

Opinnäytetyö (AMK)

Sairaanhoitaja

2019

Jaakko Tirkkonen ja Ville Vähätalo

# IKÄÄNTYNEIDEN OMAOLO- PALVELUN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄ OHJAUS

Jaakko Tirkkonen ja Ville Vähätalo

# IKÄÄNTYNEIDEN OMAOLO-PALVELUN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄ OHJAUS

- Opetusvideo Omaolo-palvelun käytöstä

Omaolo-palvelu on sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen järjestelmä, jonka tarkoituksena on tukea ihmisten oma- ja itsehoitoa. Palvelu on osaltaan tukemassa terveyspalvelujen sähköistämistä, jonka tarkoituksena on edistää ihmisten välistä tasa-arvoa suhteessa palvelujen saantiin.

Omaolo-palvelussa on mahdollista tehdä oire- ja palveluarvioita oman tilanteensa tarpeisiin liittyen. Palvelu antaa arvion perusteella suosituksen, jonka jälkeen on mahdollista olla yhteydessä terveydenhuollon ammattilaiseen palvelun kautta.

Terveyspalvelujen nopea sähköistäminen aiheuttaa kuitenkin varmasti opettelua osalle ihmisistä. Tästä hyvänä esimerkkinä käyvät ikäihmiset, joista monelle uusi teknologia ei ole kovin tuttua. Vuoden 2018 tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan 75-89 vuotiaista vastanneista 40% oli käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana. Ikäihmiset saattavat jäädä helposti alati sähköistyvien palvelujen ulkopuolelle.

Ikääntyminen tuo omat haasteensa oppimiseen, mutta selkeällä opetuksella ja kunnan oppimateriaaleilla ikäihmisetkin on mahdollista saada mukaan käyttämään uusia sähköisiä palveluja. Video on yksi hyvä opetuksen keino. Se ei välttämättä yksin riitä, mutta se on hyvä lisä opetukseen. Hyvä opetusvideo on paitsi sisällöltään kattava, niin selkeä ja helposti ymmärrettävä.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka toimeksiantajana toimi Turun ammattikorkeakoulun Bess-hanke. Tarkoituksena oli tehdä opetusvideo ikäihmisille it-asioihin liittyen. Videon aiheeksi valikoitui Omaolo-palvelu. Tavoitteena oli tukea ikäihmisiä käyttämään kyseistä palvelua.

ASIASANAT:

Digitalisaatio, ikäihminen, Omaolo-palvelu, sähköiset palvelut.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Nurse

2019 26 pages

Jaakko Tirkkonen, Ville Vähätalo

# GUIDANCE OF THE ELDERS IN USING THE OMAOLO SERVICE

Educational video for Omaolo service

Omaolo is a digital service for the social and health care. It's purpose is to support people in self treatment. The service is a part of healtcares digitalization, which purpose is to increase equality.

In the Omaolo services website, it is possible to make assesments based on ones symptoms or need of services. The service will give its assesment on the situation and afterwards it's possible to be in contact with a health care professional through the service.

The fast digitalization of health care services will cause problems for some people. These people include the elders, for whom the new technology isn't very familiar. In a 2018 survey by the Tilastokeskus 40% of the 75-89 year olds involved had used internet during the past three months. Elders are easily excluded from the new internet based services.

Getting old brings its own challenges in learning, but it's possible to get the elders into using the new it-sevices with good teching and learning material. A teaching video is a one good way, even though it might not be enough on its own. A good video is but inclusive, explicit and easy to understand.

This work was carried out as a functional thessis and it was comissioned by Bess-project. Its purpose was to make a informative video for elders about it-services. Omaolo service was selected as the topic.The goal was to support elders to use the Omaolo service.

KEYWORDS:

Digitalisation, senior, Omaolo-service, digital services

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	
<b>2 IKÄIHMINEN</b>	<b>7</b>
2.1 Ikääntyneiden internetin käyttö	7
2.2 Ikääntymisen vaikutukset	8
2.2.1 Muistisairaudet	8
2.2.2 Näkö	9
2.2.3 Kuulo	9
2.2.4 Mielen terveys	9
<b>3 OMAOLO-PALVELU</b>	<b>11</b>
3.1 Omaolo-palvelun tuomat hyödyt	11
3.2 Palvelu kehittyy ja laajenee	12
3.3 Omaolo-palvelun käyttöönotto	12
<b>4 DIGITALISOITUVA YHTEISKUNTA</b>	<b>14</b>
4.1 Sähköiset palvelut	14
4.2 Sähköinen tunnistautuminen	14
4.2.1 Verkkopankkitunnuksilla kirjautuminen	15
4.2.2 Mobiilivarmisteella tunnistautuminen	15
4.2.3 Sähköisellä henkilökortilla tunnistautuminen	15
<b>5 TARKOITUS JA TAVOITTEET</b>	<b>17</b>
<b>6 MENETELMÄ</b>	<b>18</b>
<b>7 OPETUSVIDEO</b>	<b>19</b>
7.1 Videon suunnittelu	19
7.2 Videon toteutus	19
<b>8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS</b>	<b>21</b>
<b>9 POHDINTA</b>	<b>22</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>24</b>

# 1 JOHDANTO

Suomalainen yhteiskunta on suurien muutosten edessä sen muuttaessa palvelujärjestelmäänsä digitaaliseksi. Käynnissä oleva prosessi etenee hitaasti, mutta edistystä tapahtuu jatkuvasti. Meistä jokaisella on erilaiset tarpeet eri elämän vaiheissa joiden hoitamisessa sähköiset palvelut toimivat työkaluina. Palveluiden sähköistyminen eli digitalisaatio helpottaa ja nopeuttaa kansalaisten ja viranomaisten välistä asiointia. (Valtiovainministeriö 2019.)

Nuorille ja työikäisille sähköisten palveluiden käyttö on jo tuttua ja palveluiden sähköistyminen luontevan tuntuista. Ongelmaksi muodostuu ikääntyneiden ihmisten sopeutuminen digitalisoituvaan yhteiskuntaan. Ei olekaan realistista ajatella, että edes parinkymmenen vuoden päästä koko suomi osaisi käyttää sähköisiä palveluita. (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto 2017.) Tässä opinnäytetyössä ikääntyneen määritelmäksi on rajattu yli 65-vuotiaat korkean ikänsä vuoksi eläkettä nauttivat henkilöt.

Vuonna 2017 tehdyn kyselyn mukaan ikääntyneet haluavat jatkossakin hoitaa itse omat asiansa, vaikka palvelut siirtyisivätkin verkkoon. Kyse on toimivana yhteiskunnan jäsenenä toimisesta ja itsemääräämisoikeudesta. (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto 2018.) Ikääntyminen tuottaa haasteita uuden oppimisessa mm. muistin ja näön heikentyessä. Suurin osa ikääntyneistä kokeekin tarvitsevansa ikääntyneille räätälöityä opastusta ja ohjeistusta sähköisten palveluiden käytöstä. (Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto 2018.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä. Toimeksiantajana toimi Turun ammattikorkeakoulun Bess-hanke. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä ikääntyneille suunnattu opetusvideo verkossa olevan Omaolo-palvelun käytöstä. Videon tavoitteena oli olla ikääntyneen tai ikääntynyttä ohjaavan henkilön tukena Omaolo-palvelun käytössä.

