdollista.

Digipalvelut integroidaan osaksi muita palveluita

Palveluiden käyttöön ohjeita

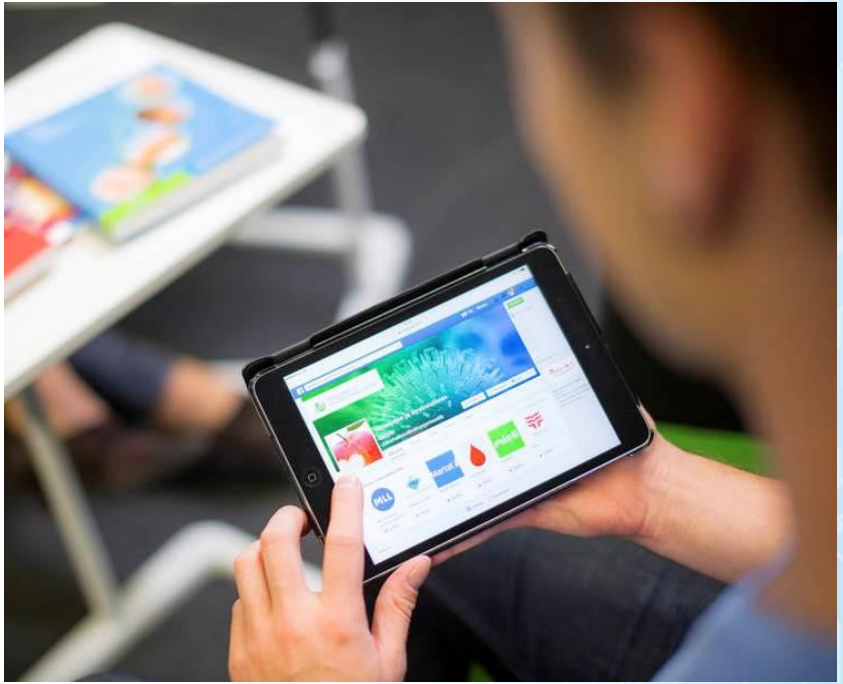
DigiIN

Kokemuksia omahoitopalveluista

Sari Kujala, Aalto-yliopisto

DigiIN-hankkeen tavoitteet

- Ehkäistä digisyrjäytymistä
- Varmistaa kaikille sujuva ja yhdenvertainen pääsy palveluihin heidän tarpeitaan vastaavalla tavalla



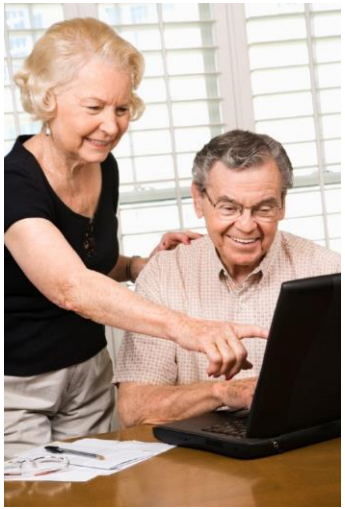
Saavutettavuus on osa sähköisen palvelun laatua

- Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää sähköistä palvelua
- Tilannekohtaista: väsymys, masennus, stressi, kiire, sairaus, hälinä, ympäristö – hyvästä saavutettavuudesta hyötyvät kaikki!
- Henkilökohtaista: äidinkieli, kulttuuri, aikaisemmat kokemukset, tiedot ja taidot, lukemis- ja oppimisvaikeudet, aistivammat

Universaalin suunnittelun periaatteet (cf. Persson et al., 2015)

- **Oikeudenmukaisuus**: Ratkaisu on hyödyllinen kaikille eri ryhmille.
- **Joustavuus**: Suunnittelun on sovittava laajalle määrälle ihmisiä, joilla on erilaiset taidot, kyvyt ja mieltymykset.
- **Yksinkertaisuus**: Kaikkien on ymmärrettävä ja opittava käyttämään sitä helposti.
- **Virheiden sieto**: Suunnittelun on minimoitava mahdolliset vahingot ja odottamattomat haitalliset seuraukset.

Mitä omahoitopalvelut ovat ja miksi ne ovat tärkeitä?



