

# NÄKÖKULMIA IÄKKÄIDEN TOIMIJUUTEEN DIGITALISOITUVASSA ARJESSA

SOSIAALINEN RAPORTTI

LIISA VILJARANTA

GERONTOLOGISEN SOSIAALITYÖN PÄÄLLIKKÖ 2018-2020

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

## SISÄLLYS:

1. Iäkkäät toimijoina digitalisoituvassa maailmassa	1
2. Toimijuus viitekehyksenä iäkkäiden asiointin tarkastelussa	2
3. Kaksi asiointin tapaa: moderni ja perinteinen	5
3.1. Modernin asiointin vaivattomuus ja vaikeus	6
3.2. Perinteinen asiointi vaihtoehtona	7
4. Miten kohtaamme iäkkäät toimijoina?	10
5. Muutos työtehtävissä: jaettua toimijuutta ja asioiden hoitamista digitalisoituvassa ympäristössä	12
6. Tieto- ja viestintäteknologian myönteiset merkitykset iäkkäille asiakkaille	13
7. Johtopäätökset ja ratkaisuja	14
Lähteet	

## 1. IÄKKÄÄT TOIMIJOINA DIGITALISOITUVASSA MAAILMASSA

Yhteiskunnan digitalisoituminen on yksi globaaleista megatrendeistä. Sen seurauksena julkisia ja yksityisiä palveluja sähköistetään yhä kiihtyvään tahtiin. Jotta kansalaiset voivat pysyä osallisina yhteiskunnassa, osaavat toimia siinä ja pärjäävät muuttuvassa ympäristössä, on digitaaloista itse asiassa tullut uusi kansalaistaito. Samalla digitaaloittomuus on noussut tunnistetuksi ongelmaksi ja nyt puhutaankin uudesta ilmiöstä, ”digisyrjäytymisestä”. Se merkitsee sitä, että osalla kansalaisista, joilla ei ole digitaaloita sen enempää kuin digivälineitäkään käytössään, ovat vaarassa syrjäytyä osallisuudesta. Erityisesti iäkkäät nähdään kansalaisryhmänä, jossa digisyrjäytymistä ilmenee.

Tuoreen Digi- ja väestötietoviraston julkaisun *Digihumaus 2020 – näkökulmia 2020-luvulle digitalisaation hyödyntämiseksi yhteiskunnassa* mukaan sähköinen asiointi tulee saada kansalaisten **ensisijaiseksi** asiointimuodoksi. Sen katsotaan onnistuvan parhaiten, kun sähköinen asiointi tehdään mahdollisimman helpoksi, hyväksi ja houkuttelevaksi. Tällöin suurin osa kansalaisista siirtyy sähköiseen asiointiin, koska se on ylivoimaisesti paras ja vaivattomin tapa asioida julkishallinnon kanssa.

Helsingin kaupungin tavoitteena on olla maailman toimivin kaupunki, jossa kaupunkilaisten arki on sujuvaa. Digitalisaation mahdollisuuksien laaja hyödyntäminen, samoin kuin keinoälyn ja robotisaation mahdollisuuksien käyttäminen, ovat keskeisellä sijalla visiota tavoiteltaessa. Digitaalisia palveluja kehitetään helppokäyttöisiksi ja kaikki helsinkiläiset huomioonottaviksi. (Helsingin kaupunkistrategia 2017-2021.) Kaupungin strategiaa toteuttaen sosiaali- ja terveystoimialalla on käynnissä laaja kehittämistoiminta monipuolisten digitaalisten palvelujen eteenpäin viemiseksi. Esteettömyys osana helsinkiläisten yhdenvertaisuutta ohjaa kehittämistä. Digitaaloittomille kaupunkilaisille on tarjolla heille soveltuvat vaihtoehdot. (Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma 2020.)

Gerontologisen sosiaalityön asiakaskunta koostuu eri ikäryhmiin kuuluvista 65 vuotta täyttäneistä kansalaisista, jotka ovat eläneet elämänsä erilaisten teknologioiden kanssa. Heidän kokemuksensa elämänsä varrelta tietotekniikan käyttämisessä poikkeavat merkittävästi toisistaan: osa kuuluu niihin vanhimpiin sukupoviin, joilla ei ole käytännössä juuri mitään kokemusta tietotekniikan käyttämisestä työelämässä olonsa ajalta ja toiset taas suuriin ikäluokkiin, joiden työelämässä olon aikana tietotekniikan käyttö oli jo yleistynyt. Edellytykset tietotekniikan käyttöön eläkkeellä ovatkin kokemustaisesti eri ikäryhmillä varsin erilaiset. Vaihteluun vaikuttavat kokemustaan lisäksi monet muutkin tekijät, kuten sosioekonominen tausta. Iäkkäät ovat varsin heterogeeninen ryhmä.

Tarkastelen tässä sosiaalisessa raportissa gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden toimijuutta omien asioidensa itsenäisessä tai avustetussa hoitamisessa vauhdilla muuttuvassa ympäristössä. Raportti on kirjoitettu asiakkaiden ja välitöntä asiakastyötä iäkkäiden keskuudessa tekevien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmasta. Argumentointi ja tulkinnat perustuvat iäkkäiden omiin kokemuksiin sekä työntekijöiden ammatilliseen kokemustietoon.

Aineisto koostuu kahdesta idän gerontologisen sosiaalityön työntekijöille tekemästani ryhmähaastattelusta sekä kahdesta asiakashaastattelusta. Äänitin puolitoista tuntia kestäneet ryhmähaastattelut ja litteroin ne osittain sanatarkasti ja osittain hieman suurpiirteisemmin. Asiakashaastattelut kestivät puolitoista tuntia ja kirjoitin niistä tarkat muistiinpanot.

Seuraavissa luvuissa esitän aineiston analyysin lomassa lainauksia näistä työntekijä- ja asiakashaastatteluista. Lainaukset on kirjoitettu kursiivilla.

## 2. TOIMIJUUS VIITEKEHYKSENÄ IÄKKÄIDEN ASIOINNIN TARKASTELUSSA

Käytän teoreettisena viitekehyksenä keräämäni aineiston analysoinnissa Jyrki Jyrkämän (2008, 2014) jäsenystä toimijuuden modaliteeteista. Modaliteetit osoittavat sen, mihin ikääntynyt arkitilanteissa kykenee, mitä osaa, mitä haluaa ja millaisia esteitä ja rajoituksia tilanteissa on vaikuttamassa ja millaiset ovat vaihtoehdot tai mahdollisuudet toimia (Parrukoski-Ruuskanen 2018, 29). Tällaisia arkitilanteita, joita tässä käsittelen, ovat pääasiassa omien asioiden hoitaminen kuten raha-asiat laskujen maksamisineen, Kelan etuuksien hakeminen, ostosten tekeminen, asiointit pankkikortilla tai käteisellä, ajanvaraukset lääkäriin tai muihin palveluihin, yhteystietojen ja muun tarvittavan informaation etsiminen eli kaikki se arkinen toiminta, jonka avulla elämä sujuu.

Koska nykyisessä yhteiskunnassamme edellytetään yhä laajenevaa sähköisten palvelujen käyttämistä ensisijaisena vaihtoehtona asioiden hoitamisessa, erittelen aluksi toimijuuden ulottuvuuksia kuvaamaan sitä, mitä mahdollisuuksia iäkkäillä ylipäänsä on itselle mielekkääseen toimijuuteen digitalisoituneessa ja teknologisoituneessa yhteiskunnassa.

**Voida-modaliteetti** viittaa mahdollisuuksiin ja vaihtoehtoihin. Ehtona nykyisen tieto- ja viestintäteknologian ja sähköisten palvelujen käyttämiselle on se, että kansalaisella on siihen tarvittavat välineet, kuten älypuhelin, tabletti tai tietokone. Tässä suhteessa iäkkäät ovat eriarvoisessa asemassa:

*”Sitten on näitä nuorempia (iäkkäitä) asiakkaita ja yhdellä oli tietokone, jolla hän hoiti asiansa, se meni rikki, hänellä ei ollut varaa ostaa uutta. Oli tottunut hoitamaan sillä kaikki*

*laskunsa ja muut, se hankaloitti elämää ja on sitten eriarvoisessa asemassa muiden kanssa.”*

*”Ehkä noin 20–30 % asiakkaistani arviolta pystyisi hoitamaan itse rahatalouttaan, varaamaan terveysasemalta ajat, hoitamaan itse kontaktit viranomaisiin, jos heillä olisi siihen välineet, pystyisivät ainakin jossain määrin hallinnoimaan rahatalouttaan.”*

Työntekijät kertovat tilanteista, joissa asiakkaalla ei ole yksinkertaisesti varaa hankkia älypuhelinta, tablettia tai tietokonetta ja maksaa niistä aiheutuvia kuluja. Rahavarojen niukkuus ja köyhyys estää näin tiedon piiriin pääsemisen netin kautta ja sähköisten palvelujen käyttämisen. Asioinnin joutuu hoitamaan perinteisiä asiointikanavia käyttäen. Myöhemmin näemme, millaisia ongelmia se voi tuoda tullessaan (ks. luku 3.2).

