

Opinnäytetyö AMK

Sairaanhoitaja, fysioterapeutti

MTMK\_17

2017

Auli Nieminen, Riitta Oksanen

# IKÄIHMISTEN DIGIOSAAMINEN

– Tietotekniikan opetustapahtuma Säkylässä

Auli Nieminen, Riitta Oksanen

## IKÄIHMISTEN DIGIOSAAMINEN

- Tietotekniikan opetustapahtuma Säkylässä

Parhaillaan Suomessa käynnissä olevan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tarkoituksena on parantaa kansalaisten terveyspalvelujen saatavuutta ja tuoda ne tasavertaisina kaikkien saataville. Yhtenä keinona nähdään terveyspalvelujen digitalisointi ja sähköistäminen. Toiminnallinen opinnäytetyömme lähti liikkeelle Valtiovarainministeriön ”Auta” -hankkeen ideoimana. Tässä hankkeessa lähtökohtana on digitaalisten palvelujen käytön ja osaamisen eteenpäin vieminen kuntalaisille.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli järjestää tietotekniikan opetustapahtuma ikäihmisille Säkylässä terveyskeskuksessa yhdessä datanomiopiskelijoiden ja heidän opettajansa kanssa. Opetustapahtumassa tarkoituksena oli antaa ikäihmisille mahdollisuus oppia tai syventää taitojaan sähköisten terveyspalvelujen käytössä. Lähtökohtana tapahtumassa oli antaa ikäihmisille taitoja ja uskallusta käyttää sähköisiä terveyspalveluja, kuten Omakanta, e-resepti ja sähköinen ajanvaraus. Tarkoituksena oli myös, että ikäihmiset voisivat viedä oppimiaan taitoja eteenpäin omassa eläkeläisjärjestöissään. Etukäteen tehtiin kysely, jossa selvitettiin osallistujien tietokoneen ja ATK -sovellusten käyttöä.

Opetustapahtuma järjestettiin yhden iltapäivän aikana ja datanomiopiskelijat olivat mukana henkilökohtaisina avustajina. Osallistujat olivat tyytyväisiä tähän opetustapahtuman antiin ja lisää tämän tapaista opetusta toivottiin. Datanomiopiskelijoiden kärsivällisyys opetustapahtumassa sai kiitosta. Joillekin ikäihmisille tietokonekieli tuntui hankalalta ja tämä tulisi huomioida aikataulua suunniteltaessa ja vastaavanlaisia opetustapahtumia järjestettäessä. Ikäihmisten taholta tuli myös toiveita tasoryhmistä. Ne, joille tietokone ja sen käyttö olivat tuttuja, olivat tyytyväisiä, että he saivat mahdollisuuden opiskella uusia internet -sovelluksia. Kaiken kaikkiaan tietokoneen käytön ja sen sovellusten opiskelu vaatii innostusta ja halua oppia uutta.

### ASIASANAT:

Sote -uudistus, digitalisaatio, oppiminen, ikäihmiset

Auli Nieminen, Riitta Oksanen

## DIGITAL COMPETENCE AMONG ELDERLY PEOPLE

- An Educational Event of Information Technology in Säkyä

There is a significant social reform going on in Finland at present. A part of this reform is to take some of these services in to the internet and to make them digitalized. Our functional thesis rose out of the Auta -programme, which purpose is to offer know-how of digital services for those are not familiar with them.

The purpose of this functional thesis was to provide an educational event to elderly people in Säkyä together with the students in Vocational Qualification in Information and Communications Technology and their teacher. In that event the seniors had an opportunity to learn or to deepen their skills in electric health care services. The aim for this educational event was to give to the senior citizens know-how and bravery to use e-health services such as Omakanta ('My Kanta pages' in English), e-prescription and electric appointment. As a target was also that the seniors would take these learned skills forward to other seniors in their pensioners' organisations. An inquiry was organized to the participants beforehand to clarify how much the internet services had been in use among the seniors.

The educational event was organized within one afternoon and the students in Vocational Qualification in Information and Communications Technology were there as individual supervisors. The participants were satisfied with the supply of the educational event generally and more of the similar kind were hoped. The patience of the supervisors got gratitude. Because the computer vocabulary was unfamiliar for some seniors, more time for learning were needed. Level groups were on the wish list. Those who had used the computer and internet before, were happy to get courage to try some new applications. All together to learn to use computer and its applications, you need an interest and hunger of learning new subjects.

### KEYWORDS:

Social and health care reform, digitalisation, learning, elderly people

# SISÄLTÖ

<b>KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO</b>	<b>6</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 DIGITALISAATIO JA SÄHKÖISET TERVEYSPALVELUT</b>	<b>9</b>
2.1 Digitalisaatio	9
2.1.1 Sähköposti	11
2.1.2 Kanta.fi	12
2.1.3 Sähköinen ajanvaraus	13
2.1.4 E-resepti	14
2.2 Tietosuoja, suostumus ja tunnistautuminen	14
<b>3 IÄKKÄÄT IHMISET DIGIOPPIJOINA JA SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTTÄJINÄ</b>	<b>16</b>
3.1 Iäkkäät ihmiset digioppijoina	16
3.2 Iäkkäät ihmiset sähköisten palvelujen käyttäjinä	18
<b>4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE</b>	<b>20</b>
<b>5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>21</b>
5.1 Tiedonhaku	21
5.2 Yhteistyötahot ja koulutustapahtuman suunnittelu	22
5.3. Ennakkokysely osallistujille	23
5.4 Opetustapahtuman toteutuminen	25
5.5 Palaute opetustapahtumasta	26
5.6 Palautekysely datanomiopiskelijoille	27
<b>6 POHDINTAA</b>	<b>29</b>
6.1 Eettisyys ja luotettavuus	29
6.2 Yhteenveto ja prosessin arviointi	30
6.3 Kehittämisehdotuksia	32
<b>LÄHTEET</b>	<b>34</b>

## LIITTEET

Liite 1. PowerPoint-esitys datanomiopiskelijoille

Liite 2. Ennakkokyselylomake ikäihmisille

Liite 3. Webropol-kysely datanomiopiskelijoille

Liite 4. Saatekirje kyselylomakkeeseen

## TAULUKOT

Taulukko 1. Internetin käyttö.

Taulukko 2. Tiedonhaku.

24

Liite 5 (1)

## KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

AKUSTI	Tietoliikenneselvitys <a href="https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/akusti/akusti-projektit">https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/akusti/akusti-projektit</a>
DfAFinland	Department of Foreign Affairs and Trade <a href="http://formin.fi/public/default.aspx?contentid=328257&amp;con">http://formin.fi/public/default.aspx?contentid=328257&amp;con</a>
KELA	Kansaneläkelaitos <a href="http://www.kela.fi/">http://www.kela.fi/</a>
ODA	Omat digiajan hyvinvointipalvelut <a href="https://www.kuntaliitto.fi">https://www.kuntaliitto.fi</a>
SAVL	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä <a href="https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa /2007/20070159">https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa /2007/20070159</a>
SOTE	Sosiaali- ja terveystalouden uudistus <a href="https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus">https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus</a>
STM	Sosiaali- ja terveysministeriö <a href="http://stm.fi/etusivu">http://stm.fi/etusivu</a>
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos <a href="https://www.thl.fi/fi/">https://www.thl.fi/fi/</a>
VM	Valtiovarainministeriö <a href="http://vm.fi/etusivu">http://vm.fi/etusivu</a>

## JOHDANTO

Parhaillaan maassamme on menossa mittava uudistus koko sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukentässä. Sote-uudistuksen tarkoituksena on kaventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palveluiden yhdenvertaisuutta ja saatavuutta, sekä vähentää kustannuksia. (THL 2016.) Olennaisena osana ja hallituksen kärkihankkeena suuressa muutoksessa on myös digitalisaation eteenpäinvieminen.

Toiminnallisen opinnäytetyömme aihe lähti liikkeelle Valtiovarainministeriön julkaiseman "Auta"- hankkeen saattelemana (VM/dokumentit 2015). Se tarjoaa tukea kunnille digitaalisten palveluiden ja nimenomaan osaamisen eteenpäinviemiseksi erityisesti niiden kuntalaisten joukossa, joille digipalvelut eivät ole kovin tuttuja tai joilla ei ole tietokonetta. Auta-hanke etsii erilaisia uusia kokeilumalleja ja jo toiminnassa olevia ratkaisuja, joilla voidaan lisätä tukea tarvitsevien ihmisten sähköisten tietopalveluiden käyttöä. (VM/artikkelit 2016.) VM järjesti helmikuussa 2017 seminaarin, jossa Auta-hankkeen pohjalta muun muassa Hartolan ja Pertunmaan kunta esittivät oman palvelumallinsa, joka tarjosi loistavan esimerkin ikäihmisten digiosaamisen lisäämiseksi kunnan alueella.

Sähköisten palveluiden käyttö vaatii osaamista ja virallisen kielen hallinnan lisäksi kykyä löytää oikea viranomaispalvelu verkosta (VM/hankkeet ja säädösvalmistelu 2016). THL:n tutkimuspäällikkö Hannele Hyppönen (THL, 2016) toteaa, että aiemmista tutkimushankkeista saadut tulokset haavoittuvimpien ryhmien vähäisemmästä sähköisten palveluiden käytöstä ovat hyvinkin ajankohtaisia ja, että digitalisaatio edellyttää asiakkaiden erilaisten tarpeiden parempaa huomioimista palveluita kehitettäessä. Maaseudulla asuvat käyttävät vähemmän sähköisiä palveluita ja kokevat ne vähemmän hyödyllisiksi kuin kaupungissa asuvat. (Hyppönen & Ilmarinen 2016).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on järjestää yhteistyössä Sastamalan koulutusyhtymän Huittisten yksikössä opiskelevien datanomiopiskelijoiden kanssa ikäihmisille yhden iltapäivän kestävä opetustapahtuma, jossa on mahdollisuus syventää tai oppia sähköisten terveyspalveluiden käyttöä Säkylässä. Tavoitteena on, että opetustapahtuman jäl-

keen ikäihmiset osaavat ja rohkenevat käyttää sähköisiä terveyspalveluja, kuten Omakanta, e-reseptipalvelu ja sähköinen ajanvaraus. Tavoitteena on myös, että ikäihmiset voisivat viedä oppimiaan taitoja eteenpäin pienen kunnan aktiivisesti toimivissa eläkeläisjärjestöissä.



# DIGITALISAATIO JA SÄHKÖISET TERVEYSPALVELUT

## 2.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio on toimintatapojen uudistamista ja siihen kuuluu myös uusien digitaalisten teknologioiden käyttöönotto. Digitaalisen teknologian osa-alueita ovat esimerkiksi mobiiliteknologia, pilvipalvelut, robotiikka ja sosiaalinen media sekä internet. Ilmiönä digitalisaatio ei ole uusi. Se on toiminnan uudistamista. Sillä kyseenalaistetaan vanhaa järjestelmää ja tavoitteena on löytää uusia visioita. (Valtiokonttori 2016.) Sote-uudistukseen liittyen halutaan parantaa kansalaisten aktiivisuutta ja vaikutusmahdollisuutta. Sähköisten palvelujen avulla lisätään ihmisten mahdollisuutta itsenäisesti pitää huolta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Halutaan mahdollistaa uuden tyyppiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut asuinpaikasta ja palveluntarjoajasta riippumatta. (STM 2015.) Digitalisaatio on parantanut kansalaisten viestintä- vaikutus- ja tiedonsaantimahdollisuuksia, mutta samalla internetyhteyksien ulkopuolella olevien mahdollisuudet saada palveluita ovat heikentyneet. Sekä julkinen sektori että yksityiset yritykset ovat karsineet perinteisiä palvelumuotojaan sähköisiä palveluita kehittäessään. (Koironen ym. 2016.)

Valtionvarainministeriössä on valmisteltu julkisten palvelujen digitalisointia luomalla näitä koskevat digitalisoinnin periaatteet, joiden tarkoituksena on toimia pelisääntöinä eri toimijoiden kesken. Pelisäännöillä halutaan tukea mm. asiakaslähtöisyyttä ja tuottavuutta. Näitä periaatteita valmisteltiin hallinnon kehittäjien kanssa vuoden 2016 aikana. (VM 2016/ hankkeet ja säädösvalmistelu.) Myös STM toteaa digitalisaation avaavan kansalaisille täysin uusia ovia oman terveytensä ja hyvinvointinsa hallintaan, sekä luovan mahdollisuuksia jatkuvasti kehittyviin uudenlaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin riippumatta asuinpaikasta ja ajasta. (STM 2015.) Sähköisten palveluiden käyttö vähentää myös kustannuksia, mutta sujuvien ja käyttäjäystävällisten sovellusten luominen vaatii paljon yhteistyötä eri terveys- ja sosiaaliviranomaisten ja niitä kehittävien asiantuntijoiden välillä. Sovellusten kehittämiseen on otettu mukaan insinöörien lisäksi myös lääkäreitä, sairaanhoitajia, sosiologeja ja psykologeja. (Röyskö 2016.)

Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen piti 15.3.2017 hallituksen julkisten palveluiden digitalisaatio -kärkihankkeen tilannekatsauksen. Katsauksessaan Vehviläinen totesi Suomen olevan digitalisuuden kärkimaita EU:ssa. Julkisten palveluiden digitalisaatiota Euroopassa vertailtiin viiden osa-alueen kautta. Suomessa väestö hallitsee erityisesti digitaaliset perustaidot, myös mobiiliyhteyksien osalta Suomi on kärkimaita. Ronkanen (2015) on tutkimuksessaan sähköisistä pankkipalveluista todennut niiden käytön lisääntyneen merkittävästi ja asiakkaiden ottaneen sähköiset palvelut kattavasti käyttöön. Sähköisten palvelujen siirtoyhteyksissä on vielä kehittämistä, sillä ne eivät toimi kattavasti ja halutulla tavalla. Ministeri Vehviläinen korosti tilannekatsauksessaan, että digitalisaation tuomia mahdollisuuksia tulee pystyä hyödyntämään ihmisten arjessa ja viranomaispalveluissa. (STM.fi/ alueuudistus 2017a.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen yhtenä tavoitteena on muuttaa toimintaa siten, että pystytään parantamaan palvelujen saatavuutta ja yhdenvertaisuutta. Muutosta haetaan muun muassa digitalisaation kautta. Näin halutaan tarjota väestölle mahdollisuus parempaan palveluun sekä tukea kansalaisten mahdollisuutta omaehtoisesti ylläpitää ja kehittää toimintakykyä. (STM.fi/alueuudistus 2017b.)

Tulevassa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa yhtenä perusajatuksena on asiakaslähtöisyys, jonka yhtenä lähtökohtana on kansalaisten vapaus valita, minkä palveluntuottajan palveluita käyttää. Tämä valinnanvapaus tulee huomioida myös sähköisten palvelujen kehittämisessä. Osana palvelujärjestelmää kehitetään sähköisiä asiointipalveluja ja muuta hyvinvointiteknologiaa. (STM 2016.)

Sähköisiä terveystalvueluita on lähdeuä kehittäuään myös käytännössä ja nimenomaan kansalaislähtöisesti. Knaapi-Junnila ym. (2015) ovat tehneet ylimaakunnallisen Pumpuuhankkeen osahankkeena pilottitutkimuksen vuosina 2011-2014. Tässä kansalaiset ovat päässeet mukaan kehittämistyöhön haastattelujen muodossa. Tämän pilottitutkimuksen tuloksena havaittiin, että terveysteknologiaa kehitettäessä kansalaiset tulisi ottaa mukaan kehittämistyöhön. Esimerkiksi matkapuhelinsovelluksia toivotaan monista sähköisistä terveystalvueluista. Sähköisiä terveystalvueluja käytettäessä tulisi peruskäsitteet olla selvillä. Kansalaisten terveyden ja sairauden hoidossa arkiset tarpeet ovat kuitenkin yhteeneväiset.

Kuntaliitto on mukana Omat digiajan hyvinvointipalvelut -hankkeessa. ODA-hanke on sähköinen palvelukokonaisuus, joka hyödyttää sekä ammattilaisia että asiakkaita. Se on hallitusohjelman kärkihankkeita ja sitä toteuttavat tällä hetkellä Espoon lisäksi kymmenkunta isoa kaupunkia Suomessa, sekä Varsinais-Suomen että Keski-Suomen sairaanhoitopiirit. Tämä hanke on käynnistynyt Kuntaliiton AKUSTI (Sote ICT-menot kunnissa ja kuntayhtymissä 2015–2016) -yhteistyöfoorumien kautta. ODA-palvelut, joita ovat Omavointi ja Omavalmennus, Älykäs Oma-arvio ja Omasuunnitelma, ovat vielä pilotointivaiheessa. Niitä testataan neuvoloissa, koulu- ja opiskelijaterveydenhuollossa ja hammas- huollossa. Palvelun avulla asiakkaan on mahdollisuus omatoimisesti arvioida hyvinvointinsa, tunnistaa riskejä, saada toimintasuosituksia sekä koota hoito- ja palvelukokonaisuudet yhteen. (Kuntaliitto 2017.)

Hyvinvointiteknologia on astumassa nimenomaan kotihoidossa tai omaishoidon piirissä olevien ikäihmisten kotiin. Painopiste siirtyy kohti ennaltaehkäiseviä ja omahoidollisia palveluita, joissa digitaalisten ratkaisujen merkitys on suuri. Sähköinen, helposti toimiva yhteydenotto etälääkäriin tai -hoitajaan luo ikäihmiselle turvallisuutta ja kustannustehokkuutta koko palveluketjussa. Paras hyöty digitalisaatiosta saadaan, jos jokainen ikääntyväkin saa riittävästi omiin tarpeisiinsa soveltuvaa opetusta ja ohjausta sähköisten palveluiden käytössä. Paitsi terveystieteisiin, niin myös sosiaalisen vuorovaikutuksen lisäämiseen tähtäävät digitaaliset mahdollisuudet voisivat lisätä ikääntyneen tietokoneen käytön mielekkyyttä. (Pohjola 2016.)

### 2.1.1 Sähköposti

Tiedonsiirtomenetelmistä sähköposti on tavallisimpia päivittäin käytettäviä menetelmiä matkapuhelimen ohella. Siitä on tullut koko kansan viestintäväline. Tähän vaikuttaa sen helppo saatavuus ja pääosin ilmainen käyttö. Sähköposti on tiedonvälitystä langattomasti tai kaapelin välityksellä ja sitä säätelee sähköisestä asioinnista annettu laki (13/2003 tai SAVL). Tässä laissa on annettu viranomaisille veloitteet sähköisten asiointipalvelujen järjestämisestä. Siinä määritellään myös viranomaisasiointiin liittyvät sähköiset viestit ja sähköisen asiakirjan käsitteet (Voutilainen 2007).

Sähköposti on siis internetin peruspalveluja. Se toimii kaikkialla, missä on internetyhteys. Sen suurin etu on nopeus, ja toisaalta ongelmana kuitenkin on tavoitettavuus, sillä sen

käyttöä vaikeuttaa kattavan osoitetietokannan puute. Lisäksi tavallisen sähköpostin heikkoutena on tietoturva (Hyppönen ym. 2007, 460; Laine 2011, 14-15). Hallitus on tehnyt syyskuussa 2016 linjauksen, jossa sähköinen postilaatikko saatettaisiin jokaisen kansalaisen käyttöön vuonna 2018. Samassa yhteydessä on linjattu myös, että niille jotka sähköisiä palveluita eivät pysty käyttämään, turvataan lain tasolla asiointipalvelut muilla keinoin. (VM 2016.)

Suomi.fi on koko ajan kehittyvä, kaikille kansalaisille tarkoitettu sähköpostifoorumi. Se on tietoturvallinen tapa viestiä julkishallinnon ja muiden siihen liittyneiden organisaatioiden kanssa. Organisaatiot voivat lähettää kansalaisille esimerkiksi lupapäätöksiä ja dokumentteja. Verkkopalvelun kehittämisestä vastaa väestörekisterikeskus. Tällä hetkellä Suomi.fi -sivustoa voi käyttää kansalaisten Asiointitilin kautta, mutta Suomi.fi- sivun luvataan aukeavan vielä tämän vuoden loppuun mennessä. (Suomi.fi 2017.)

### 2.1.2 Kanta.fi

Kanta-palvelu on valtakunnallinen potilastietojen arkisto, johon sekä julkisen, että yksityisen terveydenhuollon kaikki potilaskäyntitapahtumat kirjautuvat. Jokainen kansalainen voi katsoa omia potilas- tai reseptitietojaan internetin välityksellä. Terveydenhuollon ammattilaiset voivat myös kirjautua asiakkaan sivuille hoitotilanteessa, jos asiakas on antanut luvan tietojensa katseluun. Sivustoa ylläpitää, kehittää ja päivittää Kela ja THL. (STM/tiedote 98 2015.)

Väestön foorumi sähköisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin on Omakanta – palvelu, jonka avulla jokainen pääsee tutustumaan omiin tietoihinsa sähköisesti. Täällä on nähtävissä sähköiset lääkemääräykset, terveydenhuollon käynti - ja hoitojaksot ja laboratoriotiedot. Tämän tietojärjestelmän kautta pääsee myös katsomaan yleisiä terveystietoja ja oppaita. Tarkoituksena on tehdä "yhden luukun" -palvelu, jossa kansalaisen käytettävänä ovat kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sähköisesti. (STM 2016.)

Palvelu on laajenemassa niin, että kansalaiset voivat myös itse tallentaa omia henkilökohtaisia hyvinvointi- ja terveystietojaan sivuilleen. Omien tietojen lisäksi Kanta-palvelu sisältää kansallista tietovarantoa ja sen on tarkoitus olla valmis 2017. Omien terveystietojen tallennus onnistuu sekä internetin että erilaisten asiointipalvelujen kautta. Näihin

tietoihin säilyy käyttäjällä itsellään aina hallintaoikeus. Tiedot voi antaa itseään palvelevien ammattilaisten käyttöön, tietoja voi hyödyntää itse tai ne voi halutessaan poistaa. (STM/tiedote 98 2015.)

### 2.1.3 Sähköinen ajanvaraus

Sähköistä ajanvarausta käytetään, kun halutaan internetin kautta varata aika joko puhelintalpalveluun tai henkilökohtainen käyntiaika esimerkiksi terveydenhuollon palveluihin. Usein ajanvaraukseen tarvitaan puhelinnumero ja suomalainen henkilötunnus, joskus tunnistautuminen tapahtuu myös pankkitunnusten avulla. Suomessa ajanvaraus on mahdollista tehdä molemmilla kotimaisilla kielillä. (KELA 2017.) Sähköisen ajanvarauksen terveydenhoitopalveluihin voi tehdä Suomessa jo lähes kaikille yksityisille lääkäriasemille. Myös poliisin lupa-asioihin, Kelalle, Verohallintoon ja auton katsastukseenkin on sähköinen ajanvaraus mahdollinen. Julkisen terveydenhuollon sähköiset palvelut kehittyvät nekin vähitellen kattamaan koko maan. Osa Suomen kuntien terveyskeskuksista ja keskussairaaloista on jo nyt ottanut sähköisen ajanvarauksen käyttöönsä. (KELA 2017.) Sähköinen ajanvaraus on erityisesti käytössä laboratorioissa, hammashuollossa, opiskelijaterveydenhuollossa. Sähköistä ajanvarausta on tutkittu SAINI- projektin yhteydessä. Tämän projektin yhteydessä kiinnitettiin erityistä huomiota asiointiin ja palveluun, omahoitoon sekä terveyden edistämiseen. (Valkeakari ym., 20-24 2008.)

Julkisen terveydenhuollon sähköistä ajanvarausta on kehittänyt Tieto. Sähköinen ajanvaraus helpottaa ammattilaisten rutiinityötä ja tehostaa organisaatioiden toimintaa. Samaan aikaan se tarjoaa myös kansalaisille helpompaa hoidon saatavuutta. Kansalaisen Ajanvarauksen avulla voi tehdä ajanvarauksen, siirtää sitä, peruuttaa olemassa olevan varauksen tai voi seurata omaa jonotustilannetta tai poistaa itsensä jonosta. Kun asiakas saapuu vastaanotolle, itseilmoittautumisen avulla automatisointi helpottaa henkilökunnan työtä. Ilmoittautumisen yhteydessä voi tarkistaa yhteystietonsa ja ohjelma ilmoittaa asiakkaalle kulkuohjeen oikeaan paikkaan. Käyttöliittymä on yksinkertainen, mutta vaatii asiakkaalta tietokoneen näppäimistön käytön hallintaa. (Tieto 2017.)

Tekstiviestimuistutus vähentää käyttämättä jääviä vastaanottoaikoja. Ajananto- ja peruutusaikapalvelu vähentää sairaaloiden toimenpideaikojen siirtoja ja peruutuksia. Jonossa oleva asiakas voi saada tekstiviestillä nopeasti tiedon peruutuspaikasta sairaalaan ja vapautuneet ajat saadaan näin tehokkaasti hyötykäyttöön. (Tieto 2017.)

#### 2.1.4 E-resepti

Koska perinteisen, paperisen lääkemääräyksen tekeminen ja toimittaminen asiakkaalle vaati runsaasti työtä ja työtunteja ja tuli näin ollen maksamaan paljon, lähdettiin kehittämään sähköistä lääkemääräystä. Tälle e-reseptille on sosiaali- ja terveysministeriön säädöksenä (726/2003) asetettu tarkat määräykset. Sähköinen resepti helpottaa sekä lääkärin että farmaseuttien työtä. Lääkäri kirjoittaa lääkemääräyksen suoraan tietojärjestelmään. Tietojärjestelmästä näkyy samalla lääkkeiden yhteis- ja sivuvaikutukset sekä hinnat. Lääkäri allekirjoittaa reseptin digitaalisesti. E-resepti pohjautuu vanhaan paperiseen versioon ja sähköisen lääkemääräyksen voi uusia. (Eklund-Karvinen 2006.)