- Omahoitopalvelut ovat kaikille kansalaisille tarkoitettuja sähköisiä terveyspalveluita
  - Oman terveydentilan arviointi, seuranta, hoito ja kuntoutus
  - Luotettava tieto, ohjaus ja neuvonta
  - Riippumattomuus ajasta ja paikasta
- Oman terveyden aktiiviseen hoitoon osallistuminen parantaa terveyttä ja tyytyväisyyttä

Esimerkkejä omahoitopalveluihin liittyvistä haasteista

Omakanta

- Vaikea terminologia
- Tekstit, lyhenteet, testitulokset ja diagnoosit vaikeita ymmärtää
- Tiedot vaikeita löytää
- Teksti on liian pientä
- Kirjautuminen vaikeaa
- Ei mahdollisuutta ottaa yhteyttä terveydenhuoltoon
- 25 % käynneistä epäonnistui (2021)

Oirearviot

- Vaikea terminologia
- Oleellinen tieto ei ole näkyvissä
- Liian monta valintavaihtoehtoa yhtä aikaa
- Esitetyt kysymykset katoavat, pitää muistaa
- Palvelun toimintaperiaate epäselvä

Yhteenveto

- Omahoitopalvelut hajanaisia ja vaikeasti hahmotettavia
- Selkokielisyyden puute yleinen haaste
  - Termeille olisi hyvä olla selitykset palveluissa
  - Linkitys lisätietoon (Terveyskirjasto, Terveyskylä)
- Digipalveluita olisi tärkeää testata erilaisten ryhmien kanssa käytettävyyden parantamiseksi
- Käyttäjien tarpeet palveluille huomioitava suunnittelussa

DigiIN

Kiitos!

Lisätiedot ja julkaisut:

www.digiin.fi
www.nordehealth.eu

sari.kujala@aalto.fi

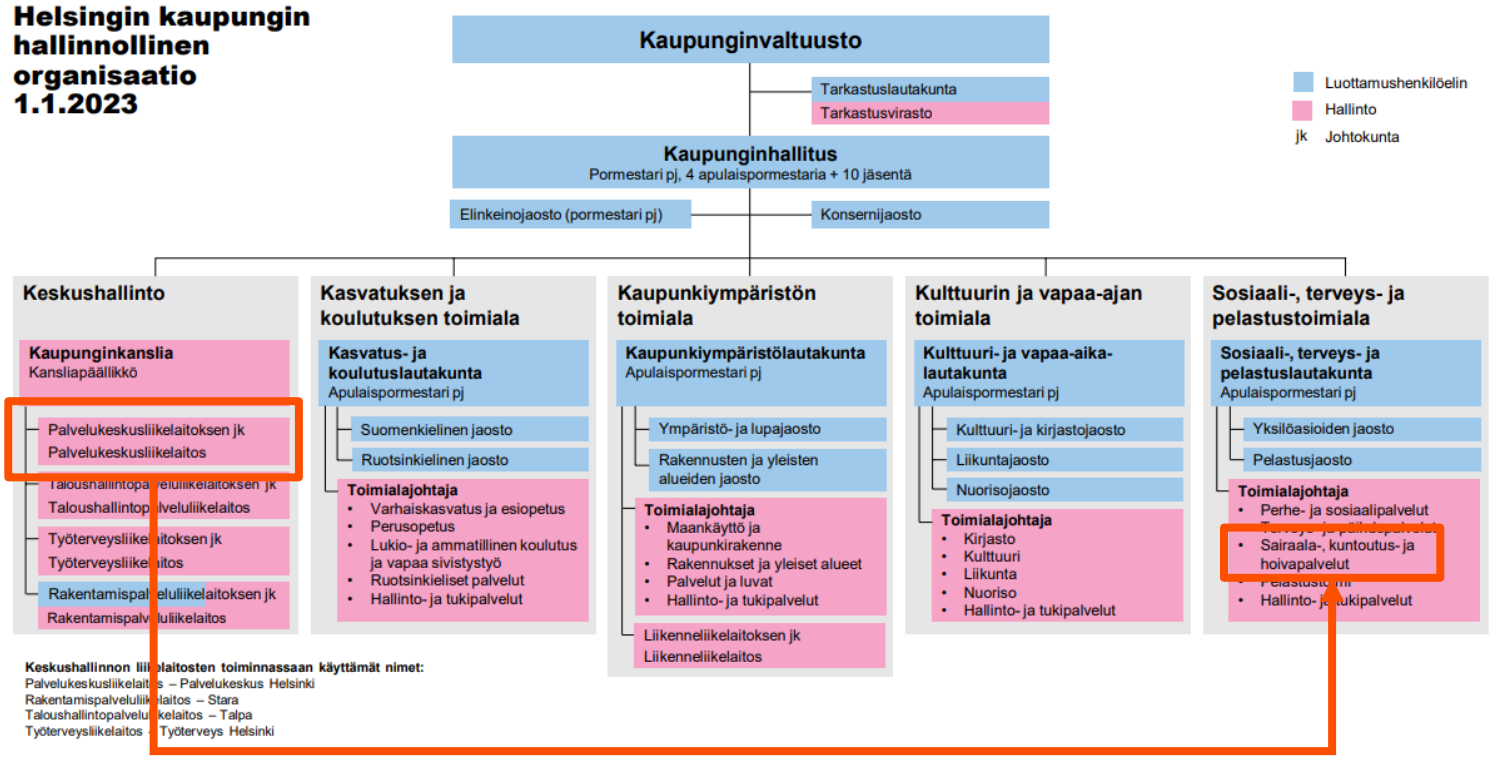
Helsinki

Kotihoidon etäpalvelut

Eduskunnan IKÄ-verkosto: Digi ja palveluiden saavutettavuus 12.2.2024

Suvi Kan, kotihoitopäällikkö/Helsingin kotihoito
Risto Paavola, yksikön johtaja/Palvelukeskus Helsinki