**Kyetä-modaliteetti** sisältää yksilön fyysiset ja psyykkiset kykenemiset. Tämä ruumiillismielellinen toimintakyky vaihtelee erilaisten tilanteiden mukaan. Ikääntymisen myötä tapahtuvat muutokset, samoin kuin vanhetessa ilmenevät fyysiset sairaudet ja vammat, vaikuttavat yksilöiden kykyihin ja kykenemisiin:

*”Mutta jos ei ole koskaan käyttänyt mobiilipuhelinta, niin mahdoton yhtälö oppia, jos esimerkiksi aisteissa haurastumista, kuten näkökyvyn heikkous, kuulon heikentyminen, erilaista vapinaa, jonka takia ei pysty käsittelemään kosketuspintanäyttöä.”*

Aistien heikkeneminen ja motoriset ongelmat aiheuttavat kykenemättömyyttä digilaitteiden hyödyntämiseen. Laitteet ovat näille asiakkaille sopimattomia käytettävyydeltään ja tämä tosiasia syrjäyttää monia iäkkäitä, joilla olisi tarvittavat tiedot ja taidot sekä motivaatio käyttää modernia tieto- ja viestintäteknologiaa.

Myös mielenterveydelliset ongelmat voivat aiheuttaa kykenemättömyyttä tilanteellisesti:

*”...potentiaalia omien asioiden hoitamiseen akateemisen koulutuksen saaneella asiakkaalla, kognitio on jossain määrin, mutta sitten tulee nämä psykososiaaliset ja psyykkiset tekijät väliin, jonkinlaista traumatisoitumista tullut itselle, mitäöntiä, vaikuttaa siihen ihmisen psyykeen... ja vaikuttaa myös oppimiskykyyn.”*

Edellisessä vaikeat kokemukset, raskas elämäntilanne ja masennus häiritsivät työntekijän mukaan asiakkaan kykyä oppia vanhan rikkimenneen tabletin sijaan toisenlaisen laitteen käyttöä.

Teknologian suunnittelun taustalla oletusarvona näyttää olevan terve, toiminta- ja oppimiskykyinen keskivertoyksilö, jolloin ikääntymiseen liittyvät erityistarpeet jäävät huomioon ottamatta.

**Osata-modaliteetti** viittaa laajasti erilaisiin taitoihin, tietoihin ja pysyviin osaamisiin, joita ihminen on elämänsä aikana hankkinut tai tulee hankkimaan. Haastatteleman työntekijät arvioivat asiakkaistaan vain pienen osan osaavan käyttää älypuhelinta, tablettia tai tietokonetta. Osaamattomuuden taustalta löytyy monenlaisia tekijöitä. Kaikkein vanhimpiin ikäryhmiin kuluville iäkkäillä ei ole kertynyt ehkä mitään kokemusta ja osaamista tieto- ja viestintäteknologian käytöstä, jolloin kynnys oppimiselle ja opettelulle voi olla korkea. Aiemmat kokemukset, erityisesti, jos ne ovat myönteisiä, tukevat uuden teknologian oppimista. Osalla iäkkäistä taito on voinut myös kadota esimerkiksi muistisairaudesta takia:

*”Minulla on pari asiakasta, heillä on kognitiota ja ovat hoitaneet itse asioitaan ja olleet pärjääviä, niin eivät enää kykene oppimaan tietokonetta ja kännykkää, ja tuntuu että ihminen sysätään vähän niin kuin tarkoituksella syrjään, ei ole mitään arvoa, ja on vanha... toki tämä on vähenevää porukkaa, mutta vielä on niitä aika paljon.”*

Kulttuurissamme iäkkäät nähdään helposti yhdenmukaisena ryhmänä, johon kuuluvien kykyä oppia tieto- ja viestintäteknologian käyttöä epäillään. Iäkkäät voivat sisäistää tällaiset julkisessa keskustelussa sekä mahdollisesti lähipiirin ja työntekijöiden asenteissa ilmenevät negatiiviset käsitykset ja pitävät selvänä, etteivät pysty oppimaan näitä taitoja (Niemi 2016).

*”En minä opi käyttämään tietokonetta... On minulle vaikea se koko digitaalisuus, en osaa muuta sanoa. Uskon, etten pysty sitä opiskelemaan. Olisin voinut säästää, jos voisin maksaa laskut tietokoneella.”*

Iäkkäiden tietokoneiden käyttämisen oppimiseen vaikuttaa myös se, millaiset mahdollisuudet heidän on saada itselleen sopivaa tukea ja opastusta. Tällä hetkellä digiopastusta annetaan lähinnä julkisissa tiloissa kuten kirjastoissa, seniorikeskuksissa, kansalaisopistoissa ja työväenopistoissa, joihin osallistuminen ei kaikilta iäkkäiltä onnistu liikkumisvaikeuksien ja heikon toimintakyvyn takia. Tarvetta olisikin saada opastusta myös iäkkään kotiin. Mikä voisi olla julkisten palvelujen kotikäyntejä tekevien työntekijöiden panos?

Iäkkäiden kohdalla vertaistuellinen oppiminen on osoittautunut tutkimusten mukaan hyväksi ja toimivaksi. Vertaisten ohjauksessa häpeän tunteet omasta osaamisesta ja pelot hitaasta oppimistahdistista ovat vähäisempiä verrattuna nuorempien ohjauksessa opiskeluun. Positiivinen lähtökohta oppimiselle tuottaa myös hyviä tuloksia. Jos mukana on hauskuutta, pelillisyyttä ja viihdekäyttöä, ovat tulokset parempia kuin silloin, jos lähdetään laitekeskeisesti opettamaan käyttötaitoja. (Niemi 2016.)

**Tuntea-modaliteetti** näkyy koko ajan taustalla. Ihmisillä on tapana liittää tunteita käyttämäänsä teknologiaan. Kielteiset tunteet teknologiaa kohtaan vaikuttavat rajoittavasti toimijuuteen, kun taas myönteiset asenteet ja tuntemukset teknologiaa kohtaan tukevat uuden tekniikan käyttöönottoa (Laakkonen 2019, 33-34). Millaisia tunteita iäkkäät teknologiaan sitten liittävät?

Kuten edellä kykenemisen modaliteetin kohdassa kuvattiin, ovat digitaliset laitteet muotoilultaan monille iäkkäille sopimattomia ja aiheuttavat siten turhautumista. Kuinka rasittavalta tuntuukaan, kun ei pysty edes näkemään näppäinten koodeja, saati osumaan oikeaan valintapainikkeeseen. Myös oppimiskokemukset voivat olla negatiivisia ja häpeän värittämiä. Ei ole tavatonta, että esimerkiksi nuoremmat sukulaiset tuskastuvat iäkkään sukulaisensa opastamiseen, kun hän ei heti omaksu saamaansa tietoa, vaan tarvitsee kertausta ja toistoa. Iäkkäille voi näin kertyä runsaasti kielteisiä tunteita tieto- ja viestintäteknologiaa kohtaan. Tutkimusten mukaan onkin todettu, ettei niinkään ikä sinänsä kuin erityisesti tietotekniikan oppimiseen liitetyt pelon tunteet ja turhautumisen kokemukset vaikeuttavat näiden taitojen omaksumista heikentäessään muistamista ja keskittymiskykyä (Niemi 2015).

Monilla iäkkäillä teknologian käyttäminen tuottaa tietenkin paljon iloa ja tunnetta omasta kyvykkyydestä ja osaamisesta samalla tavalla kuin muissakin ikäryhmissä. Tämä puolestaan innostaa oppimaan lisää. Ryhmähaastatteluisa työntekijät kertoivat muutamista yli 90-vuotiaistakin taitavista älypuhelimien käyttäjistä.

