

## OPINNÄYTETYÖ

### **Selvitys digiosallisuuden huomioimisesta Aspa-kotien palvelujen toteuttamissuunnitelmissa**

Kirsikka Järvinen

Yhteisöpedagogin koulutus (AMK)  
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika  
(12/2022)

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogin koulutus (AMK)

---

Tekijä: Kirsikka Järvinen

Opinnäytetyön nimi: Selvitys digiosallisuuden huomioimisesta Aspa-kotien palvelujen toteuttamissuunnitelmissa

Sivumäärä: 69 ja 10 liitesivua

Työn ohjaaja: Susanna Pitkänen

Työn tilaaja: Lea Haikala

---

Opinnäytetyössä selvitettiin, miten digiosallisuus huomioidaan Aspa-kotien palvelujen toteuttamissuunnitelmissa. Työn tilaajana toimi Aspa-säätiön Digiloikka-toiminta, jossa edistetään eri tavoin vammaisten ihmisten sekä mielenterveyskuntoutujien osallisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa. Opinnäytetyön tarve lähti ajatuksesta nähdä digiosallisuus osallisuuden osatekijänä, minkä avulla asiakkaiden digitukeminen koettaisiin kuuluvan osaksi kokonaisvaltaista asumispalvelua.

Opinnäytetyön lähestymistapana toimi laadullinen tapaustutkimus palvelumuotoilun elementein. Opinnäytetyössä tarkasteltiin osallisuuden sekä digiosallisuuden yhteisiä rajapintoja sekä digiosallisuuden toteutumiseen tarvittavia toimia. Asumispalveluasiakkaan polkua kohti asumisen palveluita selvitettiin asiantuntijahaastatteluiden avulla. Opinnäytetyön tietoperustan rakentamisen jälkeen aineistoa kerättiin työpajoilla ja verkkokyselyllä. Aineiston hankintamenetelmät avasivat Aspa-kotien asiakkaiden sekä työntekijöiden ajatuksia digiosallistavasta asumispalvelutyöstä.

Asiakkaat kokivat digin käytön merkitykselliseksi osaksi omaa osallisuuden kokemustaan, ja toivoivat saavansa digitukea osana asumispalvelua. Osa asiakkaista oli saanut digitukea, mutta yksilöllisiä digituen tarpeita ei kartoiteta asumispalvelua suunniteltaessa yhdenvertaisesti. Tuloksista ilmeni, että työntekijöiden tarjoamassa digituessa on suuria eroavaisuuksia. Tähän vaikuttavia tekijöitä olivat muun muassa yhteisen ohjeistamisen puute sekä se, että asiakkaiden digitukemista ei edellytetä osana asumispalvelutyötä.

Työn tuloksena luotiin kehittämissuhteita, joiden avulla Aspa-kotien asiakkaiden digiosallisuutta tuettaisiin osana asumispalvelutyötä. Aspa Palvelut Oy:lle kohdennetuilla kehittämissuhteilla huomioitaisiin digitaitojen ja digituen tarpeet sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Digiloikka-toiminnalle kohdennetuilla kehittämissuhteilla tuettaisiin Aspa-koteja kohti digiosallistavaa asumispalvelua sekä asiakkaiden digiarkea. Työn tulokset ja kehittämissuhteet ovat sovellettavissa muille asumispalvelua tarjoaville toimijoille.

---

Asiasanat: osallisuus, digiosallisuus, asumispalvelut, digitalisaatio, digitaalinen kuilu

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Degree Programme in NGO and youth work, Bachelor's Degree

---

Author: Kirsikka Järvinen

Title: Study on the Consideration of Digital Inclusion in the Service Implementation Plans of Aspa Homes

Number of Pages: 69 and 10 attachment pages

Supervisor: Susanna Pitkänen

Commissioned by: Lea Haikala

---

The objective of this thesis was to gather information on the consideration of digital inclusion in the service implementation plans of Aspa Homes. The work was commissioned by Digiloikkarit project of Aspa Foundation sr. The approach of the study was qualitative case study with elements of service design.

The thesis examined the common interfaces of inclusion and digital inclusion, as well as the actions necessary for the realization of digital inclusion. Customer's path towards housing services was examined with the help of expert interviews. Information about the consideration and realization of digital inclusion in Aspa Homes was collected through workshops and an online survey. The mixed methods study clarified the thoughts of customers and employees of Aspa Homes on digitally inclusive housing service.

The findings indicate that the customers experience the digital world as a meaningful part of their own experience of inclusion and hoped to receive digital support as part of the housing service. Some of the customers had received digital support, but individual digital support needs are not mapped equally. The results also indicate that there are large differences in the digital support provided by the employees. Factors influencing this were, among other things, the lack of common guidance and the fact that digital support for customers is not required as a part of the housing service work.

As a result of the study, development proposals were created to support the digital inclusion of customers of Aspa Homes as part of the housing service work. The development proposals for Aspa Services Ltd would consider the needs related to digital skills and support from the perspective of both customers and employees. The proposals targeted for Digiloikkarit project would support Aspa Homes towards a digitally inclusive housing service and customers' digital everyday life. The results of the work and the development proposals are also applicable to other operators offering housing services.

---

Keywords: inclusion, digital inclusion, housing services, digitalization, digital divide

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | JOHDANTO.....  | 7  |
| 2 | ASPA-KONSERNI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ .....                    | 9  |
|   | 2.1 Mitä asumispalvelu on? .....                           | 10 |
| 3 | OSALLISUUS ASUMISPALVELUTYÖSSÄ .....                       | 12 |
| 4 | DIGIOSALLISUUS .....                                       | 14 |
|   | 4.1 Digikuilut.....  | 15 |
|   | 4.2 Digikuilujen ylittävät osa-alueet.....                 | 15 |
|   | 4.3 Digipalvelut helppokäyttöisiksi ja turvallisiksi ..... | 16 |
|   | 4.4 Digitaidot, osaaminen ja digituki.....                 | 17 |
|   | 4.5 Digin käyttäminen.....                                 | 18 |
|   | 4.6 Digin hyötyjen tunnistaminen.....                      | 18 |
|   | 4.7 Digiosallisuus osallisuuden osatekijänä.....           | 19 |
| 5 | OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT .....                             | 21 |
|   | 5.1 Asiantuntijahaastattelut.....                          | 22 |
|   | 5.2 Työpajat Aspa-kotien asiakkaille.....                  | 23 |
|   | 5.3 Verkkokysely Aspa-kotien työntekijöille .....          | 23 |
| 6 | ASIAKKAAN POLKU KOHTI ASUMISPALVELUA .....                 | 24 |
|   | 6.1 Palvelujen toteuttamissuunnitelma .....                | 24 |
|   | 6.2 Asumispalvelun sisältöä kuvastavat symbolit .....      | 25 |
|   | 6.3 Asumispalvelun sisältöä ohjaavat lait.....             | 26 |
| 7 | DIGIOSALLISUUDEN EDISTÄMINEN JA HANKETYÖ .....             | 28 |

|  |           |
|--|-----------|
| 7.1 Digiosallisuus asumispalveluissa.....                      | 28        |
| 7.2 Honkalampi-säätiö .....                                    | 29        |
| 7.3 Arki Digittää -hankkeen Kutsu digi asumaan -toiminta ..... | 30        |
| 7.4 Digiloikkaarit-toiminta .....                              | 30        |
| 7.5 YDIN – yhdessä digimmin -hanke .....                       | 31        |
| <b>8 DIGIOSALLISUUDEN LÄHTÖTILANNE .....</b>                   | <b>33</b> |
| 8.1 Aspa-kotien verkkoyhteydet .....                           | 33        |
| 8.2 Aspa-kotien yhteiskäyttölaitteet .....                     | 33        |
| 8.3 Asiakkaiden ja työntekijöiden digilaitteet .....           | 34        |
| 8.4 Saavutettavuus ja käytettävyys .....                       | 35        |
| 8.5 Sähköinen asiakaspalautekysely .....                       | 36        |
| 8.6 Tietoturvan huomiointi .....                               | 36        |
| 8.7 Digitaitojen kartoittaminen .....                          | 37        |
| 8.8 Hyötyjen tunnistaminen digituen edellytyksenä.....         | 38        |
| 8.9 Asumispalvelua etäyhteyksillä .....                        | 38        |
| 8.10 Lähtötilanteen yhteenveto.....                            | 39        |
| <b>9 TYÖPAJAT .....</b>  | <b>40</b> |
| 9.1 Digilaitteet .....   | 41        |
| 9.2 Digitaidot .....   | 42        |
| 9.3 Tarpeiden kartoittaminen ja digitukeminen .....            | 43        |
| 9.4 Asiakkaiden osallisuus ja digiarki .....                   | 44        |
| 9.5 Muita huomioita.....                                       | 45        |
| 9.6 Yhteenveto työpajan tuloksista .....                       | 46        |
| <b>10 VERKKOKYSELY .....</b>                                   | <b>47</b> |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 10.1 | Asiakkaiden ja työntekijöiden digilaitteet .....             | 48 |
| 10.2 | Työntekijöiden omat digitaidot .....                         | 50 |
| 10.3 | Asiakkaiden digitukeminen .....                              | 51 |
| 10.4 | Digitaitojen ja digituen tarpeiden kartoittaminen .....      | 52 |
| 10.5 | Työntekijöiden ajatukset digin merkityksellisyydestä .....   | 53 |
| 10.6 | Yhteenvedo verkkokyselyn tuloksista.....                     | 55 |
| 11   | KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....                                   | 56 |
| 11.1 | Digi-symboli palvelujen toteuttamissuunnitelmaan .....       | 56 |
| 11.2 | Digikoulutus Aspa-kotien työntekijöille .....                | 57 |
| 11.3 | Digiohjaaja Aspa-kotien tueksi .....                         | 58 |
| 11.4 | Digiklubit osaksi Aspa-kotien yhteistä toimintaa.....        | 59 |
| 11.5 | Digikaverit osaksi Aspa-koteja.....                          | 60 |
| 11.6 | Työpajat digiosallisuuden toteutumisen kartoittamiseen ..... | 60 |
| 11.7 | Opas digiosallisuuden kartoittamiseen ja tukemiseen .....    | 61 |
| 12   | LOPUKSI .....  | 62 |
| 12.1 | Tilaajan ja Aspa Palvelut Oy:n palaute .....                 | 62 |
| 12.2 | Opinnäytetyön sovellettavuus .....                           | 64 |
|      | LÄHTEET .....  | 65 |
|      | LIITTEET.....  | 70 |

# 1 JOHDANTO

Yhteiskuntamme digitalisoituminen edellyttää kansalaisilta digiosaamista. Digitaalinen yhteiskunta mahdollistaa uudenlaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, mutta sen nopea kehitys tuo mukanaan kuitenkin haasteita. Suomalaiset ovat suurimmaksi osaksi digitaitoista kansaa, mutta digitaidottomia ihmisiä on jopa 1,3 miljoonaa (Paatero 2021). Miten kansalaisten osallistuminen uuden ajan yhteiskunnan eri toimintoihin onnistuu, jos heillä ei ole digiosallistumiseen vaadittavia taitoja?

Yhteiskunnalla on vastuu edistää digitaalisen yhteiskunnan toteutumista yhdenvertaisesti tuemalla digiosattomia henkilöitä (Talkkari & Kuusisto 2022). Digitaidot kuuluvat kaikille ja niiden kartuttamiseen tulee tarjota tukea. Asumispalveluiden käyttäjät, muun muassa eri tavoin vammaiset ihmiset sekä mielenterveyskuntoutujat, ovat vaarassa jäädä digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolelle. Heidän digiosattomuutensa kokemuksiin vaikuttavat esimerkiksi digilaitteiden, digitaitojen sekä digituen puute. (Saarinen 2020; DigiIN 2022)

Opinnäytetyön aihe syntyi aidosta tarpeesta nähdä digiosallisuuden huomioiminen osana asumispalvelutyötä. Työn tavoitteena on selvittää, miten digiosallisuus huomioidaan Aspa-kotien palvelujen toteuttamissuunnitelmissa. Asumispalveluiden työntekijät ovat merkittävässä roolissa asiakkaiden elämässä niin tuetun asumisen palveluissa kuin tehostetussa palveluasumisessakin. Työntekijät tukevat asiakkaita kohti itsenäistä elämää ja tekevät kohtaavaa työtä heidän yhteiskunnallisen osallisuutensa toteutumiseksi.

Opinnäytetyön tilaajana toimii Aspa-säätiön Digiloikkaarit-toiminta. Digiloikkaarit-toiminnassa vahvistetaan eri tavoin vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien digiosallisuutta sekä jokaisen oikeutta digitaitojen kartuttamiseen antamalla matalan kynnyksen tukea. Digiloikkaarit-toiminnassa kokeillaan digitaalisia palveluita, lainataan digilaitteita ja opastetaan digimaailmaan astumisessa. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa edellä mainituilla toimilla ihmisten valmiuksia digiosalliseen arkeen. Yhtenä Digiloikkaarit-toiminnan tavoitteena on kehittää moniammatillista toimintamallia, jonka pyrkimyksenä on huomioida asumispalveluasiakkaiden digitaitojen ja digituen tarpeet asumispalvelun suunnittelussa vahvistaen asiakkaiden kokonaisvaltaista osallisuutta.

Toteutan opinnäytetyöni tutkimalla Aspa Palvelut Oy:n asumisyhteisöjä, Aspa-koteja ja niiden toimintaa ohjaavia prosesseja. Tarkastelen laadullisella tutkimuksella digiosallisuuden huomi-

oimista Aspa-kotien palvelujen toteuttamissuunnitelmissa sekä Aspa-kotien asiakkaiden arjessa. Työssäni kerään tietoperustaa sekä aineistoa osallisuuden ja digiosallisuuden viitekehyksestä selvittämällä kokonaisvaltaiseen osallisuuden toteutumiseen edellytetyt toimitukset. Tutkimuksen tuloksilla ja kehittämissuunnitelmissa Digiloikka-toiminta pystyy kehittämään toimintaansa kohderyhmien digiosallisuuden vahvistamiseksi osana asumispalvelua. Tutkimuskysymyksiä ovat: Miksi digiosallisuuden vahvistaminen on tärkeää saada juurrutettua osaksi asumispalvelua? Tunnistetaanko digiosallisuus osallisuuden osatekijänä ja nähdäänkö digituki mahdollisena palveluna?

Näkemällä digituki osana asumispalvelun muita tukitoimia ja tekemällä muutoksia asumispalvelun suunnittelun rakenteisiin, digiosattomuuteen vaikuttavien digikuilujen ylittäminen ei jäisi pelkästään digiorientoituneen henkilökunnan vapaaehtoisuuden varaan. Digitukeminen työntekijöiden omien intressien perusteella ei takaa digitukea tarvitseville asiakkaille yhdenvertaisia mahdollisuuksia osallistua digitaaliseen maailmaan. Digiosallisuuden huomiointiin tarvitaan strategisia muutoksia unohtamatta kokonaisvaltaisen osallisuuden tukemisen tarkastelua.

## 2 ASPA-KONSERNI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Aspa-konserni muodostuu Aspa-säätiöstä ja sen omistamista tytäryhtiöistä: Aspa Palveluista ja Aspa Asiantuntijapalveluista. Aspa-konsernin toimintaa ohjaa yhteinen strategia ja arvomaailma. Visiona on, että jokainen tulisi kohdatuksi omana itsenään. Arvopohjana toimii lupaus rehellisestä ja eettisestä toiminnasta. Aspassa luvataan luoda vastuullista ja läpinäkyvää toimintaympäristöä, jossa kunnioitetaan ihmisten yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. (Aspa.fi 2022a; 2022b.)

Aspa-säätiö omistaa vuokra-asuntoja, joita vuokrataan arjessaan ja asumisessaan tukea tarvitseville ihmisille. Vuonna 2022 Aspa-säätiön hankkeissa muun muassa toteutetaan asumistaitovalmennuksia, viritetään vapaa-ajan mahdollisuuksia, vahvistetaan digiosallisuutta sekä nuorten voimavaroja. Aspa Asiantuntijapalvelut Oy puolestaan tarjoaa koulutuksia ja fasilitointia sekä arviointia ja tukea asumispalveluiden kehittämiseen. Aspa Asiantuntijapalvelut Oy tarjoaa yhdessä yli 80 kokemustoimijan kanssa muun muassa vertaisarviointeja, joilla arvioidaan asumispalveluiden laatua. (Aspa.fi 2022a; 2022e; 2022d.)

Aspa Palvelut Oy tuottaa asumisen palveluita ympäri Suomen asumisyhteisöissä, eli Aspa-kodeissa. Asumispalveluita tuotetaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, eri tavoin vammaisille ihmisille sekä muille arjessaan tukea tarvitseville. Aspa Palveluiden 40 Aspa-kotia tarjoavat asumispalvelua noin 1335 asumispalvelun asiakkaalle asumisyhteisöissä sekä niiden lähi-alueilla. Aspa-kodeissa työskentelee Valviran ammattihenkilöiden rekisteriin rekisteröityneitä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, niin lähihoitajia, sairaanhoitajia kuin sosionomeja. (Aspa.fi 2022a; 2022f.)



Kuva 1: Tämä on Aspa. (Aspa.fi 2022a)

## 2.1 Mitä asumispalvelu on?

Asumispalvelu on asiakkaan avustamista sekä ohjausta päivittäisissä toiminnoissa: kodinhoitossa, asioinnissa, vapaa-ajan viettämisessä sekä terveyden ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Asumispalvelu on asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista, jotta hän voi elää mahdollisimman itsenäistä ja oman näköistä elämää. (Aspa Palvelut Oy 2022.)

Henkilökeskeinen toimintatapa on kaikkia Aspa Palvelut Oy:n toimintoja ohjaava periaate. Se tarkoittaa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden aktiivista huomiointia osana vuorovaikutteista asumispalvelua. Tällä toimintamallilla vahvistetaan asiakkaan omien vahvuuksien tunnistamista sekä itsenäisen elämän oikeuksien toteutumista. Myös osallisuus korostuu, kun asiakkaalla on mahdollisuus päättää oman arjen kulusta sekä tuen tarpeista. (Aspa.fi 2022g; Aspa Palvelut Oy 2022.)

Asumispalvelulla mahdollistetaan asiakkaiden itsenäinen elämä ja asuminen omassa kodissa. Koti voi olla esimerkiksi omien vanhempien luona, omistusasunnossa, Aspa-säätiön tarjoamassa vuokra-asunnossa tai osana Aspa-kotien asumisyhteisöjä. Aspa-kotien asiakkaiden tuen tarpeet ovat yksilöllisiä ja niissä on suuria eroja. Aspa Palvelut Oy:n monimuotoisten asiakasryhmien tarpeita huomioidaan tuottamalla palveluita yksilöllisesti. Aspa-kodit tarjoavat tuetun asumisen, palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palveluita, joita esittelen seuraavaksi. (Aspa.fi 2022a; Aspa Palvelut Oy 2022.)



Kuva 2: Asumispalveluiden muodot

**Tuetulla asumisella** tarkoitetaan kotiin vietäviä asumisen palveluita. Tuetun asumispalvelun asiakkaat pystyvät asumaan itsenäisesti, mutta tarvitsevat kuitenkin tukea arjen pyörittämiseen sekä asioiden hoitamiseen. Tukitoimia ovat esimerkiksi kodin askareissa auttaminen, raha-asioiden tukeminen, lääkehoito tai sosiaalisten suhteiden ylläpito. Tuetun asumisen ohjaajat käyvät asiakkaiden luona arkipäivisin sovittuina aikoina. (Aspa.fi 2022h.)

**Palveluasuminen** on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea ja apua useita kertoja päivässä jokaisena viikon päivänä. Palveluasumista tarjoavat Aspa-kodit koostuvat rivitaloista ja kerrostaloista, joissa jokaisella asiakkaalla on oma asunto. Palveluasumisen ohjaajat käyvät asiakkaiden asunnoissa kotikäynneillä, esimerkiksi auttamassa ruoanlaitossa tai pyykinpesussa. (Aspa.fi 2022i.)

**Tehostettu palveluasuminen** on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea ympäri vuorokauden. Asiakkaat ovat esimerkiksi vaikeavammaisia ja aivovammaisia ihmisiä. Verrattuna edellä mainittuihin palveluasumisen muotoihin, tehostetussa palveluasumisessa asiakkaat tarvitsevat enemmän tukea itsestään huolehtimiseen, esimerkiksi peseytymiseen ja wc-käynteihin. Tehostetun palveluasumisen Aspa-kodeissa asiakkaat asuvat saman katon alla, mutta kuitenkin omilla esteettömissä asunnoissaan. (Aspa.fi 2022k.)

Jokaisessa Aspa-kodissa on myös asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja yhteiskäyttötiloja. Yhteisissä tiloissa asiakkaat voivat tavata toisiaan tai omaa ohjaajaansa. Tiloissa asiakkaille järjestetään muun muassa yhteisiä ruokailuhetkiä sekä ryhmätoimintaa. Ryhmätoiminnalla luodaan säännöllistä arkirytmää ja sitä toteutetaan asiakkaiden omat rutiinit ja toiveet huomioiden. (Aspa Palvelut Oy 2022.)

### 3 OSALLISUUS ASUMISPALVELUTYÖSSÄ

Osallisuus on ihmisen yksilöllinen kokemus yhteenkuuluvuudesta, merkityksellisestä elämästä sekä vaikuttamismahdollisuuksista (Haikala 2021). Osallisuuden edistäminen ja mahdollistaminen on tärkeä osa asumispalvelutyötä (Aspa Palvelut Oy 2022). Aspa-kodeissa suoritetaan erilaisia toimia asiakkaiden osallisuuden takaamiseksi. Esimerkkeinä voidaan mainita Aspa-konsernin arvomaailman noudattaminen päivittäisissä kohtaamisissa sekä henkilökeskeinen toimintatapa.

Sosiaalipedagogisena käsitteenä osallisuus kuvataan ihmisen ja yhteisön välisenä ihanteellisenä suhteena. Osallisuus näiden kahden välillä toteutuu, mikäli ihminen on osa yhteisöä sekä osallistuu yhteisöön toimijana. Yhteenkuuluvuuden tunne yhteisön ja sen jäsenten välillä vahvistuu vuorovaikutuksellisen ja merkityksellisen toiminnan myötä. (Nivala 2021a; Ilonen 2014, 11) Sosiaalipedagogisesta näkökulmasta osallisuuden voidaan katsoa toteutuvan sosiaalisena sekä poliittisena osallisuutena. Sosiaalisella osallisuudella tarkoitetaan ihmisen, yhteisöjen ja yhteiskunnan välille muodostuneita sosiaalisia ympäristöjä sekä suhteita. Poliittinen osallisuus tarkoittaa ihmisen mahdollisuuksia vaikuttaa elämäänsä ja yhteiskuntaa koskeviin asioihin. Poliittisesti osallisella ihmisellä on mahdollisuus esittää oma mielipiteensä ja saada äänensä kuuluviin. (Nivala 2021b)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos jakaa osallisuuden käsitteen kolmeen osa-alueeseen: osallisuus omassa elämässä, osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuus yhteisestä hyvästä. Osallisuus omassa elämässä tarkoittaa, että ihminen saa päättää itseään koskevista asioista. Hänen mielipiteensä tulee kuulluksi ja näin ollen hän saa elää oman näköistä elämää. Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa kuvastaa ihmisen mahdollisuuksia kuulua ja osallistua itselleen tärkeisiin yhteisöihin sekä vaikuttaa niiden toimintaan. Osallisuus yhteisestä hyvästä toteutuu, kun yhteisön toiminta luo sen jäsenille aineellista tai aineetonta arvoa. Yhteisen hyvän tunnusmerkkejä ovat toiminnan positiiviset vaikutukset yhteisön jäsenten elämään sekä muiden jäsenten arvostus ja merkityksellisyys osana yhteisön toimintaa. (Thl.fi 2022b.)

