

# **Vammaispalveluja käyttäville henkilöille suunnattujen digitaalisten palveluiden kartoit- taminen**

**Integratiivinen kirjallisuuskatsaus**

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden digiasiantuntija, Terveystieteiden (YAMK)

2024

Sini Heino

## Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Sini Heino	Opinnäytetö, YAMK	2024
	Sivumäärä	
	45	
Työn nimi		
<b>Vammaispalveluja käyttäville henkilöille suunnattujen digitaalisten palveluiden kartoittaminen</b>		
<b>Integratiivinen kirjallisuuskatsaus</b>		
Tutkinto ja koulutusala		
Terveystoimittaja (YAMK) Sosiaali- ja terveystoimittaja		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
LAB ammattikorkeakoulu		
Tiivistelmä		
<p>Julkisen hallinnon palveluissa on tavoitteena, että digitaaliset palvelut olisivat kaikille saavutettavat ja ensisijaisesti käytetty tapa asioida. Tarve digitalisoida palveluja on sekä asiakaslähtöisten palveluiden rakentamista, että palvelujen ja prosessien tehokkuuteen ja taloudellisuuteen pyrkimistä. Käyttökelpoista digitaalisiin palveluihin tarvittavaa teknologiaa on jo olemassa, mutta niiden käyttökohde vammaispalveluissa saattaa olla uutta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin integratiivisena kirjallisuuskatsauksena. Integratiivisen kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli kartoittaa vammaispalveluja käyttäville henkilöille suunnattuja digitaalisia palveluja. Tavoitteena oli tuottaa olemassa olevasta tutkimustiedosta uutta tietoa LAB-ammattikorkeakouluntutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Tiedonhaku toteutettiin LAB Primo, Medic, Medline ja EBSCO CINAHL-tietokantoihin helmikuussa 2024. Aineisto teemoiteltiin Whitemore &amp; Knafin aineiston analyysillä.</p> <p>Aineiston analyysin perusteella muodostui kolme pääteemaa, jotka ovat vammaisten käyttämät digitaaliset palvelut, digitaalisten palvelujen käyttöönoton mahdollistaminen sekä saavutettavien digitaalisten palvelujen ominaisuuksia. Teemojen kautta muodostettiin synteesi, jonka perusteella luotiin kehittämissuositukseksi digitaalisten vammaispalvelujen palvelukehikko.</p> <p>Integratiivisen kirjallisuuskatsauksen lopputuloksena LAB-ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnalla on koostettuna uutta tietoa olemassa olevasta tutkimustiedosta vammaispalveluja käyttäville henkilöille suunnatuista digitaalisista palveluista.</p>		
Asiasanat		
digitaaliset palvelut, vammaispalvelut, vammaisuus, etäpalvelut		

## Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Sini Heino	Master's Thesis	2024
	Number of Pages	
45		
Title of Publication		
<b>Mapping digital services targeted for people with disabilities</b> <b>Integrative literature review</b>		
Degree, Field of Study		
Master of health care, Social & Health Care Digitalisation		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
LAB University of Applied Sciences		
Abstract		
<p>The goal of public administration services is that digital services should be an accessible and primarily used way to use services. The need to digitize services is the construction of customer-oriented services, as well as the pursuit of efficiency and economy of services and processes. Usable technology for digital services already exists, but their use in services for people with disabilities may be new.</p> <p>The purpose of this master's thesis was to study digital services for people with disabilities. The aim was to produce new information from existing research data for the research, development and innovation activities of LAB University of Applied Sciences. The thesis was carried out as an integrative literature review using LAB Primo, Medic, Medline and EBSCO CINAHL databases in February 2024. The material was themed with an analysis of Whitemore &amp; Knaf's material.</p> <p>Based on the analysis of the data, three main themes were formed: digital services used by people with disabilities, enabling the introduction of digital services, and the characteristics of accessible digital services. Through the themes, a synthesis was formed, the framework for digital disability services was created as a development proposal.</p> <p>As a result of this integrative literature review, the research, development and innovation activities of LAB University of Applied Sciences have gathered new information from existing research data on digital services for people with disabilities.</p>		
Keywords		
digital services, disability services, people with disabilities, remote services		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kirjallisuuskatsauksen lähtökohdat .....	2
2.1	Nykytilan ja tarpeen kuvaus .....	2
2.2	Yhteistyökumppanin kuvaus .....	2
2.3	Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	3
3	Vammaispalveluja käyttävät henkilöt .....	4
3.1	Vammaisuuden määritelmä .....	4
3.2	Vammaispalvelujen määritelmä .....	4
3.3	Vammaispalvelujen asiakkuus.....	7
4	Näkökulmia digitaalisten palveluiden järjestämisestä .....	9
4.1	Digitaaliset palvelut.....	9
4.2	Digitaalisten palveluiden saavutettavuus .....	10
5	Kirjallisuuskatsauksen toteuttaminen .....	12
5.1	Integratiivinen kirjallisuuskatsaus.....	12
5.2	Kirjallisuuskatsauksen tutkimusprosessi .....	12
5.3	Hakustrategia ja sen toteutus .....	13
5.3.1	Hakusanojen ja lausekkeiden suunnittelun prosessi .....	13
5.3.2	Aineiston valinta- ja poissulkukriteerit .....	17
5.3.3	Toteutettu aineistohaku .....	18
5.4	Tutkimusten laadun arviointi .....	22
5.5	Aineiston analysointi .....	24
6	Tulokset.....	28
6.1	Vammaisten käyttämät digitaaliset palvelut .....	28
6.2	Digitaalisten palvelujen käyttöönoton mahdollistaminen .....	30
6.3	Saavutettavien digitaalisten palvelujen ominaisuuksia .....	32
7	Pohdinta .....	34
7.1	Tulosten tarkastelu .....	34
7.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	35
7.3	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet .....	36
7.4	Jatkotutkimusaiheet.....	37
	Lähteet .....	39

Liite 1. Integratiiviseen kirjallisuuskatsaukseen valitut tutkimukset

Liite 2. Tutkimusten laadun arvioinnin pisteytys

Liite 3. Virtuaalinen asiointi puhelimella tai videolla- pelkistetyn ilmaisun muodostuminen

## 1 Johdanto

Julkisen hallinnon palveluissa on tavoitteena, että digitaaliset palvelut olisivat kaikille saatavutavat ja ensisijaisesti käytetty tapa asioida (Valtiovarainministeriö 2019, 18, 22). Tarve digitalisoida palveluja on sekä asiakaslähtöisten palveluiden rakentamista, että palvelujen ja prosessien tehokkuuteen ja taloudellisuuteen pyrkimistä. Käyttökelpoista digitaalisiin palveluihin tarvittavaa teknologiaa on jo olemassa, mutta niiden käyttökohde vammaispalveluissa saattaa olla uutta. (Kivistö 2019, 43-44.) Myös tekoälyä hyödynnetään sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisoimisessa, taloudellisen näkökulman lisäksi tai sen sijasta motivaatiot tekoälypohjaisten palveluiden järjestämiseen voivat olla parempien ja laadukkaampien palveluiden tuottaminen sekä yksilön elämänlaadun edistäminen. (Talvitie-Lamberg ym. 2018, 3-4; Vahteristo & Kinnunen 2019, 200, 207.)

Suomessa vammaispalvelujen asiakkaita on arviolta 135 000 eli 2,4 % suomalaisista (Forssell ym. 2024, 2, 26-27). THL:n Uudistuva sote-palvelut väestökyselyn perusteella vuonna 2015 sosiaalipalveluiden käyttäjistä erityisesti vammaispalvelujen käyttäjät olivat aktiivisia sähköisten palveluiden käyttäjiä ja kokivat sähköiset palvelut hyödyllisinä (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 3-4). Digitalisaatio on yksi mahdollisuus kehittää vammaisten henkilöiden osallisuutta (Kivistö 2019, 46).

Julkisen sektorin palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palveluidensa saatavuus sekä sisällöltään ja esittelytavaltaan että teknisiltä ominaisuuksiltaan niin, että ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden käytettävissä (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019, 7 §; Aluehallintovirasto). Web Content Accessibility Guidelines ja EN 301 549 standardi on koottu verkkosisällön saatavuuden parantamiseksi esimerkiksi vammojen ja rajoitteiden, sokeuden, kuurouden tai liikkumisen rajoitteiden näkökulmasta (WCAG 2.1 2018, Aluehallintovirasto). Jos kaikki digitaaliset palvelut suunnitellaan saatavuttavaksi, voi siis ajatella kaikkien näiden palveluiden olevan käytettävissä vammaispalveluissa tarpeen mukaan.

Opinnäytetyö toteutettiin integratiivisena kirjallisuuskatsauksena. Integratiivisen kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli kartoittaa vammaispalveluja käyttäville henkilöille suunnattuja digitaalisia palveluja. Tavoitteena oli tuottaa olemassa olevasta tutkimustiedosta uutta tietoa LAB-ammattikorkeakoulututkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnalla vastataan työelämän kehittämistarpeisiin.

## 2 Kirjallisuuskatsauksen lähtökohdat

### 2.1 Nykytilan ja tarpeen kuvaus

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisoituminen mahdollistaa aiemmin ihmistyövoimaa vaatineiden toimintojen siirtämisen tietojärjestelmien, tekoälyn ja erilaisten digitaalisten ratkaisujen hoidettavaksi. Aluksi digitalisoituminen tapahtui asiakastietojärjestelmissä ja nyt 2020-luvulla digitalisaation hyödyntäminen asiakastyössä on jo paljon monipuolisempaa. (Koivisto 2021, 6-7.) Digiloikka sosiaali- ja terveystietojärjestelmissä palveluissa vauhdittui koronavirus pandemian aikana, jolloin myös vammaispalveluissa alettiin hyödyntää aiempaa enemmän teknologiaa ja etäpalveluita (Valtokari ym. 2023,36).

Vammaispalvelujen nykytilassa on havaittu huolta palvelujen toimivuudessa sekä päätöksentekoprosesseissa, että peruspalvelujen järjestämisessä, nämä johtuvat osittain henkilöstöresurssien niukkuudesta. Erityisesti kuljetuspalvelujen, asumispalvelujen sekä henkilökohtaisen avun järjestämisessä on havaittu haasteita. Neuropsykiatrisille asiakkaille on haastavaa löytää sopivia palveluja. (Hömppi ym. 2023, 50.) Tarve digitalisoida palveluja on sekä asiakaslähtöisten palveluiden rakentamista, että palvelujen ja prosessien tehokkuuteen ja taloudellisuuteen pyrkimistä. Käyttökelpoista digitaalisiin palveluihin tarvittavaa teknologiaa on jo olemassa, mutta niiden käyttökohde vammaispalveluissa saattaa olla uutta. Sähköisissä asiointijärjestelmissä on havaittu asiakkaan osallisuuteen liittyviä puutteita, mutta digitalisaatio nähdään monin tavoin myös osallisuusmahdollisuuksia lisäävänä tekijänä. (Kivistö 2019, 43-44.)

Vammaispalvelujen järjestäminen pohjautuu tällä hetkellä lakeihin, jotka ovat valmisteltu 1970- ja 1980-luvuilla. Aiemmat lait korvataan vammaispalvelulainilla, joka tulee voimaan 1.1.2025. Uuden lain tarkoituksena on järjestää vammaisille henkilöille palveluja samaan lakiin pohjautuen asiakkaan ajankohtainen palveluntarve huomioiden. (Toukko 2023.) Uuden vammaispalvelulain (675/2023) tarkoituksena on vammaisen henkilön itsenäisen elämän ja itsemääräämisoikeuden tukeminen sekä heidän yhdenvertaisuutensa, osallisuuden ja osallistumisen toteutuminen yhteiskunnassa laadukkaat palvelut turvaten.

### 2.2 Yhteistyökumppanin kuvaus

Opinnäytetyön yhteistyökumppani LAB-ammattikorkeakoulu on LUT-korkeakouluyhteisöön kuuluva Lahdessa, Lappeenrannassa ja verkossa toimiva 9400 opiskelijan ammattikorkeakoulu, jonka vahvuuksiin kuuluu muun muassa innovaatiot ja hyvinvointi. LAB-ammattikorkeakoulun visioon kuuluu vahva yhteistyö yritysten kanssa, jolla luodaan aktiivisesti uutta. (LABa.) Opinnäytetyö toteutetaan hankesuunnittelua varten LAB-ammattikorkeakoulun

TKI-toimintaan. Kirjallisuuskatsaus auttaa kokonaiskuvan hahmottelemisessa hankesuunnittelun pohjaksi (Marjamaa & Sinisalo 2022).

TKI-toiminnalla tarkoitetaan tutkimus-, kehittämis- ja innovointitoimintaa. TKI-toiminnassa tuotetaan tietoa monitahoisessa yhteistyöverkostossa, mukana on niin oman yhteisön kuin yhteistyöorganisaation yksilöitä ja ryhmiä. TKI-toimintaa toteutetaan usein projekteina ja näitä hankkeita koskevat tiivistelmät ovat julkisesti saatavilla. (Myyryläinen & Härkönen 2017, 36-37.) Tutkimustoiminta hyödyntää yhteiskunnan eri toimijoita. Keskeisiä tutkimus- ja innovointitoiminnan toimijoita Suomessa ovat ammattikorkeakoulut, yliopistot, yritysten tutkimusyksiköt sekä tutkimuslaitokset. (Tutkimus- ja innovaatiojärjestelmä.)

LAB-ammattikorkeakoulun TKI-projekteissa kehitetään muun muassa uusia toimintatapoja tai menetelmiä suoraan työelämään yritysten ja muiden toimijoiden käyttöön. Uusi osaaminen ja tieto viedään myös suoraan opetukseen ja vaikutetaan tätä kautta työelämään tulevaisuuden ammattilaisten kautta. (Arene ry; LABb.)

### 2.3 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö toteutetaan integratiivisena kirjallisuuskatsauksena. Integratiivisen kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on kartoittaa vammaispalveluja käyttäville henkilöille suunnattuja digitaalisia palveluja. Tavoitteena on tuottaa olemassa olevasta tutkimustiedosta uutta tietoa LAB-ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnalla vastataan työelämän kehittämistarpeisiin.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- 1) Millaisia digitaalisia palveluita vammaispalvelujen asiakkaat käyttävät?
- 2) Millaisia vammaispalvelujen palveluita olisi mahdollista tarjota digitaalisena?



### 3 Vammaispalveluja käyttävät henkilöt

#### 3.1 Vammaisuuden määritelmä

Vammaisuus ei tarkoita sairastamista, vammainen henkilö voi olla samalla tavalla terve tai sairas kuin ei-vammainenkin (Malm ym. 2004, 9). Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380, 2§) mukaan vammainen henkilö määritellään henkilöksi, *jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista*. Vuoden 2025 alussa voimaan tulevan vammaispalvelulain mukaan vammaisella henkilöllä tarkoitetaan:

- 1) *vamman tai sairauden aiheuttama fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen, sosiaalinen tai aisteihin liittyvä toimintarajoite on pitkäaikainen tai pysyvä;*
- 2) *vamma tai sairaus yhdessä yhteiskunnassa esiintyvien esteiden kanssa estää osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa; ja*
- 3) *itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää välttämättä tämän lain mukaisia palveluita. (Vammaispalvelulaki 675/2023, 2§)*

Vammaisuuden käsite on määritelty YK:n vammaissopimuksessa englannin kielellä, määritelmän suomennos ei tavoita käsitteen määritelmää täydellisesti, sillä suomen kielessä käytettävä termi vammaisuus nähdään osittain erillisenä käsitteestä toimintarajoitteinen (Nurmi-Koikkalainen 2017, 10-11; Vammaisuus 2022).

*Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. (YK:n vammaissopimus 2006, Vammaisuus 2022 mukaan.)*

Vammaispalvelujen myöntämisen yhteydessä arvioidaan henkilön vammaisuus ja siihen tai pitkäaikaiseen sairauteen liittyvät toimintarajoitteet (Hömpö ym. 2023, 13). Vammaisuus nähdäänkin nykyään enemmänkin sosiaalisena määritelmänä, kuinka henkilön vammaisuus näkyy suhteessa tilanteisiin, joissa hänen tulee toimia, aiemman lääketieteellisen diagnooseihin perustuvan määritelmän sijaan (Nurmi-Koikkalainen 2017, 10).

#### 3.2 Vammaispalvelujen määritelmä

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (29.6.2021/612, 8§) määrittää, että *hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on*

*järjestämistä asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta.* Uusi vammaispalvelulaki (675/2023) tulee voimaan 1.1.2025. Ajantasaisen lainsäädännön vammaispalvelujen järjestämisestä antaa laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380), joka määrittelee, millaisia palveluja hyvinvointialueen tulee vammaisille henkilöille järjestää, alueen asukkaiden tarve huomioiden.

Osa vammaispalveluista kuuluu hyvinvointialueen yleisen- ja osa erityisen järjestämismallisuuden alle. Yleiseen järjestämismallisuuteen kuuluu esimerkiksi tuetun ja yhteisöllisen asumisen palveluita, ympärivuorokautistapalveluasumista ja tuettua asumista, liikunnasta tukevia palveluja sekä sosiaalista kuntoutusta ja sosiaalihjausta. Erityiseen järjestämismallisuuteen kuuluu esimerkiksi kehitysvammaisten erityishuolto sekä vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut ja tukitoimet. (Sosiaalihoitolaki 30.12.2014/1301, 14§; Palvelujen järjestämismallisuus 2023.)

Vammaispalveluja järjestetään sosiaalityön menetelmillä vammaispalvelulain määrittelemää perustehtävää toteuttaen (Hömppi ym. 2023, 13). Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista määrittelee vammaisille henkilöille tarkoitettuihin palveluihin kuuluvaksi päivätoiminnan ja henkilökohtaisen avun. Sopeutumisvalmennuksen tai kuntoutusohjauksen voi tarvittaessa saada myös vammaisen henkilön läheinen. Vammaisen henkilön osallisuus tulee turvata ja hyvinvointialueen tulee kehittää sellaisia olosuhteita, jotka turvaavat vammaisen henkilön toimintaedellytykset. (3.4.1987/380, 6-8§.)

Vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon järjestämisessä on olennaista moniammatillinen yhteistyö asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa. Palvelujen järjestämisen keskiössä on asiakkaan etu. Koska vammaispalvelujen prosessit voivat näyttäytyä monimutkaisina, palveluissa on tärkeää painottaa neuvontaa ja ohjausta läpi asiakassuhteen. (Asiakasprosessi 2023; Hömppi ym. 2023, 13.)

Vammaispalveluissa järjestetään monenlaisia palveluita, mutta kaikille asiakasryhmille palveluita ei välttämättä löydy. Tällaisia väliinputoajaryhmiä on tunnistettu olevan esimerkiksi neuropsykiatriset asiakkaat. Vammaispalveluissa pitkäaikaisia palveluita on esimerkiksi asumispalvelut. Vammaispalveluihin voidaan myöntää myös kertaluontoisia palveluita. Vammaispalveluissa painottuu ohjaus ja neuvonta, joissa käytetään sosiaalityön työmenetelmiä ja työskentely tapahtuu yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Hömppi ym. 2023, 13 35.) Erilaisia vammaispalveluihin kuuluvia tukitoimia ja palveluja esitellään kuviossa 1.



Kuvio 1. Vammaispalveluihin kuuluvia tukitoimia ja palveluja (Hömppi ym. 2023, 34.)

Vammaispalvelujen asumispalveluilla voidaan tarkoittaa niin tuettua asumista, autettua asumista, ohjattua asumista tai palveluasumista. Asumispalveluilla tuetaan toimintarajoitteen henkilön mahdollisuutta yhdenvertaiseen elämään turvallisesti ja yksinäisyyttä ehkäisten. Asumispalvelujen tarkoituksena on mahdollistaa vammaiselle henkilölle paikka, jossa asua ja jossa elää omaa, omannäköistään elämää – viettää vapaa-aikaa, ruokailla, levätä ja nukkua, olla seksuaalisessa kanssakäymisessä, tehdä kotitöitä ja viettää arkea sekä juhlaa. (Valtokari ym. 2023, 9; Hömppi ym. 2023, 42.)

Vammaispalvelujen henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan toiselta ihmiseltä saatavaa tukea ja apua niihin arjen toimintoihin, joista henkilö ei itsenäisesti suoriudu osittain tai lainkaan. Henkilökohtaisella avulla mahdollistetaan itsenäinen elämä. Vammaisen henkilö voi itse valita mihin toimintoihinsa hän myönnettyä henkilökohtaista apua käyttää kodissa tai kodin ulkopuolella. Henkilökohtainen avustaja voi olla suoraan avustettavan henkilön palkkaama, palvelusetelillä hankittu, ostopalveluavustaja tai hyvinvointialueen itse järjestämä palvelu. (Valtokari ym. 2023, 10; Hömppi ym. 2023, 41-42.)

Vammaispalvelujen liikkumisen palveluilla mahdollistetaan vammaiselle henkilölle liikkuminen muiden ihmisten tavoin, liikkumista voi siis olla käveleminen, apuvälineliikkuminen ja

ajoneuvoilla liikkuminen. Liikkumista mahdollistetaan ensisijaisesti joukkoliikenteen saavutettavuudella ja esteettömyydellä tai sairausvakuutuslain mukaisilla kuljetuksilla. Myös ajoneuvon muutostyöt voivat olla vammaispalvelujen kautta mahdollisia. Osallisuus yhteiskunnan toimintoihin tasavertaisena jäsenenä mahdollistuu usein liikkumisen kautta. (Hömppi ym. 2023, 38.) Myös henkilökohtainen apu voi olla liikkumisen mahdollistaja (Valtokari ym. 2023, 10).

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan sekä palveluihin hakeutuvalle että palveluiden piirissä olevalle henkilölle annettavaa ohjausta ja neuvontaa. Ohjausta tarvitaan esimerkiksi arjen sujuvoittamiseksi, ohjaukselle voi olla myös pitkäaikaista tarvetta. Asiakasta kunnioittava kohtaava työote on sosiaaliohjauksessa keskeistä. Tavoitteena on motivoida henkilö suoriutumaan arjestaan mahdollisimman itsenäisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.) Koronavirus pandemian aikana vammaispalveluissa annettiin etäohjausta esimerkiksi ohjaten asiakasta puhelulla tai videopuhelussa, järjestämällä Teams-ohjaustunteja ja muilla etäyhteyksillä tapahtuneella ohjauksella (Valtokari ym. 2023, 35).

### 3.3 Vammaispalvelujen asiakkuus

Suomessa vammaispalvelujen asiakkaita on arviolta 135 000 eli 2,4 % suomalaisista. Vammaispalvelujen lisäksi vammaisjärjestötoiminta voi tukea osaa vammaisista henkilöistä, eivätkä he välttämättä ole vammaispalvelujen piirissä. Vammaispalvelujen ikäjakaumassa painottuvat valtakunnallisesti yli 65-vuotiaat. (Forsell ym. 2024, 2, 26-27.) Vammaispalvelujen käyttäjien määrä on lisääntynyt muun muassa siksi, että vammaisien henkilöiden elin-aika on aiempaa pidempi (Hömppi ym. 2023, 36).

Vammaispalvelujen asiakkuus on usein pitkäaikainen. Kehitysvammahuollon ja vammaispalvelujen asiakkaat eivät ole yhtenäinen asiakasryhmä, vaan palvelutarpeessa on runsaasti yksilöllisiä eroja. (Asian vireille tuleminen ja hakemus 2022; Hömppi ym. 2023, 13.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, 3§) mukaan sosiaalihuollon asiakas on henkilö, joka käyttää sosiaalihuollon palveluja tai hakee niitä. Asiakkuus päättyy, kun asiakastietoihin merkitään, ettei palvelujen järjestämiselle ole perusteita (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 34§).

Vammaispalvelujen asiakkuus alkaa palvelutarpeenarvioinnilla, jonka tarkoitus on määrittellä millaisilla palveluilla henkilö voisi elää yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä, missä tilanteissa ja ympäristöissä hän palveluita tarvitsee. Palvelutarpeenarviointi on käynnistettävä seitsemän arkipäivän kuluessa asian vireille tulosta ja palvelutarpeenarvio tulee olla tehty 90 päivän kuluessa. Palvelusuunnitelma tai asiakassuunnitelma laaditaan pääsääntöisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja se on tärkeä työväline asiakastyössä. Suunnitelmaan

kirjataan yhdessä sovitut toimenpiteet ja myös mahdolliset eriävät näkemykset ja toiveet. Asiakkaan kanssa yhdessä tekeminen on tärkeä osa asiakkaan osallisuuden kokemusta. (Hömppi ym. 2023, 14-17, 28.)

Vammaispalvelujen toimeenpano on palveluprosessissa tärkeä vaihe asiakasnäkökulmasta, palveluita ei ole mahdollista saada ennen palvelupäätöstä. Palvelujen järjestämisessä on kuultava asiakkaan näkemykset palvelutarpeestaan sekä hänen toiveensa, päätökset tehdään aina asiakkaan etua ajatellen. Asiakkaan osallisuus vaihtelee palveluprosessin eri vaiheiden mukaan, työntekijäkyselyn 2022 mukaan vammaispalvelujen asiakkaan osallisuus on vähäisintä palvelun käytännön toteutuksessa. Asiakasosallisuutta voidaan lisätä erilaisella tukimateriaalilla, esimerkiksi selkokiekisellä materiaalilla, etukäteismateriaalilla ja kommunikaatioapuvälineillä. (Hömppi ym. 2023, 20, 29-30.)

## 4 Näkökulmia digitaalisten palveluiden järjestämisestä

### 4.1 Digitaaliset palvelut

Tässä kirjallisuuskatsauksessa digitaalisia palveluja tarkastellaan erilaiset vammaisille henkilöille suunnatut teknologiset ratkaisut ja -apuvälineet pois rajaten. Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019, 2 §) digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan *verkkosivustoa tai mobiilisovellusta sekä niihin liittyviä toiminnallisuuksia*. Julkisen hallinnon palveluissa on tavoitteena, että digitaaliset palvelut olisivat kaikille saavutettavat ja ensisijaisesti käytetty tapa asioida (Valtiovarainministeriö 2019, 18, 22).

Digitaalisilla sosiaali- ja terveyspalveluilla voidaan täydentää, tukea tai korvata olemassa olevia palveluja sekä toimintatapoja tai muodostaa täysin uudenlaisia palvelutarjonnan tapoja. Digitaalisilla ratkaisuilla pyritään palvelurakenteen kestävään uudistamiseen ihmisten elämänlaadun ja terveyden tukemiseksi. Digitaaliset palvelut voivat myös yhdenmukaistaa palveluja maantieteellisesti ja lisätä asiakkaan osallisuutta. Kaikkiin palveluihin digitalisaatio ei sovi ja osaan palveluista se sopii vain osittain. Onkin tärkeää kehittää digitaalisia palveluja perinteisten palvelujen rinnalla. (Digitaaliset palvelut 2023.)

Digitaalisiin palveluihin kuuluvat reaaliaikaiset asiointikäynnit esimerkiksi videoyhteydellä, puhelimitse, chatin tai muun digitaalisen alustan kautta. Digitaalisia palveluita ovat myös itsenäisesti käytettävät, ja usein myös aikaan ja paikkaan sitoutumattomat, palvelut verkkosivuilla ja sovelluksissa. (Virtanen ym. 2022.) Etäpalveluja ovat digitaaliset palvelut sekä kirjeasiointi ja puhelinasiointi. (Digitaaliset palvelut 2023.) Ammattihenkilön ja palveluntarjoajan on arvioitava huolellisesti mitkä palvelut ovat tarkoituksenmukaista järjestää etäpalveluina sekä tehdä arvio aina yksilöllisesti jokaisen palvelutapahtuman kohdalla ja muistaa asiakkaan mahdollisuus kieltäytyä etäpalvelun käytöstä (Valvira).

THL:n Uudistuva sote-palvelut väestökyselyn perusteella vuonna 2015 sosiaalipalveluiden käyttäjistä erityisesti vammaispalvelujen käyttäjät olivat aktiivisia sähköisten palveluiden käyttäjiä ja kokivat sähköiset palvelut hyödyllisinä (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 3-4). Digitalisaatio on yksi mahdollisuus kehittää vammaisten henkilöiden osallisuutta (Kivistö 2019, 46). Toisaalta henkilö voi olla digitaalisissa ympäristöissä hyvin osallistuva, vaikka muilla elämän osa-alueilla osallisuus olisi heikompaa. Digitaaliset palvelut voivat olla esimerkiksi helpommin saavutettavissa niille, joille fyysinen siirtyminen paikasta toiseen on vaikeaa esimerkiksi vammaisuuden vuoksi. Tällöin esimerkiksi avustajia ja taksikyytejä osallistumiseen ei välttämättä tarvita. Etäkohtaamiset mahdollistavat osallistumisen ja samalla edistävät osallistujan digitaitoja. (Valtiovarainministeriö 2019, 25-26; Digiosallisuuden edistäminen.)

## Tekoäly

Tekoälyllä tarkoitetaan koneen kykyä oppia ja päätellä ihmistyyppisesti (Euroopan parlamentti 2023). Tekoälyn hyödyntämisellä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tavoitellaan kustannussäästöjä työaikasäästöllä, tuottavuuden nousun ja asiakkaan hoidon tehostumisen kautta. Tekoälyn käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on havaittu lukuisia epäsuoria hyötyjä työkyvyttömyyden laskussa, psyykkisen hyvinvoinnin lisääntymisessä, sosiaali- ja terveystulujen laskussa sekä kansantautien esiintymisen laskussa. Taloudellisen näkökulman lisäksi tai sen sijasta motivaatiot tekoälypohjaisten palveluiden järjestämiseen voivat olla parempien ja laadukkaampien palveluiden tuottaminen, yksilön elämänlaadun edistäminen. (Talvitie-Lamberg ym. 2018, 1-4.; Vahteristo & Kinnunen 2019, 200, 207.)

Sosiaali- ja terveysalan digitaalisissa palveluissa on lukuisia käyttökohteita tekoälypohjaiselle toiminnolle. Tekoälyteknologiaa käytetään usein myös perinteisen palvelun tukena päätöksenteossa. Käyttökohteita voi olla esimerkiksi senioreiden tai vammaisten henkilöiden älykoti-ratkaisut tai vuorovaikutteiset keskustelukumppanit ja vuorovaikutuksesta syntyneen tiedon käyttäminen palveluntarpeen arvioinnissa tai diagnostiikassa. (Talvitie-Lamberg ym. 2018, 4-11.) Tekoälyä on hyödynnetty terveydenhuollossa erityisesti hoidon tukena ja sen arvioimisessa ja sairauksien tunnistamisessa ja ennustamisessa (Vahteristo & Kinnunen 2019, 202).

### 4.2 Digitaalisten palveluiden saavutettavuus

Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019, 2 §) saavutettavuudella tarkoitetaan *periaatteita ja tekniikoita, joita on noudatettava digitaalisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden, saavutettavissa*. Julkisen sektorin palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palveluidensa saavutettavuus sekä sisällöltään ja esittelytavaltaan että teknisiltä ominaisuuksiltaan (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019, 7 §; Aluehallintovirasto).

Digipalvelulain tekninen saavutettavuuskriteeristö määritellään EN 301 549 standardissa, se on kattavampi kuin WCAG-ohjeistus, mutta standardi viittaa WCAG-ohjeistukseen (Aluehallintovirasto). Standardissa annetaan ohjeita tieto- ja viestintätekniisten ratkaisujen sisältöön, jotta laajan käyttäjäjoukon mahdollisuudet käyttää tuotteita, järjestelmiä, palveluja, ympäristöjä ja tiloja toteutuvat (EN 301 549 V3.2.1 2021, 9, 15).

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1 2018) on koottu verkkosisällön saavutettavuuden parantamiseksi esimerkiksi vammojen ja rajoitteiden, sokeuden, kuurouden tai

liikkumisen rajoitteiden näkökulmasta. Se on joukko suosituksia, joilla verkkosisällöstä tehdään käytettävämpää, ohjeet palvelevat usein myös niitä käyttäjiä, joilla ei kohderyhmän kaltaisia rajoitteita ole.

Esteettömien ja saavutettavien monikanavaisten ja monipuolisten palveluiden järjestäminen vahvistaisi vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta (Kivistö 2019, 44). Vaikka suurin osa väestöstä pystyy käyttämään digitaalisia palveluja, kaikki eivät pysty. Haasteita käytölle voi tuoda osaaminen, välineiden puute, toimintarajoitteet sekä kokemuksen puute tai huonot kokemukset digitaalisten palveluiden käytöstä. Puolesta asiointia voi käyttää tilanteissa, joissa asioiva henkilö itse ei voi digitaalisia palveluja käyttää. (Palvelujen ja tietojärjestelmien saavutettavuus 2023.)

Puhelinyhteydessä henkilö, jolla on vaikeuksia kuvailla ja ilmaista itseään sanallisesti, voi tulla väärinymmärretyksi, asioista voi olla myös vaikeampi puhua ilman kasvokkain kohtaamista. Videoyhteyden käyttö etäpalveluissa on puhelinyhteyttä parempi tapa kommunikoida, mikäli asiakkaalla ei ole näkörajoitetta. Tällöin sekä ammattilainen että asiakas näkevät ilmeet ja eleet ja asiakkaan ymmärretyksi tulemisen tarve usein täyttyy paremmin. Videoyhteys toimii erityisesti henkilöillä, joissa on esimerkiksi tunneilmaisun vaikeutta tai kuulon tai puheen tuottamisen vaikeutta. (Virtanen ym. 2022.)

Heikommassa asemassa olevien haasteet digitaalisten palvelujen käytössä voivat entisestään syrjäyttää heitä ja heikentää sitoutumista palveluun tai saada heidät kokonaan pois palvelun piiristä. Siksi palvelujen suunnittelussa on huomioitava erityisesti heikommassa asemassa olevat. Käyttäjät eivät välttämättä koe digitaalisten palveluiden käyttöä luonnolliseksi tai tietoturvalliseksi, eikä kaikilla ole mahdollisuutta käyttää palvelua omassa rauhassa. (Virtanen ym. 2022.)



## 5 Kirjallisuuskatsauksen toteuttaminen

### 5.1 Integratiivinen kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsaus on metodi, jossa kootaan jo tehtyjen tutkimusten tuloksia ja käytetään näitä perustana uusille tutkimustuloksille (Cronin ym. 2008, 38; Salminen 2011, 4). Kirjallisuuskatsauksen ensisijainen tavoite on tarjota kattava koonti nykytiedosta ja korostaa tehtyjen tutkimusten merkitystä. Kirjallisuuskatsauksen aiheen on hyödyllistä olla tarkkaan harkittu, rajattu ja kapea, jotta tutkimustulokset eivät jää liian pintapuolisiksi vaan tarjoavat valitusta aiheesta ja näkökulmasta olennaista tietoa. (Cronin ym. 2008, 38-39.)

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus sekä meta-analyysi ovat kirjallisuuskatsausten kolme perustyyppiä. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on katsaustyyppi, jossa on muita tyyppisiä vähemmän tarkkoja metodisia sääntöjä. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on tutkimustapa, jossa edetään tarkasti määriteltyjen vaiheiden mukaan, ja jossa kiinnitetään huomio lähteiden keskinäisiin yhteyksiin. Integroiva kirjallisuuskatsaus on kuvailevan kirjallisuuskatsauksen muoto, jolla on runsaasti samankaltaisuutta systemaattisen kirjallisuuskatsauksen kanssa. Se onkin tavallaan yhdyspinta narratiivisen ja systemaattisen katsauksen välillä. (Salminen 2011, 4-8.)