*”Ei kyllä ole iästä kiinni. Minulla 92-vuotias asiakas, jolla on uusi älypuhelin, jonka ystävä haki hänelle. Kun menin käymään, niin pyysivät minua laittamaan SIM-kortin ja sitten WhatsAppin. Seuraavana päivänä hän soitti ja kysyi, että voisitko tulla poistamaan tekstiviestien ennakkosyötön. Osasi nimetä sen toiminnon ihan oikein. Hän osaa käyttää hyvin älykännykkää, on minua närevämpi näissä asioissa.”*

**Haluta-modaliteettiin** sisältyy motivaatio sekä tavoitteet ja päämäärät. Motivaatio on peruslähtökohta, jotta iäkäs edes tutustuisi tietotekniikkaan ja ottaisi sen käyttöönsä vaikkapa juuri hoitaakseen laskujen maksamisen, etsiäkseen tietoa tai nauttiakseen YouTubeen mahdollisuuksista. Haluamiseen vaikuttavat myös muut modaliteetit, kuten edellä esitelty tuntee-ulottuvuus sekä kykeneminen. Olisikin tärkeätä pohtia erilaisia tapoja, joilla iäkkäitä voidaan motivoida kiinnostumaan tieto- ja viestintäteknikasta.

**Täytyä-modaliteetti** viittaa fyysisiin ja sosiaalisiin esteisiin, välttämättömyyksiin, pakkoihin ja rajoituksiin. Paine tietotekniikan käyttöön tulee iäkkäiden kansalaisten ulkopuolelta nykyisestä digitalisoituvasta todellisuudestamme. Aiempaa enemmän on myös asioita, jotka eivät ole edes mahdollisia ilman digitaalista asiointia, kuten vaikkapa monet edulliset tarjoukset, jotka voi saada ainoastaan verkosta.

Koska kaikki eivät kykene, eivätkä osaa käyttää sähköisiä palveluja, merkitsee tämä digitaalisen kuilun syntymistä ja digitaalista syrjäytymistä, jos toimivia ja riittäviä vaihtoehtoisia tapoja asioida ja olla osallisena yhteiskunnassa ei ole. Kyse on siis kansalaisten tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta. Se on alkanut herättää enenevässä määrin huolta. Tämä on ilmennyt muun muassa viime aikoina ilmestyneistä useista sanomalehtien yleisönosastokirjoituksista, joissa kerrotaan asioinnin ongelmista, kun iäkäs ei itse pysty asioimaan digitaalisesti.

### 3. KAKSI ASIOINNIN TAPAA: MODERNI JA PERINTEINEN

Toimintaympäristössä on tapahtunut monia muutoksia, joilla on suuri merkitys iäkkäiden arkeen. Kun aiemmin pankkikonttorit olivat lähellä ja sittemmin pankkiautomaatteja oli lähes jokaisessa kadunkulmassa, on niiden verkosto harventunut merkittävästi viime vuosikymmenen aikana. Samalla tavalla on käynyt Kelan toimipisteille, postikonttoreille ja jopa kirjepostilaatikoille kuin myös vakuutusyhtiöiden paikalliskonttoreille joitain mainitakseni. Monet palvelut ovat näin fyysisesti yhä hankalammin iäkkäiden saavutettavissa. Toisaalta sähköisten palvelujen kehittäminen sekä tieto- ja viestintäteknologian edistyminen helpottavat arkea, kun esimerkiksi raha-asioiden hoitaminen, ruoan tilaaminen ja tietojen etsiminen netistä onnistuu parhaimmillaan kotisohvalta käsin.

Erilaiset taustat omaavat iäkkäät hoitavat asioitaan tässä muuttuneessa ja monimutkaistuneessa ympäristössä erilaisin toimintatavoin. Haastattelujen pohjalta nostan esiin perinteisen ja modernin tavan hoitaa asioita, joita tulen tarkastelemaan lähemmin seuraavissa luvuissa. Näiden kahden toimintatavan valitsemiseen vaikuttaa iäkkään digitaalisen toimijuuden vahvuus. Moderniksi asiointitavaksi määrittelen asioiden hoitamisen tietokoneella tai älypuhelimella sähköisiä palveluvaihtoehtoja käyttäen. Perinteinen tapa asioida merkitsee puolestaan sitä, ettei käytössä ole tietokonetta eikä verkkopankkitunnuksia ja osassa tapauksia ei edes pankkikorttia. Asiointi tapahtuu käymällä paikan päällä toimipisteissä, käyttämällä paperisia hakemuksia ja lomakkeita sekä hoitamalla asioita puhelimen, joko lankapuhelimen, matkapuhelimen tai älypuhelimen

välityksellä. Älypuhelinta käytetään tällöin puhelimenä, eikä sen älyominaisuuksia osata käyttää.

### 3.1 MODERNIN ASIOINNIN VAIVATTOMUUS JA VAIKEUS

Teknologian käyttöönottoaminen voi helpottaa asiointia monella tavalla. Esimerkiksi edunvalvonnan hakeminen huonokuntoisten iäkkäiden osalta on yksinkertaistunut merkittävästi, kun hakumenettelyyn liittyvät kuulemistilaisuudet järjestetään nykyään myös etäyhteyksien avulla:

*”Maistraatissa voidaan tehdä nykyään Skype-kuulemisia, se on tosi hyvä juttu, ei tarvitse mennä Espooseen asti asiakkaiden kanssa, jotka huonokuntoisia... Toinen oli tällainen 90-vuotias muistiongelmainen, jolla oli vaikeaan vaiheeseen edennyt sairaus. Hän oli keskittynyt ja innoissaan ja hoiti sen asian hyvin, ymmärsi sen ja oli tyytyväinen ja sanoi, että vielä tällaisenkin sai kokea.”*

Näin säästyään monimutkaisilta ja aikaa vieviltä saattamisjärjestelyiltä ja iäkästä rasittavilta tai hänelle suorastaan mahdottomilta asiointimatkoilta. Mielenkiintoista on myös tämän iäkkään rouvan ennakkoluulottomuus uutta asiointitapaa kohtaan ja se, kuinka myönteiseksi ja innostavaksi hän Skype-puhelun ja sen onnistumisen koki.

Parhaimmillaan tieto- ja viestintäteknologia voi tehdä kotona-asuvan iäkkään elämän vaivattomaksi, kuten seuraavasta lainauksesta ilmenee:

*”Haastattelemani 70-vuotias nainen on taitava älypuhelimien ja tietokoneen käyttäjä. Hänen fyysinen toimintakykynsä on varsin heikko ja liikkuminen kotona ja kodin ulkopuolelle on hyvin vaikeaa. Hän hoitaa kaikki asiansa verkkopankkitunnuksilla netissä. Hän ostaa verkosta valmisruuat ja muut elintarvikkeet ja on tehnyt siellä myös vaateostoksia. Se on hänen mielestään yksinkertaista ja helpottaa paljon hänen elämäänsä. Hän toteaa, että ilman nettiä hänellä olisi todella vaikeaa.”*

Digitalisoitunut yhteiskunta tarjoaa tälle iäkkäälle naiselle mahdollisuuden hoitaa omat asiansa vaivatta ja säilyttää itsenäisyys omassa elämässään toimintakyvyn merkittävästä rajoituksista huolimatta. Hänen tavassaan kertoa elämästään välittyi toimijuuden tuntu ja tyytyväisyys omasta kompetentista kyvykkyydestä.

Sähköinen asiointi edellyttää tunnistautumisvälinettä. Pankkien verkkopankkitunnukset ovat yleisin tunnistautumistapa. Tuorilan (2017) mukaan muiden apua tarvitsevilla näkövammaisilla ja ikääntyneillä samoin kuin henkilöillä, joilla on maksuhäiriömerkintä, esiintyy vaikeuksia verkkopankkitunnusten saamisessa. Pankki voi evätä omien luotettavuutta koskevien kriteeriensä perusteella näihin ryhmiin kuuluvilta kansalaisilta verkkopankkitunnukset ja sitä kautta heidän oikeutensa sähköiseen asiointiin paitsi kyseisessä pankissa, niin käytännössä myös muiden yksityisten toimijoiden sekä julkisen sektorin palveluissa. Tuorila nostaa tämän kysymyksen esiin kansalaisten yhdenvertaisuutta loukkaavana asiana. Hän viittaa myös keskivertokäyttäjien mukaan suunniteltujen tunnistautumisvälineiden käytettävyyteen ja epäilee, edistetäänkö iäkkäiden ja eri tavoin vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin myös käytettävyyden näkökulmasta. Vaarana hän näkee, että nämä ryhmät jätetään edelleen perinteisten asiointikanavien käyttäjiksi ja digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolelle. Asia on tärkeä. Kuvattuun ongelmaan on nyt herätty valtionkin taholta. Digi- ja väestötietovirasto nostaa esille tavoitteeksi kaikille kansalaisille tarkoitetun maksuttoman ja helppokäyttöisen

tunnistautumisvälineen kehittämisen, joka takaisi kansalaisten tasavertaisuuden julkishallinnon palveluihin sähköisessä asiointikanavassa (Digihumaus 2020, 10).