Osallistamisella edistetään osallistumisen mahdollisuuksia yhdenvertaisesti. Asumispalvelutyössä osallistaminen tarkoittaa osallistumisen sekä vaikuttamisen mahdollistamista asiakkaiden elämässä. Osallistumisen paikkoja luodessa tulee niiden saavutettavuus sekä esteettömyys

huomioida. Osallistumisen tulee tapahtua myös täysin vapaaehtoisesti ja asiakkaiden mielipiteitä kunnioittaen. (Aspa.fi 2022i; Sinervo & Hirschovits-Gerz 2022) Aspa-kodeissa järjestettävä ryhmätoiminta toimii oivana esimerkkinä aktiivisesta osallistamisesta. Ryhmätoiminnassa on erityisen tärkeää huomioida asiakkaiden toiveet sen sisällöstä. Ryhmätoiminta voi olla esimerkiksi yhteistä kokkailua, ulkoilua tai yhteisten pikkujoulujen järjestämistä. (Aspa Palvelut Oy 2022)

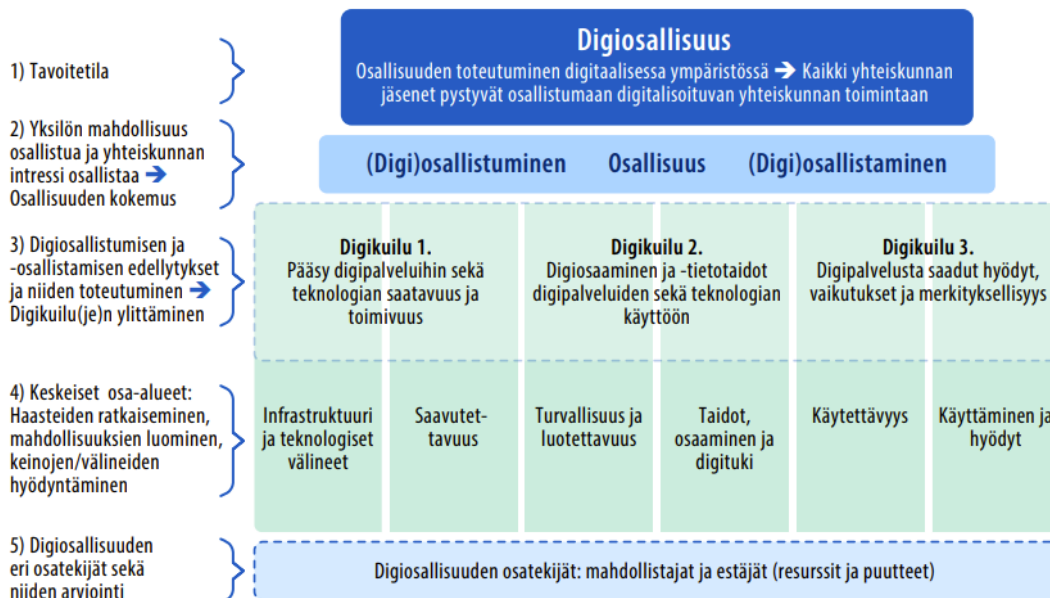
”Kun asukkaat laittavat ruokaa ja kattavat pöydän tai harjoittelevat alkusammutusta, voidaan puhua osallistumisesta. Osallisuus toteutuu vasta silloin, kun asukkaat suunnittelevat ruokalistat ja -ajat. Tai jos heidän näkemyksiään kuullaan jo pelastussuunnitelmaa laadittaessa.” (Ilonen 2014, 8)

## 4 DIGIOSALLISUUS

Digi-etuliitteellä viitataan siihen, että digitaalinen yhteiskunta mahdollistaa ihmisille uudenlaisia osallistumisen ja vaikuttamisen paikkoja. Digiosallisuus on ilmiönä kuitenkin uusi, jonka takia mahdollisuuksien kääntöpuolena on digiosattomuus yhteiskunnassa. Digiosallisuuden toteutuessa ihminen pystyy hyödyntämään modernia informaatio- ja kommunikaatioteknologiaa osana aktiivista osallistumistaan digitaalisen yhteiskunnan toimintaan. (Hänninen, Karhinen, Korpela, Kuusisto, Kääriäinen, Merisalo, Pajula, Pihlajamaa, Taipale & Wilska 2021, 16–18.)

Digitaaliseen yhteiskuntaan osallistuminen on jokaisen ihmisen kansalaisyhteiskunta ja yhteiskunnan toimijoilla on vastuu sen mahdollistamisesta. Digilaitteet, digitaidot ja oikeus digitukeen mahdollistavat osallistumisen omien intressien mukaisesti yhteisöihin, sujuvaan arkeen, itsenäiseen asiointiin, poliittiseen vaikuttamiseen, vapaa-aikaan sekä merkitykselliseen elämään. (Hänninen ym. 2021; Rouvinen-Wilenius 2022.)

Digiosallisuuden käsitettä voi tarkastella yksilön tai yhteiskunnan näkökulmasta. Yksilöllä viitataan digitaalisen yhteiskunnan jäseneseen tai jäsenistä koostuvaan ryhmään. Yhteiskunnan näkökulmalla puolestaan tarkoitetaan hallinnollisten toimijoiden roolia digiosallisuuden edistämisenä osallistamisen keinoin. (Hänninen ym. 2021, 25.)



Kuvio 1: Digiosallisuuden analyysin tasot. (Hänninen ym. 2021)

## 4.1 Digikuilut

Digiosattomuus heijastuu erityisesti vähemmistöihin, joilla ei ole tarvittavia valmiuksia ottaa digimaailmaa omakseen. Valtioneuvoston Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa kuvataan digiosallisuuden toteutumisen esteitä kolmen digikuilun avulla (Kuvio 1). Digikuiluilla tarkoitetaan eriarvoistavia asetelmia, jotka muodostuvat digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumisen esteeksi. (Paatero 2021; Hänninen ym. 2021, 28–29.)

Ensimmäinen digikuilu pitää sisällään digipalveluihin pääsyyn sekä teknologian saatavuuteen ja toimivuuteen liittyviä haasteita. Digitaaliset palvelut edellyttävät käyttäjiltään modernin teknologian laitteita sekä sovelluksia. Pääsy digitaalisiin palveluihin on mahdotonta ilman ajantasaisia digilaitteita. Ajantasaisella digilaitteella tarkoitetaan esimerkiksi älypuhelinta tai tietokoneita, jolla pystyy hyödyntämään digitaalisia palveluita monipuolisesti. (Hänninen ym. 2021, 28.)

Toinen digikuilu liittyy käyttäjien omaan osaamiseen ja digitaitoihin, joita digipalveluiden ja teknologian käyttöön tarvitaan. Niin laitteiden kuin niistä löytyvän sisällön hyödyntäminen vaatii teknisiä taitoja ja digitaalisen todellisuuden hahmottamista osana yhteiskuntaa. (Hänninen ym. 2021, 28) Digitaalisten kartoitusten tulee olla saatavilla yksilöllistä tukea erityistarpeet huomioiden, jotta digitaalisten palveluiden käyttö olisi turvallista ja luotettavaa kaikille kohderyhmille. (Kukkonen 2022; Hänninen ym. 2021, 34, 36)

Kolmas digikuilu kuvaa teknologian ja digipalveluiden käyttämisen hyötyjen ja vaikuttamismahdollisuuksien kohdentuvan digitaalistoille ihmisille. Digipalveluiden suunnittelussa voidaan päätyä keskittymään teknologiaalähtöisesti kohderyhmiin, jotka omaavat jo entuudestaan paremmat edellytykset digipalveluiden käyttämiseen. Edellytyksillä tarkoitetaan digilaitteiden ja -taitojen omaavaa yksilöä tai ryhmää. (Hänninen ym. 2021, 27–28.)

## 4.2 Digikuilujen ylittävät osa-alueet

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa (Hänninen ym. 2021) digikuilujen ylittämiseen tarvittavia ominaisuuksia kuvataan osa-alueilla, jotka edellyttävät toimintaa niin yksilöltä kuin yhteiskunnaltakin. Digikuilujen aiheuttamaa digiosattomuutta voidaan vähentää huomioiden kuusi keskeistä osa-aluetta:

- Teknologiset välineet ja infrastruktuuri
- Saavutettavuus

- Käytettävyys
- Turvallisuus ja luotettavuus
- Taidot, osaaminen ja digituki
- Käyttäminen ja hyödyt

**Teknologiset välineet** ovat perusedellytys digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumiselle. Näin ollen yksilöillä ja ryhmillä täytyy olla asianmukaiset digilaitteet digitaalisten palveluiden käyttämiseen. (Paatero 2021; Hänninen ym. 2021, 30–31) Laitteiden hankintaan tulee olla tarjolla tukea ja ohjausta, jotta jokainen löytää omaan tarpeeseensa sopivan digilaitteen. Laitteiden hankintaan tarvitaan varoja, ja siksi sosiaaliturva- ja etuusjärjestelmässä tulisi huomioida digiosallisuuden toteutumiseen liittyvien laitteiden hankinnat paremmin. (Kukkonen 2022) Osa eri tavoin vammaisista ihmisistä tarvitsee digilaitteiden käyttöön apuvälineitä eivätkä kaikki digilaitteet sellaisenaan ole käyttäjäturvallisia. Apuvälineitä ovat esimerkiksi ruudunlukuohjelmat, puhesyntetisaattorit sekä erilliset näppäimistöt älypuhelimien tai tablettitietokoneen käyttämiseen. (Keskinen 2022, 23–24; Hänninen ym. 2021, 31)

Digilaitteiden käytön puolestaan mahdollistaa **infrastrukturi**, jolla tarkoitetaan internetin käyttöön tarvittavia tietoliikenneverkkoja. Verkkoyhteyden saatavuus kotitalouksissa on sidonnainen tulotasoon sekä asuinpaikkaan. Vuonna 2019 verkkoyhteys löytyi kaikista kotitalouksista, joissa kuukausittaiset nettotulot ylittivät 3300 euroa. Alle 2100 euron kuukausituloilla, verkkoyhteys löytyi vain 79 prosentilta. (Hänninen ym. 2021, 29) Yhteiskunnalla on vastuu parantaa infrastruktuuria, jotta jokainen pääsee osalliseksi digitaaliseen maailmaan asuinpaikastaan riippumatta. Digitalisaation kuin myös kaupungistumisen tuomien muutoksien myötä fyysisten palvelupisteiden etäisyydet kasvavat entisestään ja ihmisten täytyy päästä käyttämään palveluita digitaalisesti. (mt. 2021, 30) Palvelupisteillä asiointi voi olla maksullista (mt. 2021, 40) sekä fyysisesti vammaisten ihmisten ulottumattomissa, mikäli esteettömyyttä ei ole huomioitu (Thl.fi 2022c).

### 4.3 Digipalvelut helppokäyttöisiksi ja turvallisiksi

Digiosallisuuden kontekstissa **saavutettavuus** tarkoittaa digitaalisten palveluiden tekniseen toteutukseen, helppokäyttöisyyteen, selkeyteen ja ymmärrettävyyteen liittyvää esteettömyyttä (Hänninen ym. 2021, 31). Saavutettavuuden voidaan ajatella olevan fyysisten ympäristöjen sijaan verkkoympäristöjen esteettömyyttä. Saavutettavuudesta hyötyvät kaikki käyttäjäryhmät,

mutta erityisesti se helpottaa näkövammaisia ihmisiä sekä kognitiivisia haasteita omaavia ihmisiä (mt. 2021, 33).

Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivin tavoitteena on edistää digitaalisen yhteiskunnan osallistumismahdollisuuksia yhdenvertaisesti. Direktiivin mukaan julkisen hallinnon, viranomaisten ja muiden julkisoikeudellisten laitosten tuottamien verkkosisältöjen tulee olla saavutettavia, jotta kuka tahansa pystyisi käyttämään niitä ongelmitta. Saavutettavuuden seurannasta säädetään laissa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta, jolla on toimeenpantu Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivi. (Hänninen ym. 2021, 31–32; Saavutettavuusdirektiivi.fi 2022; Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019/306 1 §.)

**Käytettävyydellä** tarkoitetaan digitaalisten palveluiden hyödyntämistä vaivattomasti yksilöllisistä haasteista huolimatta. Käytettävyyden huomiointi kohdistuu digipalveluiden suunnitteluun ja sisältöön. Sähköisten asiointipalveluiden käytettävyyttä ja ymmärrettävyyttä parantaa selkokieliset materiaalit sekä asiakaspalvelun saatavuus puhelimitse. Positiivisten käyttäjäkemuksien takaamiseksi saavutettavuutta sekä käytettävyyttä tulee tarkastella käyttäjälähtöisesti, jotta yksilön tai ryhmän tarpeet tulee huomioitua digitaalisissa palveluissa. (Hänninen ym. 2021, 37–38.)

Digitaalisten palveluiden käytön tulee olla käyttäjilleen myös **turvallista ja luotettavaa**. Sosiaali- ja terveystietopalveluiden digitalisointi edellyttää henkilötietojen ja yksityisten asiakirjojen hyödyntämistä verkkovälitteisesti, ja näiden tietojen turvalliseen käsittelyyn käytetään esimerkiksi tunnistautumista. Asiakas tarvitsee erityistä tukea asiointiin mahdollistamiseksi, mikäli hänellä ei ole tunnistautumiseen tarvittavia pankkitunnuksia. Turvallisen ja luotettavan toiminnan edistämiseksi on tärkeää ylläpitää käyttäjien tietoturvatietoja. (Heponiemi, Kaihlanen, Kouvonon, Laukka, Safarov, Valkonen & Virtanen 2022; Hänninen ym. 2021, 33–35; Kukkonen 2022.)

#### 4.4 Digitaidot, osaaminen ja digituki

Digimaailmassa toimiessa käyttäjällä täytyy olla tarvittavat **digitaidot, osaaminen** ja oikeus saada **digitukea**. Yksilön teknologian käyttöön vaikuttaa esimerkiksi koulutustaso, ikä sekä tulotaso. Erityistä huomiota kaipaavat käyttäjien fyysiset, psyykkiset ja kognitiiviset haasteet, jotka vaikeuttavat merkittävästi niin digitaalisten oppimista kuin digilaitteiden käytettävyyttä. Digitaalisten palveluiden käyttöön vaikuttaa oleellisesti käyttäjän luottamus omiin taitoihinsa

ja digituen saatavuuteen. Eri tavoin vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien digi-osattomuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat riittämättömät digitaidot sekä yksilöllisen digituen puute. Edellä mainituilla puutteilla on yhteys syrjäytymiseen sekä osattomuuteen digitaalisessa yhteiskunnassa. (Hänninen ym. 2021, 35–37.)

Digitukea tarjottaessa on tärkeä ottaa huomioon ihmisten erilaiset ominaisuudet sekä digi-osattomuuteen vaikuttavat tekijät. Ennako-olettamukset heikommassa asemassa olevien ryhmien digitaidoista ja digituen tarpeista vaikuttavat negatiivisesti yksilöiden ja ryhmien digiosalistumiseen. Digikuiluja syventää oletus siitä, että digitaaliset palvelut eivät sovi tietyille kohderyhmälle vamman tai sairauden takia. Digiosallisuutta tulee edistää tarkastelemalla sen toteutumista yhdenvertaisesti osana digitaalista sosialisatiota. (Hänninen ym. 2021, 28, 35–36.)

#### 4.5 Digin käyttäminen

Digimaailman tarjoamien toimintojen **käyttäminen** kokoaa yhteen edellisen viiden osa-alueen ominaisuudet (Hänninen ym. 2021, 39). Seuraavat esimerkit uhkakuvista vaikuttavat käyttämättömyyteen, jolloin digipalveluiden ja teknologian hyödyntäminen ei ole mahdollista. Yksilöllä tai ryhmällä ei ole pääsyä verkkoon infrastruktuurin tai digilaitteen puutteen vuoksi. Digipalvelut eivät ole saavutettavia eikä helppokäyttöisiä. Digitaidot ja osaaminen ovat alhaisella tasolla, mikä johtaa tietoturvariskeihin sekä digitaalisten palveluiden epäluotettavuuteen. Eikä heikommassa asemassa oleville ryhmille ole tarjolla yksilöllistä digitukea.

Digitalisaatio on lisännyt vaikuttamisen sekä osallistumisen mahdollisuuksia verkkovälitteisesti. Internetin välityksellä voi osallistua esimerkiksi sosiaalisiin liikkeisiin ja kampanjoihin. Sosiaalisen median kanavissa voi virittää keskustelua yhteiskunnallisten aiheiden äärellä ja vaikuttaa omien lähiyhteisöjen toimintaan. (Kukkonen 2022) Digilaitteiden ja digitaalisten palveluiden käyttämättömyydestä johtuva digiosattomuus on kuitenkin vaikuttanut myös demokraattisen osallistumisen mahdollisuuksiin ja kaventanut digitaidottomien ihmisten aktiivisuutta osana yhteiskunnallista päätöksentekoa. Tyypillisesti digitaitoiset ihmiset ovat demokraattisesti aktiivisempia kuin digitaidottomat ihmiset. (Hänninen ym. 2021, 40)

#### 4.6 Digin hyötyjen tunnistaminen

Digitalisaation **hyötyjen** tunnistamiseen vaikuttaa oleellisesti tiedon puute. Epätietoisuus johtaa käyttämättömyyteen, joka puolestaan luo eriarvoistavia asetelmia digitaalisessa yhteiskun-

nassa. Seuraamuksena digikuilut kasvavat heikommassa asemassa olevien kohderyhmien ja digitaalisen yhteiskunnan välille. (Paatero 2021; Hänninen ym. 2021, 27–28) On tärkeää havaita myös sosiaalisten tekijöiden merkitys. Digiosallistumisen esteenä voi olla ennakko-olettamukset tai negatiivinen asenne digitalisaatiota kohtaan. Sosiaaliset verkostot ja niiden esiin tuomat positiiviset ominaisuudet voivat toimia ratkaisevana tekijänä digitaalisen yhteiskunnan hyötyjen tunnistamisessa. (Hänninen ym. 2021, 39–40; Kukkonen 2022.)

Asumispalveluita käyttävän ihmisen sosiaaliseen verkostoon kuuluu omien läheisten lisäksi myös asumispalvelun ja sosiaalihuollon työntekijät. Jotta työntekijät voivat tukea asiakkaitaan digiarjessa, tulee heillä olla tarvittavat digilaitteet ja heidän digitaitojen kehitystään tulee tukea (Kukkonen 2022). Motivaatiota lisäisi myös tieto siitä, että samaan kohderyhmään kuuluvat jäsenet ovat hyödyntäneet digimaailmaa arjessaan. Tällöin pelko oman osaamisen tasosta vähenisi ja digipalveluiden käyttöönoton kynnys madaltuisi. (Hänninen ym. 2021, 40; Aspa.fi 2022m)

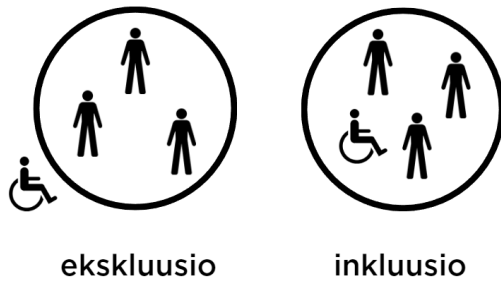
Digimaailmaa omaksuessa yhdessä kokeileminen on avainasemassa. Edellä mainitut sosiaaliset verkostot, ammattihenkilöstö sekä vertaiset voivat perehtyä digitaalisiin ympäristöihin yhdessä ja kokea uusia digimahdollisuuksia. Tällä tavalla kohderyhmien roolit vaihtuisivat ja toimijoiden asiantuntijuus monipuolistuisi. Lisäksi yhdessä tekeminen edistää myös ryhmän yhteisöllisyyttä sekä uuden digiarjen sujuvuutta. (Kukkonen 2022; Hänninen ym. 2021, 39–40.)

#### **4.7 Digiosallisuus osallisuuden osatekijänä**

Yhteiskuntamme palvelut ovat enenevässä määrin siirtyneet verkkovälitteiseksi ja osallistuminen yhteiskuntaan edellyttää meiltä digimaailman hyödyntämistä. Yksilön ja ryhmän digiosallisuuden toteutuminen perustuu kokonaisvaltaiseen osallisuuden kokemukseen. Viimeistään koronapandemian aiheuttama digitalisaation kiihtyminen on lisännyt osallisuuden ja digiosallisuuden yhteistä rajapintaa. Osallisuus voi esimerkiksi edesauttaa ihmisten ja ryhmien digitaalista inklusiota. Kuin myös digiosallisuus voi vähentää sosiaalisen inklusion esteitä. Digikuilut ovat kuitenkin oleellinen ongelma käsitteiden integroitumiseksi sekä osallisuuden toteutumiseksi digitaalisessa yhteiskunnassa. (Hänninen ym. 2021, 16–17, 41.)

Inklusiolla tarkoitetaan yhdenvertaisia osallistumis- sekä vaikuttamismahdollisuuksia erityisistä ominaisuuksista riippumatta. Inklusio toteutuu, kun ihminen voi toimia ja vaikuttaa haluamassaan yhteisössä ilman esteitä. (Sitra 2022) Eksklusio puolestaan tarkoittaa inklusion

vastakohtaa (Kotiseutuliitto 2022). Mikäli digitaalisen yhteiskunnan kehittämässä ei huomioida ihmisten erityisiä ominaisuuksia, kuten esimerkiksi digitaalisten tarpeita, kaikki ihmiset eivät pääse osalliseksi digitaaliseen yhteiskuntaan. Näin ollen erityistä tukea tarvitsevien ihmisten digiosattomuus lisääntyy ja digikuilut syvenevät entisestään. (Paatero 2021)



Kuva 3: Ekskluisio ja inkluisio

## 5 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT

Opinnäytetyöni lähestymistapana toimii laadullinen tapaustutkimus. Laadullisen tutkimuksen rinnalla perehdyin Aspa Palvelut Oy:n prosesseihin, minkä myötä opinnäytetyöstäni löytyy myös palvelumuotoilulle ominaisia piirteitä. Laadullisella tutkimuksella pyritään tuottamaan yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimus vastaa useimmiten kysymyksiin, miten ja miksi. Yksityiskohtaista tietoa saadaan tutustumalla tutkittavasta kohteesta tehtyihin aiempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen sekä havainnoimalla ilmiötä uudesta näkökulmasta. Laadullinen tutkimus koostuu teorian, eli tietoperustan, sekä kerätyn aineiston yhteensovittamisesta vuoropuhelun tavoin. (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, luku: Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet.)

Laadulliselle tutkimukselle ominaisia aineiston hankintamenetelmiä ovat erilaiset haastattelut, sillä niiden avulla saadaan tietoa ihmisten subjektiivisista kokemuksista tutkittavan ilmiön äärellä. Menetelmänä haastattelua voidaan kuvata keskusteluksi, jolla on tietty tavoite tai päämäärä. Haastattelu on aineiston hankintamenetelmänä moneen eri tilanteeseen soveltuva, sillä se antaa tutkijalle mahdollisuuden vuorovaikutukseen ihmisten kanssa sekä heidän sosiaalisten eroavaisuuksien havainnointiin. (Puusa ym. 2020, luku: Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet.)

Sovelsin opinnäytetyöni tutkimuksessa monimenetelmällisesti laadulliselle tutkimukselle ja palvelumuotoilulle ominaisia menetelmiä. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan prosessin tai palvelun kehittämistä huomioiden ihmisten kokemukset ja tarpeet (Palvelumuotoilu Palo 2022). Laadullisen tapaustutkimuksen sekä palvelumuotoilun tuomalla monimenetelmällisyydellä pystyn takaamaan riittävän yksityiskohtaisen perehtymisen tutkittavaan kohteeseen sekä tarkastelemaan kohdetta monesta eri näkökulmasta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Tein opinnäytetyöni Digiloikkaarit-toiminnalle palkkatyönä. Noudatin opinnäytetyöni prosessissa ammattikorkeakoulun opinnäytetöille suunnattuja eettisiä ohjeistuksia. Eettisyydellä tarkoitetaan tässä kontekstissa muun muassa kirjallisia suostumuksia materiaalin hankinnassa sekä omaan opinnäytetyön aiheeseen perehtymistä. (Arene Ry 2020, 14) Seuraavaksi esittelen opinnäytetyöni aikana toteuttamani aineiston hankintamenetelmät: asiantuntijahaastattelut, työpajat sekä verkkokyselyn.

## 5.1 Asiantuntijahaastattelut

Ensimmäisenä aineiston hankintamenetelmänä opinnäytetyössäni toimivat puolistrukturoidut asiantuntijahaastattelut. Haastatteluilla oli merkittävä rooli tietoperustan rakentamisessa, koska niiden avulla sain kokonaisvaltaisen kuvauksen asumispalvelutyön taustalla olevista tekijöistä, digiosallisuuden toteutumisen lähtötilanteesta sekä digiosallisuuden edistämisen merkityksellisyydestä osana asumispalvelutyötä.

- Myyntipäällikkö 28.6.2022 (H1)
- Aspa-kodin ohjaaja 8.7.2022 (H2)
- Aspa-kodin ohjaaja 14.7.2022 (H3)
- Asiakkuusjohtaja 1.9.2022 (H4)
- Hankepäällikkö 16.9.2022 (H5)

Informoin haastateltavia etukäteen opinnäytetyöstäni, haastattelun sisällöstä sekä niiden nauhoittamisesta litterointia varten. Toteutin haastattelut Teams-etäyhteydellä. Haastattelut nauhoitettiin yhtä haastattelua lukuun ottamatta. Sain kaikilta haastateltavilta kirjallisen suostumuksen haastattelumateriaalien sekä suorien sitaattien käyttöön.

Kahden ensimmäisen asiantuntijahaastattelun avulla pääsin tutustumaan asiakkaan polkuun kohti asumispalvelua sekä asumispalvelun sisältöä kuvaavan palvelujen toteuttamissuunnitelman laadintaan. En valmistellut haastatteluihin kysymyksiä etukäteen, koska haastatteluiden tarkoituksena oli johdatella minua tarkemmin aiheiden äärelle. Haastateltavina toimivat Aspa Palvelut Oy:n myyntipäällikkö (H1) sekä tuettua asumispalvelua tarjoavan Aspa-kodin ohjaaja (H2).

