



Vanhustyön keskusliitto

CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos
Operatiivisen toiminnan ohjaus

kirjaamo@thl.fi

Viite: Lausuntopyyntö 3.2.2016: Määrittelyt sosiaalihuollon Kanta-palveluiden I-vaiheesta

Asia: Vanhustyön keskusliiton lausunto

Viitaten lausuntopyyntöön Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl ry esittää seuraavaa:

Toteutettaessa kansallista sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoa on tärkeää huomioida eri toimijoiden käytössä olevien järjestelmien yhteensopivuus kansallisen arkiston kanssa. Yksityisillä sosiaalihuollon palvelujen tuottajilla on käytössä eri ohjelmia ja järjestelmiä ja liittyminen kansallisen arkiston käyttöön tulisikin olla mahdollisimman yksinkertaista sekä aiheuttaa mahdollisimman vähän lisäkustannuksia. Mikäli tästä aiheutuisi muutostarpeita käytössä oleviin järjestelmiin, tulisi muutosten toteuttamiseen varata riittävästi aikaa.

Tuotettaessa ikääntyneille ihmisille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita on aukottoman ja tietoturvallisen tiedonkulun varmistaminen ensiarvoisen tärkeää. Aukottoman palveluketjun toteuttamiseksi asianmukaisen ja tarvittavan tiedon tulisi kulkea vaikeuksista palvelun järjestäjältä palveluntuottajalle sekä eri toimijoiden, kuten esimerkiksi terveydenhuollon ja sosiaalihuollon, välillä.

Ikääntyneen ihmisen katsoessa omia terveyden- tai sosiaalihuollon tietojaan on järjestelmän mahdollistettava tietoturvallinen katselu. Tarvittaessa ikääntyneen henkilön tulee saada asianmukaista ja turvallista ohjausta ja tukea omien tietojensa katseluun. Omien tietojen katselun tulee järjestyä saavutettavasti, tekstin tulee olla helppolukuista ja ymmärrettävää sekä mahdollisten kirjoituslaatikoiden riittävän suurina. Tekstin suurentamismahdollisuuden tulee olla tarvittaessa käytettävissä. Ohjeistuksessa tulee hyödyntää sanallisen ohjeistuksen lisäksi myös esimerkiksi asiaa selkeyttäviä videoita.

Kaikille ikääntyneille ei kuitenkaan ole mahdollista sähköinen asiointi ja tätä väestöosaa varten tulee järjestää muita mahdollisuuksia tiedonsaantiin.

Helsingissä, maaliskuun 2 päivänä 2016

Vanhustyön keskusliitto-
Centralförbundet för de gamlas väl ry

Liitteenä toiminnanjohtaja Satu Helinin esitys *Taipuuko digi vai kasikymppinen?*

Taipuuko digi vai kasikymppinen?

Satu Helin, toiminnanjohtaja, Vanhustyön keskusliitto

Vanhuuseläkeikäisistä ihmisistä yhä suurempi osa käyttää ja on kiinnostunut oppimaan tietotekniikkaa. Kuitenkin noin puolet tästä 1,1 miljoonan ihmisen ikäryhmästä ei käytä internetiä. Pelkästään iän tai tietotekniikan käyttämättömyyden perusteella ei sovi kuitenkaan tehdä suoraviivaisia johtopäätöksiä ikääntyneiden ihmisten suhtautumisesta digitaalisiin terveys- ja hyvinvointiteknologian laitteisiin.

Kotikäytössä oleviin digitaalisiin verenpaine- ja kuumemittareihin on jo totuttu, mutta monet turvallisuutta edistävät laitteet ja sovellukset ovat ikääntyneille ihmisille vieraita eikä teknologian avulla omaan vanhuusiikään varautuminen ole vanhimmissa ikäryhmissä yleistä. Laitteista kerrottaessa ja niihin konkreettisesti tutustuttaessa moni innostuu periaatteellisella tasolla laitteista ja pitää niitä vanhuksille hyvänä asiana, mutta ei ole kuitenkaan erityisen valmis ottamaan näitä omaan käyttöön. Tämä on tullut esille ikääntyneille ihmisille järjestetyissä tilaisuuksissa, missä on tutustuttu KÄKÄTE-hankkeen aikana kehitettyyn turvateknologian laitteita sisältävään Konstikoppaan.