Reseptit tallentuvat Reseptikeskuksen tietokantaan ja olennaista on, että lääkkeet voinoutaa mistä tahansa apteekista. Omia reseptitietojaan voi tarkastella Omakannasta. Sinne pääsee kirjautumaan Kanta.fi -sivujen kautta. Potilaalla on oikeus kieltää lääkäriä tai apteekkihenkilökuntaa katsomasta omia reseptitietojaan Reseptikeskuksesta. Potilaan kokonaislääkitystä on helppo seurata Reseptikeskuksen tietojen avulla. Myös näin pystytään ehkäisemään lääkkeiden haitallisia yhteisvaikutuksia ja päällekkäisyyksiä. (Kanta.fi 2017.) Sähköistä reseptijärjestelmää käytetään maailmanlaajuisesti (Eklund-Karvinen 2006).

Omakanta ja sähköinen resepti ovat vakiintuneet jo osaksi terveydenhuoltoa. Apteekkariliitto, Lääkäriliitto ja Lääketietokeskus ovat syyskuussa 2017 teettäneet kyselytutkimuksen, jonka mukaan 73 % ihmisistä oli jo käyttänyt terveydenhuollon digitaalisia palveluita (esim. Omakanta). 38 % hakee tietoa lääkkeistään mobiililaitteellaan lääkäri- tai apteekkikäynnin jälkeen. (Kanta.fi 2017.)

#### 2.2 Tietosuoja, suostumus ja tunnistautuminen

Suomalaisessa terveydenhuollossa sekä lainsäädäntö että toimialan luonne määräävät tarkkaan tietoturvan toteuttamisen vaatimukset. Potilaan tietosuoja on tarkkaan määritetty. Lainsäädännöllisesti tietosuojan on täytettävä aina vähintään minimitaso. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja koskeva laki sekä sähköisiä lääkemääräyksiä koskeva laki määrittelevät terveydenhuollon tietoturvan tason. Näillä pyritään potilastietojen yksityisyyden suojaamiseen. Lakien avulla varmistetaan hyvä henkilötietojen käsittelytapa ja saavutetaan tietosuojan korkea taso. (Jaakkola 2016.)

Resepti- ja potilastietoja käsitellään Kantapalvelussa luotettavasti ja turvallisesti. Terveydenhuollossa reseptitietoja pääsevät katsomaan lääkärit ja lääketieteen opiskelijat suoritettuaan riittävän määrän opintoja, sairaanhoitajat sekä farmasia-alan ammattilaiset. Potilastietojen arkistoon pääsevät henkilöt, jotka työskentelevät terveydenhuollossa ja heillä on terveydenhuollon toimikortti. He joutuvat kirjautumaan tietokantaan tunnuksillaan ja heillä pitää olla hoitosuhde ko. henkilöön. KELA, terveydenhuollon organisaatiot sekä apteekit valvovat omasta puolestaan tietosuojan toteutumista. Lisäksi potilaalla itsellään on mahdollisuus seurata omien tietojensa käyttöä ja luovutusta Omakannassa. Hänellä on oikeus saada myös Kelasta lokitietojen perusteella tieto siitä, kuka on katselut tai käsitellyt häntä koskevia tietoja. Lokitietopyyntö tehdään Kelan virallisella lomakkeella. (Kanta.fi 2017.)

Suostumus on kirjallinen vahvistus siitä, että henkilö antaa luvan omien potilastietojensa arkistoon tallentuvien tietojen siirtyä valtakunnalliseen tietojärjestelmäpalveluun, jonka kautta terveydenhuollon ammattilaiset voivat katsoa niitä asiakkaan hoidon järjestämiseksi. Suostumuksella voi antaa myös luvan toiselle henkilölle tai taholle asioida omasta puolesta. (Kanta.fi 2017).

Sähköinen tunnistautuminen voidaan tehdä, kun sähköinen identiteetti on luotu. Identiteetti yhdistetään henkilöön yksilöllisellä tunnisteella. Identiteetille määritellään resurssit ja käyttöoikeudet. Sähköistä identiteettiä sähköisissä järjestelmissä käytetään tunnistautumiseen ja auktorisointiin. (Sinersaari 2016.) Tunnistautuminen Omakantaan tapahtuu joko sähköisellä henkilökortilla, pankkitunnisteella tai mobiilivarmenteen avulla. Omakannan kautta on mahdollista katsoa omia tietojaan ja alle kymmenen vuotiaan huollettavan tietoja. (Kanta.fi 2017.) Sähköinen tunnistautuminen on ajankohtainen aihe, jota käsiteltiin myös Pohjoismaiden neuvoston kokouksessa marraskuussa 2017. Kokouksessa ehdotettiin Pohjoismaiden yhteisen sähköisen tunnistautumisen kehittämistä. Näin haluttaisiin helpottaa opiskelua, keikkatöitä ja asiointia Pohjoismaissa. (Yle uutiset 2017.)

## 3 IÄKKÄÄT IHMISET DIGIOPPIJOINA JA SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTTÄJINÄ

### 3.1 Iäkkäät ihmiset digioppijoina

Oppiminen on uusien tietojen ja taitojen omaksumista sekä osaamisen ja asiantuntijuuden kehittymistä. Oppimiseen liittyy yksilön ja ympäristön väliset prosessit. Biologisen iän lisääntyminen näkyy oppimisprosessissa lähinnä näkö- ja kuuloaistin heikkenemisessä, reaktioajan pitenemisessä ja fyysisen voiman vähenemisessä. Iäkkäät ihmiset helposti liioittelevat omien fysiologisten muutosten merkitystä. Fyysinen ja mentaalinen oppimiskyky kuitenkin säilyy läpi elämän. Monet perussairaudet vaikuttavat oppimiseen kognitiivisten vaikutustensa takia. (Valleala 2007, 58-60; 65-69.)

Iäkkäiden oppimista on tutkittu ja on todettu, ettei ikä sinänsä ole oppimisen este. Vaikka nuoremmilla ikäluokilla on parempi pohjakoulutustausta, myös ikääntyneet ihmiset pystyvät oppimaan uutta, kunhan opetuksessa otetaan huomioon heidän erityistarpeensa ja kokemuksensa. (Ilmarinen 2006.) Ikääntyneiden ihmisten aivoissa tapahtuu joitakin muutoksia, mutta normaaliin ikääntymiseen ei kuitenkaan liity muistitoimintojen heikentymistä. Työmuistissa muutokset näkyvät ehkä parhaiten. Tämä tulisi ottaa huomioon, kun harjoitellaan useita samanaikaisesti tehtäviä suoritteita tai vaativaa prosessointia. Terveet aivot eivät rappeudu ja muutosten vaikutukset toimintakykyyn ovat yksilöllisiä. (Erkinjuntti ym. 2009, 113–116.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa keskeistä on koulutuksen ja opiskelun merkityksen lisääntyminen. Myös suhtautuminen vanhenemiseen ja vanhuuteen on muuttunut vähitellen myönteisemmäksi. Opiskelu koetaan tärkeäksi iästä riippumatta. Koska tietotekniikan merkitys yhteiskunnalle on lisääntynyt, myös ikääntyneet ihmiset kokevat tietotekniikan opiskelun itselleen tärkeäksi. Ikääntyneiden opetuksessa tulisi ottaa huomioon ikääntymisestä aiheutuneet fyysiset muutokset. Tulisi luoda meluton ympäristö. Opetusvälineiden ja -aiheiden tulisi olla tarkoituksenmukaisia. Paras ajankohta opiskelulle on päiväsaikaan ja opiskelu koetaan mielekkäämmäksi vertaisryhmän eli oman ikäisten



kanssa. Myös riittävä tauotus on tärkeää väsymisen ehkäisemiseksi. Oppimisen ja tiedon omaksumisen kannalta merkityksellistä on motivoituminen ja motivoitumista lisää opittavan asian liittyminen oppijan omaan elämään. (Paloniemi 2007, 221-224;234-242.)

Tärkeää on luoda hyviä oppimiskokemuksia ja uskoa omaan oppimiskykyynsä. Tietotekniikasta on tullut välttämätöntä myös iäkkäiden ihmisten osaamisalueena. Tietokoneen käytön määrä riippuu iästä ja peruskoulutustasosta. Aikuisten tiedollinen toiminta on erilaista verrattuna nuorempiin ikäluokkiin. Mekaaninen ulkoa oppiminen heikkenee, mutta asioiden yhdistelemisen kautta tapahtuva oppiminen puolestaan lisääntyy. Oppiminen on parhaimmillaan ymmärtämistä, asioiden liittämistä yhteen ja uuden ja vanhan tiedon kokoamista uudelleen. Oppiminen ei ole passiivista tiedon vastaanottamista, vaan aktiivista aiemmin opitun ja uuden tiedon yhdistämistä. Näin ollen myös opettajan rooli vaihtuu: annetaan oppijalle mahdollisuus keskittyä solmukohtiin ja helpottaa muistamista linkittämällä uusi tieto vanhaan. (Ilmarinen 2006.)

Jyväskylän kesäyliopistossa alkoi v. 2000 Geronet -hanke, jonka tarkoituksena oli vastata ikääntyvien oppimistarpeisiin tietotekniikan alueella ja järjestää ikäihmisten laajalle ja heterogeeniselle ryhmälle sopivaa koulutusta tietotekniikan alalta. Koulutuksen tavoitteena oli vastata ikääntyvien arjen selviytymisen helpottamiseksi opetusta sähköpostin, sähköisten pankkipalvelujen, terveystietopalvelujen ja mm. kirjoittamisen avuksi. Uusien taitojen opiskelun lisäksi haluttiin antaa ikäihmisille iloa ja tyydytystä uuden oppimisesta. Geronetin -hankkeen pohjalta luotiin ikääntyville tietotekniikan opettamisen malli. Tähän malliin liittyy vertaistoimintaa, jonka puitteissa pidemmälle atk-taidoissaan ehtineistä senioreista koulutettiin tutoreita. Lisäksi malliin liittyy opetuksen selkokieliisyys ja kiireettömyys. Kolmantena kohtana malliin liittyy opetusmateriaalien tarkoituksenmukaisuus: kirjainkoko suurempi ja kuvat riittävän selkeitä, samalla sivulla ei ole liian monta asiaa ja muistiinpanoille on jätetty tilaa. Opetuksen ajankohtana ovat päivä ja vertaisryhmissä huomioitu ikä sekä fyysiset ja psyykkiset esteet. (Hietaluoma 2005.)

### 3.2 Iäkkäät ihmiset sähköisten palvelujen käyttäjinä

Sankari (2004) on tutkinut ikääntyneiden kulttuuris-sosiaalista tilaa tietoyhteiskunnassa ja tältä pohjalta selvittänyt, mikä merkitys tietotekniikalla on sitä käyttäville ikääntyneille kansalaisille. Hän toteaa tietotekniikalla olevan symbolista arvoa. Tietotekniikkaahan pidetään nuorten välineenä. Näin ollen moni ikääntynyt kokee olevansa ehkä nuorempi, jollei iältään niin ainakin ajatusmaailmaltaan. Lisäksi tietotekninen osaaminen tasa-arvoistaa ikääntyneitä nuorten hallitsemassa maailmassa. Tietotekniikan opettelussa tärkeitä ominaisuuksia ovat taloudelliset, kulttuuriset ja sosiaaliset resurssit. Tietotekniikkaan perehtyneet iäkkäät ihmiset ovat muita aktiivisempia ja sosiaalisempia. Tietotekniikka koetaan kätevävävä välineenä. Siihen liittyy tunne, että on ajassa mukana.

Ikäihmisten tietotekniikan ja tietokoneen käyttöä on tutkittu myös kansainvälisesti. Taiwanissa on tehty tutkimusta yli 65-vuotiaiden tietokoneen ja sosiaalisen median, lähinnä Facebook -sovelluksen, käytöstä. Ennakoajatuksena oli, että digitaalisen median ja internetin käyttö ikäihmisten keskuudessa olisi vähäistä ja ennakkoluulojen virittämää. Tämä käsitys on muuttumassa. Tässäkin tutkimuksessa todettiin, että ikä itsessään ei ole este tietotekniikan käytölle. Ikäihmiset kokivat epävarmuutta tietokoneohjelmien ja erilaisten sovellusten käytöstä, kuten kuvien lataamisesta. Lisäksi huolta herättivät tietosuoja-asiat. Nettisivustojen ulkoasussa pitäisi huomioida yksinkertaisuus ja esimerkiksi tekstin riittävä fonttikoko. (Chou ym. 2013.) Marie Sjölander (2006) on väitöstutkimuksensa havainnut kognitiivisten ja fyysisten ominaisuuksien vaikuttavan ikäihmisten tietokoneen ja tietoteknisten sovellusten käyttöön. Tutkimuksen mukaan iäkkäämmät ihmiset tarvitsevat enemmän aikaa erilaisten digitaalisten sovellusten käytön oppimiseen.