Myös omakannan käyttäminen edellyttää verkkopankkitunnuksia ja digitaalista toimijuutta (osata, voida, kyetä). Omakannan käytön sijaan laboratoriotulosten saaminen joko puhelimitse tai paikan päällä käymällä tai reseptien tilanteen selvittäminen, on varsin työlästä.

Sähköiseen asiointiin liittyvät sisäänkirjautumiset salasanojen keksimisineen ja muistamisineen voivat tehdä sen iäkkäille hankalaksi. Myös laskujen maksaminen verkkopankkitunnuksilla voi osoittautua ylivoimaiseksi:

*”...mutta hänelle oli vaikeaa liikkua siellä verkkomaailmassa, ei löytänyt, missä kohdassa lasku maksetaan.”*

Asiointisivustoilla navigointi voi osoittautua varsin vaikeaksi, koska sivustojen suunnittelussa on harvoin mietitty niiden käyttöä ikääntyneiden kannalta. Suunniteltaessa sivustoja olisi tärkeää, että ymmärretään ikääntymisen mukanaan tuomat muutokset esimerkiksi havaitsemisessa ja näkökyvyssä. Näistä asioista on olemassa paljon tutkimustietoa.

### **3.2 PERINTEINEN ASIOINTI VAIHTOEHTONA**

Moderni asiointi verkossa ei siis ole kaikkien saatavilla, kuten modaaliteettitarkastelun pohjalta kävi selväksi. Siksi onkin tärkeää, että kansalaisilla on mahdollisuus asioida myös perinteisellä tavalla. Minkälaisia kokemuksia iäkkäillä asiakkailtamme ja työntekijöillämme on tästä asiointivaihtoehdosta? Miten sujuu asioiden hoitaminen puhelimitse, eri tahojen toimipisteissä, paperilomakkeiden avulla?

#### **Puhelimitse asiointiin haasteet**

Puhelimitse asiointia vaikeuttaa puhelimen teknisen käyttämisen ongelmat, yhteystietojen löytämisen hankaluudet, uudenlaiset menettelytavat puhelinasiointissa sekä verkkopankkitunnuksien puuttuminen ja palvelujen henkilöstön vaikea tavoitettavuus puhelimitse.

Lankapuhelin on edelleen käytössä osalla asiakkaistamme. Niistä, joilla on matka- tai älypuhelin, osa kykenee ainoastaan ottamaan puhelun vastaan, muttei osaa laittaa matkapuhelinta päälle, ladata sitä tai soittaa sillä, puhumattakaan viestien lähettämisestä, niiden vastaanottamisesta tai asiointista sen avulla. Näppäimet koetaan liian pieniksi, eikä niihin välttämättä vapisevalla kädellä ja jäykällä sormilla edes osu. Puhelimella asiointi voi myös pysähtyä alkuunsa uudesta toimintatavasta syntyvään väärinymmärrykseen:

*”Lääkäriajan soitti (iäkäs asiakas), sitten sieltä kuului, että tallennamme kaikki puhelut ja hän laittoi heti kiinni puhelimen, ei voinut jatkaa, kun hän luuli, että kuvataan kaikki.”*

Palvelunumerosta annettavien ohjeiden seuraaminen ei onnistu kaikilta asiakkailtamme:

*”Tämä suurilla terveysasemilla ja mihin tahansa soittaa, niin kysytään vaihtoehtoja, josta pääset eteenpäin ja se tyssää se soittaminen sitten siihen, kun ei kuulla tai ei osata valita niitä vaihtoehtoja.”*



Nämä vastaajasta yhtäkkiä tulevat ohjeet voivat hämmentää soittajaa. Ohjeiden seuraaminen edellyttää nopeaa reagoitokykyä, sorminäppäryyttä ja hyvää kuuloa.

Teknisten käyttövaikeuksia lisäksi puhelimesta voi joutua jonottamaan pitkään ja puhelinelokut suurenevat. Myös yhteystietojen löytäminen ilman nettiä ja entisajan puhelinluetteloita on vaikeaa ja numerotiedustelun käyttäminen on kallista.

Ilman verkkopankkitunnuksia asiointi voi osoittautua mahdottomaksi. Ainoaksi vaihtoehtoksi voi jäädä huonokuntoisen iäkkään meneminen paikan päälle esittämään henkilötodistuksensa. Myös omaksutut käytännöt, kuten iäkkään kannalta liian lyhyet puhelinajat, hidastuttavat asioiden hoitamista. Gerontologisen sosiaalityön työntekijät kertovat toimivansa hankalimmissa tilanteissa välikäsinä tapaamisten sopimisessa asiakkaan ja asiointitahon välillä.

Kun kaikkia asioita ei ole mahdollista hoitaa puhelimitse silloin, kun verkkopankkitunnuksia ei ole, johtaa tämä pahimmillaan kohtuuttomiin tilanteisiin iäkkään näkökulmasta tarkasteltuna. Se myös tuottaa tarvetta jaettuun toimijuuteen, jossa omaisten tai viranomaisten aikaa kuluu paljon.

*”Asiakkaalla tämä Kanta ja tarvi tietää pitäisikö reseptejä uusia. Ei päässyt Kantaan, kun ei ollut verkkopankkitunnuksia. Soitti apteekkiin ja siellä sanottiin, ettei voi antaa näitä tietoja puhelimitse. Sitten asiakas soitti meille ja häneltä piti saada työntekijälle valtakirja. Menin sitten apteekkiin ja sain valtakirjalla tiedot uusittavista resepteistä. Hän ei jaks mennä apteekkiin, kun on huonossa kunnossa ja fyysisesti kotinsa vanki.”*

## Asiointi paikan päällä

Paikan päällä asiointi on monessa tapauksessa ainoa vaihtoehto perinteisesti asioivalle. Matka toimipisteeseen voi jo itsessään olla hankala ja aikaa vievä.

*”Käteisen nosto on vaikeaa. Pankkikonttori on siirtynyt kauas keskustaan. Matkustan sinne metrolla. En voi jäädä Rautatieasemalla pois, koska metroaseman hissi on rikki. Minä liikun vaivalloisesti rollaattorilla. Matkustan Kampin metroasemalle ja kävelen sieltä asti sitten pankkikonttoriin, mikä on minulle hyvin raskasta. En jaks käydä pankissa usein, joten nostan ison summan kerrallaan. Pelkään ryöstäjiä, kun olen käynyt pankissa.”*

Asiointi pankissa voi aiheuttaa iäkkäille pelkoja ja stressiä: onhan kotimatalla rahapussissa suuri summa käteistä, kun iäkkäät pyrkivät vähentämään vaivalloisia pankissa käyntejä mahdollisimman paljon. Pankkikonttorit saattavat myös olla hyvinkin ruuhkaisia ja kokemus asiointista iäkkäälle raskas ja masentava:

*”Kun menee asiakkaan kanssa hoitamaan raha-asioita ja laskuja pankkiin, niin heti kättelyssä saakin vuoronumeron 103. Ennen pankin aukeamista on jo pitkä jono oven ulkopuolella... Asiakas voi tuoda turhautumistaan esiin, kun joutuu asioimaan pankissa, jossa odottaa pitkään vuoroaan ja joutuu seisomaan ja se voi olla raskasta... asiakaskunnassa on paljon syrjäytyneitä ihmisiä ja tämäkin on omiaan laskemaan asiakkaan kokemaan itsearvostusta. Asiakkaalle tulee myös tunne syrjäytyneenä olemisesta.”*

Pitkät odotusajat viestivät asiakkaille, ettei heidän asiakaskokemuksensa ole pankille merkityksellinen. Kun arkitoimijuus heikkenee, merkitseekö se samalla, ettei ihmistä enää arvosteta samalla tavalla kuin ennen?

### **Käteisellä asiointi vaihtoehtona**

Pankkikortin käyttäminen ei onnistu kaikilta asiakkailtamme. Jo tunnusluvun muistaminen on monille liian vaikeaa. Miten käteisellä asiointi sujuu?

*”Ruokakaupassa eivät haluaisi ottaa rahaa, ei ainakaan kolikoita. Menen puoliltapäivin kauppaan, koska silloin on vähiten ihmisiä ja ottavat silloin käteistä ja kolikoita vastaan... En voi tilata itselleni ruokaa lähellä olevasta kaupasta, koska he edellyttävät maksamista pankkikortilla. Minä en ole opiskellut pankkikorttia, kun en muistaisi numerosarjaa... OP-pankissa en saanut maksaa käteisellä laskuani.”*

Koronavirusepidemian myötä paineet pankkikortin käyttämiselle ovat tulleet entistäkin suuremmiksi, kun sen käyttöä suositellaan käteisen sijaan tartuntavaaran pienentämiseksi. Iäkkäät ovat tottuneet käyttämään elämänsä aikana käteistä, eivätkä kaikki haluaisi siitä luopua. Käteistä käyttämällä he kertovat pystyvänsä paremmin seuraamaan ja hahmottamaan taloudellista tilannettaan.