## 2 IKÄIHMINEN

Ikääntyvän ihmisen määritelmä on nykypäivänä häilyvä eikä yksiselitteistä määritelmää ole. Länsimaissa ikäihminen käsitteenä liitetään usein työelämästä poistuneeseen eläke-etuuksiin oikeutettuun henkilöön. Usein 65 ikävuotta täyttäneet luokitellaan ikäihmisiksi. Suomen lainsäädäntö määrittelee ikäihmiseksi henkilön, joka saa eläkettä ikänsä vuoksi. (Oulun Yliopisto 2014.) Tässä opinnäytetyössä ikäihmisellä tarkoitetaan edellä mainitut kriteerit täyttävää henkilöä.

### 2.1 Ikääntyneiden internetin käyttö

Vuonna 2018 julkaistun tilastokeskuksen tilaston mukaan Suomessa kaikista 16-89-vuotiaista jopa 89% käyttää internettiä ja 75% käytti internettiä useasti päivässä. Ikäihmisten osuus internettiä käyttävästä väestöstä on lisääntynyt vuosittain. (Tilastokeskus 2018.) Vuoden 2018 tutkimuksen mukaan ikäihmisten internetin käytön osuus oli kasvanut viidessä vuodessa selvästi. Vuonna 2018 75-89-vuotiaista 40% oli käyttänyt internettiä viimeisen kolmen kuukauden aikana. Internettiä käytti yleensä useita kertoja päivässä 19%. (Tilastokeskus 2018.)

Vuonna 2013 Tehdyn KÄKÄTE (Käyttäjälle kätevä teknologia) - ja Lähiverkko-projektin yhteistyönä tekemän tutkimuksen mukaan suurin osa yli 75-vuotiaista uskoo voivansa oppia käyttämään verkkopalveluja, kunhan saa siihen kunnollista opastusta. Tutkimuksessa selvisi myös, että ikäihmisistä, joilla ei vielä ole käytössään uutta tekniikkaa 86% ei koe sitä tarpeelliseksikaan. Uutta teknologiaa käyttävistä 70% koki, että käyttää sitä jo riittävällä tasolla. Uuden teknologian käyttäjistä noin puolet myös koki, että laitteet ja niiden ohjelmat ovat liian monimutkaisia. Useat myös kokivat, että laitteiden nopean kehityksen perässä on vaikea pysyä. Henkilökohtaisella opastuksella ikäihmisiä saataisiin todennäköisesti kokeilemaan enemmän uutta teknologiaa. Selvittämällä ikäihmisille uudesta teknologiasta koituvat hyödyt ja hovit, olisi mahdollista saada yhä suurempi osa ikäihmisistä kiinnostumaan yhä lisääntyvistä verkkopalveluista. (Valkonen 2014.)

## 2.2 Ikääntymisen vaikutukset oppimiseen

Kasvukauden jälkeen alkavia muutoksia elimistössä kutsutaan vanhenemismuutoksiksi. Nämä muutokset johtuvat solujen vanhenemisesta, jolloin solujen toiminta heikkenee. Ikääntyminen alkaa aiheuttaa muutoksia elimistössämme noin 20-30 vuotiaana, ja näkyviä muutoksia alkaa ilmetä yleensä viimeistään noin 40-50 vuoden iässä. Nämä muutokset vaikuttavat elimistön toimintaan ja rakenteeseen, aiheuttaen lopulta ihmisen kuoleman. Vanhenemisen muutokset elimistössä eivät tapahdu samaa vauhtia jokaisessa elimistön osassa, mutta keskimäärin voidaan sanoa, että elimistön toiminnot heikkenevät noin 1% vuodessa. On myös arvioitu, että 80 ikävuoteen mennessä noin 30-40% ihmisen sydämen, aivojen, lihaksiston, keuhkojen ja munuaisten soluista häviää. (Pohjolainen.)

Ikääntyminen saattaa heikentää ihmisen toimintakykyä monella eri osa-alueella, joita ovat esimerkiksi muisti ja näkö. Hermosolujen väheneminen aivoissa johtaa monenlaisiin muutoksiin. Aivojen tilavuus ja paino pienenevät, aivoihin kertyy kuona-aineita ja aivokuori ohenee. Näiden muutosten seurauksena aivot toiminta saattaa hidastua ja vaikuttaa muisti- ja ajattelutoimintaan. Tiedon käsittely hidastuu myös ikääntyessä jonkin verran ja muistaminen, mieleen painaminen ja palauttaminen vaikeutuu. Uuden oppiminen on kuitenkin täysin mahdollista. Korkea ikä lisää riskiä sairastua muistisairauteen, mutta suurin osa ei kuitenkaan sairastu muistisairauteen. Muistivaikeuksia voivat aiheuttaa myös esimerkiksi muut sairaudet, unettomuus ja jotkin lääkkeet. (Mehiläinen; THL.)

### 2.2.1 Muistisairaudet

Muistisairaudet ovat erityisesti ikääntyvän väestön päivittäisiä toimintoja haittaavia sairauksia, vaikka niitä joskus esiintyy nuoremmallakin väestöllä. Muistisairaudet laskevat ihmisen kognitiivisia osa-alueita ja estävät sitä kautta uuden oppimista. Niiden yleisyys kasvaa huomattavasti iän myötä. Yleisin muistisairaus on Alzheimerin tauti, muita on esimerkiksi verisuoniperäiset muistisairaudet ja Lewyn kappale tauti. Muistisairauksista käytetään usein myös termiä dementia, mutta se on todellisuudessa muistisairauksien aiheuttama oireyhtymä, joka estää ihmistä selviämästä päivittäisistä toimistaan. (THL 2018.) Noin 35% yli 90 vuotiaista kärsii dementiasta ja se on hieman yleisempää naisilla kuin miehillä (Terveyskirjasto 2011).



### 2.2.2 Näkö

Ensimmäinen selkeä muutos näkökyvyssä tapahtuu yleensä noin 40-50 vuoden iässä, jolloin silmä ei kykene enää tarkentamaan lähietäisyydelle. Erityisesti lukeminen vaikeutuu ja henkilö saattaa tarvita lukulaseja. Tämä johtuu silmän mykiön asteittaisesta jäykistymisestä ja samalla myös sitä ympäröivän kapselipussin joustavuus vähenee. Luku-näkö heikkenee aina 60-70 vuoteen asti, jolloin se yleensä asettuu tietylle tasolle. Ikänäkö ei ole sairaus, vaan normaali ikääntymisen ilmiö. Monet näkökykyyn vaikuttavat sairaudet yleistyvät iän myötä, kuten silmänpohjan ikärappeuma ja silmänpainetauti. (Pohjolainen; Seppänen 2018.)

