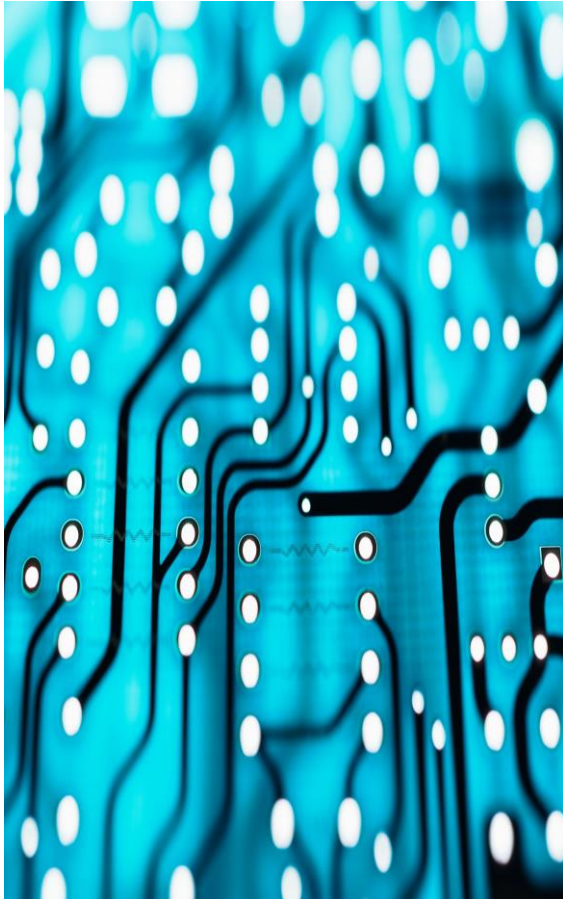




MIKÄ IHMEEN NETTI?

Sosiaalinen raportti digitalisaation
haasteista ja mahdollisuuksista
gerontologisen sosiaalityön iäkkäiden
asiakkaiden arjessa

TIIVISTELMÄ

Digitalisaatio muuttaa iäkkäiden asiakkaidemme arkea ja vaikuttaa työntekijöiden antamaan tukeen ja palveluihin. Raportissa kuvaamme iäkkäitä asiakkaita digitaalisen teknologian ja sähköisen asiointin haasteissa. Ehdotamme toimenpiteitä, joilla parannetaan mahdollisuuksia käyttää uudistuvia palveluita ja tuetaan iäkkäiden osallisuutta.

Erityissosiaalityöntekijät Elina Jokimäki,
Eija Kaskiharju, Sisko Vierimaa ja
Johanna Vuorinen

Helsingin kaupunki/Sosiaali- ja terveystoimiala,
Gerontologinen sosiaalityö



Kuva 1

Asiointia perinteiseen tapaan

(kuva: Suomen Elinkeinoelämän Keskusarkisto, Elka)

"Nyt pankissa asioiminen on hankalaa ja kallista. Konttoreita on vähennetty, eikä kaikista konttoreista saa käteistä. Niillä on erilaisia aukioloaikoja." (sosiaaliohjaaja)

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Raportoinnin tavoite.....	3
3	Ikääntyvistä ja iäkkäistä digitalisoituvassa yhteiskunnassa	4
4	Tutkimuskysymykset, aineisto ja analyysi	7
5	Tutkimuksen etiikka.....	8
6	Tulokset	8
6.1	Uudistuva teknologia.....	8
	Laitteiden käyttö iäkkään elämässä.....	8
	Laitteiden saavutettavuus	10
	Työntekijältä edellytetään monenlaisia digikompetensseja	10
6.2	Asiointi asiakkaan arjessa ja osana sosiaalityötä ja -ohjausta.....	11
	Asiointi osallisuutena.....	11
	Asiainnin haasteet	13
	Talouden hoidon koukerot	14
	Omaiset hyvässä ja pahassa	17
	Työntekijä asiainnin pyörteissä	17
7	Toimenpide-ehdotuksia.....	18
8	Yhteenveto	21

1 Johdanto

Digipalvelulaki eli laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta säädettiin vuonna 2019. Sen tarkoitus on edistää digipalveluiden saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen ihmisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digipalveluja. Lailla toimeenpannaan EU:n saavutettavuusdirektiivi, joka edellyttää julkisen sektorin organisaatioiden verkkopalvelujen ja mobiilisovellusten tekemistä saavutettaviksi kaikille. (Kuntaliitto 2020.)

Marinin hallitus asetti digitalisaation kehittämisen yhdeksi hallitusohjelman tavoitteeksi. Sitä tukee Digitalisaation edistämisen ohjelma, jonka toteuttamisen myötä julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla digitaalisesti vuoteen 2023 mennessä. Ohjelmaan sisältyy paperi- ja käyntiasioinnin vähentäminen ja digituen tarjoaminen koko maassa. (Valtiovarainministeriö 2020.)

Helsingin kaupunkistrategian tavoitteena on olla maailman toimivin ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki. Digitalisaatiota pidetään mahdollisuutena kehittää parempia palveluita ja lisätä vaihtoehtoja. Digiohjelman (2019) tavoitteena on ennakoida kaupunkilaisten tarpeita ja vastata niihin henkilökohtaisilla palveluilla. Toimivan digitalisaation uskotaan edistävän tasa-arvoa ja yhteistyötä sekä lisäävän hyvinvointia. Asiakas voi valita digipalvelun ja ihmisen kohtaamisen väliltä. Tavoitteena on, että palvelut löytyvät helposti ja niiden käyttö käy kaikilta.

Digitalisaation määrittelemine ei ole yksiselitteistä. TIEKE eli Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n (2020) mukaan se tarkoittaa tiedon hallintaa, jossa yhdistetään tieto ja tietotekniikka. Tämän seurauksena toiminta muuttuu tai uusi toiminta mahdollistuu.

Digitalisaation seurauksena yhteiskunta, ihmisten välinen kanssakäyminen ja arki muuttuvat. Sen mukanaan tuomat sosiaaliset vaikutukset tuottavat sosiaalityölle eettisiä haasteita. Sosiaalityöhön kohdistuu myös muutosten aikana vaade tavoitella sosiaalisesti ja eettisesti kestävämpää yhteiskuntaa yksilöiden, yhteisöjen sekä rakenteiden tasolla. (Kivistö 2017, 21-41.)

Digilupauksen mukaan digitaalisilla ratkaisuilla pyritään edistämään asiakkaiden ja potilaiden saamaa hoitoa ja palveluja. Iäkkäiden ihmisten kohdalla on pohdittava heidän mahdollisuuksiaan hyödyntää digipalveluita. Samalla on herännyt aiheellinen huoli yhdenvertaisuuden toteutumisesta ja digitaalisesta syrjäytymisestä. (Niemi 2017, 97-111.)

2 Raportoinnin tavoite

Sosiaalisen raportin tavoite on selvittää, miltä palveluiden digitalisaatio näyttäytyy iäkkäiden gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden arjessa. Kuvaamme myös työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia siitä, millaisia digitaalisten palvelujen käyttäjiä asiakkaat ovat ja miltä palvelujärjestelmä näyttäytyy ”digimaailman” ulkopuolella elävien näkökulmasta. Raportissa kuvataan myös työntekijöiden kohtaamia haasteita digitaalisten palvelujen kanssa.

Pohdimme, miten digipalveluihin siirtyminen mahdollisesti vaikeuttaa arjen asioiden hoitamista ja toisaalta, millaisia mahdollisuuksia niillä voi olla palvelujen parantamisen näkökulmasta. Kuvauksia ja tilastotietoja peilataan meneillään oleviin kaupungin ja valtakunnallisiin digihankkeisiin, julkiseen keskusteluun sekä eettisiin kysymyksiin koskien ikääntyneiden yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja digitaalista syrjäytymistä.

3 Ikääntyvistä ja iäkkäistä digitalisoituvassa yhteiskunnassa

Sosioekonominen tausta, koulutus, aiempi kokemus ja käyttötottumukset sekä elämäntyyli vaikuttavat siihen, miten teknologiaa omaksutaan ja käytetään. Iäkkäät ihmiset ovat kulkeneet elämänsä aikana monien teknologisten muutosten läpi. Ikääntyneillä ja iäkkäillä voidaan ajatella olevan teknologista toimijuutta, jota voidaan hahmottaa tilannetarkastelun, laitetarkastelun ja seuraustarkastelun kautta. Tilannetarkastelussa huomio on tilanteessa sekä toimijuuden rajoitteissa ja mahdollisuuksissa. Laitetarkastelussa reflektoidaan, miten teknologiaa käytetään ja mitä laite vaatii käyttäjältä. Seuraustarkastelussa kiinnitetään huomio käytetyn teknologian aiottuihin ja ennakoimattomiin seurauksiin. (Niemi 2017, 97-111.)

Tilastokeskus (2014) julkaisi tutkimuksen suomalaisten sähköisestä asioinnista. Sen mukaan suomalaiset käyttävät yleisesti mahdollisuutta asioida internetissä viranomaisten ja julkisten palveluiden kanssa. Tyypillisesti se tarkoittaa hakemusten ja lomakkeiden täyttämistä. Yleisimmin viranomaisasioita hoitavat sähköisesti 25-44-vuotiaat. Heistä yli 60 prosenttia oli lähettänyt netissä viranomaiselle lomakkeen mutta vanhempien ikäryhmien keskuudessa 65-74-vuotiaista 22 prosenttia oli asioinut lähettämällä lomakkeen sähköisesti.

Kansalaisista yli puolet kokee verkkopalveluiden käytössä esteitä. Ongelmaksi koetaan henkilökohtaisen tapaamisen korvaaminen sähköisellä yhteydenotolla. Luottamus sähköiseen asiointiin huolettaa monia. Kokemus sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palveluiden vaikeakäyttöisyydestä on yleistynyt. Vanhimmat ikäryhmät kokevat esteitä useammin kuin nuoremmat. Uhkana on digisyrjäytyminen, jolla on todettu olevan vahva yhteys sosiaaliseen syrjäytymiseen. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 279-290.) Sainio ym. (2019, 246-264) huomauttavat, että digipalveluiden kehittämisen ohella on tärkeää ylläpitää myös muita asiointitapoja yhdenvertaisuuden varmistamiseksi, sillä iäkkästä väestöstä yli kolmannes ei käytä sähköisiä asiointipalveluja.

