

ETSIVÄLLÄ TYÖTAVALLA HEIKKOMASSA ASEMASSA  
OLEVIEN IKÄIHMISTEN DIGISYRJÄYTYMISEN  
TEKIJÖITÄ TUTKIMASSA

Paananen Virpi

Opinnäytetyö  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala  
Digitaalisten terveyspalveluiden ja hyvinvointiteknologian asiantuntija  
Geronomi (ylempi AMK)

2021

Digitaalisten terveystalveluiden ja  
hyvinvointiteknologian asiantuntija

---

<b>Tekijä</b>	Virpi Paananen	Vuosi	2021
<b>Ohjaaja</b>	Satu Elo		
<b>Toimeksiantaja</b>	Helsingin kaupunki		
<b>Työn nimi</b>	Etsivällä työtavalla heikommassa asemassa olevien ikäihmisten digisyrjäytymisen tekijöitä tutkimassa		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	41		

---

Etsivää vanhustyötä tehdään, koska ikääntyvien tarpeita ei välttämättä tunnusteta tai niihin ei pystytä palvelujärjestelmässä vastaamaan. Etsivä työ on avun ja tuen tarpeessa olevien löytämistä sekä ratkaisujen etsimistä. Digitalisaatio voi lisätä eriarvoisuutta. Sosiaali- ja terveysalan palveluiden tulisi perustua avun tarpeen ja inhimillisen riippuvuuden tunnustamiseen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata tekijöitä, joiden vuoksi heikommassa asemassa olevien ikäihmisten digisyrjäytymisen riski kasvaa. Tavoitteena oli tuoda näkyville tilanteita, joissa heikommassa asemassa olevilla ikäihmisillä on vaikeuksia saavuttaa tai ottaa käyttöön digitaalisia palveluja. Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Aineisto kerättiin avoimia kysymyksiä sisältävän sähköisen kyselyn avulla gerontologisen sosiaalityön työntekijöiltä (n=23). Kyselyn tulokset analysoitiin sisällönanalyysin avulla.

Tulokset osoittivat, että heikommassa asemassa olevilla ikäihmisillä oli vaikeuksia saavuttaa tai ottaa käyttöön digitaalisia palveluja kognitiivisen ja fyysisen toimintakyvyn heiketessä. Riittämätön resursointi digitaalisten palveluiden käytön tukemisen edellyttämään ajan käyttöön sekä käytön edellyttämiin välineisiin vaikeutti ja esti ikäihmisten digitaalisten palvelujen käyttöön ottamista. Palvelujen digitalisoituminen syrjäytti heikommassa asemassa olevia ikäihmisiä oman elämän hallinnasta tarpeettoman aikaisin.

Johtopäätöksinä voidaan todeta, että toimintakyvyn heikentyessä digitaalisten palvelujen itsenäinen käyttäminen ei usein enää onnistu. Ottaakseen käyttöön sekä käyttääkseen digitaalisia palveluja heikommassa asemassa olevat ikäihmiset tarvitsevat runsaasti työntekijän tukea, joka tulisi huomioida ajankäytössä. Heikommassa asemassa olevat ikäihmiset tarvitsevat myös taloudellista tukea digitaalisten palvelujen käyttämiseen mahdollistavien välineiden hankintaan. Ikääntymisen tai sairastumisen myötä toimintakyvyn alentuessa, tulee aina olemaan ihmisiä, jotka eivät kykene käyttämään itsenäisesti digitaalisia palveluja. Selkokäyttöisempien palveluiden ja puolesta asioinnin kehittämiseksi on tarve. Digitaalisten palveluiden rinnalla tulisi olla sujuva mahdollisuus hoitaa asioita myös muulla tavoin. Muutoin syrjäytyminen oman elämän hallinnasta voi tapahtua tarpeettoman aikaisin.

Avainsanat                      etsivä vanhustyö, digisyrjäytyminen, vanhuspalvelut,  
digitalisaatio, digitaaliset palvelut

Master of Digital Health Services and  
Wellness Technology

---

<b>Author</b>	Virpi Paananen	Year	2021
<b>Supervisor</b>	Satu Elo		
<b>Commissioned by</b>	City of Helsinki		
<b>Subject of thesis</b>	Researching Reasons behind Marginalized Senior Citizens Digital Exclusion via Outreach Methods		
<b>Number of pages</b>	41		

---

Elderly work using the outreach method is done because the needs of aging people are not recognized, or they are not properly met in the social and health care service system. The outreach method is used to find those who require help and support. The purpose is also to find results. Social and health care services should be based on the acknowledgment of the need for aid and human dependency. Digitalization can increase social inequality.

The purpose of this master's thesis was to portray the elements, which lead to an increased possibility of digital exclusion of marginalized senior citizens. The aim was to bring light to situations, in which marginalized senior citizens find it hard to obtain or to adopt digital services. The research approach was qualitative. The data were collected from gerontological social work professionals with an electronic enquiry composed of open-ended questions. The data were analyzed by using qualitative content analysis.

The results show that marginalized senior citizens had difficulties reaching or adopting digital services with deteriorating cognitive and physical abilities. Furthermore, the results also showed that insufficient resources supporting the required time for using the services or the systems complicated and prevented senior citizens from using digital services. In addition, digitalization of services prevents marginalized senior citizens from managing their own lives unnecessarily early.

This study showed that once the ability to function decreases, the usage of digital services gets worse. To be able to utilize digital services marginalized elderly people need plenty of support from the care workers which should be considered in the service time. Marginalized senior citizens also need financial support to attain the equipment to use digital services. Aging and sudden illness causing trouble in the ability to function will always cause some people to be unable to use digital services. There is a need to develop easier services and advocacy. There should be a possibility to smoothly tend to matters another way alongside with the digital services. Otherwise, exclusion from the control of one's own life may happen needlessly early.

**Key words** outreach elderly work, digital exclusion, elderly services, digitalization, digital services

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	INHIMILLISET VANHUSPALVELUT .....	6
2.1	Etsivä vanhustyö.....	6
2.2	Digisyrjäytyminen.....	7
2.3	Saavutettavien digitaalisten palvelujen edellytyksiä.....	9
2.4	Eettisesti kestävät vanhushpalvelut .....	11
3	MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS.....	14
3.1	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	14
3.2	Tutkimusmenetelmä.....	14
3.3	Aineiston kerääminen .....	15
3.4	Aineiston analyysi .....	16
3.5	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	17
4	TULOKSET.....	20
4.1	Kognitiivisen ja fyysisen toimintakyvyn heikentyminen .....	20
4.2	Resursointi palvelun käytön tukemiseen ja välineisiin .....	22
4.3	Elämänhallinnasta syrjäytyminen liian aikaisin .....	25
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	29
5.1	Tulosten tarkastelua .....	29
5.2	Pohdinta.....	32
	LÄHTEET.....	35
	LIITTEET.....	40

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata tekijöitä, joiden vuoksi heikommassa asemassa olevien ikäihmisten digisyrjäytymisen riski kasvaa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda näkyville tilanteita, joissa heikommassa asemassa olevilla ikäihmisillä on vaikeuksia saavuttaa tai ottaa käyttöön digitaalisia palveluja.

Suomessa on paljon palvelutarjontaa erilaisissa elämäntilanteissa oleville ikäihmisille, niin kunnan kuin kolmannen sektorin tarjoamana. Palveluilla ei kuitenkaan tavoiteta kaikkia avun ja tuen tarvisijoita. Etsivää vanhustyötä tehdään, koska ikääntyvien tarpeita ei välttämättä tunnisteta tai niihin ei pystytä palvelujärjestelmässä vastaamaan. Etsivä työ on apua tarvitsevien ikäihmisten etsimistä ja ratkaisujen löytämistä yhdessä verkoston kanssa. (Aalto ym. 2020, 10, 8.) Etsivää vanhustyötä voidaan tehdä eri tavoin. Tässä opinnäytetyössä toteutetaan etsivää työtapaa kysymällä heikommassa asemassa olevia ikäihmisiä kohtaavilta ammattilaisilta kokemuksia ja näkemyksiä digitaalisten palvelujen toteutumisesta.

Digitalisaatio saattaa lisätä eriarvoisuutta sellaisten ikäihmisten välillä, joilla on erilainen taloudellinen ja sosiaalinen asema sekä erilaiset sosiaaliset, fyysiset ja kognitiiviset resurssit (Jolanki, Lolich, Pirhonen, Timonen & Tuominen 2020, 8). Sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämisen lähtökohdan tulisi olla avun tarpeen ja inhimillisen riippuvuuden tunnustaminen (Pirhonen & Pulkki 2016, 251). Eettisesti kestävien vanhuspalveluiden tulisi olla sellaisia, joilla pystytään tavoittamaan ja auttamaan myös heitä, jotka ovat riippuvaisia ulkopuolisesta avusta ja tuesta. Ilman tukea osa ikäihmisistä voi jäädä digitaalisten palveluiden ulkopuolelle (Rasi & Taipale 2020, 328).

Aiemmat tutkimukset digitaalisten palvelujen käytöstä ovat kohdentuneet kaiken ikäisiin sekä myös ikääntyneisiin, mutta eivät niinkään heikommassa asemassa oleviin ikäihmisiin. Opinnäytetyön tekijällä on taustaa etsivän vanhustyön kehittäjänä, johon perustuu mielenkiinto kehittää saavutettavia palveluja. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä yhä saavutettavampia ja eettisesti kestävämpiä vanhuspalveluja.

## 2 INHIMILLISET VANHUSPALVELUT

### 2.1 Etsivä vanhustyö

Etsivällä vanhustyöllä tavoitellaan heikommassa asemassa olevia, syrjäytymisriskissä olevia ja syrjään joutuneita ikääntyviä. He voivat olla palveluiden piirissä tai palveluiden ulkopuolella tilanteessa, jossa olemassa olevat palvelut eivät vastaa heidän tarpeisiinsa tai palveluilla ei ole voitu tavoittaa heitä. Etsivän työn tarve syntyy palvelukatveista ja on siis rakenteellinen ilmiö. Tarve syntyy myös ikääntyvän oikeudesta oman näköiseen elämään. (Aalto ym. 2020, 8.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2020) määrittelee heikommassa asemassa olevat väestöryhmänä, joilla oman vaikutusvaltansa ulkopuolella olevista tekijöistä johtuen ei ole samoja mahdollisuuksia, kuin hyväosaisemmilla väestöryhmillä. Tästä syystä heillä on riski joutua eriarvoiseen asemaan (Suhonen 2018). Etsivällä vanhustyöllä tavoitellaan ikäihmisiä, jotka ovat jääneet vaille tarvitsemaansa apua (Mäkelä 2021, 80).

Etsivää vanhustyötä on tärkeä tehdä siksi, että voidaan tavoittaa ja auttaa avun ulkopuolelle jääneitä sekä vastata palveluaukkoihin. Etsivän työn tekeminen on vaikeaa, koska tuen tarpeessa olevia voi olla vaikea tavoittaa. (Pietilä & Saarenheimo 2018, 574). Tilanteet voivat olla epäselviä ja niiden selvittäminen sekä ratkaisujen löytäminen vaativat aikaa. Etsivä työ on etsimisen ja löytämisen lisäksi myös ratkaisujen etsimistä. Tuen tarpeessa olevia ikääntyviä voidaan löytää ja auttaa yhteistyössä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisverkostojen kanssa. Tämän vuoksi etsivää työtä onkin tärkeää tehdä kumppanuusverkostojen kanssa yhdessä (Aalto ym. 2020, 8.)

Etsivä työ ei vaikuta olevan vakiintunut työmuoto (Mäkelä 2021, 79). Suomessa etsivää vanhustyötä tehdään esimerkiksi kuntien, seurakuntien ja järjestöjen toimesta. Etsivä työ voidaan nähdä myös asenteena, joka ohjaa ammattilaisen työtapaa. Etsivä työ perustuu kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen, jossa ihmistä kunnioitetaan sellaisena kuin hän on (Aalto ym. 2020, 9). Pietilä ja Saarenheimo (2018) ovat haastatelleet etsivän työn hankkeisiin osallistuneiden ikäihmisten kokemuksia. Ikääntyvät saivat kuvailla kokemuksiaan sekä mahdollisia sen tuomia muutoksia elämäänsä. Heistä iso osa koki hyötyneensä saamastaan tuesta. He

kokivat saaneensa tukea arjen toimintamahdollisuuksiin sekä psyykkistä ja sosiaalista tukea. Löydetyksi ja tuetuksi tuleminen oli antanut toivon paremmasta. Tutkijat esittivät lopputulemana, että etsivää työtapaa verkostojen kesken kannattaa vahvistaa. He totesivat myös, että etsivää työtä tulee kehittää, jotta tukea tarvitsevia ikäihmisiä tavoitetaan yhä enemmän. (Pietilä & Saarenheimo 2018, 576–578.)