Yksi tietotekniikan käyttömahdollisuuksista on sähköposti ja sen yleistymisen on luonut mahdollisuuden isovanhemmille ja lapsenlapsille olla yhteydessä keskenään ja pitää suhteensa elävänä, vaikka asuisivat kaukana toisistaan. Tietotekniikka voi yhdistää isovanhempia ja lapsenlapsia myös muulla tavoin. Moni isovanhempi kokee helpommaksi kääntyä lapsenlapsensa puoleen tarvitessaan apua ongelmatilanteissa, tietokonetta hankkiessaan tai internetyhteyttä luotaessa. (Jokinen 2002.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos on selvittänyt väestön mielipiteitä sosiaali- ja terveyspalveluista vuoden 2015 aikana. Kysely oli nimeltään "Uudistuvat sosiaali- ja terveyspalvelut" ja osana tutkimusta selvitettiin myös sähköisten palvelujen käyttöä. Sähköisiä palveluja käytettiin eniten tiedonhakuun terveydestä ja hyvistä elintavoista. Myös sähköisiä ajanvarauksia ja omien tulosten, asiakastietojen ja reseptien katselua hyödynnettiin sähköisesti. Verkkoa käytettiin lisäksi omahoitopalveluihin ja erilaisten hoitopaikkojen laadun tai hinnan vertailuun. (Hyppönen & Ilmarinen 2016.)

Hyppösen ja Ilmarisen (2016) tutkimus toteutettiin vuonna 2015 17-79 vuotiaiden keskuudessa ja sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palvelujen hyöty ja yleisyys koettiin tärkeämpänä alle 50 vuotiaiden keskuudessa, joskin yli 50-vuotiaat käyttivät sähköisiä sote-palveluja yleisemmin. Myös asuinpaikalla oli merkitystä siihen, kuinka aktiivisesti sähköisiä palveluja käytettiin. Iän ja asuinpaikan lisäksi sähköisten palvelujen käytön aktiivisuuteen vaikuttavat tietotekniikan riittävä osaaminen ja toimiva verkkoyhteys sekä tarvittavat laitteet ja motivaatio asioida verkossa. Vuonna 2014 tehdyn tutkimuksen mukaan internet oli käytössä 87 prosentilla väestöstä ja pankkitunnukset 85 prosentilla. Myös sähköisten pankkipalvelujen käyttöä vähentäviä tekijöitä ovat asuinpaikka, ikä, koulutustaso ja mahdollinen työelämän ulkopuolelle jääminen. (Hyppönen ym. 2014.) Jauhiaisen ym. (2014) tutkimuksen mukaan väestö kuitenkin pitää valmiuksiaan sähköiseen asiointiin hyvinä ja suhtautuu sähköisten palvelujen käyttöön myönteisesti.

Hyppösen ym. (2014) ja Jauhiaisen ym. (2014) mukaan sähköisten palveluiden käytön ohjauksessa tulisi ottaa huomioon monikanavaisuus, eli asiakas voisi itse valita itselleen parhaan tavan saada ohjausta ja oppia. Nimenomaan ammattilaisten tärkeä rooli olisi havaita ne asiakkaat, jotka tarvitsevat erityistä tukea sähköisten palveluiden käyttöön (THL 2016).

## 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena oli järjestää yhteistyössä Sastamalan koulutuskuntayhtymän Huittisten yksikössä opiskelevien datanomiopiskelijoiden kanssa ikäihmisille yhden iltapäivän kestävä opetustapahtuma, jossa oli mahdollisuus syventää tai oppia sähköisten terveyspalvelujen käyttöä Säkylässä. Tavoitteena oli, että opetustapahtuman jälkeen ikäihmiset osaavat ja uskaltavat käyttää sähköisiä terveyspalveluja, kuten Omakanta-, e-reseptipalvelu ja sähköinen ajanvaraus. Tavoitteena oli myös, että ikäihmiset voisivat viedä oppimiaan taitoja eteenpäin pienen kunnan aktiivisesti toimivissa eläkeläisjärjestöissä.

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tiedonhaku

Käynnissä olevan Sote-uudistuksen ja digitalisaatiokehityksen takia on aihe erittäin ajankohtainen ja näin ollen aiheesta on runsaasti saatavilla tietoa ja julkaisuja. Parhaiten tietoa aiheesta löytyi THL:n ja Valtiovarainministeriön sivuilla. Lisäksi terveysportista löytyi jonkin verran julkaisuja asiasta. Erityisesti Sitran internetsivuilla on runsaasti ajankohtaisia julkaisuja digitalisaatiosta, sähköisistä terveyspalveluista ja niiden kehittämisestä sekä iäkkäiden ihmisten tietokoneen käyttövalmiuksista.

Tutkimustietoa haettiin erilaisista sähköisistä tietokannoista. Doria -tietokannasta löytyi erityisesti tutkimuksia sähköisiin palveluihin liittyen. Ikäihmisten oppimista koskevia tutkimuksia puolestaan löytyi jonkin verran Cinahl-, Cochrain-, PubMed-, Medic- ja Doria-tietokannoista. Kaikki eivät kuitenkaan sopeet suoraan tähän toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Kirjaston tietokannasta Finnasta etsittiin kirjallisuutta oppimisesta ja ikäihmisistä oppijoina.

Yleiset hakusivustot, kuten Google ja Yahoo ohjasivat hakusanoilla sote, digitalisaatio, sähköiset terveyspalvelut sekä iäkkäät ja digitalisaatio THL:n, VM:n, STM:n ja Kelan sivustoille. Samoilla hakusanoilla haettiin myös aikaisemmin aiheesta tehtyjä tutkimuksia. Englanniksi käytettiin hakusanoja aged/old/senior citizens/people and computers. Digitalisation -sana huomattiin ongelmalliseksi, koska haku tuolla sanalla tuotti tutkimuksia lähinnä digitalis -lääkkeestä ja sydänpotilaista.

Hakuehtoihin ei erityisesti asetettu rajoituksia, mutta tutkimuksista ja julkaisuista jätettiin huomiotta aiheeseen sopimattomat tietolähteet ja aikarajauksena pidettiin ehdottomasti vuoden 2000 jälkeen tehdyt julkaisut. Tiedonhaku on kuvattu taulukossa 2 (LIITE 5).

## 5.2 Yhteistyötahot ja koulutustapahtuman suunnittelu

Halusimme rajata projektin nimenomaan ikääntyvän väestönosan sähköisten terveyspalveluiden käytön ohjaukseen, vaikka digiosaamisessa on todettu puutteita kaikenikäisten kuntalaisten toiminnassa. Ikääntyvä väestönosa käyttää terveyspalveluita eniten ja eläkeikäisten määrä kasvaa Suomessa jyrkästi. Toisaalta digiosaaminen lisääntyy jatkuvasti, mutta aina on niitä, jotka eivät ole innostuneita tekniikan tuomista sähköisistä uudistuksista. (Hyppönen & Ilmarinen 2016.) THL:n tekemän kyselyn (2016) mukaan kaupungissa asuvat käyttivät sähköisiä palveluja yleisemmin kuin maaseudulla asuvat.

Kysyimme projektiin mukaan Punkalaitumen, Taivassalon ja Säskylän kuntia. Halusimme suunnata projektin asukasmäärältään pieneen kuntaan, jossa kuitenkin ovat perusterveydenhuollon palvelut. Yhteyshenkilöinä Säskylässä ovat toimineet vs. perusturvajohtaja, ylilääkäri Susanna Holmlund ja kunnan geronomi Taina Vehmanen. Punkalaitumella asiaa ovat hoitaneet hallinto- ja talousjohtaja ja eläkeläisyhdistyksen puheenjohtaja. Sastamalan koulutuskuntayhtymän koulutuspäällikkö Outi Pitkäsen kanssa olemme suunnitelleet datanomiopiskelijoiden mukanaoloa.

Säskylä ja Punkalaidun olivat molemmat kiinnostuneita opinnäytetyön toteuttamisesta ja sen ajankohtaisesta ja tärkeästä aiheesta. Molemmissa kunnissa toimii aktiivisesti useampia eläkeläisjärjestöjä ja pelkästään Säskylän alueen kahdessa suurimmassa eläkeläisyhdistyksessä on yhteensä yli 800 jäsentä. Säskylän kunta olikin jo järjestänyt kunnan kirjastossa koulutustapahtuman tietokoneen käytöstä vuoden 2017 helmikuussa ja osallistujat olivat toivoneet lisää opetusta. Säskylässä perusterveydenhuollon palvelut on järjestetty oman kunnan toimintana, kun taas Punkalaitumella terveyspalveluja tuottaa Sotesi (Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalvelut), joka hallinnollisesti on etäällä kunnasta.

Kohderyhmäksi valittiin Säskylän kunnan Ikääntyneiden neuvosto, joka koostuu paikallisten eläkeläisjärjestöjen edustajista, kunnanhallituksen nimeämistä henkilöistä sekä kunnan ja seurakunnan edustajista. Esittelijänä ja sihteerinä toimii kunnan geronomi Taina Vehmanen.

Säkylän kunnan geronomi Taina Vehmanen on toiminut aktiivisesti jo kolme vuotta paikallisessa vanhusneuvostossa, jonka nimi on muutettu ”Säkylän Ikääntyvien neuvostoksi” sen imagon parantamiseksi. (Kankaanranta 2014.) Taina Vehmanen ehdotti meille, että Ikääntyvien neuvostolle suunnattu koulutustapahtuma voisi innostaa sen jäseniä viemään digiosaamistaan myös omien järjestöjensä jäsenille.

Pidimme tärkeänä ottaa mukaan projektiin myös paikallisia datanomiopiskelijoita työssä oppimaan. Nuoren ikäpolven digiasiantuntemuksen käyttö ikääntyvien opastamisessa haastaa nuoria ymmärtämään sitä kuilua, joka saattaa erottaa eri sukupolvet toisistaan. Tulevaisuudessa nuoret ovat niitä, jotka kehittävät erilaisia nettisovelluksia, joiden pitäisi olla käyttäjäystävällisiä, helppotajuisia ja ymmärrettäviä.

Sastamalan Koulutuskuntayhtymän koulutuspäällikkö Outi Pitkänen ehdotti opettaja Sauli Rinteen datanomiopiskelijaryhmän opiskelijoita mukaan projektiin. Sähköpostitse olimme sopineet, että menemme esittelemään opinnäytetyön tarkoitusta koululle perjantaina 21.4.2017. Olimme laatineet tiedotustilaisuutta varten PowerPoint -esityksen (LIITE 1), jossa kerroimme opiskelijoille tulevasta koulutusiltapäivästä, joka tähtäisi ikäihmisten sähköisten terveyspalveluiden käytön opastukseen. Kerroimme opinnäytetyön aiheen valitsemisesta, kohderyhmästä ja Säkylän terveyskeskuksessa sijaitsevasta atk-luokasta. Opiskelijat saivat etukäteen tutustumista varten tiedon niistä internetin terveyspalvelualustoista, joita koulutustapahtumassa olisi tarkoitus käydä läpi.

### 5.3. Ennakkokysely osallistujille

Ennen varsinaista koulutustapahtumaa lähetettiin Webropol-työkalulla tehty kysely paperisena (LIITE 2) osallistujille, jotka ovat ikääntyvien neuvoston jäseniä. Kyselyssä selvitimme osallistujien tämänhetkistä tietokoneen käytön hallintaa ja sitä, että onko heillä mahdollista saada jatkossa tukea lähipiiristä tietojärjestelmiin kirjautumisessa ja muissa koneen hallintaan liittyvissä asioissa.

Webropol-ennakkokyselyssä selvitimme osallistujien taustatietoja, kuten ikäryhmää, asumismuotoa, asioilla liikkumista ja aiempia tietokoneen käytön kokemuksia, jotta osasimme asettaa opetustavoitteet sopiviksi. Pystyimme siten myös ohjeistamaan datanomiopiskelijoita alkukartoituksen avulla. Kyselylomake lähetettiin sähköisesti Ikääntyvien neuvoston sihteerille Taina Vehmaselle, joka otti siitä paperiset tulosteet neuvoston

jäsenille jaettavaksi vastaamista varten. Taina Vehmanen palautti täytetyt lomakkeet takaisin kirjepostina ennen varsinaista opetustapahtumaa.

