

Ihan pihalla digitaalisessa myllerryksessä

Vanhat ihmiset & neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen

Erja Saarinen, erityisasiantuntija

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

Digi arkeen –neuvottelukunta 28.8.2019

SOSTE

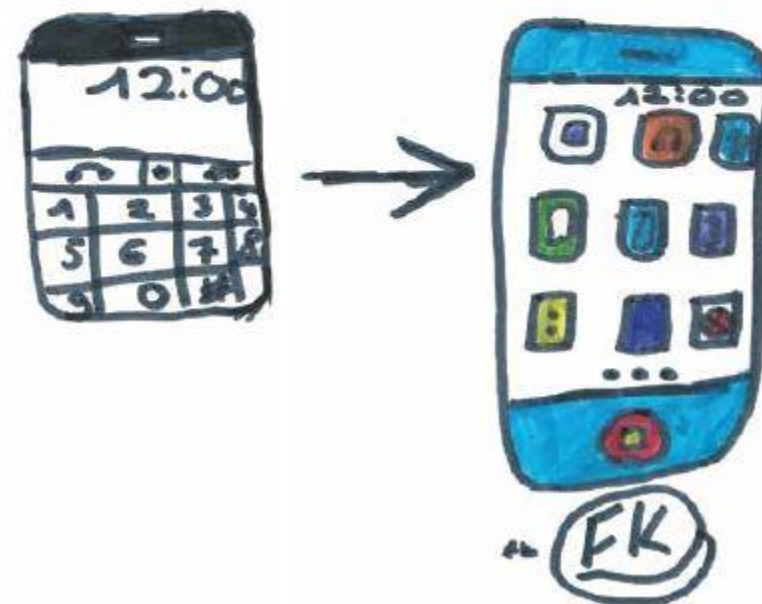
”

Me ei tiedetä,
mitä täällä tapahtuu.



”

Meille ei kerrottu
mitään eikä meiltä
kysytty mitään.
Yht'äkkiä vaan
muuttui.



”Digimaailmasta on tullut varsinainen riesa, vaikka sen pitäisi auttaa, palvella ja helpottaa kansalaisten elämää. Ongelmat näyttävät moninaisina.”

Briitta Koskiaho

sosiaalipolitiikan professori emerita
Ihan pihalla -tutkimuksen
aluellepanija ja johtaja

SOSTE



Keiden epäillään olevan pihalla?

- Vanhojen suomalaisten, jotka ovat 75 +, koulutettuja ja yleisen oletuksen mukaan kansalaistaitoisia
- Ja muidenkin:
 - on arvioitu, että miljoona suomalaista katselee digiloikkaa sivummalta
 - puolella kansalaisista on esteitä käyttää sähköisiä sosiaali- ja terveyspalveluita, THL Suomalaisten hyvinvointi 2018

Mistä epäillä oltavan pihalla?

- Täydestä kansalaisuudesta, kansalaisoikeuksista ja niihin kuuluvasta vallasta, omien asioiden ajamisesta – oikeuksien käyttämisen lisäksi myös velvollisuuksien täyttäminen on vaikeaa

Miksi koulutetutkin ihmiset olisivat pihalla?

Yhteiskunnalliset syyt:

- Yhteiskunta on yhä monimutkaisempi ja kompleksisoituminen jatkuu
- tähän liittyvät: digitalisaation nopeat kiertet & julkisen sektorin markkinoistuminen, mikä lisää kompleksisuutta, toimijoiden laajuutta, palveluiden pilkkomista ja monipolvisuutta

Omaan elämäntilanteeseen liittyvät syyt:

- liian kauan poissa työelämästä – etääntyminen organisaatioista, joihin pitäisi jatkuvasti olla yhteydessä, jotta pysyisi mukana > tipahtaminen digitekniikan ja -käytön kehityksen nopeasti etenevistä vaiheista
- ei koskaan ole ollut digikiinnostunut eli torjuva asenne; muut ovat hoitaneet asioita eikä itse ole tarvinnut vaivautua
- voimien heikkeneminen, sairaudet, näön, kuulon heikkeneminen > **adaptaatio toiseuteen**

Mitä tästä seuraisi?