### 2.2.3 Kuulo

Kuulo heikkenee kaikilla vanhetessa. Monilla yli 50-vuotiaalla havaitaan selvää kuulon alenemaa. Yli 70-vuotiaista joka viidennellä ja yli 80-vuotiaista yli joka kolmannella esiintyy ihmistenvälistä kommunikointia vaikeuttavaa kuulon alenemaa. Ikäkuuloon vaikuttaa perinnöllisten tekijöiden lisäksi elämän varrella sattuneet vauriot sisäkorvassa, kuulohermoissa sekä aivoissa. Perinnöllisillä tekijöillä on todennäköisesti enemmän vaikutusta kuulon heikkenemisessä kuin vaurioilla. Kuulon aleneminen on aina hyvin yksilöllistä ja yleensä hyvin hidasta. Ihminen ei välttämättä itse edes huomaa sitä, mutta alkaa kuitenkin aivan alitajuisesti välttämään tilanteita, joissa huono kuulo vaikeuttaa kommunikointia. Huono kuulo saattaa myös rappeuttaa aivojen muitakin osia nopeammin, koska kuuloaivokuori ei saa ärsykeitä äänistä. Varsinkin hoitamattomana kuulonvika saattaa aiheuttaa muista eristäytymistä, masennusta ja jopa dementiaa. (Terveyskirjasto 2018.)

### 2.2.4 Mielenterveys

Hyvä mielenterveys on tärkeä osa ihmisen hyvinvointia. Se vahvistaa ihmisen toimintakykyä niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin. Perhesuhteet ovat monesti ikäihmisille tärkein mielen hyvinvointia edistävä tekijä. Muita on esimerkiksi halukkuus uuden oppimiseen ja luova toiminta. (THL 2014.) Mielenterveyttä järkyttävinä seikkoina ikäihmisillä voidaan pitää esimerkiksi yksinäisyyttä, menetyksiä sekä iän tuomia sairauksia ja toimintakyvyn vajeita. Kuitenkin puolet yli 65-vuotiaista kokee elämänlaatunsa hyväksi. (THL 2018.)

Masennus on yleisin ikääntyvien mielenterveysongelmista. Ei voida sanoa, että masennus liittyy suoraan vanhenemiseen, mutta monet vanhenemiseen liittyvät asiat altistavat masennukselle ja muille mielenterveyden häiriöille. Ikäihmisen masennus voi olla monesti myös vaikea tunnistaa. Masennus saattaa esiintyä esimerkiksi pelkästään fyysisinä oireina, kuten ruokahaluttomuutena, painonlaskuna ja ruuansulatushäiriöinä. Ikäihmiset eivät välttämättä itse hahmota mielialansa muutoksia sairaudeksi tai eivät halua puhua niistä mielenterveyden häiriöihin liittyvien tabujen takia. (Suomen mielenterveysseura.)

## 3 OMAOLO-PALVELU

Omaolo-palvelu on oma- ja itsehoitoa tukeva sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen palvelu- ja asiointikanava. Palvelun muodostamisen taustalla on suuria muutoksia kokeva sosiaali- ja terveysala. Terveyspalveluiden sähköistäminen on pitkään ollut hallituksen kehittämislistalla ja Omaolo-palvelun on määrä tukea muutosta. (Omaolo-palvelu 2019.)

### 3.1 Omaolo-palvelun tuomat hyödyt

Päättäjien näkökulmasta palveluiden sähköistäminen tukee ihmisten tasa-arvoisuutta. Palvelun tarjoamat tiedot ovat ajan tasalla ja kysynnästä ja tarjonnasta saadaan dataa. (Omaolo-palvelu 2019.) Pilotoinnin aikana hoitajavastaanotto ja lääkärikäynnit ovat vähentyneet 10% sekä puhelinkontaktit 30%. (Omaolo käsikirja 2019).

Ikääntynyttä ikäluokkaa lukuun ottamatta sähköisten palveluiden käyttö on monelle suomalaiselle arkipäivää. Ajantasaisen, luotettavan ja henkilökohtaisten terveystietojen löytäminen verkosta onkin toivottu asia. Omaolo-palvelun käyttö on helppoa ja puuduttavat jonotukset ja odottamiset terveyspalveluita tarjoavissa yksiköissä saadaan minimoitua välttäen turhia käyntejä. Esitietolomakkeiden täyttö ja aikojen varaus onnistuu kellon ympäri. Hyvinvoinnin kartoitus lomakkeen täyttäminen verkossa auttaa asiakasta löytämään tarvitsemansa sosiaali- tai terveyspalvelun piiriin. (Omaolo käsikirja 2019.)

Asiakas saa suuremman roolin omassa terveyden huollossaan. Palvelun asettamat kysymykset ohjaavat asiakasta huomioimaan merkitykselliset asiat omassa terveydessään. (Omaolo 2019.)

Ammattilaisille Omaolo-palvelu tarjoaa paremmat ennakkotiedot asiakkaista. Hoidontarpeen arvioinnissa hoito- ja palvelusuositukset toimivat ammattilaisen tukena. Tietojen kirjaaminen vähentyy asiakkaan esitetytetyjen kysymyslomakkeiden vuoksi. Sähköisen terveyspalvelun työntekijälle tarjoutuu myös mahdollisuus etätöihin. (Omaolo 2019.)

### 3.2 Palvelu kehittyy ja laajenee

Kunnilla on syksystä 2018 alkaen ollut mahdollisuus ottaa Omaolo-palvelu käyttöön. Pilotointi on käynnissä ja palvelu laajenee jatkuvasti. Pilotoinnin isäntäkaupunkina toimii Espoo. Espoon lisäksi pilotoinnissa ovat mukana Turku, Oulu, Helsinki, Joensuu, Kuopio, Hämeenlinna, Sodankylä, Porvoo, Päijät-hämeen hyvinvointikuntayhtymä, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöryhmä, Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri sekä Keski-Suomen sairaanhoitopiiri. (Omaolo 2019.)

Tällä hetkellä Omaolo-palvelun palvelut on jaettu kolmeen osa-alueeseen. Asiakkaan tilanteen arviointi, johon kuuluu oirearviot, palveluarviot sekä hyvinvointi tarkastus. Tällä hetkellä toukokuussa 2019 oirearvio osuuksia on kahdeksan. Toisena osa-alueena toimii hoidon ja palvelun suunnittelu. Suunnitelmat osio vaatii sisäänkirjautumisen. Osiossa hoito- ja palvelukokonaisuus on koottuna samaan paikkaan. Asiakas näkee suunnitelmat osiosta mahdolliset ajanvaraukset sekä ammattilaisten antamat ohjeet. Kolmas osio on hyvinvointi valmennus. Osio on tulossa käyttöön vuoden 2019 aikana. Hyvinvointi valmennus auttaa ja kannustaa asiakasta elämäntapa muutoksiin. (Omaolo 2019.)