Tilanteessa, missä sairauden seuranta tai hoito edellyttää digitaalisten laitteiden käyttöä, jää ihmiselle vähemmän valinnan varaa, koska laitteista saatava välitön hyöty on nähtävissä. Tällaisessa tilanteessa ihminen on valmiimpi opettelemaan laitteiden käyttöä kuin tilanteessa, jossa laitteita tai teknologiaa ei välttämättä tarvita, koska tavoiteltava hyöty, kuten vaikka lääkärinajan varaus voidaan saavuttaa ennestään tutulla tavalla. VTKL:n verkkosivulta löytyy videoesimerkkejä eri tilanteista ikääntyneiden ihmisten suhtautumisesta tietotekniikan käyttöön: www.vtkl.fi/seniorsurf/opastusmateriaaleja_surffailloille/

Terveys- ja hyvinvointiteknologian laitteiden käytön yleistyminen ikääntyneiden ihmisten arjessa voi osaltaan edistää myös halua tietoteknisten taitojen opetteluun. Vanhustyön keskusliitto edistää monin tavoin ikääntyneiden ihmisten osallisuuden mahdollisuuksia digitalisoituvassa yhteiskunnassa ja ehkäisee samalla syrjäytymisen uhkaa. VTKL:n organisoiman vuosittaisen valtakunnallisen Vanhustenviikon teema on tänä vuonna "tekee mieli oppia". Keskusliiton Kotiturva-hanke kehittää toimintamalleja ikääntyneiden ihmisten ohjaamisen keinoista teknologiamyönteisyyden aikaansaamiseksi. Liiton SeniorSurf-hanke puolestaan on kehittänyt toimintamallin ikääntyneiden ihmisten tietotekniikkataitojen vertaisohjauksen käynnistämiseen ja toteuttamiseen sekä ylläpitää aiheeseen liittyvää tietoutta verkkosivuillaan.

Hallitusohjelman mukaan julkiset palvelut ja toimintatavat uudistetaan käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi

julkisen talouden tuottavuusloikan onnistumiseksi. Nykyisistä vanhuuseläkeläisistä osa osaa ja osa oppii käyttämään jossain määrin sähköisiä palveluita saatuaan siihen ohjausta ja rohkaisua. Kansalaisten yhdenvertaisuutta ja itsenäistä arjessa suoriutumista tavoiteltaessa on kuitenkin turvattava asiointi myös niille ihmisille, jotka eivät käytä tietotekniikkaa. Järjestelmiä kehitettäessä tulee arvioida myös tulevien vanhuuseläkeikäisten osaamista. Yhä suurempi osa ikääntyneistä työntekijöistä on tottunut käyttämään erilaisia IT-järjestelmiä ja oppinee työvuosiensa aikana myös hyödyntämään terveydenhuollossa käyttöön otettavia omahoidon, neuvonnan ja asiointin työkaluja. Kehityksen toivoisi siis jatkuvan digimyönteisesti.

OKM:n vuonna 2013 julkaiseman OECD-maita käsitelleen aikuistutkimuksen (PIAAC) mukaan suomalaisaikuisen tiedon käsittelyn ja hallinnan eli lukemisen, numerohallinnan sekä tietotekniikkaa soveltavan ongelmanratkaisun perustaidot ovat hyvällä tasolla. Huolestuttavaa on se, että näissä taidossa 35 vuotta vanhemmat saavuttavat nuorempia heikompia tuloksia. Ikäryhmien välisten erojen lisäksi alhainen koulutustaso ja maaseutuasuminen verrattuna kaupunkiasumiseen ennakoivat keskivertoa alhaisempaa suoritustasoa. Tutkimusta tehtäessä maahanmuuttajien määrä oli pientä nykyiseen verrattuna. Ikääntyneiden työntekijöiden tietoteknisissä taidoissa on suurta vaihtelua ja vielä suurempia eroja on ikääntyneiden ihmisten osaamisessa ja edellytyksissä käyttää digitaalisia palveluja. Pankkitunnusten käyttö järjestelmiin kirjaututtaessa lisännee pelkoa rahojen väärinkäytöstä ja estää ulkopuolisen avun käyttämistä niissäkin tilanteissa, kun apua olisi tarjolla tai sitä voitaisiin ostaa.

