

DigiIN



Ikääntyvien syrjäytymisvaara sote-digipalveluissa

Sakari Taipale, apulaisprofessori
Jyväskylän yliopisto

Digisyrjäytyminen ulkopuolelle jäämisenä

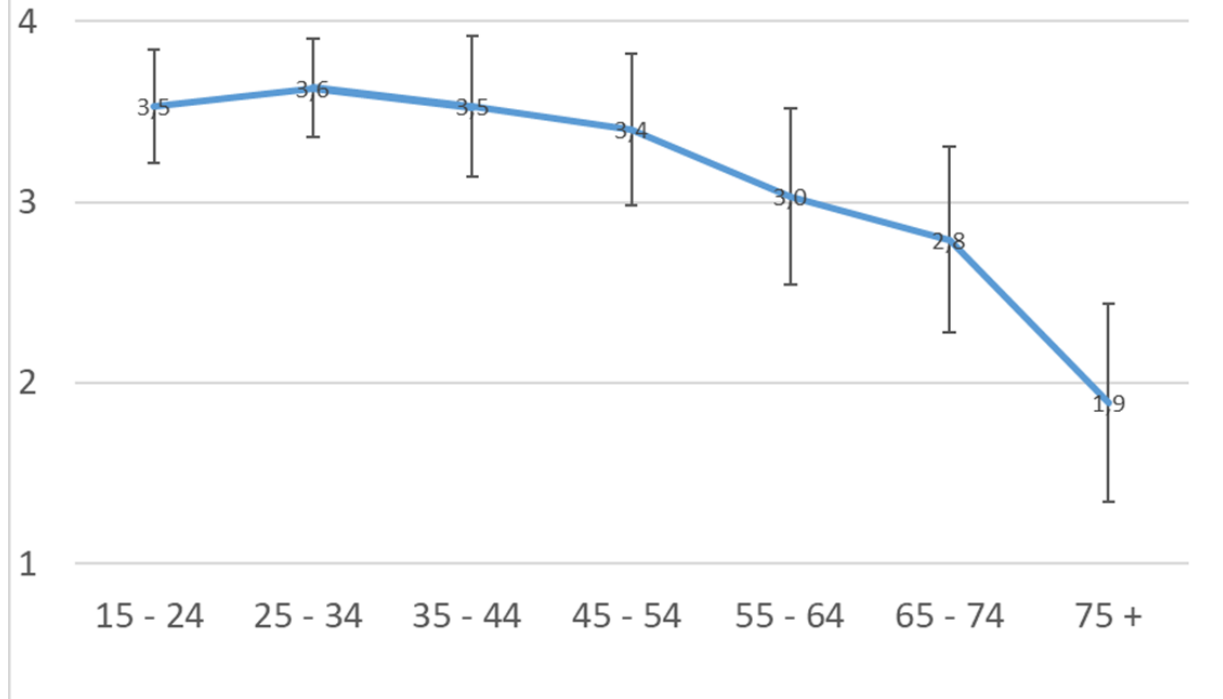


Yksilölliset tekijät:

- **Internetin käyttö** yleistyy enää vain vanhimmissa ikäryhmissä (65-74 ja 75-89) (TK, 2019)
- **Digiosaaminen** selittää sähköisten sote-palveluiden käyttöä
- **Käytön esteitä** kokevat enemmän:
 - vanhat kuin nuoret,
 - pitkäaikaissairaat kuin terveet
 - elämänlaatunsa ja terveytensä huonoksi kokevat (Hyppönen ym. 2018. [Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017: Helsinki: THL.](#))