Etähoito on Helsingissä tukipalvelu



Helsinki

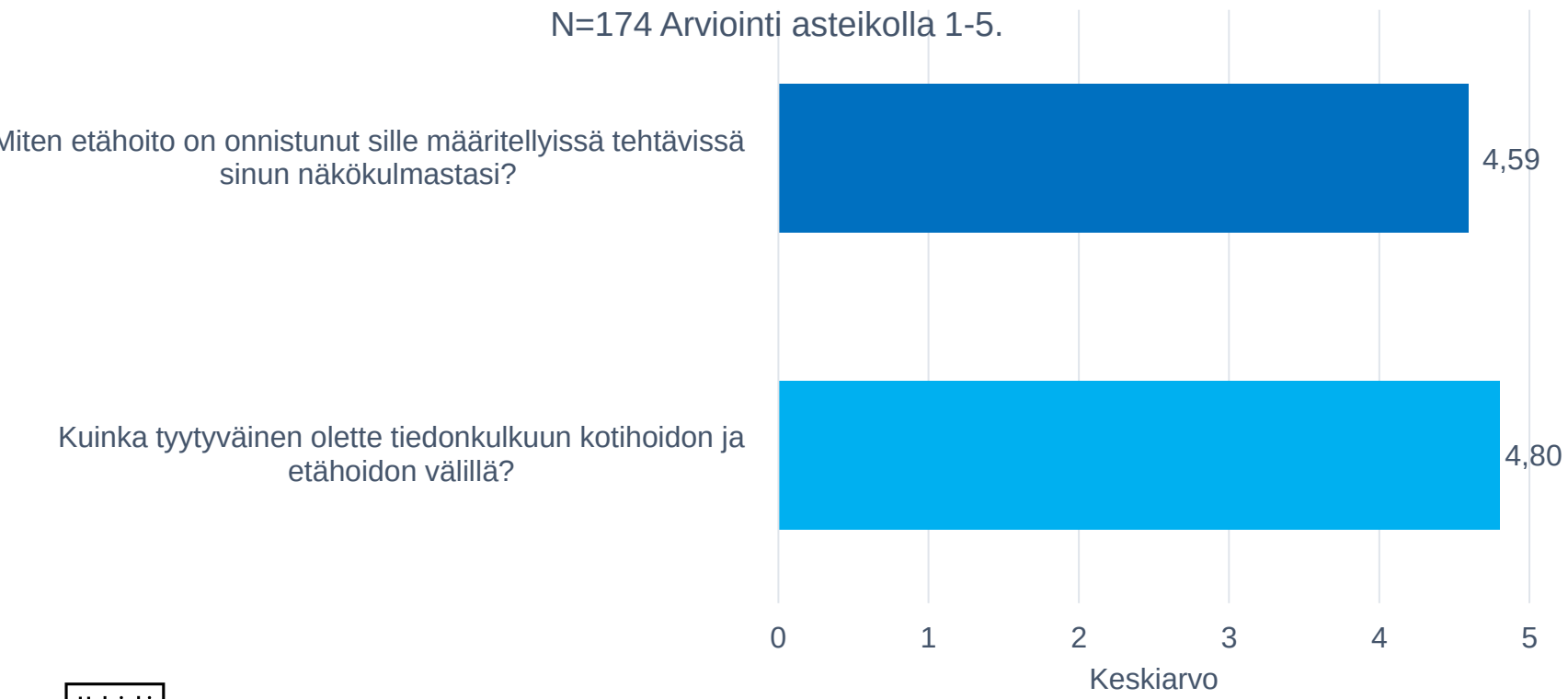
Helsingin etähoito

- Etähoito aloitettiin Helsingissä piloteilla vuonna 2012.
- Helsingin kaupunkistrategian yhtenä teemana on palvelujen saavutettavuuden parantaminen monituottajuuden ja digitaalisten palvelujen avulla.
- Kotihoidon strateginen tavoite kuva- ja äänivälitteisen etähoidon kattavuudelle on 20 % kotihoidon asiakkaista.

  - v. 2023 toteuma oli 18,6 %, noin 1000 yhtäaikaista asiakasta.

Helsinki

Asiakkaan tyytyväisyys palveluun 2023



Helsinki

Etähoito käytännössä

HS 29.4.2022

Lähihoitaja Linda Hackman istuu autiossa avokonttorissa ja vilkuttaa kameralle – Tältä voi näyttää tulevaisuuden hoiva

Vanhuksia on hoidettu virtuaalisesti Helsingissä kymmenen vuoden ajan. Maailmalta tulee edelleen ihmettelijöitä kopioimaan ideaa.

Lähihoitaja Linda Hackman aloittaa jokaisen etäkäynnin vilkuttamalla. Muutenkin kädet liikkuvat ja ilmeet vaihtuvat tiheään, kun hän tarkistaa, onko lääkkeet otettu. KUVA: JUHANI NIIRANEN / HS

HS 18.1.2024

Vantaalainen Mikko Leino, 90, joutui aivoveritulpan jälkeen pyörätuoliin, mutta pärjää kotonaan enimmäkseen ilman apua. Etäkotihoidosta soitetaan hänelle aamuin illoin. KUVA: ANNA HUOVINEN / HS

Etähoito käytännössä

- Etähoitoasiakkaat ovat Palvelukeskus Helsingin ja Sotepen kotihoidon yhteisiä asiakkaita ja he saavat sekä etäkäyntejä että tavallisia kotikäyntejä.
- Etähoitoa, jolla korvataan kotikäynti asiakkaan luokse, tarjotaan kaikille uusille asiakkaille. Etähoidon soveltuvuus arvioidaan aina yksilöllisesti.
- Etäkäyntinä voidaan seurata vointia, ruokailun sujumista, tehdä kauppatilauksia ja varmistaa oikea-aikainen lääkkeiden otto sekä ohjata ja kannustaa asiakasta liikkumaan ja osallistumaan arjen askareisiin.
- Asiakas saa aina halutessaan yhteyden etähoitajaan. Tämä lisää turvallisuuden tunnetta.
- Myös omaisliittymä on mahdollinen, jolloin kaukanakin asuva omainen saa helposti kuvallisen yhteyden asiakkaaseen.

Etähoidon hyötyjä

- Etähoidon avulla kotihoidon käyntejä voidaan kohdentaa niille asiakkaille, jotka tarvitsevat niitä eniten.
- Laitteen käyttö ei vaadi teknistä osaamista asiakkaalta.
- Lisää asiakkaiden osallisuutta. Etälaitteen kautta voi osallistua erilaisiin ryhmiin ja virtuaalitapahtumiin, joita esimerkiksi seniorikeskukset ja Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimiala järjestävät.
- Kulttuurista vanhustyötä voidaan tuoda asiakkaan kotiin, esimerkiksi Kaupunginteatteri tekee yhteistyötä kotihoidon kanssa.

Muita Helsingin etäpalveluita

- Lääkeautomaatti-palvelua on tarjottu Helsingissä vuodesta 2021 alkaen. Asiakkaita on noin 1 000.
- GPS-rannekkeita on noin 230 muistisairaan asiakkaan käytössä
  - Osa turvapuhelinpalvelua.
- Meneillään olevia kokeiluja:
  - kuvallinen lääkeautomaatti (videovalvottu lääkkeen otto),
  - kaatumisen tunnistavat sensorit,
  - älykäs ovivahti,
  - Etädiagnostiikkalaitteet ja
  - älyranneke.