Aalto ym. (2020) perustelevat etsivän vanhustyön tarvetta muun muassa Krögerin, Puthenparambilin ja Van Aerschotin (2019) hoivaköyhyyden tutkimuksen kautta. Hoivaköyhyydellä tarkoitetaan avun riittämättömyyttä. Hoiva tarkoittaa avun antamista kaikissa hyvinvointia tukevissa tarpeissa. Hoiva käsittää siis myös arjen asioissa auttamista tilanteissa, jossa ihminen ei kykene itsenäisesti asiaa hoitamaan, kuten esimerkiksi pankkiasioiden hoitaminen. Hoivan ja avun tarpeen jäädessä täyttymättä kokonaan tai osittain, vanhuspalvelulain lupaus jää toteutumatta ja seurauksena syntyy eriarvoisuutta. Hoivaköyhyys voi olla yhteydessä palvelujärjestelmän ongelmien lisäksi ikääntyneen taloudellisiin resursseihin ja siihen, että läheisten antama tuen mahdollisuus on vähäinen. Hoivaköyhyys on vakava yhteiskunnallinen ja inhimillinen ongelma. (Kröger ym. 2019, 124–133.) Ikääntyneiden riittämätön avun saanti ei ole vain suomalainen ongelma. Saman kaltaisiin tuloksiin on päästy myös esimerkiksi Englannissa (Vlachantoni 2017).

Etsivä vanhustyö paikkaa palvelukatveita, laajentaa käsitystä hoivaköyhyydestä ja toimii tulkkina palveluiden ja ikääntyvien välissä sekä puolustaa hoivan sosiaalista ulottuvuutta. Etsivä vanhustyö rakentuu arkisten asioiden hoitamisesta, rinnalla kulkemisesta, epäselvärejaisiin tarpeisiin vastaamisesta, hoivan saamisen varmistamisesta, oikeuksien puolustamisesta sekä psykososiaalisesta tuesta. (Mäkelä 2021, 79.) Etsivää työtä on tarpeen tehdä, jotta tavoitetaan mahdollisimman moni apua ja tukea tarvitseva ikääntyvä.

## 2.2 Digisyrjäytyminen

Digisyrjäytyminen tarkoittaa sitä, että ihminen ei pysty, osaa tai halua käyttää digitaalisia sovelluksia tai sähköistä asiointia, josta johtuen hän joutuu yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle (Hyppönen & Ilmarinen 280). Matala koulutus sekä

vähäinen tietokoneen ja internetin käytön kokemus ovat yhteydessä digitaalisen kuilun muodostumiseen (Gallisti, Rohner, Seifert & Wanka 2020, 239). Sosiaalinen ja digitaalinen syrjäytyminen ovat yhteydessä toisiinsa. Taloudellisia ja sosiaalisia haasteita omaavilla vaikuttaa olevan merkittävä digisyrjäytymisen riski (Aalto, Heponiemi, Hyppönen, Jormanainen, Leemann, & Manderbacka 2020.) Pienituloiset eläkeläiset kuuluvat sosioekonomisesti heikommassa asemassa oleviin (Absetz ym. 2018, 318). Digitalisaatio saattaa lisätä eriarvoisuutta sellaisten ikäihmisten välillä, joilla on erilainen taloudellinen ja sosiaalinen asema sekä sosiaaliset, fyysiset ja kognitiiviset resurssit. Tämä tulisi huomioida, jotta digitaalisilla ratkaisulla voidaan tukea ikäihmisten tarpeita. (Jolanki, Lolich, Pirhonen, Timonen & Tuominen 2020, 8.) Digitaalisten palvelujen käyttämiseen tarvitaan kognitiivista ja fyysistä toimintakykyä, tietoteknistä perusosaamista, motivaatiota sekä tietotekninen laite ja internetyhteys. (Absetz ym. 2018, 317).

Vanhemmilla ikäluokilla on tarvetta ja halukkuutta sähköisten palveluiden käytölle (Kaipio, Karisalmi & Kujala 2018, 218). Toisaalta Absetz ym. (2018) selvittivät ruoka-avussa käyvien tietoteknisten laitteiden käyttöä sekä kiinnostusta digitaalisten terveyspalveluiden käyttöä kohtaan todeten, että vain pieni osa vastaajista oli kiinnostunut käyttämään digitaalisia sosiaali- ja terveyspalveluita. Tutkimus toteutettiin jalkautumalla, koska kohderyhmää oli vaikea muulla tavoin tavoittaa. Lisäksi tutkijat halusivat varmistaa, että todella tutkittiin heikommassa asemassa olevia. Tuloksena todettiin, että digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut eivät tavoita kaikkia, erityisesti yli 70-vuotiaita, koska heillä ei ollut siihen mahdollistavia laitteita eikä motivaatiota. Tutkimukseen osallistuneissa oli myös heitä, joilla oli laitteita käytettävissä, mutta ei motivaatiota digitaalisia terveyspalveluja kohtaan. (Absetz ym. 2018, 318–321.)

Itävaltalaisien ikääntyvien internetin käyttöä tutkittaessa havaittiin, että internetin käyttöön myöhemmällä iällä vaikuttivat sosioekonominen asema ja yksilön motivaatio. Tuloksiin perustuen ehdotettiin, että olisi hyvä huomioida erilaisia lähestymistapoja tavoiteltaessa heitä, jotka eivät voi ja jotka eivät halua käyttää internetiä. (Gallisti ym. 2020, 240.) Asenteiden ja käyttäytymisen parissa on mahdollista työskennellä, mutta ei voida olettaa, että kaikki ikäihmiset tulevat käyttämään ja omaksumaan digitaalisia palveluja. Digitaalisiin palveluihin liittyvään pelkoon



puuttuminen on tärkeä digisyrjäytymiseen vaikuttava tekijä. Tietoa lisäämällä voidaan vaikuttaa pelon vähenemiseen. (Holgersson & Söderström 2019, 9.)

Digitaalisten palveluiden hyöty, palveluihin pääsy, taidot ja mahdollisuus käyttää palveluita tulisi turvata myös heikommassa asemassa oleville ihmisille. Usein he ovat niitä, jotka tarvitsevat eniten sosiaali- ja terveystalvveluita. Myös organisaatio hyötyy, jos yhä useammalla on valmiuksia käyttää verkkopalvelua. (Aalto ym. 2020.) Digitaalisessa sosiaalityössä tulee huomioida syrjäytymisvaarassa olevat ja varmistaa yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen niin asiakastyössä kuin rakenteellisella tasolla (Kivistö 2017, 36). Sosiaalityön tavoitteita ovat muun muassa tiedon tuottaminen rakenteista, joiden parissa ihmiset elävät sekä tiedon välittäminen kohtaamisen ja sosiaalipalveluiden parantamiseksi (Tikkala 2017, 45).

Vuoden 2021 sosiaalibarometrin mukaan eriarvoisuus on lisääntynyt. Palvelujärjestelmä on epäonnistunut, jos tietyt asiakasryhmät kärsivät muita enemmän jäädessään ilman riittävää apua ja tukea. Vaikka apua ja tukea on tarjolla, se ei tavoita kaikkia tarvitsijoita. Esimerkiksi ikääntyneillä on jäänyt hakematta sosiaalietuuksia, koska he eivät osanneet hakea niitä sähköisesti. (Eronen ym. 2021, 99.)

### 2.3 Saavutettavien digitaalisten palvelujen edellytyksiä

Suomi kuuluu johtaviin maihin sosiaali- ja terveystalvveluiden digitalisaatiossa (Aalto ym. 2020). Digitalisaatio on toimintatapojen uudistamista sekä sisäisten prosessien ja palveluiden sähköistämistä. Sähköisten palveluiden avulla tavoitellaan parempia palveluja. (Jylhä, Kinnunen, Kivekäs & Saranto 2020, 179, 204.) Saavutettavat digitaaliset palvelut ovat sellaisia, joita kuka tahansa voi käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan (Valtiovarainministeriö). Saavutettavista palveluista hyötyy kuka tahansa, sillä niitä on helpompi käyttää ja ymmärtää. Saavutettavuus tekee sivuilla tai palveluissa vierailvalle kokemuksesta helppokäyttöisemmän, ymmärrettävämmän ja miellyttävämmän. (Selko.)

Kaipio, Karisalmi ja Kujala (2018) tutkivat kroonisesti sairaiden kokemuksia sekä toiveita tuen ja ohjauksen suhteen heidän käyttäessään terveydenhuollon sähköisiä palveluita. Tutkimusta ei kohdennettu varsinaisesti ikäihmisille, mutta vastaajien keski-ikä oli kuitenkin korkea. Suurin osa vastaajista koki tarvitsevansa tukea ja opastusta palveluiden käyttöön ottamiseen. Henkilökunnalla todettiin olevan merkittävä rooli motivoijana ja palveluiden käyttöönotossa. Sähköisistä palveluista kertominen sekä käyttöön kannustaminen ja neuvominen olivat vähäisiä ammattilaisten taholta. Onkin tärkeää, että henkilökunnalla on ymmärrystä sähköisten palveluiden hyödyistä. On myös tärkeää tunnistaa keinoja ja tapoja motivoida asiakasta sähköisten palveluiden käyttöön. Ammattilaisten osaaminen ja mahdollisuus vastata tähän tarpeeseen tulisi mahdollistaa. (Kaipio ym. 2018, 210–219.)

Myös Heponiemi, Hilama, Kujala ja Rajalahti (2018) toteavat terveydenhuoltoalan ammattilaisille osoitetun kyselyn perusteella, että ammattilaisten osaaminen on keskeinen tekijä sähköisten palveluiden käyttöönotossa. Ammattilaiset ovat halukkaita käyttämään sähköisiä palveluita, mutta tarvitsevat ohjausta sekä osaamisen vahvistamista asiakkaan motivoimiseen ja palveluiden käyttöön ottamiseen. Sähköiset terveystalvelut kehittyvät nopeasti ja tämä asettaa haasteita ammattilaisten osaamiselle. Kaikkia palveluja ei tunneta ja kuitenkin ammattilaisten tulisi osata ohjata asiakkaita niiden käytössä. Organisaatioissa ja koulutuksissa tulisi kyetä vastata tähän tarpeeseen. (Heponiemi ym. 2018, 181–184.) Rasin ja Taipaleen (2020, 328) mukaan digitalisaatiota edistävilta toimijoilta edellytetään osaamista tarjota digitaalisia palveluja.

Siinä missä ammattilaiset kokevat haasteena sähköisten terveystalvelujen nopean kehittymisen, myös ikääntyvät ovat huolissaan laitteiden ja järjestelmien jatkuvasta muuttumisesta. Huoli, sekä toimintakyvyn heikkeneminen johtavat käytön vähenemiseen. Tutkittaessa suomalaisten ja irlantilaisten ikääntyvien digitaalisen tekniikan käyttöä ja suhtautumista siihen, havaittiin, että positiiviset käyttäjäkokemukset vahvistivat digitalisaation näkemistä mahdollisuutena. Negatiiviset kokemukset aiheuttivat puolestaan huolta elämän hallinnan menettämisestä ja yhteiskunnasta vieraantumista. Kokemus siitä, että kyvyttömyys hyödyntää tekniikkaa johtui heidän korkeasta iästään, aiheutti epäoikeudenmukaisuuden

tunteita. Avun saaminen lisäsi positiivista suhtautumista digitalisaatioon. On tärkeää huomioida, että kaikilla ei ole mahdollista saada apua ja tukea. (Jolanki ym. 2020, 7.)