Kahden seuraavan asiantuntijahaastattelun tarkoituksena oli selvittää digiosallisuuden toteutumisen lähtötilannetta Aspa-kodeissa ja sitä, miten digiosallisuus huomioidaan asumispalvelun suunnittelussa. Haastateltavina toimivat Aspa Palvelut Oy:n asiakkuusjohtaja (H4) sekä aikaisemmin haastattelemani tuettua asumispalvelua tarjoavan Aspa-kodin ohjaaja (H3). Valmistelin haastatteluihin kysymykset etukäteen (Liite 1), jotka pohjautuivat Valtioneuvoston Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportin kuuteen osa-alueeseen. Soveltamalla osa-alueita Aspa-kotien arkeen sopivaksi sain kartoitettua hyviä sekä kehitettäviä käytäntöjä kohti digiosallistavaa asumispalvelua.

Viimeisen asiantuntijahaastattelun tarkoituksena oli tutustua digiosallisuutta edistävän hankkeen toimintaan sekä digiosallisuuden edistämisen merkityksellisyyteen asumispalvelutyössä. Haastattelin Arki Digittää -hankkeen hankepääällikköä (H5). Laadin haastatteluun kysymykset etukäteen (Liite 2). Kysymykset liittyivät muun muassa hankkeen tavoitteisiin kohti yhdenvertaista digiyhteiskuntaa sekä digiosallisuuden huomioimiseen asumispalvelun suunnittelussa.

## 5.2 Työpajat Aspa-kotien asiakkaille

Opinnäytetyöprosessin alussa pohdin keinoja saada tietoa siitä, miten Aspa-kotien asiakkaat kokevat digiosallisuuden toteutuvan omassa arjessaan. Asiakkaiden kokemukset digiosallisuuden toteutumisesta ovat erittäin tärkeässä roolissa, sillä juuri heille asumispalvelua tuotetaan. Työskennellessäni Aspa-säätiössä olen toiminut eri tavoin vammaisten ihmisten sekä mielen-terveyskuntoutujien kanssa ja huomannut ryhmässä toimimisen olevan hedelmällistä sekä tuottavaa. Työpaja on menetelmänä osallistava sekä keskusteleva ja perinteistä teemahaastattelua toiminnallisempi. Työpajoissa yhdessä tekeminen on avainasemassa unohtamatta kuitenkin tutkittavan ilmiön tarkastelua (Lippo, Järvi & Poikolainen 2022).

Aspa-kotien asiakkaiden toiveisiin, digituen tarpeisiin sekä digiosallisuuden lähtötilanteen kartoittamiseen tutustuin tekemällä työpajoja digiosallisuuden teeman äärellä. Toteutin kaksi työpajaa kahdessa eri Aspa-kodissa: tehostetun palveluasumisen Aspa-kodissa sekä tuetun asumisen Aspa-kodissa. Työpajoissa olleiden asiakkaiden sekä työntekijöiden henkilöllisyyden turvaamiseksi toteutin työpajat sekä niiden analysoinnin anonymisti. Työpajat nauhoitettiin litterointia varten. Informoin osallistujia etukäteen työpajojen sisällöstä, anonymiteetistä sekä nauhoittamisesta.

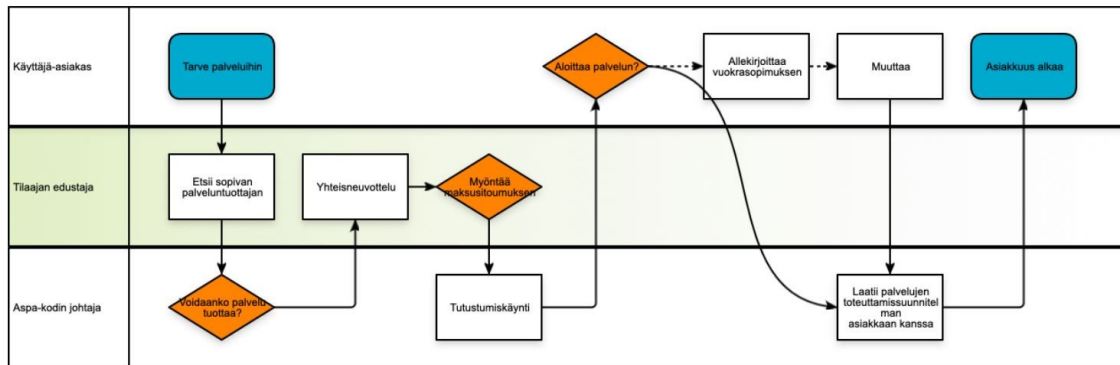
## 5.3 Verkkokysely Aspa-kotien työntekijöille

Digiosallisuuden toteutumisen kokonaisvaltaisen tilanteen selvittämiseen tarvitsin laajempaa otantaa Aspa-kotien työntekijöiltä. Tein verkkokyselyn, jonka avulla selvitin työntekijöiden näkemyksiä digiosallisuuden toteutumisesta Aspa-kodeissa ja heidän rooliaan digiosallisuuden mahdollistajina. Verkkokysely oli suunnattu Aspa-kotien ohjaajille, henkilökohtaisille avustajille sekä keikkatyöntekijöille, koska he tekevät aktiivisesti työtä asiakkaiden itsenäisen arjen mahdollistamiseksi. Toteutin verkkokyselyyn vastaamisen anonymisti. Kyselyn kysymykset pohjautuivat asiantuntijahaastatteluissa kerättyihin tuloksiin sekä digiosallisuuden toteutumiseen tarvittaviin osa-alueisiin (Liite 3).

## 6 ASIAKKAAN POLKU KOHTI ASUMISPALVELUA

Asiantuntijahaastatteluiden (H1 & H2) avulla sain yksityiskohtaista tietoa siitä, miten uusi asiakas saapuu Aspa Palvelut Oy:n tarjoamien asumispalveluiden piiriin ja miten asiakkaan asumispalvelun kokonaisuus rakennetaan. Asiakkaan polku kohti asumispalvelua toteutuu seuraavasti.

Asumispalveluita tarvitseva asiakas ottaa yhteyttä oman kuntansa sosiaalitoimeen ja kertoo tarvitsevansa tukea arkeen ja asumiseen (H1; Aspa.fi 2022c). Kunnan sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan tuen tarpeet ja asumispalvelumuodon yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelumuodon selvittyä asiakkaalle etsitään sopiva palvelun tuottaja. Valintaan vaikuttaa oleellisesti asiakkaan erityistarpeet ja palvelun tarjoajan yhteensopivuus. Asiakkaan omia toiveita tulee myös kuulla sopivaa palvelun tuottajaa valittaessa. (H1; Thl.fi 2022a) Kunta myöntää asiakkaalle maksusitoumuksen, jonka jälkeen palveluiden sisällöstä ja aikataulusta neuvotellaan Aspa-kodin, tilaajan ja asiakkaan kesken. Tällaisissa tilanteissa asumispalvelun tilaajana toimii asiakkaan kotikunta. (H1; Aspa Palvelut Oy 2022) Kuvio 2 havainnollistaa asiakkaan, tilaajan sekä asumispalvelun tarjoavan Aspa-kodin väliset vaiheet kohti uuden asiakkuuden alkua.



Kuvio 2: Asumispalvelun aloitusvaiheen prosessi. (Aspa Palvelut Oy 2022)

### 6.1 Palvelujen toteuttamissuunnitelma

Asiantuntijahaastatteluiden (H1 & H2) mukaan jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelujen toteuttamissuunnitelma, kun hänen asiakkuutensa alkaa Aspa-kodissa. Palvelujen toteuttamissuunnitelma on asiakassuunnitelma, johon kirjataan asiakkaan palvelun tarve, toimintakyky sekä asumispalvelun keskeiset tavoitteet. Palvelujen toteuttamissuunnitelmien perustoimet

määräytyvät palvelun tilaajan, eli maksajan, vaatimusten perusteella. Tämän lisäksi suunnitelmat voivat sisältää asiakkaan toivomaa sisältöä, jota tilaaja ei ole velvoittanut. Tällä pyritään tuottamaan asiakkaalle palveluita hänen toiveidensa mukaan Aspan arvoja sekä henkilökeskeistä toimintatapaa kunnioittaen. (Aspa Palvelut Oy 2022)

Palvelujen toteuttamissuunnitelma tehdään lähtökohtaisesti aina asiakkaan kanssa. Asiakas voi täyttää suunnitelmalomaketta itse, jos hän on siihen kykeneväinen (H2). Erityisen tärkeää suunnitelmaa laadittaessa on, että asiakas ymmärtää suunnitelman tarkoituksen ja hän saa itse vaikuttaa sen sisältöön (H2; Aspa Palvelut Oy 2022). Suunnitelman laadinnassa on mukana asiakkaalle nimetty oma ohjaaja sekä palveluita tuottavan Aspa-kodin johtaja. Aspa-kodin johtajilla on vastuu siitä, että jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelujen toteuttamissuunnitelma henkilökeskeistä toimintatapaa noudattaen. Suunnitelma tulee tehdä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asumispalvelun aloituksesta, mutta viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asiakkaan palvelun alusta (Aspa Palvelut Oy 2022).

Vuonna 2021 Aspa-kodeissa otettiin käyttöön sähköinen Domacare-asiakastietojärjestelmä, josta löytyy täytettävä lomakepohja palvelujen toteuttamissuunnitelmaa varten. Domacareen tallennetaan myös asiakaskäyntien kirjaukset. (H2) Kävimme ohjaajan kanssa palvelujen toteuttamissuunnitelman läpi tekemällä Domacareen fiktiivisen asiakasprofiilin. Näin pääsin tutustumaan suunnitelman sisältöön ja siihen, millä tavoin asiakkaan asumispalvelun kokonaisuus rakennetaan.

## **6.2 Asumispalvelun sisältöä kuvastavat symbolit**

Palvelujen toteuttamissuunnitelmasta löytyy tällä hetkellä 23 erilaista symbolia, jotka kuvaavat asiakkaan asumispalvelun osa-alueita. Symboleja ovat esimerkiksi viriketoiminta, kotityöt, liikkumiskyky, arjen toiminnot, mieliala sekä ravitsemus. Symboleja otetaan käyttöön asiakkaan tarpeiden mukaisesti palvelun tilaaja huomioiden. Symboleiden avulla kartoitetaan ja toteutetaan asumispalvelua sekä arvioidaan sen toteutumista. Palvelujen toteuttamissuunnitelman osa-alueet ovat kaikista tärkein väline asumispalvelun toteuttamista varten. (H2.)

Haastatteluissa (H1 & H2) ilmeni, ettei asumispalvelun kuvauksessa mainita digiosallisuuden edistämistä osana asumispalvelutyötä. Näin ollen digitaitojen kartoittamiseen ja digituen tarpeen arviointiin ei ole olemassa näitä tarpeita kuvaavaa symbolia. Mikäli suunnitelmasta löytyisi oma symbolinsa digituelle ja digiosallisuuden edistämiseksi, Aspa-kotien asiakkailta olisi

yhdenvertaiset mahdollisuudet saada digitukea osana osallisuutta vahvistavaa asumispalvelutyötä.



Kuva 4: Asumispalvelun sisältöä kuvaavia symboleja. (Coll-Makkonen 2022)

Jokaisen symbolin alle kirjataan kyseisestä toiminnosta voimavarat, haasteet, tavoitteet sekä keinot. Voimavarat kuvastavat tämänhetkistä tilannetta osa-alueen toteutumisesta. Esimerkiksi talous-symbolin voimavarana toimisi kuvaus asiakkaan itsenäisistä kauppakynneistä. Virike-toiminta-symbolin voimavaraksi voidaan kirjata asiakkaan innostus löytää itselleen mielekäs harrastus. Keinot haasteiden ylittämiseen ovat hyvin käytännönläheisiä. Mikäli haasteena on, että asiakkaan viikkoraha ehtii loppumaan jo alkuvuikosta, viikkobudjetin tekeminen yhdessä toimisi keinona kohti tavoitetta. Asiakkaan kanssa voidaan lähteä kokeilemaan paikallisia harrastusmahdollisuuksia, jos haasteena on pelko lähteä yksin. (H2.)

Symboleja voidaan lisätä ja muokata asumispalvelun aikana aina asiakkaan tarpeen mukaan (H2). Asumispalvelun sisällön arvioinnilla yhteinen työskentely asiakkaan ja ohjaajan välillä pysyy johdonmukaisena ja suunnitelmallisena. Arviointi toteutetaan sovitun ajan kuluessa symbolin käyttöönotosta (H2). Esimerkiksi kuukauden kuluttua asiakkaan kanssa keskustellaan, miten rahankäyttö on sujunut, ja onko harrastuskokeilujen avulla löytynyt sopiva harrastus.

### 6.3 Asumispalvelun sisältöä ohjaavat lait

Aspa Palvelut Oy:n tuottamien asumispalveluiden tilaajina toimii noin 65 kuntaa (Aspa.fi 2022a). Aspa-kodit suorittavat kunnille määriteltyä tehtävää ja työn toteuttamista ohjaa asumispalvelua koskeva lainsäädäntö. Asiakas voi saada asumisen palveluita sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- tai kehitysvammalain nojalla (Thl.fi 2022d).

Sosiaalihuoltolaki edellyttää kuntia tarjoamaan sosiaalipalveluita, jotka tukevat ihmisten hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta sekä osallisuutta yhdenvertaisesti. Asumispalvelut ovat

yksi osa sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 1§, 21§) Näin ollen asiakkaan kotikunta vastaa asumispalveluiden järjestämisestä (Juurikkala & Raassina 2022). Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat kaikille tarkoitettuja yleisiä sosiaalipalveluita (Thl.fi 2022d). Sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita täydennetään tarvittaessa esimerkiksi vammaispalvelu- ja kehitysvammalain (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 1§, 3§; Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519 1§, 2§).

Vammaispalvelulakia hyödynnetään esimerkiksi silloin, kun ensisijaiset sosiaalipalvelut eivät vastaa ihmisen vammasta tai sairaudesta aiheutuvan tuen tarvetta. Kehitysvammalakia sovelletaan silloin, kun ihminen tarvitsee erityishuollon palveluita kehitysvamman tai muun henkisen toiminnan rajoitteen vuoksi. Tämä koskee tilanteita, joissa asiakas ei voi saada riittäviä palveluita sosiaalihuoltolain nojalla. (Invalidiliitto 2022; Thl.fi 2022d) Kehitysvammalain mukaisiin erityishuollon palveluihin kuuluu esimerkiksi asumisen järjestäminen eli asumisen palvelut. Erityishuollon palveluista vastaa kunnan sosiaalitoimi tai erityishuoltoapiiri (Thl.fi 2022d)

Näiden erityislakien tarkoituksena on varmistaa riittävät palvelut erityistä tukea tarvitseville ihmisille (Thl.fi 2022d). Tällöin asiakkaan tarpeet otetaan yksilöllisemmin huomioon palveluiden toteuttamisessa ja asiakas saa hänen etunsa mukaisia palveluita (Invalidiliitto 2022). Ihmisellä on subjektiivinen oikeus saada asumisen palveluita silloin, kun palvelut toteutetaan erityislakien edellytyksin. Subjektiivisella oikeudella tarkoitetaan kunnan velvollisuutta toteuttaa palvelua ja asiakkaan oikeutta saada palvelu maksutta. (Thl.fi 2022d)

Vuodesta 2023 alkaen kuntien päätäntävalta siirtyy sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistuksen myötä hyvinvointialueiden aluevaltuustoille. Sote-uudistuksen tavoitteena on kaventaa hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä eroavaisuuksia sekä turvata yhdenmukaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveystoimen palvelut. Sote-uudistus tulee vaikuttamaan kuntien toimintaan, ja näin ollen myös asumispalveluiden toteuttamiseen. (Sote-uudistus.fi 2022; Thessman 2022.)

## 7 DIGIOSALLISUUDEN EDISTÄMINEN JA HANKETYÖ

Digiosallisuutta edistävien toimijoiden suuri lukumäärä kertoo digiosallisuuden edistämisen yhteiskunnallisesta tarpeesta sekä merkityksellisyydestä. Digiosallisuutta voidaan edistää kokonaisvaltaisesti huomioimalla aiemmin opinnäytetyössäni esiteltyt digikuilut ja niiden ylittämiseen vaaditut osa-alueet. Asumispalveluita käyttävien asiakkaiden kanssa on luotu toimivia menetelmiä digihankkeissa digiosallisuuden toteutumisen tueksi. Näitä tulisi vakiinnuttaa asumispalvelun arkeen aktiivisesti. Asumispalveluasiakkaiden digiosallisuuden toteutumiseen tarvitaan sektorirajoja ylittävää yhteistyötä, jotta ihannetila kokonaisvaltaisesta osallisuudesta toteutuisi yhteiskuntamme digitaalisissa ympäristöissä (Hänninen ym. 2021).

### 7.1 Digiosallisuus asumispalveluissa

Arki Digittää -hankkeen hankepäällikön (H5) mukaan digiosallisuuden toteutumiseen asumispalveluissa tarvitaan muun muassa osallisuuden kokonaisvaltaista tarkastelua, digimpää työtettä sekä asiakkaiden luonnollisten toimintaympäristöjen valmiuksia matalan kynnyksen digitukemiseen.

”Ajatellaan meidän arkea ja elämää, niin digiosallisuus on osana sitä osallisuuden kokemusta. Että vaikka me puhutaan erikseen tästä digiosallisuudesta niin vielä ei ole se aika, että me voidaan jättää se digi-etuliite pois. Jos me jätetään se pois ja sanotaan osallisuus, niin vielä tällä hetkellä se ei ole niin syvällä meissä, että me ymmärrettäis, että aa tää digi tarjoo meillä valtavasti niitä osallistumisen ja osallisuuden mahdollisuuksia. Mä toivon, että 10 vuoden päästä ei tarvii miettiä digiosallisuutta, vaan se on osa sitä osallisuutta. Tällä hetkellä se vielä on näin.” (H5)

Digimmällä työotteella tarkoitetaan digitaalisen yhteiskunnan huomiointia laajana sekä osallisuutta vahvistavana kokonaisuutena osana työtä. Usein keskustelu digistä keskittyy vain hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisuuteen, sähköiseen asiointiin tai yksittäisen digilaitteen käyttöönottoon. Olisi kuitenkin tärkeä huomata digimaailman moninaiset mahdollisuudet ja se, että asiakkaan digiarki koostuu hänen yksilöllisistä tarpeistaan. Kun organisaatiossa lähdetään strategisesti edistämään digiosallisuutta vahvistavaa toimintakulttuuria, on tärkeää kiinnittää huomiota esimerkiksi työntekijöiden käytössä oleviin digilaitteisiin sekä kartoittaa työntekijöiden digiosaaminen. Toimiva digilaitteisto ja riittävä tuen tarjoaminen työntekijöiden mahdollisiin digikuiluihin ovat tekijöitä, jotka auttavat työntekijää onnistumaan työssään. Läpinäkyvällä ohjeistuksella sekä digimaailman hyötyjen tunnistamisella digiosallisuuden vahvistamisen tunnistetaan olevan osa kokonaisvaltaista osallisuuden tukemista. (H5.)

Asumispalvelutyöntekijän digitaidottomuuden ei tarvitse muodostua digitukemisen esteeksi (H5). Asiakkaan kanssa voi tutustua yhdessä digimaailmaan esimerkiksi käymällä digitukipalvelupisteellä tai etsimällä digioppaita verkosta. Digitukipalveluiden hyödyntämisen esteenä näyttäytyvät toisinaan tiedottamiseen liittyvät epäselvyydet sekä se, ettei palveluiden tiedetä kuuluvan kaikille (H5). Digikuilut ja digiosattomuus ilmenee ihmisten arjessa kokonaisvaltaisesti. Tämän vuoksi on tärkeää, että digitaitoja harjoitellaan luonnollisissa toimintaympäristöissä. Asumisyhteisö toimii esimerkkinä palveluasumisen asiakkaan luonnollisesta toimintaympäristöstä, ja näin ollen digitukea tulisi saada osana asumispalvelua. Tämän mahdollistamiseksi digiosallisuuden edistämisen tulisi löytyä strategisten linjausten lisäksi myös asiakkaiden henkilökohtaisista asumispalvelusuunnitelmista. (H5)

”Miten sä voit oppia digitaitoja, jos niitä ei harjoitella sun luonnollisissa toimintaympäristöissä? Jos niitä ei harjoitella asumispalveluissa tai osallisuutta ja työllistymistä edistävissä toiminnoissa niin, missä sä sit harjoittelet? Jos toimintaympäristö ei tue sitä oman näköisen arjen toteutumista, niin sitten on aiheellista kysyä, että kenen ehdoilla tätä elämää eletään?” (H5)

Kaikilla täytyy olla yhdenvertainen mahdollisuus tutustua digimaailmaan. Asiakkaan kanssa kannattaa keskustella digilaitteista, -taidoista sekä digituen tarpeista. Tällä tavoin tunnistetaan mahdollisia digikuiluja. Erityisen tärkeää on tutustua yhdessä asiakkaan kanssa digimaailman mahdollisuuksiin. Ilman tietoa digimaailman sisällöistä asiakkaan on liki mahdotonta tehdä päätöstä siitä, kiinnostavatko nämä asiat vai eivät. Tiedon ja kokeilemisen avulla mahdollistetaan se, että asiakas voi itse valita, haluaako hän oppia uusia digitaitoja ja ottaa digitaalisia palveluita ja digilaitteita omaan arkeensa. Asumisyhteisön ja asumispalveluiden työntekijöiden rooli digiosallisuuden mahdollistajana on merkittävä. Mahdollistajan rooli on sitä, että digiasi-oista keskustellaan arjessa säännöllisesti, tutustutaan erilaisiin digisisältöihin ja harjoitellaan digitaitoja yhdessä. Digitaitojen kartuttamiseen tarvitaan toistoa, tukea, kokeiluja sekä keskustelua, joiden tulee olla asiakkaan, työntekijän ja koko yhteisön arjessa luonnollisesti läsnä. (H5.)

## 7.2 Honkalampi-säätiö

Honkalampi-säätiön digihankkeet ovat toimineet digiosallisuuden edistämisen edelläkävijöinä sekä asumispalveluasiakkaiden digiosallisuuden vahvistajina jo vuodesta 2017. Päättyneessä RoboApu-hankkeessa tutustuttiin robotteihin ja niiden hyödyntämiseen erityistä tukea tarvitsevien ihmisten arjessa. #Ihan Diginä! -hanke puolestaan kehitti erityistä tukea tarvitsevien ihmisten arkea digitaalisempaan suuntaan. Jo päättyneiden hankkeiden toiminta vahvisti kohde-ryhmän mahdollisuuksia yhdenvertaiseen digiosallistumiseen. #Ihan Diginä! -hanketta seurasi

Arki Digittää -hanke, jossa edistetään kehitysvammaisten ihmisten digiosallisuuden sekä digitoimijuuden toteutumista digitaalisessa yhteiskunnassa. (Honkalampisäätiö 2020; 2021; 2022.)

### **7.3 Arki Digittää -hankkeen Kutsu digi asumaan -toiminta**

Arki Digittää -hankkeen Kutsu digi asumaan -toiminnassa tuetaan ja edistetään digiosallisuuden toteutumista yhteisöissä. Yhteisö voi olla esimerkiksi asumisyhteisö tai vapaa-ajan toimintaympäristö. Jotta digiosallisuus näissä ympäristöissä toteutuu, täytyy myös ammattihenkilöstöä tukea, jolloin heillä on paremmat valmiudet asiakkaiden digiosallisuuden tukemiseen. (H5.)

Nimensä mukaisesti digi kutsutaan yhteisöön asumaan, ja yhteisö pääsee kartoittamaan oman diginykytilansa. Diginykytilan arviointitapa räätälöidään yhteisön tarpeiden mukaan. (H5) Kartoituksessa hyödynnetään Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa tunnistettuja digi-kuiluja sekä hankkeen loppuraportin digiosallisuuden mittaristoa soveltuvin osin (Hänninen, Karhinen, Korpela, Kuusisto, Kääriäinen, Merisalo, Pajula, Pihlajamaa, Taipale & Wilska 2022). Kartoituksen tulokset toimivat pohjana yhteisön digisuunnitelmalle, jonka toimenpiteiden tavoitteena on vahvistaa digiosallisuuden ja -toimijuuden toteutumisen mahdollisuuksia. Asumisyhteisössä toimintaan osallistuu sekä työntekijät että asiakkaat. (H5)

Kutsu digi asumaan -toimintaa pilotoidaan vuoden 2022 aikana kolmen yhteisön kanssa, ja heille on tarjolla tiiviimpää sparrausta digimmän arjen rakentamiseen. Toiminnassa yhteiskehitettyä diginykytilan kartoitusta on tarkoitus lähteä levittämään kaikkien käyttöön vuoden 2023 aikana. (H5.)

### **7.4 Digiloikkarit-toiminta**

Aspa-säätiön vuonna 2022 käynnistyneessä Digiloikkarit-toiminnassa vahvistetaan eri tavoin vammaisten ihmisten sekä mielenterveyskuntoutujien osallisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa. Ensimmäisen toimintavuoden aikana pilotoitujen Digiklubien avulla kohderyhmille tarjotaan matalan kynnyksen mahdollisuuksia digituelle ja digitaitojen kartuttamiselle yhdessä yhteistyökumppaneiden sekä kokemustoimijoiden kanssa. (Aspa.fi 2022j.)