Helsinki

Digi, pankkipalvelut ja julkinen liikenne – miten ikääntyneiden asiointia voisi helpottaa?

Saidi Backman, asiantuntija
vanhusasiavaltuutetun toimisto

Eduskunnan IKÄ-verkosto 12.2.2024

Vanhusasiavaltuutettu
Äldreombudsmannen

Vanhusasiavaltuutettu

Valtakunnallinen riippumaton ja itsenäinen viranomainen, joka ***edistää ikääntyneiden ihmisten asemaa ja oikeuksien toteutumista***.

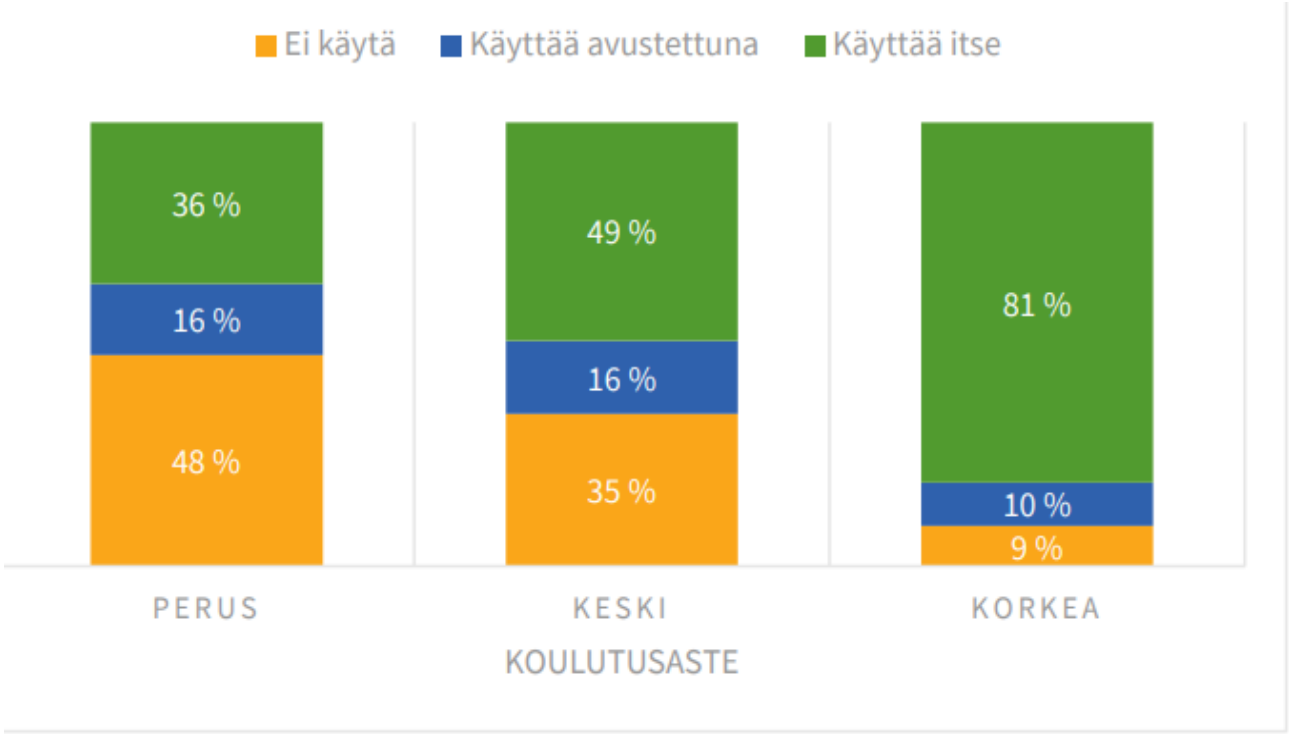
Laki vanhusasiavaltuutetusta (753/2021)

Vanhusasiavaltuutettu
Äldreombudsmannen

Digittömyyden aiheuttamia ongelmia

- digitaidoton henkilö ei ole saanut uusittua henkilökorttia eikä pankkiasiointi tai äänestäminen ole onnistunut
- ilman sähköisiä tunnuksia oleva henkilö ei ole voinut hankkia palovakuutusta
- verkkopankin toiminnan kanssa on ollut ongelmia, eikä pankista ole saanut varattua aikaa tällaisessa tilanteessa kasvokkaiseen asiointiin, ja terveydeltään heikko henkilö ei ole pystynyt odottamaan jonossa riittävän kauan
- junalippujen ostamiseen ei ole paikkakunnalla ollut muuta vaihtoehtoa kuin verkkokauppa ja ilman pankkitunnuksia oleville ei myydä lippua junassa, joka on ainoa julkinen liikenne asiointipalveluihin.