Ikäihmiset ovat kiinnostuneita digitalisaatiosta, mutta uusien laitteiden ja sovelusten käyttöönotto ei usein onnistu ilman apua ja tukea. Ilman läheisiä olevat ikäihmisten on vaikea pysyä kehityksessä mukana. Ikääntyvien digitaalisten palveluiden käyttö ei näyttäisi liittyvän niinkään puutteellisiin taitoihin tai haluttomuuteen käyttää ratkaisuja, vaan jatkuvasti muuttuviin ja kehittyviin ratkaisuihin (Hänninen, Luostari & Taipale 2020.) Myös Chopik (2016, 555) toteaa ikäihmisten haluavan oppia uutta tekniikkaa ja olevan siihen kykeneväisiä. Digitaalisten ratkaisujen käyttöönotossa on tarpeen ennakoida vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosesseihin, ammattilaisten työhön sekä kansalaisten mahdollisuuden saada palveluja (Jylhä ym. 2020, 204).

#### 2.4 Eettisesti kestävät vanhustalvet

Vanhustalvet ohjaavat useat lait ja suositukset. Esimerkiksi lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012 3:13 §) tarkoitus on turvata riittävät ja oikea-aikaiset palvelut. Sosiaalihuoltolaki edellyttää puolestaan moniammatillisen yhteistyön tekemistä (1301/2014 4:41 §). Yhdenvertaisuuslain tarkoitus on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää (1325/2014 1:1§). Digipalvelulain tarkoituksena on edistää yhdenvertaista digitaalisten palveluiden käyttöä (306/2019 1:1§). Digituen saataisuus tulee varmistaa, sillä etenkin ikäihmiset eivät pärjää sähköisessä asiointissa itsenäisesti (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023, 31).

Digitalisaatio on kaikkialla yhteiskunnassamme ja sen myötä yhteiskunnallisten ja eettisten ongelmien valvonnassa painopiste on ollut yksityisyyden ja tietosuojan kehittämisessä. Digitaalista yhteiskuntaa kehittäessä sosiaalisesti ja eettisesti vastuullisesti, tulee kiinnittää huomiota syrjinnän, autonomian, ihmisarvon ja epätasa-arvon valvontaan. Esimerkiksi esineiden internetin (IoT) myötä ihmisiä seurataan kaikkialla, joka haastaa yksityisyyttä. Kerätyn datan omistaa usein käyttäjän sijaan valmistaja. (Van Est, Kool, Royackers & Timmer 2018.) IoT:ssä on

olennaista sen kaikkialla läsnä oleva luonne (Diaz 2020, 19). IoT-laitteita ja palveluita käyttäessään käyttäjät allekirjoittavat käyttöehdot, joiden sisältöä useimmat eivät täysin ymmärrä. Käyttäjä antaa yrityksille oikeudet tietojensa keräämiseen, jakamiseen ja käyttöön. Esineiden internetin etiikkaa ja lainsäädäntöä on kehitettävä, jotta voidaan hallita epäeettistä käyttäytymistä. (Tzafestas 2018.) Ikäihmisille suunnatut ratkaisut ovat jo lähtökohtaisesti eettisiä, sillä heidän voi olla vaikea sanoittaa toiveitaan ja tarpeitaan (Leikas 2008, 81).

Lakien ja suositusten lisäksi sosiaali- ja terveysalalla on paljon eettisiä periaatteita, kuten ihmisarvon kunnioittaminen ja kohtaamisen merkitys sekä asiakkaan osallisuus itseään koskeviin päätöksiin (Kekoni & Mönkkönen 2020, 219). Sosiaalityö kantaa yhteiskunnassa erityistä eettistä vastuuta, perustuen etiikkaan ja arvoihin. Digitaalisen sosiaalityön eettinen tarkastelu on tärkeää. Eettisesti kestävä sosiaalityö edellyttää mahdollistavia rakenteita sekä sosiaalityötä tekevien kriittistä reflektiota ja toimijuutta (Kivistö 2017, 21–36.)

Palvelujärjestelmän uudistus ja palveluiden pirstaleisuus on lisännyt omaisten vastuuta ikäihmisten asioiden hoitamisessa. Perhe ja läheiset nähdään hoivan resursseina. Omaisettomuus vahvistaa itsenäisen selviytymisen vaatimuksia ja omaisettomilla hoivan tarvitsijoilla on kaksinkertainen riski jäädä vaille tarvitsemaansa apua. (Ahosola 2018, 7–8, 40.) Palvelujen digitalisoituminen tekee palveluista saavuttamattomat sellaisille, joilla ei ole läheisiä apunaan (Helin, Kaskiharju, Niemi & Vuorinen 2019, 14).

Digitaalisilla palveluilla voidaan vastata esimerkiksi ikäihmisten yksinäisyyden ongelmaan. Ikääntyneiden yksinäisyyttä on lähes kaikissa yhteiskunnissa. Vuorovaikutuksen puute aiheuttaa sosiaalisen vierauden tunnetta ja hylkäämisen kokemuksia, joka vaikuttaa toimintakyvyn heikkenemiseen ja lisää sairastuvuutta. (Korkouta 2016, 1–2.) Yksinäisyys lisää ikäihmisen riskiä joutua laitoshiitoon. On hyvä huomioida myös se, että palvelutaloissa asuvat ikääntyneet kokevat olonsa yksinäisemmiksi kuin kotona asuvat. (Jansson 2020, 9.) Yksinäisyys voi johtaa kognition heikkenemiseen ja yksinäisyyttä tulisikin käsitellä vakavana terveysriskinä (Jansson, Pitkälä & Savikko 2019). Sosiaalisen teknologian avulla voidaan

vähentää yksinäisyyttä, joka puolestaan ennustaa henkistä ja fyysistä terveyttä (Chopik 2016, 554).

Pirhonen ja Pulkki (2016) esittävät sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämisen lähtökohdaksi avun tarpeen ja inhimillisen riippuvuuden tunnustamisen. Ikäihmisten palveluissa korostuu muun muassa valinnan vapauden merkitys. Ihmisen ollessa todellisen avun tarpeessa, toiveena ei tuolloin ole vapaus valita, vaan saada apua. Riippuvuuden tunnustaminen on tärkeää etenkin tilanteissa, joissa ihmisen elämänlaatu on kiinni toisista ihmisistä. Järjestelmämme olisi hyvä perustua realistiseen ihmiskuvaan, eli inhimilliseen haavoittuvuuteen ja ihmiskuvaan yksittäisessä ihmisessä. (Pirhonen & Pulkki 2016, 251–262.)

### 3 MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS

#### 3.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata tekijöitä, joiden vuoksi heikommassa asemassa olevien ikäihmisten digisyrjäytymisen riski kasvaa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda näkyville tilanteita, joissa heikommassa asemassa olevilla ikäihmisillä on vaikeuksia saavuttaa tai ottaa käyttöön digitaalisia palveluita.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Minkälaisissa tilanteissa vanhustyön ammattilaisilla herää huoli heikommassa asemassa olevan ikäihmisen digitaalisten palveluiden toteutumisesta?
- 2) Miten vanhustyön ammattilaiset vastaavat tähän huoleen?

Tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä saavutettavia ja eettisesti kestäviä vanhuspalveluja.

#### 3.2 Tutkimusmenetelmä

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan kuvata ilmiöitä (Kananen 2017, 34). Laadullinen tutkimus on empiiristä (Sarajärvi & Tuomi 2018), eli kokemusperäistä. Tavoitteena ei ole totuuden löytäminen. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten välisiä ja sosiaalisia merkityksiä. Merkitykset voivat näkyä haluina, uskomuksina, käsityksinä, arvoina ja ihanteina. Merkityskokonaisuudet näyttäytyvät ihmisistä lähtöisin olevana ja ihmiseen päätyvinä, kuten toimintana, ajatuksena ja yhteiskunnan rakenteina. Merkitysten tutkimisessa tutkijan tulee täsmentää, tutkitaanko kokemuksia vai käsityksiä, sillä käsitysten ja kokemusten välillä ei ole välttämättä yhteyttä. Kokemukset ovat omakohtaisia ja käsitykset enemmänkin yhteisön perinteisiä ja tyypillisiä ajattelutapoja. (Vilkkä 2021.) Opinnäytetyössä pyrittiin saamaan tietoa heikommassa asemassa olevia ikäihmisiä kohtaavien ammattilaisten kokemukseen perustuen.

### 3.3 Aineiston kerääminen

Opinnäytetyön aineisto kerättiin sähköisen kyselyn avulla. Vastaajia oli kaksikymmentäkolme. Kysely osoitettiin erään kaupungin gerontologisen sosiaalityön työntekijöille, joiden työntekijänimikkeet olivat erityissosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja omaishoidon kotiavustaja. Kyselyn kohderyhmä valikoitui sillä perusteella, että se työskentelee erityistä tukea tarvitsevien ikääntyneiden parissa. Heidän näkemyksensä ja kokemuksensa koettiin arvokkaana tietona. Gerontologisen sosiaalityön asiakkailta on erityisen tuen tarve, sillä heillä on runsaasti avun ja tuen tarvetta, alentunut kyky toimia ja hakeutua palveluiden piiriin sekä usein heillä ei ole auttavia läheisiä tukena (Helin & Kaskiharju). Kyselyn työkaluna käytettiin Google Formsia. Sähköinen kysely on nopea tapa kerätä aineistoa. Lisäksi aineisto on valmiina siinä muodossa, jossa vastaaja on vastannut. (Perkkilä & Valli 2018.)

Opinnäytetyön sähköisen kyselyn (Liite 1) kysymysten laatiminen perustui ajatuksiin: mitä tietoa ei ole, mitä tietoa tarvitaan sekä miten kyselyn avulla voisi saada uutta näkökulmaa aihealueesta. Kysymykset on syytä laatia huolella, sillä ne luovat perustan koko tutkimuksen onnistumiselle. Kysymykset laaditaan tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimusongelman mukaisesti. (Valli 2018.) Kyselylomakkeessa oli vastattavana kuusi avointa kysymystä sekä yksi valintakysymys. Kysymykset kohdistuivat digitaalisen palvelun käyttöönoton tilanteisiin sekä ikäihmisen ja ammattilaisen tuen tarpeeseen. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin mahdollistamaan informatiivinen, ammattilaisten omakohtaiseen kokemukseen perustuva sanoittaminen.

Sähköisen kyselyn kysymykset sekä lomake testattiin kolmella sosiaali- ja terveysalan ammattilaisella. Palautteiden perusteella kysymyksiin ja lomakkeeseen tehtiin pieniä muutoksia, kuten yhtenäistettiin käytettäviä termejä sekä parannettiin kysymysten asettelua. Kyselyn toteuttaminen päädyttiin siirtämään suunniteltua myöhemmäksi ajankohdaksi organisaatiossa meneillään olleen ison muutoksen ja koronaviruspandemiatilanteesta johtuvien tekijöiden vuoksi. Kyselyn alkuperäinen vastausaika oli kolme viikkoa. Kyselystä lähetettiin yksi muistutus, jonka yhteydessä vastausaikaa jatkettiin neljällä päivällä. Kysely lähetettiin vastaajille opinnäytetyön työelämänohjaajan välittämänä.

### 3.4 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön tutkimusaineisto, eli sähköisen kyselyn tulokset analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Analyysimenetelmän avulla tutkimusaineistosta etsitään vastaus tutkimuskysymyksiin tai tutkimusongelmaan (Kananen 2017, 68). Sisällönanalyysi on niin sanottu perusanalyysimenetelmä, jonka avulla voidaan tehdä monenlaisia tutkimuksia (Sarajärvi & Tuomi 2018, 103). Laadullisen aineiston analyysi on useimmiten induktiivista tai deduktiivista (Sarajärvi & Tuomi 2018, 107), eli aineistolähtöistä tai teoriaohjaavaa. Tämän opinnäytetyön sisällönanalyysissä käytettiin induktiivista lähestymistapaa. Aineistolähtöisessä analyysissä analysoija luokittelee aineiston itse. Analyysin valmisteluvaiheessa päätetään analyysiyksikkö, joka voi olla ajatuskokonaisuus, lause tai sana. Ajatuskokonaisuuden tulee vastata tutkimuskysymykseen, jotka muutoinkin ohjaavat analyysin etenemistä. Yksi ajatuskokonaisuus voi sisältää monta asiaa, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin eri näkökulmista. (Elo & Kyngäs 2008, 109.) Opinnäytetyössä analyysiyksikkönä käytettiin ajatuskokonaisuutta, sillä suuri osa kyselyn yksittäisistä vastauksista oli sisällöltään varsin monipuolisia.

