



Kuva: Adobe Stock

Ikääntyneiden tukeminen digitaalisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa

Lapin hyvinvointialueen
asukaspaneelin suositus
06/2024



lapha.fi

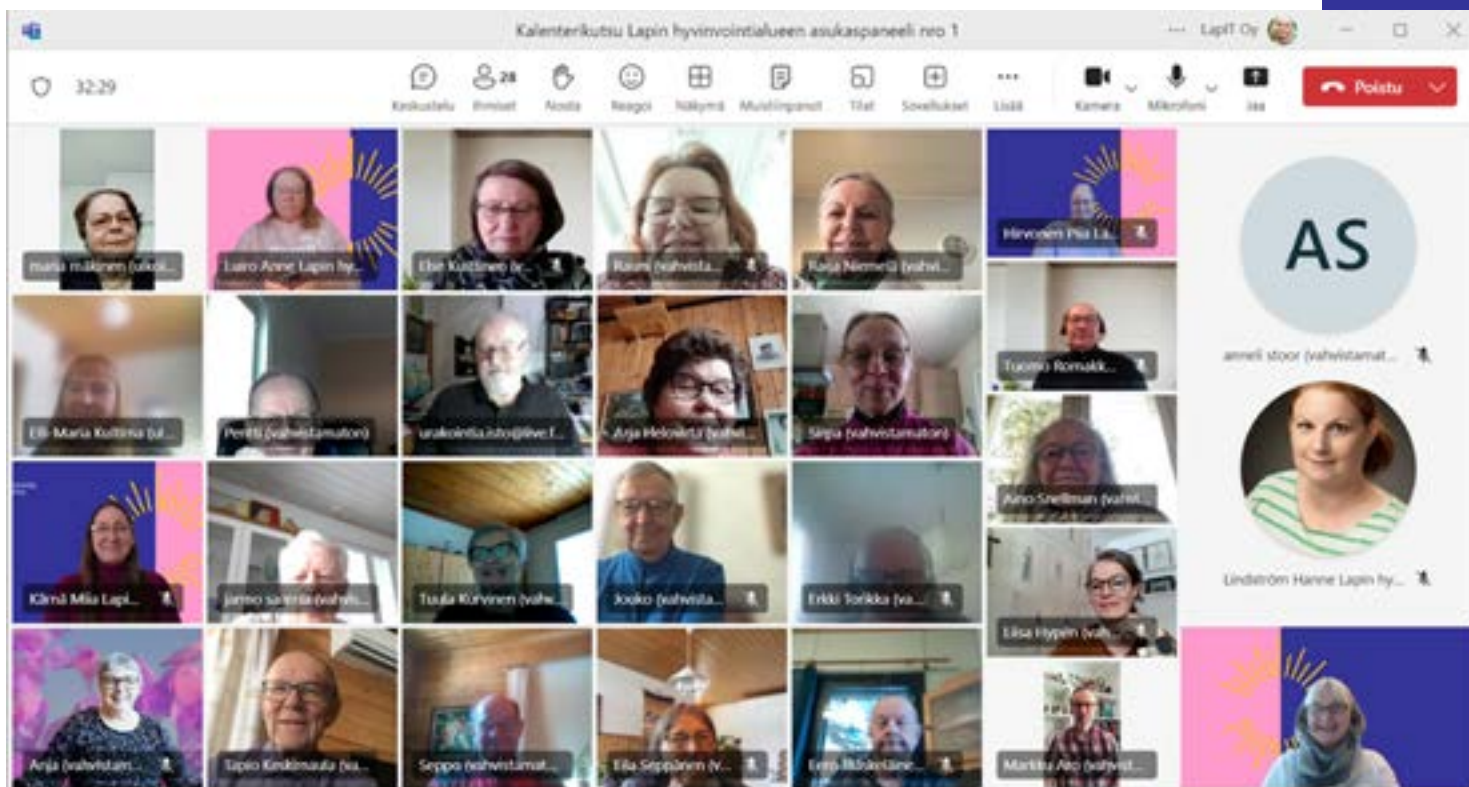
Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvââjjamvu'vdd

Lapin hyvinvointialueen asukaspaneelin suositus tarjoaa kattavan näkemyksen, kuinka ikääntyneitä voidaan tukea digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen käytössä. Paneelin työskentelyn lopputuloksena muodostuivat digituen kehittämisen tavoitteet, konkreettiset keinot ja ehdotus verkostomaisesta digituen toteuttamisesta.