Tuore esimerkki tablettilaitteiden käytöstä etäryhmän tapaamisten toteuttamisessa koskee Omaishoidon toimintakeskusten kokeilua syksyllä 2019. Sosiaalityön opiskelija Eeva Klemola (2019) toteutti kokeilun tutkimuksen osana opintojaan. Tulosten mukaan tablettilaitteen käyttö soveltui omaishoidon arkeen varsin hyvin. Etäryhmässä muodostui sosiaalinen tila, jossa yhdistyivät teknologia, ohjaajan rooli ja ryhmäläisten vuorovaikutus. Teknologinen alusta edellytti osallistujilta oppimista puheenvuorojen ottamisessa ja antamisessa. Yhteyden saaminen, kuuluvuus ja näkyvyys haittasivat ryhmän toimintaa jossain määrin. Kokemukset olivat pääosin myönteisiä. Syntyi

vastavuoroisuutta ja vertaistukea, kuten tavanomaisissakin ryhmissä. Teknologia mahdollistaa uusia asiakastyön menetelmiä ja palveluita myös iäkkäille.

Taulukkoon 1 on jäsennelty neljään luokkaan iäkkään ihmisen digitalisoituva palveluympäristö. Julkisiin palveluihin on jäsennelty Kela, Digi- ja väestötietovirasto, edunvalvontatoimisto, velkaneuvonta ja oikeusapu, vero, työeläkevakuutusyhtiöt, poliisi ja kaupungin palvelut. Osalla on varsin pitkälle vietyjä digipalveluita, joiden kanssa asiointi edellyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista. Poliisin myöntämiä passeja ja henkilöllisyystodistuksia voi hakea netissä. Myös kaupungin sote-palveluiden digitalisaatiota edistetään (www.sotedigi.fi, <https://digi.hel.fi/>).

Liiketoimintaperiaatteella toimivien palveluntuottajien palvelut, esimerkiksi puhelinoperaattorit ja pankit, ovat monille ikäihmisille vaikeita tavoittaa ilman verkkopankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta. Etenkin pankkiasioiden hoitaminen on muodostunut monelle vanhukselle ylivoimaiseksi käyntiasioinnin vähentyessä. Myös posti, apteekit ja vuokranantajat ovat merkittäviä palveluja arjessa. Digitalisaation ulkopuolelle eivät nekään ole jäämässä.

Taulukko 1 Iäkkään ihmisen digitalisoituva palveluympäristö

Julkiset palvelut	Liiketoiminta-periaatteella toimivat palvelut	Kolmas sektori	Ikäteknologia
Kela (hoitotuki, asumistuki, toimeentulotuki, takuueläke, kansaneläke, ylläpitää Kanta-palveluita)	Posti ja pankit	Digituki (esim. Enter ry, Digiluotsit, SeniorSurf)	Palvelukeskus Helsinki
Digi- ja väestötietovirasto (edunvalvonta, edunvalvontavaltuutus, muuttoilmoitus)	Puhelinoperaattorit	Kolmannen sektorin tuottama kotipalvelu ja kotisairaanhoito	Asiantuntijapalvelut: Ikäteknologiakeskus
Edunvalvontatoimisto	Sähkölaitokset	Kolmannen sektorin tuottama päivätoiminta	Terveys- ja hyvinvointiteknologiset tuotteet ja ratkaisut
Velkaneuvonta, oikeusapu	Vuokranantajat	Auttavat puhelimet ja kriisipuhelin	Ikäteknologian alan hankkeet
Poliisi (passi, henkilöllisyystodistus)	Yksityiset terveysterveyst ja hoivapalvelut	Lomatoiminta	Ikäteknologian tutkimukset
Vero (veroehdotus)	Apteekit	Ystäväpiirit, vertaisryhmät	Kokeilut (esim. Kustaankartano)
Työeläkevakuutusyhtiöt	Vakuutusyhtiöt	Useimmat turvakodit	Kodin älytekniologia
Sote-palvelut	Liikenne (lentoyhtiöt, VR, bussit)	Kolmannen sektorin tuottamat asumispalvelut	Sähköisen asioinnin laitteet

Kolmas sektori tarjoaa vertaistukea, ystäväpiirejä ja turvakoteja, joilla on merkitystä iäkkäille ihmisille. Tällä hetkellä kolmannen sektorin vastuulla on valtaosa myös digituesta. Vuosina 2016–17 toiminut valtiovarainministeriön Auta-hanke laati valtakunnallisen digituen toimintamallin, jossa yhdistyvät asiointi, palvelun käyttö ja laitteen käyttö (Valtiovarainministeriö (2017, 63). Sektorirajat ylittävä digipalvelua tuottava taho on sivusto Kanta-palvelut (Kanta 2020.)

Tässä raportissa ikätekniologia on digitalisoituvan palveluympäristön neljäs jäsen (taulukko 1). Ikätekniologialla on merkitystä varsin monen iäkkään elämässä. Esimerkiksi Palvelukeskus Helsinki tuottaa etähoitoa, jossa välineenä on tabletilaite. Ikätekniologiaan on luettavissa myös Kustaankartanon seniorikeskuksen pilotti, jossa kokeillaan aistihuonetta. Sillä halutaan tukea muistisairaiden asukkaiden päivittäistä henkistä ja fyysistä hyvinvointia, rentouttaa ja tarjota virikkeitä. Niin ikään Kustaankartanossa toteutettiin älylattia pilottihanke vuosina 2006-2010. Kokeilun hyödyt tulivat selkeästi esille. Syntyi myös kustannussäästöjä.

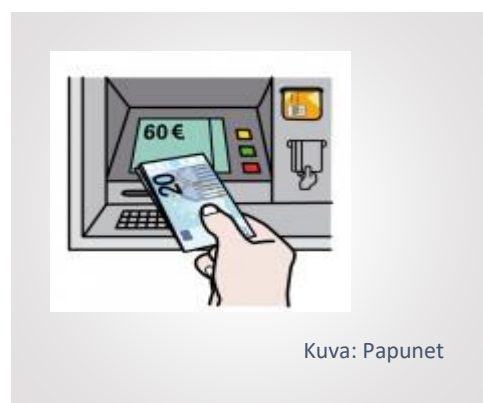
Digitaalisen kompetenssin käsite tarjoaa käyttökelpoisen välineen pohtia ilmiöitä, joita ikääntyvät ja iäkkäät ihmiset kohtaavat eri asiointitilanteissa. Se on johdettu toimijuuden käsitteestä ja siihen liittyvistä modaaliteeteista osaaminen, kykeneminen, haluaminen, tunteminen, täytyminen ja voiminen. Digitaalisella kompetenssilla tarkoitetaan taitoa käyttää ja hyödyntää tietotekniikkaa eri elämäntilanteissa. (Kilpeläinen ja Rasi 2016, 129-143.)

Jyrkämän (2008, 195) yksi esimerkki toimijuudesta digitaalista kompetenssia vaativasta toimintatilanteesta liittyy pankkiautomaatilla asioimiseen:

Yksi haluaa opetella käyttämään pankkiautomaattia, toinen ei, kolmas pyytää osaavan ja kykenevän lapsenlapsensa mukaan tai antaa pankkikorttinsa kotiaavustajalleen. Eroja on myös täytymisen suhteen: paikkakunnalta, jolta pankkikonttori on viety, ei vaihtoehtoja löydy. Tuntemisenkin osalta tiedetään, että ikääntyneet usein arvostavat perinteistä palvelua pankin tiskillä.

On ihmisiä, jotka haluavat, kykenevät ja osaavat asioida pankkiautomaatilla. Mutta on myös niitä, jotka osaavat, kykenevät mutta eivät halua – ja näiden kaikkien yhdistelmiä. Fyysisen toimintakyvyn heikentymisestä huolimatta uuden oppiminen on mahdollista. Tulee tilanne, että haluaa ja tavoittelee sellaista, mitä ei ole aiemmin halunnut. Tämä ilmentää toimijuuden prosessinomaisuutta. (Jyrkämä 2008, 196.) Iäkkäällä ihmisellä voi olla kompetensseja ylittää esteitä.

Sosiaalityön ja -ohjauksen keinoin esteitä voi madaltaa ja mahdollistaa kykeneminen. Digitaalisen kompetenssin näkökulmasta kykeneminen liittyy fyysisiin ja psyykkisiin mutta myös kognitiivisiin kykyihin käyttää teknologian mahdollisuuksia. Osaaminen on karttuneita taitoja. Haluaminen ilmentää motivaatiota oppia uutta teknologiaa. Tunteminen liittyy teknologiaa koskeviin arvoihin, tunteisiin ja kokemuksiin. Täytyminen tarkoittaa fyysisiä ja sosiaalisia pakkoja ja esteitä, kun taas voiminen merkitsee rakenteiden ja tilanteiden mahdollisuuksia.



Kuva: Papunet

Raportissa kuvataan ja tuodaan esiin:

1. Gerontologisessa sosiaalityössä työskentelevien näkemyksiä ja kokemuksia siitä, millaisia digipalvelujen käyttäjiä asiakkaat ovat ja miltä palvelujärjestelmä näyttää digipalveluiden ulkopuolella elävien näkökulmasta.
2. Miten digipalveluihin siirtyminen mahdollisesti vaikeuttaa arjen asioiden hoitumista ja toisaalta, millaisia mahdollisuuksia niillä voi olla palvelujen parantamisen näkökulmasta.
3. Sote-palveluiden digitalisaation vaikutuksia iäkkään asiakkaan elämässä ja työntekijän työssä.
4. Ehdotuksia digitaalisuuden hyödyntämiseksi gerontologisessa sosiaalityössä ja esteiden madaltamiseksi iäkkäiden asiakkaiden arjessa.