Väestön terveys- ja toimintakykyeroja on ollut määrä vähentää v. 1972 alkaen kansanterveyslain tultua voimaan. Erot sosiaaliryhmien välillä ovat kuitenkin kasvaneet. Palvelujärjestelmä voi tehdä osansa erojen vähentämiseksi. Järjestelmiään kehittäessään palvelujärjestelmän tulee varmistaa, etteivät tietojärjestelmät ja niiden yhteyteen rakennettavat toimintamallit ole itsessään lisäämässä väestön eriarvoisuutta jo palveluihin hakeutumisen vaiheessa.

Erityisesti kaikkein ikääntyneimpien ihmisten palveluissa tarvitaan vielä vuosia sähköiselle asiointille vaihtoehtoisia palveluita. Verkkoon siirtyvät terveys- ja hyvinvointineuvonnan mahdollisuudet ovat suuret. Verkkoon rakennettavat interaktiiviset ja terveyden ylläpitämiseen koukuttavat pelilliset keinot tuonevat jatkossa hyötyä jopa kansanterveyden kehitykseen. Oman terveydentilan monitorointi sekä terveystietojen katsominen Kanta-järjestelmästä tulevat kiinnostamaan ihmisiä, ainakin niitä, jotka jo nykyisin pitävät huolta terveydestään ja fyysisestä kunnostaan. Omien

tietojen syöttäminen terveydenhuollon tietojärjestelmiin jo ennen palveluihin hakeutumista helpottanee asiointia syötettyjen tietojen ollessa luotettavia. Toisella paikkakunnalla asuvat lapset odottavat voivansa ratkaista verkon avulla ikääntyneiden vanhempiensa palveluihin ja huolenpitoon liittyviä valintojen ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Näissä tullaan näkemään kehitystä monimutkaiseksi ja käyttäjille sekavaksi käyneessä palvelujärjestelmässä.

Ikääntyneen ihmisen palvelukokonaisuutta rakennettaessa digitaalisuus auttanees mallintamaan eri toimijoiden yhteistyötä. Ikääntyneen ihmisen kuuleminen ja näkemys tulee lain mukaan ottaa huomioon palvelujen suunnittelussa. Ihminen on pohjimmiltaan sosiaalinen ja haluaa tulla kuulluksi ja ymmärretyksi toisinaan vivahteikkaidenkin tarinoiden kautta. Meidän nuorempien luokitteluosaamisesta huolimatta ikääntyneen ihmisen ei ole helppo löytää itseään ja tuntemuksiaan kuvaavaa kohtaa asiantuntijan laatimasta verkkovalikosta, jo termitkin saattavat olla vieraita. Iäkkään ihmisen kuuleminen ja lisäkysymysten telo ovat keinoja, joiden avulla terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaiset pääsevät eteenpäin palvelu- ja hoitoratkaisuja valmistellessaan.

Kokonaisuudessaan digitalisoitua yhteiskunta ja terveyspalvelut tulevat tarvitsemaan mittavaa kehittämistyötä niin laitteissa kuin järjestelmissä. Näiden rinnalle tarvitaan runsaasti ikääntyneille

ihmisille soveltuvaa ohjausta tietoteknisten taitojen ylläpitoon ja oppimiseen. Tarvitaan laajempaa ymmärrystä ihmisen tiedonkäsittelytaidoista rakennettaessa terveyden ylläpitämistä ja asiointia sähköisten järjestelmien avulla. Ikääntyneet ihmiset ovat julkisten terveyspalvelujen käyttäjissä suurin ryhmä. Täten digitalisaatio suurista mahdollisuuksistaan huolimatta edellyttää rinnalleen vahvaa panostusta järjestelmien helppokäyttöisyyteen, ohjeistuksen ymmärrettävyyteen ja selkokieliisyyteen sekä ikääntyneiden ihmisten tietoteknisten taitojen kehittämiseen unohtamatta konkreettisen asiointiavun tarjontaa.

Lisätietoja:

Toiminnanjohtaja Satu Helin, TtT
Vanhustyön keskusliitto
satu.helin(at)vtkl.fi

Linkit mainittuihin hankkeisiin:

Seniorsurf: www.vtkl.fi/seniorsurf/
KÄKÄTE: www.vtkl.fi/fin/kehitamme/kakate_projekti/
Kotiturva: www.vtkl.fi/fin/kehitamme/kotiturva_hanke/