### 3.3 Omaolo-palvelun käyttöönotto

Omaolo-palvelun käyttöönotossa ensimmäinen vaihe on valmisteluvaihe. Valmisteluvaiheessa selvitetään palvelun käyttöön ottavan tahon tarpeet ja ongelmat, jotka pyritään ratkaisemaan liittymällä Omaolo tietokantaan. Organisaatioille jotka harkitsevat palvelun käyttöönottoa suositellaan digistrategian tekemistä. Digistrategiassa pyritään tuomaan ilmi hyötytavoitteet eri näkökulmista. Oma-palvelun osalta hyötytavoitteita ovat terveys- ja hyvinvointihyöty, tuottavuuden paraneminen, asiakastyytyväisyys ja henkilöstön työn sujuvuus. (Omaolo käsikirja 2019.)

Valmisteluvaihetta seuraa neuvotteluvaihe. Neuvotteluissa sovitaan uuden organisaation liittymisestä Omaolo-palveluun. Osapuolet sopivat keskenään uuden organisaation liittymisestä johonkin Omaolo-palvelun hallintamalli ryhmistä. Hallintamallilla tarkoitetaan päätöksentekoa ja yhteistyöryhmiä, jotka kehittävät palvelua. Keskenäisissä sopimuksissa määritellään myös Omaolo-palvelun resurssitarpeet käyttöönottoa ja käyttöä varten. (Omaolo käsikirja 2019.)

Palveluun liittyvälle organisaatiolle luodaan oma työryhmä ja sovitaan aikatauluista. Organisaatio tekee yhdessä työryhmän kanssa projektisuunnitelman, joka sisältää toiminnallisen ja teknisen valmiuden selvityksen. (Omaolo-käsikirja 2019.)

Kun alustava työ, sopimukset ja tarpeiden ilmaisu on tehty, aletaan pohtia toiminnan muutosta. Miten toiminta tulee muuttumaan? Miten organisaation asiakkaat hyötyvät muutoksesta ja mitkä asiat saattavat hidastaa muutosprosessia? Muutosprosessissa toteutetaan erilaisia kokeiluja yhdessä asiakkaiden ja työryhmän kanssa. Usein läpimurrot toimivan toiminnan optimoimiseksi tulevatkin pienien muutosten myötä. (Omaolo-käsikirja 2019.)

Omaoloon liittyvän organisaation henkilöstön tekninen valmius saavutetaan tarjoamalla riittävä koulutus ja resurssit. Palvelun käyttöönottoa varten haetaan oikeudet tarvittaviin teknisiin sopimuksiin ja suunnitellaan käytössä olevan sähköisen potilastietojärjestelmän ja Omaolo-palvelun integrointi. Teknisen valmiuden rakentamiseen on syytä varata reilusti aikaa. Kuntatoimijoiden välinen yhteistyö jo toimiviksi todettujen toimintatapojen jakamiseksi nopeuttaa myös aikaa vievää prosessia. (Omaolo-käsikirja 2019.)

Omaolo-palvelu ohjaa asiakasta käyttäen kansallisia toimintasuosituksia. Kuntayhtymän tulee kuitenkin määrittää palvelupisteet joihin palvelu tarvittaessa ohjaa. Kunnille määritetään siis paikallinen palveluohjaus. Tavoitteena on asiakkaan ohjautuminen mahdollisimman sujuvasti tarvitsemansa palvelun luokse. Hyvä paikallinen ohjaussuunnitelma helpottaa myös ammattilaista ohjaamaan asiakkaan oikeaan paikkaan Omaolo-palvelun kautta. Jokainen palvelun käyttöön ottava kuntayhtymä määrittelee itse ne palvelut jotka haluavat sisällyttää Omaolo-palvelun piiriin. (Omaolo-käsikirja 2019.)

Ennen käyttöönottovaihetta on syytä suorittaa testivaihe. Varmistetaan sähköisten potilastietojärjestelmien ja Omaolo-palvelun integrointi, tarkistetaan paikallisten sisältöjen toimivuus ja sähköisen tunnistautumisen toimivuus testitunnuksia käyttäen. Testivaiheessa kaikki Omaolo-palveluun liittyvät tahot piirin sisällä pidetään ajantasalla ja kommunikoidaan keskenään toimintahäiriöistä ja tehtävistä muutoksista. (Omaolo-käsikirja 2019.)

## 4 DIGITALISOITUVA YHTEISKUNTA

### 4.1 Sähköiset palvelut

Useiden palvelujen siirtyessä verkkoon kansalaisten asiointi virastoissa, pankeissa ja terveydenhoito palveluissa helpottuu. Sähköinen asiointi on nopein ja helpoin tapa hoitaa viranomaisasioita. Yhteiskunnan digitalisoituminen säästää myös yhteisiä verovaroja. (Valtiovarainministeriö.) Terveydenhuollon toimintaperiaatteena toimii edelleen kasvokkain käyty asiointi asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Sähköisen asioinnin odotetaan kuitenkin parantavan terveyspalveluiden saatavuutta. (Mäkinen & Jousimaa 2015.)

Synkronoidut sähköiset palvelut ovat tulevaisuutta. Synkronoidulla sähköisellä palvelulla tarkoitetaan tietojen reaaliaikaista siirtymistä osapuolien välillä. Nykyaikaisilla puhelimilla saadaan laadukkaita kuvia esimerkiksi säärihaavasta. Jos terveyskeskus käynnille ei nähdä aihetta, saa asiakas omahoito-ohjeet ja kaikki tarvitsemansa tiedot verkkopalvelun välityksellä. Etenkin pienten terveyskeskusten asiakkaat hyötyisivät sähköisen asioinnin käyttämisen omaksumisesta. Ajanvaraukset, jotka pienempi terveyskeskus pystyy tuottamaan pystyttäisiin optimoimaan terveyskeskus käyntiä tarvitseville. (Mäkinen & Jousimaa 2015.)

Keväällä 2017 tehdyn tutkimuksen mukaan suomalaiset kokivat sähköiset terveyspalvelut mielekkäiksi. Vaikka valtaosa suomalaisista käyttää mielellään sähköisiä palveluita ja suhtautuu myöntevästi alati lisääntyviin sähköisiin palveluihin, on syytä muistaa että on olemassa myös heitä joilla ei ole mahdollisuutta tai halua käyttää sähköisiä palveluita. Digitalisoitumiselle asetettujen tavoitteiden toteutumista tuleekin seurata nyt terveyspalveluiden uudistumisen aikana. Tutkimuksen mukaan käyttäjätaidot ja luotettavan ja laadukkaan terveystiedon löytäminen ovat sähköisiä palveluita käyttävien suurin haaste. Haasteiden helpottamiseksi verkossa on palveluita kuten [hyvis.fi](https://www.hyvis.fi), jossa terveydenhuollon ammattilaisen kanssa asiointi tai sähköinen ajanvaraus voidaan tehdä yhdessä terveydenhuollon ammattilaisen kanssa. (Kivekäs E. ym. 2019.)