Tutkimusaineisto koostuu kolmesta tiedonkeruun tavasta:

Asiakkaiden haastatteluissa korostuu kokemuskäkökulma. Asiakkaita haastateltiin yhteensä kahdeksan, kaksi jokaiselta palvelualueelta. Asiakkaita pyydettiin kertomaan kokemuksiaan tietoteknologian käytöstä, mitä laitteita hänellä on ja mitä digitalisaatio on merkinnyt arjessa. Liitteessä 1 s. 23 on haastattelukysymykset.

Työntekijöiden ryhmähaastattelut toteutettiin etelän, lännen, pohjoisen ja idän sekä ruotsinkielisessä yksiköissä. Haastateltavat olivat sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja omaishoidon tuen kotivastustajia. Haastateltavia, joita oli yhteensä 52, pyydettiin kuvaamaan asiakkaiden kohtaamia ”digitilanteita”, ts. millaisia esteitä tai mahdollisuuksia digitaaliset palvelut tuottavat asiakkaiden arkielämässä (ks. liite 1, s. 23). Heitä pyydettiin kertomaan, mitä he työntekijöinä joutuvat tekemään, jotta asiakkaan asia etenisi. Osallistujien luvalla haastattelut tallennettiin ja tämän jälkeen ne teemoiteltiin. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä (Tuomi ja Sarajärvi 2006).

Questback-kysely sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille asiakkaiden raha-asioiden hoitotavoista toteutettiin joulukuun 2019 ja tammikuun 2020 aikana. Kyselyn tiedot kerättiin ATJ:n palvelutarpeen arvioinneista kohdasta talous. Kyselyyn vastasi 32 työntekijää, joista etelän alueelta oli 8, idän alueelta 8, lännen alueelta 5, pohjoisen alueelta 7 ja ruotsinkielisestä yksiköstä 4. Vastausprosentti oli 76. Kyselyssä annetut vaihtoehdot raha-asioiden hoitotavoista olivat a) asiakas itse, b) omainen tai läheinen, joka ei ole virallinen edunvalvoja, c) yleinen edunvalvoja, d) omainen tai läheinen, joka toimii virallisena edunvalvojana, e) välitystili, f) tietoa ei ole kirjattu. Tuloksia referoidaan alaluvussa ”Talouden hoidon koukerot”.

5 Tutkimuksen etiikka

Haastattelutilanteessa sekä työntekijöille että asiakkaille kerrottiin, että haastattelu on luottamuksellinen. Heille kerrottiin, että haastatteluiden tuloksia käytetään sosiaaliseen raporttiin. Haastateltavat osallistuivat haastatteluun vapaaehtoisesti. Raportissa esille tuodut kuvaukset on kirjoitettu siten, ettei asiakkaita tai työntekijöitä voida tunnistaa.

Asiakkaiden haastatteluja ei äänitetty. Haastattelutilanteessa asiakkaiden kertomusten ydinasiat kirjoitettiin muistiin. Työntekijöiden haastatteluista osa tallennettiin puhelimella ja osa kirjattiin muistiin haastattelutilanteessa. Tallenteet hävitettiin sen jälkeen, kun ne oli kirjattu muistiin.

Questback-kysely toteutettiin siten, ettei vastaajaa tai asiakasta koskevia tunnistetietoja kerätty kyselyvaiheessa tai sen jälkeen. Vastauksista ei muodosteta rekisteriä.

6 Tulokset

Asiakas- ja työntekijähaastattelut teemoiteltiin kahteen pääteemaan, jotka koskevat uudistuvaa teknologiaa ja asiointia. Teknologialla tarkoitetaan tässä raportissa teknisiä laitteita tai välineitä sekä sovelluksia, joita näissä laitteissa tai välineissä on. Teema sisältää kolme alateemaa: laitteiden käytön iäkkään elämässä, laitteiden saavutettavuuden ja työntekijän digikompetenssin vaatimukset.

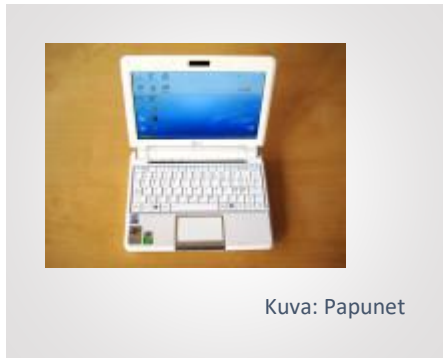
Toinen pääteema on asiointi ja sillä tarkoitetaan asioiden toimittamista palveluntuottajan tai viranomaisen kanssa. Viisi alateemaa ovat asioinnin haasteet, talouden hoidon koukerot, työntekijä asioinnin pyörteissä, asiointi osallisuutena sekä omaiset hyvässä ja pahassa.

6.1 Uudistuva teknologia

Laitteiden käyttö iäkkään elämässä

Asiakkaiden digitaaliset kompetenssit laitteiden käyttämisessä vaihtelevat suuresti. Arkistenkin laitteiden, kuten pesukoneen tai television käyttö, on hankalaa muistiongelmaiselle ihmiselle. Monet asiakkaat kyllä haluavat käyttää laitteita, mutta eivät siihen aina kykene. Television kanavien vaihto voi tuottaa hankaluuksia, minkä vuoksi asiakas kuuntelee tai katselee jotain mainoskanavaa pitkiä aikoja. Puolison kuoltua leskeksi jääneellä ei välttämättä ole kokemusta kodinkoneista ja hänen täytyy opetella toimimaan niiden kanssa. Työntekijä kertoi haastattelussa opettaneensa eräälle leskelle juurta jaksain pesukoneen käyttöä. Mikäli aikaisempaa kokemusta ja osaamista laitteista ei ole kertynyt, taitojen opetteleminen voi olla haastavaa.

Kognition alenemisen takia kaikki asiakkaat eivät opi käyttämään uusia laitteita lainkaan. Vaikka laitteita olisi aiemmin käyttänyt ongelmitta, niin muistisairauden myötä aiempikin osaaminen sairauden edetessä katoaa. Osalla voi olla harhaluuloisuutta teknologiaa kohtaan, ja he pelkäävät sitä, minne heitä koskevat tiedot menevät. Asiakaskäynnillä tietokoneen tai älypuhelimien käyttäminen ei ole aina mahdollista asiakkaan pelkojen ja epäluulon takia. Työntekijöiltä edellytetään luottamuksen rakentamista ja epäluulojen hälventämistä, jotta asiakkaan asioita voidaan käsitellä. Asiakkaat eivät välttämättä luota omiin taitoihin uuden teknologian oppimisessa. Monet vierastavat ”nettimaailmaa”. Laitteiden käyttöön liittyy monenlaisia tunteita. Jos on vähän kokemuksia laitteiden käytössä, kielteiset tunteet voivat estää kokeilut.



Laitteiden kanssa ilmenee monenlaisia käytettävyysoongelmia. Teksti on pientä ja näppäimet pieniä. Pankkien tunnuslukulaitteiden näppäimet ovat pieniä. Iäkkäillä asiakkailla voi olla monenlaisia ongelmia näön, neurologisten ongelmien, motoriikan ja hahmottamisen kanssa. Hipaisunäppäimet eivät toimi oikein vapisevin tai kömpelöin käsin. Ohjeetkin tuntuvat hankalilta ymmärtää, kun taustaymmärrystä laitteiden logiikasta ei ole. Asiakkaat ovat pulassa, jos puhelimen näppäimet ovat niin pienet, ettei pysty puhelinta käyttämään. Yhdessä tapauksessa operaattori lunasti puhelimen takaisin, kun asiakkaalle siitä ei ollut mitään hyötyä.

Pankkiautomaatin käyttö ei onnistu kaikilta. Eräs asiakas oli saanut elämänsä ensimmäisen maksukortin, mutta hän ei kyennyt nostamaan automaatilta rahaa fyysisten vaikeuksiensa takia. Osaamista ja haluamista hänellä olisi ollut. Heikentyneen näön vuoksi eräs toinen asiakas ei kykene nostamaan automaatilta käteistä. Asiakkaan työntekijä ei kuitenkaan saa avustaa käteisen nostossa näissä tilanteissa vaan asiakkaan tulisi itse kyetä näppäilemään tunnusluku ja nostamaan rahat.

Useat omaishoitajat voivat olla varsin taitavia laitteiden käyttäjiä ja teknologian hyödyntäjiä. Asiointikin hoituu verkossa, ja monilla on älylaitteita.

*Omaishoidossa lähes kaikki asiat ovat sellaisia, että hoidetaan digitaalisesti.
(kotiaavustaja)*

Laitteiden opetteluun kuitenkin kannattaa panostaa, vaikka opettelu vaatii paljon aikaa. Eräs työntekijä kertoi haastattelussa, että turvarannekkeen käyttöä pitäisi ohjata nykyistä paremmin. Turvapuhelin voi tuottaa vain näennäistä turvallisuuden tunnetta, ellei sitä osata oikeassa tilanteessa käyttää. Asiakkaita olisi hyvä neuvoa perusteellisesti, milloin ja miten turvarannekettä käytetään. Vähän väliä olisi syytä myös kerrata käyttöä. Käyttöliittymien suunnittelussa tulisi huomioida muutkin kuin toimintakykyiset standardiasiakkaat. Suunnittelijoiden olisi hyvä ryhtyä huomioimaan käyttäjien motoriset ongelmat.

Laitteiden saavutettavuus

Jos saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että laitteet ja sovellukset olisivat niitä tarvitsevien saavutettavissa ja käytössä toimintarajoitteista huolimatta, niin iäkkäät ihmiset jäävät monesti ulkopuolelle muun muassa toimintarajoitteidensa takia.

Saavutettavuuden ongelmia tuli haastatteluissa esille. Sellaisena voidaan pitää käyttökelpoisten laitteiden korjaamisen ongelmia. Ne usein jäävät nurkkiin pölyyntymään. Ikäihminen, joka on oppinut käyttämään laitetta, ei mielellään vaihda uuteen. Taloudellisetkin seikat painavat valinnoissa.