Digiloikkarit-toiminnassa jatketaan Aspa-säätiön aiempien digihankkeiden työtä digiosallisuuden edistämisen parissa ja toiminnan avulla kohderyhmän edustajat saavat valmiuksia osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan. Jo päättyneissä Digi haltuun! ja Arjen Koodit -hankkeissa luotuja hyväksi koettuja toimintoja on otettu osaksi Digiloikkarit-toiminnan Digiklubeja. Digiklubeissa

järjestetään erilaisia digitaitokursseja, digilaite- ja sovelluskokeiluja, laitteiden lainausta sekä digikavereiden tarjoamaa digitukea. (Aspa.fi 2022j.)

Digi haltuun! -hankkeessa luotiin digikaverivalmennus, jonka avulla edistetään arjessaan tukea tarvitsevien ihmisten digitaitoja ja osallisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa. Digikaverivalmennuksessa eri tavoin vammaiset ihmiset ja mielenterveyskuntoutujat saavat valmiuksia asumispalveluissa asuvien ihmisten opastamiseen ja tukemiseen digiasioissa. Digikaverivalmennuksessa pohditaan, millaisia mahdollisuuksia digikaverina toimiminen antaa niin tuen tarvitsejille kuin itselleenkin. Valmennuksen jälkeen digikaverilla on valmius suorittaa tehtävänsä. Digikaveri voi tehdä yksilö- ja ryhmäopastuksia asumisyhteisöissä, asiakkaalle tutussa paikassa tai etänä. Mikäli tuen tarve ei vastaa digikaverin omaa taitotasoa, voi hän lähteä opastettavan seuraksi esimerkiksi avoimille digikursseille. Hankkeen aikana kuitenkin huomattiin, että asumisyhteisöön vietävä digituki on helpommin lähestyttävä ratkaisu, ja sitä lähdettiin kehittämään yhdessä digikavereiden kanssa. (Aspa.fi 2022m.)

Arjen Koodit -hankkeessa testattiin ja kehitettiin erilaisia digitaalisia sovelluksia, jotka helpottaisivat itsenäisen arjen toteutumista. Hankkeessa etsittiin uusia tapoja ratkaista arjen pulmia digin avulla. Esimerkiksi älykotiratkaisujen toimivuutta testattiin osana hyvinvoivaa arkea. (Aspa.fi 2022l) Arjen Koodit -hanke kehitti yhdessä kokemustoimijoiden ja digitaalisten palveluiden kehittäjien kanssa Digihelppari-sovelluksen. Digihelppari on ladattava mobiilisovellus, joka toimii itsenäisen arjen tukena. Digihelppari soveltuu arkeensa tukea tarvitseville ihmisille. Sovellus auttaa muistamisessa, keskittymisessä sekä kotiaskareiden loppuunsaattamisessa. (Aspa.fi 2022n)

## **7.5 YDIN – yhdessä digimmin -hanke**

Tampereen ammattikorkeakoulun YDIN – yhdessä digimmin -hankkeessa vahvistetaan apua tarvitsevien ihmisten ja heidän henkilökohtaisten avustajien digitaitoja. Hanke kuvaa digitaitojen mahdollistavan ihmisten osallisuutta tukevia toimia sekä hyvinvointia. Hankkeen aikana kohderyhmien edustajien digitaitoja sekä digikoulutuksen tarpeita kartoitetaan. Kartoituksen avulla luodaan virtuaalinen oppimisympäristö, apua tarvitsevien ihmisten sekä heidän kanssaan työskentelevien tueksi. Virtuaalista oppimisympäristöä yhteiskehitetään monialaisesti ja potentiaalisia käyttäjiä osallistetaan sen suunnitteluun. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2022.)

Oppimisympäristöstä on parhaillaan käynnissä pilottiversio ja sitä testataan työpajatyöskente-  
lyn avulla. Työpajoihin on kutsuttu kohderyhmien edustajia sekä tukea tarvitsevien ihmisten  
kanssa työskenteleviä. Oppimisympäristön avulla apua tarvitsevien ihmisten sekä heidän hen-  
kilökohtaisten avustajien digitaidot karttuvat, minkä seurauksena he voivat hyödyntää digimaa-  
ilmaa omassa arjessaan. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2022) Digitaitoisella avustajalla on  
mahdollisuus tukea asiakkaidensa digiosallisuutta ja vastavuoroisesti oppia digitaalisten palve-  
luiden hyödyistä yhdessä asiakkaan kanssa. (Digi- ja väestötietovirasto 2022; Tampereen am-  
mattikorkeakoulu 2022; Hänninen ym. 2021, 39–40)

## 8 DIGIOSALLISUUDEN LÄHTÖTILANNE

Tutustuin Aspa-kotien digiosallisuuden toteutumisen lähtötilanteeseen asiantuntijahaastatteluiden avulla. Analysoin haastatteluista (H3 & H4) kerätyt aineistot verraten niitä digiosallisuuden toteutumisen edellyttämiin osa-alueisiin.

- Aspa-kotien verkkoyhteydet
- Aspa-kotien yhteiskäyttölaitteet
- Asiakkaiden ja työntekijöiden digilaitteet
- Saavutettavuus ja käytettävyys
- Sähköinen asiakaspalautekysely
- Tietoturvan huomiointi
- Digitaitojen kartoittaminen ja digituki
- Asumispalvelua etäyhteyksillä

### 8.1 Aspa-kotien verkkoyhteydet

Mahdollistamalla infrastruktuurin, eli verkkoyhteyden, Aspa-kotien asiakkailta olisi paremmat mahdollisuudet hyödyntää digitaalisen yhteiskunnan palveluita (Hänninen ym. 2021, 29). Kysyin sekä ohjaajalta että asiakkuusjohtajalta, tarjotaanko Aspa-kotien asiakkaille mahdollisuus internetin käyttöön.

Kaikkien Aspa-kotien yhteistiloissa on tarjolla asiakkaiden käyttöön maksuton, langaton verkkoyhteys, jonka nopeus on 100 megabittiä sekunnissa. Tehostettua palveluasumista ja palveluasumista tarjoavissa Aspa-kodeissa verkkoyhteyden hinta on pääsääntöisesti sisällytetty kiinteistön hoitokuluihin tai vuokraan. (H4) Tuetun asumisen asiakkailta verkkoyhteyden hankinta on omalla vastuulla, sillä asiakkaat asuvat omissa kodeissaan (H3). Asiakas voi kuitenkin käyttää Aspa-kodin yhteiskäyttötilojen verkkoyhteyttä, jos hänellä ei ole mahdollisuutta kustantaa sitä omaan kotiinsa.

### 8.2 Aspa-kotien yhteiskäyttölaitteet

Yhteiskäyttölaitteita hyödyntämällä Aspa-kotien asiakkaiden ei tarvitse kustantaa itselleen omaa digilaitetta. Onkin tärkeä huomioida digilaitteiden kustannukset, sillä kaikilla asiakkailta ei välttämättä ole mahdollisuutta ostaa omaa digilaitetta (Kukkonen 2022; Hänninen ym. 2021,

31). Yhteiskäyttölaitteet sopivat myös käytännön harjoitteluun ja kokeiluun ennen mahdollista ostopäätöstä oman laitteen hankinnasta.

Jokaiseen Aspa-kotiin on lähetetty tablettitietokone, joilla asiakkaat voivat täyttää Aspa Palvelut Oy:n sähköistä asiakaspalautekyselyä (H4). Tablettien hyödyntämistä ei ole seurattu, ja näin ollen niiden aktiivisesta käytöstä ei ole saatavilla ajantasaista tietoa. Tabletit ovat päässeet vanhentumaan, eikä niiden käyttö palvele alkuperäistä tarkoitustaan (H4). Yhteiskäyttölaitteiden hyödyntämisen esteenä ovat vanhentuneet digilaitteet, eriävät käytänteet sekä yhteisen ohjeistamisen puute.

Ajantasaisia tabletteja voisi hyödyntää muihinkin digitaalisiin palveluihin asiakaspalautekyselyn lisäksi Tällöin yhteiskäyttölaitteen monipuoliset ominaisuudet hyödyttäisivät asiakkaita, eikä käyttö olisi näin rajattua. On myös tärkeä havainnoida tablettien käytettävyyden vajavaisuuksia ja ominaisuuksien rajallisuutta verrattuna tietokoneisiin (Hänninen ym. 2021, 36). Irralliset lisänäppäimistöt ja puhesyntetisaattorit voisivat lisätä tabletin helppokäyttöisyyttä (Keskinen 2022, 23–24). Asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja tietokoneita on saatavilla osassa Aspakodeista. Kaikilla asiakkailla ei ole tarvetta käyttää yhteistä tietokonetta, mutta esimerkiksi asiointipalveluiden käyttö ja hakemusten täyttäminen on luontevampaa hoitaa tietokoneella yhdessä ohjaajan kanssa. (H3)

Uusien ajantasaisten yhteiskäyttölaitteiden hankinta on mahdollista budjetoida jokaisen Aspakodin kuluihin. Leasing-sopimuksia hyödyntämällä laitteiden päivittäminen ja tarpeen arviointi olisi aktiivista sekä johdonmukaista. (H4) Tällöin käyttämättömät digilaitteet eivät jäisi Aspakotien kaappeihin pölyttymään. Kartoittamalla tämänhetkisten laitteiden kunnan, puutteet ja toiveet Aspa-kodit voisivat hankkia yhteisen tabletin tai vaihtoehtoisesti tietokoneen asiakkailleen.

### **8.3 Asiakkaiden ja työntekijöiden digilaitteet**

Teknologiset välineet, eli digilaitteet, ovat verkkoyhteyden jälkeen digimaailman osallistumisen tärkein väline (Hänninen ym. 2021, 28–29). Ilman digilaitteita Aspa-kodin asiakkaat eivät pääse hyödyntämään digitaalisen yhteiskunnan palveluita.

Ajan tasalla olevien digilaitteiden käyttäjistä ei ole saatavilla tarkkaa lukua. Ohjaaja (H3) kuvaa kaikilla omilla asiakkaillaan olevan käytössään älypuhelin tai tietokone, yhtä asiakasta lukuun

ottamatta. Asiakkuusjohtaja pohtii asiakasprofiilien vaikuttavan oleellisesti digilaitteiden käyttäjien määrään. Esimerkiksi kehitysvammaisten asiakkaiden ja mielenterveyskuntoutujien kanssa on törmätty kustannusten haasteisiin sekä digimaailman pelkoihin. Eniten digilaitteita on asiakkailla, joilla on kykyjä käyttää niitä. (H4) Kun otetaan digiosallisuuden toteutumisen edellytykset huomioon (Hänninen ym. 2021, 28), digilaitteiden käyttöaste on Aspa-kotien asiakkailla todennäköisesti Suomen digitaalisen väestön keskiarvoon nähden pienempi.

Aspa-kotien ohjaajilla on työtehtävien suorittamiseen älypuhelimet, joilla kirjataan muun muassa asiakaskäyntien kirjaukset Domacare-asiakastietojärjestelmään. Työtehtäviä voidaan tehdä myös Aspa-kotien yhteisillä tietokoneilla, mutta kaikilla ohjaajilla ei ole omia tietokoneita. Pienemmissä Aspa-kodeissa on yksi tietokone ohjaajien yhteiskäyttöön. (H3) Työntekijöiden älypuhelimia tulisi päivittää tarpeen mukaan uudempiin malleihin ja niiden toimivuutta on syytä kartoittaa aktiivisesti. Vanhoilla ja hitailla digilaitteilla on negatiivista vaikutusta työn sujuvuuteen sekä työhyvinvointiin. Yhteisenä linjana onkin, että tulevaisuudessa älypuhelimella hoidettaisiin suurin osa digitaalisia palveluita vaativista työtehtävistä (H3).

”Teknologia kehittyy niin ei tarvii olla kovin vanhoja laitteita, että niissä rupee olemaan jotain pientä häikkää. Latausajat pidentyy ja ei kaikki ohjelmat ja sovellukset toimi enää niin hyvin. Se on yllättävän oleellista sen puolesta, että se työ sitten on sujuvaa ja tota niin nopeaa.” (H3)

Digilaitteiden käytöllä on ollut myös positiivisia vaikutuksia asumispalvelutyön toteuttamiseen. Ohjaajan (H3) mukaan ennen älypuhelimien hankintaa tuetun asumisen Aspa-kodeissa työpäivät koostuivat esimerkiksi aamun asiakaskäynneistä ja iltapäivän kirjauksista tietokoneella. Nykyään kirjaukset tehdään asiakkaan kotona käynnin yhteydessä älypuhelimella hyödyntäen (H3). Työ on tehokkaampaa uudistuksen myötä, koska kirjaukset tehdään reaaliaikaisesti.

## 8.4 Saavutettavuus ja käytettävyys

Saavutettavat ja käytettävät palvelut ovat tärkeässä asemassa digitaalisen yhteiskunnan toimivuuden kannalta. Digipalveluiden kehittäjien vastuulla on näiden osa-alueiden toteuttaminen eri käyttäjäryhmien ominaisuudet huomioon ottaen. (Hänninen ym. 2021, 32) Aspa-konsernin nettisivut kuuluvat digipalvelulain piiriin (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019/306 3§), ja näin ollen saavutettavuutta sekä käytettävyyttä tarkastellaan säännöllisesti. Nettisivujen toimivuus on erityisen tärkeää, kun huomioidaan konsernin kohderyhmien koostuvan muun muassa eri tavoin vammaisista ihmisistä ja mielenterveyskuntoutujista (Aspa.fi 2022a). Aspa-kotien asiakkaat voivat esimerkiksi lukea Aspan verkkosivuilta ajankohtaisista uutisista, Aspa-

säätiön hankkeiden ja toimintojen kuulumisista tai esimerkiksi etsiä oman Aspa-kotinsa yhteystietoja.

Domacare-asiakastietojärjestelmä ja palvelujen toteuttamissuunnitelma ei sellaisenaan ole täysin saavutettava ja selkokielineen, eikä ruudunlukuystävällisyydestä ole varmuutta. Asiakas ei kuitenkaan käytä järjestelmää koskaan yksin. (H3) Ohjaajan tuella on suuri merkitys ymmärrettävyyteen sekä asioiden hahmottamiseen. Jokainen palvelujen toteuttamissuunnitelma on yksilöllinen ja henkilökohtainen ja selkokielistä sisältöä luodaan tekstikenttiin tarvittaessa (H3).

## 8.5 Sähköinen asiakaspalautekysely

Aspa-kotien asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta anonymisti saamastaan asumispalvelusta suoritettavalla asiakaspalautekyselyllä, joka suoritetaan vuosittain jokaisessa Aspa-kodissa. Kyselyyn voi vastata joko paperisella tai sähköisellä lomakkeella. Asiakaspalautekysely on selkokielineen ja sen täyttämiseen on tarjolla tukea tutkimusyhteistyökumppanilta, joka kiertää Aspa-koteja ja auttaa asiakkaita kyselyn kanssa. (H4) Sähköinen asiakaspalautekysely mahdollistaa palautteen antamisen saavutettavuuden sekä helppokäyttöisyyden asiakkaille, jotka eivät voi täyttää paperista lomaketta itsenäisesti (Thl.fi 2022c).

Tutustuimme haastateltavan (H4) kanssa vuoden 2021 asiakaspalautekyselyn tuloksiin ja avoimiin palautteisiin. Kyselyä tarkastellessa kävi ilmi, ettei siinä kysytty lainkaan asiakkaiden digitaidoista eikä digituen tarpeista. Näin ollen asiakkaiden digiosallisuuden edistämistä ei huomioida palautteen keruussa. Asiakkuusjohtaja (H4) ei kuitenkaan usko, että digitaidot tai niiden puute korreloisi suoraan asiakkaan tyytyväisyyteen palvelun tuottamisessa.

”Ohjaajilla pitäisi olla enempi ATK-osaamista, että osaisivat esim. siirtää kamerasta kuvat tietokoneelle.” (Asiakaspalautekyselyn vastaaja)

## 8.6 Tietoturvan huomiointi

Aspa Palvelut Oy:ssä ei ole yhtenäistä ohjeistusta tietoturva-asioiden opastamiseen (H3 & H4). Turvallisuuteen ja luotettavuuteen liittyvät tukitoimet ovat intressiperusteisesti Aspa-kodin ohjaajien vastuulla, eikä tällaisia tukitoimia edellytetä osana työtehtäviä. Asiakkuusjohtajan (H4) mukaan kaikkien Aspa-kotien ohjaajien digitaidot eivät ole riittävällä tasolla asiakkaiden turvallisen internetin käytön tukemiseen. Osalla henkilökunnastakin on vaikeuksia ottaa käyttöön uusia teknologisia järjestelmiä osaksi työtehtäviään (H4). Digitaitoiset ohjaajat ovat kuitenkin tukeneet asiakkaitaan esimerkiksi tunnistautumisen sekä pankkiasioinnissa verkossa (H3).

Epämääräisiin sähköposteihin ja huijausviesteihin vastaamisesta on myös tapauskohtaisesti ohjeistettu asiakkaita (H4).

Osa ohjaajista hyödyntää virheellisesti omaa työpuhelintaan asiakaspalautteen keruussa antamalla työpuhelimen asiakkaan haltuun. Tällöin asiakas pääsee halutessaan käsiksi asiakastietojärjestelmiin ja muiden asiakkaiden henkilökohtaisiin tietoihin. (H4) Asiakaspalautekysely tulisi ensisijaisesti täyttää yhteiskäyttölaitteella tai asiakkaan omalla digilaitteella, jotta tietoturvariskeiltä vältyttäisiin.

## 8.7 Digitaalisten kartoittaminen

Digiosallisuuden toteutumisen osa-alueista myös asiakkaiden digitaalisten ja osaamisen kartoittaminen sekä digituki ovat ohjaajien varassa, eikä näiden edistämistä edellytetä osana asumispalvelutyötä ja Aspa-kotien arkea (H3 & H4). Molemmat haastateltavat kuitenkin tunnistavat digitukemisen osaksi digitaalisten ohjaajien työtä. Ohjaajan (H3) mukaan Aspa-kotien ohjaajien digitaalistasot vaihtelevat. Perustaidot omaava ohjaaja oppii myös helpommin uusia digitaalisen verrattuna digitaaldottomaan ohjaajaan, joka tarvitsee enemmän tukea digitaalisten palveluiden käyttöönottoon (Hänninen ym. 2021, 35–36).

Asiakkaiden digitaalisen sekä digituen tarpeita kartoitetaan hyvin harvoin asumispalvelua suunniteltaessa ja palvelujen toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa (H3 & H4). Monesti digituen tarpeet tulee huomioida myöhemmässä vaiheessa asiakkaan kanssa, asumispalvelun alkamisen jälkeen. Arjen pyöriessä asiakkaan ja ohjaajan välinen suhde tiivistyy ja esiin saattaa nousta muitakin tarpeita, joita voidaan lisätä palvelujen toteuttamissuunnitelmaan jälkikäteen. Mikäli palvelujen toteuttamissuunnitelmaan lisätään digiosallisuuden edistämiseen liittyvää sisältöä, sen toteutumista myös seurataan. (H3)

”Ihan varmaan se, miten tää teknologia kehittyy, että jos haluaa jollain tavalla pysyä mukana maailman menossa, niin pitää niitä digitaalisen sitten kartoittaa.” (H3)

”Tuohonhan kaikkeen (asumispalvelukuvaukseen) kuuluu se digi. Mutta se, että oisko se järkevää tonne (palvelujen toteuttamissuunnitelmaan) myöskin laittaa tavalla tai toisella näkyväksi, niin se on kyllä ihan totta.” (H4)

## 8.8 Hyötyjen tunnistaminen digituen edellytyksenä

Digitukea annetaan, mikäli sille on tarvetta ja jos sen nähdään olevan tärkeä osa asiakkaan pärjäämistä. Digituki osoittautuu erityisen tärkeäksi, mikäli asumispalvelun aikana huomataan jokin pulma, jonka voisi korjata digilaitteella tai uusilla digitaidoilla. Tällaisia tilanteita ovat olleet esimerkiksi pankkikortin liittäminen sovelluksella älypuhelimien sekä WhatsAppin käyttö. Tuen tarpeet tulevat usein kuitenkin asiakkaiden pyynnöstä tarkempaan käsittelyyn. (H3.)

”Jos asiakkailta kysyttäisiin, että onko saanut digitukea, niin siihen vaikuttaisi varmasti se, millainen ohjaaja asiakkaalla on.” (H4)

Digitukemiseen vaikuttaa oleellisesti ohjaajan oma näkemys digimaailman hyödyistä. Ohjaaja, joka tunnistaa digitaalisen yhteiskunnan ja digiarjen hyödyt, kertoo niistä suuremmalla todennäköisyydellä myös asiakkailleen (Hänninen ym. 2021, 39–40). Esimerkiksi sosiaalisesti erkaantunut asiakas voidaan ohjata sosiaalisen median kautta verkostoitumaan. Jos kodin ulkopuoliseen maailmaan tutustuminen tuntuu liian isolta askeleelta, tabletin tai älypuhelimien avulla voi soittaa videopuheluita ystävien kesken. (H3) On myös tärkeä muistaa, että digillä voidaan monipuolistaa vapaa-ajan sisältöä. Esimerkiksi suoratoistopalveluiden käyttöön on ollut saatavilla tukea (H3).

Hyötyjen tunnistamiseen vaikuttaa ohjaajien ennako-olettamukset sekä asenne digimaailmaa kohtaan (Digi- ja väestötietovirasto 2022; Hänninen ym. 2021, 39–40). Haastateltava ohjaaja (H3) kuvaa omassa Aspa-kodissaan kaikkien ohjaajien olevan avoimin mielin digilaitteiden ja digipalveluiden äärellä. Ohjaaja kokee oman roolinsa asiakkaiden digiosallisuuden mahdollistajana yhtä tärkeänä kuin esimerkiksi ruoanlaiton tai kodin ylläpidon mahdollistajanakin. (H3) Asiakkuusjohtajalla (H4) puolestaan on tunne, että asenteissa on merkittäviä eroja. On huomioitava, että asenteeseen digiä ja digitukemista kohtaan vaikuttaa mahdollisesti työntekijöiden omat digitaidot (Digi- ja väestötietovirasto 2022).

”Ydintehtävänä on mahdollistaa se itsenäinen asuminen ja siinä mä nään, että digillä on iso rooli nyt jo ja tulevaisuudessa vielä suurempi. Kyl mä nään, että musta toi mahdollistaja-sana on ylipäätänsä aika hyvä, että se varmasti kyllä tulee jatkossa oleen ja pitäis olla ehkä jo nyt.” (H4)

## 8.9 Asumispalvelua etäyhteyksillä

Molemmissa asiantuntijahaastatteluisissa (H3 & H4) kävi ilmi, että koronapandemian tuomien rajoitusten myötä asumisen palveluita siirrettiin verkkovälitteiseksi. Teams-etäyhteydellä to-

teutetut asiakaskäynnit toivat kuitenkin eteen uusia digihaasteita. Aspa Palvelut Oy:n it-tuki-palvelu tukee vain työntekijöitä, eikä asiakkaiden tukeminen kuulu palvelun sisältöön (H4). Mikäli asiakkaalla on Teamsin käytön kanssa ongelmia, digituki tulisi saada Aspa-kodin ohjaajalta. Tällaisissa tilanteissa Teamsin käyttöä opeteltiin yhdessä ennen varsinaista etäasiakaskäyntiä (H3 & H4). Digituen merkityksellisyys asumispalvelun arjessa korostui, sillä asiakkaalta edellytettiin digitaitoja etäasiakaskäyntien toteutumiseksi. Osa asiakkaista piti etäasiakaskäyntejä toimivana ratkaisuna ja osa toivoi ehdottomasti kasvokkaisia asiakaskäyntejä (H3).

Etäasiakaskäynnit ovat tulleet jäädäkseen esimerkiksi harvaan asutuilla seuduilla, joissa on pitkät välimatkat tuetun asumispalvelun asiakkaiden ja Aspa-kotien välillä. Nuorten diginatiivien kanssa etäpalvelut voivat olla vahvasti mukana ja jopa pääasiallinen tuen muoto tulevaisuudessa. Asiakkuusjohtaja uskoo, että etäpalvelut tulevat lähivuosina lisääntymään, ja näin tuetun asumisen palveluita voitaisiin tarjota valtakunnallisesti. Tällä hetkellä etäasiakkaita on kymmenen. (H4) Etäpalveluiden yleistyessä turvalliseen internetin käyttöön ja digitukeen liittyvät asiat tulee huomioida paremmin yhteisellä ohjeistuksella.

## 8.10 Lähtötilanteen yhteenveto

Asiantuntijahaastatteluiden (H3 & H4) avulla sain kokonaisvaltaisen kuvan Aspa Palvelut Oy:n tämän hetkisestä tilanteesta digiosallisuuden äärellä. Ilokseni sain huomata, että digin merkitys osallisuuden tukemisessa tunnistetaan osittain. Aspa Palvelut Oy:ssä ei kuitenkaan tällä hetkellä edellytetä digiosallisuuden huomioimista osana asumispalvelun suunnittelua eikä asumispalvelutyön toteutusta Aspa-kotien asiakkaiden arjessa.