Integratiivinen tai integroiva kirjallisuuskatsaus on tutkimusaiheesta uusia ja tuoreita näkökulmia esiin nostava tutkimusmenetelmä. Integratiivisessa kirjallisuuskatsauksessa tarkastellaan, arvostellaan ja muodostetaan synteisiä olemassa olevan tutkimustiedon pohjalta, niin että aiheesta nousee esiin uusia näkökulmia. (Salminen 2011, 8; Torraco 2016; Vilka 2023, 25.) Integratiivinen kirjallisuuskatsaus soveltuu hyvin näyttöön perustuvien käytänteiden löytämiseen ja sillä saadaan aikaa kattava käsitys merkityksellisestä ongelmasta. Monipuoliset tietolähteet parantavat kokonaiskäsitystä tarkasteltavasta aiheesta tai ilmiöstä. (Whittemore & Knaf 2005, 547, 552.)

### 5.2 Kirjallisuuskatsauksen tutkimusprosessi

Integratiivinen kirjallisuuskatsaus etenee vaiheittain kuten systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja se jaetaan viiteen vaiheeseen: tutkimuskysymyksen asettelu, aineiston keruu, aineiston arviointi, analyysi sekä tulkinta ja tulosten esittäminen (Cooper 1989, Salminen 2011, 8 mukaan). Varsinainen tutkimusongelma ja sen tarkastelu määrittää tutkimuskysymyksen asettelun. Aineiston keruuseen liittyy hakutermien täsmentäminen, aikavälin valinta ja muiden kriteerien määrittely sekä aineistohaun toteuttaminen. Analyysiin liittyy aineiston laadun arviointi sekä tutkimusaineiston sisältö sekä synteysin muodostaminen. (Salminen 2011, 16.)

Tämän kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymyksen asettelu tapahtui yhteistyökumppanin tarpeen määrittämänä niin, että vammaispalvelujen asiakkaat kohteena sekä digitaaliset palvelut tutkittavana asiana muodostivat ensimmäisen tutkimuskysymyksen. Toinen tutkimuskysymys muodostui tutkittavaa asiaa työelämän kehittämisen näkökulmasta tarkastellen. Tutkimuskysymykset määrittelivät haun suunnittelussa ja toteutuksessa käytetyt asiasanat.

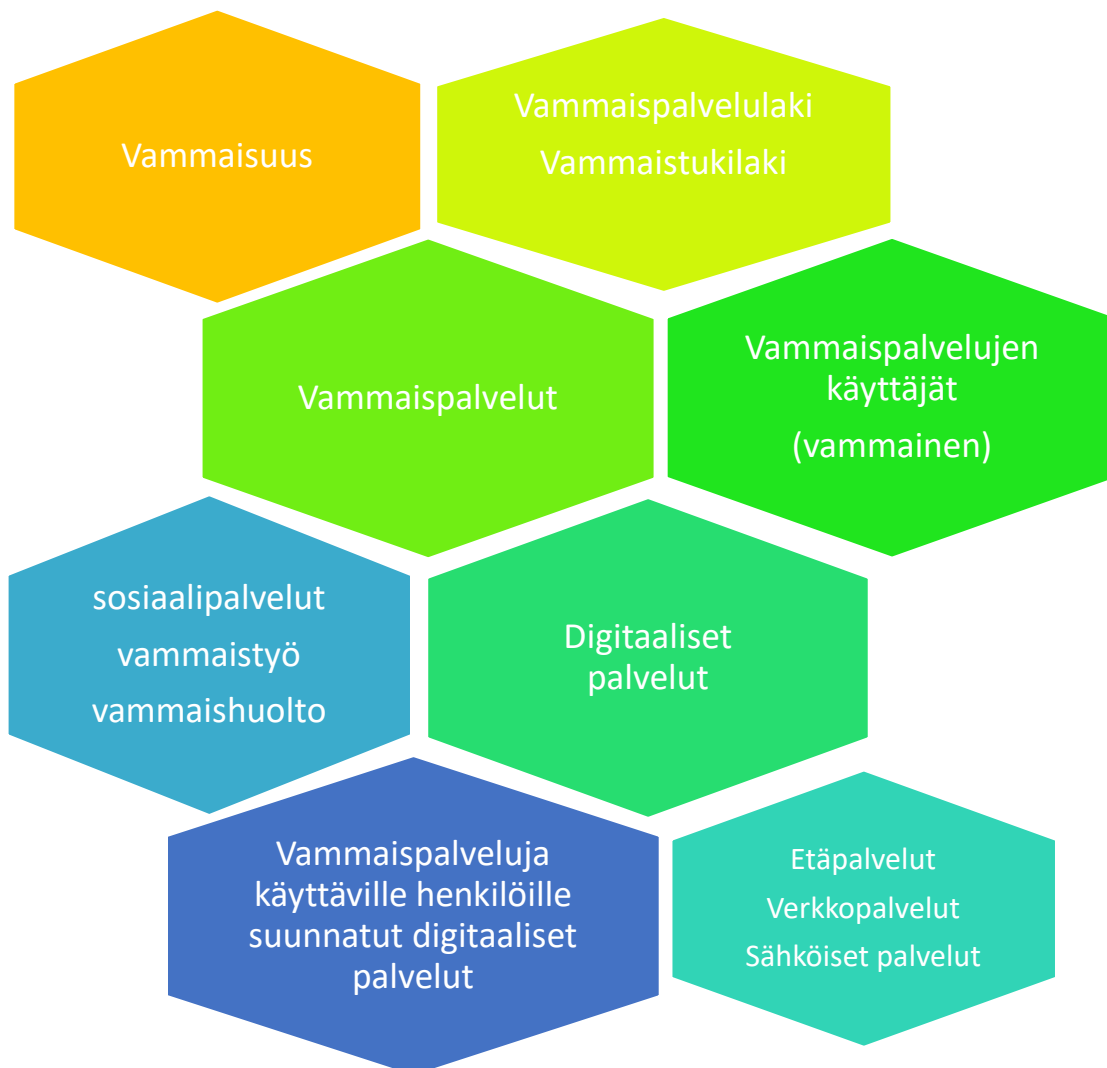
### 5.3 Hakustrategia ja sen toteutus

Huolellinen ja kattava kirjallisuuden keruu on kirjallisuuskatsausta tehdessä tärkeää, sillä kirjallisuus muodostaa tutkimuksen aineiston (Torraco 2016). Nykyään kirjallisuuskatsauksen aineisto haetaan yleisimmin tietokoneella ja sähköisistä tietokannoista. Tietokantoihin vaaditaan yleensä kirjautuminen, joka mahdollistuu opiskelijoille yleensä, jos oppilaitos on tilannut tietokannan. (Cronin ym. 2008, 40.) Tietokantojen valintaan vaikutti se, mitä tietokantoja LUT-tiedekirjasto tilaa ja siten mihin tietokantoihin opiskelijalla on pääsy.

Integroivan kirjallisuuskatsauksen aineiston haku eteni hakusanojen huolellisen ja monipuolisen valinnan jälkeen hakulausekkeiden muodostamiseen. Hakulausekkeitä suunniteltaessa tehtiin koehakuja tietokantoihin ja määriteltiin ennen haun toteuttamista valinta- ja poissulku kriteerit.

#### 5.3.1 Hakusanojen ja lausekkeiden suunnittelun prosessi

Asiasanojen huolellinen miettiminen on tärkeää, jotta hakusanat tuottavat tutkimuskysymysten kannalta oleellisen ja halutun tiedon. On tärkeää myös miettiä vaihtoehtoisia asiasanoja, jotka voivat lisätä hakutuloksia. (Cronin ym. 2008, 40.) Hakusanojen miettiminen aloitettiin kuvion 2 mukaisesti hahmottelemalla aiheeseen liittyvät sanat sekä aihealueet ja niiden väliset asiayhteydet. Kuviotyöskentelyn avulla jäsenneltiin kolme pääaihetta hakusanojen valintaan, jotka ovat vammaisuus, vammaispalvelut, vammainen sekä digitaaliset palvelut.



Kuvio 2. Kirjallisuuskatsauksen aiheen jäsentely

Aihealueiden jäsentelyn jälkeen sanat käytettiin ensin Kansalliskirjaston YSO-yleinen suomalainen ontologia palvelussa, josta löydetään aihealueille ylä- ja alakäsitteitä sekä aiheeseen liittyviä muita käsitteitä sekä englanninkielisiä vastineita. YSO- yleinen suomalainen ontologia on verkossa selattava palvelu, joka koostuu pääosin yleiskäsitteistä ja se on rakennettu hierarkisesti (Finto). Sanaston avulla määritellyt käsitteet jäseneltiin taulukkoon 1. MOT-kielipalvelu on kielityökalu, johon kuuluu sanakirja (MOT), jota käytettiin tässä käsitteenmäärittelyssä suomi-englanti sanakirjana. Taulukkoa 1 täydennettiin MOT kielipalvelun sanakirjan avulla, sillä MOT kielipalvelun sanakirjasta löytyi vielä sanoja, joita YSO ei ollut tarjonnut käsitteiden englanninkieliseksi vastineeksi.

Tiedekirjaston tiedonhakuohjauksen neuvon mukaan digitaalisten palveluiden aihesanalisaan lisättiin vielä chat-palvelut ja sille tiedekirjaston hyväksi havaitsema englanninkielinen vastine telemedicine, jota ei löytynyt kummallakaan kielellä käytetyistä sanastoista. Ohjauksesta tehtiin myös testihaku LAB Primo-tietokantaan, jonka tuloksista nousseiden artikkeleiden aihesanoja selattiin ja etsittiin mahdollista tarvetta täydentää aihesanoja. Selatuissa artikkeleissa käytettiin termejä digital care services ja digital device, jotka lisättiin vielä aihesanalueteloon (taulukko 1).

Aihe	Lähikäsitteet suomeksi	Lähikäsitteet englanniksi
<b>vammaisuus</b> disability impairment	kuurosokeus kuurous monivammaisuus sokeus vaikeavammaisuus toimintarajoite	deafblindness deafness multiple disabilities blindness severe disability disability
<b>vammaispalvelut</b> services for the disabled disability services	sosiaalipalvelut esteettömyys ja saavutettavuus palvelusuunnitelmat vammaishuolto vammaistyö	social services accessibility accessibility for people with disabilities service plans social welfare for the disabled disability care disability care services work with disabled people
<b>vammainen</b> disabled handicapped person	toimintarajoitteinen henkilö, jolla on erityistarpeita	disabled person person with a disability person with special needs

<b>digitaaliset palvelut</b>	sähköiset palvelut	electronic services
digital services	e-palvelut	e-services
	ePalvelut	
	mobiilipalvelut	mobile services
	verkkopalvelut	online services
	etäpalvelut	remote services
	chat-palvelu	telemedicine
	digitaalinen laite	digital device
	digitaaliset hoitopalvelut	digital care services

Taulukko 1. Kirjallisuuskatsauksen aihesanat jäsennehtynä

Asiasanoja voi myös yhdistellä monien tietokantojen käyttämien komentojen Boolean operaattorien avulla. Boolean operaattoreista AND etsii tietokannasta artikkeleita, jotka sisältävät kaikki tunnistetut avainsanat, OR etsii artikkeleita, jotka tunnistavat jonkun vaihtoehtoisista asiasanoista. Haku tehdään yleensä tietokantoihin ja teosten ikäraajaksi asetetaan useimmiten viisi vuotta. (Cronin ym. 2008, 40.)

LUT-tiedekirjasto on LUT-yliopiston ja LAB-ammattikorkeakoulun yhteinen tiedekirjasto (LUT). Kirjallisuuskatsauksen suunnitelmaa laatiessa osallistuttiin henkilökohtaiseen LUT-tiedekirjaston tiedonhaun ohjaukseen, jossa viimeisteltiin kirjallisuuskatsauksen aihesanat ja tehtiin testihakuja LAB Primo-hakupalveluun aihesanujen testaamiseksi ja parhaimpien hakusanayhdistelmien löytymiseksi. Testihauilla ei ollut tarkoituksena etsiä vielä kirjallisuuskatsauksen aineistoa, vaan tarkoitus oli suunnitella aineiston keruu menetelmiä.

Aihesanoista muodostettiin hakulausekkeita. Testihaussa todettiin, että termillä disability services ei löydy artikkeleita, joten englanninkieliset hakulausekkeet päätettiin muodostaa vammaisen henkilön ja vammaisuuden sekä digitaalisten palveluiden yhdistäviksi hakulausekkeiksi. Digitaalisista palveluista havaittiin, että hakulausekkeeseen on hyvä sisällyttää useita synonyymeja sillä käytettävät termit aiheen sisällä vaihtelevat tutkimusjulkaisuissa. Kirjallisuuskatsaukseen valikoidut tietokannat esitellään taulukossa 2.

<b>LAB Primo</b>	LUT-tiedekirjaston hakupalvelu painetuista aineistoista, sähköisistä aineistoista sekä tietokannoista
<b>Medic</b>	suomalainen viitetietokanta terveystieteellisistä julkaisuista
<b>EBSCO CINAHL</b>	englanninkielinen viitetietokanta, jossa artikkeleita hoitotyön ja terveystieteiden alalta
<b>Medline</b>	englanninkielinen viitetietokansa, jossa kirjallisuutta ja tutkimuksia terveystieteistä

Taulukko 2. Integratiivisen kirjallisuuskatsauksen tietokannat (koottu LAB Primo.)

### 5.3.2 Aineiston valinta- ja poissulkukriteerit

Tutkimusartikkeleita julkaisevat lehdet ovat tyypillisesti ajanmukaisemmat ja toivotuimmat ja keskeisimmät lähdeaineistot (Cronin ym. 2008, 40; Salminen 2011, 31). Tutkimusartikkeleiden lisäksi kirjallisuuskatsauksen aineistoksi sopii kuitenkin myös monet muut tutkimukset, selvitykset ja raportit kuten esimerkiksi ministeriöiden selvitykset ja kansainvälisten organisaatioiden kuten EU:n raportit. Julkisyhteisöjen kuten ministeriöiden selvitykset ovat yleensä ammattitutkijoiden tekemiä ja luotettavia. (Salminen 2011, 31.)

Huolellisuuteen kuuluu myös aineiston hankinnan taulukointi käytettyjen tietokantojen, asiasanojen ja tulosten mukaan. Kirjallisuuskatsausta tehdessä valintakriteerit ja poissulkukriteerit tulee ilmoittaa, näitä voivat olla tutkimuksen kohteena olevan aiheen lisäksi esimerkiksi tietty julkaisuaikaväli tai käytetty tutkimusmenetelmä. On myös tärkeää rajata, käytetäänkö aineistona vain tieteellistä vertaisarvioitua tutkimusta vai hyväksytäänkö mukaan myös esimerkiksi valtion virastojen tutkimusraportteja. (Torraco 2016.) Tämän kirjallisuuskatsauksen valinta- ja poissulkukriteerit on esitetty taulukossa 3.

<b>Valintakriteerit</b>	<b>Poissulkukriteerit</b>
Vastaa tutkimuskysymykseen tai liittyy olennaisesti integratiivisen kirjallisuuskatsauksen aiheeseen	Valintakriteerit eivät täyty
Julkaisuvuosi 2019-2024	Sama tutkimus karsitaan toistuessaan toisen tietokannan haussa
Suomen- tai englanninkielinen	Tutkimus ei koske valittua kohderyhmää
Englanninkieliset aineistot vertaisarvioituja	Ei vastaa tutkimuskysymykseen

<p>Suomenkielisen aineiston laatu arvioitu</p> <p>Kokoteksti saatavilla olemassa olevilla resursseilla</p> <p>Tutkimusartikkeli alkuperäistutkimuksesta tai julkisyhteisöjen selvitys</p>	<p>Kokotekstiä ei ole saatavilla olemassa olevilla resursseilla</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

Taulukko 3. Integriatiivisen kirjallisuuskatsauksen valinta- ja poissulkukriteerit

Hakutuloksia tarkastellaan valinta- ja poissulkukriteerien mukaan. Tietokantahaun tuloksia arvioidessa ja tutkimusaineistoa valitessa edetään Politin ja Beckin (2021, 95-96) ohjeen mukaan ensin otsikkotason karsintaan ja tämän jälkeen edeten jatkoon valittujen aineistojen tiivistelmien tarkasteluun.

### 5.3.3 Toteutettu aineistohaku

Aineiston keruu aloitettiin englanninkielisillä hakulausekkeilla kuhunkin valittuun tietokantaan (taulukko 4). Aineiston keruu aloitettiin tammikuussa 2024 LAB Primo-haulla. Aikaväliksi asetettiin vuodet 2019-2024 ja rajattiin tulokset vertaisarvioituihin kausijulkaisuihin. Osa tuloksista kosketti teknologian käyttöä, ikäihmisiä tai toisien tieteen- tai ammattialojen tutkimuksia, joten ne rajautuivat pois otsikon mukaan ja viimeistään tiivistelmää lukiessa. Aineiston keruuta jatkettiin helmikuussa 2024 Medic-, EBSCO CINAHL ja Medline -tietokantahaulla. Medic hakuun tehtiin kielirajaus suomeksi tai englanniksi sekä rajaus alkuperäistutkimus vuosivälillä 2019-2024. EBSCO CINAHL tietokantahaakuun tehtiin rajaukset kielivalinta englanniksi ja suomeksi, vertaisarvioitu julkaisu sekä julkaisuväli 2019-2024. Medline haun rajaukset olivat julkaisuväli 2019-2024 sekä kielivalinnat englanti ja suomi.