Analyysin valmistautumisvaiheessa perehdyttiin aineistoon käymällä aineistokokonaisuutta useaan kertaan läpi. Luokittelua pyrittiin tietoisesti olla aloittamatta tässä vaiheessa, peilaten aineistoa kuitenkin tutkimuskysymyksiin. Tässä vaiheessa huomattiin tarve muuttaa hieman tutkimuskysymyksiä. Tutkimuskysymyksiä voikin täsmentää, mikä on laadulliselle tutkimukselle tavanomaista (Elo & Kyngäs 2008). Analyysi aloitettiin vastauksia pelkistämällä ja jaottelemalla samankaltaiset vastaukset alaluokkiin. Luokittelua jatkettiin yhdistämällä samansisältöiset yläluokkiin. Lopulta luokat nimettiin yhdistävän tekijän mukaan pääluokkiin. Sisällön analyysin tuloksena muotoutui kolme pääluokkaa: kognitiivisen ja fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen, resursointi palvelun käytön tukemiseen ja välineisiin sekä elämän hallinnasta syrjäytyminen liian aikaisin (Kuvio 1). Pääluokkien avulla voitiin kuvata tilanteita, joissa vanhustyön ammattilaisilla heräsi huoli heikommassa asemassa olevien ikäihmisten digitaalisten palveluiden toteutumisesta sekä ammattilaisten ratkaisuja huoleen.



<p><b>Alaluokat</b>          Digitaalisten palvelujen käyttöönottoa estää tai vaikeuttaa tiedon, taidon ja kokemuksen puute.          Muistisairaus vaikeuttaa uuden opettelua.          Aistien ja hienomotoriikan heikentyminen.</p>
<p><b>Yläluokka</b>          Toimintakyky.</p>
<p><b>Pääluokka</b>          Kognitiivisen ja fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen.</p>

<p><b>Alaluokat</b>          Rohkaisu ja kannustaminen on aikaa vievää.          Perusteellista ja rauhallista neuvomista.          Ei ole välineitä.</p>
<p><b>Yläluokka</b>          Palvelun käytön mahdollistavat resurssit.</p>
<p><b>Pääluokka</b>          Resursointi palvelun käytön tukemiseen ja välineisiin.</p>

<p><b>Alaluokat</b>          Asioiden hoitaminen vaikeutuu huomattavasti, jos ei ole mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluja.          Haastava tunnistautuminen pankin puhelinpalvelussa estää itsenäisen asioiden hoitamisen.          Kyky asioiden hoitamiseen olisi, jos ei tarvitsisi hoitaa sähköisesti.</p>
<p><b>Yläluokka</b>          Asioiden hoitamisen vaikeus.</p>
<p><b>Pääluokka</b>          Elämän hallinnasta syrjäytyminen liian aikaisin.</p>

Kuvio 1. Esimerkki luokittelusta

### 3.5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä noudatettiin hyviä tieteellisiä käytäntöjä ja eettisiä periaatteita. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvat rehellisyys ja huolellisuus, eettisesti kestävä tiedon hankinta sekä avoimuus tutkimuksen tuloksia julkaistaessa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Eettinen kestävyys on tutkimuksen luotettavuuden toinen puoli (Sarajärvi & Tuomi 2018, 149). Opinnäytetyö tarvitsi tutkimusluvan. Opinnäytetyö ei tarvinnut eettistä ennakoarviointia ja työstä ei aiheutunut kustannuksia osallistujille.

Opinnäytetyö toteutettiin tietosuojaa ja tietoturvaa kunnioittaen. Opinnäytetyössä ei kerätty arkaluontoisia tietoja, kuten vastaajien tunnistetietoja. Sähköisen kyselyn saatetekstissä pyydettiin tietoon perustuva suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Saatetekstissä kerrottiin, että vastaamalla kyselyyn vastaaja antaa suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen ja tietojen käsittelyyn. Vastaajat

saivat myös tietoa tutkimuksen sisällöstä. Opinnäytetyöhön osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Saatetekstissä ilmaistiin, että tutkittavalla on oikeus kieltäytyä osallistumasta, keskeyttää osallistumisensa tai perua suostumuksensa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8.) Saatetekstissä kerrottiin, että sähköinen kysely poistetaan kuukauden päästä opinnäytetyön valmistumisesta.

Opinnäytetyössä tehtiin tietoisia valintoja luotettavuuden eteen jo suunnitelmavaiheesta lähtien, sillä tutkimuksen luotettavuuden arviointia on hyvä tehdä koko opinnäytetyön prosessin ajan (Vilkkä 2021, 197). Tulkitsemme asioita yksilöllisesti. Tutkimuksen toistettavuuden kannalta toisen tutkijan pitäisi samoin menetelmin päästä kuitenkin vähintään samaan tulokseen. Tutkijan tulee kuvata ja perustella valintojaan sekä arvioida ratkaisujen tarkoituksenmukaisuutta. (Vilkkä 2021.) Tämän opinnäytetyön prosessi pyrittiin raportoimaan tarkasti ja läpinäkyvästi.

Sähköinen kyselylomake osoitettiin gerontologisen sosiaalityön noin viidellekymmenellekuudelle työntekijälle. Vastaajia oli kaksikymmentä kolme. Näin ollen vastausprosentti oli neljäkymmentäyksi. Opinnäytetyön luotettavuuden riskinä oli, että kyselyyn vastaajia ei ole riittävästi. Kyselylomakkeen riskinä onkin, että vastausprosentti jää alhaiseksi (Vilkkä 2021, 94). Tosin Perkkilän & Vallin (2018) mukaan verkkokyselyjen vastausprosentit ovat parantuneet. Vastausprosenttia pyrittiin nostamaan siten, että kysely lähetettiin opinnäytetyön työelämänohjaajan välittämänä, joka on pääsääntöisesti tuttu henkilö työntekijöille. Lisäksi ratkaisulla haluttiin vaikuttaa anonymiteettiin, koska tällöin välttyttiin työntekijöiden sähköpostiosoitteiden keräämiseltä.

Kyselylomakkeen etu on, että vastaaja jää tuntemattomaksi (Vilkkä 2021, 94). Toisaalta ratkaisu vaikutti tutkimuksen luotettavuuteen, koska tutkija ei voi varmistaa onko vastaaja vastannut useamman kerran kyselyyn (Perkkilä & Valli 2018). Opinnäytetyössä pidettiin kuitenkin tärkeämpänä vastaajan anonymiteetin suojelemista sekä todennäköisenä, että ammattilainen ei vastaa kyselyyn useaan kertaan. Tutkimuksen luotettavuus voi heikentyä vastaajan ymmärtäessä kysymyksen eri tavoin, kuin tutkijan tarkoitus oli (Vilkkä 2021, 194). Opinnäytetyön

tekijä pyrki pohtimaan tarkoin kysymysten asettelua ja testautti kyselyä eri henkilöillä, joten ilmiö vaikutti jäävän pieneksi.

Laadullisissa tutkimuksissa analyysin tukena voidaan käyttää esimerkkeinä alkuperäisiä lainauksia haastatteluista. Lainauksia ei kuitenkaan tulisi käyttää helpotukseen omaa ajattelua. (Sarajärvi & Tuomi 2018.) Tässä opinnäytetyössä lainauksia on haluttu käyttää tuodakseen mahdollisimman ymmärrettävästi esiin todellisia tilanteita, joiden parissa ikäihmisemme elävät arkeaan. Opinnäytetyön tekijä on läpi opinnäytetyön prosessin tiedostanut taustansa vanhuspalvelujen kehittäjänä ja pyrkinyt puolueettomaan ja avoimeen aihealueen tutkimiseen.

## 4 TULOKSET

### 4.1 Kognitiivisen ja fyysisen toimintakyvyn heikentyminen

Tulosten mukaan ikäihmisen heikentynyt kognitiivinen ja fyysinen toimintakyky esti ja vaikeutti digitaalisten palvelujen käyttöä. Kognitiivisen toimintakyvyn heikentyminen näyttäytyi uuden oppimisen vaikeutena, vaikeutena ymmärtää palvelua, vaikeutena omaksua palvelun käyttöä ja vaikeutena toimia ohjeistuksen mukaan. Toimintakyvyn ja voimavarojen heikentyessä edellytykset uusien taitojen oppimiseen heikkenivät ja hiipuivat. Vanhustyön ammattilaisten toivat esiin, että digitaalisten palveluiden käyttö vaatii vahvoja kognitiivisia kykyjä ja usein jo pelkästään verkkopankkitunnuksilla tunnistautuminen oli ikäihmisille hyvin haastavaa. Vastauksissa mainittiin esimerkkinä muun muassa takaisinsoittopalvelu. Palvelussa on tehtävä monta valintaa, joiden mukaan toimiminen oli ikääntyvälle liian vaikeaa ja palvelun käyttö ei sen vuoksi onnistunut.

*”He osaavat juuri ja juuri soittaa ja vastaanottaa puheluja, eivät osaa käyttää esimerkiksi tekstiviestejä. Älypuhelimien käytön oppiminen ei ole mahdollista.”*

Kyselyyn vastaajien mukaan ikäihmisten digitaalisten ratkaisujen käyttämisen kokemuksen ja osaamisen puute johtivat uuden oppimisen ja palveluiden käytön vaikeuteen. Muutamassa vastauksessa nähtiin tarve järjestää ikäihmisille suunnattu kurssi digimaailman mahdollisuuksista ja toimintaperiaatteista. Vastauksissa kerrottiin, että ikäihmisten tietotekniset valmiudet olivat heikot. Ikäihmisillä ei ollut osaamista joko lainkaan tai osaaminen ei ollut riittävää. Käytettävän sanaston ymmärtäminen oli vaikeaa. Jos kokemusta olikin ollut, niin tietotekniikka oli muuttunut siitä, kun ikäihminen oli viimeksi sitä aktiivisemmin käyttänyt.

*”Jos kaikki alkaen laitteiden käytöstä ja digimaailmassa käytetystä kielestä ovat ihan vieraita, niin eipä siinä juurikaan ole pohjaa, mille rakentaa uutta tapaa toimia maailmassa.”*

Vastauksissa nousi esiin palveluihin usein tulleet muutokset sekä palveluiden sijainti eri paikoissa. Palvelut koettiin yleensäkin monimutkaisiksi niin ikäihmisen

kuin ammattilaisen näkökulmasta. Monimutkaisten, muuttuvien ja eri paikoissa sijaitsevien digitaalisten palveluiden käyttö alentuneella kognitiolla esti ja vaikeutti niiden käyttöä. Vastaajien kokemusten mukaan matalan koulutustaustan omaavat ikäihmiset olivat digitaalisten palveluiden ulottumattomissa. Toisaalta myös korkeamman koulutuksen omaavalla oli vaikeuksia palvelun itsenäisessä käytössä.

*”Harjoittelimme verkkopankin käyttöä asiakkaan omalla älypuhelimella kotona. Tehtävät onnistuivat, kun olin mukana opastamassa, mutta itsenäiseen työskentelyyn 65-vuotias asiakas ei kyennyt. Asiakkaalla akateeminen loppututkinto, toiminut erityisopettajana työuran aikana. ”*

Suuressa osassa vastauksissa korostuivat ikäihmisen muistivaikeudesta tai muistisairaudesta johtuvat palveluiden käyttämisen haasteet. Salasanat ja tunnusluvut unohtuivat ja katosivat silloinkin, vaikka ammattilaisen arvioimana muistisairautta ei ikäihmisellä ollut taustalla. Teknisten ongelmien sekä järjestelmän tai palvelun lukkiutuessa ikäihminen ei osannut toimia. Ongelmista oli aiheutunut ikäihmiselle kuluja, kun tilanteen ratkaisemiseksi piti ostaa tukipalvelua. Muistisairaus vaikeutti uuden oppimista ja palvelun käyttöä, vaikka ikäihmisellä oli ollut aiempaa kokemusta palvelun käyttämisestä. Ammattilaiset olivat ohjanneet ikäihmisiä esimerkiksi Omakannan tai verkkopankin käytössä, mutta muistisairauden vuoksi nämä eivät muistaneet oppimaansa.