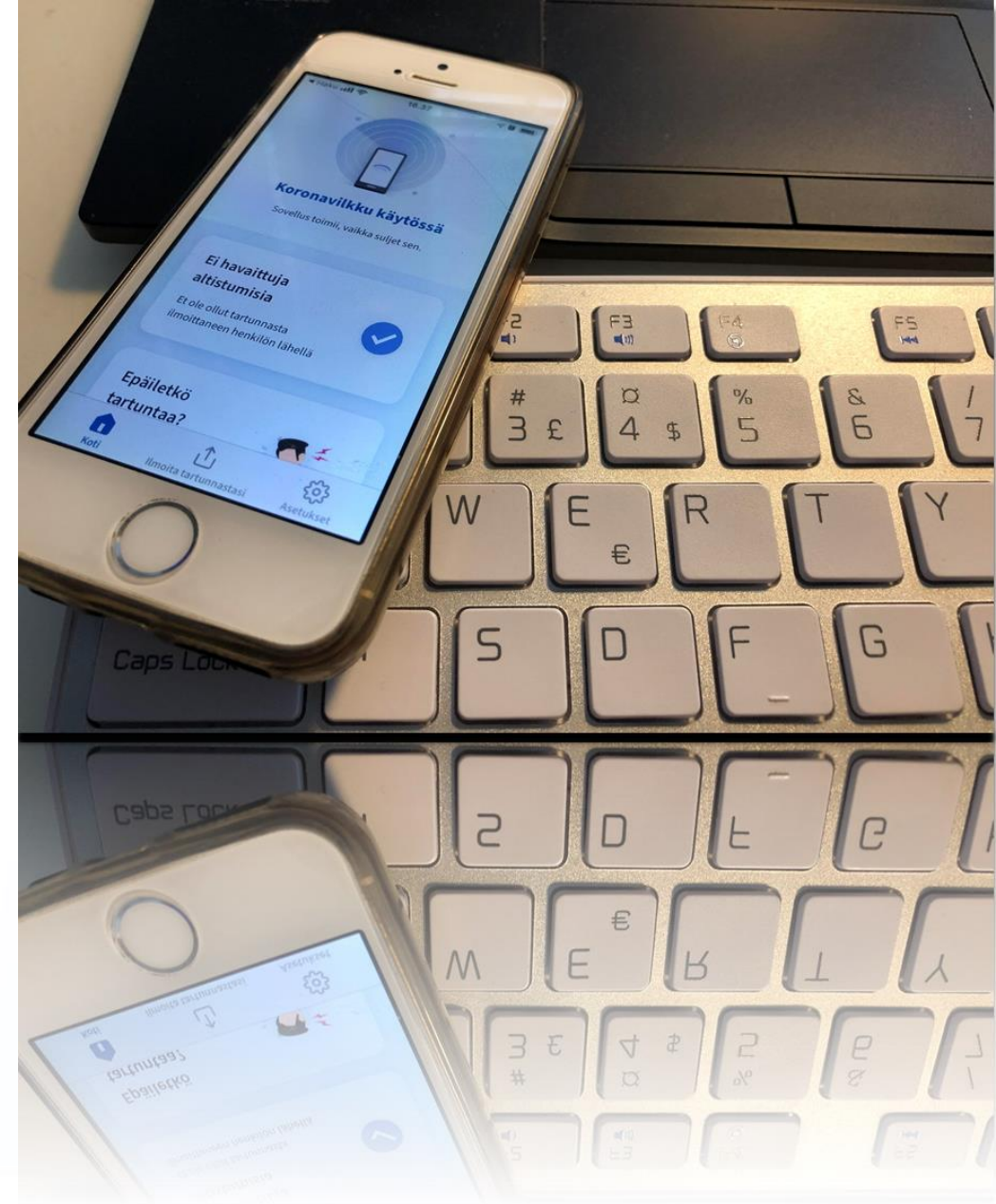
Riittävän taitava julkisten verkkopalveluiden käytössä, Suomi (EB2017)

1=Täystin eri mieltä / 4=Täysin samaa mieltä



Yhteisölliset tekijät (digituki)

- Keskeinen rooli digisyrjäytymisen ehkäisemisessä
- Digituen kansallinen toimintamalli kehitetty (<https://vm.fi/auta-hanke>)
- Läheisasiantuntijat ja lähiyhteisöt (perheet, ystävät)
- Digituesta vaarassa syrjäytyä yksineläjät, perheettömät ikäihmiset
- Haasteena myös sote-tietojen arkaluonteisuus



Yhteiskunnalliset tekijät (digiosallistaminen)

- Digitaitoihin vaikuttaminen
 - Ikäihmiset koulutusjärjestelmän ja työmarkkinoiden ulkopuolella
- Palvelukäyttämiseen vaikuttaminen
 - perinteisten asiointi- ja käyntipalveluiden pitovoima vahva
 - sote-henkilöstön toimenkuvan laajeneminen (henkilöstön riittävyys, digitaidot, ohjausosaaminen)
 - yksilöllisten palvelutarpeiden huominen (esim. maahanmuuttajat)

Lopuksi

- Digipalvelujen saavutettavuutta ja käytettävyyttä tulee parantaa, mutta digisyrjäytyminen ei niillä ratkea.
- Tarvitaan palvelukulttuurin muutosta, joka
 - madaltaa sote-digipalvelujen käyttöönoton kynnyksiä.
 - tarjoaa digitukea.
 - edistää asteittaista siirtymistä perinteisistä asiointi- ja käyntipalveluista kohti digipalveluja ja tarvittaessa takaisinpäin.