Kävin vasta yhden asiakkaan luona. Sillä oli huoneen nurkassa ikivanha tietokone ja näyttö. Hän ei sitä käytä ja kerroin hänelle, että se on museoesine. (sosiaaliohjaaja)

Ikä ihminen ei saa hänelle suunnattua tietoa uusista tarjolla olevista laitteista kovin helposti. Markkinoinnissa ei huomioida iästä väestöä laitteiden käyttäjinä. Ei ole myöskään tilaisuuksia, joissa asiantuntevaa tietoa saisi. Isolla osalla gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen asiakkaista on käytössä vanhanaikainen matkapuhelin tai jopa lankapuhelin. Rikkinäisten lankapuhelinten tilalle ei saa enää uusia. Erään työntekijän asiakas oli yrittänyt saada vanhan tabletilaitteen korjattua useammassa paikassa onnistumatta siinä. Hän ei suostu uskomaan, ettei sitä saada enää käyttökuntoon.

Uudistuvien palveluiden ja niihin liittyvien välineiden, kuten matkakorttien vaihtaminen hämmentää asiakkaita. Matkakortti voi jäädä hankkimatta tiedon puutteen vuoksi. Asiakkaat kokevat, että palvelut uudistuvat liian nopeaan tahtiin ja mukana pysyminen on vaikeaa ja vaativaa. Eräs asiakas kertoi, että hän kokee syrjäytyvänsä sen vuoksi, ettei hänellä ole tietokonetta. Kun uutisissa kerrotaan, että lisätietoa saa www-sivuilta, hän kokee jäävänsä tiedosta paitsi.

Työntekijältä edellytetään monenlaisia digikompetensseja

Sosiaalityön ja -ohjauksen yhtenä muutoksena on se, että asiakaskäynnillä on mukana tietokone ja kirjaukset ovat reaaliajassa. Jotkut asiakkaat vieroksuvat sitä, että työntekijällä on tietokone mukana. Kohtaamiseen syntyy jännitteitä, kun asiakkaat eivät ymmärrä, miksi näin toimitaan. Laitteita kohtaan on epäluuloja, pelkoja ja arkuutta. Kotikäynneillä on tietokone usein mukana. Haasteita ja hämmentäviä tilanteita syntyy, jos yhteys katkeilee. Asiakaskäynneillä ei ole mahdollisuutta selvittää tietoteknisiä ongelmia.

Usein työntekijät joutuvat myös neuvomaan ja opastamaan asiakkaita sekä omaisia sovellusten käytössä, jotta he esimerkiksi saavat palvelusetelit käyttöön tai löytävät nettisivuilta tarpeellista

tietoa. Työntekijät auttavat asiakkaita ja omaisia navigoimaan palveluntuottajien sivuilla ja eri järjestelmissä. Työntekijöiltä edellytetään hyvää tietoteknistä osaamista ja kykyä kertoa, miten sivustojen ja sovellusten kanssa toimitaan.

Asiakkaat tarvitsevat konkreettisen teknologisen tuen lisäksi henkistä tukea ja kannustamista laitteiden ja sovellusten käyttämisessä. Joskus asiakkaita autetaan ja neuvotaan myös verkkopankkitunnusten käytössä. He tuntevat tästä turvallisuuden tunnetta, kun tuttu työntekijä on mukana auttamassa ja varmistamassa.

Omaishoidon toimintakeskuksissa ohjaajat tukevat ja neuvovat asiakkaita digiasioissa ja laitteiden käytössä. He myös tarvittaessa tulostavat hakemuksia ja asiakirjoja. Monet kokevat, että paperilta on helpompi lukea. Monet omaishoitajat kykenevät käyttämään sähköisiä palveluja, mutta kokevat epävarmuutta, hoituvatko asiat sähköisesti. Asiakkaat toivovat, että he saisivat kuittauksen tai palautteen siitä, että asia on tullut vireille tai käsittelyyn.

Työntekijöiltä edellytetään paljon osaamista ja tietoa myös lukuisten ohjelmien, sovellusten ja päivitysten käytön suhteen. Monet kokevat haasteena, että omien laitteiden ja sovellusten lisäksi pitäisi hallita myös asiakkaiden laitteet ja sovellukset. Asiakkaat tarvitsevat usein apua älypuhelinien käytössä. Vanhanaikaisten matkapuhelinienkin toimintaongelmissa tarvitaan työntekijöiden opastusta silloin tällöin.

Me työntekijätkin tarvittaisiin digiohjeistusta. (sosiaalityöntekijä)

Eräs haastateltava sosiaaliohjaaja arveli, että teknologian vauhti on niin suuri, että työntekijätkin ”putoavat keltasta” käyttötaidoissa ja -tiedoissa. Tuntuu mahdottomalta tuntea ja hallita kaikkia laitteita ja ohjelmia, kun teknologia ottaa harppauksia.

Digihaasteita syntyy, kun yrittää hoitaa asiakkaan asioita. On kuunneltava tarkkaan, mitä robotti sanoo ja osattava valita oikea palvelunumero. Chatbotit eivät tunnista kaikkia sanoja; tosielämän tilanne on bottien tietoja monimutkaisempaa. Mikäli vastausta ei saa, on seurauksena pitkä odotus puhelinpalveluun. Odotusajat voivat olla jopa 30 – 60 minuuttia.

6.2 Asiointi asiakkaan arjessa ja osana sosiaalityötä ja -ohjausta

Asiointi osallisuutena

Haastatteluissa tuli esille useita tilanteita, joihin liittyi osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja syrjäytymisen elementtejä. Syrjäytymistä aiheuttaa se, että tiedon saaminen ilman tietokonetta ja nettiyhteyttä on vaikeaa. Koska puhelinluetteloita ei enää julkaista paperisina, niin tuttavien yhteystietojen hankkiminen numerotiedustelusta tulee asiakkaalle kalliiksi.

Ilman nettiä syrjäytyy tiedosta. (sosiaalityöntekijä)

Oman rahan käyttö on itsemääräämisoikeuden kannalta olennaista. Pieni summa kukkarossa mahdollistaa sosiaalisen toimintakyvyn käyttämisen ja ylläpitämisen: voi käydä kaupassa, ostaa jotain ja keskustella samalla myyjän kanssa. Tulee syy lähteä kodin ulkopuolelle.



Kuva: Papunet

Tiliote on monelle asiakkaalle tärkeä, kun voi nähdä saldon. Jos omainen hoitaa tai auttaa raha-asioissa, asiakas ei välttämättä tiedä, mitä on tilillä. Omainenkaan ei aina näytä summia. Ilman tiliotetta iäkäs on syrjässä omista raha-asioistaan. Osallisuus asiointiin voi myös vahvistaa itsekunnioitusta ja luo tunteen itsemääräämisoikeudesta.

Toimijuutta siirtyy työntekijälle ja omaiselle, kun asiakkaalla ei ole välineitä hoitaa asioitaan. Asiakkaan puolesta päätetään laskujen maksamisesta, etuuksien hakemisesta, päivätoimintapaikkojen valitsemisesta jne. Työntekijältä valintojen tekeminen edellyttää asiakkaan edun pohdintaa ja eettistä harkintaa.

Esimerkissä kerrotaan noin 70-vuotiaasta asiakkaasta, Railista, joka käyttää älypuhelinta ja tietokonetta jatkuvasti. Fyysinen toimintakyky on heikentynyt, ja asiakas tarvitsee melko paljon apua kotona.

Raililla on jo kolmas älypuhelin käytössä. Tietokonekin hänellä on ollut 1980-luvulta lähtien. Molempien käyttäminen on sujuvaa. Raili hoitaa laskut tietokoneella. Verkkopankkitunnukset ovat käytössä. Hän tilaa elintarvikkeita ja valmisruokia verkon kautta. Myös vaatteiden hankkimista hän on kokeillut muutaman kerran. Verkkostonokset ovat hänen mielestään yksinkertaisia ja helppoja toteuttaa. Raili kokee, että netissä ostaminen helpottaa hänen elämänsä.

Raili tilaa ajat terveysasemalla puhelimitse. Nämä ja muutkin tiedot hän hakee netistä tai soittaa Seniori-infoon. Ilman nettiosaamista elämä olisi vaikeaa, hän toteaa. Tietokoneella hän seuraa uutisia, ohjelmia ja pelaa joitakin pelejä.

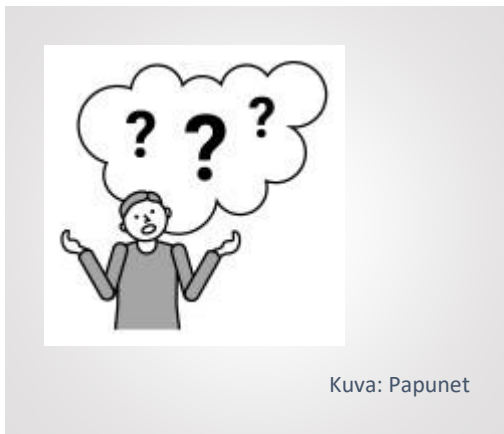
Oman elämän hallinta ja itsemäärääminen ovat Railille tärkeitä. Kaupassa hän haluaa maksaa kuitenkin käteisellä, koska tämä auttaa seuraamaan täsmällisesti rahankäyttöä. Samasta syystä hän maksaa jokaisen laskun itse e-laskujen sijaan. Lääkejakelua hän ei halunnut ottaa, koska hänen olisi pitänyt antaa siihen apteekille valtuudet.

Tietokonetta Raili kuvaa parhaaksi ystäväkseen, kaverikseen ja mahdollisuuksien mekaksi.