*”Asiakas ei enää kykene asioimaan digitaalisesti tai oppimaan uutta esimerkiksi muistisairauden takia. Minulla on useita asiakkaita, jotka ovat aikaisemmin kyenneet käyttämään verkkopankkia, mutta nyt ovat joutuneet luopumaan siitä sairastumisen vuoksi. ”*

Myös aistien ja hienomotoriikan heikentyminen vaikeutti ikäihmisen digitaalisten palvelujen käyttöä, vaikka toimintakykyä muutoin olisikin ollut. Heikon näön vuoksi pienestä näytöstä oli vaikea saada selvää, sekä sormien kömpelyys ja käsien vapina estivät osumasta oikeisiin näppäimiin. Joskus pienistä haasteista tuli suuria, kun ikäihminen ei esimerkiksi löytänyt sähköpostiviestistä oikeaa koh-

taa, josta napsauttaa itsensä ryhmätapaamiseen. Ammatilliselle asian neuvominen osoittautui hankalaksi ohjata puhelimitse. Erään ikäihmisen etäryhmään osallistuminen vaikeutui, koska hän ei saanut mikrofonia toimimaan Teams-tapaamisessa. Ongelmat johtivat sekä ikäihmisen että ammattilaisen turhautumiseen. Ikäihmisen voimavarojen riittävyys turhautumisen tunteen ylittämiseen huolestutti ammattilaisia.

Alhainen motivaatio esti tai vaikeutti ikäihmisten digitaalisten palveluiden käyttöä. Useissa vastauksissa tuotiin esille ikäihmisten pelko ja ennakkoluulot koneita kohtaan sekä haluttomuus käyttää digitaalisia palveluja. Ikäihmiset kokivat digitaalisen maailman laitteineen vieraina ja uuden palvelumuodon outona. Halu asioida perinteisesti oli vahva. Ammatilliset kertoivat digitaalisten palveluiden mahdollisuuksista ja tarjosivat esimerkiksi tapaamisen järjestämistä etänä, mutta ikäihminen valitsi mieluummin puhelinkontaktin. Ikäihmisillä ei ollut halua käyttää digitaalisia palveluja, eikä edes halua kokeilla. Heillä ei ollut usein lainkaan kiinnostusta digitaalisia palveluja kohtaan.

Vastauksissa tuli esiin myös rohkeuden puute, joka esti ikäihmisen digitaalisten palvelujen käyttämistä. Epävarmuus esimerkiksi etäyhteyden käytössä johti siihen, että ikäihmisellä ei ollut edes halua kokeilla etätoimintaa. Turvallisuus ja huijatuksi tuleminen pelko rajoittivat ikäihmisten toimintaa, kun ei ymmärretty, miten palvelu toimii. Ikäihmisen kokemattomuus digitaalista palveluista kasvatti myös ammattilaisen huolta väärinkäytön kohteeksi joutumisen mahdollisuudesta.

#### 4.2 Resursointi palvelun käytön tukemiseen ja välineisiin

Tulosten mukaan riittämätön resursointi digitaalisten palveluiden käytön tukemisen edellyttämään ajan käyttöön sekä käytön edellyttämiin välineisiin vaikeutti ja esti ikäihmisen digitaalisten palveluiden käyttöön ottamista. Palvelujen digitalisointuminen johti ammattilaisen työmäärän ja huolen lisääntymiseen, jos ikäihmisellä ei ollut mahdollisuutta käyttää itsenäisesti digitaalisia palveluja. Digitaalisen palvelun käyttöön rohkaiseminen ja motivointi veivät paljon ammattilaisen työaika. Ikäihmiset olivat epävarmoja osaamisestaan, mutta ammattilaisen rauhallinen ja

kannustava ohjaaminen johti palvelun käytön kokeilemiseen. Ottaakseen digitaalisen palvelun käyttöön, ikäihminen tarvitsi paljon ohjaamista, johon myös meni paljon työaika. Myös palvelun jatkokäytössä ohjaaminen ja tukeminen veivät paljon ammattilaisen aikaa. Tavanomaista oli, että ohjauksen tarve ei ollut ohimenevää. Sen sijaan ikäihminen tarvitsi jatkuvaa ohjausta ja tukea. Vastauksissa tuotiin esiin, että työnantajan tulisi huomioida ikäihmisen digitaalisen palvelun käyttöön ottamiseen ja käyttämisen tukemiseen menevä aika.

*”Aina ei opastus riitä, vaan asiakas tarvitsee jatkuvaa tukea palveluiden käytössä, esimerkiksi muistisairauden vuoksi.”*

*”Harva pystyy jatkamaan itsenäisesti. Välillä käyttö ei onnistu ollenkaan tai jatkossakin ainoastaan tuetusti tai ohjattuna.”*

Palvelun käyttöönotto ja käyttäminen edellyttivät ammattilaisen ja ikäihmisen yhdessä tekemistä ja esimerkiksi yhdessä etätapaamisiin osallistumista. Se edellytti yhdessä harjoittelua, vieressä opastamista, kädestä pitäen neuvomista ja rohkaisua. Vastauksissa korostui toistojen merkitys, sillä ammattilaisten kokemusten mukaan ikäihmiset tarvitsivat paljon toistoja. Ikäihmiset tarvitsivat opastusta ja harjoittelua moneen kertaan. Useissa vastauksissa ammattilaiset kertoivat, että opastuksen tuli olla rauhallista. Ikäihminen hyötyi puhelinopastuksesta ja kotiin jalkautumisesta. Ammattilaiset kokivat tärkeänä, että läsnäololle tulisi olla tilaa juuri silloin, kun ikäihminen sitä tarvitsee. Digitaalisen palvelun käyttöönotto ja käyttämisen tukeminen edellyttivät ammattilaisen mukautumista ikäihmisen tarpeisiin. Vastauksissa mainittiin, että kotiin lähetettävä kirje etäpalvelusta ei rohkaise ikäihmistä kokeilemaan palvelua, vaan sen sijaan tarvitaan kannustavaa keskustelua ammattilaisen kanssa, johon puolestaan tarvitaan aikaa.

*”Toisen ihmisen kanssa jäi itseä harmittamaan, että aikani ei riittänyt syvempään tarkasteluun, vaikka tuntui, että tälle asiakkaalle ohjaus meni perille ja meillä olisi ollut enemmänkin tutkittavaa läppäriin kanssa.”*

*”Asiakkaalla oma tietokone ja alkeelliset digitaidot. Käytiin yhdessä Kela-hakemusten tekemistä läpi vaihe vaiheelta ja lopuksi kirjoitin ohjeet vaihe vaiheelta.”*

*Näiden ohjeiden avulla asiakas kykenee käyttämään digitaalista palvelua. Tällainen toimijuus on erittäin harvinaista ja omassa asiakaskokemuksessa ainutlaatuinen, sillä vastaavanlaisia digitaitoja ei ole muilla ollut.”*

Osa ammattilaisista koki, että ikäihmisten lisäksi he itse tarvitsivat digitukea. Ammattilaiset tarvitsivat tietoa ja tukea palveluiden käyttämisestä sekä ongelmatilanteessa toimimisesta. He tarvitsivat tietoa helppokäyttöisistä ja ikäystävällisistä palveluista. Ammattilaiset kaipasivat tietoa, mistä saa luotettavaa kotiin menevää digitukea. He kaipasivat yhteistyökumppania, johon tukeutua. Koettu kokemus puhelimitse saadusta digituesta oli tuntunut tarpeelliselta. Vastauksissa ehdotettiin ratkaisuksi digineuvojan ammattia.

Ikäihmisen puuttuvat tai vanhentuneet välineet olivat merkittävä tekijä, joka esti tai vaikeutti digitaalisten palveluiden käyttöä. Ammattilaiset tarkoittivat puuttuvilla välineillä esimerkiksi tietokoneen, mobiililaitteen, sähköisen tunnistautumisen ja internetin puuttumista.

*”Nuoren sukupolven (joita on pilvin pimein esimerkiksi pankkipalvelussa) on mahdollonta käsittää, että jollakin iäkkäällä ihmisellä on esimerkiksi vanhan ajan lankapuhelin. Sen selittäminen heille on ajoittain jopa koomista, kun he pyytävät näppäilemään tunnistuskoodeja tai yrittävät kovasti kertoa lähettävänsä tekstiviestin asiakkaalle. Samoin pankkien asiakaspalveluissa toistuvasti pyydetään asiakasta tunnistautumisen suorittamiseksi näppäilemään mobiilipankkikoodi tai verkkopankkitunnukset. Melko mahdollonta, jos asiakas ei kuunaan päivänä ole sellaista omistanut, eikä pysty niitä myöskään käyttämään, vaikka ne hänelle hankittaisiin.”*

Välineiden puute johtui ikäihmisen varallisuuden puutteesta sekä alentuneesta toimintakyvystä. Ikäihmisillä ei ollut mahdollisuutta hankkia välineitä ja käyttää digitaalisia palveluja taloudellisesta tilanteesta johtuen. Alentuneen kognitiivisen ja fyysisen toimintakyvyn vuoksi ikäihminen ei kyennyt hankkimaan välineitä. Ammattilaisen kokemuksen mukaan ikäihmisen alentunut toimintakyky esti myös saavuttamasta ilmaisia tiloja, jossa voisi käyttää digitaalisia palveluja maksutta.



*”Jotkut asiakkaat tarvitsisivat myös tarvittavat laitteet, mutta osalla ei ole varaa ostaa sellaisia. Tai he eivät pääse itse kauppaan ostamaan, koska ei ole liikuntakykyä. Vaikka varaa ja liikuntakykyä löytyisi, en usko, että kaikki asiakkaat silti osaisivat ostaa digitaalisia laitteita itselleen.”*

Vastaajat tarjosivat ratkaisuksi välineiden hankkimista ikäihmisille tai taloudellista tukea välineiden hankkimiseen. Useissa vastauksissa toivottiin, että mikäli ikäihmisellä ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja, asioiden hoitamisesta muulla tapaa ei tulisi aiheutua ylimääräisiä korvauksia.

Vaikka digitaalisten palveluiden käyttämiseen liittyi tulosten perusteella paljon haasteita, ammattilaiset kertoivat vastauksissa myös myönteisiä kokemuksia. Kahdestakymmenestä kolmesta vastaajasta viisi kertoi ikäihmisen jatkaneen palvelun käyttöä itsenäisesti saamansa ohjauksen jälkeen. Itsenäisen käytön kerrottiin kuitenkin olevan harvinaista.

*”Lopulta kuitenkin kaikki pääsivät yhteiseen tapaamiseen ja kertojen toistuessa he saivat olla ylpeitä omista saavutuksistaan.”*

*”Huumori oli tässäkin suuri voimavara, tsemppasimme toisiamme, minä ohjaajan ominaisuudessa ja asiakkaat toisella puolella ruutua. Opettely voi olla myös hauskaa, eikä asiakkaidenkaan tarvinnut jännittää omaa osaamista.”*

*”Kun nettiyhteyden käyttö alkoi sujua, jotkut asiakkaat innostuivat etätoiminnasta. Aktiivisimmat/taitavimmat perustivat myös omia WhatsApp-ryhmiä.”*

#### 4.3 Elämänhallinnasta syrjäytyminen liian aikaisin

Digitaaliset palvelut syrjäyttivät ikäihmisiä usean ammattilaisen kokemuksen mukaan. Digitaalisten palveluiden lisääminen ja vaikeus käyttää palveluja muulla tavoin syrjäyttivät ikäihmisen oman elämän hallinnasta tarpeettoman aikaisin, jos ei ollut mahdollisuutta käyttää palveluja digitaalisesti. Ammattilaiset sanoittivat kyselyn vastauksissa, että ikäihmiset ovat syrjäytymässä, he ovat jo

syrytyneet ja heidät on jo syrjäytetty. Vastauksissa kerrottiin, että köyhät, pienituloiset ja heikommassa asemassa olevat on jo syrjäytetty digitaalisista palveluista. Osa vastaajista kertoi, että digitaaliset palvelut eivät ole gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden saavutettavissa. Ammattilaiset kertoivat vastauksissa, että useat gerontologisen sosiaalityön asiakkaat eivät käytä digitaalisia palveluja, sillä he kykenevät juuri ja juuri käyntiasiointiin. Ammattilaisten mielestä ikäihmisillä tulisi olla yhtä lailla nuorempien sukupolvien kanssa oikeus tietää esimerkiksi rahaliikenteestään ja taloudellisesta tilanteestaan.