### **Mitä jos asioinnin voi hoitaa ainoastaan sähköisesti?**

Digitalisointi estää kansalaisten tasavertaisuuden palvelujen saannissa, jos vaihtoehtoisia asiointitapoja ei tarjota:

*”Jos tarvitsee putkiremontin ajaksi asunnon, niin Stadin asunnoista voi saada lyhytaikaisasuntoja tilapäisellä vuokrasopimuksella, mutta sitä pitää hakea sähköisesti järjestelmästä, johon kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla. ... Minä (asiakkaan asioita hoitava sosiaalityöntekijä) olen soittanut Stadin asuntoihin ja kysynyt, voisiko hakemusta mitenkään tuoda sinne, minulla on se tässä tulostettuna, mutta ei saa, ainoastaan sitä kautta (sähköisellä hakemuksella).”*

*”Minulta jäi saamatta kaupungin vuokra-asunto, koska minulla ei ole verkkopankkitunnuksia. Monet naapurini saivat kaupungin edullisen vuokra-asunnon, koska heillä oli tietokoneet. Minua neuvottiin menemään kirjastoon, mutta asunnoista ilmoitetaan sähköpostilla. En olisi voinut käydä kirjastossa joka päivä.”*

Edellisissä lainauksissa tilapäisen kohtuuhintaisen asunnon saaminen pakkotilanteessa oli käytännössä mahdollista vain niille iäkkäille, joilla on verkkopankkitunnukset, sähköpostiosoite, sähköisen asioinnin taidot ja mahdollisuudet tai ne, joilla on läheisiä, jotka voivat auttaa. Hakemusten siirtäminen pelkästään sähköiseksi palveluksi on ehkä näyttänyt Stadin asunnoissa tavalliselta toiminnan tehostamiselta. Sen negatiivisia sivuvaikutuksia ei osattu ennakoida. On huomionarvoista, että huolimatta gerontologisen sosiaalityöntekijän vetoimuksista asiakkaansa puolesta, asuntoviranomaiset eivät joustaneet menettelytavoistaan. Näin tapahtui siitä huolimatta, että julkisissa palveluissa pitää aina olla vaihtoehtoinen tapaa hoitaa asiat. Tällä hetkellä asuntojen hakemista on muutettu ja paperiset hakulomakkeet on otettu uudelleen käyttöön. Ikävä kyllä monet vähävaraiset iäkkäät ehtivät jäämään ilman väliaikaisasuntoa eriarvoistavan hakemismenettelyn takia.

Perinteisellä tavalla asiointi on muuttanut muotoaan samalla, kun ympäristössä on tapahtunut suuria muutoksia digitalisaatio ja uusien toimintatapojen käyttöönoton myötä ja palvelujen läheisyysperiaatteen väistyttyä taloudellisen tehokkuuden ja tuottavuuden nostamien näkökulmien vahvistuessa. Entisenlaista perinteistä asiointitapaa ei enää ole. Asiakkaat ja heitä auttavat omaiset ja viranomaiset joutuvat muuttuneessa toimintaympäristössä etsimään keinoja selviytyä uudenlaisten reunaehtojen kanssa, jossa sähköiset ja digitaaliset toimintatavat ovat ensisijaisia. Vaihtoehto sähköiselle asiointille on kaiken kaikkiaan hankala, työläs sekä kallis ja pahimmillaan se merkitsee asiakkaalle kohtuuttomiin tilanteisiin joutumista.

#### 4. MITEN KOHTAAMME IÄKKÄÄT TOIMIJOINA?

Tarkastelen nyt kohtaamisia tilanteissa, joissa iäkkäät joko hoitavat itse asioitaan tai jaetun toimijuuden tilanteissa, joissa iäkkäät saavat asiointeihin apua omaisiltaan.

*”En pääse Omakantaan (ei verkkopankkitunnuksia, ei osaa käyttää tietotekniikkaa). En näe laboratoriokokeiden tuloksia, kun lääkäri laittaa ne sinne. Kun lääkäri soittaa, hän sanoo vaan, että kaikki on hyvin... Kun hakee paperit (laboratoriotulokset terveysasemalta), niistä näkee, ettei kaikki olekaan ihan niin hyvin. Haluan itse pysyä kärryillä, missä omat arvoni menevät. Omakannasta niitä voisi seurata.”*

Toteamus, että kaikki on hyvin, ei selvästikään riitä tälle iäkkäälle rouvalle. Hän on tyytymätön saamaansa ylimalkaiseen ja rauhoitteluvaan tietoon laboratoriokokeittensa tuloksista. Tässä lääkärin suhtautuminen iäkkääseen potilaaseensa näyttäytyy potilaan aliarvioimisena kompetenttina, tiedoistaan kiinnostuneena ihmisenä.

Edunvalvonnan tarkoituksena on suojata asiakasta tilanteissa, joissa hänen ei katsota olevan kykenevä hoitamaan asioitaan itsenäisesti. Tärkeästä suojaavasta tehtävästä huolimatta iäkkäiden kokemuksiin edunvalvonnasta löytyy heidän aikuisuuttaan ja itsekunnioitustaan horjuttavia toimintatapoja ja kohtaamisia:

*”Osa asiakkaista kokee stigmatisoivaksi nää laskutusluvat, että he haluavat, että heillä on tili ja pankkikortti edelleenkin samoin kuin muillakin ihmisillä, että sitten pitää edunvalvojan laittaa rahaa tilille, eikä mitään laskutuslupia.”*

Käytössä oleva laskutuslupamenettely on edunvalvontatoiminnan kannalta arvioitu järjestykselliseksi. Sillä on kuitenkin asiakkaan näkökulmasta negatiivisia sivuvaikutuksia, joita edunvalvontatoiminnassa on tuskin osattu ajatellakaan. Erityismenettely tuottaa iäkkäälle häpeän tunteita. Edellä olevassa lainauksessa iäkäs nousi vastustamaan toimintatapaa kokemuksensa ajamana. Emme kuitenkaan tiedä, kuinka moni edunvalvonnassa oleva tuntee samaa häpeää, mutta tyytyy tilanteeseensa.

*”Vanhemmalla on varallisuutta ja hän haluaisi antaa säännöllisesti rahaa käyttöön huonossa kunnossa olevalle ainokaiselleen ja tukea tämän elämää. Edunvalvoja ei anna tähän lupaa. Tämä on asiakkaalle iso kysymys. Hänellä on vahva identiteetti vanhemmuuteen ja huomattavasti säästöjä tilillään, niin ei sitten pystykään antamaan sitä ainokaisellensa. Avustin asiakasta tekemään ennakkoperintöpyynnön edunvalvojalle... Edunvalvoja ajattelee varmaankin päämiehen etua, että hänelle jää, eikä päämiehen ainoa omainen syö päämiehen varoja.”*

Miltä tuntuu iäkkästä, joka ei saakaan käyttää omaa varallisuuttaan asioihin, jotka hän kokee itselleen tärkeiksi? Miltä tuntuu, kun omia rahojaan pyytäessään saa virkailijalta ajattelemattoman ja tylyn vastauksen? Raha-asiat ovat herkkää aluetta. Näiden asioiden kyseessä ollessa sensitiivisyys ja hienotunteisuus on tärkeää. Voisi sanoa, että kyse on ”kasvotyöstä” eli siitä, että nöyryyttävässä tilanteessa olevaa autetaan säilyttämään kasvonsa ja välttymään häpeän tunteilta.

Seuraavaksi katsomme, miten jaettu toimijuus iäkkään ja omaisten kesken voi toteutua.

*”Minulla asiakas, jonka tytär on auttanut häntä hoitamaan kaikki asiat, mutta hän väsähti, kun tuli omia sairauksia, niin vetäytyi kokonaan äitinsä auttamisesta. Asiakas ei ole muistisairas ja hän muistaa hyvin tarkasti kaikki eläkkeensä määrät. Auttaessaan tytär kertoi aina minkä verran äidillä on rahaa ja hän pystyi suunnittelemaan rahan käyttöönsä loppukuuksi, että mihin raha vielä riittää. Kun tytär ei enää pystynyt avustamaan ja tällainen ajan tasalla pitäminen jäi pois, niin tuntui, että asiakas olisi tipahtanut pärjäämisen suhteen muutenkin tämän jälkeen.”*

Edellä olevassa lainauksessa tytär tunnistaa iäkkään äitinsä toimijuuden ja kunnioittaa sitä. Hän antaa säännöllisesti äitinsä käyttöön raha-asioiden tilannetiedot, joiden perusteella äiti sitten päättää loppukuun rahankäytöstä. Tyttären suhtautuminen äitiinsä tukee tämän toimijuuden tuntoa ja itsemääräämisen toteutumista tilanteessa, jossa hän on riippuvainen toisten antamasta avusta ja tuesta. Tuen merkitys tulee esiin äidin tilanteen taantumisenä, kun tytär ei enää pysty auttamaan äitiään, vaan hän jäi ystävien ja viranomaisten avun varaan.