Haastatteluissa kävi ilmi, että Aspa-kodeissa on hyviä käytänteitä asiakkaiden digitukemiseen sekä heidän digiarkensa mahdollistamiseen. Asiakkuusjohtaja (H4) ja Aspa-kodin ohjaaja (H3) kertoivat, että digitukemista tapahtuu ja ohjaajat tukevat asiakkaitaan omien digitaitojensa varassa. Yhteisellä ohjeistuksella sekä koulutuksella niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin digitaidot karttuisivat turvallisesti sekä yhdenvertaisesti.

## 9 TYÖPAJAT

Toteutin Aspa-kotien asiakkaille kaksi työpajaa digiosallisuuden äärellä. Työpajojen avulla asiakkaat pääsivät pohtimaan, miten digiosallisuus toteutuu tällä hetkellä Aspa-kotien arjessa, ja mitä he toivovat osallistavalta digiarjelta. Aineisto kokoaa yhteen digiosallisuuden toteutumisen lähtötilanteen asiakkaiden näkökulmasta.

Vertailin Aspa-kotien työpajoista saatuja aineistoja jakamalla osallistujat kahteen ryhmään: tehostetun palveluasumisen asiakkaisiin sekä tuetun asumisen asiakkaisiin. Jaottelu mahdollisti asiakasryhmien eroavaisuuksien sekä yhteisten rajapintojen havainnoinnin. Tällä jaottelulla sain myös selville, miten näiden asiakasryhmien erityisominaisuudet sekä asumispalvelun sisältö vaikuttavat heidän kokemuksiinsa digiosallisuuden toteutumisesta arjessaan. Suunnittelin työpajojen rungon etukäteen, jota hyödynsin molemmissa työpajoissa. Työpajojen lopullinen sisältö riippui kuitenkin esiin nousseista kysymyksistä ja asiakkaiden kokemuksista. Työpajoihin oli varattu aikaa puolitoista tuntia.

Työpajojen runko:

- itseni esittely
- työpajan tarkoitus
  - o opinnäytetyö
  - o materiaalin käyttö
- turvallisen tilan periaatteet ja yhteiset pelisäännöt
- anonymiteetti
- Mikä fiilis? -esittelykierros
- digiosallisuuden käsite
- Digiloikkarit-toiminnan esittely
- digitaitokierros
- avoin keskustelu osallisuudesta ja digiarjesta
- piirustustehtävä ja kehittämis ehdotusten esittely

Järjestin ensimmäisen työpajan tehostetun palveluasumisen Aspa-kodissa 22.9.2022. Työpajaan osallistui seitsemän asiakasta sekä yksi ohjaaja. Ohjaaja osallistui työpajaan asiakkaiden tulkiksi sekä kirjuriksi. Aspa-kodin yhteistiloissa ei ollut mahdollisuutta näytön jakamiselle.

Tästä johtuen valmistelin työpajan sisällön etukäteen mahdollisimman selkeään ja johdonmukaiseen muotoon, jotta diaesityksen puuttuminen ei vaikuttaisi ymmärrettävyyteen ja yhteiseen työskentelyyn negatiivisesti. Tehostetun Aspa-kodin asiakkaat ovat aivovammaisia sekä vaikeavammaisia ihmisiä, jolloin huomioin työpajan sisällössä myös kohderyhmän erityistarpeet. Jätin aikaa lisäkysymyksille niin itselleni kuin asiakkaillekin, jotta kaikki osapuolet pystyivät varmistumaan työpajan kontekstista sekä ymmärtämään esiteltyt käsitteet.

Järjestin toisen työpajan tuetun asumisen Aspa-kodissa 30.9.2022. Työpajaan osallistui kolme asiakasta. Aspa-kodin ohjaajat eivät osallistuneet työpajaan, sillä ulkopuolinen tuki ei ollut tarpeen mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kanssa. Käsitteiden sekä esitellyn sisällön ymmärrettävyys osoittautui välillä haastavaksi. Osallistujia oli vähän, jolloin pystyimme käsittelemään aiheita heille sopivalla tavalla. Valmistelin työpajaa varten havainnollistavan diaesityksen, jonka sisältö pohjautui edellä mainittuun työpajan runkoon.

Työpajoissa käsiteltiin digiosallisuuden käsitettä ja toteutumista kolmen osa-alueen avulla: digilaite, digitaidot sekä digituki. Valitsin nämä osa-alueet esiteltäviksi asiakkaille, koska niissä tiivistyy Aspa-kodin asiakkaiden digiosallisuuden toteutumiseen vaadittavat osa-alueet. Kun Aspa-kodin asiakkaalla on digilaite, digitaidot sekä digituki, hänellä on hyvät mahdollisuudet löytää digimaailmasta itselleen hyödyllistä sekä osallisuutta edistävää sisältöä.

## 9.1 Digilaitteet

Tehostetun palveluasumisen seitsemästä asiakkaasta viidellä oli vähintään yksi digilaite. Digilaitteella tässä kontekstissa tarkoitettiin tietokonetta, tablettia tai älypuhelinia. Digilaitteettomia asiakkaita oli kaksi. Yhdellä digilaitteettomalla asiakkaalla oli kuitenkin älytelevisio. Asiakkaan älytelevisio oli käytössä ilman verkkoyhteyttä, jonka takia älytoimintojen käyttömahdollisuudet jäivät vähäisiksi.

Tehostetun palveluasumisen Aspa-kodissa ei ollut asiakkaille yhteiskäyttölaitetta. Aspa-kodin yhteistä tablettia käytetään vain asiakaspalautekyselyn täyttämiseen kerran vuodessa. Kolme asiakasta seitsemästä kertoivat, että he ovat toivoneet asiakkaiden yhteiskäyttöön tietokonetta, mutta sellaista ei ole hankittu. Yksi asiakas oli jopa alkanut miettimään vanhan digilaitteensa lahjoittamista Aspa-kodin asiakkaiden yhteiseen käyttöön.

Kaikilla kolmella tuetun asumisen asiakkaalla oli käytössään vähintään yksi digilaite. Asiakkailla oli käytössään älypuhelimet ja yksi heistä omisti myös tietokoneen ja tabletin. Tuettun

asumisen asiakkaista kaksi kolmesta pohtivat, että Aspa-kodin ohjaajien tietokoneita voi luultavasti käyttää yhdessä ohjaajan kanssa, mutta siitä ei ole erikseen ohjeistettu. Asiakkaat eivät itse kokeneet tarvitsevänsä yhteiskäyttölaitetta, mutta kaksi kolmesta asiakkaasta ajatteli yhteiskäyttölaitteen olevan digilaitteettomille asiakkaille tärkeä. Kolmas asiakas kertoi, ettei uskaltaisi käyttää yhteiskäyttölaitetta, koska se ei olisi hänen oma digilaitteensa.

Asiakkuusjohtajan (H4) haastattelussa esiin nousi ajatus siitä, että digiä hyödyntävät ne Aspa-kotien asiakkaat, joilla on kykyä käyttää digilaitteita ja digipalveluita. Toimintakykyjen eroavaisuudet eivät kuitenkaan saisi olla digiosallistumisen esteenä, vaan silloin tukea tarvitaan enemmän. Yhtä asiakasta lukuun ottamatta, kaikki työpajoihin osallistuneet asiakkaat haluavat osallistua digimaailmaan ja se tulisi Aspa-kodeissa mahdollistaa yhteiskäyttölaitteilla sekä yksilöllisellä digituella asiakkaan omassa kodissa.

## 9.2 Digitaidot

Järjestin molemmissa työpajoissa digitaitokierroksen, jonka tarkoituksena oli havainnoida asiakkaiden tämänhetkisen digiosaamisen tasoa sekä toiveita uusista digitaidoista. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden digitaidoissa oli vaihtelua, mutta digilaitteen omaavat asiakkaat olivat kokonaisuudessaan hyvin digitaitoisia. Digilaitteeton asiakas kertoi, että hän haluaisi oppia yleisesti digimaailmaan liittyvistä asioista, koska hänellä ei ollut osaamista entuudestaan. Kaksi digitaitoista asiakasta kertoivat, että he haluaisivat oppia striimaamaan ja luomaan sisältöä internettiin.

Tuetun asumisen asiakkaiden digitaidot olivat myös hyvällä tasolla ja toiveet uusista digitaidoista keskittyivät älypuhelimella kuvaamiseen sekä kuvien muokkaamiseen. Yksi kolmesta asiakkaasta kertoi, että tarvitsee ylipäättään digitaitojen karttumiseen henkilökohtaista ohjausta eikä halua opetella uusia asioita yksin.

Työpajoissa kävi ilmi, että Aspa-kotien asiakkaiden digitaidoissa oli paljon vaihtelua. Suoranaisesti asiakkaan toimintakyky tai asumispalvelun muoto ei vaikuttanut digitaitojen eroavaisuuksiin. Suurimmat eroavaisuudet olivat digilaitteettomien sekä digilaitteellisten asiakkaiden välillä. On tärkeää kuitenkin huomata, että Aspa-kotien ohjaajilla tulisi olla perustaidot digitukenemiseen, jolloin suurin osa asiakkaista saisi tarvitsemansa tuen. Digitaitoisempien asiakkaiden kanssa voisi esimerkiksi opetella striimausta ja kuvien muokkausta yhdessä tai vaihtoehtoisesti etsiä niiden opetteluun tukea Aspa-kodin ulkopuolelta.

### 9.3 Tarpeiden kartoittaminen ja digitukeminen

Työpajoihin osallistuneista asiakkaista yhden digituen tarpeita oli kartoitettu asiakkuuden alkessa eli palvelujen toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa. Tämä tulos korostaa asiantuntijahaastatteluissa saamaani tietoa siitä, että digituen tarpeiden kartoittamista ei nähdä oleellisena osana asiakkaan asumispalvelun suunnittelua. Alkukartoitus kuitenkin madaltaisi asiakkaan kynnystä pyytää digitukea jatkossa sekä hänen mahdollisuuksiaan osallistua häntä kiinnostaviin digimaailman osa-alueisiin. Jokaisen Aspa-kodin asiakkaan tulisi saada digitukea hänelle luonnollisissa toimintaympäristöissä ja tätä oikeutta edistettäisiin huomioimalla digiosallisuus osaksi asumispalvelutyön suunnittelua sekä Aspa-kotien arkea.

Kartoitin asiakkaiden kokemuksia saamastaan ja toivomastaan digituesta osana asumispalvelua. Kaikki kolme tuetun asumisen asiakasta kertoivat saaneensa digitukea Aspa-kodin ohjaajilta. Ohjaajat olivat oma-aloitteisesti kertoneet digitaalisista palveluista sekä niiden hyödyistä. Työpajan yhteinen keskustelu myös herätteli asiakkaita oivaltamaan, millaista tukea he ovat saaneet digiarjen pyörittämiseen, ja että heillä on oikeus saada digitukea. Digitukea on saatu esimerkiksi verkkoasiointiin sekä sähköisten lomakkeiden täyttöön.

”Munkin pitäis nyt varata labrat netistä. Kun ei enää pääse labroihin ilman sitä ajanvarausta netistä. Se on niin monimutkasta, että mä en jaksa.” (Tuettu 1)

”No sen takia sillon Aspa-ihminen. Muakin on autettu, että hän mullekin varas.” (Tuettu 2)

Kolme seitsemästä tehostetun palveluasumisen asiakkaista kertoivat, että he ovat joskus saaneet digitukea Aspa-kodin ohjaajilta. Seitsemästä asiakkaasta kuitenkin viisi tarvitsisi digitukea muun muassa verkkoyhteyden asentamiseen sekä asiointipalveluiden käyttöön. Näistä viidestä asiakkaasta kolme ei ole saanut digitukea Aspa-kodin ohjaajilta. Kaksi tehostetun palveluasumisen asiakasta eivät kokeneet tarvitsevansa digitukea. Yhdessä pohdimme myös sitä, että digitukea ei tule pyydettyä, jos ei itse omista digilaitetta.

”Jos pyytää apua ohjaajilta, niin sanotaan ettei osaa auttaa, kysy joltain muulta. Ohjaajat sanoo, että on kiire. Sen takia en pyydä apua.” (Tehostettu 4)

”Kerran sillon, kun muutin, niin sanottiin, että katsotaan. Mutta kuinka kauan mä katson tätä asiaa, kun tarvis heti saada se apu. Välillä sanotaan, että katsotaan, onko aikaa. No sitten mieluummin lähden hoitaa ite.” (Tehostettu 2)

Eroavaisuudet digituen saatavuuteen asumispalvelumuotojen välillä ovat moniulotteiset. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden palautteista erityisesti esiin nousi ohjaajien kiire. Kii-reellisissä tilanteissa asumispalvelutyössä priorisoidaan tärkeimmät osa-alueet itsenäisen arjen

mahdollistamiseksi. Ohjaajien omat digitaidot sekä kokemukset digimaailman hyödyistä ovat myös vaikuttavia tekijöitä asiakkaiden digitukemiseen. On pääteltävissä, että työpajassa olleiden tuetun asumisen asiakkaiden ohjaajat omaavat hyvät digitaidot, sillä he olivat tuoneet itselleen digipalveluiden käytön mahdollisuudet sekä niiden hyödyt.

Ohjaajan omat asenteet tai digitaidottomuus ei saisi vaikuttaa digitukemisen mahdollisuuksiin, sillä kyse on asiakkaiden henkilökohtaisista tuen tarpeista sekä digiosallistumisen mahdollistamisesta. Asiakkaan on vaikea pyytää digitukea, jos vastaanotto on osoittautunut negatiiviseksi. Tällaisissa tilanteissa digimaailmaan voisi lähteä tutustumaan yhdessä, jonka avulla sekä ohjaaja että asiakas oppisivat itselleen merkityksellisiä digitaitoja.

”Kaupungin keskustassa on monitoimikeskus. Nekin järjestää semmosia ilmasia digikursseja. Mut en tiedä onko enää ilmasia. Oon kaks kertaa ollut.” (Tehostettu 2)

#### **9.4 Asiakkaiden osallisuus ja digiarki**

Molemmissa työpajoissa keskustelimme osallisuudesta sekä digiarjen tuomasta sisällöstä. Kysymys osallisuuden merkityksestä osoittautui molemmissa työpajoissa haastavaksi. Yhdessä keskustellen asiakkaat oivalsivat, mitä osallisuus heille tarkoittaa, ja miten digi mahdollistaa osallisuuden modernissa yhteiskunnassa.

Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden kanssa keskustelimme digin tuomista mahdollisuuksista omaan vapaa-aikaan. Suurin osa (5/7) asiakkaista käytti suoratoistopalveluita, sosiaalista mediaa, YouTubea tai internetiä viihteellisiin tarkoituksiin. Viihteen lisäksi digiä käytettiin asiointiin. Verkkoasiointi on mahdollistanut asiakkaille esimerkiksi raha- sekä terveysasioiden seurannan omalla digilaitteellaan. Digimaailman hyödyt nostettiin usean asiakkaan (5/7) toimesta keskusteluun. Seitsemästä asiakkaasta viisi koki digitaalisen yhteiskunnan tuomat palvelut hyödyllisiksi sekä osallisuutta vahvistaviksi. He kuvasivat digimaailman olevan nykypäivää sekä helpottavan ihmisten elämää.

Yksi tehostetun palveluasumisen asiakas kertoi, että digin käyttöönotto tuntuu velvollisuudelta ja ettei hän uskalla käyttää digiä sen haastavuuden vuoksi. Pohdimme yhdessä, että digimaailmaan ei ole pakko osallistua, mutta osallistumisen tulisi olla mahdollista jokaiselle digitaitojen tasosta riippumatta. Digimaailmasta voi etsiä itselleen hyödylliset sekä merkitykselliset asiat, eikä kaikkea tarvitse omaksua osaksi oman näköistä digiarkea. Hyötyjen tunnistamiseen sekä omien pelkojen voittamiseen tarvitaan tukea ohjaajalta ja lähiyhteisöiltä.

”Harmittaa, että nykyään tuntuu siltä, ettei saa olla käyttämättä digiä. Jos ei halua, ei ole laitetta, ei osaa, eikä ole tukea. Tukea voi joutua odottamaan useamman päivän eikä digitukea saa siinä hetkessä, kun sitä tarvitsisi.” (Tehostettu 7)

Tuetun asumisen asiakkaat kertoivat digin tuovan sisältöä omaan arkeen ja monen asian hoituvan verkossa helpommin. Virtuaaliset kohtaamiset kuten esimerkiksi videopuhelut läheisten kesken sekä kirjaston luennot live-lähetysten muodossa ovat matalamman osallistumiskynnyksen takana verrattuna kasvokkain kohtauksiin. Kaksi kolmesta tuetun asumisen asiakkaasta kokivat sujuvan digiarjen osaksi omaa osallisuuden kokemustaan. Keskustelussa esiin nousi toiveet digin yhteensovittamisesta osaksi yhteiskuntamme muita osa-alueita, jolla tarkoitettiin esimerkiksi lähipalvelun saatavuutta digipalvelun rinnalla. Yksi asiakas nosti esille digiosallistumisen vapaaehtoisuuden, jonka hän koki osittain mahdottomaksi nopeasti kehittyvässä digimaailmassa.

”Yhteiskunta olettaa et kaikki osaa. Et annetais se valinta et haluatko vai etkö, mutta sä osaisit kuitenkin sen valinnan tehdä. Mä luulen, et paljon ihmisiä kiinnostais, mut ei kaikki niinku osaa. Sen tarvis olla niinkun ajokoulu, et mene ajokouluun opettele niinkun muutkin. Ettei sitä tietoo tulis sielt sun täältä.” (Tuettu 2)

## 9.5 Muita huomioita

Kaikissa Aspa-kodeissa on langaton verkkoyhteys, jonka kulut on sisällytetty asumispalveluun. Tästä huolimatta kahdella tehostetun palveluasumisen asiakkaalla ei ollut tietoa verkkoyhteyden saatavuudesta omaan asuntoonsa. Verkkoyhteyden asennus vaatii digitaatioita ja osaamista operaattorin aktivoimiseksi. Verkkoyhteyden käyttöönotosta tulisi olla kirjallinen ohje ohjaajien ja asiakkaiden tueksi, jotta verkkoyhteys saataisiin jokaiseen asuntoon mahdollisimman pian muuttamisen jälkeen.

Tuetun asumisen asiakkaat kertoivat digituen kirjaamisen ongelmista. Aspa-kodeissa kaikki asiakaskäynnit kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Näin ollen ohjaajan vaihtuessa kirjauksia selaamalla voidaan kartoittaa, mitä asioita asiakkaan kanssa on aiemmin tehty. Ongelmana on kuitenkin ollut se, että ohjaajat eivät ole lukeneet vanhoja kirjauksia, jonka takia ohjaajalla ei ole ollut tietoa asiakkaan kanssa opetelluista digiasioista. Tämän asiakkaat näkivät ongelmallisena digitukemisen näkökulmasta, sillä he erityisesti toivoisivat yksilöllistä digitukea Aspa-kodin ohjaajilta, jotka olisivat kartalla asiakkaan digituen tarpeista.

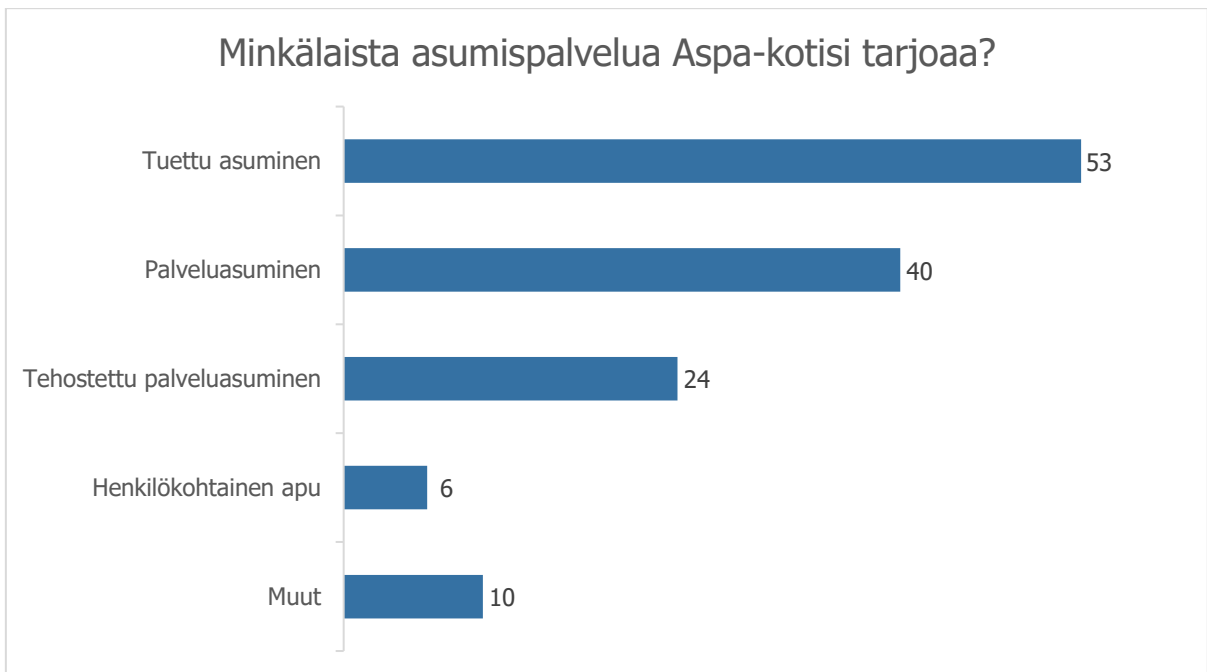
## 9.6 Yhteenveto työpajan tuloksista

Tehostetun palveluasumisen sekä tuetun asumisen asiakkaiden digitaidot olivat hyvällä tasolla, mutta digitaitojen karttumiseen vaikuttaa oleellisesti digilaitteiden käyttöaste. Asiakkaat, joilla oli oma digilaitte, olivat digitaalisempia verrattuna digilaitteettomiin asiakkaisiin. Molempien työpajojen digilaitteen omaavista asiakkaista kaikki kuitenkin tarvitsisivat digitukea, kahta asiakasta lukuun ottamatta. Kaksi digilaitteetonta asiakasta kaipaisivat lisäksi mahdollisuuden kokeilla digilaitteita. Toiveet digituen saamisesta Aspa-kotien työntekijöiltä osoittaa, että asiakkaat haluaisivat digituen kuuluvan asumispalvelun sisältöön ja heidän oman Aspa-kotinsa arkeen.

Suurin osa (8/10) työpajoihin osallistuneista asiakkaista koki digiarjen olevan tärkeää, koska se mahdollistaa uudenlaista vapaa-aikaa sekä asiointia. Asiakkaat kokivat digiosallisuuden olevan osatekijä kokonaisvaltaisen osallisuuden toteutumiseksi. Asiakkaiden kokemukset digiosallisuuden toteutumisesta erosivat toisistaan. Työpajan tulosten perusteella tuetun asumisen asiakkaiden digiosallisuus toteutui paremmin kuin tehostetun palveluasumisen asiakkaiden arjessa. Tähän tulokseen vaikuttaa oleellisesti Aspa-kodin ohjaajien digitukeminen, joka toteutui tuetun asumisen Aspa-kodissa paremmin kuin tehostetun palveluasumisen Aspa-kodissa. Tämän tuloksen myötä olisi erityisen tärkeää saada digiosallisuus juurrutettua osaksi asumispalvelua, jotta kuka tahansa Aspa-kotien asiakkaista olisi oikeutettu digitaitojen kartuttamiseen sekä digituen tarpeiden arviointiin. Asiakkaiden digilaitteiden käytön sekä digituen mahdollistaminen ovat avainasemassa kohti Aspa-kotien digimpää arkea.

## 10 VERKKOKYSELY

Loin Aspa-kotien työntekijöille suunnatun verkkokyselyn, jonka avulla selvitin, miten Aspa-kotien työntekijät huomioivat digiosallisuuden osana omaa työnkuvaansa. Kyselyn avulla selvitin myös työntekijöiden asenteita ja valmiuksia asiakkaiden digitukemiseen. Verkkokyselyyn vastasi yhteensä 77 Aspa Palvelut Oy:n työntekijää. Aspa Palvelut Oy:n palveluksessa oli 4.11.2022 yhteensä noin 480 ohjaajaa, henkilökohtaista avustajaa sekä keikkatyöntekijää. (Kankaanrinne, Lauri 2022). Kyselyyn on kuitenkin voinut vastata kuka tahansa Aspa Palvelut Oy:n henkilöstöstä kyselyn anonymiteetin vuoksi. Kohderyhmän tavoittamiseksi kyselyssä kyettiin vastaajan omasta työtehtävästä asumispalvelumuotojen avulla.



Kuvio 3: Verkkokyselyn vastaukset asumispalveluiden sisällöstä.

On huomioitava, että useat Aspa-kodit tarjoavat monenlaisia palveluita. Näin ollen vastauksia kyselyn ensimmäiseen kysymykseen tuli yhteensä 133. Avoimen tekstikentän vastauksia jostain muusta Aspa-kodin tarjoamasta palvelusta tuli yhteensä 10. Muita Aspa-kotien tarjoamia palveluita olivat muun muassa päivätoiminta, ammatillinen tukihenkilötoiminta sekä omaishoidon kotilomitus.