Kyselyyn vastaajia oli yhdeksän. Ikäryhmään 61–70 vuotta kuului neljä osallistujaa, samoin ikäryhmässä 71–80 oli neljä henkilöä. Yksi oli yli 81 vuotias. Yhtä keskustassa omakotitalossa asuvaa lukuun ottamatta kaikki ilmoittivat asuinympäristökseen haja-asutusalueen. Kahdeksan kertoi ajavansa autolla ja yksi käytti polkupyörää asioidessaan.

Kaikki ilmoittivat omistavansa tietokoneen ja internet-yhteyden kotonaan. Kysyimme myös mitä erilaisia sähköisiä palveluita ryhmään osallistuvat henkilöt olivat aiemmin käyttäneet tai mitkä palvelut heille olivat ennestään tuttuja:

Taulukko 1. Internetin käyttö.

	En koskaan	Tiedän, mutta en ole käyttänyt	Käytän joskus	Käytän usein	Käytän päivittäin
Internet-sivut	0	0	3	2	4
Verkkopankki	0	1	0	8	0
Sähköinen ajanvaraus	4	5	0	0	0
Sähköposti	0	0	1	4	4
Facebook	4	1	0	1	3
Skype	3	1	3	1	1
OmaKanta	2	2	4	1	0
yht.	13	10	11	17	12

Internet-sivut olivat kaikille tuttuja, samoin verkkopankkia ja sähköpostia käytettiin usein. Noin puolet vastaajista oli käyttänyt Facebookia ja Skypeäkin ainakin joskus tai jopa usein. Sen sijaan sähköistä ajanvarausta ei oltu käytetty, vaikkakin osa tiesi sähköisen varauksen olevan mahdollista. (Taulukko 1.)

Jokainen vastasi myöntävästi viimeiseen kysymykseemme siitä, onko lähipiirissä joku, jolta voisi kysyä neuvoa tietokoneen käytössä. Vapaasti vastattava kysymys siitä, mitä haluaisi oppia tietokoneen käytöstä, osoitti, että ainakin tämä ikäihmisten ryhmä on erittäin kiinnostunut ja motivoitunut saamaan tietoa kaikesta mitä tietokoneella voisi tehdä tai mitä palveluita voisi oppia käyttämään.

*”Kertaus kaikkiin ohjelmiin ei ole pahasta.”*

*”Omakanta, skype, sähköinen ajanvaraus.”*

*”Tiedon haku, youtube, kuvien käsittely.”*



#### 5.4 Opetustapahtuman toteutuminen

Opetustapahtuma järjestettiin torstaina 18.5.2017 klo 12.00–16.00 Säskylän terveyskeskuksen ATK-koulutusluokassa, jonka olimme ylläällä Susanna Holmlundin luvalla saaneet käyttöömmemme. Luokassa oli 10 tietokonetta ja osa neuvoston jäsenistä saattoi tuoda mukanaan myös oman kannettavan tietokoneensa. Koulutustapahtumaan osallistui kymmenen ikäihmistä, kahdeksan datanomiopiskelijaa ja opiskelijoita ohjaava opettaja.

Ennen koulutustapahtuman varsinaista aloittamista kokoonnuimme yhdessä datanomiopiskelijoiden ja heidän opettajansa kanssa sekä sovimme koulutuksen sisällöstä ja pääpiirteittäin iltapäivän ohjelmasta. Päätettiin yhteisesti, että ohjelmarunkoa voidaan tarpeen mukaan muuttaa iltapäivän kuluessa.

Koulutustapahtuma aloitettiin esittelykierroksella, jossa osallistujat kertoivat nimensä ja halutessaan myös kokemuksensa tietokoneen aiemmasta käytöstä. Tutuimpia internet-sovelluksia ikäihmisten keskuudessa olivat nettipankki ja sähköposti. Esittelimme itsemme lisäksi opinnäytetyön aiheen ja tarkoituksen sekä tapahtuman aikataulusuunnitelman. Opiskelijoita ohjaava opettaja kertoi, miten he olivat valmistautuneet tehtäväänsä niin, että opiskelijat esittävät kukin vuorollaan opeteltavan asiakokonaisuuden ja jalkautuvat sitten jokaisen osallistujan viereen ohjaamaan tarpeen mukaan.

Ohjelma alkoi sähköpostin toimintaan tutustumalla ja oman tilin luomisella niille, joilta se vielä puuttui. Heti alkuun huomasimme, että näkö- ja kuuloesteet aiheuttivat joillekin ongelmia. Tämän yritimme saada ratkaistua henkilökohtaisen ohjauksen avulla. Seuraavaksi vuorossa oli Omakanta.fi -sivustoon tutustuminen. Sieltä koulutettavat saivat etsiä omia hoitotietojaan, reseptejä ym. Käytiin läpi, mitä tietoja Omakanta.fi -sivustosta löytyy ja mitä mahdollisuuksia se antaa.

Ongelmana tuntui ajoittain olevan ryhmän heterogeisuus: osa ryhmän jäsenistä tarvitsi paljonkin apua ja toiset pystyivät pitkälti omatoimisesti siirtymään nettisivustolta toiselle. Datanomiopiskelijat tarvitsivat hetkellisesti opettajansa apua, jotta opetustapahtuma saatiin etenemään sulavasti. Aktiivisuus ja innostuneisuus aihetta ja koulutustapahtumaa kohtaan tuntui kuitenkin olevan ryhmän sisällä suurta. Kysymyksiä esitettiin ahkerasti ja yleinen rohkeus tuntui lisääntyvän iltapäivän kuluessa. Datanomiopiskelijoiden ja ikäihmisten välillä vallitsi välitön ja avoin ilmapiiri. Keskustelu opettajien ja opiskelijoiden kesken oli vilkasta ja rentoa. Hyvä kommunikaatioyhteys tuntui löytyneen.

Välillä pidettiin tiiviimmästä opiskelusta tauko, jonka aikana sai omatoimisesti selailla eri internetsivustoja. Tämän jälkeen tutustuttiin Suomi.fi -sivustolle. Asiointia sivustolla harjoiteltiin erityisen harjoituslomakkeen avulla. Halukkaat saivat harjoitella sähköistä ajanvarausta pankkitunnusten avulla. Tähän ei velvoitettu ketään eikä kaikilla pankkitunnuksia edes ollut mukanaan.

Noin puolivälissä opetustapahtumaa pidettiin kahvitauko, jonka aikana kevennykseksi esitettiin kissavideoita. Haluttiin tuoda esille myös internetin iloinen ja hauska osuus. Vanhustyön keskusliiton sivuilta löytyy SeniorSurf -videot, joista on opastusta senioriikäisten internetin käyttöön. Esimerkkinä katsottiin yhteisesti yksi videoista. Aivan lopuksi aihe oli vapaa, mikä tarkoitti, että jokainen sai avustajansa kanssa ja avustuksella käydä läpi haluamiaan asioita, mm. paikallisen kirjaston omat sivut. Tässä yhteydessä keskusteltiin yleisesti internetin käytöstä ja tietoturvallisuusasioista. Lisäksi jokainen sai vielä omatoimisesti selailla eri sivustoja.

### 5.5 Palaute opetustapahtumasta

Syksyllä kysyimme sähköpostitse Ikääntyvien neuvoston sihteeriltä Taina Vehmaselta mahdollisuutta haastatella vapaamuotoisesti koulutustapahtumassa mukana olleita ikäihmisiä. Halusimme selvittää, oliko digiosaaminen lisääntynyt, oliko koulutustapahtumasta ollut apua arjessa ja miten osallistujat olivat hyödyntäneet ja laajentaneet tietoaan. Taina Vehmanen jakoi kysymykset sähköpostitse niille osallistujille, joilla oli sähköposti käytössä ja muille paperisena. Saimme sähköpostitse vastauksia neljältä osallistujalta ja Taina Vehmanen kirjoitti kahden osallistujan vastaukset haastattelunsa perusteella meille suoraan sähköpostiin.

Opetukseen oltiin tyytyväisiä ja kaikki vastaajat toivoivat lisää samanlaista opastusta. Ikäihmiset tuntuivat pitävän opiskelijoita kärsivällisinä, mutta tunsivat hieman vaivaantuneensa, koska tietokonekieli oli heille vierasta. Mieshenkilö (noin 80 v) oli ilahtunut, kun ei ollut aiemmin tiennyt Suomi.fi-sivustoa, josta pääsee kaikkiin julkisiin palveluihin yhdellä kirjautumisella ja jonka palvelut kehittyvät koko ajan kattavammiksi.

Osa ikäihmisistä toivoi riittävästi aikaa sisäistää oppimaansa, mutta koska ryhmässä oli hyvin eritasoisia koneenkäyttäjiä, niin kokeneemmat olisivat saattaneet turhautua liian hitaaseen etenemiseen. Ohjaustilanteessa jokainen ikäihminen sai viereensä opiskelijaohjaajan, joten hitaamminkin etenevä ehti harjoitella omaan tahtiinsa uusia sovelluksia.

Ohjaajien kärsivällisyyden mainittiinkin olevan erityisen tärkeä taito, kun kyseessä on ikäihminen, jolle digitalisaatio on varsin vierasta ja käyttökokemusta on vähän.

*”Kunhan muistetaan opastaa asioita riittävän hitaasti ja alkaen aivan alusta. Jo käytettävät sanat ovat vieraita mummoille jotka ovat oppineet asiat vain kansakoulussa!”*

*”Tilanne uuden edessä hämmentävä, opiskelijat olivat kärsivällisiä ohjaajia!”*

*”Koska monelle ikäihmiselle tietokoneen käyttö on aivan uutta, pitää olla kärsivällinen, vaikka opettajasta asia olisi päivän selvä.”*

Yksi naisosallistuja (noin 80-vuotias) kertoi olevansa tyytyväinen ja kiitollinen koulutuksesta, vaikka itse olikin jo kokeneempi käyttäjä. Opetus oli hänen mielestään tarpeellista ja mielekästä erityisesti niille, joille koneen käyttö oli vieraampaa. Jatkossa hän toivoisi lisää samanlaisia ikäihmisten koulutuksia ja eritasoisia ryhmiä osallistujien taitojen mukaan. Heille, joille koneen käyttö muuten oli jo tuttua, tuli rohkeutta käyttää uusiakin sovelluksia ja harjoitella lisää aiemmin opittua.

*”Opetus antoi mukavasti lisää rohkeutta, laskujen maksu onnistuu!”*

*”Omakanta ja Suomi 24 mm. tulivat tutuiksi. Rohkeus koneen käyttöön myös lisääntyi.”*

## 5.6 Palautekysely datanomiopiskelijoille

Opiskelijoille järjestettiin Webropol-kysely (LIITE 3) sähköisesti heti seuraavalla viikolla koulutustapahtuman jälkeen. Halusimme tietää, miten datanomiopiskelijat kokivat ikäihmiset opastettavina ja ymmärsikö vanhempi sukupolvi heidän mielestään nuorten maailmassa liikkuvia käsitteitä. Vastaajista suurimmalla osalla ei ollut aiempaa kokemusta tällaisesta opetustilanteesta ikäihmisten parissa, mutta opettaja Sauli Rinteen mukaan tämän tapainen harjoittelu on juuri sitä, mihin datanomeja tarvitaan, kun he siirtyvät työelämään.

Kyselystä kävi ilmi, että opetettavia kokonaisuuksia oli sopivasti ja osa heistä oli käynyt ennakolta tutustumassa esiteltäviin internet-palveluihin. Opiskelijoilta kysyttiin mikä oli haastavinta ikäihmisten opastamisessa. Nuoret vastasivat tietokonekielen olleen outoa ikäihmiselle ja opiskelijan piti usein osoittaa tai näyttää sormella, mitä näppäintä tarkoitetaan, kun puhutaan esimerkiksi enteristä, deletestä tai caps lockista. Vierasperäisten

sanojen selventämien suomen kielellä tai muulla tavoin ei yleensä ole helppoa tai itses-  
tään selvää.

*”Ehkä se miten esittää toteutettava neuvo/asia vielä selkeämmin opetettavalle henkilölle.  
Ikäihmisillä ei ole tietynlaisesta tietotekniikan sanoista paljokaan hallussa.”*

*”Tietokonesanastoa ei voinut lainkaan käyttää, koska sitä ei ymmärretty yhtään, vaan piti  
”kädestä pitäen” opastaa yksitellen henkilöitä.”*

Ikääntyneet ohjattavat saattoivat kokea tilanteen hämmentävänäkin ja jotenkin hävettä-  
vänä, jos nuorelta opiskelijalta olisi pitänyt kysyä useamman kerran samaa epäselväksi  
jäänyttä asiaa.

*”Kun toinen ei kehtaa sanoa, että ei osaa.”*

Tilaisuudessa loppukeskustelun aikana ikäihmiset toivottivat kuitenkin opiskelijat mieli-  
hyvin uudestaan Säkylään. Opiskelijat saivat huomata, että digitalisaation eteenpäinvie-  
minen ja tietokoneen hallinnan lisääntyminen vaativat kansalaisilta joko kiinnostuksen ja  
halun opetettavana olemiseen tai velvollisuuden opastaa niitä, jotka eivät vielä osaa.