Tietokanta	Hakulauseke	Kaikki tulokset	Otsikon perusteella	Tiivistelmän perusteella	Kokotekstin perusteella
LAB Primo	("digital services" OR "electronic services" OR e-services OR "mobile	218	46	16	11

	services" OR "online services" OR "remote services" OR telemedicine OR "digital device" OR "digital care services") AND (Disability OR "person with a disability" OR "person with special needs" OR "disabled people" OR impairment OR disabled OR "handicapped person" OR "multiple disabilities") AND ("Disability services" OR "services for the disabled" OR "social services" OR accessibility OR "accessibility for people with disabilities" OR "service plans" OR "social welfare for the disabled" OR "disability care")				
<b>Medic</b>	("digital services" "electronic services" e-services "mobile services" "online services" "remote services" telemedicine "digital device" "digital care services") AND (Disability "person with a disability" "person with special needs" "disabled people" impairment disabled "handicapped person" "multiple disabilities") AND ("Disability services" "services for the disabled" "social services" accessibility "accessibility for people with disabilities" "service plans" "social welfare for the disabled" "disability care")	0	0	0	0
<b>EBSCO CINAHL</b>	("digital services" OR "electronic services" OR e-services OR "mobile services" OR "online services" OR "remote services" OR telemedicine OR "digital device" OR "digital care services") AND (Disability OR "person with a disability" OR "person with special	93	<b>12</b> Joista 2 kaksois- kappa- letta  → 10	4 Joista 2 koko- tekstiä ei ollut saata- villa	<b>1</b>



	needs" OR "disabled people" OR impairment OR disabled OR "handicapped person" OR "multiple disabilities") AND ("Disability services" OR "services for the disabled" OR "social services" OR accessibility OR "accessibility for people with disabilities" OR "service plans" OR "social welfare for the disabled" OR "disability care")			→ 2	
<b>Medline</b>	("digital services" OR "electronic services" OR e-services OR "mobile services" OR "online services" OR "remote services" OR telemedicine OR "digital device" OR "digital care services") AND (Disability OR "person with a disability" OR "person with special needs" OR "disabled people" OR impairment OR disabled OR "handicapped person" OR "multiple disabilities") AND ("Disability services" OR "services for the disabled" OR "social services" OR accessibility OR "accessibility for people with disabilities" OR "service plans" OR "social welfare for the disabled" OR "disability care")	6	1	0	0
	Yhteensä	317	57	20	12

Taulukko 4. Englanninkielisten hakulausekkeiden hakutulokset tietokannoittain

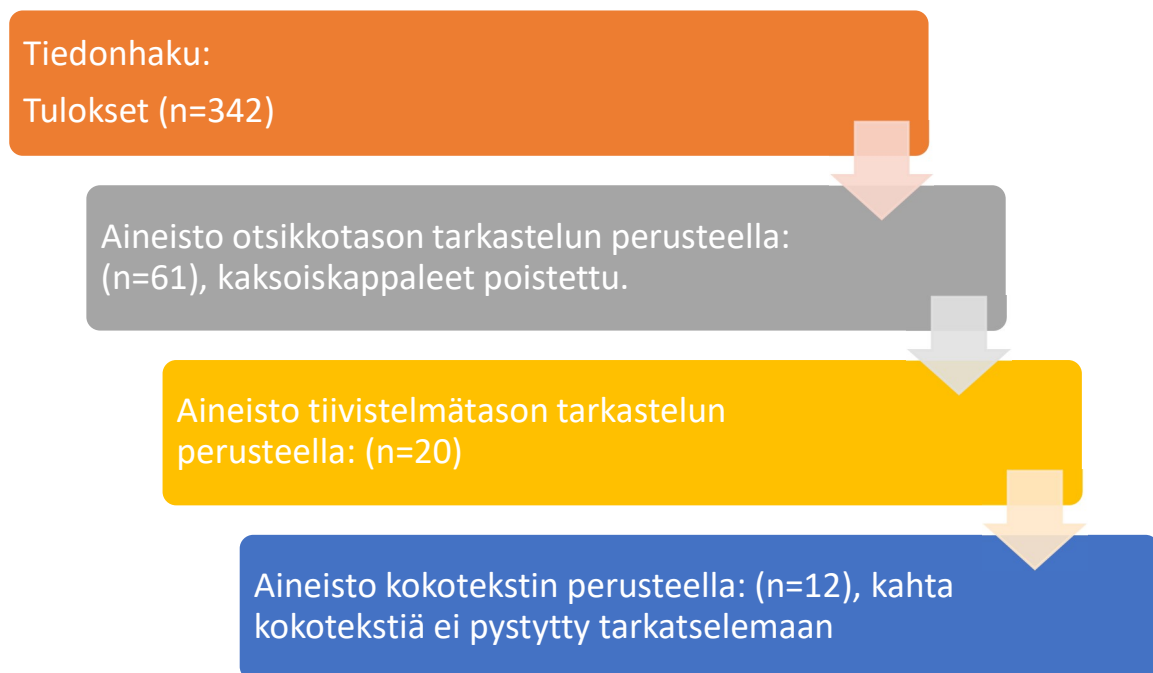
Suomenkielinen haku toteutettiin helmikuussa 2024 (taulukko 5). LAB Primo tietokannassa huomattiin, että käyttämällä vammaisuutta ja sen lähikäsitteitä, ei tuloksia tullut lainkaan. Siksi haku toteutettiin tähän tietokantaan vammaispalveluita ja digitaalisia palveluita kuvaavilla hakusanoilla ja lähikäsitteillä. Haku rajattiin vuosiin 2019-2024 ja vertaisarvioituihin kausijulkaisuihin. Medic tietokannassa hakua rajaaviksi tekijöiksi asetettiin kielivalinta suomi ja englantia sekä vuosiväli 2019-2024. Medicin hakutuloksissa oli myös saman julkaisun kaksi eri kieliversiota, joka lisäsi tulosten määrää todellisesta. EBSCO CINAHL ja

Medline ovat englanninkielisiä viitetietokantoja, joten suomenkielinen haku toteutettiin näihin ilman odotuksia tulostusten saamisesta.

Tietokanta	Hakulauseke	Kaikki tulokset	Otsikon perusteella	Tiivistelmän perusteella	Kokotekstin perusteella
<b>LAB Primo</b>	(vammaispalvelu* OR sosiaalipalvelu* OR esteettöm* OR saavutettav* OR vammaishuol* OR vammaistyö*) AND ("digitaali* palvelu*" OR "sähköi* palvelu*" OR e-palvelu* OR ePalvelu* OR mobiilipalvelu* OR verkkopalvelu* OR etäpalvelu* OR "chat-palvelu*" OR "digitaalinen laite" OR "digitaali* hoitopalvelu*")	4	2	0	0
<b>Medic</b>	(vamma* kuurosoke* kuuro* monivamma* sokeus sokea vaikeavamma* toimintarajoit*) AND (vammaispalvelu* sosiaalipalvelu* esteettöm* saavutettav* palvelu* vammaishuol* vammaistyö*) AND ("digitaali* palvelu*" "sähköi* palvelu*" e-palvelu* ePalvelu* mobiilipalvelu* verkkopalvelu* etäpalvelu* "chat-palvelu*" "digitaalinen laite" "digitaali* hoitopalvelu*")	21	2	0	0
<b>EBSCO CINAHL &amp; Medline</b>	(vamma* OR kuurosoke* OR kuuro* OR monivamma* OR sokeus OR sokea OR vaikeavamma* OR toimintarajoit*) AND (vammaispalvelu* OR sosiaalipalvelu* OR esteettöm* OR saavutettav* OR palvelu* OR vammaishuol* OR vammaistyö*) AND ("digitaali* palvelu*" OR "sähköi* palvelu*" OR e-palvelu* OR ePalvelu* OR mobiilipalvelu* OR verkkopalvelu* OR etäpalvelu* OR "chat-palvelu*" OR "digitaalinen laite" OR "digitaali* hoitopalvelu*")	0	0	0	0
	Yhteensä	25	4	0	0

Taulukko 5. Suomenkielisten hakulausekkeiden hakutulokset tietokannoittain

Suurin osa terveys- tai apuvälineteknologiaan liittyvistä tutkimustuloksista karsiutui jo otsikkovaiheen tarkastelussa. Otsikon perusteella valituista tuloksista suuri osa karsiutui tiivistelmään tutustumisen jälkeen. Yleisin syy karsiutumiseen oli kirjallisuuskatsauksen aihepiiriä käsittelevä artikkeli, jossa asiaa kuitenkin käsiteltiin eri näkökulmasta. Tällaisia eri näkökulmia oli esimerkiksi sovellusten tekninen toteutus saavutettavuuden näkökulmasta, teknologian käyttö diagnosoimisen tai seulonnan apuvälineenä, terveys- tai apuvälineteknologia tai asiakastyytyvyyttä käsittelevä tutkimus. Tiivistelmätason tarkastelussa karsiutui myös artikkeleita, jotka eivät olleet alkuperäistutkimuksia. Tiivistelmän perusteella aineistoksi valikoitui tutkimuksia, jotka täyttivät valintakriteerit.



Kuvio 3. Tutkimusaineiston valinnan eteneminen

Tiedonhausta tuli kaikkiaan 342 tulosta, joiden eteneminen aineiston valintaprosessissa on esitetty kuviossa 3. Koska kokonaisaineisto jäi tavoiteltua niukemmaksi (n=12), tehtiin vielä tarkistus tietokantahaut ja otsikkotason valitut aineistot käytiin vielä uudelleen läpi tiivistelmien osalta. Uutta tutkimuskysymyksiin vastaavaa ja valintakriteerit täyttävää aineistoa ei kuitenkaan löytynyt. Kaikkiaan tutkimusaineistoksi valikoitui 12 tutkimusta, jotka on esitelty liitteessä 1. Valitusta aineistosta yksi (1) artikkeli on suomenkielinen ja yksitoista (11) artikkelia englanninkielisiä, ja ne ovat julkaistu ajalla 2019-2024.

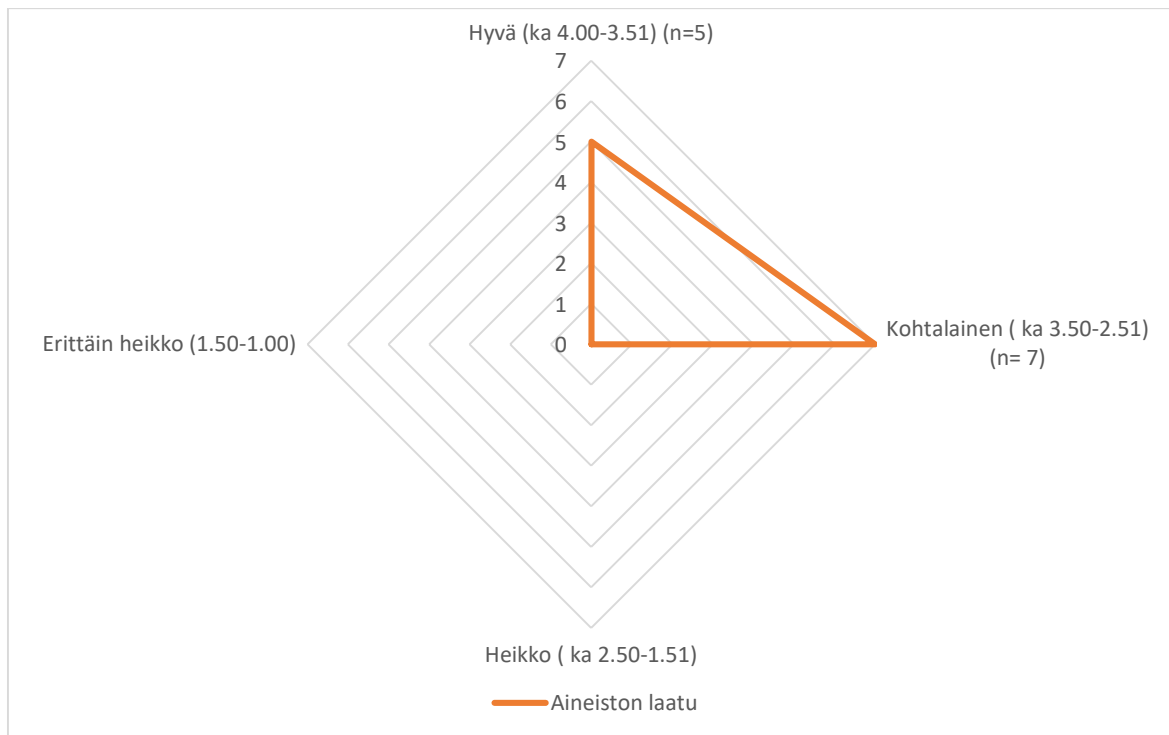
#### 5.4 Tutkimusten laadun arviointi

Integratiivisissa kirjallisuuskatsauksissa aineisto voi koostua metodisesti hyvin erilaisista tutkimuksista, tutkimusasetelmat ovat erilaisia ja tutkimuksien laadun arviointi voi olla

monimutkaista. Laadun arvioinnin apuna voi käyttää valmista arviointi kriteeristöä tai luoda sellaisen itse. (Whittemore & Knaf 2005, 549-550; Hopia ym. 2016, 668.) Arviointi kriteeristön käytöllä voi myös osoittaa kirjallisuuskatsauksen lukijalle valitun aineiston laatua. (Whittemore & Knaf 2005, 549-550.) Kirjallisuuskatsauksen aineiston laadun arviointia arvostetaan, koska tietoa on tarjolla suuria määriä ja on yhä vaikeampaa arvioida mikä on ajantasaisinta tietoa (Hawker ym. 2002, 1293).

Valitun aineiston laatu arvioitiin Hawkerin ym. (2002, 1296-1297) yhdeksästä kysymyksestä koostuvan laadun arvioinnin kriteeristöllä. Jokaisen kysymyksen kohdalla arvioidaan, onko tutkimus arvioitavana olevan asian suhteen hyvä, tyydyttävä, heikko vai erittäin heikko. Kysymykset koskevat tiivistelmää ja otsikkoa, johdanto ja tutkimuksen tarkoitusta, tutkimusmenetelmää ja aineiston keruuta, otantaa, analysointia, eettisyyttä ja puolueellisuutta, tuloksia, yleistettävyyttä ja siirrettävyyttä, vaikutuksia ja hyödynnettävyyttä. Hawker ym. (2002, 1296-1297) on esitellyt arvioinnin apuvälineeksi kriteeristön ja Han ym. (2019, 3) on integratiivisessa kirjallisuuskatsauksessaan muuttanut Hawkerin ym. arvioinnin numeraaliseksi niin että hyvä on 4, tyydyttävä 3, heikko 2 ja erittäin heikko 1. Tässä integratiivisessa kirjallisuuskatsauksessa käytettiin tätä numeraalista arviointia ja laskettiin tehdyn arvioinnin perusteella tutkimusten laadun keskiarvo. Aineisto numeroitiin ja laadun arvioinnin pisteytys taulukoitiin kunkin kriteeristön mukaan (liite 2). Valmiin kriteeristön ohjaavat kysymykset auttoivat laadun arvioinnin tekemisessä sekä pitämään laadun kriteeristön samana jokaisen tutkimuksen kohdalla.

Kuviossa 4 esitetään aineiston laadun sijoittuminen hyvän ja kohtalaisen arvioinnin alueelle. Kahdestatoista tutkimuksesta viisi tutkimusta sai laadunarvioinnin yhdeksästä osa-alueesta keskiarvoksi hyvän. Aineistosta seitsemän tutkimusta sai laadunarvioinnin yhdeksästä osa-alueesta keskiarvoksi kohtalaisen.



Kuvio 4. Aineiston laadun arviointi

## 5.5 Aineiston analysointi

Kirjallisuuskatsauksessa on tärkeää esitellä miten esitellyt ideat ja teemat syntyivät, miten ne tunnistettiin ja luokiteltiin. Koska aineisto on valittu samoin sisäänotto ja poissulkukriteerein on odotettavissa, että samoja teemoja on jonkin verran tunnistettavissa aineistosta. Tehdyt havainnot on raportin perusteella esitellyin toimin pystyttävä jäljittämään käytetystä aineistosta. Huolellisella kriittisellä analyysillä voidaan löytää piilossa olevaa tietoa ja luoda ajantasainen, selkeämpi kokonaiskäsitys aiheesta. (Torraco 2016.)

Analyysissä käytettiin laadullisen tutkimuksen tekniikoita. Tavoitteena on luoda puolueettomia ja perusteltavissa olevia tulkintoja alkuperäistutkimuksista. Analysoidessa tietoa ensin teemoitellaan niin, että samankaltaiset tiedot ryhmitellään ja luokitellaan yhteen alaryhmiksi. Tämän jälkeen verrataan näitä luokiteltuja tietoja ja luodaan synteesi. (Whitemore & Knaf 2005, 550, 552.) Synteesin muodostaminen on luovaa toimintaa, jolla yhdistetään tietoa uusiin ideoihin. Kriittisen analysoinnin jälkeen tutkijalla on muodostunut aiheesta kokonaiskuva, jolla integroidaan aiheeseen liittyvät käsitteet ja näkökulmat uusiksi teorioiksi ja ajattelutavoiksi. Näin kriittistä analyysia ja synteesiä käytetään yhdessä tiedon tuottamiseen. (Torraco 2016.)

Johtopäätökset todistetaan viittaamalla alkuperäiseen tutkimukseen. Kunkin alaryhmän tärkeiden elementtien ja johtopäätösten tulokset yhdistetään uudeksi tulkinnaksi. Mahdolliset ristiriitaiset tulokset todistavat jatkotutkimuksen tarpeen. (Whittemore & Knaf 2005, 551.)

Integratiivisen kirjallisuuskatsauksen analyysi aloitettiin lukemalla aineistoa läpi useaan kertaan. Aineistoon merkittiin koodamalla aineistosta kohdat, jotka liittyivät vammaisten henkilöiden käyttämiin digitaalisiin palveluihin. Aineistosta jätettiin tarkoituksella huomiotta ensisijaisesti apuväline- ja terveysteknologiaan liittyvät kohdat, sillä aihepiiri oli rajattu kirjallisuuskatsauksesta pois. Tämä vaihe vastaa tutkimuskysymykseen 1. Nämä kohdat pelkistettiin ja tuotiin Word-tiedoston taulukkoon pelkistettyinä ilmaisuina, aineistona toimineen tutkimuksen numero viitteenä. Ilmaisuja tarkasteltiin ja ryhmiteltiin alateemoiksi. Alateemat ryhmiteltiin ja ryhmittelylle määriteltiin pääteema. Aineistoon vielä palattiin ja tarkastettiin teemojen yhdenmukaisuus.