*”...Pankkipalveluiden käyttäminen onkin iäkkäälle, heikkokuntoiselle henkilölle todella ongelmallista, jos fyysinen kunto ei mahdollista tuntikausia kestäväää jonnottamista sellaisissa konttoreissa, joissa asiakaspalvelua vielä on mahdollista saada kasvokkain. Kaikilla ei myöskään ole ollenkaan omaisia tai luotettavia omaisia, jotka voisivat asiakkaan puolesta hoitaa hänen asioitaan. Edunvalvonta tulee kyseeseen aika harvalla: asiakkaat kuitenkin haluavat itse olla perillä raha-asioistaan, joka heille tulisi suoda kuten meille muillekin. Ei kai puutteet digitaalisten palveluiden käytössä saa johtaa siihen, että edunvalvontaa haetaan siitä syystä?”*

Ammattilaisilla oli huoli ikäihmisen tarvitsemien palvelujen oikea-aikaisuuden toteutumisesta. Vastausten mukaan ikäihmiset eivät saaneet palveluja oikea-aikaisesti, koska eivät osanneet hakea niitä tai kokivat hakemisen liian vaikeaksi. Ikäihmisen oli vaikea saada hoidettua asioitaan, jos ei ollut mahdollisuutta ottaa digitaalista palvelua käyttöön. Ikäihmiset jättivät palveluja hakematta, koska niitä ei osattu hakea. Asioiden hoitaminen vaikeutui sekä ikäihmisen että ammattilaisen näkökulmasta, jos ikäihmisellä ei ollut mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja.

*”...Soitin asiakkaan puolesta pankkiin, jotta tämä saisi paperisen tiliotteen kotiinsa. Asiakkaan laskuasioita hoidetaan tällä hetkellä maksukuorilla sokkona, koska mitään tietoa tilin saldosta ei ole asiakkaalla, eikä minulla. Minun tulisi lähettää pankille asiakkaalta saatu yksilöity valtakirja, asiakkaan lääkärintodistus*

*(kyseessä kuolemansairas ihminen), päätös gerontologisesta sosiaaliohjauksesta ja kopio passistani. Ja kaikki tämä vain paperisen tiliotteen saamiseksi pankista asiakkaan kotiin!”*

Vaihtoehdottomuus asioiden hoitamiseen oli ammattilaisilla suuri huoli. Palveluiden muuttuminen sähköiseksi sai ammattilaisilta ymmärrystä osakseen, mutta myös vaihtoehtoisia mahdollisuuksia asioiden hoitamiseen korostettiin. Vastaajat pitivät tärkeänä, että digitaalisten palveluiden rinnalla tulee saada hoitaa asioita kasvotusten, puhelimitse sekä olla mahdollisuus palveluiden hakemiseen paperilomakkeella. Myös puolesta asiointin mahdollisuuksia tulee lisätä. Vastauksissa nousi esiin vaihtoehtoisten asioiden hoitamisen tapojen tärkeys nyt sekä tulevaisuudessa. Ammattilaiset eivät nähneet digisyrjäytymistä riskinä vain nykyisille ikäihmisille. Sen koettiin olevan väistämätöntä valtaosalla ihmisistä myös tulevaisuudessa. Ikääntymisen myötä toimintakyvyn aleneminen sekä sairastumisen riski koskettaa kaikkia.

*”On ihan huuhaata luulla, että sukupolven muuttuminen ratkaisee asian. Ei, ei, kyllä minäkin voin joutua digin ulkopuolelle, jos aivoinfarkti vie ymmärryksen ja osaamista. Aina tulee olemaan digisyrjäytyneitä.”*

*”...valtaosa meistä nykypäivän digitaalisia palveluja käyttävistä ihmisistä tulee ikääntyessään syrjäytymään digitaalista palveluista. Digitaalinen maailma menee niin eksponentiaalista vauhtia eteenpäin, että kun jäät pois työelämästä, niin väistämättä uusin tietotaito ja välineet eivät enää saavuta sinua. Toimintakyvyn heikentyessä ja sairauksien ilmestyessä ei enää riitä jaksamista asioiden seuraamiseen ja opetteluun...”*

Monessa vastauksessa viitattiin pankkipalveluiden käytön vaikeuteen. Ilman digitaitoja ikäihmisen oli erittäin haastava saada pankkipalveluja. Eräässä vastauksessa kerrottiin ikäihmisistä, jotka ovat tottuneet asioimaan pankissa paikan päällä. He eivät osanneet käyttää pankkiautomaattia tai varata sähköisen järjestelmän kautta aikaa pankkiin. Tilanne oli johtanut siihen, että ei ollut rahaa ostaa ruokaa, koska voimavarat eivät riittäneet pankissa jonottamiseen, eikä ollut mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja. Laskujen maksamisen vaikeus johti

vuokranmaksujen viivästymiseen sekä pahimmillaan asunnottomuuden riskiin, jos ei ollut verkkopankkitunnuksia. Ammatillaiset toivoivat pankkien ottavan enemmän vastuuta ikäasiakkaista. Ammatillaiset ehdottivat myös viranomaislinjaa pankkiin sekä pankkipalveluja lähelle ikäihmisiä, kuten esimerkiksi seniorikeskuksiin.

Vastauksissa todettiin tarve selkeille ja helppokäyttöisille palveluille. Vastauksissa koettiin tarve erityisratkaisuille, sillä ammattilaisten kokemuksen mukaan tavanomaiset laitteet ja ratkaisut eivät ole riittävät. Eräessä vastauksessa ehdotettiin ääniohjausta ja biotunnisteita helpottamaan ikäihmisten digitaalisten palveluiden käyttöä. Ennen kaikkea ammatillaiset toivoivat ymmärrystä, että kaikilla ei ole mahdollisuutta asioida digitaalisesti.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 5.1 Tulosten tarkastelua

Tulokset antoivat vastaukset opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin: minkälaisissa tilanteissa vanhustyön ammattilaisilla herää huoli heikommassa asemassa olevan ikäihmisen digitaalisten palveluiden toteutumisesta sekä miten vanhustyön ammattilaiset vastaavat huoleen. Tuloksista ilmeni, että heikommassa asemassa olevilla ikäihmisillä oli vaikeuksia saavuttaa tai ottaa käyttöön digitaalisia palveluja kognitiivisen ja fyysisen toimintakyvyn heiketessä. Lisäksi tulosten mukaan riittämätön resursointi digitaalisten palveluiden käytön tukemisen edellyttämään ajan käyttöön sekä käytön edellyttämiin välineisiin vaikeutti ja esti ikäihmisen digitaalisten palvelujen käyttöön ottamista. Tulokset osoittivat myös, että palvelujen digitalisoituminen ja vaikeus käyttää palveluja muulla tavoin syrjäyttivät oman elämän hallinnasta tarpeettoman aikaisin.

Johtopäätöksinä voidaan todeta, että toimintakyvyn aletessa heikommassa asemassa olevien ikäihmisten digitaalisten palvelujen itsenäinen käyttäminen ei usein enää onnistu. Digitaalisten palveluiden käyttäminen vaatii kognitiolta paljon. Palveluiden käyttäminen vaatii kykyä oppia ja omaksua uutta. Myös fyysisen toimintakyvyn tulee olla sellainen, joka mahdollistaa palveluiden käyttämisen. Digitaalisten palveluiden käyttö edellyttää kohtalaista kykyä nähdä ja kuulla sekä hienomotoriikkaa oikeaan valintaan osuakseen. On tarve kehittää digitaalisia palveluja selkokäyttöisemmiksi, joita voi käyttää heikolla näöllä, huonolla kuulolla ja kömpelöillä sormilla.

Ottaakseen käyttöön sekä käyttääkseen digitaalisia palveluja ikäihmiset tarvitsevat runsaasti tukea. Ikäihmisen digitaalisten palveluiden käyttöönotto edellyttää resursointia ajankäyttöön siten, että ammattilaisilla on mahdollisuus tarjota ikäihmisen tarvitsema riittävä yksilöllinen tuki. Resursointi koskee myös digitaalisen asioinnin mahdollistamia välineitä. Ikäihminen tarvitsee taloudellista ja konkreettista apua välineiden hankintaan. Myös ammattilaiset tarvitsevat tukea ja yhteistyökumppaneita voidakseen auttaa ikäihmisiä digitaalisten palvelujen käytössä ja ongelmatilanteissa. He tarvitsevat tietoa helppokäyttöisistä palveluista sekä yhteistyökumppanikseen digitukea, joka voi jalkautua myös ikäihmisen kotiin.

Aina tulee olemaan ihmisiä, jotka eivät kykene käyttämään itsenäisesti digitaalisia palveluja, johtuen toimintakyvyn alenemisesta ikääntymisen tai sairastumisen myötä. Palveluiden digitalisoituminen syrjäyttää ikäihmisen oman elämän hallinnasta liian aikaisin, jos ei ole mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluja. Myös asiointi niin sanotuilla perinteisillä tavoilla on muuttunut vaikeaksi, jopa ylivoimaiseksi. Jos ikäihminen ei kykene käyttämään digitaalisia palveluja, vaikuttaa se ammattilaisen työmäärän lisääntymisenä ja vaikeutena edistää asiaa. Palveluihin tunnistautumista ja puolesta asiointia tulisi kehittää. Digitaalisten palveluiden rinnalla tulisi olla sujuva mahdollisuus hoitaa asioita myös muulla tavoin.

Tulokset vahvistivat aiempien tutkimusten tuloksia. Digitaalisia palveluita käyttäkkeen tarvitaan kognitiivista ja fyysistä toimintakykyä, tietoteknistä perusosamista, motivaatiota sekä tietotekninen laite ja internetyhteys. (Absetz ym. 2018, 317). Aiemmat tutkimukset ikäihmisten digitaalisten palveluiden käyttöhalukkuudesta puhuvat puolesta ja vastaan. Toisaalta on todettu, että ikäihmiset haluavat käyttää sähköisiä palveluja (Kaipio ym. 2018, 218) ja toisaalta etenkin heikommassa asemassa olevat eivät ole halukkaita käyttämään digitaalisia sosiaali- ja terveystalveluja (Absetz ym. 2018, 318–321). Opinnäytetyön tulokset osoittavat kuitenkin, että toimintakyvyn heiketessä mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluja heikkenee. Tulosten perusteella pienempi osa ikäihmisistä oli kiinnostunut käyttämään digitaalisia palveluita. Aalto ym. (2020) toteavat, että heikommassa asemassa olevien digitaalisten palvelujen hyöty, palveluihin pääsy, taidot ja mahdollisuus käyttää palveluita tulisi kuitenkin turvata.

Tuloksista ilmeni, että ikäihmisiä kohtaavat ammattilaiset tekivät arviointia, kykenikö ikäihminen käyttämään lainkaan digitaalisia palveluja vai oliko kyse siitä, että hän tarvitsi rohkaisua ja tukea. Gallisti ym. (2020, 240) ehdottivatkin erilaisen lähestymistapojen huomioimista sen mukaan, ketkä eivät voi ja ketkä eivät halua käyttää internetiä. Joka tapauksessa tulosten perusteella voidaan vahvistaa, että ikäihminen tarvitsee digitaalisten palvelujen käyttöönotossa tukea. Tuloksissa korostui se, että digitaalisen palvelun käytössä ohjaaminen vie paljon aikaa. Ammattilaisilla tulisi olla riittävästi aikaa ohjata ikääntynyttä palvelun käytössä. Työntekijöillä on merkittävä rooli palveluiden käyttöönotossa ja heille tulee

tarjota mahdollisuus sekä resursseja tukea asiakasta (Kaipio ym. 2018, 218–219).

Ikäihmisen saadessa riittävästi digitaalisen palvelun käyttöön ottamiseen ja käyttöön tukea, voitiin vaikuttaa siihen, että tämä kykeni jossain määrin käyttämään palvelua itsenäisesti. Tulosten perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, että digitaalisten palveluiden itsenäinen käyttö myöhäisemmällä iällä on harvinaista. Digitaalisten palveluiden käytön mahdollistamisen resursoinnissa on hyvä huomioida, että osa ikäihmisistä tarvitsee jatkuvaa ohjausta, eikä käyttö tule kaikkien kohdalla ohjauksesta huolimatta onnistumaan itsenäisesti. Ikäihmisten digitaalisten palveluiden käytössä ohjaaminen useimpien kohdalla ei siis ole kertaluontoista tai ohimenevää, vaan ohjauksen tarve on jatkuvaa. Jolanki ym. (2020, 8) toteavat, että sosiaalisten, fyysisten ja kognitiivisten resurssien erot tulisi huomioida, jotta digitaaliset ratkaisut tukevat myös ikäihmisten tarpeita.