- **Yksilölle:** Kansalaisyhteiskunnat eivät toteudu kaikilla, kansalaisten valtaistaminen ei toteudu; vanhat joutuvat ihmiset toiseuteen, vaikka ovat koulutettuja
- **Yhteiskunnalle:** lisää syrjäytyneitä muiden lisäksi ja sen vuoksi, että yhteiskunta tuottaa uusia toimintatapoja, joita ei ole rakennettu erilaisten kansalaisryhmien kannalta vaan organisaatio- tai tekniikkakeskeisesti

Miten alettiin tutkia? Kansalaistutkimus

Kansalaistutkijat havainnoivat ongelmia ja kirjasivat niitä puolen vuoden ajan; omia ongelmiaan, omaishoitajana koko hoitotilanteen ongelmia, vanhempiensa asioiden hoitajina, ystävänä toisen asioiden hoitajana, vanhana taloyhtiön hallituksen puheenjohtajana

Asiantuntijakansalaistutkijat raportoivat hankkeistaan, työstään ja vapaaehtoistyöstään

- tutkimuksen johtaja mukaan lukien 14 tutkijaa. Varsinaisia kansalaistutkijoita 12, joista kaksi toimii kaksoisroolissa eli myös asiantuntijoina.
- Kaikki kommentoivat koko ajan täydentyvää tutkimusraporttia ja mieltivät suosituksia

Tulokset

- Kansalaistutkijat olivat kaikki enemmän tai vähemmän **avuttomia yhteiskunnan muutosten edessä asioidensa hoitamisessa**, esimerkiksi kotipalvelun byrokratian kanssa.
- Parhaiten näyttivät selviävän ruotsinkieliset uusimaalaiset, jotka asuivat **pienessä kaupungissa tuttujen ihmisten ja organisaatioiden keskellä**. Erityisesti kolmannen sektorin aistivammaisista palvelevat järjestöt tekivät työnsä kiitettävästi.
- **koulutus ei sinänsä auta**, kun yhteiskunnan toiminta tahattomasti tuottaa toiseutta jollekin kansalaisryhmälle, nyt 75 vuotta täyttäneille, joiden määrä kasvaa tulevana vuosikymmeninä eniten kaikista ikäryhmistä. Lisääntykö toiseus edelleen kumulatiivisesti?

Asiantuntijakansalaistutkijat – apua ajankohtaisista hankkeista?

Sote-hankkeet: auttaisiko suunniteltu sote-uudistus kansalaistutkijoiden esiin nostamiin ongelmiin?

Ikäneuvo, Pirkanmaalta, Helsingistä ohjattu henkilökohtaisen budjetin hanke

Kolmannen sektorin hankkeet: orivesiläinen yhteiskehittämisen hanke, jyvaskyläläinen uudenlainen asumisoikeuskehittely JASO, setlementtiliikkeen asumisen ja neuvonnan yhdistäminen, digineuvonnan ja -ohjauksen vertaistuki Pirkanmaalla

Tamperelainen vanhusasiamies

Professori Taimi Tulva Tallinnasta analysoi virolaista yhteiskehittämistä

Hankkeiden anti

- Lähimmäksi kansalaisia tulivat hankkeet, joissa neuvonta ja myös apu asioiden ajamiseen liitetään asumiseen
- Sote-hankkeet koettiin enemmän byrokraattisiksi, vaikka niissä oli kyse asiakkaitten neuvonnasta ja eduista.

Mikä tuloksissa yllätti?

- Se, että myös **koulutetut ihmiset joutuvat vanhetessaan niinkin syrjään kehityksestä** ja välineistä auttaa itse itseään kuin näyttää tapahtuvan.
- Se, miten **ulkolähtöistä julkisen sektorin hankemaailma** on. Se ei juuri liikauta kansalaisia eivätkä nämä saa hankkeista itselleen kiinnekohtia. Ne jäävät byrokraattisiksi ja organisaatiokeskeisiksi, eivät ole asiakaslähtöisiä.
- mitä pidemmälle erityisesti julkisen sektorin digitalisaatio etenee, sitä enemmän **asioiden ajaminen näyttää koko ajan vaikeutuvan** ryhmillä, jotka ovat digikehityksestä kaukana.

Julkisen hallinnon ja kansalaisten suhde

- huolestuttavaa, ettei digimaailman kehittämisen kokonaisuus ei ole yksissä käsissä julkisessa hallinnossa. Kukin hallinnonhaara kehittää omia käytäntöjään omista organisaatiolähtökohdistaan.
- Asiakkaiden pitää opetella kunkin hallintohaaran ajattelutapaa ja käsitteistöä - aina uutta eri julkisissa palveluissa ja taas jotain muuta yksityisissä palveluissa.
- Asioiden pitäisi olla toisessa järjestyksessä: palvelut palvelemissa asiakkaita eikä asiakkaat palveluita.