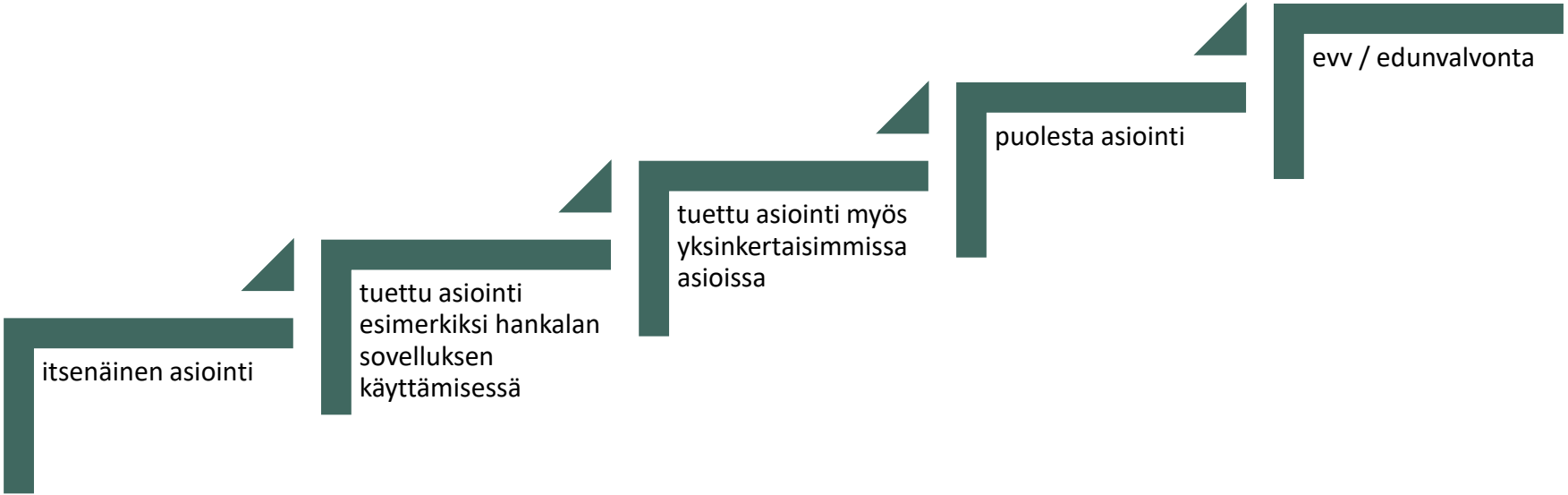
Digitaalinen asiointi koulutusasteen mukaan, 70+vuotiaat



Vanhusasiavaltuutettu
Äldreombudsmannen

Lähde: Saukkonen ym. 2021, FinTerveys-seurantatutkimus 2020

Digitaalinen asiointi toisen puolesta tai toisen tukemana on monimuotoista



Ikääntyneiden kokemia ongelmia pankkipalveluissa

- Käteisen nostaminen vaikeutunut – myös tallettamisen
- Käteistä ei aina vastaanoteta maksuvälineenä
- Kasvokkaisia palveluita yhä vähemmän
- Laskujen maksaminen muutoin kuin sähköisesti kalliimpaa ja vaikeampaa
- Verkkopankkisovellusten käytössä vaikeuksia eikä apua saatavilla

Keinoja parantaa ilman digitaalisia taitoja ja laitteita olevien ikääntyneiden tiedonsaantia, asiointimahdollisuuksia ja osallisuutta

- Säilytetään lainsäädännössä asiointi julkisissa palveluissa muutoin kuin sähköisesti yhdenvertaisena vaihtoehtona sähköisen asioinnin kanssa.
- Julkisten palveluiden yhteisten asiointipisteiden avaamista kiirehditään ja niitä toteutettaessa kuullaan paikallisten asukkaiden tarpeita ja pyritään sovittamaan kasvokkaisten palveluiden saatavuus vastaamaan niitä.
- Digi- ja väestötietoviraston Kansalaisneuvonnan tunnettuutta lisätään ikääntyneiden keskuudessa.