*”Ei ole sama asia, että omainen kertoo, että raha-asiat on hyvin, vaan asiakas haluaisi itse nähdä paljonko hänellä on tilillään rahaa. On eri asia nähdä se itse tiliotteelta.”*

Omaiset voivat sivuuttaa iäkkään hoitaessaan tämän asioita. Voi olla, että omaisen tarkoitus on hyvä ja ajatuksena on säästää iäkäs raha-asioista huolehtimisesta. On myös mahdollista, että hän ei kykene tunnistamaan ja tunnustamaan iäkkään toimijuutta. Omaisen voi tulkita iäkkään mukana olemisen asioittensa hoitamisessa turhaksi, koska se voi näyttäytyä hänelle vain passiivisena vierellä istumisena. Iäkkään omasta näkökulmasta tämä voi olla mitä aktiivisinta oman rahatilanteen seuraamista ja ajan tasalla pysymistä. Toimijuutta ei voi havaita, vaan se on tutkijoita varten luotu ajatusrakennelma ilmiön jäsentämiseksi. Onkin tärkeää ymmärtää iäkkään toimijuutta ja antaa hänelle tilaa olla osallisena asioissaan silloinkin, kun hän tarvitsee paljon apua ja tukea. Muistisairaiden iäkkäiden hoitoa kehittäneet Ulla Eloniemi-Sulkava ja Ulla Vuori ovat todenneet, että itsemääräämisoikeuden säilyminen niin pitkään kuin mahdollista on kotonaan asuvien yksinäisten muistisairaiden vanhusten omanarvontunteelle tärkeää etenkin raha-asioissa. Raha-asioiden hoitaminen itse on kulttuurisesti arvostettua ja merkki itsenäisestä aikuisesta kotinsa asukkaasta. (Virkola 2014, 223.)

Jaetussa toimijuudessa voidaan ajautua niin sanotulle ”harmaalle vyöhykkeelle”, jossa toiminta on eettiseltä näkökannalta arvioitaessa kyseenalaista huolimatta siitä, että läheisen tarkoitus sinänsä olisi hyvä: saada asiakkaan eräänymässä olevat laskut maksetuiksi, saada selvitettyksi tarve lääkereseptien uusimiselle tai muuta vastaavaa. Toisaalta asioiden hoidossa voidaan joskus liukua taloudelliseen kaltoinkohteluun:

*”Kun ei ole toimintakykyä ja niin sitten antaa herkemmin omaisille pankkikortit ja rahaa tai verkkopankkitunnukset. Omaisen hoitaa sitä ja tätä ja tuota ja siitä voi lähteä pikkuhiljaa liikkeelle taloudellinen hyväksikäyttö, joka voi ajan myötä vähitellen laajeta vaikka kuinka.”*

*Asiakkaat eivät yleensä rupea omia lapsiaan kohtaan riitauttamaan asioita ja kertomaan poliisille väärinkäytöksistä. Ajatellaan, että mennään nyt jotenkin vaan eteenpäin.”*

Taloudellisen kaltoinkohtelun tunnistaminen on muuttunut aiempaa vaikeammaksi, kun asiakkaille ei tule enää automaattisesti tiliotteita. Niistä pystyi ennen havainnoimaan epäilyttävän suuret käteisnostot ja ottamaan sitten asian puheeksi asiakkaan kanssa.

Harmaan vyöhykkeen ja suoranaisten taloudellisen kaltoinkohtelun välttämiseksi olisikin tärkeää, että iäkkäät pystyisivät huolehtimaan asioistaan mahdollisimman pitkään ja että asiointikanavia voitaisiin kehittää helppokäyttöisemmiksi ja yksinkertaisemmiksi. Myös puolesta-asioinnin mahdollisuudet vähentävät harmaata vyöhykettä.

## **5. MUUTOS TYÖTEHTÄVISSÄ: JAETTUA TOIMIJUUTTA JA ASIOIDEN HOITAMISTA DIGITALISOITUVASSA YMPÄRISTÖSSÄ**

Gerontologisen sosiaalityön työntekijät samoin kuin omaisetkin joutuvat etsimään jopa epätoivoisesti keinoja selviytyä uudenlaisten reunaehtojen kanssa, jossa sähköiset ja digitaaliset toimintatavat ovat ensisijaisia ja jossa vaihtoehdot sähköiselle asiointille ovat kaiken kaikkiaan työläitä ja hankalia. Näyttääkin siltä, että muiden toimijoiden tehostaessa toimintaansa digitalisaation avulla, siirtyvät näiden toimien negatiiviset sivuvaikutukset muualle kannettaviksi.

*”Paljonhan me pystytään tekemään, mutta se tunnistautuminen on nykyään ongelma, kun ei ole enää sitä pankkitunnusta, niin ei voi hoitaa niitä maksuasioita. Työntekijä ei voi hakea asuntoa, eikä varata aikaa, eikä paljon kukaan enää suostu asioimaan puhelimesta, kun sosiaalityöntekijä soittaa. Perintätoimistossa sitten joku suostuu, että pyytävät asiakkaan myös puhelimeen, ja sanovat nimensä ja sotunsa niin päästään eteenpäin, mutta sekin on vaikeutunut. Pankista ei enää saa yhtään mitään, kun soitat. Yksi antoi kiertoilmalsulla ymmärtää asian (onko tilillä riittävästi rahaa laskun maksamiseen), muttei voinut sanoa suoraan.”*

*”Tuntuu välillä, että työntekijä tarpoo suossa vastoinkäymisestä toiseen, kun yrittää hoitaa asiakkaiden asioita.”*

Kaiken kaikkiaan työntekijöiden tehtäväkuvassa taloudellisen sosiaalityön osuus, asioiden hoitamisessa tukeminen sekä yhdessä tai puolesta tekeminen on lisääntynyt. Asiakkaidemme joukossa on paljon niitä, joilla ei ole omaisia lainkaan tai he asuvat ulkomailla tai eivät muista syistä autua iäkästä asioiden hoitamisessa. Osassa tapauksista asioiden hoitaminen onnistuisi asiakkaalta itseltäänkin, mutta digitaidottomuus tai perinteisten asiointikanavien käyttämisen vaikeutuminen tekevät itsenäisesti selviytymisen näissä asioissa mahdottomaksi.

Gerontologiseen sosiaalityöhön asiakkaaksi tulevilla voi olla taloudelliset asiat täysin sekaisin. Laskuja on maksamatta pitkältä ajalta, velkoja on kertynyt, ulosotto ja häätö ovat uhkaamassa. Työntekijän tehtävänä on löytää nopeasti ratkaisuja tilanteen pelastamiseksi. Asiat voivat olla niin solmussa, että niistä selviytyminen voi tuntua mahdottomalta. Näissä hektisissä tilanteissa myös työntekijät voivat nähdä ainoaksi selviytymiskeinoksi harmaalle alueelle astumisen käyttämällä asiakkaan verkkopankkitunnuksia.

*”Tässä tullaan eettiseen kysymykseen, että onko meillä oikeutta tehdä asiakkaan puolesta ja käyttää hänen verkkopankkitunnuksiaan ja hoitaa laskun maksamiset, jos nähdään, ettei asiakas osaa. Ei varmasti ole oikeutta tehdä, jos sitä kysytään. Mutta sitä me teemme auttaaksemme asiakasta.”*

Työntekijät ovat aika yksin näissä vaativissa tilanteissa ja olisikin tärkeää, että voitaisiin sopia yhdessä eettisesti kestävä toimintatavat. Asiat ovat muuttuneet niin vauhdikkaasti digitalisaation myötä, ettei siitä nousseita ongelmatilanteita ole kaikkia edes tunnustettu, saati ehditty pohtia ratkaisukeinoja yhdessä. Ratkaisuja tulee hakea myös yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Voimme nähdä eri toimijat systeemisesti osana suurempaa kokonaisuutta, jonka kaikki osat ovat tekemisissä toistensa kanssa. Muutos yhdessä osassa vaikuttaa myös muihin osiin. Keskinäisriippuvuuksien takia yksittäisiä asioita ei voida ratkaista yksittäisistä siiloista käsin, vaan tarvitaan yhteistä ymmärrystä ja yhteistä toimintaa ongelmien ratkaisemiseksi. Gerontologinen sosiaalityö tarvitsee asioiden ratkomista yhdessä muun muassa pankkien, Kelan, kaupungin muiden viranomaisten ja oman toimialan muiden yksiköiden kanssa.

