

# AUTOMAATTISESTI ULOSKIRJATTU

Ikääntyvät vieraskieliset digikuilussa

Susanna Lehtovaara

JADE -toimintakeskus 11.11.2019

# Digipalvelut tuovat uuden kerroksen haasteita palveluissa asiointiin

## KIELITAITO

- Uuden kielen ja palvelujärjestelmän opettelu on ikääntyneenä vaikeaa, erityisesti luku- ja kirjoitustaidottomilla
- Asioimiseen tarvittavan suomen kielen taso on vaikea saavuttaa suurelle osalle ikääntyvistä
- Palveluissa käytettävä kieli on usein vaikeaselkoista suomea, selkokieli voisi olla askel eteenpäin

## PALVELUT JA DIGIYMPÄRISTÖ

- Palvelujärjestelmä on lähtökohtaisesti vieras, iäkkäillä vieraskielisillä ei ole tarpeeksi tietoa palveluista
- Verkkosivustot eivät ole riittävän johdonmukaisia, selkeitä ja loogisia
- Digiympäristöissä tapahtuu yllättäviä asioita → **automaattisesti uloskirjattu!**



"Aiemmin minä osasin suomea hyvin. Käytin sitä päivittäin, mutta nyt olen unohtanut paljon. Yritän opetella viisi uutta sanaa joka päivä. Se on hankalaa, muistini ei toimi enää kuten ennen."

"En osaa suomea tarpeeksi hyvin. Minua huolettaa, onko palveluissa henkilökuntaa, joka pystyy puhumaan minun kanssani?"

# Palveluneuvonnan tarve on ilmeinen, epävirallinen apu vaarantaa tietoturvan

## JÄRJESTÖJEN APU VÄLTTÄMÄTÖNTÄ

- Järjestötoimijat auttavat ihmisiä omankielisesti (viranomaiskirjeitä, päätöksiä lääkäriaikoja..)
- Epävirallisen vertaistuen määrä on suuri, mutta apu ei aina ole turvallista
- Lähestulkoon kaikkiin palveluihin kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla. Mistä iäkäs voi löytää luotettavan tahon asioimisapuun?
- Kaikilla ei ole läheisiä tai rinnalla kulkijaa auttamassa

## PALVELUNEUVONTAA KEHITETTÄVÄ RINNALLA

- Välttämätöntä kehittää myös kasvokkain saatavaa palvelua
- Tärkeän informaation tulisi olla saatavilla useissa eri formaateissa, ei ainoastaan digitaalisena
- Yhdenvertaisuuden toteutuminen on viranomaisten vastuulla. Laki velvoittaa edistämistoimenpiteisiin!



”Emme tiedä mitä meille tapahtuu sitten kun olemme vanhuksia, emmekä pysty hoitamaan omia asioita. Kuka auttaa meitä?”

”En haluaisi pyytää lapsiltani apua. Tiedän, että he ovat kiireisiä. Haluan hoitaa asioitani itsenäisesti, vielä kun siihen pystyn.”

# Automaattisesti uloskirjattu – ikäntyvien vieraskielisten digihaasteet

- Sähköiset palvelut harvoin korvaavat kasvokkain tapahtuvaa palvelua ja kohtaamisen tarvetta.
- Ikäntyvien vieraskielisten kohdalla korostuu haavoittuvaisuus, tuplasti syrjäytymisvaara!
- Keskeisimmät syyt digisyrjäytymiseen:
  - 1) Kielitaidon puute tai heikkeneminen, luku- ja kirjoitustaidottomuus
  - 2) Palvelujärjestelmän ja digiympäristöjen vieraus
  - 3) Koulutustausta ja sosioekonominen asema



# JADE-toimintakeskus

- Matalan kynnyksen kohtaamispaikka ikääntyville vieraskielisille
- Vertaisryhmiä omalla äidinkielellä (somalil, arabia, kiina, kurdi, farsi...)
- Palveluneuvontaa omalla äidinkielellä: erityisesti digiasioinnissa avustamista
- Tietoa suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja erityisesti iäkkäiden palveluista
- Vaikuttamistoimintaa ja koulutuksia ammattilaisille



JADE

[WWW.JADETOIMINTAKESKUS.FI](http://WWW.JADETOIMINTAKESKUS.FI)

Twitter: @Jade\_toiminta

Facebook: JADE toimintakeskus

Käpyrinne ry, Topeliuksenkatu 17 C 25, 00250 Helsinki