Ideoita muualta Euroopasta

- **Britannia:** julkinen ja yksityinen broker, asioiden ajaja eli luotsi
- **Hollanti, Ruotsi, Saksa:** asumisessa yhteisö & neuvonta
- **Saksa:** tarkat opaskirjat, kansalaisneuvontaraadit, neuvontajärjestelmä tiukasti ministeriön ohjauksessa
- **Saksa, Ruotsi:** kaupunkikeskustojen neuvontakeskukset

”

Ajatuksena on, että ihmisen elämä vanhanakin on oma kokonaisuutensa ja näin ollen on vastattava yhtä aikaa erilaisiin tarpeisiin ja haasteisiin, niin myös informaation tarpeeseen ja asioiden ajamiseen.

Tutkimuksen suositukset

- Kumppanuuteen perustuvat kunnan keskustan asiointi- ja neuvontakeskukset: luotsit & laajaa neuvontaa, ei vain digi- tai vain sosiaali- ja terveystalvelut vaan lähtökohtana ihmisen elämäntilanne.
- Korttelikeskukset, joissa asukkaiden neuvontaa ja luotsitoimintaa lähellä, mieluusti rollaattorimatkan päässä
- Luotsikoulutus sekä sosiaali- ja terveystalvelujen henkilökunnan lisäkoulutus neuvontaan, opastukseen ja asioiden ajamiseen
- Digiministeri – digitalisaation ohjaus ja koordinaatio kaikilla aloilla yhteen

Tutkimuksen herättämiä ajatuksia 1

- Miten löytää **asiakaslähtöisyys**: kuuntelemisen eri tavat
- **kokonaisvaltaisuus**: sote-palvelut vain pieni osa elämää > saumattomat palveluketjut? Myös muiden ja myös yksityisten palveluiden merkitys: liikenne, posti, kulttuuri jne
- **Matala kynnyks** oikeasti: otetaan vastaan se, joka palveluun tulee – hänellä on joku huoli
- **Lähipalvelut** oikeasti: palvelut osana asumista tai ”rollaattorimatkan” päässä
- Neuvonta, ohjaus, asioiden ajaminen molemmilla kansalliskielillä, muilla kielillä, **saavutettavuus**
- **Avustetun asioimisen, asioiden ajon malli**

Tutkimuksen herättämiä
ajatuksia 2
Millainen yhteiskuntamme
on? Millaisen haluaisimme
sen olevan?

Vanha ihminen yksin kotona
elämän tappiin - yrittämässä
pysyä mukana kiihkeässä
kehityksessä

Miten yhteiskunnasta
saataisiin inhimillisempi?

Luottamuksen ja
turvallisuuden luominen?



Mitä hallitusohjelma tarjoaa? 1 (3)

- Ihmisoikeuspainotus, tasa-arvo & yhdenvertaisuus
- ”Muutoksen keskellä politiikan on tarjottava ihmisille turvaa ja toivoa paremmasta huomisesta.”
- Turvallisuus ja turvallisuuden kokemus ovat demokratian ja hyvinvointiyhteiskunnan ydintä.
- Kaikkien osallisuuden vahvistaminen
- Vanhusten ja vammaisten tietoisuutta omista oikeuksistaan vahvistetaan ja niiden toteutumista tuetaan.

Mitä hallitusohjelma tarjoaa? 2 (3)

- Viranomaispalveluja kehitetään heille, joilla ei ole mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluja.
- Sähköisten palveluiden esteettömyyttä parannetaan, selkokielen käyttöä lisätään.
- Vahvistetaan tukipalveluja, joilla edistetään ikäihmisten kykyä käyttää sähköisiä palveluja.
- Kansalaisten oikeus monipuoliseen, moniääniseen ja luotettavaan tietoon varmistetaan.

Mitä hallitusohjelma tarjoaa? 3 (3)

- Poikkihallinnollinen ikäohjelma
- Perustetaan vanhusasiavaltuutetun tehtävä ja toimisto.
- Hallitus kartoittaa eri väestöryhmien syrjäytymisen riskitekijöitä ja keinoja niihin vaikuttamiseksi.
- Eri ikä- ja väestöryhmien tarpeet otetaan huomioon **asumisessa**.
 - Kehitetään yhteisöllistä asumista, ryhmä- ja osuuskuntarakentamista
 - Iäkkäiden asumisohjelma: välimuotoisia asumisen ja palvelun yhdistäviä vaihtoehtoja

Ihan pihalla -tutkimusraportti ja sen tiivistelmä verkossa www.soste.fi/ihan-pihalla

Kiitos!

erja.saarinen@soste.fi

www.soste.fi

@ErjaSaarinen

@SOSTE10

SOSTE