## 4.2 Sähköinen tunnistautuminen

Monet verkossa toimivat palvelut, joissa henkilöllisyyden varmistaminen on olennaista, käyttävät tunnistuspalveluita. Tunnistuspalveluiden vaatimukset on säädetty laissa ja niiden noudattamisesta tai tarvittaessa soveltamisesta vastaa TRAFICOM eli kyberturvallisuuskeskus. Vahva sähköinen tunnistautuminen tarkoittaa henkilöllisyyden varmistamista asioidessa verkossa. Esimerkiksi virastossa asiointi tai omien terveystietojen katselu verkossa edellyttää sähköistä tunnistautumista. Vahvan sähköisen tunnistautumisen suorittamiseksi on hyväksytty kolme erilaista tunnistautumispalvelua. Kirjautuminen käyttämällä verkkopankkitunnuksia, teleyritysten tarjoamat mobiilivarmenteet sekä poliisin myöntämällä sähköisellä henkilökortilla asiointi. (Kyberturvallisuuskeskus 2019.)

### 4.2.1 Verkkopankkitunnuksilla kirjautuminen

Vahvan sähköisen tunnistautumisen suorittaminen verkkopankkitunnuksilla on Suomessa selvästi käytetyin menetelmä (Lehto 2018). Verkkopankkitunnukset myöntää pankki. Verkkopankkitunnukset haluavan henkilön tulee tehdä sopimus tunnusten saamisesta pankkinsa kanssa. Pankkiin tulee ottaa yhteyttä mikäli tunnukset unohtuvat tai tarvitsee apua liittyen verkkopankkitunnuksiin. Tunnukset ovat henkilökohtaiset, joten on tärkeää pitää tunnukset tallessa itsellään. (Suomi.fi 2019.)

### 4.2.2 Mobiilivarmisteella tunnistautuminen

Tunnistautuminen mobiilivarmenteella toimii henkilökohtaiseen SIM-korttiin yhdistetyllä sähköisellä henkilöllisyydellä. Suomessa mobiilivarmenteita tarjoavat puhelinoperaattorit maksullisena lisäpalveluna. Mobiilivarmenteella tunnistauduttaessa palvelun tarjoava puhelinoperaattori veloittaa tunnistautumisesta määrittämänsä summan. (Suomi.fi 2019.) Mobiilivarmennetta käytettäessä syötetään oma puhelinnumero sille valittuun kohtaan, sekä itse valittu tunnusluku (mobiilivarmenne.fi 2019).

### 4.2.3 Sähköisellä henkilökortilla tunnistautuminen

Sähköistä henkilökorttia varten tulee käydä passikuvauksessa ja toimittaa kuva poliisille sekä täyttää hakemus kortin saamiseksi verkossa. Sähköisen henkilökortin hakijan ei tarvitse käydä poliisin lupapalvelupisteellä, jollei sähköistä hakemusta tehdessä niin erikseen mainita. Hakemuksen henkilökortin saamiseksi voi myös tehdä poliisilaitoksella, mutta hakemuksen tekeminen verkossa on nopeampaa ja halvempaa. (poliisi.fi 2019.) Sähköisellä henkilökortilla tunnistautumiseen vaaditaan sähköinen asiointitunnus, jonka saa kortin yhteydessä. Henkilökortti pitää aktivoida ja luoda henkilökohtaiset tunnukset verkossa asiointiin. Verkossa sähköistä henkilökorttia käyttävän tulee myös hankkia asianmukainen kortinlukija sekä kortinlukijaohjelmisto.



## 5 TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä ikääntyneille toiminnallinen opetusvideo it-asioihin liittyen. Aiheeksi valikoitui vastikään käyttöön otettu Omaolo-palvelu verkossa. Videon tarkoituksena oli selventää Omaolo-palvelun toimintoja ja ominaisuuksia. Tavoitteena oli ikääntyneiden ihmisten tukeminen Omaolo-palvelussa asioidessa.

## 6 MENETELMÄ

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Bess-hanke. Bess-hanke tulee sanoista Be Smart Senior ja sen tarkoituksena on tukea ikääntyneiden ihmisten tietoteknisiä taitoja. Turun ammattikorkeakoulu toimii yhtenä osallisena Bess-hankkeessa. (Turkuamk 2019.) Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan järjestäminen, järjeistäminen tai opastaminen. (Airaksinen 2009.) Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esim. opas, ohje tai ohjeistus koulutuslatasta riippuen. Olennaista toiminnalliselle opinnäytetyölle on kuitenkin aina sekä raportin että produktin tekeminen. (Airaksinen 2009.)

Opinnäytetyön tekemiseen kuuluu monta vaihetta. Aiheen valitsemisen jälkeen alettiin keräämään lähdemateriaalia. Lähdemateriaalin hankkimiseen käytettyjä tietokantoja olivat Pubmed, Terveysportti, Google Scholar ja Google. Edellä mainituista tietokannoista parhaiten tähän opinnäytetyöhön soveltuvia lähteitä löytyi Terveysportin ja Googlen tietokannoista. Kirjalähteitä ei opinnäytetyöhön käytetty ajantasaisimman tiedon hankinnan varmistamiseksi.

Tiedonhaku kielinä käytettiin suomea ja englantia. Suomen kielisiä hakusanoja olivat muun muassa ikäihminen, digitalisoitua yhteiskunta, Omaolo, digitalisoituminen, sähköiset terveyspalvelut, ikääntyneiden oppiminen, sähköinen tunnistautuminen ja palveluiden siirtyminen verkkoon. Englannin kielisten lähteiden hakusanoina toimivat muun muassa elders and digitalisation, health services online, ja helping elders learn.

Toimeksiantajan tehtävän aihe ja toivomus oli ikääntyneille suunnattu toiminnallinen ohjausvideo. Videon aihetta mietittiin yhdessä Bess-projektityöntekijöiden kanssa ja aiheeksi valikoitui ajankohtaiseksi koettu Omaolo-palvelu ja sen käyttö. Omaolo-palveluun tutustuttiin ja palvelua kehittävään projektityöntekijään otettiin yhteyttä lähdemateriaalin saamiseksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön perustana toimii teoreettinen viitekehys (Airaksinen 2009). Opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten valmistumisen jälkeen alettiin työstämään opetusvideota. Videon ensimmäinen versio esitettiin Bess-projektityöntekijöille ja päätettiin yhdessä videoon tehtävistä muutoksista ja parannuksista.



## 7 OPETUSVIDEO

### 7.1 Videon suunnittelu

Toimivan videon tekemiseen kuuluu monta vaihetta. Ennen varsinaisen videon kuvaamista tehdään suunnitelma. Suunnitelma vaiheessa sovitaan aikataulusta, valitaan videolla esitettävät aiheet ja suunnitellaan videon käsikirjoitus. Kun sisällön suunnittelu on valmis, valitaan videolla esiintyvät henkilöt, kuvaajat ja kuvattavat sekä sovitaan videon julkisuudesta ja käyttöoikeuksista. (Apogee 2019.)