Älylaitteet ja tietokone ovat Railille tärkeitä. Ne tukevat hänen itsemääräämisoikeuttaan ja osallisuuttaan. On asiakkaita, jotka haluaisivat käyttää älylaitteita, mutta varat eivät riitä niiden hankkimiseen. He kaipaavat opastusta niin laitteiden käyttöön kuin sovellusten valitsemiseen. Eräs asiakas oli määritellyt, mitä hän älylaitteilla tekisi: hän haluaisi jumppaohjeita ja -videoita.

Asioiden haasteet

Asiointi on lyhyessä ajassa muuttunut sähköiseksi ja käyntiasiointi vähentynyt. Pelkästään puhelimitse asioivalle vanhukselle syntyy paljon ongelmia hoitaa asioitaan. Sähköinen asiointi edellyttää vahvaa tunnistautumista verkkopankkitunnusten tai mobiilivarmenteen avulla. Haastatteluissa tuli ilmi, ettei verkkopankkitunnuksia saa, jos pankissa havaitaan kognition alenema. Asiakkaille vahvan tunnistautumisen merkitys ei ole selvä. He eivät aina tiedä tai ymmärrä, että tunnuksilla voi tehdä muutakin kuin maksaa laskuja. Harva gerontologisen sosiaalityön asiakas pystyy käyttämään digipalveluja. Niin ikään harva tietää niiden olemassaolosta. Esimerkiksi omaolo-palvelusta ei ole monikaan asiakas kuullut.



Asiakkaan tunnistaminen on epävarmaa ilman vahvaa tunnistautumista. On kuitenkin vastapuolesta pitkälti kiinni, miten asioita yhdessä voidaan hoitaa. Puhelinoperaattorit ja pankit pystyvät joitakin asioita hoitamaan asiakkaan ja työntekijän soittaessa yhdessä, mutta käynti pankkiin, esimerkiksi hakemaan uudet verkkopankkitunnukset, on välttämätön. Käyntiasiointia varten tarvitaan voimassa oleva henkilöllisyystodistus. Haastatteluissa keskusteltiin siitä, että monesti ollaan lain rajoilla asioita hoidettaessa. Työntekijä ei voi hoitaa asioita asiakkaan puolesta.

Puhelimitse asiointi tapahtuu vasta monimutkaisten valintojen jälkeen. Asiakkaat eivät aina ymmärrä automaattisia ohjeita ja niiden edellyttämiä toimintoja. Takaisinsoittopalvelut tuntuvat käsittämättömiltä ja ärsyttäviltä. Asiointiin tarvitaan älypuhelin, jota kaikilla ei ole. Asiakkaan on kyettävä valitsemaan oikea jono. Jos ei valitse jonoa, ns. yleisjono on hidas ja kallis. Asioiden onnistumiseksi saatetaan tarvita pin-koodeja ja maksukortin numeroita. On palveluita, joissa työntekijä ei voi asioida asiakkaan puolesta vaan asiakkaan kanssa on soitettava yhdessä. Kelan kanssa puhelinasointi on asiakkaille hankalaa. Myös ns. Kelataksin tilaamisessa on ollut asiakkailta hankaluksia. Helppoja ajanvaraustoimintoja terveysasemille ei enää ole.

Kesän 2019 aikana vuokratäytäntöissä tuli eteen uusi tilanne. Helsingin kaupungin tarjoamien lyhytaikaisten vuokra-asuntojen hakeminen muuttui sähköiseksi ja edellytti vahvaa sähköistä tunnistautumista. Paperisia hakemuksia ei enää hyväksytty mukaan. Näin ollen ne asiakkaat, joilla ei ole mobiilitunnistetta tai verkkopankkitunnuksia eivät voi hakea näitä asuntoja. Työntekijät pohtivat, miten yhdenvertaisuus tässä toteutuu.

Sosiaalityöntekijä kertoi haastattelussa toisenlaisesta ongelmasta sähköisten palveluiden käytössä. Eräs asiakas käyttäisi sujuvasti nettiä. Hän kuitenkin osteli yli varojensa puhepaketteja eri operaattoreilta käyttämällä verkkopankkitunnuksia. Tämän jälkeen asiakkaalle määrättiin edunvalvoja ja verkkopankkitunnukset poistettiin. Tämän jälkeen asiakas ei enää päässyt tunnistautumaan tarvitsemiinsa palveluihin, kuten omakantaan.

Esimerkkinä on Ritva, jolla olisi kykyjä älylaitteiden käyttämiseen ja digitaaliseen asiointiin laajemmin, mutta hän kustannussyistä ei ole uusia laitteita hankkinut.

Ritva on 70-vuotias rouva, joka on käyttänyt työelämässä tietokonetta. Hänellä on verkkopankkitunnukset ja maksaa laskut netissä. Tietokonetta ei ole kotona vaan hän käy maksamassa laskut kirjaston koneella. Puhelin on vanhanaikainen; älypuhelimien hankinta olisi liian kallista. Hän myös pohti sitä, mistä saisi digitukea. Puhelimen hinta ja kestävyys arveluttivat. Niinpä hän käyttää vanhanaikaista matkapuhelinta ja on ollut siihen varsin tyytyväinen. Ritvasta digitaalisuus on hankala asia. Hän kokee laitteiden hankinnan hankalaksi, kun ne vanhenevat nopeassa tahdissa. Hän mielellään varaa ajan terveyskeskuksesta käymällä tai soittamalla. Sähköinen asiointi edellyttäisi laitteiden hankintaa, ylläpitoa ja hallintaa. Lisähankinnat ja nettiliittymät rasittaisivat jo muutenkin tiukalla olevaa taloutta. Rahaa kuluu yksityisiin terveyspalveluihin. Ritva ei ole kiinnostunut verkkokaupasta. Tietoa hän saa käydessään kirjaston koneella. Hän kokee, että on jonkinlaisen syrjäytymisuhan alla, mikäli terveys heikkenee, eikä hän pääse tarpeeksi usein kirjaston tietokoneelle.

Kysymys herää, miten Ritva asioisi, jos hän ei pääsisi kotoaan pois mutta olisi kyvykäs asioimaan sähköisesti ja käyttämään digipalveluja. Tällä hetkellä hänellä on digitaalisia kompetensseja, kuten kykenemistä mutta ei haluamista käyttää tietokonetta ja älypuhelinta. Jos hän saisi esimerkiksi toimeentulotukea laitteiden hankintaan ja digiohjausta, huoli syrjäytymisestä hälvenisi.

Sähköisen asioinnin puuttuminen johtaa myös taloudellisesti kalliisiin palveluihin. Puhelinlaskut voivat olla suuria, kun tilataan puhelimella erilaisia palveluita tai tuotteita. Tiedon saaminen, esimerkiksi ystävien puhelinnumeroiden kysyminen numeropalveluista, on kallista. Siitä huolimatta eräs asiakas torjui päättäväisesti digitaalisuuden: ”Siihen minä en ryhdy!” Auttaisiko tätä tarmokasta ja hyvän kognition omaavaa rouvaa ottamaan laitteita käyttöön, jos hän saisi maksuttoman mahdollisuuden kokeilla niitä ja sen lisäksi vielä taitavan digituen? Hänellä olisi kykenemistä ja osaamista herätellä digitaalisia kompetensseja mutta ei tahtomista. Kenties teknologiaa kohtaan on kielteisiä tunteita.

Talouden hoidon koukerot

Haastatteluissa asiakkaiden raha-asoiden hoitamisesta keskusteltiin vilkkaasti. Niiden hoitaminen ilman verkkopankkitunnuksia on muuttunut monimutkaiseksi. Haastateltavat kertoivat, että harvalla on verkkopankkitunnukset. Tämän takia he käyvät pankkiautomaatilla tai konttorissa asioimassa.

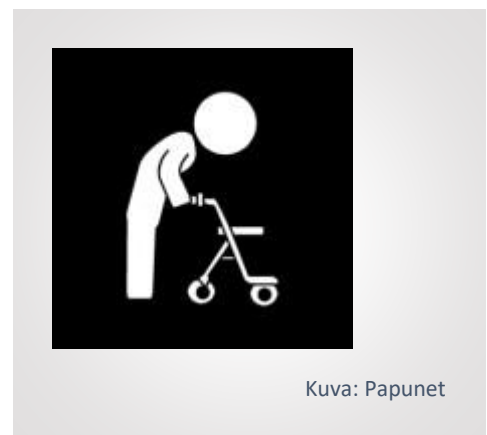
Työntekijät joutuvat selvittämään ongelmia, jos asiakas ei osaa käyttää verkkopankkitunnuksia, on kadottanut ne tai saanut verkkopankin lukittua. Tässä tilanteessa ei tiedä, onko tilillä rahaa ja miten paljon laskuja voi lähettää maksupalveluun, jotta varoja jää myös elintarvikkeisiin. Toisinaan verkkopankkitunnukset ovat omaisella tai jopa naapurilla, joka auttaa laskujen maksamisessa. Näistä tilanteista voi tulla pitkäaikaisia selvitettäviä asioita.

Tunnuslukulistoja on korvattu uudella lukulaitteella, mistä on syntynyt uusia ongelmia ratkaistaviksi. Kun pankkikortit, tunnukset ja laitteet hukkuvat, on lähdettävä saattamaan asiakasta pankkiin selvittämään asioita. Mikäli asiakkaalla on verkkopankkitunnukset, hän ei enää saa paperista tiliotetta kotiin. Tästä seuraa se ongelma, että tiliotteiden saaminen hakemuksiin on työlästä.

On ollut tilanteita, ettei pankki ole myöntänyt verkkopankkitunnuksia, jos on havainnut asiakkaalla kognition alenemaa tai hänellä ei ole tilillä katetta. Ikäviä seurauksia raha-asoiden hoitamisen hankaluuksista ovat perinnät ja ulosotot. Myös hädöt ja asunnon haltuunotot voivat seurata raha-asoiden hoitamisen vaikeuksista. Asiakkaat voivat velkaantua pelkästään sen vuoksi, että perinteinen käyntiasiointi on heille vaikeaa, eivätkä he käytä sähköistä asiointia.