## **6. TIETO- JA VIESTINTÄTEKNOLOGIAN MYÖNTEISET MERKITYKSET IÄKKÄILLE ASIAKKAILLE**

*”Haastateltavalla on älypuhelin ja tietokone, joita hän osaa käyttää hyvin. Hän katsoo tietokoneen välityksellä uutiset ja joitain valitsemiaan ohjelmia. Samoin hän pelaa muutamia valikoituja pelejä. Tietokonetta hän kuvaa ystäväkseen, kaverikseen ja mahdollisuuksien mekaksi.”*

Tietokone voi avata maailmoja taitavalle käyttäjälle ja sen merkitys osana elämää voi vertautua jopa ystävytyteen, kuten edellisestä lainauksesta ilmenee. Vaatimattomampikin digitaalinen toimijuus voi tuoda monenlaisia myönteisiä asioita iäkkään elämään.

*”Minun asiakkaani asui aikuisiässä ulkomailla ja hän haluaa lähettää joka päivä älypuhelimella siellä asuvalle ystävälleen WhatsApp-viestin. Se tuo sisältöä elämään ja hän osaa käyttää sitä.”*

*”Asiakkaallani on kannettava ja hän diggailee yhtä laulajatahteä. Hän näkee kannettavalta tämän keikkakalenterit, tähdestä otettuja kuvia ja on saanut laulajalta myös syntymäpäiväonnittelut pyöreitä vuosia täyttäessään. Hän on aivan yksin, eikä pysty liikkumaan paljon, vain viranomaiset hänellä.”*

Vailla sosiaalisia suhteita oleville älylaitteet ja sosiaalinen media voivat avata väyliä merkitykselliseen yhteydenpitoon ja elämänsisältöön. Ne tuovat iloa ja turvallisuutta elämään. Asiakkaat myös seuraavat ajankohtaisia asioita ja päivän lehtiä netin kautta. Osa käyttää YouTubea kuunnellakseen haluamaansa musiikkia tai seuratakseen vaikkapa balettiesityksiä.

*”Tässä keskustelun aikana tuli mieleeni toinenkin asiakas, jonka omaiset ulkomailla. Hänelle tärkeitä Skype-puhelut omaistensa kanssa ja kuvien saaminen älykännykällä. Toinen asiakas näyttää puhelimellaan olevia kuvia kesämökistä, joka hänelle tärkeä ja lapsenlapsistaan, ovat selvästi voimauttavia.”*

Älypuhelimien käyttöosaaminen voi tukea yksilön toimijuutta elämässä yllättävilläkin tavoilla:

*”Minulla tällainen maahanmuuttaja-asiakas, joka traumatisoitunut, niin hänellä on älypuhelin ja hän kuuntelee sitä aina kun hän on taksissa, niin hän kuuntelee siitä musiikkia koko ajan ja pysyy sen avulla kasassa sen matkan ajan.”*

Älypuhelin psyykkisenä tukena antaa tällä tavoin mahdollisuuden asioida tai päästä palvelujen äärelle ja olla osallisena omassa elämässään. Kuinka paljon voisimmekaan löytää yksilön toimijuutta tukevia ratkaisuja erilaisissa pulmatilanteissa, kun ottaisimme enemmän teknisiä ratkaisuja luovasti ja ennakkoluulottomasti käyttöön?

Haastatteluista ilmeni myös, kuinka läheiset ja työntekijät voivat saattaa digitaidottomia iäkkäitä nauttimaan kehittyneen viestintäteknologia hyödyistä. Nämä iäkkäät ovat tässä suhteessa täysin riippuvaisia ulkopuolisesta tukijasta ja mahdollistajasta.

*” Insinöörismiehen omaisen tietokone kytkeytyi heti päälle, kun hänelle soitti, huuteli, missä olet äiti ja asiakas sitten tuli olohuoneeseen ja pystyi keskustelemaan omaisensa kanssa. Poika asui kaukana, joten hän sai näin hyvin yhteyden, toi paljon laatua heidän elämäänsä.”*

Tässä ammattitaitoinen omainen pystyi tekemään tietokonevälitteisen yhteydenpidon niin yksinkertaiseksi, että täysin digitaidoton iäkäs rouva sai nauttia etäyhteyden avulla keskusteluista poikansa kanssa.

*”Minulla yksittäisiä asiakkaita, jotka puhuneet, että tykkäävät jostain vanhasta artistista, musiikista, eläinten äänestä, niin olen avannut tietokoneen ja olemme kuunnelleet. Hän pystyy nauttimaan vaikka pääskysten äänestä. Tietokone voi avata maailmoja.”*

Tällä hetkellä jää yksittäisten työntekijöiden oma-aloitteellisuuden ja mielikuvituksen varaan, avaaako hän tietokoneen suomia mahdollisuuksia asiakkailleen. Voi vain kuvitella, kuinka tärkeää edellisessä lainauksessa olevalle iäkkäälle oli päästä nauttimaan hänelle merkityksellisistä muistoihin ja elämyksiin liittyvistä asioista, jotka eivät enää muuten olisi hänen ulottuvillaan. Olisikin tärkeää pohtia, miten työntekijöiden panos voisi avata merkityksellistä, viihdyttävää ja ilahduttavaa nykyteknologian mahdollistamaa sisältöä näiden iäkkäiden elämään.

Kaikki ikääntyneet voivat siis hyötyä monella tavalla tieto- ja viestintäteknologian kehittymisestä huolimatta siitä, onko heillä itsellään digitaaitoja vai ei. Kyse on siitä, miten käytämme teknologian suomia mahdollisuuksia ja miten saamme kaikki digitalisaation hyödyistä osallisiksi joko tuettuina tai itsenäisesti.

## **7. JOHTOPÄÄTÖKSET JA RATKAISUJA**

lääkkäiden tilanne pitkälle teknologisoituneessa ja digitalisoituneessa yhteiskunnassamme on vaativa. Miten pysyä mukana jatkuvassa muutoksessa? Miten oppia digitaalisia taitoja, joita nykyään tarvitaan sosiaalisessa kanssakäymisessä, tiedon etsinnässä ja asioiden hoitamisessa? Miten säilyttää toimijuus omassa elämässä tässä monimutkaistuvassa maailmassa?

Digitalisoituminen sinänsä ei ole hyvä tai paha asia. Sen sijaan digisyryjäytyminen tuottaa ongelmia ja nyky-yhteiskunnasta sivuun jäämistä. Gerontologisen sosiaalityön asiakkaissa on paljon sellaisia iäkkäitä, jotka eivät voi saavuttaa lainkaan digitaalista toimijuutta

nykyehdoilla. On tärkeänä, että myös näille paljon apua ja tukea tarvitseville iäkkäille voitaisiin mahdollistaa, jos ei muuten, niin työntekijöiden tuella, pääsy netin kautta aukeaviin maailmoihin tuomaan heidän elämäänsä iloa ja elämänlaatua.

Keskityin tässä sosiaalisessa raportissa erityisesti iäkkäiden arkeen. Halusin tuoda esiin gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden vaikeudet omien asioidensa hoitamisessa itsenäisesti tai yhdessä työntekijöiden tai omaisten kanssa. Ongelmia asioiden hoitamisessa syntyy niin digitaalisia kuin perinteisiäkin asiointikanavia käytettäessä. Molemmista asiointitavoissa, modernissa ja perinteisessä, kohdattuihin ongelmiin tarvitaan ratkaisuja iäkkäiden yhdenvertaisuuden mahdollistamiseksi yhteiskunnassamme.

Käytin tarkastelussa toimijuuden käsitettä. Sen modaliteettien eli ulottuvuuksien tarkastelussa ilmeni, kuinka digitaalinen osaaminen liittyy niin yksilön sisäisiin tekijöihin, toisin sanoen mitä osaa, mitä kykenee, mitä voi, mitä haluaa, mitä tuntee ja mitä täytyy, kuin myös ulkopuolisiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin, kuten ikä, sukupolvi ja sosioekonominen asema. Tämä luku on jäsennetty modaliteettien mukaan.

Kysymys digitaalisesta syrjäytymisestä on monitahoisuutensa takia laaja **sosiaalipoliittinen kysymys**. Sosiaalipoliittisille kysymyksille on ominaista, että niihin voidaan vaikuttaa poliittisin toimenpitein. Kyse on pohjimmiltaan arvoista ja siitä, miten suhtaudumme kansalaisten yhdenvertaisuuteen.