Tulosten avulla voidaan vahvistaa myös, että sosiaali- ja terveystalouden digitalisaatio voi lisätä eriarvoisuutta (Aalto ym. 2020) ja negatiiviset kokemukset aiheuttavat huolta elämän hallinnan menettämisestä ja yhteiskunnasta vieraantumisesta (Jolanki ym. 2020, 7). Opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että negatiiviset kokemukset eivät aiheuttaneet vain huolta, vaan palveluiden digitalisoituminen syrjäytti ikäihmisen elämäntilanteestaan. Palvelujen oikea-aikaisuus kärsii, jos ikäihmiset eivät osaa hakea palveluja sähköisesti. Ikäihmisten on vaikea laittaa vireille etuusasioitaan, jos eivät kykene tekemään sitä sähköisesti (Eronen ym. 2021).

Puutteet digitaalisissa palveluissa eivät saa vaikuttaa elämän hallinnan tunteen menettämiseen tai olla syy edunvalvonnan hakemiseen. Ikääntymiseen liittyvät sosiaaliset ongelmat syntyvät yhteiskunnan rakenteissa johtaen jatkuvasti uudentilanteisiin huono-osaisuuden muotoihin. Monimutkainen palvelujärjestelmä ja palveluiden muuttuminen sähköisiksi vaikeuttavat avun saantia. (Hirvonen ym. 2021, 205–206.) Ei voida olettaa, että kaikki ikäihmiset tulevat käyttämään ja omaksumaan digitaalisten palveluiden käytön (Holgerson & Söderström 2019, 9).

Ammattilaiset korostivat digitaalisten palvelujen rinnalla vaihtoehtoisten asioiden hoitamisen mahdollisuuksien tärkeyttä. Gallistin ym. (2020, 239) mukaan alhainen koulutustaso on yhteydessä internetin vähäiseen käyttöön. Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että olemassa oleva opittu osaaminen ei taannut sitä, että digitaalisten palveluiden käyttäminen olisi myös myöhemmällä iällä mahdollista. Vanhenemisen myötä fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn heikkeneminen, muistisairaus tai ikään katsomatta yllättävä sairastuminen ovat digitaalisen palvelun käyttämisen riskejä. Vanhenemiselta ja sairastumiselta ei ole suojassa korkean koulutuksen tai vahvan kokemuksen omaava.

Opinnäytetyön tulokset vahvistivat sitä, että järjestelmämme tulisi perustua realistiseen ihmiskuvaan. Sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämisen lähtökohdan tulisi olla avun tarpeen ja riippuvuuden tunnustaminen (Pirhonen & Pulkki 2016.)

## 5.2 Pohdinta

Opinnäytetyön tulokset vahvistivat aiempien tutkimusten tuloksia. Tämän opinnäytetyön arvo perustuu heikommassa asemassa olevia ikäihmisiä kohtaavien ammattilaisten kokemuksiin perustuviin näkökulmiin. Yksi näkökulma on ikäihmisen oman elämän hallinnasta syrjäytyminen tarpeettoman aikaisin. Ikäihmisillä on nuorempien sukupolvien lailla oikeus hallita itsenäisesti esimerkiksi taloudellisia asioitaan. Puutteet digitaalisissa palveluissa eivät saisi rajoittaa ikäihmisen toimijuutta, jos toimintakyky mahdollistaa vielä itsenäisen asioiden hoitamisen. Sekä digitaalisen että perinteisen asiointin vaikeuden äärellä palvelujen oikea-aikaisuus ei toteudu, jonka vaikutukset ovat kustannustehokkuuden lisäksi suuri inhimillinen vaje.

Toinen näkökulma on se, että digitaalisten palvelujen käytön ohjaaminen on ohimenevän tarpeen ja yksittäisten ohjauksetojen sijaan useimmiten jatkuva tarve. Palvelun käytössä ohjaamiseen on tärkeä mahdollistaa riittävästi aikaa ammattilaiselle ja ikäihmiselle. Ikäihmiset tarvitsevat rauhallista ohjausta ja useita toistoja.



Kolmas näkökulma on vaihtoehtoisten asioiden hoitamisen ja puolesta asiointin kehittämisen tärkeys. Ikääntymisen myötä toimintakyvyn aletessa tai sairastuessa esimerkiksi aivotapahtumaan tai muistisairauteen, digitaalinen asiointi voi muuttua varsin vaikeaksi ja jopa mahdottomaksi, vaikka olisikin aiempaa kokemusta digitaalisten palvelujen käytöstä.

Hyvinvointiyhteiskunnan perusarvoihin kuuluu huolehtiminen heikommassa asemassa olevista. On myös tärkeää katsoa pidemmälle tulevaisuuteen ja valmistella tulevien sukupolvien hyvinvointia. Usein syntyy vaikutelma, että vanhushpalveluja kehittäessä jää sisäistämättä kehittäjän oma vanheneminen. Tämän päivän vanhushpalvelujen kehittäjä on tulevaisuudessa palvelujen käyttäjä. Opinnäytetyön tulokset vahvistivat ymmärrystä siitä, että sosiaaliset ongelmat syntyvät yhteiskunnan rakenteissa ja syrjään joutumisen riski koskee meitä kaikkia.

Läpi opinnäytetyön prosessin opinnäytetyöntekijä tiedosti, että puhe syrjäytyneistä ja heikommassa asemassa olevista voi toimia eriarvoisuutta vahvistavana. Saavutettavia palveluja kehitettäessä onkin hyvä pohtia sanojen syrjäytetty ja syrjäytynyt merkitysten eroja. Myös riippuvuuden tunnustamiseen liittyy perustavanlaatuisia arvokeskusteluja. Onko ikäihmisillä palveluiden itsenäisen käytön oltava tavoite vai tulisiko palvelumme perustua siihen, että ikääntyneen on mahdollista saada jatkuvaa tukea asioidensa hoitamiseen? Miten paljon olemme valmiita resursoimaan ikäihmisten tukemiseen, jotta heillä on mahdollisuus olla osallisia omien asioidensa hoitamisessa mahdollisimman pitkään? Tunnustetaanko avun tarve ja inhimillinen riippuvuus? Väestörakenteen muutoksen myötä ikäihmisten määrä kasvaa. Avun tarpeen ja inhimillisen riippuvuuden sekä digitaalisten palveluiden yhteen sovittaminen tarvitsee vielä runsaasti kehittämistä.

Opinnäytetyön prosessi jätti kysymyksiä jatkotutkimuksen aiheeksi. Saavutettavien digitaalisten palvelujen kehittämisessä olisi tärkeä saada lisätietoa, voidaanko heikommassa asemassa olevien ikäihmisten digitaalisten palvelujen käyttöön vaikuttaa mahdollistamalla heille välineitä sekä antamalla apua ja tukea juuri sen verran, kuin ikääntyvä koee tarpeelliseksi. Olisi tärkeä myös tutkia, missä määrin ikäihmisen kiinnostuksen puute ja alhainen motivaatio digitaalisia palveluja kohtaan liittyvät fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn alenemiseen.

Voidaanko motivaatiota vahvistaa riittävällä tuella vai onko toimintakyvyn alenemisen vuoksi motivaation vahvistamiselle perustaa? Tässä opinnäytetyössä tutkittiin heikommassa asemassa olevien digisyrjäytymisen riskitekijöitä ammattilaisten näkökulmasta. Jatkossa olisikin tärkeää tutkia aihealuetta ikäihmisten itsensä sanoittamana.

Meillä on paljon hyvää palveluntarjontaa vastaamaan erilaisiin elämänvaiheisiin. Esimerkiksi digituen tarve on tunnistettu ja digineuvonnan erittäin tärkeästä palvelusta hyötyvät lukuisat ikäihmiset. Digineuvonta ei kuitenkaan todennäköisesti tavoita kaikkia heikommassa asemassa olevia ikäihmisiä. On tärkeää huomioida, että kaikilla ikäihmisillä ei ole läheisverkostoa apunaan. Kodeissaan on lukuisia ikäihmisiä, joilla on vaikeuksia poistua kotoaan ja siirtyä digineuvontapisteille toimintakyvyn alentumisen vuoksi. Heillä ei ole välttämättä edes tietoa digituen mahdollisuuksista. He todennäköisesti eivät hyötyisi puhelimitse annettavasta tuesta johtuen alentuneesta toimintakyvystä. Sen sijaan he hyötyisivät siitä, että luotettava taho tulee kotiin ja neuvoo vierellä, riittävän monta kertaa, kiireettömän rauhallisesti. Luotettava verkostokumppani olisi myös ammattilaisille tärkeä tuki.

Etsivää vanhustyötä tehdään siksi, että ikäihmisen tarpeita ei välttämättä tunnusteta tai niihin ei pystytä olemassa olevilla palveluilla vastaamaan. Etsivää vanhustyötä tehdään siksi, että voidaan löytää avun ja tuen tarpeessa olevia ikäihmisiä ja etsiä ratkaisuja yhdessä verkostojen kanssa. Etsivää työtapaa olisi tärkeä laajentaa kohti etsivää digivanhustyötä.

## LÄHTEET

Aalto, A-M., Heponiemi, T., Hyppönen, H., Jormanainen, V., Leemann, L. & Manderbacka, K. 2020. Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. Suomen terveysterveys- ja hyvinvointilaitos. Helsinki. JMIR Publications. Viitattu 15.1.2021 <https://www.jmir.org/2020/7/e17616/>.

Aalto, S., Kvist, E., Levänen, R., Mäkelä, A., Paananen, V., Pohjalainen, S., Roti, J. & Sutinen, H. 2020. Etsivän vanhustyön toimintamalli vaikuttavaan verkostotyöhön. Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr. Viitattu 14.1.2021 <https://evermade-hdl.s3.eu-central-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2020/10/21103845/Etsivan-vanhustyon-toimintamalli-vaikuttavaan-verkostotyohon-1.pdf>.

Absetz, P., Harjumaa, M., Karhunen, L., Lappi, J., Pihlajamäki, J. & Tilles-Tirkkonen, T. 2018. Sosioekonomisesti heikommassa asemassa olevien kiinnostus ja mahdollisuudet digitaalisten terveystalveluiden käyttöön. Yhteiskuntapolitiikka 83, 3. Viitattu 18.1.2021 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136746/YP1803\\_Tilles-Tirkkonenym.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136746/YP1803_Tilles-Tirkkonenym.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Ahosola, P. 2018. Vanhushoivapolitiikan uusfamilismi. Omaisettomat hoivan tarvitsijat institutionaalisen hallinnan kohteena. Acta Universitatis Tamperensis 2401. Tampere University Press. Tampere. Viitattu 6.11.2021 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104090/978-952-03-0804-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Chopik, W. 2016. The Benefits of Social Technology Use Among Older Adults Are Mediated by Recuded Loneliness. Cyberpsychology, Behavior and Social Networking. Volume 19. Number 9.

Diaz, O.N. 2020. Improving the Ubiquitous Capabilities of the Internet of Things. Department of Computer Science. Doctor Dissertations. Aalto University. Viitattu 30.10.2021 <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/43772/isbn9789526038391.pdf?sequence=6&isAllowed=y>.

Elo, S. & Kyngäs, H. 2008. The qualitative content analysis. Article in Journal of Advanced Nursing 62(1). Viitattu 26.10.2021 <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>.

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Knop, J. & Londén, P. 2021. Sosiaalibarometri 2021. Koronakriisi ja palvelujärjestelmän joustavuus. Soste. Suomen sosiaali ja terveysterveysterveys ry. Helsinki. Viitattu 7.11.2021 <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/03/2021-3-23-SOSTE-julkaisu-Sosiaalibaometri-2021-osa-2-koronakriisi-ja-palvelujarjestel-man-joustavuus.pdf>.

Gallisti, V., Rohner, R., Seifert, A. & Wanka, A. 2020. Configuring the Older Non-User: Between Research, Policy and Practice of Digital Exclusion. Social Inclusion. Volume 8. Issue 2. Viitattu 18.1.2021 <https://www.cogitatiopress.com/socialinclusion/article/view/2607/2607>.