Opetusvideon toimeksiantajien kanssa sovittiin aika tapaamiselle, jossa vaihdettiin ideoita ja selvitettiin toimeksiantajan toiveet videon aiheelle, sisällölle ja kohderyhmälle. Toimeksiantajan kanssa sovittiin myöhemmälle ajankohdalle tapaaminen jossa videon ensimmäinen versio esitettäisiin.

Omaolo-palvelun valikoituessa aiheeksi todettiin ettei varsinaista videokameraa videon kuvaukseen tarvittaisi, vaan videon kuvaus suoritettaisiin screen recorder-ohjelmalla. Screen-recorder ohjelmalla tarkoitetaan tietokoneen näytöllä näkyvän kuvan nauhoittamista. Sopivaa screen-recorder ohjelmaa etsittiin muutaman vaihtoehdon joukosta. Käytettäväksi ohjelmaksi valikoitui ezvid. Ezvid on ilmainen ohjelma ja tarkoitettu helppokäyttöisyytensä vuoksi henkilöille joilla ei vielä ole juurikaan kokemusta videoiden tekemisestä (Ezvid 2019).

Videon kuvaamista varten sovittiin videossa esiteltävät asiat sekä kirjoitettiin ylös videon päälle nauhoitettavat vuorosanat. Selkeän äänen ja luontevan ääniraidan nauhoittamiseksi sovittiin näyttötallennuksen tekemisestä ensin ja ääniraidan lisäämisestä jälkikäteen.

### 7.2 Videon toteutus

Videon kuvauksen ja ääniraidan nauhoittamisen jälkeen ensimmäinen videon tekijöiden hyväksymä versio oli 5 minuuttia pitkä. Videon ensimmäinen versio esiteltiin toimeksiantajalle sovitussa tapaamisessa. Toimeksiantaja oli videon sisältöön tyytyväinen ja esitti korjausehdotukseksi tekstitysten lisäämisen ja hieman pitkän videon jakamisen kahteen lyhyempään videoon.

Alkuperäisessä videossa oli kaksi varsinaista esiteltyä aihealuetta. Videon ensimmäisen version jakaminen kahteen erilliseen videoon oli siis suhteellisen helppo toteuttaa. Kaksi lyhyempää opetusvideota yhden pitkän videon sijaan tukevat myös video-opetuksen ohjeistusta lyhyiden videoiden suosimisesta aiheen sisäistämisen tueksi.

Videota nauhoitettaessa ylös kirjoitetut vuorosanat luettiin ääneen, jotta myöhemmin äänitettävä ääniraita ja videon kulku ajoittuisivat oikein saumattoman videon valmistumiseksi. Tämä osuus oli videon tekemisen vaikein osuus. Tyydyttävään lopputulokseen kuitenkin päästiin useiden uusintakuvausten ja -äänitysten jälkeen, ottaen huomioon videon tekijöiden vähäisen kokemuksen videon kuvaamisessa ja editoinnissa.

Ensimmäisen opetusvideon otsikoksi valittiin Omaolo-palvelun esittely. Esittely videossa tutustaan Omaolo-palvelun verkkosivuihin ja kerrotaan lyhyesti kunkin sivuston tarjoaman palvelun sisällöstä. Kehitteillä olevat osiot joiden on määrä valmistua vuoden 2019 aikana käytiin myös lyhyesti läpi.

Toisen opetusvideon otsikoksi valittiin Omaolo-palvelun oirearvion täyttäminen. Oirearviota käsittelevässä videossa täytetään virtsatietulehduksen oirearvio esimerkin omaisesti.

Toimeksiantajan toiveena oli 1-2 minuutin mittaiset videot. Valmiit opetusvideot ovat 2-3 minuutin mittaisia. Toimeksiantajan toiveet videoiden kestoista toteutuivat täten melko hyvin. Videoihin lisättiin vielä toimeksiantajan toivomat tekstitykset videon seuraamisen helpottamiseksi.

## 8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Eettisesti hyvä tutkimustyö valmistuu hyviä tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tutkimustyön eettisyyttä tukee työn tekeminen tiedeyhteisön määrittelemiä toimintatapoja noudattaen. Näitä ovat rehellisyys, luotettavuus ja tarkkuus tulosten esittämisessä ja arvioinnissa. Tiedon keruu tutkimusta varten on tehty hyvää tutkimusetiikkaa noudattaen. Jokainen tutkimustyötä tekevä vastaa itse tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä. Tutkimustyötä tehdessä tulee muiden tutkijoiden aikaisemmalle työlle antaa arvoa ja merkitä mahdolliset lähdeviitteet asianmukaisella tavalla. (Tutkimus eettinen lautakunta 2012.)

Opinnäytetyön tekijän on oltava ajantasalla tuoreimmasta kansainvälisestä ja kansallisesta tutkimustiedosta. Lähdekriittisyys ja oleellisen tiedon löytäminen usein mittavastakin lähdemateriaalista verkossa voi olla haasteellista. Kaikki suomen ammattikorkeakoulut pyrkivätkin tukemaan opiskelijoita tieteellisten lähteiden etsimiseen ja käyttöön erinäisten koulutusten ja valmennusten muodossa. Kaikkien opinnäytetyön lähteiden ei tarvitse olla tieteellisiä tutkimuksia kunhan tekijä osaa perustella lähteen arvon ja oleellisuuden. (Ammattikorkeakoulukirjastojen verkkolehti 2018.)

Tätä opinnäytetyötä ja sen toiminnallisena osiona toimivaa opetusvideota suunniteltaessa sovittiin henkilötietojen suojaamisesta niin, että opetusvideossa ei tarvitse käyttää videontekijöiden tai muiden tietoja. Tutkimustietoa kerätessä käytettiin enintään 7 vuotta vanhoja lähteitä viitaten aina mahdollisuuksien mukaan tuoreimpaan tutkimustietoon.

Videon kuvauksessa ja toteutuksessa videontekijät ovat pyrkineet neutraalisuuteen ja puolueettomuuteen. Opinnäytetyöhön tai siihen sisältyvän opetusvideon toteuttamiseen ei ole käytetty taloudellisia varoja tai saatu rahoitusta. Opetusvideota suunniteltaessa ja toteuttaessa pidettiin kevään 2019 aikana palaverejä ja suunniteltiin valmiin videon sisältöä yhdessä Turun AMK:n Bess-projektin työntekijöiden kanssa. (Tutkimus eettinen lautakunta 2012.)

## 9 POHDINTA

Palvelujärjestelmien digitalisoitumisen uskotaan ratkaisevan monia palvelujärjestelmien edessä olevia ongelmia. Aihe on jatkuvasti esillä mediassa ja on kuuma puheenaihe. Niin sanottuja kivijalkaliikkeitä ja paperisia kaavakkeita korvataan kovaa vauhtia verkkopalveluilla. Ja vaikka muutos on valtaosalle suomalaisista kaivattu ja tervetullut, tulee pohtia pysyväkö käyttäjät ajan tasalla muutoksien myötä. Jatkovaa seuranta, arviointia ja käyttäjäkokemuksiin reagoimista tulee tehdä väliin putoamisten ja toimivan palvelukonaisuuden säilyttämiseksi. (Röyskö 2016.)