Verkkokysely julkaistiin Aspa Palvelut Oy:n Teams-kanavalla 3.10.2022. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa. Teams-julkaisun saateteksti piti sisällään esittelyn opinnäytetyöstäni, kyselyn sisällöstä ja kyselyn suunnatusta kohderyhmästä sekä anonymiteetistä. Julkaisun lisäksi lähetin

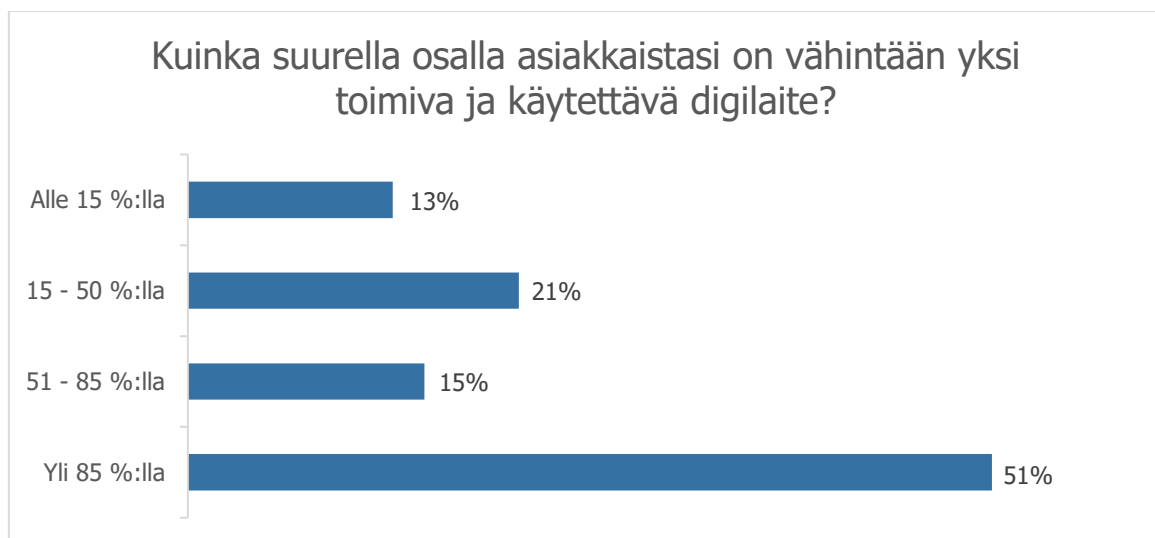
saatetekstin kyselylinkkeineen koko Aspa Palvelut Oy:n henkilöstölle sähköpostitse. Kyselyä mainostettiin myös Aspa Palvelut Oy:n kuukausittaisessa uutiskirjeessä.

Toteutin verkkokyselylle kaksi hoputuskierrosta. 12.10.2022 lähetin muistutusviestin koko henkilöstölle sähköpostitse. 14.10.2022 lähetin erikseen Aspa-kotien johtajille muistutusviestin, jossa ohjeistin heitä kertomaan kyselystä työntekijöilleen. Muistutusviestin jälkeen soitin kaikille Aspa-kotien johtajille ja kerroin kyselystä. Aspa-kodin johtajia oli 14.10.2022 yhteensä 29, joista 20 vastasi puheluuni. 19 / 20 Aspa-kodin johtajista lupasivat mainostaa kyselyä vielä ennen kyselyn sulkeutumisaikaa.

### 10.1 Asiakkaiden ja työntekijöiden digilaitteet

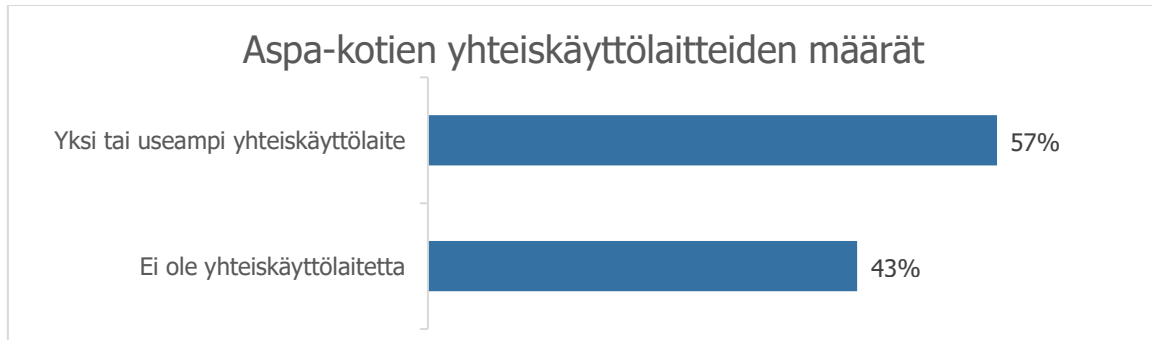
Kysyin kyselyssä työntekijöiden arviota digilaitteen omaavista asiakkaistaan. Tämän kysymyksen tarkoitus oli kartoittaa asiakkaiden digilaitteiden käyttöastetta sekä yhteiskäyttölaitteiden tarvetta. Työpajojen tuloksista selvisi, että digilaitteen omaavalla asiakkaalla on hyvät digitaidot, mutta digituki on osalle silti tarpeellista. Digilaitteettomien asiakkaiden tarve digitukeen sekä yhteiskäyttölaitteisiin on kuitenkin suurempi.

Kaikista vastanneista puolet (51%) vastasi, että yli 85 prosenttia heidän asiakkaistaan omistaa vähintään yhden toimivan ja käytettävän digilaitteen. Toimivalla ja käytettävällä digilaitteella tässä kontekstissa tarkoitettiin älypuhelinta, tablettia tai tietokonetta, jolla pystyy monipuolisesti hyödyntämään digimaailman palveluita. Digilaitteita omaavia asiakkaita on kyselyn vastauksen perusteella paljon, mutta tämä ei suoraan kerro heidän digituen tarpeistaan.



Kuvio 4: Verkkokyselyn vastaukset digilaitteita omaavien asiakkaiden määrästä.

Asiakkuusjohtajan (H4) haastattelussa kävi ilmi, että yhteiskäyttölaitteiden käyttöasteesta ei ollut saatavilla ajantasaista tietoa. Aspa-koteihin on lähetetty tabletit, mutta niiden ensisijainen käyttötarkoitus on ollut asiakaspalautekyselyn täyttäminen. Työpajoissa havainnoimme, että kummassakaan Aspa-kodissa ei ollut asiakkaiden käyttöön omia digilaitteita.



Kuvio 5: Kyselyn vastaukset Aspa-kotien yhteiskäyttölaitteiden määrästä.

Vastaajista 43 prosenttia kertoi, ettei asiakkaiden käyttöön ole yhteiskäyttölaitteita. 57 prosenttia vastasi, että asiakkaiden käyttöön on yksi tai useampi digilaitte. Valtaosalla kyselyyn vastanneista digilaitteena oli tabletti tai tietokone. Muita yhteiskäyttölaitteita oli älytelevisio (3 vastausta) ja Yeti-tabletti (1 vastaus).

Kysyin kyselyssä myös työntekijöiden omista digilaitteista, koska sen nähdään olevan yksi digitukemiseen vaikuttavista tekijöistä. Työntekijä, joka itse hyödyntää digilaitteita työssään, osaa suuremmalla todennäköisyydellä myös auttaa asiakkaitaan niiden käytössä. Kaikki 77 vastaajaa tarvitsevat työssään vähintään yhtä digilaitetta. Lähes jokainen vastaajista tarvitsee älypuhelin (99%) tai tietokonetta (97%) omassa työssään. 14 prosenttia tarvitsee työssään tablettia. Asiantuntijahaastatteluissa (H3 & H4) kävi ilmi, että asumispalvelutyöhön tarvittavat digilaitteet eivät ole ajantasaisia. Tästä syystä lisäsin kyselyyn vaihtoehdon tekstikentän kera: Olen havainnut digilaitteiden käytössä ongelmaa. Miten asian voisi ratkaista?

”Nettiyhteys aina huono, tietokone varmaan vanha, ei nettikameraa Teams-palaverit hankalia jne.” (Vastaaja 4)

”Puhelimet alkavat olemaan melko vanhoja ja esim. sovellukset toimivat hitaasti ja kaatuvat turhan usein.” (Vastaaja 8)

”Olemme paljon poissa toimistolta. Kaikkia toimintoja ei voi tehdä puhelimella.” (Vastaaja 19)

Vastaukset tukivat jo asiantuntijahaastattelussa (H3) tekemääni havaintoa siitä, että Aspa-kotien työntekijöiden digilaitteissa on puutteita. Työntekijöiden digilaitteita tulee päivittää aktiivisesti, jotta työn tekeminen on sujuvaa sekä tehokasta. On myös tarpeellista arvioida, miten työntekijöille hankitut digilaitteet palvelevat käyttötarkoitustaan.

## 10.2 Työntekijöiden omat digitaidot

Sekä asiakkuusjohtajan (H4) haastattelussa että tehostetun palveluasumisen työpajassa nousi esiin työntekijöiden digitaitojen olevan osittain liian alhaisella tasolla asiakkaiden digitukemiseen. Digitukeminen on haastavaa, jos työntekijä ei itse osaa hyödyntää digimaailman palveluita tai vaihtoehtoisesti ei osaa hyödyntää ulkopuolista digitukea yhdessä asiakkaiden kanssa. Kartoitin työntekijöiden digiosaamista kysymällä digipalveluiden käytöstä. Kyselyn vastaajan tuli arvioida yleisten digipalveluiden käyttöä omassa arjessaan, jonka jälkeen tuli arvioida asiakkaiden digitukemista vastaavien esimerkkien avulla.

Taulukko 1: Kyselyn vastaajien arviot digitaalisten palveluiden käytöstä omassa arjessaan.

|   | päivittäin | viikoittain | harvemmin | en koskaan |
|---|------------|-------------|-----------|------------|
| sosiaalinen media (Twitter, Facebook, Instagram jne.)   | 81 %       | 7 %         | 7 %       | 7 %        |
| sähköiset asiointipalvelut (veroasiat, verkkopankki, Kela, ajanvaraus, Omakanta jne.)   | 36 %       | 51 %        | 13 %      | 0 %        |
| vapaa-ajan vietto ja harrastukset (ääni- ja e-kirjat, Netflix, etäteatterit, etäkonsertit ja muut kulttuurielämykset verkossa jne.) | 54 %       | 22 %        | 20 %      | 4 %        |
| verkko-ostokset (ruoka, vaatteet ja tapahtumaliput jne.)  | 4 %        | 24 %        | 71 %      | 1 %        |
| yhteydenpito (Whatsapp, Teams/Zoom, videopuhelut jne.)  | 88 %       | 9 %         | 3 %       | 0 %        |
| joku muu, mikä?   | 0 %        | 100 %       | 0 %       | 0 %        |

Taulukon tuloksien mukaan suurin osa (81%) vastaajista käyttää sosiaalisen median kanavia päivittäin ja puolet (51%) käyttää sähköisiä asiointipalveluita viikoittain. Yli puolet (54%) työntekijöistä hyödyntää digitaalisia palveluita päivittäin vapaa-ajan viettoon sekä harrastuksiin. Verkko-ostoksia vastaajat tekevät omassa arjessaan harvemmin, mutta suurin osa (71%)

vastaajista on hyödyntänyt digimaailman mahdollisuuksia esimerkiksi ruoan, vaatteiden sekä tapahtumalippujen ostoon.

Kaikista eniten vastaajat käyttävät digitaalisia palveluita yhteydenpitoon hyödyntämällä erilaisia pikaviestintäohjelmia sekä videopuheluita. 88 prosenttia vastanneista käyttää yhteydenpitoa helpottavia palveluita omassa arjessaan päivittäin. Digitaalisia palveluita kuvaavista esimerkeistä on nähtävillä, että murto-osa (1% - 7%) vastaajista ei käytä digitaalisia palveluita lainkaan.

### 10.3 Asiakkaiden digitukeminen

77 vastaajasta 70 kertoi omien asiakkaidensa pyytäneen digitukea. Yli 90 vastausprosentti kertoo asiakkaiden digituen tarpeesta ja toiveesta saada digitukea Aspa-kodin ohjaajilta. Asiakkaiden digitukemisen mahdollisuuksiin perehdyin kysymällä työntekijöiltä, millaisissa digiasi-oissa he ovat tukeneet asiakkaitaan. Kysymyksessä vastaaja arvioi, kuinka usein on antanut digitukea asiakkailleen. Vastausvaihtoehdot olivat samanlaiset kuin oman digiarjen arvioin-nissa. Loppuun lisäsin vaihtoehdot digilaitteen toiminnoista sekä turvallisesta internetin käytöstä.

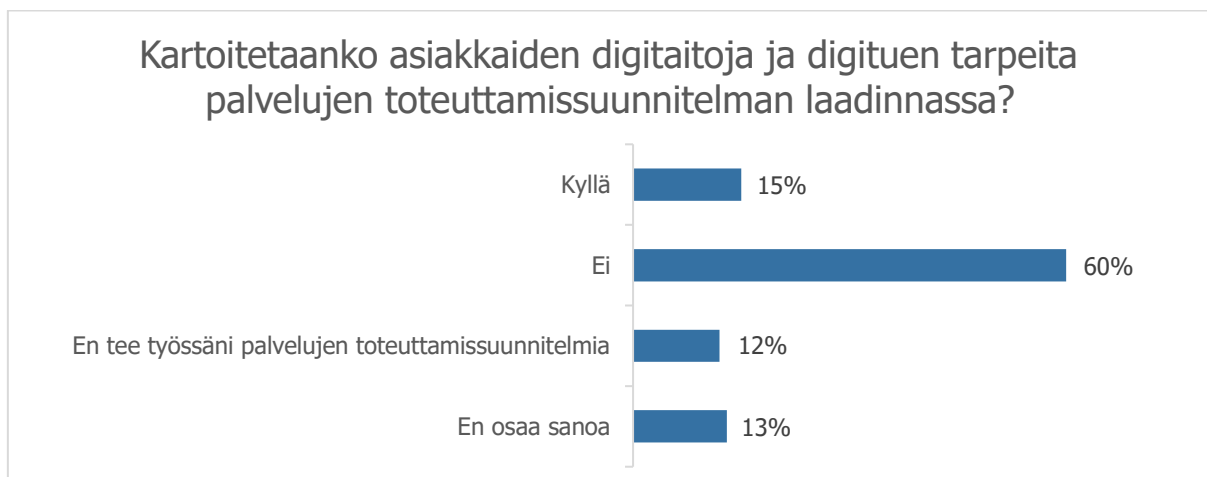
Taulukko 2: Kyselyn vastaajien arviot asiakkaiden digitukemisesta.

|  | päivit-täin | viikoit-tain | har-vemmin  | en kos-kaan |
|--|-------------|--------------|-------------|-------------|
| sosiaalinen media (Twitter, Facebook, Instagram jne.)  | 0 %         | 11 %         | <b>53 %</b> | 36 %        |
| sähköiset asiointipalvelut (veroasiat, verkkopankki, Kela, ajanva-raus, Omakanta jne.)   | 7 %         | 32 %         | <b>45 %</b> | 16 %        |
| vapaa-ajan vietto ja harrastukset (ääni- ja e-kirjat, Netflix, etäteat-terit, etäkonsertit ja muut kulttuurielämykset verkossa jne.) | 3 %         | 7 %          | <b>57 %</b> | 33 %        |
| verkko-ostokset (ruoka, vaatteet ja tapahtumaliput jne.)   | 0 %         | 4 %          | <b>61 %</b> | 35 %        |
| yhteydenpito (Whatsapp, Teams/Zoom, videopuhelut jne.)   | 7 %         | 18 %         | <b>49 %</b> | 26 %        |
| digilaitteen toiminnot ja päivitykset  | 0 %         | 15 %         | <b>67 %</b> | 18 %        |
| turvallinen netin käyttö (tietoturva, netiketti jne.)  | 0 %         | 8 %          | <b>60 %</b> | 32 %        |

Taulukosta löytyvien tulosten mukaan Aspa-kotien työntekijät tukevat asiakkaitaan digiasioissa harvemmin kuin viikoittain. Vaihtoehtoisesti asiakkaita ei tueta laisinkaan digitaalisten palveluiden ja digilaitteiden käytössä. Taulukon vastaukset eroavat oleellisesti työntekijöiden oman digiarjen kuvaavasta taulukosta. Eroavaisuuksista huolimatta 32 prosenttia vastaajista on tukenut asiakkaitaan viikoittain sähköisten asiointipalveluiden käytössä. Osa työntekijöistä tukee viikoittain pikaviestintäpalveluiden ja videopuheluiden käytössä (18%) sekä digilaitteen toimunnoissa ja päivityksissä (15%).

Vastausten perusteella työntekijöiden aktiivinen digiarki ei heijastu asiakkaiden digiarjen mahdollistamiseen. Syynä voi esimerkiksi olla se, ettei työntekijä koe digitukemisen kuuluvan omaan työnkuvaansa, jonka takia asiakkaan digituen tarpeista ei ole kysytty. Tai työntekijät eivät koe omaavansa riittäviä digitaitoja asiakkaidensa auttamiseen digiasioissa.

#### 10.4 Digitaalitojen ja digituen tarpeiden kartoittaminen



Kuvio 6: Kyselyn vastaukset asiakkaiden digitaalitojen ja digituen tarpeiden kartoituksesta palvelujen toteuttamissuunnitelman laadinnassa.

Kun Aspa-kotien asiakkaiden digitaalitoja sekä digituen tarpeita kartoitettaisiin osana asumispalvelun suunnittelua, asiakkailla olisi paremmat mahdollisuudet osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan. Vastaajista 25 prosenttia ei osannut vastata kysymykseen tai ei tee työssään palvelujen toteuttamissuunnitelmia. Suurin osa (60%) vastaajista kertoi, ettei asiakkaan digitaalitoja ja digituen tarpeita kartoiteta palvelujen toteuttamissuunnitelman laadinnassa. Vastausprosentit kertovat siitä, että digiosallisuuden edistämisestä ei ole yhtenäistä ohjeistusta eikä sitä edellytetä osaksi asumispalvelutyötä Aspa-kodeissa. 16 prosenttia vastasi kuitenkin kartoittavansa asiak-

kaidensa digitaitoja sekä digituen tarpeita ja, että ne myös huomioidaan palvelujen toteuttamissuunnitelmassa. Kyselyn seuraava kysymys digitaitojen karttumisen seurannasta avasi minulle, miten tällä hetkellä Aspa-kodeissa digiin liittyvistä asioista saadaan tavoitteellisia. Kartoitusta tekevästä vastaajista 12 prosenttia kertoi, että asiakkaan digitaitojen karttumista myös seurataan. Näin ollen digitavoitteiden toteutumista voidaan arvioida yhdessä asiakkaan kanssa hyödyntäen palvelujen toteuttamissuunnitelmaa.

”Osalla tuetun asumisen asiakkaista on tavoitteena esim. verkkoasioinnin opettelu.”  
(Vastaaja 15)

”Esimerkiksi asiakkaan oppimista; laskujen maksu verkkopankissa vaikkapa. Tämän seuranta näkyy eniten varmaan kirjauksissa, ellei ole nimettynä tavoitteena suunnitelmassa.” (Vastaaja 48)

## 10.5 Työntekijöiden ajatukset digin merkityksellisyydestä

Kyselyn loppupuolella kysyin ajatuksia muun muassa siitä, kokevatko vastaajat omaavansa tarvittavat digitaidot asiakkaiden digitukemiseen ja onko heillä aikaa antaa digitukea. Vastaaja arvioi myös, miten hän kokee asiakkaiden digiosallisuuden toteutuvan ja ovatko digitaidot tärkeä osa asiakkaiden arkea.

Taulukko 3: Kyselyn vastaajien vastaukset väittämiin digiosallistavasta asumispalvelutyöstä.

|   | täysin sama mieltä | osittain sama mieltä | en osaa sanoa | osittain eri mieltä | täysin eri mieltä |
|---|--------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|
| Minulla on tarvittavat digitaidot asiakkaiden digitukemiseen. | 29 %               | <b>56 %</b>          | 4 %           | 10 %                | 1 %               |
| Koen digitukemisen tärkeänä osana työtäni.                    | 22 %               | <b>49 %</b>          | 16 %          | 9 %                 | 4 %               |
| Minulla on riittävästi aikaa tarjota digitukea asiakkailleni. | 18 %               | <b>45 %</b>          | 14 %          | 20 %                | 3 %               |
| Koen digitaitojen tärkeäksi osaksi asiakkaiden arkea.         | 33 %               | <b>49 %</b>          | 13 %          | 5 %                 | 0 %               |
| Kerron asiakkaille digitaalisten palvelujen hyödyistä.        | 17 %               | <b>43 %</b>          | 23 %          | 13 %                | 4 %               |
| Koen asiakkaiden digiosallisuuden toteutuvan.                 | 8 %                | <b>48 %</b>          | 23 %          | 20 %                | 1 %               |

Taulukon tuloksien perusteella suurin osa vastaajista oli osittain samaa mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Yli puolet (56%) vastanneista oli osittain samaa mieltä siitä, että heillä on tarvittavat digitaidot asiakkaiden digitukemiseen. 29 prosenttia vastanneista oli täysin samaa mieltä. Vastaajista 49 prosenttia kokee digitukemisen osittain tärkeäksi osaksi työtään.

Asiakkaiden digiarki koetaan tärkeäksi (33%) ja jonkin verran aikaakin digitukemiselle on (18%), vaikka digitukemista ei edellytetä osana asumispalvelutyötä. Vastauksissa näkyy myös vastaajien omat intressit digitukemiselle, sillä 17 prosenttia kertoo digimaailman hyödyistä asiakkailleen. Väittämien kanssa täysin eri mieltä olevia vastaajia on vähän (1% - 4%), joka kertoo digiosallisuuden tukemisen olevan merkityksellistä suurimmalle osalle vastaajista.

”Palvelu ja aika keskittyy digitaalisten palveluiden käyttöön. Ei ole ns. työn vaatimaa olla mikään digihelppari asiakkaille. Ohjataan muualle hakemaan apua, jos asiakas tarvitsee esim. asennusten, sovellusten yms tekniikan kanssa. Meillä ei ole osaamista siihen. Työ on palveluohjausta, joten meillä taidot keskittyy sähköisiin asiointipalveluihin. Aikaa ei myöskään ole opastaa ja neuvoa somen (viihteen) käytössä yms. Eikä siitä lue tavoitteissa.” (Vastaja 2)

”En ole eikä työryhmässäkään ole otettu asukkaiden digitaitoja puheeksi. Olipa hyvä herätys asiaan!! Kiitos!!” (Vastaja 35)

Viimeiseksi kysyin, millaisena vastaajat kokevat roolinsa asiakkaiden digiosallisuuden mahdollistajina. Tämä kysymys kokoaa yhteen aiemmat kysymykset ja sen tarkoituksena oli karotoittaa vastaajien omia ajatuksia kohti digiosallistavaa Aspa-kodin arkea.

”En minkäänlaisena, vain yhdellä asukkaalla on tietokone, mutta hän käyttää sitä itse onnistuneesti. Toiset asukkaat eivät kykenisi käyttämään digilaitteita iän/ymmärryksen puitteissa. Talossa on yhteinen vanhanlainen TV, ei siihen saa netflixiiä yms.” (Vastaja 60)

”Ei roolia ja osaamattomana en osaisikaan ilman koulutusta.” (Vastaja 28)

”Hyvin tärkeänä. Ilman meidän tukea, monella asiointi verkossa hankaloituisi ja voisi jopa loppua.” (Vastaja 13)

”Todella tärkeässä osassa. Aikaa vain pitäisi olla myös tähän.” (Vastaja 55)

Vastaukset digiosallisuuden mahdollistajan roolista vaihtelivat suuresti. Tämä tukee jo asiantuntijahaastattelussa (H3 & H4) tekemääni havaintoa siitä, että asiakkaiden digitukeminen on tällä hetkellä työntekijöiden omien intressien ja osaamisen varassa. Aspa-kotien työntekijöille ei ole yhteistä ohjeistusta asiakkaidensa digiosallisuuden vahvistamiseen.

## 10.6 Yhteenveto verkkokyselyn tuloksista

Työni alkuvaiheessa asetettu ennakko-olettaus digiosallisuuden huomioimisesta piti verkkokyselyn tulosten perusteella paikkaansa. Digitukea antavat ne Aspa-kotien työntekijät, jotka kokevat asiakkaiden digitaidot tärkeäksi osaksi yhteiskuntaan osallistumisessa. Verkkokyselyn tuloksista ei kuitenkaan käynyt ilmi asumispalvelumuotojen välisiä eroja. Digitukea annetaan asumispalvelun muusta sisällöstä riippumatta, eikä asiakkaiden tuen tarpeiden eroavaisuudet vaikuttaneet olevan esteenä digitukemiselle.