Tutkimuskysymykseen 2 pyrittiin vastaamaan sekä teemoittelun kautta, että analysoitujen teemojen vertaamisella teoreettisessa viitekehyksessä esitelyihin vammaispalvelujen palveluihin. Vaihe oli luovaa toimintaa, jolla muodostettiin uusia tulkintoja siitä, mitä vammaispalveluiden palveluista voisi korvata tai täydentää digitaalisilla palveluilla pohjaten tutkittuun tietoon. Tulkintojen varmistamiseksi palattiin alkuperäiseen aineistoon, josta haettiin viitteet alkuperäiseen tutkimukseen.

Integratiivisessa kirjallisuuskatsauksessa muodostui kuusi alateemaa ja kolme pääteemaa. Taulukossa 6 esitellään teemojen muodostuminen pelkistetyistä ilmaisuista alateemoiksi ja aina edelleen yläteemoiksi. Esimerkki virtuaalinen asiointi puhelimella tai videolla- pelkistykseen muodostuksesta liitteessä 3.

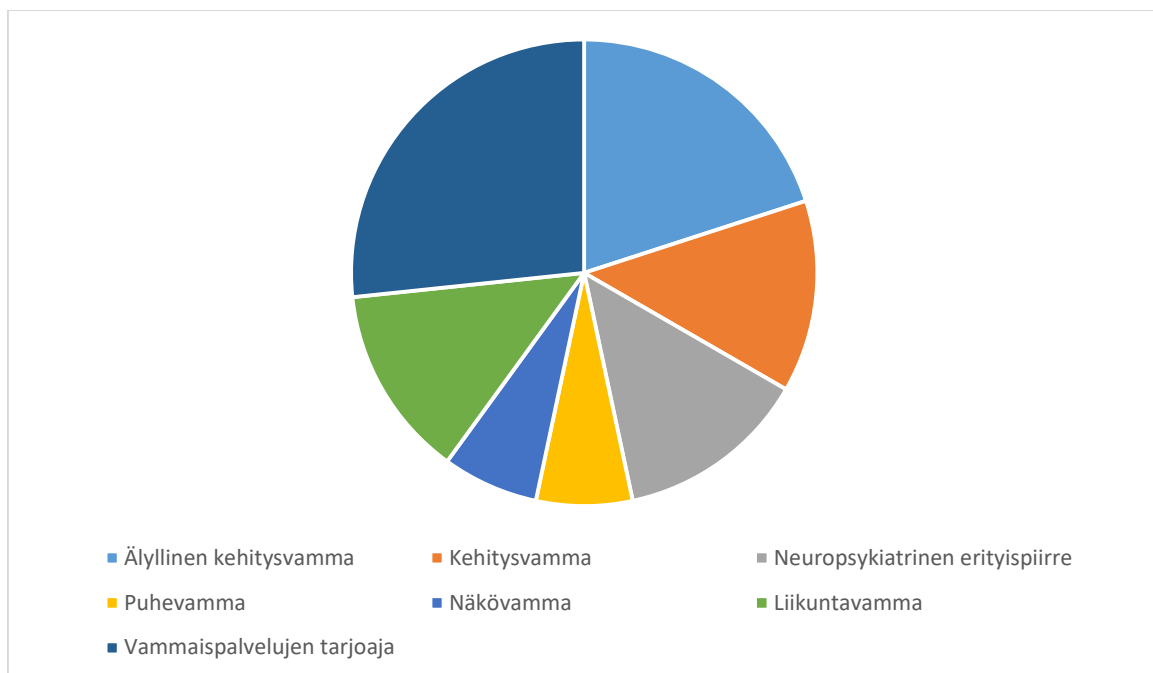
<b>Vammaispalvelujen käyttäjille suunnatut digitaaliset palvelut</b>		
Yläteemat	Alateemat	Pelkistetyt ilmaisut
Vammaisten käyttämät digitaaliset palvelut	Yksilötyön digitaalisia palveluja	<p>Luovat potilaslähtöiset yhteydenpitokanavat [3, 9]</p> <p>Chat-mahdollisuus täydentää kommunikatiomahdollisuuksia videovastaanotolla [3, 9]</p> <p>Virtuaalinen asiointi puhelimella tai videolla [3, 4, 6, 8, 9, 10, 12]</p> <p>Sähköposti ja tekstiviesti ajansopimiseen, kysymysten kysymiseen, dokumenttien</p>

		<p>lähettämiseen, kuvien ja videoiden lähettämiseen [3, 9]</p> <p>Mahdollisuus sähköiseen asiointiin [7]</p> <p>Kauko-ohjatut muistutukset [10, 11]</p> <p>Askareiden suorittaminen ohjatusti, ilman henkilökunnan fyysistä läsnäoloa [10, 11]</p> <p>Sovellus työntekijän ja asiakkaan väliseen yhteydenpitoon ja ohjaukseen [5, 11]</p> <p>Sovelluksella hallinnoitavat kuljetuspalvelut [11]</p> <p>Päivystävä verkkovälitteinen tuki [12]</p> <p>Sosiaalisen median käyttö [1, 2, 3, 7, 8]</p>
	Yhteistyön digitaalisia palveluja	<p>Sosiaalisen median käyttö [1, 2, 3, 7, 8]</p> <p>Digitalisaation mahdollistama osallistuminen tapahtumiin tai yhteispelaamiseen [1, 7]</p> <p>Mahdollisuus tehdä työtä digitaalisessa ympäristössä [2]</p> <p>Digitaaliset ryhmämuotoiset palvelut [8]</p>
	Verkostoyhteistyötä mahdollistavia digitaalisia palveluja	<p>Virtuaalinen tapaaminen mahdollistaa useamman henkilön osallistumisen tapaamiseen sijainnista riippumatta [8, 9]</p> <p>Verkostoon on mahdollista koota erityisasiantuntemusta myös kaukaisemmasta sijainnista [6]</p>
Digitaalisten palvelujen käyttöönoton mahdollistaminen	Digitaalisten palvelujen käyttöönoton edistäminen	<p>Laite- ja internethaasteiden ratkaiseminen [5, 8, 9, 12]</p>

	Digitaalisten palvelujen käytön opettaminen	Ymmärrys että etäyhteys on asiakastapaaminen, johon asiakkaan pitää osallistua [9] Digitaalisten ratkaisujen käytön opastaminen [3, 7, 8] Rohkaistaan omien sosiaalisen median käyttäjätunnusten hankkimiseen [1]
Saavutettavien digitaalisten palvelujen ominaisuuksia	Saavutettavuuteen liittyviä ominaisuuksia digitaalisissa palveluissa	Tekstin muuttaminen puheeksi [2, 11] Puheella ohjattavat komennot [11] Saavutettavat muotoiluvallinnat [1, 2, 5, 8, 11] Apuvälineen yhteensopivuus digitaalisen palvelun kanssa [7]

Taulukko 6. Teemojen muodostuminen

Aineistossa tarkasteltu kohderyhmä koostui erilaisista vammaispalvelujen käyttäjistä: älyllisesti kehitysvammaisista [9, 10, 12], kehitysvammaista [4, 9], neuropsykiatrisista erityispiirteistä [6, 7], puhevammaisista [3], näkövammaisista [7] ja liikuntavammaisista [2, 7] sekä vammaispalvelujen tarjoajien näkökulmasta [1, 5, 8, 11]. Aineistossa käsiteltyjen kohderyhmien jakautuminen on esitelty kuviossa 5.



Kuvio 5. Aineistossa käsitellyt kohderyhmät digitaalisten palvelujen käyttäjänä tai tuottajana



## 6 Tulokset

### 6.1 Vammaisten käyttämät digitaaliset palvelut

Vammaiset henkilöt käyttävät digitaalisia palveluja monin tavoin, osa on taidokkaampia sähköisten vammaispalvelujen käyttäjiä, kun taas osalla on potentiaalia käyttää palveluja saadessaan tukea ja tietoa palveluista, osa vammaispalvelujen asiakkaista sen sijaan suhtautuvat sähköisiin palveluihin varauksellisesti ja toiset taas pakotetusti ja vastustaen (Kivistö & Hokkanen 2020, 49-52). Tutkimusten perusteella vaikuttaa siltä, että henkilöt, jotka ovat jo pidempään käyttäneet vammaispalveluja ja ovat sinut vammansa kanssa, käyttävät digitaalisia vammaispalveluja joustavammin ja mieluummin kuin he, joille esimerkiksi palvelujen piirissä olo on uutta (Kivistö & Hokkanen 2020, 29,54; Zaagsma ym. 2023, 678). Taidokkaat digitaalisten vammaispalvelujen käyttäjät toivovat mahdollisuutta sähköiseen asiointiin ja käyttävät sujuvasti erilaisia digitaalisia palveluja. Esimerkiksi sähköinen hakemuksen täyttäminen sujuu asiointijärjestelmässä taidokkaalta käyttäjältä (Kivistö & Hokkanen 2020, 49-50.)

Digitaaliset palvelut ovat mahdollistaneet vammaisille henkilöille asioita, joihin he eivät ole ilman pystyneet. Digitalisaatio on lisännyt mahdollisuuksia itsenäiseen elämään. (Selick ym. 2022, 7; Baumgartner ym. 2021, 84). Toisaalta joillekin vammaisille henkilöille esimerkiksi matkustaminen fyysiseen tapaamiseen on mukava ja sosiaalisia taitoja opettava tapahtuma (Selick ym. 2022, 6).

#### **Yksilötyön digitaalisia palveluja**

Joissakin tilanteissa on parasta käyttää vammaispalveluja käyttävän asiakkaan kanssa toimimiseen asiakaslähtöisiä yhteydenpitokanavia, eli niitä kanavia, joita asiakas osaa ja muutenkin käyttää tai joita asiakkaan on helpointa käyttää. Sähköpostia ja tekstiviestiä käytetään ajan sopimiseen, kysymysten kysymiseen sekä dokumenttien lähettämiseen. (Beneteau ym. 2022, 484; Selick 2022, 4, 10.)

Etätapaamiset järjestyvät useimmiten puhelimella tai videoyhteydellä. Etätapaamisten ansiosta vammaispalvelujen käyttäjä ei tarvitse kuljetuspalvelua ja aikaa ja rahaa säästyy. (Beneteau ym. 2022, 484; Selick ym. 2022, 8; Dahake ym. 2023, 5.) Videovälitteisessä tapaamisessa pystyy näkemään asiakkaan eleitä ja ilmeitä ja hänen elinympäristöään. Mikäli asiakas ei pysty ilmaisemaan itseään puheella, voi videovälitteistä keskustelua täydentää chat-mahdollisuudella. (Beneteau ym. 2022, 484; Selick ym. 2022, 8-9.) Etäyhteyden käyttöaihe voi olla myös ammatillisen erityisosaamisen tuominen etäyhteyksillä syrjäisempiin maantieteellisiin sijainteihin (Johnsson ym. 2019, 3).

Videovälitteistä tukea, ohjausta ja neuvontaa voidaan järjestää myös ilman ajanvarausta vammaispalvelujen 24/7 avoinna olevalla palvelulla. Jatkuvasti saatavilla oleva tuki luo turvallisuuden tunnetta, kun tietää että tarvittaessa apua on nopeasti saatavilla. Tapaamisia ei tarvitse näin ollen myöskään aikatauluttaa ennalta ja palvelulla voidaan vastata todelliseen tarpeeseen. (Tassé ym. 2020, 643-644; Zaagsma ym. 2023, 666-669.)

Vammaiset henkilöt voivat käyttää avustavaa mobiilisovellusta (Tassé ym. 2020, 645; Ward ym. 2022, 3; Eriksson & Ineland 2024, 80). Esimerkiksi iMHere-sovellus mahdollistaa työntekijälle oman sovellusroolin ja asiakkaalle omansa, myös muulle läheiselle voi olla oma roolinsa. Sovelluksella voi myös hallinnoida esimerkiksi kuljetuspalvelutarvetta – tilata kuljetuksia ja perua niitä. (Ward ym. 2022, 5, 8.) Avustavalla sovelluksella työntekijä voi määrittellä itsenäisesti tai palveluasumisessa asuvalle asiakkaalle suoritettavia askareita ja asiakas tietää mitä tehdä ja suoriutuu askareistaan ilman avustajan fyysistä läsnäoloa. Tämä lisää itsenäisyyden tunnetta ja toimijuus on vahvemmin asiakkaalla. (Tassé ym. 2020, 645; Ward ym. 2022, 5.)

Avustavilla mobiilisovelluksilla saa tarvittaessa yhteyden työntekijään videoyhteyden kautta. Sovelluksen hyviä puolia on mahdollisuus ohjelmoida ja kalenteroida sovellukseen herätteitä ja muistutuksia. (Tassé ym. 2020, 645; Ward ym. 2022, 6.) Avustavan mobiilisovelluksen avulla asiakas voi saada tarvitsemaansa tukea kotiinsa ilman että kotiin tulee fyysisesti ammattilaisia (Tassé ym. 2020, 644).

Etätapaamista varten kotoa ei tarvitse lähteä minnekään ja voi olla mukavasti omassa elinympäristössään. Digitaalinen tapaaminen mahdollistaa ajan ja rahan säästön eikä kuljetukseen ja paikasta toiseen siirtymiseen tarvitse käyttää resursseja. (Beneteau ym. 2022, 484; Selick ym. 2022; Dahake ym. 2023, 5-6). On hyvä myös muistaa, että digitaalisten palvelujen ei aina tarvitse olla nimenomaisesti vain sitä vaan voi yhdistellä sekä fyysistä läsnäoloa sisältäviä kohtaamisia että etäkohtaamisia toimivaksi kokonaisuudeksi. (Dahake ym. 2023, 6.)

### **Yhteisötyön digitaalisia palveluja**

Sosiaalisen median käytöllä vammaisten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tukemisessa on potentiaalia. Vammaiset henkilöt voivat esimerkiksi osallistua fyysisiä tapahtumia vaivattomammin sosiaalisen median kautta järjestettäviin tapahtumiin. (Alarthur & Pai 2023, 159, 163.) Esimerkiksi sosiaaliset verkkopeliyhteisöt ovat osalle vammaispalvelujen käyttäjistä mieleisiä verkkovälitteisiä tapahtumia. Jotkut vammaispalvelujen asiakkaat käyttävät sosiaalista mediaa aktiivisestikin (Kivistö & Hokkanen 2020, 29). Vammaispalvelujen järjestäjät ovat hyödyntäneet sosiaalista mediaa esimerkiksi julkaisemalla sinne lyhyitä videoita ja

muuta ohjemateriaalia asiakkaitansa varten (Seivwring ym. 2022, 8). Sosiaalisessa mediassa jaettu saavutettava asiasisältö on ollut avuksi ihmisille (Alarthur & Pai 2023, 161).

Jotkut vammaispalvelujen asiakkaat tarvitsevat kuitenkin ohjausta ja neuvontaa sosiaalisen median käytössä (Baumgartner ym. 2023, 88). Ohjauksen tarvetta lisää esimerkiksi se, että sosiaalinen media voi sisältää ongelmallista sisältöä, jonka ymmärtäminen voi olla vammaiselle haastavaa (Alarthur & Pai 2023, 160).

Myös työelämä on tärkeä yhteisö ja digitalisaatio on lisännyt vammaisille henkilöille työnteon mahdollisuuksia. Digitaalinen ympäristö tehdä töitä lisää uramahdollisuuksia ja helpottaa työnteoa. (Baumgartner 2023, 85). Digitaaliset ryhmämuotoiset vammaispalvelut mahdollistavat usealle henkilölle samanaikaisesti järjestettävää ohjausta esimerkiksi digitaalisella ruoanlaittotunnilla tai muulla virkistystoiminnalla (Seivwringht ym. 2022, 7).

### **Verkostoyhteistyötä mahdollistavia digitaalisia palveluja**

Virtuaalinen tapaaminen mahdollistaa useamman henkilön osallistumisen tapaamiseen sijainnista riippumatta (Seivwright ym. 2022, 10; Selick ym. 2022, 7). Erityisesti perheenjäsenet, jotka asuvat kaukana saadaan tapaamisiin helpommin mukaan. Läheisen henkilön paikalla olo voi auttaa asiakasta tekemään päätöksiä paremmin ja läheinen henkilö voi auttaa kommunikointivaikeuksissa tapaamisen aikana. (Selick ym. 2022, 7.)

Läheisten lisäksi verkostotapaamiseen on mahdollista koota tarvittavaa erityisasiantuntemusta myös kaukaisemmasta sijainnista. Verkostoyhteistyöllä voi vahvistaa asiakkaan läheisten osaamista esimerkiksi käyttäytymishaasteissa ja päivittäisten rutiinien rakentamisessa. (Johnsson ym. 2019, 3.)

## **6.2 Digitaalisten palvelujen käyttöönoton mahdollistaminen**

Digitaalisten palveluiden käyttöönoton mahdollistaminen pitäisi olla palvelu jo itsessään. Digitaalisten palvelujen tuottamiseen liittyy erilaisia lakisäätöjä, taloudellisia, yksilön suojaan ja saavutettavuuteen liittyviä tekijöitä, joita on huomioitava. Digitaalisten palvelujen tuottaminen on nykyaikainen ja työnantajaimagoakin nostattava tekijä. (Eriksson & Ineland 2024, 79-80.) Edistämällä digitaalisten palveluiden käyttöön ottoa vammaispalveluissa asiakkaiden ongelmanratkaisutaidot voivat kehittyä ja he voivat elää itsenäisempää elämää kuin fyysisesti ohjattuna tai avustettuna (Zaagsma ym. 2023, 676).

## **Digitaalisten palvelujen käyttöönoton edistäminen**

Tekniset haasteet rajoittavat digitaalisten palvelujen käyttöä. Joskus internetyhteys ei toimi tai teknologia lakkaa toimimasta. Videovastaanotolla esimerkiksi kamera saattaa lakata toimimasta. (Tassé ym. 2020, 644; Beneteau 2022, 485; Selick ym. 2022, 7.)