Maksupalvelukuoren käyttäminen on varsin yleinen tapa saada laskut maksuun pankissa. Eräs rouva kertoi haastattelussa, että maksupalvelukuorienkin saaminen on hankaloitunut konttorien vähentämisen myötä. Pankki ei postita niitä asiakkaalle vaan ne on haettava konttorista. Tällä hetkellä Eeva ei tiedä, missä on lähin konttori.

Martta, noin 80-vuotias asiakas, kuvasi haastattelussa asiointimatkoistaan. Älylaitteita hänellä ei ole käytössä, ja hän asioi ilman pankkikorttia ja verkkopankkitunnuksia. Hän kertoi valitsevansa ostoksilla käynnin sen mukaan, että kaupassa on vähiten asiakkaita. Hän maksaa käteisellä. Ruokatilauksen tekeminen kotiin onnistuu vain, jos on pankkikortti käytössä. Tästä johtuen hän käy usein kaupassa, sillä hän ei jaksakaan kantaa painavia kasseja. Myös käteisen nostaminen on vaikeaa. Hän joutuu matkustamaan keskustan konttoriin. Hän tarvitsee rollaattorin asiointimatkoilla. Nostetut summat ovat isoja, ja ryöstöt pelottavat. Erään asiakkaan mukaan numero-tiedustelu voi maksaa 14 euroa kerralla. Asiakkailla on vaikeuksia saada tietoa ilman internetiä. Martta lukee tarkkaan sanomalehdet ja paikallislehdet, jotta saa tietoa palveluista ja rokotuksista. Terveysasemalle ajan varaaminen on hankalaa, samoin tiedon saaminen laboratoriotuloksista. Laskujen maksuaika on yleensä vain seitsemän arkipäivää, ja tästä syystä hän oli vähällä joutua ulosottoon postilakon takia. Putkiremonttikin tuli ja tarve saada lyhytaikaisasunto. Hän ei sitä saanut, koska hänellä ei ole mahdollisuutta tunnistausta sähköisesti.



Kuva: Papunet

Martan tavoin asioivia iäkkäitä ihmisiä on kaupungissamme lukuisia. Riittää kun menee pankin konttorin ulkopuolelle ennen ovien avaamista, niin saa käsityksen siitä, miten paljon käyntiasiointi pankkeihin vielä on. Usein asiakkaat ovat iäkkäitä, jotka hoitavat maksunsa tiskillä. Tämä tulee monelle asiakkaalle kalliiksi. Pankkien konttoreita on vähennetty, eikä kaikista konttoreista saa käteistä. Konttoreiden sijainti ja aukioloajat muuttuvat. R-kioski on havainnut pankkien palveluiden muutoksen ja tarjoaa nyt maksupalvelua tiettyyn hintaan.

Joulukuun 2019 ja tammikuun 2020 aikana työntekijöille suunnatussa Questback-kyselyssä pyydettiin arvioimaan, mikä taho on asiakkaan raha-asioiden pääasiallinen hoitaja. Tiedot haettiin asiakastietojärjestelmään kirjatusta palvelutarpeen arviosta kohdasta ”Talous”. Kyselyyn vastasi 32 työntekijää ja vastausprosentiksi tuli 76. Vastanneiden työntekijöiden asiakasmäärä kyseisenä ajankohtana oli 1391 henkeä (taulukko 2).

Taulukko 2 Kuka/mikä taho on asiakkaan pääasiallinen raha-asioiden hoitaja

Taho	Lkm	%
Asiakas itse	595	43
Omainen tai läheinen, joka ei toimi asiakkaan virallisena edunvalvojana	536	38
Yleinen edunvalvoja	163	12
Omainen tai läheinen, joka toimii virallisena edunvalvojana	46	3
Asiakkaalla on välitystili	22	2
En osaa sanoa/tietoa ei ole kirjattu	29	2
Kyselyä koskeva asiakasmäärä yhteensä	1391	100

Asiakkaista 43 prosenttia hoiti raha-asiansa itse. Omainen tai läheinen joko epävirallisena tai virallisena edunvalvojana huolehti raha-asioista lähes 700 iäkkäälle. Virallinen edunvalvoja oli määrätty 3 prosentille asiakkaista. Pienehkö osa sai apua välitystilipalvelusta. Tietoa raha-asioiden hoitajasta ei ollut kirjattu 29 asiakkaan kohdalla.

Taulukossa 3 tarkastellaan raha-asioiden hoitotapoja, kun asiakastietoihin on merkitty asiakkaan itse hoitavan raha-asiansa.

Taulukko 3 Jos asiakas hoitaa raha-asiansa itse, mikä on niiden pääasiallinen hoitotapa

Hoitotapa	Lkm	%
Asioi pankissa	99	17
Käyttää maksupalvelua ja/tai suoramaksua	226	38
Käyttää verkkopankkitunnuksia	76	13
Asioi R-kioskillä	20	3
Saa tarvittaessa apua omaiselta tai läheiseltä	90	15
Tietoihin ei ole kirjattu raha-asioiden hoitotapaa	84	14
Yhteensä	595	100

Joka kuudes asiakas asioi pankissa ja maksupalvelu tai suoramaksu on voimassa 38 prosentilla itse raha-asiansa hoitavista asiakkaista. Verkkopankkitunnuksia käyttää joka kahdeksas asiakas. R-kioskin maksupalveluita käyttää kolme asiakasta. Omaiset ja läheiset ovat tärkeässä roolissa myös itsenäisesti asioitaan hoitavien iäkkäiden asiakkaiden elämässä: omaisten raportointiin auttavan joka seitsemältä asiakasta. Raha-asioiden hoitotapaa ei ollut kirjattu 84 asiakkaan kohdalla lainkaan.

Kotihoidosta tulee usein pyyntöjä gerontologiseen sosiaalityöhön ja -ohjaukseen auttaa asiakasta laskujen maksamisessa. Työntekijät etsivät asiakkaan kotona laskuja, pyytävät niihin tarvittaessa maksuaikaa, tekevät maksusuunnitelmia ja tarvittaessa vireyttävät edunvalvontahakemuksen tai pyytävät asiakkuutta välitystilille.

Omaiset hyvässä ja pahassa

Osalla asiakkaista on omaisia, jotka osaavat käyttää teknologiaa ja sähköisiä sovelluksia. He myös auttavat ikäihmisiä selviytymään laskuista ja asioivat heidän puolestaan. Mikäli omaisen ja vanhuksen suhde on luottamuksellinen, on omaisen hyvä käydä pankissa päähenkilön kanssa hakemassa tilinkäyttöoikeus tai tehdä valtakirja. Näin asiakkaan laskut voidaan hoitaa ajoissa ongelmitta. Omaisillakin on rajansa, mitä he pystyvät tekemään. Toistuvat laskut voidaan laittaa suoramaksuun. Sitten on paljon laskuja, joita ei saada suoraveloitukseen, kuten lyhytaikaisjaksojen laskut ja sairaalalaskut.

Osa omaisista käyttää vanhuksen varoja oikein mutta voi hoitaa raha-asioita verkkopankkitunnusten avulla vastoin pankin ohjeistusta ja sopimuksia. Jotta tunnuksia voi käyttää sopimusten mukaisesti, olisi käytävä pankin konttorissa. Huonokuntoisen vanhuksen kanssa se ei ole aina mahdollista. Verkkopankkitunnuksilla on mahdollisuus päästä myös omakantaan.

Muutamat omaiset ja läheiset käyvät vanhuksen luona vain rahojen takia. Jos he saavat kortit ja tilit haltuunsa, niin kaltoinkohtelun riski on olemassa. Omaiset käyttävät myös tietoisesti hyväksi iäkkään varoja. Kaltoinkohtelun riski on olemassa, kun asiakas ei hallitse tietoteknologiaa.

Taloudellista kaltoinkohtelua voi olla vaikea havaita. Asiakas saattaa vakuuttaa, että omainen käyttää tiliä vain hänen ohjeittensa mukaisesti. Epäily epäasianmukaisesta varojen käytöstä voi herätä, kun omainen ei kehotuksista ja ohjeista huolimatta hae asiakkaalle kuuluvia etuuksia, kuten toimeentulotukea.

Työntekijä asiainnin pyönteissä

Asiakkaat tarvitsevat paljon apua asioidessaan perinteisin tavoin eli käyntiasiointiin. Kelalla on aiempaa vähemmän toimistoja, jonne matkustaminen on hankalaa. Toimistolle pitäisi varata aika joko puhelimitse mutta mieluummin netissä. Itäkeskuksen Kelassa on huomioitu toimintakyvyn rajoitukset. Asiakaspäätteillä saa apua.

Työntekijöiltä vaaditaan paljon osaamista ja kykenemistä, kun haetaan asiakkaalle etuuksia. Kielteisen toimeentulotukipäätöksen saatuaan asiakkaan täytyy asioida monessa paikassa. Iäkkäät hoitavat asiansa usein käymällä toimistossa. Puhelinasiointikin voi olla liian vaikeaa. Tällöin työntekijä saattaa asiakkaan Kelaan ja auttaa liitteiden hankkimisessa.

Haastateltavien ja kyselyn mukaan etuuksien hakeminen on hankalaa ja aikaa vievää, koska liitteiden saaminen on joskus jopa mahdotonta. Pankit eivät tulosta tiliotteita konttoreissa. Harvalla on verkkopankkitunnukset tai tulostin kotona. Työntekijä joutuu tekemään ”laittomuuksia”, esimerkiksi tilaamaan liitteitä omaan sähköpostiin, että saadaan asiat hoidettua. Syntyy monenlaisia tunteita, kun joutuu toimimaan ohjeiden kanssa ristiriidassa.