Keinoja lisätä ikääntyneiden yhdenvertaisuutta digitalisaation eteenpäin viemisessä

- Säädetään kuntien velvollisuudesta koordinoida digitukea alueellaan.
- Suunnataan resursseja ja toimia siihen, että matalimmin koulutetut, haja-asutusalueilla asuvat ja kaikkein ikääntyneimmät saavat mahdollisuuden digitaalisten laitteiden ja verkkoympäristössä toimimisen oppimiseen ja siten sähköisten palveluiden käyttöön.
- Varmistetaan kirjastoille resurssit helppokäyttöisten digitaalisten laitteiden hankintaan lainattaviksi kotiin sekä opastukseen niiden käytössä.

Keinoja parantaa sähköisessä asioinnissa toisen apua tarvitsevien ja heitä auttavien tilannetta

- Sähköisen ***puolesta asioinnin*** osalta selvitetään mahdollisuutta lainsäädännöllisesti selkeyttää ja yhtenäistää sekä valtuutuksen antamista että käyttämistä. Lainsäädännöllisesti turvatut kansalliset toimintamallit ja yhtenäiset käytännöt tekevät toisen puolesta sähköisesti asioinnista turvallisempaa sekä valtuuttajan että valtuutetun kannalta ja helpottavat toisen puolesta asiointia.
- Sähköisen ***tuetun asioinnin*** tilanteita, laajuutta ja tuettuun asiointiin liittyviä ongelmia selvitetään. Näin saataisiin kokonaiskuva siitä, miten lainsäädännöllisin keinoin tai muilla keinoin voidaan näissä tilanteissa lisätä avuntarvitsijan turvallisuutta ja selkeyttää auttajan roolia.

Keinoja helpottaa henkilökortin uusimista

- Selvitettävä mahdollisuutta, että poliisi lähettää muistutusviestin puolta vuotta ennen henkilökortin vanhentumista. Tämä on erityisen tärkeää ikääntyneille kansalaisille.
- Niiden iäkkäiden oikeusturvan toteutumiseksi, jotka eivät voi itsenäisesti asioida kodin ulkopuolella, tulee kehittää palvelua, jolla henkilö saa henkilökortin uusittua ilman käyntiä valokuvaamossa ja poliisiasemalla.
- Asiakasmaksuissa ei enää suosita sähköistä asiointia, vaan maksut ovat samansuuruisia asiointitavasta riippumatta.

Keinoja helpottaa ikääntyneiden pankkiasiointia

- Turvataan peruspankkipalveluiden ja käteisellä tapahtuvan asioinnin tosiasiallinen saatavuus yhdenvertaisesti kaikille asiakkaille ja erilaisille asiakasryhmille viime kädessä lainsäädännöllisin keinoin.
- Ilman riittäviä digitaitoja olevat ikääntyneet pyytävät usein apua verkkopankin käyttöön. Lainsäädäntöä kehitetään tunnistamaan näihin tilanteisiin liittyvät riskit, ja varmistamaan tällaisen tuetun asioinnin tai toisen puolesta asioinnin turvallisuus.

Keinoja helpottaa ikääntyneiden julkisen liikenteen käyttöä

- Ikääntyneiden ihmisten liikkumismahdollisuuksien parantamisen kannalta on olennaista, että parannetaan julkisen liikenteen saatavuutta koko maassa ja maan eri osissa. Erityisesti tilannetta on korjattava taajamien ulkopuolisilla alueilla.
- ***Julkiseen liikenteeseen on oltava aikataulut myös muulla tavoin kuin ainoastaan sähköisessä muodossa ja lippuja on voitava ostaa myös muuten kuin digitaalisesti.***

Kiitos!

saidi.backman@oikeus.fi

vanhusasia@oikeus.fi

X / Facebook: @vanhusasia

Toimiston puhelin 029 566 6900

Iäkkäät mukana mediamurroksessa

Eduskunnan IKÄ-verkosto 12.2.2024

Jaakko Lempinen, asiakaskokemuspäällikkö
Minna Pöntys, saavutettavuusvastaava

Mediakäytön muutosta tarkastellaan kolmen Ylelle strategisesti relevantin linssin kautta:

Diginatiivit

Se osa suomalaisia, joka alkaa juuri itsenäistyä mediankäyttäjänä mutta jolla ei ole valmista suhdetta perinteisiin mediatoimijoihin. Meidän haaste löytää oikeat tavat sekä muodot palvella ja puhutella tätä ryhmää, koska **odotukset määräytyvät pitkälti digitaalisen maailman sääntöjen mukaan. (esim. sosiaalisuus)**

Monimediakäyttäjät

Se osa suomalaisia, joiden odotukset toisaalta pohjautuvat lineaarimedian perinteisiin mutta joiden media-arkea määrittävät uudet digitaaliset palvelut. **Odotukset perinteisiä mediatoimijoita kohtaan muuttuvat kiihtyvää tahtia ja palveluita vaihdetaan herkästi sen mukaan, mikä palvelee heitä parhaiten (esim. henkilökohtaisuus)**

Seniorit

Hyvin laaja skaala suomalaisia, jotka kuluttavat sujuvasti Ylen palveluita mutta usein lineaarisen median lähtökohdista sekä niiden luomista odotuksista lähtien. **Odotukset mediapalveluita kohtaan muuttuvat hitaasti, tyypillisesti ns. “sisältö kerrallaan”. Digitaalista siirtymää voi tukea, mutta ei pakottaa.**

yle

Yle tukee mediankäyttöä monin eri tavoin

Ohjelmatekstitys, kuvailutulkkaus, äänitekstitys, selkouutiset, vähemmistökielet

- Suomeksi ja ruotsiksi. Tv, radio, Yle Areena

Verkkopalveluiden saavutettavuus

- Mm. käytettävyys ja toiminta apuvälineillä

Tietoa ja tukea

- Ylen asiakaspalvelun tekninen neuvonta
- Digitreenit

Yle kuuntelee, osallistaa ja seuraa myös senioreita ja heidän tarpeitaan

- Yle-raati
- Yhteistyö seniorijärjestöjen kanssa
- Asiakastutkimukset, käytettävyystestaukset

Tutkitusti heterogeeninen ryhmä - mutta vahva Yle-suhde

Perinteinen mediankäyttö on vielä digipalveluiden käyttöä yleisempää

- 95 % Yle-ajasta vietetään broadcast-TV:n parissa, Yle Areenassa 5 %
  - Koko väestön osuudet: BC: 89 % / Yle Areena: 11 %
- Monenlaisia mediasuhteita - digin aktiivikäyttäjiä sekä täysin digimaailman ulkopuolella eläviä
  - Digitalisoitumattomat pääasiassa +70-v, joiden arki tv-rutinoitunutta
- Yle-suhde erittäin vahva
  - Yle tavoittaa +60-vuotiaat hyvin ja Yle koetaan merkitykselliseksi ja henkilökohtaisesti tärkeäksi

Digipalveluiden käyttö rutinoitumassa ja lisääntyy jatkuvasti ja tasaisesti

- ⅔ hyödyntää Yleltä sekä bc- että digipalveluita ja eri alustojen yhteiskäyttäjien määrä kasvaa
- Yle Areenan katseluminuutit / henkilö kasvussa
  - Erityisesti ulkomaisten sarjojen myötä
- Tv-ruudun muu käyttö yleistyy myös +60-vuotiailla
  - 69 % käyttää tv:tä muuhunkin kuin bc-tv:n katseluun, esim. suoratoistopalveluihin
    - Koko väestö 74 %
    - Miten varmistetaan kansallisten palveluiden näkyvyys ja saavutettavuus myös uusissa käyttöliittymissä

yle

Lähteet: TV-mittaritutkimus & Kansallinen Radiotutkimus (Finnpanel), Kanava- ja palvelumielikuvatutkimus (Taloustutkimus Oy & IROResearch Oy), TotalTV-tutkimus & Kansallinen Radiotutkimus (Finnpanel), Datapilvi (Yle)

Löytyykö kotimainen media suomalaisten ruuduilta?

Kansallisten mediapalveluiden näkyvyys ja löydettävyys isoilla alustoilla tärkeä kysymys Euroopassa

- Kansainväliset alustajätit määrittävät, ketkä saavat näkyä “avausnäytöillä” tai kenen sisältöjä älykaiuttimet toistavat (BBC)
- Saksa ja Ranska ovat jo säätäneet kansallisesti prominence-velvollisuuden kotimaisten mediasisältöjensä eduksi. Ruotsi selvittää
- Yle tehnyt ehdotuksen LVM:lle

Kaikille yhteinen, jokaiselle oma
Gemensamt för alla, unikt för mig