Kun ikääntynyt sukupolvi on elänyt valtaosan elämästään ilman tietotekniikkaa, luo viime vuosina lisääntyneet sähköisessä muodossa olevat palvelut ja niiden käyttö omat haasteensa. Monet ikääntyneet kokevatkin tarvitsevänsä apua tietoteknisten taitojen kehittämisessä. (Kivekäs ym. 2019.)

Digitaalisesta kahtiajakautumisesta puhutaan paljon ja siitä johtuvan syrjäytymisen vaaroista. Mistä syrjäydytään?- Kysymys jää usein kuitenkin vastaamatta. Monet ikääntyneet jotka eivät käytä internetiä kokevatkin pystyvänsä hoitamaan asiansa perinteisellä tavalla. Pankissa asioidaan pankkivirkailijan kanssa kasvotusten, terveyskeskukseen mennään näyttille terveyshuolen kanssa ja tieto saadaan aamulla postilaatikkoon kolahtavasta sanomalehdestä. Onko sähköisen palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäävän ihmisryhmän syrjäytyminen palveluntarjoajien ongelma vai onko se käyttäjien tietoinen valinta jota käyttäjät itse eivät koe ongelmaksi? (Tuorila 2004.)

Opinnäytetyön toiminnallisena osuutena toteutettu ikääntyneille suunnattu opetusvideo Omaolo-palvelun käytöstä koettiin ajankohtaiseksi. Videon käyttäminen opetusvälineenä perustuu siihen sisältyviin visuaalisiin ja audio ominaisuuksiin. Lyhyet videot ovat opetusvideoina toimivampia kuin yksi pitkä video. Hyvin tehtyä videota on miellyttävää seurata ja opetusvideota katseltaessa opetettavan asian sisäistäminen helpottuu sen visualisoinnin myötä. (Majumdar 2017.)

Omaolo-opetusvideo helpottaa ikääntyneiden palvelun käyttöä. Ikääntyneistä puhuttaessa opetusvideo toimii esimerkiksi työkaluna ikääntynyttä opastavalle henkilölle. Omaolo-palvelun käytön tullessa tarpeelliseksi toimii video ikääntyneelle myös ikään kuin muistilappuna. Palvelun oletetaan leviävän hyvinkin laajalle ympäri Suomea, joten video toimii myös eräänlaisena tutustumiskeinona tulevaan.

Videon tekemisen lähtökohta sen kohdentamisesta ikääntyneille väestölle pyrittiin pitämään mielessä koko prosessin ajan. Opetusvideossa pyrittiin etenemään rauhallisesti puhuen selkeällä äänellä. Seuraamisen helpottamiseksi videoon lisättiin vielä tekstitys sekä jaettiin video kahteen osaan liian pitkän opetusvideon välttämiseksi. Opetusvideon ei oleteta auttavan ikääntyneitä, jotka ovat arjessaan täysin tai melkein täysin avustettavia heikentyneiden kognitiivisten kykyjen vuoksi.

Opetusvideota varten piti ladata niin sanottu screen recorder-ohjelma, jolla onnistuu näytön nauhoittaminen. Muutamia vaihtoehtoja kokeiltiin ja käytettäväksi ohjelmaksi valikoitui ezvid-ohjelma sen helppokäyttöisyyden vuoksi. Ohjelma oli myös ilmainen. Ohjelman helppokäyttöisyys loi toki myös haasteensa sen ollessa ajoittain kankea. Mainittakoon ettei videon päälle nauhoitettua ääntä saanut pätkittyä tai osia siitä poistettua. Nauhoitettu ääni piti saada kerralla hyväksytylle tasolle alusta loppuun kangertelematta ja puhuen selkeällä äänellä. Opinnäytteen tekijöillä ei ollut aiempaa videon kuvaus tai editointi kokemusta, joten ezvid oli helppokäyttöisyytensä vuoksi hyvä valinta. Opetusvideon sisältö suunniteltiin ja kirjoitettiin päälle nauhoitettavan äänen vuorosanat ennen videon kuvausta. Tämä helpotti huomattavasti valmiin opetusvideon toteutumista.

Omaolo-palvelu on vielä kehitysvaiheessa ja hakee paikkaansa suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Jatkokehitysideana olisikin palvelun vaikutukset ja käyttökokeemukset, kun palvelu on vakiinnuttanut asemansa käyttäjien keskuudessa. Jatkossa uuden päivitetyn opetusvideon tekeminen olisi myös ajankohtaista.



## LÄHTEET

Airaksinen. 2009. Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen. <https://www.slideshare.net/Tiina-Marjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin> Viitattu 3.5.2019

Ammattikorkeakoulukirjastojen verkkolehti. Kreodi. Luotettavat lähteet – Hyvän opinnäytetyön tietoperusta. 2018. <https://www.kreodi.fi/en/26/Artikkelit/487/Luotettavat-l%C3%A4hteet-%E2%80%93-hyv%C3%A4-opinn%C3%A4ytety%C3%B6n-tietoperusta.htm> Viitattu 3.5.2019

Apogee.fi. 2019. Apogee.fi > koulutusmateriaalit > ideasta käsikirjoitukseksi. <https://www.apogee.fi/koulutusmateriaali/video tuotannon-perusteet/ideasta-kasikirjoitukseksi/> Viitattu 8.5.2019

Ezvid 2019 <https://www.ezvid.com/> viitattu 30.5.2019

Kivekäs E. Kuosmanen P. Kinnunen U-M. Kansanen M. Saranto K. Sähköiset terveyspalvelut osaksi potilaan arkea. 2019 . Finnish Journal of eHealth and eWelfare. <https://journal.fi/finjehew/article/view/69813> Viitattu 3.5.2019

Kyberturvallisuuskeskus. 2019. Sähköinen tunnistaminen. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/sahkoinen-tunnistaminen> Viitattu 8.3.2019

Majumdar. A. 2017. eLearning industry. Getting started with video-based learning. <https://elearningindustry.com/video-based-learning-getting-started> Viitattu 7.5.2019 Viitattu 3.5.2019

Mehiläinen. Aivojen onnistunut Vanheneminen <https://www.mehilainen.fi/aivojen-onnistunut-vanheneminen> Viitattu 20.1.2019

Mobiilivarmenne.fi. 2019. > Näin se toimii > <https://mobiilivarmenne.fi/nain-se-toimii/> Viitattu 8.3.2019

Mäkinen R. Jousimaa J. 2015. Sähköisesti vai kasvokkain. Lääke tieteellinen aikakauskirja Duodecim. <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2015/13/duo12335> Viitattu 3.5.2019

Oulun Yliopisto. 2015. Gasel-hanke.. <https://www.oulu.fi/gasel/> > julkaisut > Gasel-hankkeen esiselvitys > käsitteet. Viitattu 21.1.2019