Jos on sähkölasku suoramaksuna ja me käydään auttamassa toimeentulotukihakemuksissa, eikä ihmisillä ole kotona tulostinta, niin sen sähkölaskun saaminen toimeentulotukihakemuksen liitteeksi on haasteellista. Miten saadaan paperiversio Kelaan? (sosiaalihoaja)

Toinen esimerkki kertoo tilanteesta, jossa toimeentulotuen saaminen vaatii työntekijältä erityistä kekseliäisyyttä:

Täydentävään toimeentulotukeen pyydetään aina tilin saldotietoa. Joskus kyseessä on vanhus, jolla on hankala liikkua kodin ulkopuolella ja pääseminen pankkiautomaatille on mahdotonta ja me ei voida heidän puolesta käydä ja heillä ei ole nettipankkia, niin sitä on mahdotonta saada, siis tuota summaa.” (sosiaalityöntekijä)

Työntekijät saattavat usein asiakkaita asioimaan pankkiin, jossa jonotetaan vuoroa pitkäänkin ilman mahdollisuutta käydä tarvittaessa edes wc:ssä. Matkat tehdään usein taksilla, rollaattori otetaan mukaan ja varataan asioiden hoitamiseen runsaasti aikaa.

Jos raha-asioita ei ole hoidettu riittävästi tai jääneet jopa kokonaan hoitamatta, asiakkaan tilanne on kriisissä. Pahimmillaan asunnon haltuunotto tai häätö on vireillä. Gerontologisessa sosiaalityössä ja -ohjauksessa on ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin. Nopeimmin asuminen voidaan turvata, jos asiakkaalla on omaa varallisuutta maksaa yhtiövastikkeet tai vuokratästit pois. Ilman varallisuutta prosessi on pitkä ja vaativa. Tällöin joudutaan miettimään tarkkaan keinot, joilla asiakasta voidaan auttaa. On tilanteita, jolloin asiakkaan asioiden hoitamiseen tarvitaan kaksikin työntekijää ja on rakennettava verkosto. Taloutta heikentäviä ovat perintä ja ulosotto. Niitä on monella. Pitkällä yhteisellä työskentelyllä saadaan taloutta oikenemaan. Asiakkaat ovat usein haluttomia edunvalvontaan tai välitystiliin.

Gerontologisessa sosiaalityössä ja -ohjauksessa ei ole oikeuksia hoitaa asiakkaan raha-asioita, mutta odotukset ovat sen suuntaisia. Työntekijä voi joutua hankalaan tilanteeseen, miten avustaa raha-asioissa ja tehdä se lakien edellyttämällä tavalla.

7 Toimenpide-ehdotuksia

Raportin haastattelujen ja kokemusten perusteella esitämme toimenpide-ehdotuksia, jolla digikynnystä madalletaan ja syrjäytymistä ehkäistään.

Käyntiasiointi

lääkkäät asiakkaat kaipaavat ja tarvitsevat edelleen perinteistä käyntiasiointia palveluntuottajan toimipisteessä. Asioiden toimittaminen kasvokkain tuntuu monesta iäkkäästä ihmisestä turvalliselta ja luotettavalta tavalla toimia. Digipalveluiden rinnalla palveluntuottajien täytyy huomioida palvelumuotoilussa myös käyntiasiointi ja

perinteisten palveluiden käyttäjät. Sähköinen asiointi ei saa vaarantaa perinteistä asiointia. Yhdenvertaisuus palveluiden saamisessa on oletusarvo, jota ei voi heikentää.

Paperiset palveluoppaat

Paperiset palveluoppaat ja esitteet ovat saaneet asiakkaiden parissa hyvän vastaanoton. Niitä tarvitaan tulevaisuudessakin paperisina ja laajalevikkisinä. Niitä tulee olla saatavilla monissa toimipisteissä, kuten kirjastoissa, palvelukeskuksissa ja terveysasemilla.

Tunnistautuminen

Käyntiasioinnin yhteydessä joko passi tai henkilökortti varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden. Digipalveluissa luotettavina pidettyjä tunnistustapoja ovat verkkopankkitunnusten käyttö, kansalaisvarmenne tai mobiilivarmenne. Kaikilla gerontologisen sosiaalityön asiakkailla ei ole henkilökorttia tai passia, ja harva asiakas käyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista.

Tarvitaan muita vahvaan tunnistautumiseen perustuvia tapoja asioida, esimerkiksi äänitunnistuksen ja sormenjälkitunnistuksen tai muiden biometristen tunnisteen kehittäminen ja käyttöönotto palvelevat iäkkäitä ihmisiä.

Iäkkäälle ihmiselle tarvitaan turvallinen digitaalinen identiteetti tunnistautumista varten.

Digineuvonta

Tähän saakka digineuvonta tai -tuki on ollut pitkälti vapaaehtoisten työn varassa. Tarvitaan digineuvonnan laajentamista viranomaisten ja palveluntuottajien toimipisteissä. Iäkkäät ihmiset tarvitsevat digineuvontaa kotiin. Neuvontatapahtumia järjestää laajasti.

Asiakas hyötyy siitä, jos palveluntuottajat rakentavat yhteistyössä ikäihmisen kanssa helppokäyttöisiä ja selkeitä testi- ja harjoitteluympäristöjä, verkkosivuja ja opetusvideoita. Verkkosivujen tulisi sisältää kirjallisia ja kuvallisia ohjeita. Ohjeet ovat tarpeellisia myös painettuina.

Digineuvontaa tulee laajentaa myös ryhmätoimintana palvelukeskuksissa jne.

Soteen tulee kouluttaa digiopastajia, jotka voivat tarvittaessa tulla mukaan kotikäynnille asiakkaan luo.

Taloudellinen tuki

Älylaitteet eivät ole luksusta vaan välttämätöntä arjen teknologiaa, jota jokainen kansalainen tarvitsee ja johon hänellä on myös oikeus. Toimeentulotuki mahdollistaa laite- ja sovellushankinnat tilanteissa, joissa asiakkaan taloudellinen tilanne ei sitä salli.

Tablettilaitteen käytön laajentaminen asiakastyössä

Asiakkaiden tablettilaitteiden käytön laajentaminen helpottaisi myös gerontologista sosiaalityötä ja -ohjausta. Kotikäynnit ovat edelleen tärkeä työmuoto, mutta on tilanteita, joissa käyntejä voi korvata sähköisellä yhteydellä. Laitteiden palveluvalikkoon voi laajentaa sosiaalista hyvinvointia tukeviin toimintoihin.

Ohjeiden selkiyttäminen ja tarkentaminen

Jotta työntekijä voi lakien ja ohjeiden puitteissa auttaa asiakasta asioinnissa ja raha-asioiden hoitamisessa, nykyisten ohjeiden selkiyttäminen ja tarkentaminen ovat tarpeen. Tällä hetkellä työskennellään usein harmaalla alueella, mistä seuraa eettistä kuormitusta.

Käytettävyyden parantaminen

Laitteiden ja ohjelmien käytettävyyden parantaminen ikäihmisille mahdollistaa heidän itsenäisen asioinnin. Verkkopalveluiden pitää olla yhtä lailla saavutettavia.

Pankeista huoliviestit

Pankeista tulee lähettää huoliviestit sosiaalitoimeen asiakkaista, joilla on vaikeuksia ilmeisten muistiongelmien vuoksi hoitaa raha-asioitaan. FINE:n (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta) chat-palvelusta 9.6.2020 saadun tiedon mukaan pankkisalaisuus estää huoliviestien lähettämisen. Asia vaatii lakimuutoksen.

Helsingin kaupungin digiohjelma

Digiohjelmassa tulee huomioida iäkkäiden kaupunkilaisten erityistarpeet ja toimintarajoitteet digipalveluiden edistämiseksi. Iäkkäät asiakkaat tarvitsevat räätälöityjä sovelluksia ja asiointilaitteita käyttöönsä.

Asiointilaitteiden kehittäminen

Tarvitaan helppokäyttöisiä ja tietoturvallisia asiointilaitteita asioiden hoitamiseen sähköisesti. Laitteet on esiasennettu asiakasprofiiliin ja käyttötarpeiden mukaan.

Kelan ja pankkien yhteistyö

Tiliotteiden ja tilisaldojen lähettäminen pankista Kelaan nopeuttaisi ja helpottaisi hakemusten käsittelyä ja edistäisi asiakkaan etua. Tämä vaatii muutoksen lakiin pankki- ja maksutilien valvontajärjestelmästä.

Raportissa kerromme konkreettisin esimerkein gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen iäkkäistä asiakkaita digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Laitteiden ja ohjelmien sekä digipalveluiden käyttö vaatii käyttäjältä monenlaisia digitaalisia kompetensseja. Tieto kerättiin haastatteleamalla iäkkäitä asiakkaita ja gerontologisen sosiaalityön yksiköiden työntekijöitä. Projektin aikana hankittiin tietoa myös raha-asioiden hoitamisesta Questback-kyselyllä asiakastietojärjestelmästä.

Haastatteluissa tuli esille näkemyksiä ja kokemuksia iäkkäistä asiakkaita digipalveluiden käyttäjinä. Iso osa gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen iäkkäistä asiakkaita on digipalveluiden ulkopuolella. Taitavia älylaitteiden käyttäjiä ja digipalveluiden hyödyntäjiä ovat monet omaishoitajat. Onnistunut tablettilaitteen kokeilu toteutettiin juuri omaishoitajien etäryhmässä. Laitteet soveltuvat näin ollen vertaisryhmätoimintaan ja niitä voidaan kokeilla muissakin toiminnoissa ja palveluissa.

Haastatteluissa tuli esille kaksi pääteemaa: uudistuva teknologia ja asiointi asiakkaan arjessa sekä sosiaalityössä ja -ohjauksessa. Asiakkailta on vaikeuksia käyttää laitteita ja ottaa käyttöön uusia laitteita, kuten älypuhelimia ja tietokoneita toimintakyvyn, näön, kognition tai taloudellisten vaikeuksien takia. Laitteiden kanssa on käytettävyysongelmia johtuen laitteen ominaisuuksien ja asiakkaan toimintakyvyn yhteensopimattomuudesta. Teknologiaa kohtaan voi olla kielteisiä tunteita, kuten pelkoja ja ennakkoluuloja. Vaikka teknologia ja digipalveluiden käyttäminen onnistuisi, kaikilla ei ole taloudellisia mahdollisuuksia hankkia laitteita ja ohjelmia. Teknologian nopea vanheneminen aiheuttaa ongelmia laitteiden ja ohjelmien päivitykselle. Digisyrjäytyminen lisää iäkkäiden ihmisten taloudellisen kaltoinkohtelun riskiä.