SISÄLLYS

Johdanto	3
Digitaalisten palvelujen mahdollisuudet ja haasteet	4
Digituen kehittämisen tavoitteet	4
Keinoja tukea digitaalisten palvelujen käyttöä	5
Ehdotukset verkostomaisesta digituista	7
Lapin hyvinvointialueen asukaspaneelin osallistujat keväällä 2024	8



Kuva: Pia Yliräsänen-Seppänen.

JOHDANTO

Lapin hyvinvointialue laajentaa digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä ja valmistelee digitaalisen sotekeskuksen perustamista. Tutkimuksen mukaan kaikista suomalaisista viidennes kokee tarvitsevansa opastusta sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelujen käyttöön. Opastuksen tarve kasvaa, mitä vanhemmasta ikäluokasta on kysymys.

Keväällä 2024 Lapin hyvinvointialue pyysi asukaspaneelia perehtymään siihen, millainen tuki mahdollistaa ikääntyneiden digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käytön. Tämän työn tuloksena on asukaspaneelin suositus keinoista tukea ikääntyneitä digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käytössä.

Lapin hyvinvointialueen kevään 2024 asukaspaneelin osallistujat edustivat 17 kuntaa ja olivat iältään yli 65-vuotiaita. He olivat osallistuneet jo syksyn 2023 asukaspaneeliin, ja halusivat jatkaa keväällä digitaalisessa asukaspaneelissa. Asukaspaneeli kokoontui neljä kertaa etäkokoukseen kuulemaan asiantuntijoita sekä puntaroimaan aihetta ja keskustelemaan yhdessä. Etätapaamisten välillä osallistujat perehtyivät asiaan liittyvään ennakkomateriaaliin ja työskentelivät Howspace-työtilassa.

Suositus on asukaspaneelin yhteisen työn tulos ja se edustaa koko asukaspaneelin yhteistä näkemystä. Lapin hyvinvointialueen työntekijät ovat koonneet yhteenvedon ja teemoittaneet sen keskustelujen sisältöjen pohjalta, mutta eivät ole tuottaneet siihen sisältöä tai päättäneet sen sisällöstä.

Asukaspaneeli on toteutettu yhteistyössä Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran kanssa.

**Asukaspaneeli
hyväksyi
suosituksen
äänin:**

KYLLÄ 27

EI 0

POISSA 1



Kuva: Adobe Stock

DIGITAALISTEN PALVELUJEN MAHDOLLISUUDET JA HAASTEET

Digitaaliset palvelut ovat mahdollisuus, mutta niihin liittyy asukaspaneelin osallistujien mukaan myös haasteita ja uhkia.

Tärkeimmät mahdollisuudet ja edut



Niiden käyttö ei vaadi matkustamista ja ne lyhentävät välimatkat



Tiedot jäävät talteen ja niihin voi palata myöhemmin



Ne ovat usein asiakkaalle nopein ja edullisin tapa saada apua



Ne ovat joustavia ja niitä voi käyttää asiakkaan tarpeen mukaan

Suurimmat haasteet ja huolenaiheet



Kaikilla ikäihmisillä ei ole osaamista digipalvelujen käyttöön



Hoito saattaa jäädä asiakkaan oman aktiivisuuden varaan



Ne eivät korvaa henkilökohtaista asiointia eikä perinteistä yhteydenpitoa



Ne toteutetaan etäällä asiakkaasta, jolloin työntekijät eivät tunne asiakasta ja hänen läheisiä tai ympäristöä

DIGITUEN KEHITTÄMISEN TAVOITTEET

Asukaspaneelin mukaan digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä tulee tavoitella ohjelmien hyvää toimivuutta ja helppokäyttöisyyttä, jotta kaikki osaisivat käyttää niitä ilman digitukea. Lisäksi on tärkeää muistaa, että ikääntyneen vireystaso voi vaihdella ja vaikuttaa avun tarpeeseen.

Lapin hyvinvointialueella digituen kehittämisen tavoitteena tulee olla, että

1. kartoitetaan asiakkaan toimintakyky sekä osaaminen mahdollinen muistisairaus ja monisairaus huomioiden. Kartoituksen pohjalta tehdään henkilökohtainen jatkosuunnitelma tuen antamisesta.
2. apua saa helposti, kun sitä tarvitsee. Kaikilla on oma digitukihenkilö, joka voi olla vapaaehtoinen tai läheinen.
3. palvelujen tai asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa panostetaan tukeen uudestaan.
4. hyödynnetään ikääntyneitä vertaistukena. Kun ikääntynyt itse osaa ja oppii käyttämään digipalveluja yhteydenpitoon, hän opastaa läheisiään.