Iäkkäät tarvitsevat heille soveltuvia tieto- ja viestintäteknologian ratkaisuja. ”Design for All” -ajattelumallissa jo laitteiden ja sovellusten suunnittelun varhaisesta vaiheesta lähtien otetaan prosessiin mukaan mahdollisimman heterogeeninen ryhmä ihmisiä. Sen avulla voidaan tuoda markkinoille ratkaisuja, jotka soveltuvat mahdollisimman suurelle määrälle erilaisia käyttäjiä, mukaan lukien iäkkäät. Tämä mahdollistaisi sen, että yhä suurempi osa iäkkäistä **kykenisi** käyttämään älylaitteita ja navigoimaan sähköisten palvelujen sivustoilla.

Kuten aiemmin tässä raportissa totesimme, osa asiakkaistamme syrjäytyy digitaalisuudesta siksi, ettei heillä ole varaa ostaa älypuhelin tai tablettia. Sininauhaliiton suunnittelija Piia Niilola painottaa, että asenteiden tulee muuttua, älypuhelin ei ole luksusta ja nykymaailmassa älylaite toimittaa samaa virkaa kuin kynä ja paperi ennen (Sininauhaliiton seminaari 23.10.2019). Onkin perusteltua, että toimeentulotuen perusosaan sisällytetään älypuhelimien tai tabletin hankintakustannusten ja käyttökustannusten korvaaminen. Tämä edesauttaa kaikkien kansalaisten, myös iäkkäiden, osallisuutta yhteiskunnan toimintoihin ja näin myös kaikki **voisivat** hoitaa asioitaan modernilla tavalla digitaalisia kanavia hyödyntäen.

Ikääntyneet tarvitsevat itselleen sopivaa tukea ja opetusta tieto- ja viestintäteknologian käyttämiseen. Iäkkäiden oppimista on tutkittu paljon. Tämä tieto iäkkäiden oppimisesta tulisi ottaa käyttöön ja suunnitella sen pohjalta tälle ikäryhmälle soveltuvia opetusohjelmia ja -käytäntöjä. Vertaistuesta ja -opetuksesta saadut tulokset ovat hyviä. Näitä kehittämällä taattaisiin myös iäkkäille mahdollisuus **osata** tietotekniikan riittävän monipuolinen käyttö. Myös kotiin saatavan opastuksen turvallinen järjestäminen tulisi organisoida. Iäkkäähän ovat usein haavoittuvassa asemassa, jolloin kotiin tuotavalle tuelle ja opastukselle on omat erityisvaatimuksensa.

Digitaalisten laitteiden käytön opettelu edellyttää motivaatiota ja sitä, että iäkkäät **haluavat** oppia niiden käytön. Laitteiden käytettävyyttä tukisi motivaatiota ja esimerkiksi iäkkäille suunnatut ja heidän tarpeisiinsa ja erilaisiin toiveisiinsa vastaavat monipuoliset sisällöt voisivat herättää heidän kiinnostuksensa laajemminkin digitaalisten laitteiden käyttöä



kohtaan. Voitaisiinko iäkkäille suunnattujen sisältöjen tuottamiseen motivoida eri toimijoita ja iäkkäitä itseään laajemminkin?

Toimijuuden **tuntea**-ulottuvuus on tässä myös merkityksellinen. Jos iäkkäälle on kertynyt myönteisiä kokemuksia ja sitä kautta myönteisiä tunteita tieto- ja viestintäteknologian mahdollisuuksista, on se omiaan vahvistamaan halua oppia ja käyttää digitaalisia välineitä omaksi hyödyksi tai iloksi. Olennaista olisi myös pyrkiä vaikuttamaan kulttuurissamme edelleen eläviin syrjiviin ja ennakkoluuloihin perustuviin asenteisiin ikääntyneitä kohtaan tietotekniikan oppijoina ja käyttäjinä. Kyky oppia säilyy ikääntyessä. Myös asiakastyötä tekevät tarvitsisivat lisää tietoa iäkkäiden oppimisesta, jotta he pystyisivät entistä paremmin tukemaan asiakkaitaan digitaalisten laitteiden käytössä. Luottamuksellisen asiakassuhteen avulla asiakastyötä tekevien on mahdollista rohkaista iäkkäitä asiakkaita digitaaliseen toimijuuteen ja myös lieventää osaamattomuuteen monesti liittyviä häpeän tunteita.

Nykymaailmassa monille iäkkäille voi syntyä ulkoisten paineiden takia kokemus, että heidän **täytyy** oppia käyttämään digitaalisia laitteita selviytyäkseen arjessaan. Koska digitaalinen asiointi ei puutteellisen saavutettavuutensa ja käytettävyytensä takia ole vielä läheskään kaikille iäkkäille varteenotettava vaihtoehto tällä hetkellä, on iäkkäiden yhdenvertaisuuden kannalta tärkeää, että myös perinteisiä asiointikanavia kehitetään.

Perinteiset asiointitavat osoittautuivat johtopäätösten mukaan työläiksi, aikaa vieviksi ja kalliiksi. Kokemukset asiointissa kohdatuista ongelmista nostavat esiin myös kysymyksen siitä, siirtyykö digitalisoimisesta ja muusta toiminnan tehostamisesta syntyvät haitalliset seuraukset lisätyönä muille tahoille, tässä yhteydessä Gerontologisen sosiaalityön työntekijöille ja omaisille. Eriyisen huolestuttavaa on ikääntyneiden kokemus omien asioidensa hoitamisen ylivoimaisuudesta, yhteiskunnan ulkopuolelle jäämisestä ja omaisille taakkana olemisesta.

Vastauksena asiointiin ongelmiin on muun muassa Kelassa otettu käyttöön puolesta-asiointi ja sen käyttöä suunnitellaan muuallakin. Tämä onkin suureksi avuksi iäkkään asioiden hoidossa auttaville tahoille. On kuitenkin hyvä muistaa, että osa puolesta-asiointiin piiriin tulevista on sellaisia iäkkäitä, jotka eivät pysty enää toimimaan itsenäisesti nimenomaan monimutkaistuneiden asiointikäytäntöjen ja ohentuneiden palveluverkkojen ja digitalisoitumisen takia. Onkin ensisijaisen tärkeää, että samalla kun kehitämme puolesta-asiointiin kaltaisia ratkaisuja, niin muutamme näitä eri toimijoiden kyvykkäitä ikääntyneitä kyvyttömiksi tekeviä käytäntöjä ja toimintatapoja.

Tässä esitettyihin ratkaisuihin tarvitaan mukaan sekä julkisen että yksityisen puolen toimijoita samoin kuin poliittisia päätöksentekijöitä sivuuttamatta ikääntyneitä ja heidän omaisiaan kokemustiedon kantajina. Sosiaalisen raportoinnin tarkoituksena on nostaa esiin sosiaalityön arjessa esiin nousevia ilmiöitä ja ongelmia sekä saattaa niitä päätöksentekijöiden tietoon sekä yleiseen keskusteluun. Se on myös tämän raportin tarkoitus.

**LÄHTEET:**

Jyrkämä, J. (2014) Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Leikas, J. (toim.) Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Tutkimuksia 2, 2014, 59-69.

Jyrkämä, J. (2008) Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä - hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehyykseksi. Gerontologia 4/2008, 190-203.

Laakkonen, M. (2019). Toimijuus ja syrjäytyminen tietoyhteiskunnassa - Tapaustutkimus toimijuudesta Daisy -toiminnanohjausjärjestelmän käytössä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.

Maailman toimivin kaupunki. Helsingin kaupunkistrategia vuosille 2017-2021.

Niemi, M. (2016) "Ikäihmiselläkin on oikeus vielä oppia uutta, kasvaa": Tieto- ja viestintäteknologia oppimisen tukena. Helsingin yliopisto. Käyttäytymistieteellinen tiedekunta. Kasvatustieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Niilola P. (2019) Sininauhaliiton seminaari 23.10.2019, Digitaalista turvaverkkoa rakentamassa – kuuluuko digi vain hyväosaisille? Helsinki.

Ruuskanen-Parrukoski, P. (2018) Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina. Tapaustutkimus ikääntyneiden toimijuudesta sekä vallasta ja sosiaalisista suhteista. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto.

Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma 2020.

Tuorila, H. (2017) Sähköisten tunnistautumisvälineiden saavutettavuuden vaikutus palveluyhteiskunnan digitalisaatioon. Yhteiskuntapolitiikka 82 (2017):1, 106-111.

Virkola, E. (2014) Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.