

Asia: VN/10633/2020

Digitaaliset keinot koronaviruskriisin jälkihoidossa -työryhmän väliraportti

Väliraportissa on kuvattu koronaviruskriisin aikaista digiloikkaa laajasti eri sektoreilla. Katsotteko, että sektorien kehitystyötä on kuvattu riittävällä tavalla?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Kehitysvammaisten Tukiliiton lausunto liikenne- ja viestintäministeriön lausuntopyyntöön diaarinumero VN/10633/2020. Raportissa kehitystyötä on kuvattu pääsääntöisesti riittävästi. Järjestötoiminnan näkökulmasta on hyvä, että kansalaisyhteiskuntaan liittyvässä analyysissä on hyödynnetty Sosten selvitystä ja mainittu esim. Tukinet, joka on hyvin tavoittanut järjestöjen kohderyhmiä. Kriisin lähtötilanteen kuvauksessa olisi lisäksi hyvä huomioida, että järjestöt ovat jo pidempään kantaneet huolta kaikkien pysymisestä mukana digiloikassa, josta on muodostumassa yhä oleellisempi osallisuuteen vaikuttava tekijä. Järjestöillä on ollut digiosallisuustoiminnassa jo aiemmin paljon kehittämistyötä (kuten esim. Kehitysvammaisten Tukiliiton Selko-e alkaen 2003), ja nyt meneillään on useita eri toimijoiden digiosallisuuden hankkeita, jotka eivät tule esiin selvityksessä.

Tehdystä kehittämistyöstä huolimatta koronakriisin aikana digiosattomuuden kysymykset ovat entises-täänkin korostuneet tuoden esiin myös sen, että järjestöjen kehittämistyö on usein määräaikaista ja jossain määrin pirstaleista sekä niukasti resursoitua vastaten enemmänkin kokeilevan kehittämisen tarpeisiin kuin valtavirtaiseen digipalveluissa tarvittavaan tukeen uusillakin aloilla. Nämä seikat huomioiden järjestöille on selvityksessä vieritetty erittäin laajaa vastuuta kansalaisten digitaitojen tukemisessa ja kehittämisessä. Nykyisen kaltaisilla resursseilla järjestöt eivät voi riittävästi vastata tästä tehtävästä varsinkaan, kun digitaalisessa toiminnassa on usein kyse julkisen lakisääteisen palvelun laajasta tarjoamisesta tai kaikille kuuluvista muista palveluista, joiden käyttämiseen liittyy jatkossa yhä enemmän digitaitojen vaatimuksia.

Raportti kuvaa useita osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä uhkia digiyhteiskunnan kehityksessä, mutta vastauksia niiden torjumiseen ei juurikaan avata. Esimerkiksi puoli miljoonaa suomalaista ei käytä internetiä, mutta tämän tilanteen muuttamiseksi ei kuvata toimenpiteitä. Käytännössä verkon käyttäjien määrä voi lisääntyä, mikäli tarjolla on helppokäyttöiset laitteet, yhteydet ja riittävä tuki.

Suomessa kehitysvammaisia ihmisiä arvioidaan olevan 40 000-50 000. Verkkovälitteisten palvelujen käyttö on vaativaa tälle järjestömmen kohderyhmälle monin tavoin, eikä siihen ole tällä hetkellä

saatavissa riittävästi apua, tai avun tarjoaminen on vammaisen henkilön läheisten varassa. Esimerkiksi tarjolla pitäisi olla tapa saada ns. digiavustaja, jonka voi valtuuttaa hoitamaan puolesta tiettyjä asioita verkossa, (esim. hyväksyä sopimuksen jonkun palvelun käyttöönottamisesta) tai jonka kanssa voi turvallisesti käyttää palveluja, jotka voivat velvoittaa esim. maksuihin. Näitä erilaisia osaamisen yksityiskohtia on verkkovälitteisten palvelujen käytössä niin paljon, että käytännössä kehitysvammaisen ihminen ei useinkaan pysty turvallisesti hoitamaan asiaansa, vaikka osaisikin periaatteessa mennä oikeaan paikkaan verkossa.