Helin, M. & Kaskiharju, E. Köyhyys ja huono-osaisuus gerontologisen sosiaali työn iäkkäiden asiakkaiden elämässä. Gerontologinen sosiaalityö. Sosiaali- ja terveystoimiala. Helsingin kaupunki. Dia-esitys. Viitattu 6.11.2021 [http://www.socca.fi/files/8320/Koyhyys\\_ja\\_huono-osaisuus\\_gerontologisen\\_sosiaalityon\\_iakkaisen\\_asiakkaiden\\_elamassa\\_Mari\\_Helin\\_ja\\_Eija\\_Kaskiharju.pdf](http://www.socca.fi/files/8320/Koyhyys_ja_huono-osaisuus_gerontologisen_sosiaalityon_iakkaisen_asiakkaiden_elamassa_Mari_Helin_ja_Eija_Kaskiharju.pdf).

Helin, M., Kaskiharju, E., Niemi, M., & Vuorinen, J. 2019. Köyhyys ja huono-osaisuus gerontologisen sosiaalityön iäkkäiden asiakkaiden elämässä. Sosiaalinen raportti. Helsingin kaupunki. Gerontologinen sosiaalityö. Viitattu 6.11.2021 <https://www.hel.fi/static/sote/sosrap/raportit/sosiaalinen-raportti-vanhuskoyhyys.pdf>.

Heponiemi, T., Hilama, P., Kujala, S. & Rajalahti, E. 2018. Health professionals' Expanding eHealth Competences for Supporting Patients' Self-Management. IOS Press. Laurea Ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.1.2021 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157461/Kujala\\_Rajalahti\\_Heponiemi\\_Hilama.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157461/Kujala_Rajalahti_Heponiemi_Hilama.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Hirvonen, J., Kinni, R-L., Korpelainen, A., Niemi, M., Pietilä, I., Ruotsalainen, S., Rossi, E., Seppänen, M., Skaffari, P., Soukiala, T., Tiilikainen, E. & Zechner, M. 2021. Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa. Gerontologia 2. Viitattu 10.9.2021 <https://journal.fi/gerontologia/article/view/107922/64031>.

Holgerson, J. & Söderström, E. 2019. Bridging the Gap -Exploring Elderly Citizens' Perceptions of Digital Exclusion. Research Gate. Viitattu 30.10.2021 [https://www.researchgate.net/publication/333264635\\_BRIDGING\\_THE\\_GAP\\_-EXPLORING\\_ELDERLY\\_CITIZENS'\\_PERCEPTIONS\\_OF\\_DIGITAL\\_EXCLUSION](https://www.researchgate.net/publication/333264635_BRIDGING_THE_GAP_-EXPLORING_ELDERLY_CITIZENS'_PERCEPTIONS_OF_DIGITAL_EXCLUSION).

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2018. Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (Toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Viitattu 23.10.2021 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL\\_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf).

Hänninen, R., Luostari, R. & Taipale, S. 2020. Exploring heterogeneous ICT use among older adults: The warm experts' perspective. New media & society. Sage. Viitattu 18.1.2021 <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1461444820917353>.

Jansson, A. 2020. Loneliness of older people in long-term care facilities. Doctoral Dissertation. Department of General Practice and Primary Health Care. Faculty of Medicine. University of Helsinki. Viitattu 6.11.2021 [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/319092/jansson\\_anu\\_dissertation\\_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/319092/jansson_anu_dissertation_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y).

Jansson, A., Pitkälä, K. & Savikko, N. 2019. Yksinäisyys on kognition heikkene-  
misen merkittävä riskitekijä ikääntyneellä. Lääkärilehti. Viitattu 7.11.2021

<https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/yksinaisyys-on-kognition-heikkenemisen-merkittava-riskitekija-ikaantyneella/?pub-lic=543263a7f4cb89972346afa854db46f6>.

Jolanki, O., Lolich, L., Pirhonen, J., Timonen, V. & Tuominen, K. 2020. "These devices have not been made for older people's needs" -Older adults' perceptions of digital technologies in Finland and Ireland. *Technology in Society* 62, 101287. Elsevier. Viitattu 15.1.2021 <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0160791X19301794?token=83C469C0AE99F3D525196AE1201ACDDE679675B5655FB5044B28E548122627E77E8DE4C54957ECED030812FC9E1D880>.

Jylhä, V., Kinnunen, U-M., Kivekäs, E. & Saranto, K. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (Toim.). *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere. Tampere University Press. Viitattu 14.1.2021 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Kaipio, J., Karisalmi, N. & Kujala, S. 2018. Hoitohenkilökunnan rooli potilaiden motivoinnissa ja ohjaamisessa terveydenhuollon sähköisten palveluiden käytöön. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*. Espoo. Aalto yliopisto. Tietotekniikan laitos. Viitattu 15.10.2021 [https://acris.aalto.fi/ws/portalfiles/portal/27814218/69145\\_Article\\_Text\\_92352\\_1\\_10\\_20180520\\_1.pdf](https://acris.aalto.fi/ws/portalfiles/portal/27814218/69145_Article_Text_92352_1_10_20180520_1.pdf).

Kananen, J. 2017. *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Suomen yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

Kekoni, T. & Mönkkönen, K. 2020. Monitoimijaisuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (Toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere University Press. Viitattu 18.1.2021 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Kivistö, M. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, M. & Pääkkönen, K. (Toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi. Lapin yliopisto. Viitattu 15.1.2021 [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf).

Kourkouta L. 2016. Social Exclusion of Elderly. *Journal of Healthcare Communications* Vol 1. No. 3, 21. Viitattu 19.1.2021 [https://www.researchgate.net/publication/305929786\\_Social\\_Exclusion\\_of\\_Elderly#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/305929786_Social_Exclusion_of_Elderly#fullTextFileContent).

Kröger, T., Puthenparambil, J., & Van Aerschot, L. 2019. Ikääntyneiden hoivaköyhyys. *Yhteiskuntapolitiikka* 84, 2. Viitattu 13.1.2021 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137957/YP1902\\_Krogerym.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137957/YP1902_Krogerym.pdf?sequence=2&isAllowed=y).

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön

julkaisuja 29. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto. Luettu 27.1.2021 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM\\_2020\\_29\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019 1:1§.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012 3:13 §.

Leikas, J. 2008. Ikääntyvät, teknologia ja etiikka. Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja -suunnitteluun. Espoo. VTT Working papers 110. Viitattu 15.1.2021 <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/workingpapers/2008/W110.pdf>.

Mäkelä, A. 2021. Etsivän vanhustyön paikantuminen osaksi vanhusten hoivaa ja palveluja. Palvelukatveita paikkaamassa ja järjestelmää tulkaamassa. Yhteis kuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Viitattu 25.10.2021 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/125280/M%3%a4kel%3%a4Anna.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Perkkilä, P. & Valli, R. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineiston keruussa. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Valli, R. (toim.). Jyväskylä. PS-kustannus. Viitattu 28.1.2021 <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524515160>.

Pietilä, M. & Saarenheimo, M. 2018. Löydettyinä. Etsivä vanhustyö ja ikäihmisten psykososiaalinen hyvinvointi. Yhteiskuntapolitiikka 83, 5–6. Viitattu 13.1.2021 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137892/YP1805-6\\_Pietil%3%a4%26Saarenheimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137892/YP1805-6_Pietil%3%a4%26Saarenheimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Pirhonen, J. & Pulkki, J. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusarvojen jäljillä -avun tarpeen ja riippuvuuden tunnistaminen vanhustalvuluissa. Janus. Vol. 24, 3. Viitattu 19.1.2021 <https://journal.fi/janus/article/view/59354/20561?acceptCookies=1>.

Rasi, P. & Taipale, S. 2020. Tuki, ohjaus ja koulutus -ikäntyneet digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa. Gerontologia 34, 4. Viitattu 27.1.2021 <https://journal.fi/gerontologia/article/view/99601/57591>.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki. Tammi.

Selko. Saavutettavuus. Viitattu 23.10.2021 <https://selkodigital.fi/tietoa-saavutettavuudesta>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 4:41 §.

Suhonen, M. 2018. Sanastotyötä sosiaali- ja terveystalvuluisten yhdenvertaisuudesta. Terminfo. Viitattu 25.10.2021 <http://www.terminfo.fi/sisalto/sanastotyota-sosiaali-ja-terveystalvuluisten-yhdenvertaisuudesta-544.html>.

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2020. Hyvinvointi ja terveyserot. Keskeisiä käsitteitä. Viitattu 25.10.2021 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita>.

Tikkala, L. 2017. Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Teoksessa Kivistö, M. & Pääkkönen, K. (Toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi. Lapin yliopisto. Viitattu 15.1.2021 [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf).

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Viitattu 29.9.2021 [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf).

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3. Viitattu 28.1.2021 [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf).

Tzafestas, S.G. 2018. Ethics and Law in the Internet of Things World. MDPI. Viitattu 30.10.2021 <https://www.mdpi.com/2624-6511/1/1/6/htm>.

Valtiovarainministeriö. Saavutettavuus. Viitattu 23.10.2021 <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>.

Van Est, R., Kool, L., Royackers, L. & Timmer, J. 2018. Societal and Ethical Issues of Digitalization. *Ethics and Information Technology* 20, 127–142. Springer Link. Viitattu 30.10.2021 <https://link.springer.com/article/10.1007/s10676-018-9452-x#Sec2>.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Juva. PS-kustannus.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Juva. PS-kustannus. Viitattu 3.10.2021 <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731>.

Vlachantoni, A. 2017. Unmet need for social care among older people. *Ageing & Society*. Volume 39. Issue 4. Viitattu 13.1.2021 <https://www.cambridge.org/core/journals/ageing-and-society/article/unmet-need-for-social-care-among-older-people/5FE8A6898D87DE5A0DBF9C3C0D022D60>.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 1:1§.

## LIITTEET

Liite 1. Sähköinen kysely



## Kysely heikommassa asemassa olevien ikäihmisten digisyrjäytymisen riskikohdista.

Kohtaat työssäsi haastavissa tilanteissa olevia ikäihmisiä. Tämän kyselyn avulla toivon saavani kokemukseesi ja näkemykseesi perustuvaa arvokasta tietoa tekijöistä, jotka vaikeuttavat tai estävät heidän digitaalisten palvelujen käyttöönottoa tai käyttöä.

Digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä mitä tahansa tietokoneen tai puhelimen kautta käytettäviä palveluita, joita olet työssäsi kohdannut. Esimerkiksi asioiden hoitaminen internetissä (pankkiasiat, Kela, sähköinen ajanvaraus) sekä hyvinvointia ja terveyttä tukevien sovellusten tai ratkaisujen käyttö (etäryhmät, ryhmäpuhelut, elintoimintojen mittaaminen, Youtube).

Lyhyt vastaus riittää. Lämmin kiitos antamastasi ajasta ja vaivannäöstä!

 virpi.paananen@edu.lapinamk.fi (Ei jaettu) [Vaihda tiliä](#)



Oletko viimeisen vuoden aikana ohjannut asiakkaitasi jonkin digitaalisen palvelun äärelle?

Kyllä

Ei

Jos vastasit kyllä, kerro lyhyesti miten käyttöönotto onnistui ja jatkoivatko asiakkaasi palvelun käyttöä itsenäisesti?

Oma vastauksesi

Jos vastasit ei, kerro lyhyesti miksi et ole ohjannut?

Oma vastauksesi

Minkälaisia haasteita olet kohdannut, jotka ovat estäneet tai vaikeuttaneet asiakkaitasi ottamasta digitaalisia palveluja käyttöön?

Oma vastauksesi

Minkälaista tukea asiakkaasi mielestäsi tarvitsevat, voidakseen ottaa käyttöön ja käyttää digitaalisia palveluja?

Oma vastauksesi

Minkälaista tukea sinä kaipaat, jotta digitaalisten palvelujen käyttöön ottaminen ja käyttö olisi mahdollista asiakkaidesi kohdalla?

Oma vastauksesi

Mikä on suurin huolesi liittyen asiakkaidesi digitaalisten palvelujen käyttöönottoon ja käyttöön sekä miten mielestäsi huoleen pitäisi vastata?

Oma vastauksesi

Vapaa sana, mitä erityisesti haluaisit sanoa?

Oma vastauksesi