KEINOJA TUKEA DIGITAALISTEN PALVELUJEN KÄYTTÖÄ

Digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuki on laaja asia, ja sen ratkaisemiseen tarvitaan monenlaisia näkökulmia. Alla on lueteltu asukaspaneelin esittämät keinot, jotka erityisesti tukevat ikääntyneitä digitaalisten palvelujen käytössä



Asukaspaneeli esittää, että

- Lähipalvelut tulee säilyttää erityisesti heille, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluja.
- Tarvitaan luotettava vertaisneuvoja (digikummi/digikaveri), joka lisää uskallusta ja innostusta käyttää digitaalisia palveluja.
- Tietoturvasta tulee huolehtia ja siitä pitää viestiä, mikä lisää uskallusta käyttää digitaalisia palveluja.
- Tiedottamalla hyödyistä ja kertomalla innostavia esimerkkejä muokataan maaperää digipalveluihin innostavaksi.
- Tarvitaan laaja palveluneuvonta, jossa ikääntynyt voi hoitaa asioitaan ja saada digitukea. Työntekijöillä tulee olla hallussa palvelut ja prosessit sekä tietoa digituen toteuttamisesta.
- Digitaaliset palvelut tulee toteuttaa selkokielistä ja kehittämisessä huomioida hyvät kokemukset olemassa olevista palveluista.
- Digitaaliset palvelut tulee testata käyttäjien kanssa ja parantaa käytettävyyttä tarpeen mukaan.
- Tarvitaan helppolukuinen paperinen ohjekirja sekä digitaalinen ohje, josta voidaan tulostaa ohjeet työntekijän toimesta tai itsenäisesti.
- Käyttökoulutukset tulee järjestää osaamiseltaan samantasoisissa pienryhmissä, joissa osallistujat tuntevat toisensa ja ovat hyvällä mielellä.

MUITA KEINOJA

Asukaspaneeli nosti esiin myös muita keinoja, jotka edistävät digitaalisten palveluiden käyttöä.

Viestintä

- Digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen yhteydessä tulisi aina viestiä, mistä saa tukea.
- Lapin hyvinvointialueen palveluesitteessä tulisi tuoda digituki selkeästi ja innostavasti esille.
- Digipalvelujen viestinnässä tulisi käyttää ikääntyneitä esikuvina.

Sosiaali- ja terveystalvelut

- Asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä kontakteissa pitäisi kartoittaa ikääntyneen kiinnostus käyttää digitaalisia talveluja ja selvittää syyt, mikäli tämä ei niitä käytä.
- Digitaalisiin palveluihin tulisi luoda selkeä polku, joka sisältää maksuttoman digituen.
- Työntekijöillä tulisi olla käytössä ohje, jossa on määritelty, mitä minimissään vaaditaan digitaalisia talveluita käyttäviltä asiakkailta/potilailta.
- Työntekijöille tarvitaan palautekanava, johon käyttäjät voivat antaa palautetta kehittämistä varten.
- Tarjotaan eläkeläisille digitaaliset sosiaali- ja terveystalvelut ilmaiseksi, jotta lisätään motivaatiota käyttää niitä.

Yhteistyö

- Yleisen digituen tarjontaa ja rooleja pitäisi selkeyttää, jotta olisi yksi taho, johon ikääntynyt voi tarvittaessa ottaa yhteyttä.
- Lapin hyvinvointialueen pitäisi haastaa eri tahoja mukaan toteuttamaan digitukea verkostona.
- Järjestöt pitäisi haastaa (esim. eläkeläisjärjestöt) mukaan toteuttamaan vertaistukea sekä edistämään laitteistojen yhtenäistämistä viestimällä hyvistä laitteista ja kouluttamalla niiden käyttöön.

Yleisesti opastuksessa ja koulutuksessa huomioitavaa

- Digiopastusta tulisi antaa yksilöllisenä neuvontana ja toistamalla asioita.
- Opastetaan ja tuetaan kaikkia digitukea antavia henkilöitä.

