



Digitaalisuus haastaa ikäntyneiden yhdenvertaisen palvelujen saannin

Yhteiskunnallisia palveluja on enenevässä määrin digitalisoitu ja perinteisten kasvokkaisten palvelujen saaminen voi olla monin paikoin haastavaa. Tämä asettaa palvelujen käyttäjät hyvin eriarvoiseen asemaan.

Teksti: **Tarja Heponiemi, Emma Kainiemi ja Petra Saukkonen** – Kuva: **Shutterstock**

Osalle ikääntyneistä digipalvelujen käyttö voi olla hyvin hankalaa tai jopa mahdotonta. On silti tärkeää korostaa, että ikääntyneet ovat hyvin heterogeeninen digipalvelujen käyttäjäjoukko, eikä ikä määritä digiosaamisen tasoa. Lisäksi digitaalisten palvelujen välillä on eroja. Vaikka henkilö käyttäisi sujuvasti joitain digipalveluja, voi toisten palvelujen käyttäminen osoittautua mahdottomaksi.

Noin kolmannes ikääntyneistä ei käytä digipalveluja

Ikääntyneistä harvempi käyttää digipalveluja verrattuna nuorempiin ikäpolviin. 70 vuotta täyttäneistä noin kolmannes ei vuonna 2020 käyttänyt lainkaan internetiä sähköiseen asiointiin, hiukan yli joka kymmenes asioi avustettuna ja reilu puolet itsenäisesti. Tämä ilmenee Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) DigiIN-hank-

keessa tehdyistä tutkimuksista.

Varsinkin ikääntyneet, joilla on matala koulutus, erittäin korkea ikä, heikentynyt terveys, huonontunut muisti, heikko taloudellinen tilanne tai jotka asuvat yksin, käyttävät vain vähän digipalveluja. Korkeasti koulutetut ja hyvin taloudellisesti toimeentulevat ikääntyneet käyttävät muita ikääntyneitä enemmän digipalveluja. Lisäksi näön ja fyysisen sekä kognitiivisen toimintakyvyn

ongelmat voivat altistaa ikääntyneitä vähäisemmälle digitaalisten palvelujen käytölle.

Näkemykset digipalvelujen hyödyistä ovat yhteydessä niiden käyttöön

Digitaalisten palvelujen laajan ja yhdenvertaisen käytön kannalta on olennaista, kokeeko ikääntynyt henkilö niiden käytön motivoivaksi ja hyödylliseksi. Kielteinen asennoituminen digipalveluja kohtaan voi olla esteenä niiden käytölle.

Tutkimuksessamme 75 vuotta täyttäneet suhtautuivat pääasiassa neutraalisti digipalvelujen hyötyihin sosiaali- ja terveyspalvelujen kohdalla. Eniten hyötyjä nähtiin liittyen sosiaali- ja terveyspalvelujen käytön mahdollisuuteen ajasta ja paikasta riippumatta. Digipalvelujen käyttäminen mahdollistaa palvelujen saamisen ilman siirtymistä fyysiselle palvelupisteelle, jolloin säästyy matkustamiseen kuluva aika ja kustannuksia.

Tutkimuksissa on havaittu, että ikääntyneet, joilla on parempi toimintakyky näkevät enemmän hyötyjä digipalvelujen käytössä. Lisäksi ne ikääntyneet henkilöt, jotka eivät asu yksin, saattavat nähdä digipalvelut hyödyllisempinä verrattuna yksinasuviin. Toisen henkilön kanssa yhdessä asuminen lisää mahdollisuutta tuen ja rohkaisun saamiselle teknologisten laitteiden ja internetin käyttöön.

Jotta digipalvelujen hyödyt konkretisoituisivat, pitää kaikilla olla mahdollisuus tutustua niiden käyttöön ja tarvittaessa saada opastusta ja tukea. Ikääntyneet, jotka eivät käytä teknologiaa ja internetiä eivät välttämättä ole tietoisia mahdollisista hyödyistä, joita he voisivat saavuttaa niiden käytöllä.