Oleellista on, että digitaalisten palvelujen tuottaja varmistaa, että asiakkaalla on palvelun käyttöön tarvittavat laitteet ja internetyhteys. (Eriksson & Ineland 2024, 79-80.) Organisaatio voi pyrkiä varmistaa tämän tarjoamalla tai hankkimalla asiakkailleen tarvittavat laitteet (Seivwright ym. 2022, 14; Zaagsma ym. 2023, 668). Laitteiden hankinta voi olla useimmiten pienituloiselle vammaiselle henkilölle itse hankittavaksi liian kallista ((Baumgartner ym. 2023, 87). Videoyhteydet voivat tarvita nopeaa internetyhteyttä (Selick ym. 2022, 7). Myös varasuunnitelma mahdollisesti toimimattoman yhteyden tai teknologian varalle on hyvä suunnitella, mitä enemmän palveluja suunnitellaan digitalisaation varaan (Tassé ym. 2020, 644).

## **Digitaalisten palvelujen käytön opettaminen**

Digitaalisten palvelujen käyttöönotto vammaisilla henkilöille lisää heidän taitojaan ja itsetuottamusta omasta potentiaalistaan (Tassé ym. 2020, 645). Digitaalisia palveluja käyttämällä asiakkaita ja ammattilaisista tulee taidokkaampia käyttäjiä ja vammaiset henkilöt ovat teknologian käyttöön useimmiten oikein kykeneviä. Asiakkaita on ohjattava ja neuvotettava siinä mitä digitaaliset palvelut ovat ja että ne ovat verrattavissa fyysisiin tapaamisiin. Esimerkiksi ymmärrys siitä, että etätapaamisella asiakkaan on oltava paikalla eikä tapaaamista voi hoitaa esimerkiksi lähiomainen. (Selick ym. 2022, 7-8.) Asiakkaat ovat fyysisellä läsnäololla toteutettavissa palveluissa riippuvaisempia ammattilaisesta kuin digitaalisissa palveluissa (Eriksson & Ineland 2024, 82).

Digitaalisten ratkaisujen käyttämiseen tarvitaan opastusta ja tukea (Kivistö & Hokkanen 2020, 50; Beneteau ym. 2022, 484; Seivwright ym. 2022, 9, 14). Käyttöönotto mahdollistuu, kun sähköisistä palveluista tiedotetaan asiakkaalle (Kivistö & Hokkanen 2020, 50). Organisaatioiden tulisi tunnistaa esteet digitaalisten palveluiden käyttöönotolle ja poistaa näitä esteitä määrätietoisesti (Seivwright ym. 2022, 14).

Työntekijöillä saattaa mennä asiakkaan opastamiseen digitaalisen palvelun käytössä enemmän aikaa kuin itse digitaalisella alustalla järjestettyyn tapaamiseen. Ratkaisu voi olla joissakin tapauksissa työntekijän mahdollisuus ohjata asiakkaan laitetta etänä mahdollistaen asiakkaan vaivattomamman pääsyn etätapaamiseen ”sisään”. (Beneteau ym. 2022, 485.) Jos etäyhteys ei toimi tai digitaalisen palvelun käyttö on hankalaa, asiakkaat usein

turvautuvat puhelimeen ja soittavat työntekijälle (Kivistö & Hokkanen 2020, 50; Beneteau ym. 2022, 485).

Rohkaistakseen asiakkaita käyttämään monipuolisesti myös sosiaalisen median palveluja, on tärkeää mahdollistaa asiakkaalle itselleenkin sosiaalisen median käyttäjätunnus, sen sijaan että tunnus ja pääsy olisi asiakkaan huolenpitäjän takana (Alathur & Pai 2023, 163). Vammaisen henkilö voi myös olla kiinnostunut käyttämään sosiaalista mediaa, mutta ei omaa ketään, joka opettaisi häntä käyttämään tätä (Baumgartner ym. 2023, 88). Kodeissa työskentelevät ammattilaiset myös avustavat vammaisia käyttämään teknologiaa, jotta asiakas voi pitää yhteyttä perheeseen ja ystäviin (Seivwright ym. 2022, 8). Työntekijän on myös tärkeää opettaa asiakkaalle medialukutaitoa kannustaessaan häntä digitalisaation pariin, sillä kaikki sisältö ei ole ongelmattonta (Alarthur & Pai 2023, 160).

### 6.3 Saavutettavien digitaalisten palvelujen ominaisuuksia

Vammaispalvelujen käyttäjät tarvitsevat saavutettavia digitaalisia palveluja (Alathur & Pai 2023, 154; Ward ym. 2022, 8; Baumgartner 2023, 85-86; Eriksson & Ineland 2024, 80). Digitaaliset palvelut tulee suunnitella muotoilultaan saavutettaviksi, liikuntavammaisille henkilöille voi olla vaikeaa painaa älypuhelimien nappeja. Näkövammaisille taas voi olla haastavaa, kun ohjelmistoja ja sivustoja päivitetään ja niiden ulkomuoto muuttuu aiemmasta totutusta. (Baumgartner 2023, 85-86.)

Digitaalisia palveluja suunnitellessa ja käyttöönottaessa vammaisille henkilöille, on syytä varmistaa niiden yhteensopivuus mahdollisten apuvälineiden kanssa (Kivistö & Hokkanen 2020, 50). Digitaalisen palvelun käyttö on saavutettavampaa, jos näkövammaisen voi käyttää palvelussa tekstin muuttamista puheeksi. Tämä ominaisuus on kuitenkin yleensä älypuhelimien valmiiksi kuuluva ominaisuus, eikä tätä tarvitse huomioida kuin sisällön muotoiluvaihtoissa. (Baumgartner ym. 2023, 89; Ward ym. 2022, 8.) Sama pätee puheella ohjattaviin toimintoihin ja komentoihin, joita vammaisen henkilö voi tarvita avukseen toimimaan digitaalisissa ympäristöissä (Ward ym. 2022, 8).

Saavutettavat muotoiluvaihto, kuten tekstin muotoiluun liittyvät tekijät ovat tärkeitä digitaalisen palvelun saavutettavuuteen liittyviä tekijöitä. Vammaiselle henkilölle suunnatussa sovelluksessa on tärkeää voida muuttaa tekstin kokoa, fontin tyyliä, rivin kokoa, painikkeiden kokoa ja sijaintia ja oman käden mieltymysten mukaisiksi ulkoasua. (Ward ym. 2022, 8.) Älypuhelin on väline, jolla vammaisen henkilö voi tehdä monia asioita pelkästään älypuhelimien itseensä tehtävien saavutettavuus muutosten ja toimintojen avulla. Kuitenkin jotkut sovellukset tai sivustot eivät mahdollista zoomausta lähemmäs tutkittavaan kohteeseen, jolloin ne ovat usealle saavuttamattomia. (Baumgartner ym. 2023, 84, 87.)

Vammaispalveluissa tulee suunnitella kuinka vammaiset henkilöt saavat välttämätöntä tietoa saavutettavassa muodossa (Seivwright ym. 2022, 9).

## 7 Pohdinta

### 7.1 Tulosten tarkastelu

Tämän integratiivisen tarkoituksena oli kartoittaa vammaispalveluja käyttäville henkilöille suunnattuja digitaalisia palveluja. Tutkimuskysymykset olivat millaisia digitaalisia palveluita vammaispalvelujen asiakkaat käyttävät ja millaisia vammaispalvelujen palveluita olisi mahdollista tarjota digitaalisena. Tämän integratiivisen kirjallisuuskatsauksen lopputuloksena LAB-ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnalla on koostettuna uutta tietoa olemassa olevasta tutkimustiedosta vammaispalveluja käyttäville henkilöille suunnatuista digitaalisista palveluista.

Integratiivisen kirjallisuuskatsauksen tuloksista ilmenee, että vammaispalveluja käyttävät henkilöt käyttävät erilaisia digitaalisia palveluja, kuten virtuaalisia tapaamisia (Beneteau ym. 2022, 484; Selick ym. 2022, 8; Dahake ym. 2023, 5), erilaista viestimistä (Beneteau ym. 2022, 484; Selick 2022, 4, 10.) ja mobiilisovellusapua (Tassé ym. 2020, 645; Ward ym. 2022, 3; Eriksson & Ineland 2023, 80). Siinä millaisia käytettävät palvelut ovat, on olennaisinta niiden saavutettavuus (Alathur & Pai 2022, 154; Ward ym. 2022, 8; Baumgartner 2023, 85-86; Eriksson & Ineland 2024, 80). Jotkut vammaispalvelujen asiakkaat käyttävät myös sosiaalista mediaa aktiivisesti (Kivistö & Hokkanen 2020, 29).

Integratiivisen kirjallisuuskatsauksen tulokset myötäilevät olemassa olevaa tietoa digitaalisista palveluista (Virtanen ym. 2022; Digitaaliset palvelut 2023) ja havainnot digitaalisten palveluiden käytöstä ja sen osallisuutta lisäävistä hyödyistä on yhdenmukainen aiemman tutkimuksen kanssa (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 3-4; Kivistö 2019, 46). Myös digitalisaation hyödyt sosiaali- ja terveyspalveluissa ja digitaitojen opettamisen tärkeys myötäilee aiempaa tietoa (Valtiovarainministeriö 2019, 25-26; Digiosallisuuden edistäminen).

Vertaamalla tuloksia vammaispalvelujen palveluvalikoimaan voidaan arvioida mitä nykyisistä palveluista olisi mahdollista tarjota digitaalisina palveluina joko kokonaan tai osittain. Integratiivisella kirjallisuuskatsauksella saatujen tulosten mukaan henkilökohtaisen avun osittainen korvaaminen digitaalisella ratkaisulla vaikuttaisi olevan mahdollista. Etänä ohjattavat askareet ja sovelluspohjainen tuki voisivat ratkaista henkilökohtaisen tuen tarpeen (Tassé ym. 2020, 645; Ward ym. 2022, 6). Vammaispalveluja käyttävät henkilöt pystyvät myös etätapaamisiin (Beneteau ym. 2022, 484; Selick ym. 2022, 8; Dahake ym. 2023, 5), joten vammaispalveluissa annettava ohjaus, neuvonta ja palveluntarpeenarvio olisi osittain järjestettävissä etäyhteyksin. Videovälitteisellä etäyhteydellä on mahdollista arvioida myös asiakkaan elinympäristöä (Beneteau ym. 2022, 484; Selick ym. 2022, 8-9).

Tuloksissa korostui tarve saada ohjausta digitaalisten palveluiden käyttöön (Kivistö & Hokkanen 2020, 50; Beneteau ym. 2022, 484; Seivwright ym. 2022, 9, 14). Vammaispalvelujen tarjoajan on syytä tarjota tätä opastusta osana lakisääteistä velvollisuuttaan tukea yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista (Vammaispalvelulaki 675/2023), sillä digitalisaatio on yksi mahdollisuus lisätä näitä vammaisen henkilön elämässä (Alarthur & Pai 2023, 159; Zaagsma ym. 2023, 676).

## 7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tämä kirjallisuuskatsaus toteutettiin hyvää tieteellistä käytäntöä (research integrity) noudattaen. Hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteisiin kuuluu luotettavuus, rehellisyys, arvostus sekä vastuunkanto. Kirjallisuuskatsauksen suunnittelussa, menetelmien käytössä, analyysin toteuttamisessa sekä voimavarojen käytössä panostettiin laatuun. Kirjallisuuskatsauksen suunnittelusta ja toteutuksesta raportoitiin ja viestittiin rehellisesti, avoimesti, puolueettomasti ja oikeudenmukaisesti mitään salailematta. Arvostuksella viitataan siihen, että osoitetaan toteutuksessa ja raportoinnissa arvostusta tiedeyhteisöä, kollegoita ja ympäristöä ja yhteiskunnan eri osa-alueita kohtaa, tätä toteutettiin kirjallisuuskatsauksessa muun muassa asianmukaisella tiedonkäsittelyllä sekä huolellisilla lähdemerkinnöillä. Vastuunkannolla viitataan siihen, että kirjallisuuskatsauksen tekijä kantoi ja kantaa vastuun koko prosessista ja sen aikataulusta julkaisemiseen ja julkaisemisen jälkivaikutuksiin saakka. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 12.)

Luotettavuus ja eettisyys ovat kiinteässä suhteessa toisiinsa, joten läpinäkyvä raportointi ja eettisten periaatteiden huomioiminen jokaisessa kirjallisuuskatsauksen vaiheessa on tärkeää. Luotettavuutta voidaan lisätä raportoimalla aineiston valinta ja analyysi läpinäkyvästi. Baumeisterin & Learyn (1997) mukaan aineiston liian yksipuolinen tai valikoiva tarkastelu johtaa kirjallisuuskatsauksen luotettavuuden heikkenemiseen. (Kangasniemi 2013, 298-299.) Tässä kirjallisuuskatsausprosessissa raportoitiin aineiston valintaan liittyvät sisällyttämis- ja poissulku kriteerit, käytetyt tietokannat ja hakulausekkeet, tulokset sekä aineiston analysointi läpinäkyvästi.

Kirjallisuuskatsaukseen valittiin tutkimuksia, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin edes osittain, kokonaisuudessa tutkimuksia valikoitui 12. Tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä, sillä kaikki tutkimukset eivät liittyneet suoraan tutkittavaan aiheeseen. Tutkimuksissa käsiteltiin suurimmaksi osaksi terveydenhuollon digitaalisia palveluita tai muita vammaisten henkilöiden käyttämiä digitaalisia alustoja, jota tässä tutkimuksessa sovelletaan sosiaalihuollon palveluihin. Suoraa tietoa nimenomaisesti sosiaalihuollon digitaalisista palveluista on tutkimuksessa vähäisesti.



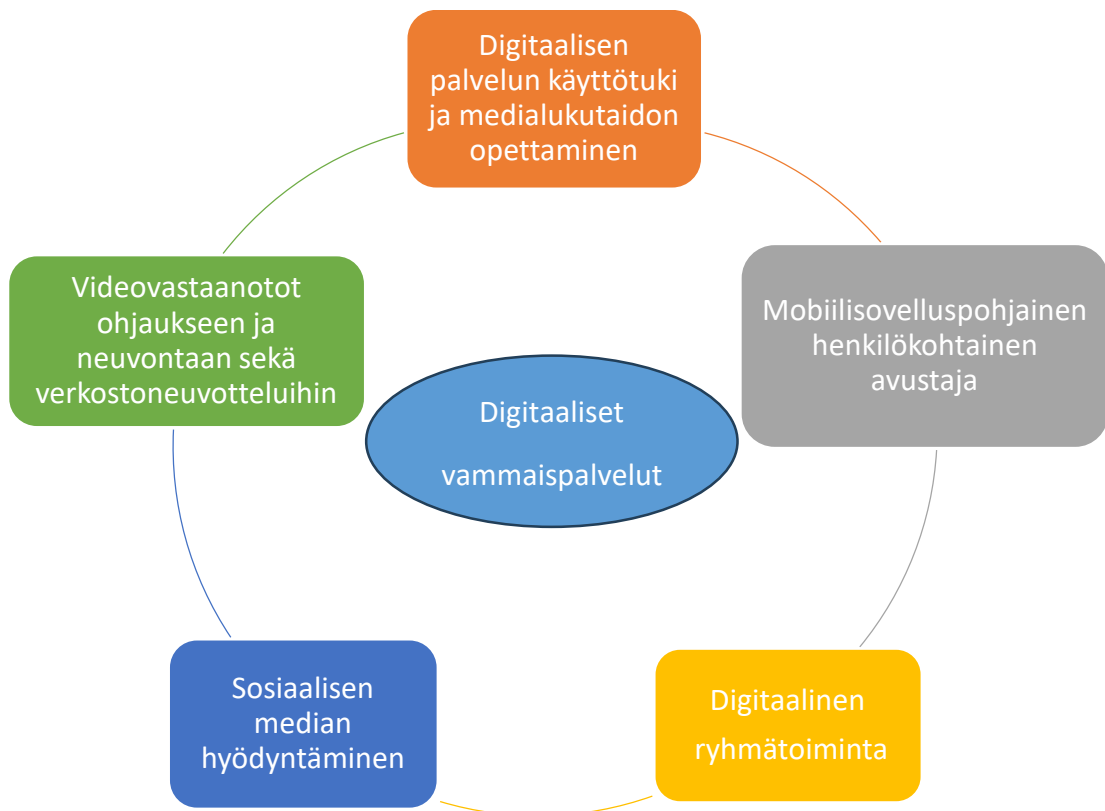
Kaikkia sopivia tutkimuksia ei päästy tarkastelemaan koko tekstinä, sillä saatavuuteen liittyi esimerkiksi maksullisuus. Kaikkia tutkimuksia kuitenkin etsittiin monesta lähteestä, sekä LUT-tiedekirjaston tietokannoista että esimerkiksi Google-haulla. Kaksi kokotekstiä oli ollut sopivia tiivistelmän perusteella, mutta koko tekstiä ei ollut saatavilla.

Kahdestatoista tutkimuksesta vain yksi oli suomenkielinen, kaikki muut tutkimukset olivat englanninkielisiä, joka ei ole kirjoittajan äidinkieli, joten se voi vaikuttaa kirjallisuuskatsauksen luotettavuuteen. Tutkimuksessa oli mahdollista tarkastella tutkimusaihetta objektiivisesti, sillä kirjoittajalla ei ole sidonnaisuuksia vammaispalveluihin tai vammaisuuteen eikä työkokemusta vammaispalveluista. Kirjallisuuskatsaus toteutetaan hyödynnettäväksi oppilaitoksen TKI-toimintaan, mutta kirjoittajalla ei ole suoraa sidonnaisuutta TKI-toimintaan, jossa kirjallisuuskatsauksen tuloksia tullaan myöhemmin hyödyntämään.