## 6 POHDINTAA

### 6.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyömme oli toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena oli järjestää Säskylän Ikääntyneiden neuvoston jäsenille ohjaustilaisuus sähköisten palvelujen käytöstä. Opinnäytetyötämme voidaan pitää myös terveyttä edistävänä ja yksilötasolla tavoitteena on lisätä tietoisuutta ja mahdollisuutta terveyden edistämiseen. Yhtenä arviointikriteerinä tälle on asetettu eettisyyden ja sen sisällä ihmisarvon ja itsenäisyyden kunnioittamista. (Lahtinen ym. 2003.) Tutkimus ei saa loukata ihmisarvoa (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 211–228). Tutkimuksessa pyritään lisäämään yksilön voimaantumista ja osallistumista (Lahtinen ym. 2003). Lisäksi painotimme, että saamaamme tietoa käytetään ainoastaan tämän opinnäytetyön tekemiseen. Näin halusimme varmistaa, että saatua tietoa käytetään ainoastaan eettisten vaatimusten mukaisesti (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 211–228).

Opinnäytetyöhön liittyen teimme opetustapahtumaan osallistujille lyhyen kirjallisen kyselyn, jossa kartoitimme osallistujien tietoja ja kykyjä käyttää tietokonetta ja sähköisiä palveluita. Aineisto kerättiin strukturoidulla lomakkeella, jossa kysymykset olivat sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Kyselylomakkeen alussa oli muutama taustatietoa selvittävä kysymys. Tietokoneen käyttöä ja sähköisiä palveluita selvittävässä kysymyksissä oli mukana sekä monivalintakysymyksiä että asteikkoihin perustuvia kysymyksiä. Kyselylomake oli suunniteltu lyhyeksi, jotta siihen vastaaminen ei tuntuisi työläältä. Kyselylomakkeet toimitimme vastaajille paperiversioina etukäteen ja mukaan liitimme saatekirjeen (LIITE 4). Saatekirjeessä kerroimme kyselyn tarkoituksesta ja siitä mikä merkitys sillä oli ohjaustilanteen onnistumiselle. (Hirsjärvi ym. 2007, 191–203.) Kymmenestä osallistujasta yhdeksän vastasi kyselyyn. Jokainen kyselyyn osallistunut vastasi kaikkiin kysymyksiin.

Saatekirjeessä haluttiin myös korostaa, että kyselyyn vastaaminen ja ohjaustilanteeseen osallistuminen olivat vapaaehtoisia. Lisäksi haluttiin tuoda esille, että tulevassa ohjaustilanteessa kenenkään ei tarvitse luovuttaa henkilökohtaisia tietoja käytettäväksi. Ohjaustilanne oli tarkoitus tehdä haluttaessa sellaiseksi, että tietoturva-asiat eivät vaarantuisi. Kysely toteutettiin pienelle ryhmälle, jonka jäsenet olivat antaneet suostumuksensa osallistua ohjaustilanteeseen suullisesti. Ohjaajiksi lupautuneita datanomiopiskelijoita oli niin monta, että jokaiselle ohjattavalle riitti oma henkilökohtainen ohjaaja, jolloin tietosuojaa oli helpompi pitää yllä. Ohjaustilanteen alussa oli tarkoitus tuoda esille myös henkilötietojen salaamista koskevat asiat. Lisäksi ohjaustilanteessa painotimme, ettei kenenkään tarvitse luovuttaa henkilötietojaan ohjaajalle. Sähköisten palvelujen harjoittelu voitiin toteuttaa ilman henkilökohtaisten tietojen luovuttamista. Henkilötietojen käsittelyä ja luovuttamista koskevat ohjeet ja säädökset löytyvät kansallisesta tutkimusetiikkaa koskevasta ohjeistosta. Tarkoituksena on suojella yksityisyyttä mahdollisimman hyvin. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 211–228.)

Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuutta voidaan lisätä tarkalla selvityksellä tilanteesta, jossa opinnäytetyö toteutetaan. Aineiston keruun olosuhteet tulisi selvittää selkeästi ja totuudenmukaisesti. Tulee ottaa huomioon aika ja paikka, jossa opinnäytetyö tehdään, samoin mahdolliset häiriötekijät ja virhetulkinnat. (Hirsjärvi ym. 2007, 193–203.) Luotettavuuden arviointiin kuuluu myös toteuttamistapa ja tapahtuman käytännön järjestelyt (Vilkkä & Airaksinen 2003, 154–161). Ohjaajat olivat Sastamalan Koulutuskuntayhtymän datanomiopiskelijoita. Ohjaus sisällytettiin opintoihin ja heillä oli ohjaava opettaja mukana tapahtumassa. Opiskelijoille oli pidetty tiedotustilaisuus huhtikuussa 2017 ja tällöin heidän oli ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja tuoda esille omia ehdotuksiaan tapahtuman järjestämisestä. Opetustapahtuman toteutus on kuvattu raportissa mahdollisimman tarkasti ja rehellisesti.

## 6.2 Yhteenveto ja prosessin arviointi

Oppimista tapahtuu läpi elämän eikä iällä sinänsä ole merkitystä oppimistapahtumaan tai oppimiseen. Iän mukana tapahtuvat fyysiset muutokset saattavat toki hidastaa uuden oppimista ja tuoda siihen haasteita, joita olisi hyvä ottaa huomioon (Valleala 2007, 58-60;

Ilmarinen 2006; Erkinjuntti, 2009, 113-116). Kun opetustapahtuman järjestelyssä huomioidaan ympäristötekijät, opetusmateriaalin tarkoituksenmukaisuus ja tehdään opiskelu mielekkääksi sopivassa vertaisryhmässä (Paloniemi 2007, 234-242), ikäihmiset ovat erittäin motivoituneita ATK-taitojenkin opiskeluun (Hyppönen & Ilmarinen 2016). Taiwanissa tehdyssä tutkimuksessa ilmeni, että ikäihmiset ovat innokkaita opiskelemaan sähköisen median käyttöä (Chou 2013) ja ruotsalainen tutkimus osoitti, että joidenkin digitaalisten taitojen opiskeluun vaaditaan ikääntyneiltä hieman pidempi aika (Sjölinder 2006). Tämä tuli esille myös omassa opetustapahtumassamme.

Parhaillaan tekeillä oleva sote -uudistus vie sosiaali- ja terveystalouden palvelut internetiin ja mahdollistaa uuden tyyppisten palvelujen tarjonnan ja palvelut asuinpaikasta ja palveluntarjoajasta riippumatta (VM/artikkelit 2016; STM 2015). Näin ollen internetin käytöstä on tullut tärkeä osaamisalue myös iäkkäille ihmisille. Ikäihmiset kokevat ATK-sovellusten opiskelun mielekkääksi ja linkittämällä opittava tieto jo opittuun, oppiminen on sujuvampaa. (Ilmarinen 2006; Hyppönen & Ilmarinen 2016.) Jo vuonna 2000 on Jyväskylän kesäyliopistossa lähdetty kehittämään tietotekniikan koulutusta ikäihmisille. Projektin yhteydessä todettiin, että motivaatio ja suotuisat puitteet vievät eteenpäin uusien taitojen opiskelussa. (Hietaluoma 2009.)

Opinnäytetyön aihe on ollut koko prosessin ajan mielenkiintoinen ja haastava, koska digitalisaatio, uudet sovellukset ja sähköiset palvelut etenevät niin kovaa vauhtia, että tämä vajaan vuoden kestävä projekti uhkaa vanhentua ennen valmistumistaan. Digitalisaatio on suuri haaste erityisesti ikääntyville ihmisille, jotka asuvat haja-asutusalueilla, omaavat huonon terveyden ja matalan koulutustason – he uhkaavat pudota sähköisen asioinnin yhteiskunnasta (Hyppönen ym. 2014). Tässä opinnäytetyössä mukana olleet ikäihmiset olivat kuitenkin aktiivisia osallistujia, joista jokainen kuului eläkeläisjärjestöön ja he itse mielellään ovat järjestämässä erilaisia tapahtumia, joiden tarkoituksena on pysyä tiiviisti kiinni maailman menossa.

Erityinen kiitos tämän työn onnistumisesta ja eteenpäin viemisestä kuuluu Säskylän kunnan geronomille Taina Vehmaselle ja vs. perusturvajohtaja, ylilääkärille Susanna Holmlundille. Puitteet opetustapahtuman järjestämiseen Säskylän terveyskeskuksen ATK-luokassa olivat parhaat mahdolliset. Tietohallinto ja opetustilat ovat toiminnassa kaikissa terveyskeskuspalveluissa tarjoavissa kunnissa työntekijöitä varten ainakin vielä, ennen maakuntauudistusta, joten opetustiloja voisi hyödyntää tehokkaammin muidenkin kuntalaisten sähköisten palveluiden käytön opastukseen ja ohjaukseen.

Sastamalan Koulutuskuntayhtymän koulutusjohtaja Outi Pitkänen ja opettaja Sauli Rinne ansaitsevat myös kiitokset siitä, että saimme mukaan datanomiopiskelijoita opetustapah-tumaan. Ikäihmisten opetusryhmässä oli eritasoisia tietokoneen käyttäjiä, mutta se ku-vastaa tilannetta yleiselläkin tasolla yhteiskunnassa. Opetustehtävä haastoi opiskelijoita soveltamaan ja kehittämään ohjaustaitojaan niin, että eri tavoin ikääntymisen aiheutta-mat rajoitukset fyysisesti tai kognitiivisesti eivät estäisi uuden oppimista.

### 6.3 Kehittämisehdotuksia

Suomi on digitalisoitumisessa osa Euroopan kärkeä. Digitalisaatiosta vastaavat EU- ja EFTA-maiden ministerit allekirjoittivat Tallinnassa 6.10.2017 julkilausuman, jolla haetaan yhteistä suuntaa ja tavoitteita julkisen hallinnon digitalisaation kehitykselle. Sähköisten asiointien ensisijaisuus on yksi hallituksen linjauksista Suomessa ja tähän kehitystyöhön halutaan ottaa mukaan myös kansalaiset ja yritykset. Julkilausumassa korostetaan peri-aatetta, jonka mukaan kaikki palvelut tulisi olla saatavilla digitaalisesti aina, kun se on mahdollista. Erilaisia tukimuotoja kehitetään myös niille kansalaisille, jotka eivät voi käyt-tää digitaalisia palveluita. (VM 2017.)

Saavutettavuus on ollut yksi tärkeistä puheenaiheista tänä syksynä. Asiasta järjestettiin foorumi 19.9.2017 VM:n ja DfAFinlandin (Department of Foreign Affairs and Trade) toi-mesta, jossa korostettiin yhdenvertaisuuden verkkopalveluissa olevan ihmisoikeus. Mi-nisteri Anu Vehviläinen peräänkuulutti tekoja, joilla digitaalinen saavutettavuus ulottuu myös haja-asutusalueille. Ministeri kantaa huolta myös julkisten palveluiden ymmärret-tävyydestä ja riittävän selkeästä kielestä. (VM 2017.)

Suomessa isoimmissa kaupungeissa toimii senioreille tarkoitettuja, erilaisia tietokoneen käyttökursseja järjestäviä rekisteröityjä yhdistyksiä, kuten ATK Seniorit Mukanetti ry Tampereella. Sen osana toimii MukaSurffi, joka tarjoaa vertaisohjaajien antamaa tukea tietokoneen käytössä arkipäivisin. Pääkaupunkiseudulla vastaavaa toimintaa järjestää Enter ry. Edellä mainitut isot yhdistykset tekevät yhteistyötä Vanhustyön keskusliiton kanssa, joka organisoii ja tiedottaa mistä ja milloin nettiopastusta on saatavana. Pienem-pien kuntien resurssit eivät aina riitä huomioimaan jokapäiväistä palvelua tietotekniseen ohjaukseen, mutta kansalais- ja työväenopistot, paikalliset yhdistykset ja kuntien kirjastot järjestävät seniori-ikäisille ja muille tukea tarvitseville kursseja. (Vanhustyön keskusliitto 2017.)



Jyväskylässä toimiva Geronet-hanke on hyvä esimerkki sellaisesta palvelusta, jossa huomioidaan ikääntymisen tuomat rajoitteet tietokoneen käytön ohjauksessa. Sen kantavana toimintamuotona on atk-taidoissa pidemmälle edenneiden värvääminen tutoreiksi vertaistukitoimintaan. Tutorit saavat koulutusta työpajoissa ja pyrkivät näin kehittämään vaihtoehtoisia opetustapoja. (Hietaluoma 2009.) Omassa opinnäytetyössämme mukana olleista ikäihmisistä ne, jotka olivat jo edistyneitä tietokoneen käyttäjiä, voisivat ryhtyä myös tutoreiksi omissa eläkeläisjärjestöissään. Tutoreiden kouluttamiseen ja tukitoimintaan pitäisi panostaa, jotta he itse pysyvät ajan tasalla nopeasti etenevässä digitalisessa maailmassa.