Ikääntyneiden digitaalisesta syrjäytymisestä tulisi olla huolissaan

Lukuisat tutkimustulokset osoittavat, että ikääntyneiden digitaalisista palveluista syrjäytyminen on todellinen yhteiskunnallinen haaste. On kuitenkin tärkeää huomioda, että kaikilla ikääntyneillä ei ole yhtä suurta riskiä syrjäytyä digipalveluista, vaan joillakin tämä riski on suurempi. Tällaisia riskiryhmiä ovat muun muassa henkilöt, jotka ovat suuremmissa riskissä myös sosiaaliselle syrjäytymiselle, kuten kaikkein vanhimmat sekä terveydellisesti, toiminnallisesti ja sosiaalisesti heikompiosaiset. Lisäksi sosi-

aalinen ja digitaalinen syrjäytyminen voi- vat synnyttää toisiaan vahvistavan kierteen.

Digitaalisten palvelujen tuottajien tulee huomioda ikääntyneiden tarpeet paremmin, jotta palveluilla voitaisiin paremmin vastata heidän yksiköllisiin tarpeisiinsa ja mieltymyksiinsä. Eri yhteiskunnallisten palvelujen ammattilaiset ovat avainroolissa edistämään digitaalisten palvelujen käyttöä ikääntyneiden keskuudessa kertomalla erilaisista palveluista ja tunnistamalla niitä ikääntyneitä asiakkaita, jotka voisivat hyötyä niiden käytöstä.

On huomioitava, että vaikka osa ikääntyneistä pystyy itsenäisesti käyttämään digipalveluja, tarvitsee osa tukea ja osalle asiakkaista on aina tarjottava kasvokkain annettava lähipalvelua. Digipalvelujen tuottajien tulee varmistaa laadukkaiden ja yhdenvertaisten palvelujen saatavuus myös niille asiakkaille, jotka eivät käytä digitaalisia palveluja. ♥

Kirjoittajat

Artikkelin kirjoittajat ovat Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tutkijoita.

DigilN-hanke

DigilN-hanke tutkii digitalisoituvaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukulttuuria. Hankkeen tavoitteena on turvata digitaalisten palvelujen saavutettavuus ja käytettävyys kaikille käyttäjille ja ehkäistä haavoituvassa asemassa olevien syrjäytymistä digitaalisesti tarjottavista yhteiskunnallisista palveluista.

Lähteet

- Heponiemi T, Kainiemi E, Virtanen L, Saukkonen P, Sainio P, Koponen P, Koskinen S. (painossa) Performance tests of visual, physical, and cognitive functioning predict internet use and digital competence among older adults: Longitudinal population-based study. *Journal of Medical Internet Research*.
- Heponiemi T, Virtanen L, Kaihlanen A-M, Kainiemi E, Koponen P, Koskinen S. (2022) Use and changes in the use of the Internet for obtaining services among older adults during the COVID-19 pandemic: A longitudinal population-based survey study. *New Media & Society*
- Kainiemi E, Virtanen L, Saukkonen P, Kaihlanen A-M, Kyytsönen M, Vehko T, Heponiemi T. (2021) Sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäneiden näkemykset sähköisten palvelujen hyödyistä koronapandemian aikana. Tutkimuksesta tiiviisti 63/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.
- Kainiemi E, Saukkonen S, Virtanen L, Vehko T, Kyytsönen M, Aaltonen M, Heponiemi T. (Submitoitu) Perceived benefits of digital health and social services among older adults: A population-based cross-sectional survey. *Digital Health*.
- Saukkonen P, Virtanen L, Kaihlanen A-M, Kainiemi E, Koskinen S, Sainio P, Koponen P, Heponiemi T. (2021) Sosiaaliselle syrjäytymiselle altistavien tekijöiden yhteys ikääntyneiden sähköiseen asiointiin: Tuloksia COVID-19-epidemian ensimmäisten aaltojen ajoilta. Tutkimuksesta tiiviisti 60/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.
- Saukkonen P, Kainiemi E, Virtanen L, Kaihlanen A-M, Koskinen S, Sainio P, Koponen P, Kehusmaa S, Heponiemi T. (2022) Non-use of Digital Services Among Older Adults During the Second Wave of COVID-19 Pandemic in Finland: Population-Based Survey Study. In: Gao, Q., Zhou, J. (eds) *Human Aspects of IT for the Aged Population. Design, Interaction and Technology Acceptance. HCI 2022. Lecture Notes in Computer Science, vol 13330*. Springer, Cham.