- Digituesta tulisi saada neuvoja uuden laitteen ostamisessa ja sen käyttöönotossa sekä toimivan laajakaistan käyttöönotossa.
- Digipalveluihin tutustuminen tulee aloittaa lempeästi digitaalisilla aamukahveilla – samalla torjutaan yksinäisyyttä.
- Tietokoneen käytön koulutus tulisi toteuttaa ikäystävällisesti. Koulutuksessa lähdettäisiin pienistä asioista liikkeelle, kuten pelien kautta, ja myöhemmin tutustuttaisiin etävastaanottoihin sekä muihin palveluihin.
- Ikääntyneillä digitaalisten palvelujen käytön oppiminen menee samojen oppimisen lainalaisuuksien mukaan kuin muillakin. Kertaaminen, asioiden palastelu ja onnistumisen kokemukset vähentävät pelkoa käyttää digitaalisia palveluja.

EHDOTUKSET VERKOSTOMAISESTA DIGITUESTA

Lapin alueella ei ole digituen verkostoa, jota koordinoitaisiin ja jossa olisi mukana useita tahoja. Jos verkostoa lähdetään valmistelemaan, tässä on asukaspaneelin ehdotuksia ohjaamaan sen suunnittelua.

- Verkostoituminen ja opastuksen keskittäminen olisi tärkeää digituen löytämiseksi ja matalan kynnyksen ohjauksen järjestämiseksi. Verkostomainen digituki on hyvä asia.
- Digitukea pitäisi olla eri asteisena opastettavan osaamisen mukaan. Sen tehtäviä voisivat olla yleisen digituen antaminen, omien laitteiden käytön opastaminen ja kynnyksen mataloittaminen digiasioihin. Ideaalitilanne olisi, että ikääntynyt saisi henkilökohtaisen tukihenkilön. Jos henkilö on vieras, hänen luotettavuutensa pitäisi varmistaa. Digituen myötä saattaisi syntyä muitakin ystävyysuhteita ikäihmisten arkea piristämään.
- Verkostomaisen digituen toteuttamisessa pitää kiinnittää huomioita myös ympäristöön, missä digitukea annetaan. Ikääntynyt tarvitsee turvallisen ympäristön osallistumiseen ja oppimiseen. Oma koti olisi hyvä ympäristö, koska siellä saa rauhassa oppia omaan tahtiin.
- Digitukea antavia organisaatioita on paljon, joten verkostolle pitäisi antaa koulutusta ja yhtenäistä toimintaa. Koulutusta pitäisi antaa esimerkiksi siihen, kuinka kohdataan ikääntynyt. Digituen verkostoon voisi kuulua:
 - läheiset ja omaiset,
 - oppilaitokset,
 - järjestöt, erityisesti Eläkeliitto sekä
 - pankit.

- Läheisten ja omaisten antama digituki lisää uskallusta kokeilla ja käyttää digitaalisia palveluja. Vaarana voi kuitenkin olla, että heitä kuormitetaan liikaa.
- Oppilaitoksissa digituki voisi olla osa opintoja ja siitä voisi saada opintopisteitä. Digituen antajina voisivat olla hyvinvointialojen opiskelijat ja erityisesti geronomiopiskelijat sekä lähihoitajaopiskelijat, joiden osaamisala on vanhustyö. Opiskelijoiden käyttäminen digitukena voi olla myös haasteellista, koska nuorten ja ikääntyneiden yhteensovittaminen voi olla vaikeaa. Nuorten käyttämä kieli on erilaista kuin ikääntyneiden. Ja nuoret ovat nopeita – ikääntyneet hitaampia.

LAPIN HYVINVOINTIALUEEN ASUKASPANEELIN OSALLISTUJAT KEVÄÄLLÄ 2024

Akujärvi, Anja

Aro, Markku

Helovirta, Arja

Hirvonen, Seppo

Holm, Anna Liisa

Hypén, Liisa

Isto, Alpo

Jääskeläinen, Eero

Keskimaula, Tapio

Koskela, Ritva

Kuittinen, Else

Kultima, Elli-Maria

Kurvinen, Tuula

Leinonen-Bebek, Sirpa

Mikkola, Rauni

Mäkinen, Maria

Niemelä, Raija

Niva, Jouko

Patakangas, Torsti

Perälä, Pirjo

Poikela, Pentti

Romakkaniemi, Tuomo

Saarela, Jarmo

Seppänen, Eila

Snellman, Aino

Stoor, Anneli

Torikka, Erkki

Yksi keskeyttänyt