Datanomiopintoihin voisi sisällyttää selkeämmin ikäihmisten tai muulla tavoin sähköisten palveluiden ulkopuolelle jäämässä olevien ohjausta, neuvontaa ja opastusta. Ohjaava opettaja Sauli Rinne totesi, että tämän tyyppinen ohjaus kuuluu osana opiskelijoiden työssäoppimiseen, mutta näin systemaattisesti organisoituna se vaatii enemmän resursseja ryhmien kokoamiseen ja tilojen järjestämiseen.

Projektin aikana on ollut helppo todeta sen erityinen ajankohtaisuus ja tärkeys. Kaikkia kansalaisia kehotetaan talkoisiin ja yhteistyöhön digitalisaation eteenpäinviemiseksi sen hallinnan ja saavutettavuuden osalta. Esimerkiksi Valli ry:n ikäteknologiakeskus kokoaa kattavasti tietoa iäkkäille ihmisille suunnatusta teknologiasta. Ikäteknologiakeskus koordinoi verkostoja, tekee yhteistyötä erilaisten järjestöjen ja kehittäjien välillä sekä toteuttaa seminaareja ja koulutuksia. (Ikäteknologiakeskus.fi 2017). Meillä on siis paljon erilaisia toimijoita, joiden tukemana kunnat, vapaaehtoisjärjestöt ja aivan kaikki kansalaiset voisivat ryhtyä ikäihmisten opastajiksi sähköisten palveluiden käytössä.

Käyttäjälähtöisten digipalveluiden kehittämiseen julkishallinnossa on mummo ja pappakin huomioitu esimerkiksi Suomi.fi-ohjelmien käyttäjäpaneelissa. Laitteiden saatavuus ja saavutettavuus ovat osa digivalmiutta, mutta viime kädessä käyttäjälähtöisyydessä voi laajemmin ymmärrettynä olla kyse asiakkaan hyödyn maksimoinnista niin, että mummon tarvitseekin sopeutua viranomaispalveluiden tapoihin hoitaa asiointi niin, että mummon ei tarvitse vaivautua lainkaan. (Korkeala 2017.) Tullaanko tässä jo lähelle sitä tilannetta, että yhdellä sirulla, tunnisteella, kortilla tai mobiililaitteella hoituvat kaikki ihmisen viranomaisasiat mihinkään sähköiseen tietotekniikkaan paneutumatta?

## LÄHTEET

- Chou Wen Huei, Lai Yu-Ting, Liu Kuang-Hsia, 2013. User requirements of social media for the elderly: a case study in Taiwan. Behavior and Information Technology. Vol. 32, No.9. 920-937  
Viitattu 2.11.2017. <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.turkuamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=c785c12c-7041-4d2c-8c31-c5e398f6b3ad%40sessionmgr4006>
- Eklund-Karvinen Heidi, 2006. Sähköisten reseptien hallinta. Diplomityö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. s. 8-16. Viitattu 26.10.2017. <https://www.doria.fi.ezproxy.turkuamk.fi/bitstream/handle/10024/30211/TMP.objres.455.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Erkinjuntti Timo, Hietanen Marja, Kivipelto Miia, Strandberg Timo, Huovinen Maarit. 2009. Pidä aivosi kunnossa. WS Bookwell Oy. Juva.
- Hietaluoma Anneli, 2005. Hyvää käytäntöä. Tietoyhteiskuntataitoja senioreille. Kokemuksia Geronet -hankkeesta. Gerontologia 3/2005. s. 163-164.
- Hietaluoma Anneli, 2009. Huviksi ja hyödyksi: Kokemuksia ikääntyvien atk-taitojen opiskelusta. Puheenvuoro 29.9.2009. Viitattu 10.10.2017. <http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2014/01/AnneliHietaluoma290909.pdf>
- Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko, Sajavaara Paula (2007). Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. 186-199. 226-227.
- Hyppönen Annikki, Ojala Alice, Joutsu Jaakko, 2007. Tietokoneen käyttötaito 1. Office 2007ohjelmille. WC Bookwell, Porvoo. 429.
- Hyppönen Hannele, Ilmarinen Katja. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. 9 sivua. Helsinki 2016. ISBN 978-952-302-739-8 (verkko). Viitattu 20.3.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN\\_ISBN\\_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1)
- Hyppönen Hannele, Hyry Jaakko, Valta Kati, Ahlgren Saija (2014). Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 33/2014. Helsinki. Viitattu 20.3.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN\\_ISBN\\_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1)
- Ikäteknologiakeskus.fi, 2017. Viitattu 28.10.2017 <http://www.valli.fi/ikateknologiakeskus/>
- Ilmarinen, Juhani. 2006. Pitkää työuraa: Ikääntyminen ja työelämän laatu kuntoon Euroopan unionissa, 156-167. Työterveyslaitos. Viitattu 2.4.2017. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72340/URN%3aNBN%3afi-fe201504226126.pdf?sequence=1>

Jaakkola Toni, 2016. Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmät terveydenhuollon organisaatiossa. Diplomityö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Tietotekniikan koulutusohjelma. s. 13-19. Viitattu 2.11.2017. [https://www-doria-fi.ezproxy.turkuamk.fi/bitstream/handle/10024/122933/Diplomity%C3%B6\\_Toni\\_Jaakkola\\_18-04-2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www-doria-fi.ezproxy.turkuamk.fi/bitstream/handle/10024/122933/Diplomity%C3%B6_Toni_Jaakkola_18-04-2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Jauhiainen Annikki, Sihvo Päivi, Ikonen Helena, Rytönen Pirjo (2014). Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveyspalveluihin. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 6; 70–78. Viitattu 20.3.2017. <file:///C:/Users/antti/AppData/Local/Temp/45253-1-32425-1-10-20140519.pdf>

Jokinen Pirjo, 2002. [mummu@mummula.net](mailto:mummu@mummula.net) – tietotekniikka isovanhempia ja lapsenlapsia yhdistävänä tekijänä. Gerontologia 16 (2002) 4,5. Viitattu 25.10.2017. <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.turkuamk.fi/se/g/0784-0039/16/4/mummumum.pdf>

Kankaanranta Kari, 2014: Sosiaalipolitiikan Pro Gradu-tutkielma. Vanhusneuvosto – keskusteleva neuvonantaja. Tampereen Yliopisto/Porin yksikkö. s. 2. Viitattu 3.10.2017 <https://www.tampere.fi/liitteet/v/kWb8k11Oe/GRADU-1401105567-1.pdf>

Kankkunen Päivi, Vehviläinen-Julkunen Katri, 2009. Tutkimus hoitotieteessä. WSOY pro Oy, Helsinki.

Kanta.fi, 2017. Viitattu 26.4.2017 <http://www.kanta.fi/eresepti-esittely>. Kanta. Tiedote 9.10.2017. Viitattu 20.10.2017. <http://www.kanta.fi/tiedotteet>

Kela, 2017. <http://www.kela.fi/>

Knaapi-Junnila Sari, Korpela Anna, Koskinen Jani, Lahtiranta Janne, Otim Ronald, Antti Tuomisto (toim.), 2015. Kansalaislähtöisyys sähköisissä terveyspalveluissa -Sydänpotilaan arki. NCS. National Publication Nro 20, June 2015. s. 15-27. Viitattu 26.10.2017. <https://www-doria-fi.ezproxy.turkuamk.fi/bitstream/handle/10024/113695/N20.toDoria.b.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Koiranen Ilkka, Räsänen Pekka & Södergård Kaj, 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? Talous ja yhteiskunta –lehti 3/2016. s. 26-29. Viitattu 27.4.2017. <http://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016KoiranenRasanenSodergard.pdf>

Korkeala Hannu, 2017. Sähköistyvät julkiset palvelut – mitä pitää ottaa huomioon.13.07.2017. Ikäteknologiakeskus.fi. Viitattu 4.11.2017. <http://www.ikateknologiakeskus.fi/ajankoh-taista/blogi/sahkoistyvat-julkiset-palvelut-mita-pitaa-ottaa-huomioon>

Kuntaliitto, 2017. Asiantuntijapalvelut/sosiaali- ja terveysasiat. Viitattu 26.10.2017. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat>

Lahtinen Eero, Koskinen-Ollonqvist Pirjo, Rouvinen-Vilenius Päivi, 2003. Muutos ja mahdollisuus. Terveiden edistämisen tutkimuksen arviointi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:15. Viitattu 30.3.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/111174/Selv200315.pdf?sequence=1>

Laine Marjatta, 2011. Mummo ja vaari verkkoon – seniorin opas sosiaaliseen mediaan. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu. 14-15.

Paloniemi Susanna, 2007. Ikääntyneiden oppiminen ja oppimisen ohjaaminen. Teoksessa Collin Kaija, Paloniemi Susanna (toim.) Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttinä. WS Bookwell, Juva.

Pohjola Iija, 2016. Digitalisaation vaikutus sosiaali- ja terveydenhuollon lähipalveluihin – Tapaus Kaksineuvoinen. Diplomityö, Sähkötekniikan Korkeakoulu, Aalto-yliopisto/Oppimiskeskus/Bio-  
niikka. s. 18-22. Viitattu 27.10.2017. [https://aalto.doc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/20345/master\\_Pohjola\\_Iija\\_2016.pdf?sequence=1](https://aalto.doc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/20345/master_Pohjola_Iija_2016.pdf?sequence=1)

Ronkanen Miika, 2015. Henkilöstöpalvelun digitalisoitumisen ja sitä koskevan sääntelyn huomi-  
oiminen suomalaisessa vähittäispankkitoiminnassa. s. 19-20. Viitattu 24.10.2017. <https://www.doria.fi/ezproxy.turkuamk.fi/bitstream/handle/10024/119992/Miika%20Ronkanen%20kandidaatin%20tutkielma.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Röyskö Heini, 2016. Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen. Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry. Helsinki. Sitran julkaisut. Viitattu 20.4.2017. [https://media.sitra.fi/2017/02/27175058/Kohden\\_vuotta\\_2020-2.pdf](https://media.sitra.fi/2017/02/27175058/Kohden_vuotta_2020-2.pdf)

Sankari Anne, 2004. Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa. Kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila. Minerva kustannus Oy. Jyväskylä. s. 65-69. Viitattu 25.10.2017. <http://docplayer.fi/35098363-lkaantuvia-tietoyhteiskunnassa.html>

Sinersaari Janne, 2016. Identiteetin- ja käyttöoikeuksien hallinnan kustannus- ja tulosvaikutukset. Diplomityö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto, tuotantotalous. s. 13-16. Viitattu 2.11.2017. [https://www.doria.fi/ezproxy.turkuamk.fi/bitstream/handle/10024/124444/Diplomityo\\_Sinersaari\\_Janne.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.doria.fi/ezproxy.turkuamk.fi/bitstream/handle/10024/124444/Diplomityo_Sinersaari_Janne.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Sjölinder Marie, 2006. Aged-related cognitive decline and navigation in electronic environments. Doctoral dissertation, Stockholm university. SICS dissertation series, ISSN 1101-1335;43. Viitattu 2.11.2017. <http://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:189280/FULLTEXT01.pdf>

STM, 2016.Kajakki –projektin loppuraporttiluonnos. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:28. Jari Porrasmaa, Anna Kärkkäinen, Marko Jalonen, Konstantin Hyppönen, Riitta Alkula, Raija Rahkila-Bergström, Maarit Röttsä, Joni Komulainen, Mikko. Viitattu 20.3.2017. <http://stm.fi/documents/1271139/3206755/Kajakki-projektin%20loppuraporttiluonnos%20liitteiden%2019.9.2016.pdf/9d162d7e-349b-47cf-8d0c-f5d07f9e52e2>

STM, 2017a/alueuudistus. Viitattu 23.3.2017. [http://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10623/ministeri-vehvilainen-suomi-vahvasti-karkimaita-digissa-kunnianhimon-tasoa-nostetaan-edelleen](http://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10623/ministeri-vehvilainen-suomi-vahvasti-karkimaita-digissa-kunnianhimon-tasoa-nostetaan-edelleen)

STM, 2017b/alueuudistus. Viitattu 23.3.2017. <http://alueuudistus.fi/soteuudistus/digitalisaatio>

STM tiedote 98/2015. Viitattu 26.4.2017. [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/digitalisaatio-avaa-kansalaiselle-taysin-uusia-ovia-terveyspalveluihin](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/digitalisaatio-avaa-kansalaiselle-taysin-uusia-ovia-terveyspalveluihin)

Suomi.fi. Viitattu 20.10.2017. <https://suomi.fi/kansalaiselle>

Tieto, 2017. Julkisen terveydenhuollon tietojärjestelmät/terveydenhuollon sähköinen asiointi. Viitattu 28.10.2017. <https://www.tieto.fi/toimialat/sosiaali-ja-terveydenhuolto/julkisen-terveydenhuollon-tietojarjestelmat/terveydenhuollon-sahkoinen-asiointi>

THL, 2016. Viitattu 14.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/>

Valkeakari Susanne (toim.), Forsström Jari, Kilpikivi Pauli, Kuosmanen Pekka & Pirttivaara Marja, 2008. SAINI – Kansalaisten sähköiset terveydenhuollon palvelut. Loppuraportti. Sitra. Viitattu 8.11.2017. [https://media.sitra.fi/2017/02/27173250/SAINI\\_Loppuraportti-2.pdf](https://media.sitra.fi/2017/02/27173250/SAINI_Loppuraportti-2.pdf)

Valleala Ulla Maija, 2007. Oppiiko vanha koira uusia temppuja. Näkökulmia aikuisten opiskeluun ja oppimiseen. Teoksessa Collin Kaija, Paloniemi Susanna (toim.) Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttinä. WS Bookwell, Juva.