### 7.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Integroivan kirjallisuuskatsauksen perusteella voidaan suositella joidenkin vammaispalvelujen toimintojen tarjoamista digitaalisilla ratkaisuilla. Lisäksi suositellaan digitaalisen palvelun käyttötuen järjestämistä vammaisille henkilöille osana muita vammaispalvelujen palveluita tai ylimääräisenä toimintana.

Kuviossa 6 esitellään kehittämisehdotuksena digitaalisten vammaispalvelujen palvelukehikko. Digitaalisten vammaispalvelujen lisäksi kansalaisten yleisesti käytössä olevat sähköisen asiointin kanavat, kuten hakemusten ja ilmoitusten tekeminen, ovat tärkeitä pitää yllä myös vammaisilla henkilöillä. Huomion arvoista on myös se, että julkisen sektorin palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palveluidensa saavutettavuus sekä sisällöltään ja esittelytavaltaan että teknisiltä ominaisuuksiltaan niin, että ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden käytettävissä (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019, 7 §; Aluehallintovirasto). Täten kaikki digitaaliset palvelut tulisi olla vammaisten henkilöiden käytettävissä.



Kuvio 6. Digitaalisten vammaispalvelujen palvelukehikko

Hömppi ym. (2023, 50) mukaan vammaispalveluissa kuljetuspalveluiden järjestämisessä on haasteita. Tähän haasteeseen ratkaisuna esitetään digitaalisten palveluiden käytön systemaattista lisäämistä, sillä digitaalinen osallistuminen vähentää kuljetuspalvelujen tarvetta.

#### 7.4 Jatkotutkimusaiheet

Kuten Baumgartner ym. (2023, 89) toteaa tutkimuksensa yhteydessä tehdystä kirjallisuuskatsauksesta, on tutkimuksia vammaisten digitaalisten palveluiden ja median käytöstä vain vähän ja aiheeseen liittyvät tutkimukset ovat kohdistuneet lähinnä saavutettavuutta koskeviin tekijöihin. Kivistö & Hokkanenkin (2020, 46) havaitsivat tutkimustaan edeltäneessä kirjallisuuskatsauksessa, että tutkimusta vammaisten sosiaalipalvelujen käytöstä on vähän ja tutkimus koskee pääasiassa terveysteknologioiden käyttöä. Tämänkin kirjallisuuskatsauksen aineistohaussa korostui saavutettavuutta koskeva aineisto ja kokonaisaineiston niukka määrä kertoo jatkotutkimustarpeesta vammaisten henkilöiden käytössä olevia sosiaalialan digitaalisia palveluja kohtaan.

Jatkotutkimusaiheeksi sopii myös kirjallisuuskatsauksen tekeminen apuväline- ja terveysteknologioiden käytöstä vammaisilla henkilöillä, sillä tämä aihepiiri rajattiin tässä kirjallisuuskatsauksessa pois. Otsikkotasolla tarkasteltuna apuväliteknologiaa ja terveysteknologiaa

koskevaa tutkimusta esiintyi tämän integratiivisen kirjallisuuskatsauksen aineistohaussa melko kattavasti.

## Lähteet

- Alathur, S. & Pai, R. R. 2023. Usefulness and barriers of adoption of social media for disability services: an empirical analysis. *Transforming government*. Vol.17 (1), 147-171. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI <https://doi.org/10.1108/TG-06-2022-0094>
- Aluehallintovirasto. Digipalvelulain vaatimukset. Viitattu 10.1.2024. Saatavissa <https://www.saaavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>
- Asiakasprosessi 2023. Vammaispalvelujen käsikirja. THL. Viitattu 19.11.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi>
- Asian vireille tuleminen ja hakemus 2022. Vammaispalvelujen käsikirja. THL. Viitattu 19.11.2024. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asian-vireille-tuleminen-ja-hakemus#asiakkuus>
- Arene ry. LAB-ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.11.2023. Saatavissa <https://tki.fi/lab/>
- Baumgartner, A., Rohrbach, T. & Schönhagen, P. 2023. 'If the phone were broken, I'd be screwed': media use of people with disabilities in the digital era. *Disability & society*. Vol.38(1), 73-97. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI <https://doi.org/10.1080/09687599.2021.1916884>
- Beneteau, E., Paradiso, A. & Pratt, W. 2022. Telehealth experiences of providers and patients who use augmentative and alternative communication. *Journal of the American Medical Informatics Association : JAMIA*. Vol.29 (3), 481-488. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI: <https://doi.org/10.1093/jamia/ocab273>
- Cronin, P., Ryan, F. & Coughlan, M. 2008. Undertaking a literature review: a step-by-step approach. *British Journal of Nursing*. Vol 17. No 1. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa rajoitetusti [https://moodle.lut.fi/pluginfile.php/812633/mod\\_resource/content/1/Undertaking%20a%20literature%20review%20a%20step%20by%20step%20approach.pdf](https://moodle.lut.fi/pluginfile.php/812633/mod_resource/content/1/Undertaking%20a%20literature%20review%20a%20step%20by%20step%20approach.pdf)
- Dahake, U., Tripathy, J. P., Choudhary, A., Jain, S., Bang, A. & Girish, M. 2023. Teleconsultation for Children With Developmental Disabilities During the Coronavirus Pandemic: Caregivers' Experience. *Cureus*. Vol.15(11), 48816-e48816. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI <https://doi.org/10.7759/cureus.48816>
- Digiosallisuuden edistäminen. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. THL. Viitattu 10.1.2024. Saatavissa <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

Digitaaliset palvelut 2023. Sote-palvelujen johtaminen. THL. Viitattu 19.11.2023.

Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut>

EN 301 549 V3.2.1 2021. Accessibility requirements for ICT products and services.

European Telecommunications Standards Institute. Viitattu 14.1.2024. Saatavissa [https://www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/03.02.01\\_60/en\\_301549v030201p.pdf](https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf)

Eriksson, C. & Ineland, J. 2024. Ideals, governance and competencies: The complexity of implementing digitalisation in disability organisations. British journal of learning disabilities. Vol 52, 76–86. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI <https://doi.org/10.1111/bld.12547>

Euroopan parlamentti 2023. Mitä tekoäly on ja mihin sitä käytetään? Viitattu 13.1.2024.

Saatavissa

[https://www.europarl.europa.eu/pdfs/news/expert/2020/9/story/20200827STO85804/20200827STO85804\\_fi.pdf](https://www.europarl.europa.eu/pdfs/news/expert/2020/9/story/20200827STO85804/20200827STO85804_fi.pdf)

Finto. Tietoa sanastosta. YSO – yleinen suomalainen ontologia. Viitattu 24.11.2023.

Saatavissa <https://finto.fi/yso/fi/>

Forsell, M., Inget-Leinonen, S., Jasim, R., Lastikka, S., Lehto, J., Mielikäinen, L., Vakkuri, M. & Väyrynen, R. 2024. Sosiaalihuollon asiakasmäärät. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston tietojen hyödyntäminen palveluiden käytön seurannassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 1. Viitattu 13.1.2024. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-235-8>

Han, E-R., Yeo, S. Kim, M-J., Lee Y-H, Park, K-H & Roh, H. 2019. Medical Education Trends for Future Physicians in the Era of Advanced Technology and Artificial Intelligence: An Integrative Review. BMC medical education. Vol. 19 (1). Viitattu 14.1.2024. Saatavissa <https://doi.org/10.1186/s12909-019-1891-5>

Hawker, S. Payne, S. Kerr, C., Hardey, M. & Powell, J. 2002. Appraising the Evidence: Reviewing Disparate Data Systematically. Qualitative health research. Vol. 12 (9), 1284-1299. Viitattu 14.1.2024. Saatavissa <https://journals-sagepub-com.ezproxy.saimia.fi/doi/epdf/10.1177/1049732302238251>

Hopia, H., Latvala, E. & Liimatainen, L. 2016. Reviewing the Methodology of an Integrative Review. Scandinavian journal of caring sciences. Vol. 30 (4), 662–669. Viitattu 2.3.2024. Saatavissa <https://doi.org/10.1111/scs.12327>

- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti, Suomen sosiaalinen tila : 2/2016. THL. Viitattu 10.1.2024. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-739-8>
- Hömppi, P., Voutilainen, M., Väre, A. & Nurmi-Koikkalainen, P. 2023. Vammaispalvelut 2022. Tuloksia kunta- ja työntekijäkyselystä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 15/2023. Viitattu 27.2.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-074-3>
- Johnsson, G., Kerlake, R. & Crook, S. 2019. Delivering allied health services to regional and remote participants on the autism spectrum via video-conferencing technology: lessons learned. Rural & Remote Health. Vol 19(3): 1-6. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI <https://doi.org/10.22605/rrh5358>
- Kangasniemi, K., Utrainen, K., Ahonen, S., Pietilä, A., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. Hoitotiede 25(4), 291-301. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa rajoitetusti [https://moodle.lut.fi/pluginfile.php/812636/mod\\_resource/content/1/Kangasniemi\\_Kuvaileva%20kirjallisuuskatsaus.pdf](https://moodle.lut.fi/pluginfile.php/812636/mod_resource/content/1/Kangasniemi_Kuvaileva%20kirjallisuuskatsaus.pdf)
- Kivistö, M. S. & Hokkanen, L. 2020. Valtavirtateknologioita itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden eriytyvät toimijuudet sähköisten vammaispalveluiden käyttäjinä. Finnish Journal of EHealth and EWelfare. 12(1), 44–56. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa <https://doi.org/10.23996/fjhw.86948>
- Kivistö M. & Nygård M. (toim.) 2019. Yhdessä eteenpäin. Asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 42. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>
- Koivisto, J. 2021. Esiselvitys sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisten digitalisaatio-ohjelmien arviointikehikon kehittämiseksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 28. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-756-2>
- LABa. Tietoa meistä. Viitattu 18.11.2023. Saatavissa <https://www.lab.fi/fi/info/tietoa-meista>
- LABb. TKI-projektit. Viitattu 17.11.2023. Saatavissa <https://lab.fi/fi/tutkimus-kehitys/tki-projektit>
- LAB Primo. Tietokantahaku. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa rajoitetusti [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=358FIN\\_LUT%3ALAB&lang=fi](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=358FIN_LUT%3ALAB&lang=fi)
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 10.1.2024. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 19.11.2023. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#a812-2000>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 29.6.2021/612. Viitattu 19.11.2023. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210612#L2P8>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380. Viitattu 19.11.2023. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- LUT. LUT-tiedekirjasto. Viitattu 24.11.2023. Saatavissa <https://www.lut.fi/fi/tutustu-meihin/lut-tiedekirjasto>
- Malm, M., Matero, M., Repo M. & Talvela E-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY.
- Marjamaa, M. & Sinisalo, R. 2022. Kirjallisuuskatsauksen ohjaus – perustana tutkimuskysymys ja ohjaushaastattelu. Ohjauksen ja oppimisen teemanumero 2/2022. Kreodi. Viitattu 17.11.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022060343112>
- MOT. Mot sanakirjat. Viitattu 24.11.2023. Saatavissa <https://www.sanakirja.fi/>
- Myyryläinen, H. & Härkönen, M. 2017. Ammattikorkeakoulujen projektitoiminnan dynaaminen tietoarki matkalla kohti suurempia avoimen tiedon areenoita? Teoksessa Laakkonen, A., Laakkonen, T., Marjamaa, M. & Montonen, N. (toim.) Kohti avointa julkaisemista, opetusta ja TKI-toimintaa ammattikorkeakouluissa. Laurea-ammattikorkeakoulu: Laurea julkaisut. Viitattu 17.11.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-466-8>
- Nurmi-Koikkalainen, P. 2017. Mitä vammaisuudella tarkoitetaan? Teoksessa: Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta: Analyysia THL:n tietotuotannosta. Työpaperi 38/2017. Helsinki: THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.11.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-946-0>
- Palvelujen ja tietojärjestelmien saavutettavuus 2023. Sote-palvelujen johtaminen. THL. Viitattu 19.11.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut/palvelujen-ja-tietojarjestelmien-saavutettavuus>
- Palvelujen järjestämisvastuu 2023. Vammaispalvelujen käsikirja. THL. Viitattu 19.11.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/palvelujen-jarjestamisvastuu>
- Polit, D. & Beck, C. 2021. Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice. 11. uudistettu painos. Philadelphia: Wolters Kluwer Health LWW.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja, Opetusjulkaisuja 62, julkisjohtaminen 4. Viitattu 20.11.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-349-3>

Seivwright, A., Kaleveld, L., Meltzer, A., Atkins, M., Varadharajan, M., Campbell, P., Callis, Z. & Wilson, E. 2022. Adaptation among aged care and disability service providers in response to the COVID-19 pandemic: Lessons for the future. *Frontiers in health services*. Vol.2, 1037256-1037256. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa <https://doi.org/10.3389/frhs.2022.1037256>

Selick, A., Durbin, J., Hamdani, Y., Rayner, J. & Lunskey, Y. 2022. Accessibility of Virtual Primary Care for Adults With Intellectual and Developmental Disabilities During the COVID-19 Pandemic: Qualitative Study. *JMIR formative research*. Vol.6(8), 38916-e38916. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI <https://doi.org/10.2196/38916>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 19.11.2023. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P14>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Päivitetty 13.1.2023. Viitattu 27.2.2024. Saatavissa <https://stm.fi/sosiaalityo>

Talvitie-Lamberg, K., Silvennoinen, M., Ala-Kitula, A., Kärkkäinen, S., Tyrväinen, P., Kuoremäki, R., Kinnunen, P., Munnukka, J., Allonen, S., Puhilas, P. & Vähäkainu, P. 2018. Tekoälyn soveltaminen terveydenhuollossa ja hyvinvoinnissa. Informaatioteknologian tiedekunnan julkaisuja, Jyväskylän yliopisto. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7507-4>

Tassé, M. J., Wagner, J. B. & Kim, M. 2020. Using technology and remote support services to promote independent living of adults with intellectual disability and related developmental disabilities. *Journal of applied research in intellectual disabilities*. Vol.33 (3), 640-647. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI <https://doi.org/10.1111/jar.12709>

Torraco, R. J. 2016. Writing Integrative Literature Reviews: Using the Past and Present to Explore the Future. Julkaisussa *Human Resource Development Review*, 2016, Vol.15 (4), p.404-428. Viitattu 20.11.2023. Saatavissa rajoitetusti <https://doi.org.ezproxy.saimia.fi/10.1177/1534484316671606>

Toukko, K. 2023. Taustaa ja tilannekuva. Julkaisussa Malmlund-Laakso, K. Tuokko, K. Sosiaali- ja terveysministeriö. Uuden vammaispalvelulain soveltamisalan tarkentaminen – tilannekuva ja valmistelu. Kuulemistilaisuus. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa



[https://thl.fi/documents/155392151/190309587/Uuden+vammaispalvelulain+soveltamisalan+tarkentaminen+tilannekuva+ja+valmistelu+27.11.2023\\_saa\\_vutettava.pdf/f1459517-9c5b-c523-5100-bcf1ed637cc5/Uuden+vammaispalvelulain+soveltamisalan+tarkentaminen+tilannekuva+ja+valmistelu+27.11.2023\\_saa\\_vutettava.pdf?t=1702038256164](https://thl.fi/documents/155392151/190309587/Uuden+vammaispalvelulain+soveltamisalan+tarkentaminen+tilannekuva+ja+valmistelu+27.11.2023_saa_vutettava.pdf/f1459517-9c5b-c523-5100-bcf1ed637cc5/Uuden+vammaispalvelulain+soveltamisalan+tarkentaminen+tilannekuva+ja+valmistelu+27.11.2023_saa_vutettava.pdf?t=1702038256164)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Tutkimus- ja innovaatiojärjestelmä. Tiedejatutkimus.fi. Viitattu 11.3.2024. Saatavissa <https://tiedejatutkimus.fi/fi/science-innovation-policy/research-innovation-system>

Vahteristo, A. & Kinnunen, U. 2019. Tekoälyn hyödyntäminen terveydenhuollossa terveysriskien ja riskitekijöiden tunnistamiseksi ja ennustamiseksi. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Vol.11 (3), p.198-209. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa <https://journal.fi/finjehew/issue/view/5534>

Valtiovarainministeriö 2019. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen – neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 20.9.2023. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161486>

Valtokari, M., Väre, A. & Nurmi-Koikkalainen, P. 2023. Vammaispalvelujen työntekijöiden kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 9/2023. Viitattu 27.2.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-041-5>

Valvira. Etäpalvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa. Viitattu 13.1.2024. Saatavissa <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/etapalvelut>

Vammaispalvelulaki 675/2023. Viitattu 19.11.2023. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230675>

Vammaisuus 2022. Vammaispalvelujen käsikirja. THL. Viitattu 18.11.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisuus>

Vilkka, H. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Tallinna: Art House.

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonon, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P. & Heponiemi, T. 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi — 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. THL –

Päätösten tueksi 1/2022. Viitattu 19.11.2023. Saatavissa

<https://www.julkari.fi/handle/10024/143708>

Ward, R. E., Setiawan, I. M. A., Quinby, E., Fair, M., Ambadar, Z., Parmanto, B. & Dicianno, B. E. 2022. Mobile Health to Support Community-Integration of Individuals With Disabilities Using iMHere 2.0: Focus Group Study. JMIR human factors. Vol.9(1), 31376-e31376. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI <https://doi.org/10.2196/31376>

WCAG 2.1 2018. Web Content Accessibility Guidelines 2.1. Viitattu 19.11.2023.