Pohjolainen Pertti. Fysiologinen Vanheneminen <https://docplayer.fi/17223425-Fysiologinen-vanheneminen.html> Viitattu 19.1.2019

Poliisi.fi. 2019. >Luvat > Henkilökortin hakeminen. [https://www.poliisi.fi/henkilokortin\\_hakeminen](https://www.poliisi.fi/henkilokortin_hakeminen) Viitattu 8.3.2019

Röyskö. H. 2016. Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen. Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry. <https://www.eetury.fi/Site/Data/671/Files/Kohden%20vuotta%202020%20-naekoekulmia%20digitalisaation%20vaikutuksista%20ikaeaentyvien%20arkeen.pdf> Viitattu 8.3.2019

Seppänen Matti 2018. Ikänäkö [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00817](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00817) Viitattu 20.1.2019

Sotedigi.fi. 2019 > Omaolo-palvelun käsikirja. <https://sotedigi.fi/omaolokasikirja/> Viitattu 3.5.2019

Suomen mielenterveys seura, masennus on yleisin ikäihmisten mielenterveysongelma <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/mielenterveyden-h%C3%A4iri%C3%B6t/masennus/masennus-yleisin-ik%C3%A4ihmisten-mielenterveysongelma> Viitattu 7.5.2019

Suomi.fi. 2019. > ohjeet ja tuki > tietoa tunnistuksesta > tunnistaudu mobiilivarmen-  
teella. [https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta/tunnistaudu-mobiilivarmen-  
teella](https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta/tunnistaudu-mobiilivarmen-<br/>teella) Viitattu 8.3.2019

Suomi.fi. 2019. >ohjeet ja tuki > tietoa tunnistuksesta > tunnistaudu verkkopankkitunnuk-  
silla [https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta/tunnistaudu-verkkopankkitunnuk-  
silla](https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta/tunnistaudu-verkkopankkitunnuk-<br/>silla) Viitattu 8.3.2019

terveyskirjasto 2011 ikä ja dementia [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artik-  
keli=ldk00280&p\\_hakusana=muistisairaudet](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artik-<br/>keli=ldk00280&p_hakusana=muistisairaudet) Viitattu 8.5.2019

Terveyskirjasto 2018, Ikäkuulo [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artik-  
keli=dlk00840](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artik-<br/>keli=dlk00840) Viitattu 7.5.2019

THL 2014, ikääntyneiden mielenterveys [https://thl.fi/sv/web/mielenterveys/mielenterveyden-edis-  
taminen/ikaantyneiden-mielenterveys](https://thl.fi/sv/web/mielenterveys/mielenterveyden-edis-<br/>taminen/ikaantyneiden-mielenterveys) Viitattu 8.5.2019

THL 2018 muistisairaudet <https://thl.fi/sv/web/kansantaudit/muistisairaudet> Viitattu 19.1.2019

THL 2018, Mielen hyvinvointi [https://thl.fi/fi/web/ikaantymisen/hyvinvointia-vanhuuteen/mielen-  
hyvinvointi](https://thl.fi/fi/web/ikaantymisen/hyvinvointia-vanhuuteen/mielen-<br/>hyvinvointi) Viitattu 7.5.2019

Thl. Ikääntyminen ja muisti [https://thl.fi/sv/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/fin-  
ger-tutkimushanke/ikaantymisen-ja-muisti](https://thl.fi/sv/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/fin-<br/>ger-tutkimushanke/ikaantymisen-ja-muisti) Viitattu 19.1.2019

Tilastokeskus 2018. Internettiä käytetään yhä yleisemmin metkapuhelimella - myös ostosten te-  
kemiseen. [https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018\\_2018-12-04\\_tie\\_001\\_fi.html](https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_tie_001_fi.html) Viitattu  
8.5.2019

Tuorila. H. 2004. Yli 50-vuotiaat internet palvelujen käyttäjinä. Kuluttajatutkimuskes-  
kus. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152300/Yli\\_50-vuotiaat\\_Internet-palvelu-  
jen\\_kayttajina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152300/Yli_50-vuotiaat_Internet-palvelu-<br/>jen_kayttajina.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 7.5.2019

Turkuamk 2019 Be Smart Senior (BESS) [https://www.tuas.fi/en/research-and-development/pro-  
jects/be-smart-senior-bess/](https://www.tuas.fi/en/research-and-development/pro-<br/>jects/be-smart-senior-bess/) viitattu 30.5.2019

Tutkimus eettinen lautakunta. TENK. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitte-  
leminen Suomessa. 2012. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) Viitattu  
8.5.2019

Valkonen Leena 2013. Suomalainen ikä Gallup: Vanhuuden ikäraja on nyt määritelty - 72  
vuotta [https://www.vtkl.fi/fin/toimimme/ajankohtaista/arkisto/2013/11/Suomalainen-Ikagallup-  
Vanhuuden-ikaraja-on-nyt-maaritelty-72-vuotta](https://www.vtkl.fi/fin/toimimme/ajankohtaista/arkisto/2013/11/Suomalainen-Ikagallup-<br/>Vanhuuden-ikaraja-on-nyt-maaritelty-72-vuotta) Viitattu 3.3.2019

Valkonen Leena 2014, Verkkopalvelut eivät tavoita kaikkia – tarvitaan vaihtoeht-  
toja [https://www.vtkl.fi/fin/toimimme/ajankohtaista/arkisto/2014/02/Verkkopalvelut-eivat-tavoita-  
kaikkia-tarvitaan-vaihtoehtoja](https://www.vtkl.fi/fin/toimimme/ajankohtaista/arkisto/2014/02/Verkkopalvelut-eivat-tavoita-<br/>kaikkia-tarvitaan-vaihtoehtoja) Viitattu 3.3.2019

Valtiovarainministeriö. 2019. Vm.fi > digitalisaatio. <https://vm.fi/digitalisaatio> Viitattu 8.3.2019

Vanhus ja lähimmäispalvelu liitto ry. 2017. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. [https://www.valli.fi/fi-  
leadmin/user\\_upload/Julkaisut\\_pdf/Raportit\\_pdf/ikaihmiset\\_sahkoinen\\_asiointi\\_nettili.pdf](https://www.valli.fi/fi-<br/>leadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_nettili.pdf) Vii-  
tattu 8.3.2019

Vanhus ja lähimmäispalveluliitto ry. 2018. Pankkipalvelut kuuluvat kaikille. [https://www.valli.fi/fi-  
leadmin/user\\_upload/Pankkipalvelut\\_kevyt.pdf](https://www.valli.fi/fi-<br/>leadmin/user_upload/Pankkipalvelut_kevyt.pdf) Viitattu 8.3.2019

Väestökierikeskus. 2019. >kansalaiset > kansalaisvarmenne ja sähköinen henkilölli-  
syyt <https://vrk.fi/sahkoinen-henkilollisyys-ja-varmenteet> Viitattu 8.5.2019