Kysely raha-asioiden hoitotavoista kertoo iäkkään asiakkaan kyvystä asioida sähköisesti. Verkkopankkitunnuksia käyttää itsenäisesti arviolta 5 prosenttia asiakkaista. Tavallisin raha-asioiden hoitotapa on asiointi pankissa tai maksupalvelun ja suoramaksun käyttö. Asiakkaat tarvitsevat runsaasti apua selviytyäkseen laskujen maksamisesta. Laskujen selvittelyt vievät paljon työaikaa ja ovat monimutkaisia tehtäviä. Silloin tällöin asiakkaiden kotoa löytyy pinoittain laskuja selvitettäväksi.

Kun asiointi on muuttunut sähköiseksi, iäkkään ihmisen mahdollisuudet asioida ovat kapeutuneet. Vahva tunnistautuminen on sähköisen asioinnin perusta, ja ilman sitä moni iäkäs asiakas kohtaa isoja ongelmia, kun käyntiasiointi on vähentynyt. Haastatteluissa puhuttiin paljon raha-asioiden hoitamisen vaikeuksista, joita asiakkaat kokevat ja joissa työntekijät auttavat runsaasti. Asiakkaat tarvitsevat paljon saattoaapua työntekijöiltä palvelupisteisiin, joissa on voi odotusajat venyä. Etuuksien hakuprosessit ovat pitkiä, koska liitteiden saaminen on erittäin työlästä. Raha-asioiden hoitamisen vaikeudet voivat johtaa pahimmillaan velkaantumiseen, häättöön ja asunnon haltuunottoon.

Digipalveluiden ulkopuolelle jääminen tarkoittaa iäkkäälle ihmiselle asioinnin hankaloitumista, tiedosta paitsi jäämistä ja korkeita palvelumaksuja. Miten iäkäs ihminen kykenee asioimaan, jos hän

on digisyrjäytynyt? Gerontologisen sosiaalityön yksiköiden työntekijät avustavat asiakkaita runsaasti asioinneissa. Digitalisaatio siirtää näin vastuuta mutta myös asiakkaan toimijuutta ja itsemääräämisoikeutta työntekijälle, kun hän joutuu tekemään asiakasta koskevia päätöksiä. Se on työtä harmaalla alueella. Työntekijät myös kokevat, että heidän tulee osata opastaa asiakkaita digiasioissa aiempaa enemmän sekä tuntea useita laitteita ja ohjelmia. Iäkkäiden ihmisten digiosaamiseen kannattaa panostaa. Digineuvonnan laajentaminen ja laitteiden kokeilu voivat innostaa monet iäkkäät mukaan.

Uskomme, että osa gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen asiakkuuksista syntyy sen takia, ettei asiakkailla ole digiosaamista eikä laitteita. Kun julkiset ja yksityiset palvelut, kuten Kela ja poliisi ja pankit digitalisoituvat, kaikki niitä tarvitsevat asiakkaat eivät kykene niitä kuitenkaan käyttämään. Tämä ongelma kaatuu kuntien sosiaalitoimen tehtäväksi. Nämä asiakkaat syrjäytyisivät myös sosiaalisesti, elleivät sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat tulisi asiakkaiden avuksi.

Tässä raportissa kuvataan sitä, millaista työtä gerontologisen sosiaalityön yksikössä tehdään, jotta digisyrjäytynyt asiakas saa asiansa hoidettua. Prosessit ovat pitkiä ja monipolvisia. Työaikaa kuluu paljon. On perusteita väittää, että digipalveluiden ulkopuolella olevien asiakkaiden asiointin maksavat osin kunnat mutta myös omaiset ja asiakkaat. Perinteisten asiointitapojen tarve ei ole kadonnut. Ei voida myöskään olettaa, että digisyrjäytyminen siirtyisi joskus historiaan. Kognition heikkeneminen vie opitut taidot, myös digitaidot, ja ihminen tarvitsee vaihtoehtoisia asiointitapoja.

Digitaalisuus tarkoittaa gerontologisessa sosiaalityössä kontekstia, joka muokkaa työn käytäntöjä. Myös sähköisen gerontologisen sosiaalityön, eSosiaalityön, kehittäminen on tärkeää. Kokeiluja voidaan jatkaa ja ottaa uusia toimintatapoja käyttöön. Raportissa kiinnitetään huomiota myös siihen, että yhtä lailla myös työntekijät tarvitsevat digiosaamisen päivittämistä ja vahvistamista.

Liite 1

Haastattelukysymysten runko työntekijöille

Miten asioiden hoitaminen asiakkaan puolesta tai hänen kanssaan on sujunut?

Mitä haasteellisia tilanteita ja ongelmia asioiden hoitamisessa on syntynyt?

Entä mitä asiakkaasi tai heidän lähipiirinsä on kertonut kokemuksistaan asioiden hoitamisesta nykyisessä monimutkaistuneessa (teknistyminen, digitaalisuus) ympäristössä? Millaisia havaintoja olet itse tehnyt asiasta?

Miten älypuhelimien ja tablettien/tietokoneiden käyttö sujuu asiakkailtasi?

Millaiset asiat estävät laitteiden käyttämistä?

Millaisia onnistumisen kokemuksia on ollut?

Millaisia uusia asioita voisi kokeilla yhdessä asiakkaan kanssa?

Haastattelukysymysten runko asiakkaille

Oletko koskaan käyttänyt tietokonetta

Käytätkö nyt tietokonetta kotona tai muualla

Mitä laitteita sinulla on

Mitä mielestäsi on digitaalisuus, mitä ajattelet tästä kehityksestä, mitä se merkitsee

Haluaisitko ottaa käyttöön digilaitteita

Miten asioit (kauppa, terveyskeskus, pankki jne.)

Mistä saat tietoa

Lähteet

Helsingin kaupungin digiohjelma. Luettavissa osoitteesta: <https://digi.hel.fi/>

Hyppönen, Hannele & Ilmarinen, Katja. 2019. Sähköisten sosiaalipalveluiden tarjonta, palveluiden käyttö ja esteet. Teoksessa: Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Luettavissa osoitteesta:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jyrkämä, Jyrki. 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä. Hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehykseksi. Gerontologia 4:2008, Kasvun ja vanhenemisen tutkijat, s. 190-203.

Kanta. 2020. Mitä Kanta-palvelut ovat. Luettavissa osoitteesta: <https://www.kanta.fi/mita-kanta-palvelut-ovat>.

Kilpeläinen, Arja & Rasi, Päivi. 2016. Paikallisuuden paradokseja digiajassa. Teoksessa: Työ- ja elinkeinoministeriö (toim.) Näkökulmana paikkaperustainen yhteiskunta, 129-143.

Kivistö, Mari. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa: Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58, 21-41.

Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.). 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58.

Klemola, Eeva. 2019. Tablettilaite tuo ryhmän kotiin. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia ikääntyneiden omaishoitajien etäryhmästä. Käytäntötutkimusraportti. Sosiaalityö. Helsingin yliopisto. Luettavissa osoitteesta:

[http://helmi.hel.fi/Sote/osastot/sairaala_kuntoutus_ja_hoivapalvelut/tyon_tuki/omaishoidontuki/Omaishoidon%20tuen%20ohjausryhm/Liite%203%20K%C3%A4yt%C3%A4nt%C3%B6tutkimusraportti_Klemola_Eeva%20\(003\).pdf#search=tablettilaite%20Klemola](http://helmi.hel.fi/Sote/osastot/sairaala_kuntoutus_ja_hoivapalvelut/tyon_tuki/omaishoidontuki/Omaishoidon%20tuen%20ohjausryhm/Liite%203%20K%C3%A4yt%C3%A4nt%C3%B6tutkimusraportti_Klemola_Eeva%20(003).pdf#search=tablettilaite%20Klemola)

Kuntaliitto. 2020. Saavutettavuuslainsäädännöstä lyhyesti. Luettavissa osoitteesta: <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/saavutettavuusopas/1-4-saavutettavuusdirektiivi-lyhyesti>

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Luettavissa osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Niemi, Mia. 2017. Ikääntyminen ja teknologia – gerontologisen sosiaalityön näkökulmia. Teoksessa: Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58.

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. 2019. Ihan pihalla – Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. Luettavissa osoitteesta: <https://www.soste.fi/ihan-pihalla/>

Sainio, Päivi; Parikka, Suvi; Pentala-Nikulainen, Oona; Ahola, Sanna; Aalto, Anna-Mari, Muuri, Anu, Nurmi-Koikkalainen, Päivi, Martelin, Tuija; Koskela Timo & Koskinen, Seppo. 2019. Toimintarajoitteisten ihmisten

kokemuksia terveyspalveluista. Teoksessa: Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettavissa osoitteesta:
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

TIEKE. 2020. Digi, digi, digi. Luettavissa osoitteesta: <https://tieke.fi/digi-digi-digi/>

Tilastokeskus. 2014. Suomalaiset ovat Euroopan kärkeä sähköisessä asiointissa. Luettavissa osoitteesta.
https://tilastokeskus.fi/artikkelit/2014/art_2014-09-29_007.html

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2016. Näkökulmana paikkaperustainen yhteiskunta. Luettavissa osoitteesta:
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75129/TEMjul_25_2016_netti.pdf?sequence=1

Valtiovarainministeriö. 2017. Digituen toimintamalliehdotus. Luettavissa osoitteesta:
<https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085/AUTA+raportti.pdf.pdf>

Valtiovarainministeriö. 2020. Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020-2023. Luettavissa osoitteesta:
<https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisaation+edist%C3%A4misen+ohjelman+toimintasuunnitelma/5cd124e3-ec59-2fcb-79e0-a501f7ec404c/Digitalisaation+edist%C3%A4misen+ohjelman+toimintasuunnitelma.pdf>