Saatavissa <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>

Whittemore, R. & Knaf, K. 2005. The integrative review: updated methodology. Journal of Advanced Nursing, vol. 52, no. 5. s 546–553. Viitattu 14.1.2024. Saatavissa rajoitetusti [https://moodle.lut.fi/pluginfile.php/812641/mod\\_resource/content/1/2005-whittemore-knaf-sahkoinen-versio.pdf](https://moodle.lut.fi/pluginfile.php/812641/mod_resource/content/1/2005-whittemore-knaf-sahkoinen-versio.pdf)

Zaagsma, M., van de Velde, D., Koning, M. H. M., Volkens, K. M., Schippers, A. P. & van Hove, G. 2023. 'When I need them, I call them and they will be there for me'. Experiences of independently living people with intellectual disabilities with 24/7 available online support. Disability & society. Vol.38 (4), 659-682. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa DOI <https://doi.org/10.1080/09687599.2021.1932756>

## Liite 1. Integratiiviseen kirjallisuuskatsaukseen valitut tutkimukset

Nro	Tutkimus	Tarkoitus/tavoite	Tutkimusmenetelmät ja analyysi	Tulokset	Laatu ka
1	Alathur, S. & Pai, R. R. 2023. Usefulness and barriers of adoption of social media for disability services: an empirical analysis. Transforming government. Vol.17 (1), 147-171.	Tavoitteena oli hahmotella, kuinka vammaispalvelut voisivat käyttää sosiaalista mediaa yhteisöllisyyden ja osallistumisen tukemiseen. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalisen median omaksumiseen vammaisten henkilöiden palvelutarpeiden tyydyttämiseksi.	Tutkimusaineisto koostuu vammaisille suunnattujen sosiaalisessa mediassa järjestettyyn toimintaan osallistujille (n=159) suunnattuun kyselyyn. Aineisto analysoitiin SEM-tekniikalla muuttujien välisiä suhteita arvioimalla.	Vammaispalvelut voivat hyödyntää sosiaalista mediaa tiedottamalla ja avustamalla sen käytöstä yhteisöllisyyden ja osallisuuden lisäämiseksi, ja sosiaalisessa mediassa järjestettävien tapahtumien vammaisosallistumisen mahdollistamiseksi. Sosiaalisen median mahdollinen haitallinen sisältö, sisällönlukutaito ja käyttämisen tuki osallistumisen aikana ovat tärkeitä huomioida. Vammaisella on itsenäisyyden näkökulmasta hyvä olla omat osallistumisen mahdollistavat kirjautumistunnukset, e hänen avustajansa tunnukset.	3,2
2	Baumgartner, A., Rohrbach, T. & Schönhaugen, P. 2023. 'If the phone	Tutkimuksessa selvitettiin digitaalisen median	Tutkimuksen aineisto koostuu 40 (iältään 18-68-vuotiaiden) näkö- tai motoriikkavammaisen ihmisen	Haastateltavat kuvasivat älypuhelinta työkaluksi, joka mahdollistaa itsenäisemmin toimimisen arjessa.	3,1

	were broken, I'd be screwed': media use of people with disabilities in the digital era. Disability & society. Vol.38(1), 73-97.	käytön hyötyjä ja esteitä vammaisilla.	puolistrukturoidusta laadullisista haastatteluista, joissa analysoidaan syvällisesti heidän arkipäiväänsä. Haastatteluun osallistujat olivat Sveitsin tai Luxemburgin asukkaita. Haastattelut nauhoitettiin ja analysoitiin laadullisella sisällön analyysillä.	Teknologian mahdollisuuksia on niin paljon, että vammaiset henkilöt hyötyisivät sovellusten ja palveluiden käytöstä, jos he vain saisivat käyttöön tukea ja koulutusta. Vammaiset henkilöt tulisi ottaa mukaan palveluiden suunnitteluun, jotta erityistarpeet tulisivat huomioitua alusta alkaen.	
3	Beneteau, E., Paradiso, A. & Pratt, W. 2022. Telehealth experiences of providers and patients who use augmentative and alternative communication. Journal of the American Medical Informatics Association : JAMIA. Vol.29 (3), 481-488.	Tarkoituksena oli tutkia augmentatiivista ja vaihtoehtoista viestintää (AAC) käyttävien aikuisten ja AAC: tä käyttävien ihmisten kanssa työskentelevien ammattilaisten etäterveyspalveluiden käytön kokemuksia.	Aineistona oli puolistrukturoidut online-haastattelut AAC:tä käyttävän aikuisen kanssa (n=6) sekä etäterveyspalveluja AAC:tä käyttäville henkilöille tarjoavien ammattilaisten (n=8) kanssa. Osallistujat sijaitsivat Yhdysvalloissa ja Iso-Britanniassa. Kaikki osallistujat olivat tehneet kaksi tai useampia etäterveyskäyntejä viimeisen kuuden kuukauden aikana. Analysointi toteutettiin induktiivisella, temaattisella lähestymistavalla.	Tulokset osoittivat että (1) etäterveys on olennainen palvelu, (2) tekniikka aiheuttaa esteitä, (3) politiikat, joiden tarkoituksena on suojella todella estää, ja (4) etävalvontalaitteilla on mahdollisuus lieventää riskejä. Vammaisille henkilöille luodut etähoitojärjestelmät ovat hyviä, mutta eivät sovi kaikille, rinnalla on tärkeää pitää myös perinteinen mahdollisuus asiana.	3,4

4	Dahake, U., Tripathy, J. P., Choudhary, A., Jain, S., Bang, A. & Girish, M. 2023. Teleconsultation for Children With Developmental Disabilities During the Coronavirus Pandemic: Caregivers' Experience. <i>Curēus</i> . Vol.15(11), 48816-e48816.	Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia etäohjauksen hyväksyttävyyttä, tyytyväisyyttä, koettua relevanssia ja esteitä vammaisten lasten huoltajien näkökulmasta.	Kuvaileva kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineisto koostui kahdeksan etäohjausta saaneen CP-vammaisen, autistisen tai kehitysviivästyneen lapsen huoltajan (äidin) puhelinhaastatteluista. Manuaalinen sisältöanalyysi tehtiin laadullisesti haastatteluja koodaten ja lopuksi teemoitellen.	Kaikki vastaajat suosivat lastensa hoitoon ja kuntoutukseen videoneuvotteluja koronavirus pandemian aikana joustavamman ajoituksen, viestinnän helppouden ja matkustushaasteiden vuoksi. Fyysisistä vaivoista kärsivien lasten huoltajat kuitenkin suosivat kasvokkain tapahtuvia tapaamisia. Nykyaikaisten mobiili-/digitaalitekniologioiden käyttö luo uusia mahdollisuuksia parantaa palvelujen laatua ja saavutettavuutta.	2,7
5	Eriksson, C. & Ineland, J. 2024. Ideals, governance and competencies: The complexity of implementing digitalisation in disability organisations. <i>British journal of learning disabilities</i> . Vol 52, 76–86.	Tutkimuksen tarkoituksena oli analysoida vammaispalvelujen digitalisaation motivaatioita, edellytyksiä sekä esteitä strategisella tasolla.	Laadulliset puolistrukturoidut haastattelut tehtiin vammaispalvelujen tarjoamisesta vastaavien virkamiesten ja kunnallispoliitikojen kanssa. Temaattinen analyysi tehtiin konstruktionistisesta näkökulmasta.	Tutkimuksissa tunnistettiin kolme teemaa: Digitaalisten palveluiden ihanteet vammaiskonteksteissa, vertikaalisen hallinnon kulttuuri ja osaamisen kehittäminen. Nämä teemat voidaan nähdä palveluiden digitalisoinnin tukipilareina organisaation strategisella tasolla.	3,7

6	Johnsson, G., Kerslake, R. & Crook, S. 2019. Delivering allied health services to regional and remote participants on the autism spectrum via video-conferencing technology: lessons learned. Rural & Remote Health. Vol 19(3): 1-6.	Tarkoituksena oli tunnistaa autismin kirjoon kuuluvien henkilöiden videoneuvotteluvälitteisen tuen tarjoamisen toteutettavuus, olennaiset vaatimukset ja mahdolliset esteet.	Moniammatillinen tiimi tarjosi hankkeessa videovälitteistä tukea autismin kirjoon kuuluville henkilöille (n=16) ja heidän läheisilleen Australiassa Uudessa Etelä -Walesissa. Tutkijat käyttivät puolistrukturoituja puhelinhaastatteluja arvioidessaan mallin toimivuutta. Data-analyysiin käytettiin yleistä induktiivista lähestymistapaa.	Hankkeen arvioinnissa todettiin, että henkilöstön koulutus ja saatu tuki olivat avainasemassa rakennettaessa pätevää moniammatillista tiimiä toteuttamaan laadukasta etäpalvelua. Verkostoyhteistyö täydensi etäpalvelua. Teknologiaa ei pidetty esteenä mutta osa koki, että vähintään yksi perinteinen tapaaminen olisi tukenut työskentelyä. Maantieteellisten haasteiden vuoksi etäohjaus mahdollistaa palveluntuotantoa syrjäisille alueille.	3,2
7	Kivistö, M. S. & Hokkanen, L. 2020. Valtavirtateknologioita itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden eriytyvät toimijuudet sähköisten vammaispalveluiden käyttäjinä. Finnish	Tutkimuksen tarkoituksena oli lisätä ymmärrystä vammaisten henkilöiden sähköisten vammaispalveluiden käyttöön vaikuttavista tekijöistä.	Tutkimusaineistona olivat vammaispalveluita käyttävien henkilöiden teemahaastattelut (n=14). Aineistoa analysoitiin luokittelemalla ja tyyppitelemällä.	Tutkimuksen tuloksena muodostui sähköisten vammaispalveluiden käyttäjien eriytyvistä toimijuuksista typologia: taidokkaat, potentiaalit, varaukselliset ja pakotetut sähköisten vammaispalvelujen käyttäjät.	3,7

	Journal of EHealth and EWelfare. 12(1), 44–56.				
8	Seivwright, A., Kaleveld, L., Meltzer, A., Atkins, M., Varadharajan, M., Campbell, P., Callis, Z. & Wilson, E. 2022. Adaptation among aged care and disability service providers in response to the COVID-19 pandemic: Lessons for the future. <i>Frontiers in health services</i> . Vol.2, 1037256-1037256.	Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten hoito- ja vammaispalveluorganisaatiot sopeuttivat palveluidensa toimitusta koronavirus pandemian aikana ja mitä innovaatioita he kokivat kannattavaksi ylläpitää pandemian jälkeinkin.	Tutkimusaineistona oli hoito- ja vammaispalvelujärjestöjen edustajien (n=26) puolistrukturoidut haastattelut Australian kolmesta osavalttiosta (Länsi-Australia, Uusi Etelä-Wales ja Victoria). Manuaalinen sisältöanalyysi tehtiin laadullisesti haastatteluja koodaten ja lopuksi teemoitellen.	Tulokset osoittivat, että organisaatiot mukauttivat käytäntöjään pandemian aikana kolmella keskeisellä innovaatioalueella: uusien lähestymistapojen käyttöönotto, palvelun toimitustavan muuttaminen esimerkiksi verkkopalveluksi ja työskentelytapojen muuttaminen esimerkiksi etätöön käytäntöjen osalta. Jatkossa organisaatiot haluavat ylläpitää näitä innovatiivisia käytäntöjä, sillä ne ovat lisänneet turvallisuutta, joustavuutta ja henkilöstöresurssin paremmin riittävyyttä. Jotkut uusista toiminnoista vaativat kuitenkin lisää resurssointia.	3,6
9	Selick, A., Durbin, J., Hamdani, Y., Rayner, J. & Lunsky, Y. 2022. Accessibility of Virtual Primary Care for Adults With Intellectual	Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia älyllisesti kehitysvammaisten virtuaalisen perusterveydenhuollon	Aineistona oli puolistrukturoidut haastattelut 38 osallistujalle Ontariossa, Kanadassa. Vastaajat koostuivat älyllisesti kehitysvammaisista aikuisista (n=11),	Virtuaaliterveydenhuollon järjestämisen etuja tunnistettiin matkustamiseen ja odottamiseen käytetyn ajan säästäminen, ahdistuksen välttämisen sekä haastavasti käyttäytyvien	3,8

	and Developmental Disabilities During the COVID-19 Pandemic: Qualitative Study. JMIR formative research. Vol.6(8), 38916-e38916.	saavutettavuutta koronavirus pandemian aikana.	omaishoitajista (n=13), vammaisten henkilöiden parissa työskentelevistä ammattilaista (n=5) sekä perusterveydenhuollon lääkäreistä (n=9). Iteratiivinen sekoitettu induktiivinen ja deduktiivinen temaattinen analyysi toteutettiin dataa koodaamalla ja teemoja syntetisoimalla.	potilaiden sujuvampi asiointi. Virtuaalitapaamiset mahdollistivat myös kaukana asuvien omaisten osallistumisen sekä antoi terveydenhuollon tarjoajille mahdollisuuden nähdä potilaat kotiympäristöissään. Haasteita tunnistettiin laitteiden puute, laitteiden käytön mukavuustekijät tai teknisten taitojen puute sekä sanattoman viestinnän haasteet. Yksi tapa toimia ei sovi kaikille, on hyvä olla vaihtoehtoinen asioimistapa.	
10	Tassé, M. J., Wagner, J. B. & Kim, M. 2020. Using technology and remote support services to promote independent living of adults with intellectual disability and related developmental disabilities. Journal of applied research in intellectual disabilities. Vol.33 (3), 640-647.	Tutkimus tarkasteli etätukipalveluiden käyttöä, joka sisältää älykkäät kotitekniikat ja etätukihenkilöstön, jolle voidaan tarvittaessa myös soittaa.	Puolistrukturoitujen puhelinhaastattelujen avulla kysyttiin Ohion julkisesti rahoitettujen, merkittävästi tukea itsenäiseen elämänsä tarvitsevien, etätukipalveluiden aikuisten käyttäjien (n=56) kokemuksia etäpalvelusta, mukaan lukien siitä, mistä he pitivät eniten ja vähiten. Manuaalinen sisältöanalyysi tehtiin	Muun muassa turvallisuuden tunne, etäyhteyden muodostamisen mahdollisuus ja itsenäisyyden kasvaminen olivat etätukipalveluiden tunnistettuja etuja. Etätukihenkilöön oli myös muodostunut kiintymyssuhde. Teknologian mahdollistamat esimerkiksi lääkemuistutukset olivat tärkeitä. Huolenaiheista tunnistettiin muun muassa	3,4



			laadullisesti haastatteluja koodaten ja lopuksi teemoitellen.	ajoittaiset tekniset ongelmat ja yksinäisyys.	
11	Ward, R. E., Setiawan, I. M. A., Quinby, E., Fair, M., Ambadar, Z., Parmanto, B. & Dicianno, B. E. 2022. Mobile Health to Support Community-Integration of Individuals With Disabilities Using iMHere 2.0: Focus Group Study. JMIR human factors. Vol.9(1), 31376-e31376.	Tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä yhteistyötä vammaisten henkilöiden yhteisöllisyyttä tukevan organisaation kanssa ja tunnistaa ohjelmistovaatimukset, joita tarvitaan tukemaan yhteisöön osallistumista, sekä jalostaa olemassa olevaa mHealth-sovellusta vastaamaan näihin esiin tulleisiin vaatimuksiin.	Tutkimus kohdistui voittoa tavoittelemattomaan järjestöön Community Living and Support Services (CLASS) ja sen sidosryhmistä koostuvaan 15 henkilön tutkimusryhmään. Henkilöt työskentelivät vammaisten asiakkaiden kanssa. Aineisto kerättiin ryhmätyöpajakeskustelulla, jossa kerättiin kehittämissuhteita. Ehdotusten perusteella tehtiin sovellukseen muutoksia ja kerättiin palautetta tehdyistä muutoksista.	Vammaisia henkilöitä voidaan tukea sovelluksella joka antavaa käyttäjille mahdollisuuden itseohjautuvuuteen ja itsenäiseen elämään, mahdollisuuden voimaantua ja saada tukea, mutta niiden pitäisi sisältää mahdollisuus integroida mukaan omaiset ja hoidosta vastaavat henkilöt. Tutkimuksen perusteella voitiin tehdä sovellukseen parannuksia, jotta se palvelisi yhteisössä elävää vammaista ja palveluntarjoajaa paremmin. Jotkut toivotuista ominaisuuksista voidaan kuitenkin hoitaa edelleen aiemmalla tavalla, esimerkiksi puhelimella, eikä ole tarkoituksenmukaista liittää kaikkia tarvittavien ominaisuuksia yhteen sovellukseen.	3,2
12	Zaagsma, M., van de Velde, D., Koning, M. H. M.,	Tutkimuksella pyrittiin selvittämään	Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusasetelmaa, jossa	Tulokset osoittavat, että verkkotuen soveltuvuus riippuu kunkin yksilön	3,9

<p>Volkers, K. M., Schippers, A. P. &amp; van Hove, G. 2023. 'When I need them, I call them and they will be there for me'. Experiences of independently living people with intellectual disabilities with 24/7 available online support. Disability &amp; society. Vol.38 (4), 659-682 .</p>	<p>kokemuksia itsenäisesti elävien älyllisesti kehitysvammaisten henkilöiden tukemisesta verkkovälitteisesti.</p>	<p>haastateltiin DigiContactin käyttäjiä. Digituki oli haastateltujen (n=5) älyllisesti kehitysvammaisten käyttäjien ainoa tai ensisijainen tukimuoto. Aineisto analysoitiin käyttäen fenomenologis-hermeneuttista menetelmää.</p>	<p>tarpeista, kyvyistä ja mieltymyksistä. Palvelut tulee suunnitella yksilölliset tarpeet huomioiden.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Liite 2. Tutkimusten laadun arvioinnin pisteytys

Tutkimuksen numero	Tiivistelmä ja otsikko	Johdanto ja tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu	Otanta	Analysointi	Eettisyys ja puolueellisuus	Tulokset	Yleistettävyys ja siirrettävyys	Vaikutukset ja hyödynnettävyys	Yhteensä	Keskiarvo
1	4	4	4	3	3	1	3	4	3	29	3,2
2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	28	3,1
3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	31	3,4
4	4	2	1	2	4	3	3	2	3	24	2,7
5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33	3,7
6	4	3	4	3	3	2	3	3	4	29	3,2
7	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33	3,7
8	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32	3,6
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3,8
10	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31	3,4
11	4	3	3	4	2	2	4	3	4	29	3,2
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3,9

### Liite 3. Virtuaalinen asiointi puhelimella tai videolla- pelkistetyn ilmaisun muodostuminen