Oli hienoa huomata, että digi on osittain mukana osan työntekijöistä työnkuvassa. Tämä myös kertoo siitä, että digiosallisuuden huomioimiselle palvelujen toteuttamissuunnitelmissa tai asiakastyössä ei ole estettä. Osa työntekijöistä näkee digin kuuluvan vahvastikin kokonaisvaltaisen osallisuuden tukemiseen ja Aspa-kodin työntekijän roolin digiosallisuuden mahdollistajana tärkeänä. Jotta digituki nähdään mahdollisena palveluna sekä osallisuuden osatekijänä, on digin merkityksellisyyttä tuotava aktiivisesti esille. Asiakkaiden sekä työntekijöiden näkemysten yhteensovittaminen on ensisijaisen tärkeää, jotta digitukeminen vastaa tarpeeseen ja on luontevasti osana asumispalvelutyötä.

## 11 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Opinnäytetyöni tarkoitus oli selvittää, miten digiosallisuus huomioidaan Aspa Palvelut Oy:n tarjoamissa asumispalveluissa, palvelun suunnittelusta Aspa-kotien asiakkaiden arkeen. Asian-  
tuntijahaastatteluiden, työpajojen sekä verkkokyselyn tuloksista kokosin käytännön toimia, joi-  
den avulla digiosallisuutta saataisiin vahvistettua osana asumispalvelutyötä. Pääsin kysymään  
Aspa Palvelut Oy:n henkilöstöltä sekä Aspa-kotien asiakkailta ajatuksia kehittämisehdotuksis-  
tani. Tällä pyrin saamaan kehittämisehdotuksistani mahdollisimman toteuttamiskelpoisia. Ke-  
hittämisehdotusten pohjana olen hyödyntänyt opinnäytetyöni tietoperustaa sekä keräämäni ai-  
neistoa.

### 11.1 Digi-symboli palvelujen toteuttamissuunnitelmaan

Palvelujen toteuttamissuunnitelma ohjaa asumispalvelun toteutumista, jonka sisällöstä sovitaan yhdessä palvelun tarjoavan Aspa-kodin sekä asumispalveluasiakkaan välillä. Ensimmäisenä kehittämisehdotuksena palvelujen toteuttamissuunnitelmaan lisittäisiin oma symboli asiakkaan digitaitojen ja digituen tarpeiden kartoittamiseen. Tällä varmistettaisiin asiakkaille paremmat mahdollisuudet saada digitukea osana asumispalvelua.

Kysyin haastateltavilta (H3 & H4) heidän ajatuksiaan digi-symbolin lisäämisestä ja vastaanotto osoittautui positiiviseksi. Ohjaaja (H3) pohti, että symbolin lisääminen voisi olla hyödyllistä. Asiakkuusjohtajan (H4) mielestä on erityisen tärkeää saada digiosallisuuden toteutumisen kartoittamiselle sekä arvioinnille oma prosessinsa, mikäli digi-symboli lisätään palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

”Et jos sinne (palvelujen toteuttamissuunnitelmaan) se digi sinne tavalla tai toisella tuodaan, niin sit täytyy olla joku keino näyttää se myös todeksi. Et sitä on jollain tavalla. Niin et meillä on sisäisesti joku ohjeistus joku prosessi tai tällanen, mikä käydään kaikkien asiakkaiden kanssa läpi.” (H4)

Digi-symbolin avulla digiosallisuuden toteutumista seurattaisiin samalla tavalla kuin muitakin asumispalvelun osa-alueita. Symboleiden toteutumista seurataan tavoitteellisesti asiakkaan kanssa kirjaamalla asumispalvelua kuvaavan symbolin alle voimavarat, haasteet, tavoitteet sekä keinot. Aspa-kotien työntekijöille tarkoitettussa verkkokyselyssä osa vastaajista kertoi kartoit-  
tavansa asiakkaidensa digitaitoja palvelujen toteuttamissuunnitelman sekä asiakaskäyntien kir-  
jauksien avulla. Näin ollen jo valmiiden arviointityökalujen hyödyntäminen onnistuisi myös digi-symbolin käytössä.

Taulukko 4: Kyselyn vastaajien vastaukset väittämään digi-symbolin lisäämisestä palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

|   | täysin samaa mieltä | osittain samaa mieltä | en osaa sanoa | osittain eri mieltä | täysin eri mieltä |
|---|---------------------|-----------------------|---------------|---------------------|-------------------|
| Digi-symboli PATO:ssa auttaisi digituen tarpeen arvioinnissa. | 23 %                | 39 %                  | 34 %          | 3 %                 | 1 %               |

Symboleita otetaan käyttöön palvelujen toteuttamissuunnitelmaan asiakkaan tarpeiden mukaan eli digi-symbolinkin käyttöönotto olisi vapaaehtoista. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että asiakkaan asumispalvelun sisältöä suunniteltaessa asiakkaalta kysyttäisiin: Käytätkö digilaitteita ja palveluita arjessasi ja tarvitsetko digitukea? Jos et käytä digiä arjessasi, haluaisitko kokeilla ja oppia yhdessä digitaalisen maailman hyödyistä?

Lisäämällä digi-symboli osaksi palvelujen toteuttamissuunnitelmaa digiosallisuutta edistettäisiin strategisesti osana asumispalvelutyötä. Digi-symbolin lisääminen kuitenkin vaatii myös työntekijöiltä aitoja mahdollisuuksia digitukemiseen sekä asiakkaiden digitaitojen kartuttamiseen.

## 11.2 Digikoulutus Aspa-kotien työntekijöille

Aspa-kotien työntekijöiden kouluttaminen tarjoaisi heille paremmat valmiudet matalan kynnyksen digitukemiseen ja digimaailman palveluiden monipuoliseen hyödyntämiseen. Koulutuksen teemana hyödyntäisiin työpajoista esiin nousseita digituen tarpeita sekä verkkokyselyssä käyttämiäni esimerkkejä digitaalisista palveluista. Digilaitteiden käyttöön tulisi saada myös koulutusta, jotta asiakkaat saisivat tukea omien digilaitteiden sekä Aspa-kodin yhteiskäyttölaitteiden käyttöön.

Taulukko 5: Kyselyn vastaajien vastaukset väittämään Aspa-kotien työntekijöiden digikoulutuksesta.

|   | täysin samaa mieltä | osittain samaa mieltä | en osaa sanoa | osittain eri mieltä | täysin eri mieltä |
|---|---------------------|-----------------------|---------------|---------------------|-------------------|
| Digikoulutus Aspa-kotien työntekijöille parantaisi digitukemisen mahdollisuuksia. | 30 %                | 49 %                  | 17 %          | 4 %                 | 0 %               |

Verkkokyselyn tulosten perusteella suurin osa (79%) vastaajista näkee asiakkaiden digitukemisen hankalaksi ilman tarvittavaa osaamista. Näin ollen työntekijöille suunnattu digikoulutus parantaisi heidän digituen antamisen mahdollisuuksia. Digikoulutuksen avulla digimaailman hyödyntäminen osana omaa työnkuvaa helpottuisi kuitenkin unohtamatta yksilöllisten digitukemisen paikkoja. Koulutus voitaisiin järjestää Aspa-konsernin sisäisiä resursseja hyödyntäen tai ulkopuolisen palvelun tarjoajan toimesta.

### 11.3 Digiohjaaja Aspa-kotien tueksi

Yksilöllinen tuki oli yksi digitukea tarvitsevien asiakkaiden toiveista, ja työpajoissa digiohjaajan tarpeeseen tuli selkeä kannanotto. Digiohjaajana voisi toimia Aspa-kodin ohjaajaa, joka vastaa perustyönsä ohella asiakkaiden digitukemisesta. Aspa-kodin digiohjaajaa kaivattaisiin oman ohjaajan tueksi tai vaihtoehtoisesti digiasioissa asiakas voisi ensisijaisesti ottaa yhteyttä digiohjaajaan. Tällöin asiakas tietäisi, keneltä kysyy digiasioihin tukea, eikä oman ohjaajan digitaidot vaikuttaisi negatiivisesti asiakkaan digitukemisen mahdollisuuksiin.

Taulukko 6: Kyselyn vastaajien vastaukset väittämään Aspa-kodin digi-ohjaajasta.

|   | täysin sama mieltä | osittain sama mieltä | en osaa sanoa | osittain eri mieltä | täysin eri mieltä |
|---|--------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|
| Aspa-kodeissa tulisi olla oma digiohjaaja, joka auttaisi asiakkaita digiasioissa. | 9 %                | 36 %                 | 25 %          | 25 %                | 5 %               |

Verkkokyselyssä huomiot kiinnittyivät enemmänkin siihen, että työntekijöillä tulisi itsellään olla tarvittavat taidot asiakkaiden digitukemiseen. Työntekijöiden näkemys oli kuitenkin se, että Aspa-kodeilla olisi tarve yhdelle yhteiselle digiohjaajalle tai alueellisille digiohjaajille.

Toiveet ja tarpeet yhdistettäisiin kaikille työntekijöille yhteisellä digikoulutuksella sekä muutamalla digiohjaajalla, joilta muut työntekijät voivat pyytää tukea tai ohjausta. Aspa Palvelut Oy:ssä on tällä hetkellä muitakin työtehtäviä, joita osa työntekijöistä tekee perustyönsä ohella. Asiantuntijahaastattelussakin (H4) kävi ilmi, että digiohjaajat tulevat etäasumispalveluiden lisääntyessä olemaan edellytys kokonaisvaltaisen asumispalvelun mahdollistamiselle.

## 11.4 Digiklubit osaksi Aspa-kotien yhteistä toimintaa

Aspa-kotien asiakkaiden työpajoissa keskustelimme digiosallistavan asumispalvelun sekä asiakkaiden oman näköisen digiarjen mahdollistamisesta käytännönläheisesti. Sekä tuetun asumisen että tehostetun palveluasumisen asiakkaat (7/10) pitivät Digiklubin perustamista omaan Aspa-kotiin hyvänä ideana. Tuetun asumisen asiakkaat toivoisivat oman Aspa-kotinsa Digiklubin toimintoja huvittelusta hyötyihin. Digiklubissa voitaisiin järjestää eri digiteemoihin liittyviä digi-iltamia, digilaitetekokeiluista tietoturvaliseen älypuhelimien käyttöön. Asiakkaat pohtivat esimerkiksi virtuaalilasien tuovan positiivisia vaikutuksia mielen hyvinvointiin ja terveyteen. Tuetun asumisen asiakkaat pitivät Digiklubi-ideassa erityisesti sen vertaistuellisista mahdollisuuksista. Digiklubissa asiakkaat voivat kertoa digivinkkejä toisilleen sekä oppia yhdessä digimaailman tuomista mahdollisuuksista.

Taulukko 7: Kyselyn vastaajien vastaukset väittämiin yhteistyöstä sekä yhteisistä digitukihetkistä.

|   | täysin sama mieltä | osittain sama mieltä | en osaa sanoa | osittain eri mieltä | täysin eri mieltä |
|---|--------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|
| Aktiivinen yhteistyö digitukea antavien toimijoiden kanssa edistäisi asiakkaiden digiosallisuutta. (esim. järjestöt, yhdistykset) | 20 %               | 45 %                 | 31 %          | 4 %                 | 0 %               |
| Yhteiset digitukihetket, joissa asiakkaat ja työntekijät oppisivat yhdessä digimaailmasta ja sen hyödyistä.                       | 17 %               | 52 %                 | 26 %          | 4 %                 | 1 %               |

Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden toiveena olisi matalan kynnyksen mahdollisuudet tutustua digimaailmaan. Jotta asiakkaiden digilaitteettomuus tai -taidottomuus ei olisi osallistumisen esteenä, Digiklubin sisältönä toimisi mainiosti digimaailmaan tutustuminen yhdessä yhteiskäyttölaitteen äärellä. Työntekijöidenkin pohdinnat kaartuivat yhteisten digitukihetkien puoleen. He toivoisivat myös aktiivista yhteistyötä digitukea antavien toimijoiden kanssa. Aspa-kodin asiakkaat ja työntekijät voisivat yhdessä lähteä tutustumaan esimerkiksi digihankkeiden toimintaan tai kirjastojen järjestämiin digitukipalveluihin.

Ryhmätoiminnan sisällöissäkin voisi huomioida digitaaliset vapaa-ajan mahdollisuudet esimerkiksi etäteatterin tai virtuaalimatkan merkeissä. Verkkokyselyn tuloksista kävi ilmi, että osalla

työntekijöistä ei ole riittävästi aikaa asiakkaiden digitukemiseen. Ottamalla digimaailman tarjoamat vapaa-ajan mahdollisuudet osaksi ryhmätoimintaa, asiakkaat pääsisivät nauttimaan sen hyödyistä ilman tarvetta henkilökohtaiselle digitukemiselle. Näin työntekijöille jäisi enemmän aikaa muiden työtehtäviensä hoitamiseen.

Lähdin muokkaamaan pilotoitua Digiklubin konseptia tuomalla Digiklubin osaksi Aspa-koteja, tällöin Digiklubiin osallistuminen olisi Aspa-kotien asiakkaiden ulottuvilla. Digiloikkarit-toiminnassa käynnistettyä Digiklubi-toimintaa tulisi hyödyntää Aspa-kotien arjessa asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioiden. Digiklubi-toiminnassa osallistujat pääsevät itse vaikuttamaan Digiklubin sisältöön, ja tavoitteena onkin mahdollistaa osallistujille erilaiset digilaite- ja digipalvelukokeilut sekä matalan kynnyksen digituki digikavereiden avustuksella.

### **11.5 Digikaverit osaksi Aspa-koteja**

Digiloikkarit-toiminta järjestää Digikaveri-valmennuksia eri tavoin vammaisille ihmisille sekä mielenterveyskuntoutujille. Valmennuksen käynyt vertaishenkilö, eli digikaveri, tarjoaa digitukea sitä tarvitseville. Työpajoissa ilmeni, että Aspa-kodeista löytyy digitaalisia asiakkaita, joilla olisi tarvittavat digitaidot toisten asiakkaiden tukemiseen. Digikaveri-toiminnalla Aspa-kotien asiakkaiden digitukeminen mahdollistuisi uudella tavalla. Aspa-kodin oma digikaveri voisi tukea niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin ja tarjota palveluitaan esimerkiksi osana Aspa-kodin Digiklubi-toimintaa. Digiloikkarit-toiminta maksaisi digikavereille tekemästään työstä palkkion.

Digiloikkarit-toiminta vastaa valtakunnallisesti yli 120 koulutetun digikaverin työtehtävien organisoinnista. Mikäli kaikista Aspa-kodeista ei löydy digikaveruudesta kiinnostunutta asiakasta, Aspa-kodit voisivat hyödyntää Digikaveri-valmennuksen käyneitä digikavereita lähikunnista. Vaikka työpajojen tuloksilla sain selville asiakkaiden digituen tarpeita, on valtakunnallista kartoitusta digiosallisuuden toteutumisesta tehtävä muissakin Aspa-kodeissa. Kartoittamalla Aspa-kotien asiakkaiden toiveita ja tuen tarpeita Aspa-kotien arkeen saataisiin digiosallistavaa toimintaa yhteistyön voimin.

### **11.6 Työpajat digiosallisuuden toteutumisen kartoittamiseen**

Työpajat toivat arvokasta aineistoa opinnäytetyöhöni, mutta erityisenä huomiona koin työpajojen olevan merkityksellisiä myös asiakkaille. Työpajoissa asiakkaat oivalsivat digimaailman

hyötyjä sekä tunnistivat itsenäisesti kehittämiskohteita Aspa-kotinsa digiarjen mahdollistamiseksi. Tällaista työtä on syytä jatkaa, jotta asiakkaiden digiarjen toiveet ja tarpeet tulevat muissakin Aspa-kodeissa paremmin esille.

Työpajojeni runkoa muuttamalla Aspa-kodeissa järjestettäisiin Digi-työpajoja, joiden tuloksien avulla Aspa-kodin arkea ja asumispalvelun prosesseja havainnoitaisiin digiosallistavasta näkökulmasta. Digi-työpajassa voitaisiin kartoittaa Aspa-kodin asiakkaiden tarvetta yhteiskäyttölaitteille, digituelle, Digiklubille sekä digikaverille. Jatkotoimenpiteistä tehtäisiin suunnitelma, joka käytäisiin läpi Aspa-kodin henkilöstön ja asiakkaiden kesken. Digimmät toimintamenetelmät, joissa huomioidaan asiakkaiden sekä työntekijöiden toiveet, ovat avainasemassa yhdenvertaisen digiarjen mahdollistamiseksi.

### 11.7 Opas digiosallisuuden kartoittamiseen ja tukemiseen

Digiosallisuuden huomioiminen asumispalvelun suunnittelussa on mahdollista lisäämällä digisymboli palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Yhteinen opas digituen tarpeiden kartoittamiseen kuitenkin ohjaisi sekä tukisi Aspa-kotien ohjaajia. Opas voisi pitää sisällään ohjeita kohti uusia digitaitoja sekä vinkkejä, miten digi saataisiin mukaan Aspa-kotien arkeen.

Aspa Palvelut Oy:ssä on aiemmin ollut käytössä ASTA-arviointityökalu asiakkaiden toimintakyvyn arvioimiseen, jota voisi hyödyntää Digi-oppaan kokoamisessa. Tarkoituksena olisikin, että opasta käytettäisiin tarvittaessa yhdessä ohjaajan ja asiakkaan kanssa, kun palvelujen toteuttamissuunnitelmaa laaditaan. Oppaan kokoamiseen tarvitaan niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin tarpeiden huomioimista kohti digimpää Aspa-kotien arkea yhdenvertaista sekä digiosallistavaa asumispalvelusuunnittelua unohtamatta.

Taulukko 8: Kyselyn vastaajien vastaukset väittämään digiosallisuuden oppaasta.

|   | täysin sama mieltä | osittain sama mieltä | en osaa sanoa | osittain eri mieltä | täysin eri mieltä |
|---|--------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|
| Aspa-koteihin Digiosallisuuden opas, jonka avulla voidaan kartoittaa ja tukea asiakkaiden digitaitoja ja digiarkea. | 17 %               | 53 %                 | 18 %          | 8 %                 | 4 %               |

## 12LOPUKSI

Opinnäytetyöni tietoperustan rakentamisessa hyödynsin kattavasti eri lähteitä sekä tekemiäni asiantuntijahaastatteluita. Asiantuntijahaastatteluiden avulla sain hyvin kokonaisvaltaisen katsauksen tämän hetkiseen tilanteeseen Aspa Palvelut Oy:ssä sekä tietoa digiosallisuuden edistämisestä osana asumispalvelua. Digiosallisuutta on tutkittu monipuolisesti, minkä takia minulla oli haasteita ilmiön rajaamisen kanssa suhteessa omaan kehittämistehtävääni. Tutkimustyön edetessä aloin rajaamaan kohdetta tarkemmin kuitenkin unohtamatta digiosallisuuden viitekehystä sekä sen edistämisen yhteiskunnallista tarvetta.

Tekemäni työpajat Aspa-kotien asiakkaiden kanssa toivat merkittävää tietoa heidän kokemuksistaan sekä tarpeistaan. Asiakkaiden digiosallisuuden tukeminen on tärkeässä asemassa ja koen, että sain työssäni heidän äänensä kuuluviin. Näiden kahden Aspa-kodin kanssa tekisin mielelläni yhteistyötä jatkossakin, jotta kohdennetut kehittämissuositukset saataisiin jalkautettua asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Aspa-kotien työntekijöille kohdennetun verkkokyselyn tuoman laajemman otannan avulla pystyin perustelemaan kehittämisen tarvetta kohti Aspa-kotien digiarkea. Huomasin kuitenkin kyselyn avoimista palautteista, että osalle vastaajista kyselyn aihe oli haastava, enkä ollut osannut avata kyselyn tarkoitusta tarpeeksi selkeästi. Kysymyksiä oli kyselyssä runsaasti eivätkä kaikki kysymykset osoittautuneet lopputuloksen kannalta oleellisiksi. Tätä seikkaa en kuitenkaan voinut tietää etukäteen. Monipuoliset kysymykset kuitenkin antoivat minulle mahdollisuuden tulosten yksityiskohtaiselle tarkastelulle.

Koko opinnäytetyöprosessi kasvatti suuresti omaa asiantuntijuuttani digiosallisuuden teeman äärellä. Aiheeseen perehtyminen sekä monimenetelmällisen tutkimuksen rakentaminen antoi opinnäytetyölleni rikasta sekä luotettavaa tietoa, joiden avulla loin useita kehittämissuosituksia vastaamaan työn alkuvaiheessa määriteltyä tarvetta.

### 12.1 Tilaajan ja Aspa Palvelut Oy:n palaute

Opinnäytetyöprosessin aikana olen keskustellut Digiloikka-toiminnan hankepäällikön kanssa tulosten hyödyntämisestä sekä kehittämissuositusteni jalkauttamisesta. Digiloikka-toiminta pystyy hyödyntämään opinnäytetyössäni kerättyjä tuloksia toiminnassaan kohti digiosallistavaa asumispalvelutyötä. Kehittämissuositustieni esitleminen ja niistä saamani palaute asiakkailta sekä työntekijöiltä myös tukee niiden toteuttamisen tarvetta.

Digiklubit, digikaverit, digi-työpajat sekä Digi-opas otetaan osaksi Digiloikkaarit-toimintaa, ja niitä lähdetään jatkokehittämään Digiloikkaarit-toiminnan tiimin kesken. Teemme yhdessä toimintasuunnitelman vuodelle 2023, ja digiosallisuutta vahvistavia kehittämissuunnitelmiani lähdetään jalkauttamaan Aspa Palvelut Oy:n Aspa-kotien arkeen. Näin ollen pääsen jatkamaan tärkeäksi osoittanutta työtä digiosallisuuden äärellä myös opinnäytetyöni jälkeen.

Opinnäytetyöni tuloksien avulla digiosallistavan asumispalvelutyön kehittämissuunnitelmia lähdetään jalkauttamaan myös Aspa-konsernin ulkopuolelle. Digiosallistava asumispalvelutyö on edellytys digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Tavoitteena on päästä kertomaan ja keskustelemaan opinnäytetyöni tuloksista muiden alan toimijoiden kanssa. Yhteisen keskustelun sekä moniammatillisen yhteistyön voimin, digin merkitys sosiaali- ja vammaistyössä lisääntyisi.

Pääsin esittelemään opinnäytetyöni tuloksia sekä kehittämissuunnitelmiani Aspa-konsernin henkilöstölle 24.11.2022 Teams-etäyhteyden välityksellä. Esittelyyn osallistui henkilöitä Aspa-säätiön hankkeista sekä Aspa Palvelut Oy:n puolelta. Toin esityksessäni esille, että tällä hetkellä digiosallisuuden huomiointia ja sen toteuttamista ei edellytetä osana asumispalvelua, vaikka asiakkailla olisi siihen todellinen tarve. Osa asiakkaista saa digitukea jo nyt, mutta yhdenvertainen digituki ei ole mahdollista ilman strategista ja läpinäkyvää ohjeistusta. Verkkokyselyn vastauksissa kävi ilmi, että digitukea annetaan, jos työntekijällä on siihen osaamista ja hän näkee sen hyödylliseksi. Näkemällä digin olevan väline kohti aitoa ja kokonaisvaltaista osallisuuden tukemista, Aspa-kotien asiakkaat saisivat tarvitsevansa tuen heille luonnollisissa toimintaympäristöissä.

Tärkein väline kohti digiosallistavaa asumispalvelua olisi lisätä oma symbolinsa digitaitojen kartoittamiselle sekä digituelle. Esittelyssä kävi ilmi, että digi-symbolin lisäämiselle ei ole esitettyä ja kehittämissuunnitelmani on mahdollista lisätä palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Myös digikoulutus sai lämpimän vastaanoton, jonka järjestämiseen toivottiin tukea Aspa-säätiön puolelta. Koulutuksen järjestämistä on mahdollista lähteä suunnittelemaan yhdessä, joka vahvistaisi koko Aspa-konsernin yhteiskehittämisen mahdollisuuksia.

Digiohjaajan lisääminen osaksi Aspa Palvelut Oy:n henkilöstön työtehtäviä nähtiin tässä kohtaa vielä haastavana tehtävänä. Digiohjaaja ei kuitenkaan ole ainoa askel kohti digimmän Aspa-kodin arkea, mutta tulee olemaan tarpeellinen digitalisaation kehittyessä. Tässä kohtaa on tärkeää lähteä kehittämään pienin askelin ja asiakkaiden tuen tarpeita kuunnellen. Kouluttamalla

kaikkia Aspa-kotien asiakastyötä tekeviä työntekijöitä, asiakkailla olisi saatavilla digitukea matalla kynnyksellä. Ohjaajien tueksi Aspa-kotien omat Digiklubit sekä digikaverit mahdollistaisivat uusien digitaitojen kartuttamisen niin työntekijöille kuin asiakkaillekin.