Valtiokonttori, 2016. Viitattu 26.4.2017. [http://www.valtiokonttori.fi/fiFI/Virastoille\\_ja\\_laitoksille/Digitalisaatio](http://www.valtiokonttori.fi/fiFI/Virastoille_ja_laitoksille/Digitalisaatio).

Vanhustyön keskusliitto, 2017. Viitattu 12.10.2017. <http://www.vtkl.fi/fin/>

Vilka Hanna & Airaksinen, Tiina (2003). Toiminnallinen oppinäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

VM/ajankohtaista, 2017. Saavutettavuusfoorumi-2017. Viitattu 27.10.2017. [http://vm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/saavutettavuusfoorumi-2017-yhdenvertaisuus-verkkopalveluissa-on-ihmisoikeus](http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/saavutettavuusfoorumi-2017-yhdenvertaisuus-verkkopalveluissa-on-ihmisoikeus)

VM/artikkelit, 2016. Viitattu 29.4.2017. [http://vm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/ministeri-vehvilainen-kutsuu-jarjestot-neuvonpitoon-sahkoisista-palveluista](http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ministeri-vehvilainen-kutsuu-jarjestot-neuvonpitoon-sahkoisista-palveluista)

VM/dokumentit, 2015. Viitattu 10.3.2017. [http://vm.fi/documents/10623/3254896/AUTA\\_kokeiluilla\\_yli\\_esteiden\\_suomi.pdf/9952a575-6cd4-4849-bd73-1d11d78da25c](http://vm.fi/documents/10623/3254896/AUTA_kokeiluilla_yli_esteiden_suomi.pdf/9952a575-6cd4-4849-bd73-1d11d78da25c)

VM/hankkeet ja säädösvalmistelu. 2016. Viitattu 30.3.2017. [http://vm.fi/digitalisoinnin\\_periaatteet](http://vm.fi/digitalisoinnin_periaatteet)

Voutilainen Tomi, 2007. Sähköpostiasioinnin sääntely ja ongelmat viranomaistoiminnassa. Lakimies 1/2007. s. 77-85. Viitattu 25.10.2017. <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.turkuamk.fi/se/l/0023-7353/105/1/sahkopos.pdf>



Yle uutiset 1.11.2017. Sähköinen tunnistautuminen helpottaisi keikkatöitä Pohjoismaiden välillä. Viitattu 2.11.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9910169>

## Liite 1. Power-Point -esitys datanomiopiskelijoille





# Ikäihmiset sähköisten palveluiden käyttäjiksi

Opetusiltapäivä torstaina 18.5.2017 klo 12.00 – 16.00 Säkylän Terveysaseman tietokonehuokassa.



## Sote-uudistus ja digitalisaatio

- Parhaillaan maassamme on menossa mittava uudistus koko sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukentässä. Sote-uudistuksen tarkoituksena on kaventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palveluiden yhdenvertaisuutta ja saatavuutta, sekä vähentää kustannuksia. (THL 2016.)
- Olennaisena osana ja hallituksen kärkihankkeena suuressa muutoksessa on myös digitalisaation eteenpäinvieminen.



## Opinnäytetyö

- Toiminnallisen opinnäytetyömme aihe lähti liikkeelle VM:n julkaiseman "Auta"- hankkeen saattamana. (VM 2015.)
- Se tarjoaa rahallista tukea kunnille digitaalisten palveluiden ja nimenomaan osaamisen eteenpäinviemiseksi erityisesti niiden kuntalaisten joukossa, joille digipalvelut eivät ole kovin tuttuja tai joilla ei ole tietokonetta.

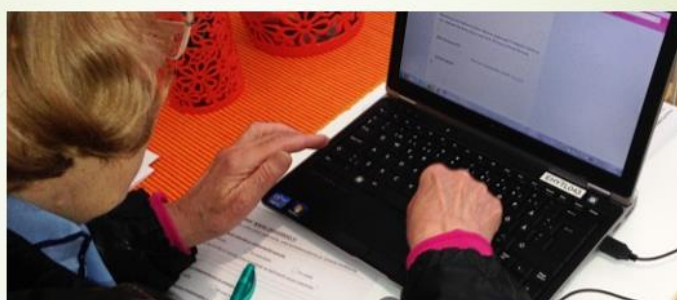
## Uusien toimintamallien kokeilu

- Auta-hanke etsii erilaisia uusia kokeilumalleja ja jo toiminnassa olevia ratkaisuja, joilla voidaan lisätä tukea tarvitsevien ihmisten sähköisten tietopalveluiden käyttöä.
- Sähköisten palveluiden käyttö vaatii osaamista ja virallisen kielen hallinnan lisäksi kykyä löytää oikea viranomaispalvelu verkosta



Ikäteknologiatekijä/ kuva [Celja](#)

Huono kuulo ei ole esteenä



Kuva Vanhustyön Keskusiltojen sivuilta

Yhdelläkin sormella ehtii

## Opinnäytetyön tarkoitus

■ Tarkoituksena on järjestää ikäihmisille yhden iltapäivän kestävä koulutustilaisuus, jossa on mahdollisuus syventää tai oppia digipalveluiden käyttöä erityisesti terveyspalveluiden osalta.

- OmaKanta
- e-Resepti
- Sähköinen ajanvaraus
- Oma sähköpostitili



## KIITOS KUN TULETTE MUKAAN



Kuvat: Ikäteknologiakeskus/verkkosivut ja Pearlriverglass.com



## Liite 2. Ennakkokyselylomake ikäihmisille

### 1. Mihin ikäluokkaan kuulutte?

- alle 60
- 61-70
- 71-80
- 81-90

### 2. Asumisympäristö

- Keskustassa omakotitalossa/rivitalossa
- Keskustassa kerrostalossa
- Keskustassa palveluasunnossa
- Haja-asutusalueella (kaava-alueen ulkopuolella)

### 3. Liikkuminen ja asioiminen

Voitte laittaa ristin useampaankin kohtaan:

- Ajan autolla
- Pääsen autokyydillä
- Käytän polkupyörää
- Tarvitsen kepin tai muun kävelyn apuvälineen
- Kävelen asioille (lyhyt matka)

#### 4. Onko Teillä tietokone ja internet-yhteys kotona

- On tietokone ja internet
- On tietokone, mutta ei internet-yhteyttä
- Ei ole tietokonetta, mutta käytän sitä muualla
- Ei ole tietokonetta, enkä käytä sitä

#### 5. Mitä seuraavista toiminnoista olette käyttäneet?

	En kos- kaan	Tiedän asiasta, mutta en ole käyttänyt	Käytän joskus	Käytän melko usein	Käytän päivittäin
Internet-sivuja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkopankkia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköistä ajan- varausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebookia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skypeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omakantaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 6. Mitä haluaisitte oppia tietokoneen käytöstä?

Voitte vastata vapaasti, mitä toimintoja haluaisitte oppia käyttämään tai hallitsemaan:

---

#### 7. Onko lähipiirissänne joku, jolta halutessanne voitte saada neuvoja tietokoneen käytössä?

- Kyllä, vaikka päivittäin
- Kyllä, ainakin joskus
- Ehkä voisin kysyä joltakin
- Ei ole tiedossa

## Liite 3. Webropol -kysely datanomiopiskelijoille

### **IKÄIHMISTEN OPETUSILTAPÄIVÄN PALAUTEKYSELY:**

#### 1. Oliko ohjattavia asiakokonaisuuksia:

- liikaa
- sopivasti
- liian vähän

#### 2. Olivatko terveysalan sovellukset sinulle tuttuja entuudestaan?

	En ollut tiennyt koko palvelusta	Olin kuullut, mutta en käyttänyt	Joskus vierailut sivuilla	Olin useamman ker- ran käyttänyt
Oma Kanta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-resepti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen ajanvaraus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhustyön Keskusliitto/Senior Surf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 3. Olitko kokeillut opettavien terveyspalvelusivujen käyttöä etukäteen?

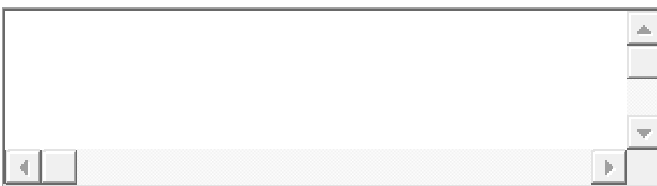
- Olin kokeillut ja selannut sivuja
- Kävin pikaisesti tutustumassa
- En kokenut tarpeelliseksi tutustua etukäteen
- En ehtinyt/viitsinyt

4. Mikä sinusta oli haastavinta ikäihmisten opastamisessa tietokoneen käytössä?

A rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left and right corners, there are small square buttons with left and right arrow symbols, respectively.

5. Olisitko halunnut muuttaa opetustilannetta muulla tavoin toteutettavaksi?

Jos vastasit kyllä, niin miten olisit toteuttanut opetuksen?

A rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left and right corners, there are small square buttons with left and right arrow symbols, respectively.

6. Oliko sinulla aiemmin kokemusta tämäntapaisesta opetustilanteesta?

- Kyllä
- Ei

## Liite 4. Saatekirje kyselylomakkeeseen

20.4.2017

Ikääntyneiden Neuvoston jäsenille, jotka osallistuvat Turun Ammattikorkeakoulun aikuisopiskelijoiden (sairaanhoitaja Auli Niemisen ja fysioterapeutti Riitta Oksasen) järjestämään sähköisten terveyspalveluiden käytön opastukseen torstaina 18.5.2017 klo 12.00 - 16.00 terveyskeskuksen atk-opetustilassa.

Toivoisimme saavamme vastaukset kaikilta osallistujilta muutamiin ennakkokysymyksiin, jotta opetusiltapäivän ohjelma sujuisi mukavasti ilman turhia paineita. Kyselylomakkeessa on myös vapaasti vastattava kohta, johon voi halutessaan kirjoittaa kysymyksiä tai epäselviä asioita, joihin haluaisi saada vastauksen.

Kyselyyn tai opetustilaisuuteen osallistuminen on luonnollisesti vapaaehtoista, mutta toivomme ja uskomme, että sähköisten terveyspalveluiden käytön oppiminen avaa myös muita mielenkiintoisia ja hyödyllisiä asioita tietokoneelta.

Varsinaisessa opetustilanteessa kenenkään ei tarvitse luovuttaa tai näyttää kenellekään toiselle osapuolelle omia henkilökohtaisia terveys- tai henkilötietojaan.

Kiitos vastauksista!

Ystävällisin terveisin

Auli Nieminen, puh xxx xxx xxxx

Riitta Oksanen, puh. xxx xxx xxxx



## Taulukko 2. Tiedonhaku.

<i>Tietokanta/ tietolähde</i>	<i>Hakusana</i>	<i>Rajaukset</i>	<i>Osumien määrä</i>	<i>Käytettyjen osumien määrä</i>
<i>Alma</i>	Aged people and computers	-	6	1
<i>Cinahl</i>	Aged people and computers	-	92	2
<i>Cochrane</i>	Aged people and computers	-	753	2
<i>Doria</i>	Digitalisaatio ja iäkkäät ihmiset	-	6	2
	Sähköinen ajanvaraus	-	28	1
	Sähköposti	-	8	3
	Tietosuoja terveydenhuollossa	-	32	1
<i>Finna</i>	Ikäihmiset ja oppiminen	-	24	2
<i>Google</i>	Sote ja digitalisaatio	-	17	2
	Sote ja vanhukset	-	17	1
<i>Google scholar</i>	Side by teaching and electronic databases	2013->	9300	1
<i>Medic</i>	Aged people and computers	-	8	-
<i>PubMed</i>	Aged people and computers	-	8826	1
	Aged persons and computers	-	8907	-
<i>Sitra</i>	Sähköiset terveystalut	-	243	2
<i>Terveysportti</i>	Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi	-	6	3
<i>THL/julkari</i>	Sote ja digitalisaatio	-	33	2
	Vanhusten sote	-	182	1
<i>Yahoo</i>	VM	-	14 000	1