Kehittämisehdotusteni tarkoitus oli tukea Aspa-koteja kohti asiakkaiden yhdenvertaista digiarkea, eikä strategiset organisaatiomuutokset tapahdu käden käänteessä. Siksi Digiloikkarit-toiminnan sekä Aspa Palvelut Oy:n yhteistyö onkin avainasemassa. Yhteistyön sujuvuuden takaamiseksi toivon, että Aspa Palvelut Oy lähtee kehittämään digiosallisuuden huomiointia asiakkaiden asumispalvelun suunnittelussa, jotta jokaisella Aspa-kodin asiakkaalla olisi mahdollisuus osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti. Digiloikkarit-toiminta puolestaan pystyy tukemaan Aspa-kotien digiarjen toteutumista toiminnoillaan. Aktiivisella yhteistyöllä digiosallisuuden merkityksellisyys ja sen tukemisen ajankohtaisuus asumispalvelutyössä korostuu, ja pääsemme yhdessä tarjoamaan asumispalveluasiakkaille aitoja sekä kokonaisvaltaisia osallisuuden kokemuksia.

## **12.2 Opinnäytetyön sovellettavuus**

Digiloikkarit-toiminnan yhtenä tavoitteena on kehittää moniammatillista toimintamallia, jonka avulla digiosallisuuden tukeminen nähtäisiin osana asumispalvelua sekä kokonaisvaltaista osallisuuden tukemista. Opinnäytetyöni tulokset ja kehittämisehdotukset ovat sovellettavissa myös muille asumispalvelua tarjoaville toimijoille. Digiosattomuuteen vaikuttavat tekijät ovat moninaiset ottaen huomioon asumispalvelua tarvitsevien ihmisten yksilölliset tuen tarpeet. Mikäli digiosallisuutta ei huomioida asumispalvelun suunnittelussa ja arjessa, asumispalveluasiakkaiden osallisuus digitaaliseen yhteiskuntaan ei toteudu yhdenvertaisesti.

Digiosallisuus on suhteellisen uusi käsite, jonka takia sen toteutumiseen sekä tukemiseen tarvitaan toimia yhteiskunnan eri toimijoilta yli sektorirajojen. Digitaalinen arki on edellytys yhteiskunnalliselle aktiivisuudelle ja se tuo mukanaan myös uudenlaisia osallistumisen sekä vaikuttamisen mahdollisuuksia. Digiosattomien ihmisten tukeminen kohti digilaitteita, digitaitoja ja digitukea avaa ovet inklusiiviselle ja modernille yhteiskunnalle sekä vähentää ihmisten välisiä eriarvoistavia asetelmia.

## LÄHTEET

- Arene Ry 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Verkkojulkaisu. Viitattu 3.12.2022. [http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTI-KORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTI-SET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?\\_t=1578480382](http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTI-KORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTI-SET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382)
- Asiakaspalautekyselyn vastaaja. Aspa Palvelut Oy:n asiakaspalautekysely 2021.
- Aspa Palvelut Oy 2022. Toimintakäsikirja. Ei julkaistu.
- Aspa.fi 2022a. Tietoa Aspasta. Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/>
- Aspa.fi 2022b. Strategiamme. Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/strategiamme/>
- Aspa.fi 2022c. Miten voit saada palveluasunnon? Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/palveluasuminen/miten-voit-saada-palveluasunnon/>
- Aspa.fi 2022d. Hankkeet ja kehittämistoiminta. Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/hankkeet-ja-kehittamistoiminta/>
- Aspa.fi 2022e. Vertaisarviointi. Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/muut-palvelut/arviointit/vertaisarviointi/>
- Aspa.fi 2022f. Mitä asumispalvelutyö on? Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/toihinmeille/mita-asumispalvelutyo-on/>
- Aspa.fi 2022g. Henkilökeskeinen toimintatapa. Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/tapamme-toimia/henkilokeskeinen-toimintatapa/>
- Aspa.fi 2022h. Tuettu Asuminen. Viitattu 28.11.2022. <https://www.aspa.fi/tuettu-asuminen/>
- Aspa.fi 2022i. Palveluasuminen. Viitattu 28.11.2022. <https://www.aspa.fi/palveluasuminen/>
- Aspa.fi 2022j. Aspa-säätiön Digiloikkaarit-toiminnassa vahvistetaan digiosallisuutta. Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/ajankohtaista/aspasaation-digiloikkaarit-toiminnassa-vahvistetaan-digiosallisuutta/>
- Aspa.fi 2022k. Tehostettu palveluasuminen. Viitattu 28.11.2022. <https://www.aspa.fi/tehostettu-palveluasuminen/>
- Aspa.fi 2022l. Digi helpottaa arkea. Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/kehittamistuloksia/arjen-koodit-digi-helpottaa-arkea/>
- Aspa.fi 2022m. Digi haltuun -hankkeen esittely. Viitattu 10.11.2022. <https://www.aspa.fi/kehittamistuloksia/digi-haltuun-tukea-digitaalisten-laitteiden-ja-palveluiden-kayttoon/digi-haltuun-hankkeen-esittely-2/>
- Aspa.fi 2022n. Digihelppari auttaa arjen rutiineissa. Viitattu 5.12.2022. <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/hankkeet-ja-kehittamistoiminta/digiloikkaarit/digihelppari-auttaa-arjen-rutiineissa/>
- Digi- ja väestötietovirasto 2022. Negatiivinen asenne. Viitattu 29.11.2022. <https://dvv.fi/toimintakyvyn-rajoitteita-omaavat-negatiivinen-asenne>

- DigiIN 2022. Sosiaalisesti syrjäytyneet. Viitattu 4.12.2022. <https://digiin.fi/teemat/sosiaalisesti-syrjaytyneet/>
- Haikala, Lea 2021. Osallisuuden edistämisen viitekehys 3.9.2021. Ei julkaistu.
- Heponiemi, Tarja & Kaihlanen, Anu-Marja & Kouvonon, Anne & Laukka, Elina & Safarov, Nuriar & Valkonen, Paula & Virtanen, Lotta 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi. Verkkojulkaisu. Viitattu 10.11.2022. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN\\_ISBN\\_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN_ISBN_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Honkalampisäätiö 2020. RoboApu. Viitattu 10.11.2022. <https://www.honkalampi.fi/kehittamistoiminta/paattyneet-projektit-ja-hankkeet/roboapu/>
- Honkalampisäätiö 2021. #Ihan Diginä! Viitattu 10.11.2022. <https://www.honkalampi.fi/kehittamistoiminta/paattyneet-projektit-ja-hankkeet/ihandigina/>
- Honkalampisäätiö 2022. Arki Digittää. Viitattu 10.11.2022. <https://www.honkalampi.fi/kehittamistoiminta/arkidigittaa/>
- Hänninen, Riitta & Karhinen, Joonas & Korpela, Viivi & Kuusisto, Olli & Kääriäinen, Jukka & Merisalo, Maria & Pajula, Laura & Pihlajamaa, Olli & Taipale, Sakari & Wilska, Terhi-Anna 2022. Digiosallisuus Suomessa. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. Helsinki. Viitattu 2.12.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
- Hänninen, Riitta & Karhinen, Joonas & Korpela, Viivi & Kuusisto, Olli & Kääriäinen, Jukka & Merisalo, Maria & Pajula, Laura & Pihlajamaa, Olli & Taipale, Sakari & Wilska, Terhi-Anna 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. Helsinki. Viitattu 20.11.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>
- Ilonen, Milla 2014. Osallisuuden olotiloissa. Verkkojulkaisu. Viitattu 10.11.2022. [https://www.aspa.fi/wp-content/uploads/2020/09/Osallisuuden\\_olotiloissa-opas.pdf](https://www.aspa.fi/wp-content/uploads/2020/09/Osallisuuden_olotiloissa-opas.pdf)
- Invalidiliitto 2022. Vammaispalvelut ja sosiaalihuoltolaki. Viitattu 10.11.2022. <https://www.invalidiliitto.fi/vammaisuus/vammaisten-oikeudet/vammaispalvelut-ja-sosiaalihuoltolaki>
- Juurikkala, Virva & Raassina, Anne-Mari 2022. Sosiaali- ja terveysministeriö. Asunnon muutostyöt. Viitattu 10.11.2022. <https://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>
- Kankaanrinne, Lauri 2022. Aspa Palvelut Oy:n henkilöstöraportti 4.11.2022. Ei julkaistu.
- Keskinen, Tuuli 2022. Vammaisten ihmisten digitaalinen ja teknologinen osallisuus suomalaisessa yhteiskunnassa: Subjektivisia kokemuksia. Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta. Tampereen yliopisto. Verkkojulkaisu. Viitattu 29.11.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-2498-8>
- Kotiseutuliitto 2022. Integraatio vai inklusio? Viitattu 29.11.2022. <https://kotiseutuliitto.fi/tietopankki/kulttuurisesti-moninainen-kotiseututyo/moninainen-vapaaehtoistoiminta/inklusio/>

- Kukkonen, Minna 2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Digiosallisuuden edistäminen. Viitattu 10.11.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtamisen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019/306. Viitattu 10.11.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519. Viitattu 29.11.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380. Viitattu 10.11.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Lippo, Anni & Järvi, Heidi & Poikolainen, Tiina 2022. Osallistava työpaja yhteiskehittämisen menetelmänä. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.12.2022. <https://read.xamk.fi/2022/logistiikka-ja-merenkulku/osallistava-tyopaja-yhteiskehittamisen-menetelmana/>
- Nivala, Elina 2021a. Osallisuus sosiaalipedagogisin silmin. Viitattu 29.11.2022. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuus-sosiaalipedagogisin-silmin/>
- Nivala, Elina 2021b. Osallisuuden moninaisuus. Viitattu 29.11.2022. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuuden-moninaisuus/>
- Paatero, Sirpa 2021. Valtiovarainministeriö. Digiosallisuus on digitaalisen yhteiskunnan perusedellytys. Kolumni. Viitattu 3.12.2022. <https://stm.fi/-/10623/digiosallisuus-on-digitaalisen-yhteiskunnan-perusedellytys>
- Palvelumuotoilu Palo 2022. Palvelumuotoilu. Viitattu 3.12.2022. <https://www.palvelumuotoilupallo.fi/palvelumuotoilu/>
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli & Aaltio, Iris 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Viitattu 29.11.2022. Helsinki: Gaudeamus.
- Rouvinen-Wilenius, Päivi 2022. Meistä jokainen voi pudota digikelkasta. Blogi. Viitattu 10.11.2022. <https://www.digiosallisuus.fi/digiosallisuus/meista-jokainen-voi-pudota-digikelkasta/>
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 3.12.2022. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html)
- Saarinen, Erja 2020. Koronakriisi sai aikaan digiloikan mutta näyttää myös digiosatto-muuden vaikutukset ihmisten elämään. Blogi. Viitattu 4.12.2022. <https://www.soste.fi/blogikirjotus/koronakriisi-sai-aikaan-digiloikan-mutta-nayttaa-myo-digiosattomuuden-vaikutukset-ihmisten-elamaan/>
- Saavutettavuusdirektiivi.fi 2022. Saavutettavuus verkkopalveluissa. Viitattu 10.11.2022. <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/saavutettavuus-verkkopalveluissa/>
- Sinervo, Leini & Hirschovits-Gerz, Tanja 2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Asiakkaat ja osallisuus. Viitattu 29.11.2022. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottamisen/asiakkaat-ja-osallisuus>

- Sitra 2022. Inkluisio. Viitattu 29.11.2022. <https://www.sitra.fi/tulevaisuussanasto/inkluisio/>
- Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Viitattu 10.11.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sote-uudistus.fi 2022. Mikä on hyvinvointialue? Viitattu 10.11.2022. <https://soteuudistus.fi/mika-on-hyvinvointialue>
- Talkkari, Heikki & Kuusisto, Olli 2022. Digituki ja digituen toimintamalli. Viitattu 4.12.2022. <https://vm.fi/digituki-ja-digituen-toimintamalli>
- Tampereen ammattikorkeakoulu 2022. YDIN – yhdessä digimmin hanke. Tietoa hankkeesta. Viitattu 10.11.2022. <https://projects.tuni.fi/yhdessadigimmin/esittely/>
- Tehostettu 2. Työpaja tehostetun palveluasumisen Aspa-kodissa 22.9.2022.
- Tehostettu 4. Työpaja tehostetun palveluasumisen Aspa-kodissa 22.9.2022.
- Tehostettu 7. Työpaja tehostetun palveluasumisen Aspa-kodissa 22.9.2022.
- Thessman, Mika 2022. Johtamisfoorumi sote-uudistus ja hyvinvointialueet: Hyvinvointialueiden organisoituminen. Ei julkaistu.
- Thl.fi 2022a. Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma. Viitattu 10.11.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma>
- Thl.fi 2022b. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 10.11.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>
- Thl.fi 2022c. Esteettömyys ja saavutettavuus. Viitattu 10.11.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>
- Thl.fi 2022d. Yleislaki ja erityislaki. Viitattu 10.11.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/yleislaki-ja-erityislaki>
- Tuettu 1. Työpaja tuetun asumisen Aspa-kodissa 30.9.2022.
- Tuettu 2. Työpaja tuetun asumisen Aspa-kodissa 30.9.2022.
- Vastaaja 2. Webropol-kyselyyn vastannut.
- Vastaaja 4. Webropol-kyselyyn vastannut.
- Vastaaja 8. Webropol-kyselyyn vastannut.
- Vastaaja 13. Webropol-kyselyyn vastannut.
- Vastaaja 15. Webropol-kyselyyn vastannut.
- Vastaaja 19. Webropol-kyselyyn vastannut.
- Vastaaja 28. Webropol-kyselyyn vastannut.
- Vastaaja 35. Webropol-kyselyyn vastannut.

Vastaaja 48. Webropol-kyselyyn vastannut.

Vastaaja 55. Webropol-kyselyyn vastannut.

Vastaaja 60. Webropol-kyselyyn vastannut.

## HAASTATTELUT

Kaikki asiantuntijahaastattelut on tehnyt Kirsikka Järvinen.

H1. Wallendahl, Sirpa. Aspa Palvelut Oy:n myyntipäällikkö. Teams-etäyhteys. 28.6.2022.

H2. Parviainen, Olli. Aspa-koti Sillansuun ohjaaja. Teams-etäyhteys. 8.7.2022.

H3. Parviainen, Olli. Aspa-koti Sillansuun ohjaaja. Teams-etäyhteys. 14.7.2022.

H4. Thessman, Mika. Aspa Palvelut Oy:n asiakkuusjohtaja. Teams-etäyhteys. 1.9.2022.

H5. Kosunen, Saira. Arki Digittää -hankkeen hankepäällikkö. Teams-etäyhteys. 16.9.2022

## LIITTEET

Liite 1: Aspa Palvelut Oy:n asiakkuusjohtajalle (H4) sekä Aspa-kodin ohjaajalle (H3) kohden-  
netut haastattelukysymykset


1. Onko Aspa-kodeissa/-kodissasi asuvilla asiakkailta käytössään nettiyhteys?
2. Onko Aspa-kotien/-kotisi yhteistiloissa langaton ja maksuton verkko asiakkaille?
3. Onko asiakkailta ajan tasalla olevat digilaitteet?
4. Onko digilaitteiden apuvälineiden käyttöön sekä hankintaan tarjolla tukea?
5. Onko Aspa-kodeissa/-kodissasi saatavilla digilaitteita asiakkaiden käyttöön?
6. Millä tavoin saavutettavuus näkyy Aspa Palvelut Oy:n/Aspa-kotisi toimintatavoissa?
7. Opastavatko Aspa-kotien työntekijät asiakkaitaan turvalliseen netin käyttöön?
8. Tiedotetaanko asiakkaita netin vaaroista ja riskeistä? Onko työntekijöillä riittävä osaaminen opastaa näissä asioissa?
9. Opastetaanko tunnistautumisessa?
10. Tarjoaako Aspa-kotien/-kotisi työntekijät digitukea asiakkailleen?
11. Kartoitetaanko asiakkaiden tämänhetkisiä digitaitoja?
12. Autetaanko asiakkaita kehittämään digitaitoja?
13. Seurataanko digitaitojen kehitystä?
14. Onko työntekijöillä tarvittavat digitaidot digituen antamiseen?
15. Millaisia asenteita työntekijöillä on liittyen digitaalisiin palveluihin ja asiakkaiden digitaitojen parantamiseen?
16. Kerrotaanko asiakkaille digitaalisen yhteiskunnan mahdollisuuksista?
17. Miten itse koet asiakkaiden sekä työntekijöiden digiosallisuuden toteutuvan?
18. Millaisena koet oman/Aspa Palvelut Oy:n/Aspa-kotien työntekijöiden roolin digiosallisuuden mahdollistajana?
19. Miksi asiakkaiden digiosallisuuden edistäminen ja toteutuminen on mielestäsi tärkeää?
20. Millä tavoin asiakkaiden digiosallisuuden toteutumisen voisi huomioida paremmin palvelujen toteuttamissuunnitelmassa?
  - a. digi-symboli
  - b. digikoulutus
  - c. digiopas

Liite 2: Arki Digittää -hankkeen hankepäälikölle (H5) kohdennetut haastattelukysymykset

1. Esittely: nimi ja työtehtävä Arki Digittää -hankkeessa
2. Millä tavoin Arki Digittää -hanke edistää kehitysvammaisten ihmisten digiosallisuuden toteutumista?
3. Miksi digiosallisuuden edistäminen sekä toteutuminen on tärkeää?
4. Millaisia haasteita digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumisessa on kohderyhmän kanssa?
5. Mitä on Kutsu digi asumaan -toiminta?
6. Miten digiosallisuutta edistetään asumisyhteisöissä?
7. Huomioidaanko asumispalvelutyössä digiosallisuus osallisuuden osatekijänä?
8. Millaisena näet asumispalvelutyöntekijöiden roolin digiosallisuuden mahdollistajana?
9. Miksi on tärkeää huomioida asiakkaiden digituen tarpeet asumispalvelun suunnittelussa?
10. Miten digi saataisiin paremmin asumispalvelusuunnitteluun mukaan?

## Liite 3: Aspa-kotien työntekijöille kohdennettu Webropol-kysely

### Digiosallisuus Aspa-kodeissa

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

**1. Minkälaista asumispalvelua Aspa-kotisi tarjoaa? Voit valita useita vaihtoehtoja. \***

tuettu asuminen

palveluasuminen

tehostettu palveluasuminen

henkilökohtainen apu

joku muu, mikä?

**2. Minkä asiakasryhmän kanssa työskentelet? Voit valita useita vaihtoehtoja. \***

kehitysvammaiset ihmiset

liikuntavammaiset ihmiset

mielenterveys- ja/tai päihdekuntoutujat

aistivammaiset ihmiset

autismin kirjon ihmiset

aivovammaiset ihmiset

joku muu, mikä?


**3. Kuinka pitkään olet työskennellyt Aspassa? \***

1 - 2 vuotta

3 - 5 vuotta

6 vuotta tai enemmän

## Digiosallisuus Aspa-kodeissa

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

### 4. Kuinka suurella osalla asiakkaistasi on vähintään yksi toimiva ja käytettävä digilaitte: älypuhelin, tabletti, tietokone? Jos et tiedä tarkasti, arvioi. \*

Toimivalla ja käytettävällä digilaitteella tarkoitetaan esimerkiksi älypuhelin, tabletti tai tietokonetta, jolla pystyy monipuolisesti hyödyntämään digimaailman palveluita.

- alle 15 %
- 15 - 50 %:lla
- 51 - 85 %:lla
- yli 85 %:lla

### 5. Millaisia toimivia ja käytettäviä yhteiskäyttölaitteita Aspa-kodissasi on asiakkaiden käyttöön? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

Toimivalla ja käytettävällä digilaitteella tarkoitetaan esimerkiksi älypuhelin, tabletti tai tietokonetta, jolla pystyy monipuolisesti hyödyntämään digimaailman palveluita.

- tabletti
- tietokone
- asiakkaiden käyttöön ei ole yhteiskäyttölaitteita
- joku muu, mikä?

### 6. Millaisia digilaitteita tarvitset työssäsi, jotta pystyt tekemään työtehtäväsi? Voit valita useita vaihtoehtoja. \*

- älypuhelin
- tietokone
- tabletti
- en tarvitse työssäni digilaitteita
- olen havainnut digilaitteiden käytössä ongelmaa. Miten asian voisi ratkaista?

### 7. Arvioi seuraavaa. Käytän digitaalisia palveluita omassa arjessani.

|   | päivittäin            | viikoittain           | harvemmin             | en koskaan            |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| sosiaalinen media (Twitter, Facebook, Instagram jne.)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sähköiset asiointipalvelut (veroasiat, verkkopankki, Kela, ajanvaraus, Omakanta jne.)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| vapaa-ajan vietto ja harrastukset (ääni- ja e-kirjat, Netflix, etäteatterit, etäkonsertit ja muut kulttuurielämykset verkossa jne.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| verkko-ostokset (ruoka, vaatteet ja tapahtumaliput jne.)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| yhteydenpito (Whatsapp, Teams/Zoom, videopuhelut jne.)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| joku muu, mikä?<br><input type="text"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 8. Arvioi seuraavaa. Käytän digitaalisia palveluita omassa työssäni.

|  | päivittäin            | viikoittain           | harvemmin             | en koskaan            |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| sosiaalinen media (Twitter, Facebook, Instagram jne.)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sähköiset asiointipalvelut (veroasiat, verkkopankki, Kela, ajanvaraus, Omakanta jne.)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| toiminnallisuus/ryhmätoiminta verkossa (ääni- ja e-kirjat, Netflix, etäteatterit, etäkonsertit ja muut kulttuurielämykset verkossa jne.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| verkko-ostokset (ruoka, vaatteet ja tapahtumaliput jne.)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| yhteydenpito (Whatsapp, Teams/Zoom, videopuhelut jne.)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| joku muu, mikä?<br><input type="text"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Edellinen

Seuraava



## Digiosallisuus Aspa-kodeissa

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

**9. Kartoitetaanko asiakkaan digitaitoja ja digituen tarpeita palvelujen toteuttamissuunnitelman laadinnassa? \***

- kyllä
- ei
- en tee työssäni palvelujen toteuttamissuunnitelmia
- en osaa sanoa

**10. Seurataanko asiakkaiden digitaitojen karttumista? \***

- kyllä, miten?
- digitaitojen karttumista ei seurata
- en osaa sanoa

**11. Onko asiakkaasi pyytänyt sinulta apua digiasioissa? \***

- kyllä
- ei

Edellinen

Seuraava

## Digiosallisuus Aspa-kodeissa

**i** Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

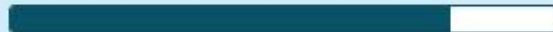
### 12. Arvioi seuraavaa. Olen auttanut asiakkaitani digiasioissa.

|   | päivittäin            | viikoittain           | harvemmin             | en koskaan            |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| sosiaalinen media (Twitter, Facebook, Instagram jne.)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sähköiset asiointipalvelut (veroasiat, verkkopankki, Kela, ajanvaraus, Omakanta jne.)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| vapaa-ajan vietto ja harrastukset (ääni- ja e-kirjat, Netflix, etäteatterit, etäkonsertit ja muut kulttuurielämykset verkossa jne.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| verkko-ostokset (ruoka, vaatteet ja tapahtumaliput jne.)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| yhteydenpito (Whatsapp, Teams/Zoom, videopuhelut jne.)  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| digilaitteen toiminnot ja päivitykset   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| turvallinen netin käyttö (tietoturva, netiketti jne.)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| joku muu, mikä?<br><input type="text"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 13. Arvioi seuraavia väittämiä. \*

|   | täysin samaa mieltä   | osittain samaa mieltä | en osaa sanoa         | osittain eri mieltä   | täysin eri mieltä     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Minulla on tarvittavat digitaidot asiakkaiden digitukemiseen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koen digitukemisen tärkeänä osana työtäni.                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulla on riittävästi aikaa tarjota digitukea asiakkailleni. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koen digitaitojen tärkeäksi osaksi asiakkaiden arkea.         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kerron asiakkaille digitaalisten palvelujen hyödyistä.        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koen asiakkaiden digiosallisuuden toteutuvan.                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 14. Voit halutessasi tarkentaa edellisiä vastauksiasi tähän.

## Digiosallisuus Aspa-kodeissa

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

### 15. Arvioi seuraavia kehitysideoita digiosallisuuden mahdollistamiseksi. \*

|   | täysin samaa mieltä   | osittain samaa mieltä | en osaa sanoa         | osittain eri mieltä   | täysin eri mieltä     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Digi-symboli PATO:ssa auttaisi digituen tarpeen arvioinnissa.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aspa-kodeissa tulisi olla oma digiohjaaja, joka auttaisi asiakkaita digiasioissa.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aktiivinen yhteistyö digitukea antavien toimijoiden kanssa edistäisi asiakkaiden digiosallisuutta. (esim. järjestöt, yhdistykset) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aspa-koteihin Digiosallisuuden opas, jonka avulla voidaan kartoittaa ja tukea asiakkaiden digitaitoja ja digiarkea.               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Digikoulutus Aspa-kotien työntekijöille parantaisi digitukemisen mahdollisuuksia.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yhteiset digitukihetket, joissa asiakkaat ja työntekijät oppisivat yhdessä digimaailmasta ja sen hyödyistä.                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 16. Voit halutessasi tarkentaa edellisiä vastauksiasi tähän.

17. Millaisena koet oman roolisi asiakkaiden digiosallisuuden mahdollistajana? \*

18. Muut terveiset?

Edellinen

Lähetä