Raportissa tulisi myös tarkemmin kuvata viranomaisen neuvonta- ja palveluvollisuutta silloin, kun jokin palvelu toteutetaan digitaalisesti. Palvelun tai tuen saaminen ei voi olla riippuvainen asiakkaan digiosaamisesta.

Katsotteko, että toimet, joita väliraportissa esitetään, riittävässä määrin edistävät tavoitteita? Jos ette, miten toimenpiteitä tulisi täydentää?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Toimenpiteissä ja digitaalisten palvelujen käytön edistämisessä tulee keskeisesti ja kiireellisesti mahdollistaa saavutettava vahva sähköinen tunnistautuminen kaikille riippumatta pankkipalvelujen käytöstä tai verkkopankkitunnuksista, joita monet kehitysvammaiset ihmiset eivät luottolaitostoiminnasta annetun lain vuoden 2017 alusta voimaan tulleesta muutoksesta (15 luvun 6 § asiakkaan oikeudesta peruspankkipalveluihin) huolimatta edelleen käytännössä saa.

Mitkä toimenpide-ehdotukset tulisi priorisoida? Millä perusteilla?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Kaikissa toimenpiteissä tulee kiinnittää huomiota siihen, että riittävä tuki ja käytön turvallisuus ovat etusijalla. Esimerkiksi verkkokaupan kehittämistä estää se, että kaikki eivät osaa asioida niissä tai eivät saa siihen apua, tai palvelun käyttö ei ole riittävän turvallista.

Mitä toimenpide-ehdotusten toteutuksessa tulee huomioida?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Toimenpide-ehdotus 18: Digituen toimintamalli tulee luoda yrittäjien lisäksi niille ihmisille, jotka käyttävät erilaisia verkkovälitteisiä toimintoja ja tarvitsevat siihen apua ja osaamisen lisäämistä.

Toimenpide-ehdotuksissa kohdassa 26 (yhden luukun periaate) tulee huomioida mahdollisuus käyttää avustajaa asian hoitamisessa riippumatta esimerkiksi vammaisen henkilön käytettävissä olevista muista palveluista, joissa mm. pieni henkilökohtaisen avun tuntimäärä voi estää avustajan käyttämisen tähän tarkoitukseen. Esimerkiksi moniin palveluihin pitää lähettää sähköpostilla jotakin lisätietoa tai liitteitä, ja ilman tukea tämä ei onnistu kaikilta. Yhden luukun periaatetta tulee myös kehittää yhdessä vammaisia ihmisiä edustavien järjestöjen kanssa, jotta saavutettavuuden ja riittävän avun kysymykset tulevat huomioitua. Tässä kehittämisessä mukana tulee olla myös STM, jotta esimerkiksi vammaisen henkilön saamien sosiaalipalvelujen sisällössä voidaan tarvittaessa

lakisääteisesti huomioida erilaisten digitaalisten palvelujen käyttöön tarvittava apu silloin, kun avun tarve johtuu vamman tuomasta toimintarajoitteesta.

Etäopetuksen kehittämisessä on huomioitava, että tukea tarvitsevien lasten kohdalla tukea tarvitaan myös etäopetuksessa. Kevään aikana on myös huomattu, että osalle oppilaista sekä perus- että jatko-opinnoissa etäkoulu oli paras vaihtoehto yksilöllisten tarpeiden mukaisiin opetusjärjestelyihin, ja etäopetusta tulisikin voida lähiopetuksen apuna ja täydentäjänä, esimerkiksi yhtenä tuen muotona, jatkaa ja monistaa.

Toimenpide-ehdotuksessa 23 kiinnitämme huomiota siihen, että selkokielisen sisällön ja yleensä selkokielen käyttö hyödyttää kaikkia käyttäjiä. Lisäksi saavutettavuusseloste tulisi vakiinnuttaa ja velvoittaa digipalvelujen tarjoajien käyttöön samalla tavoin kuin tietoturvaseloste.

Yleisesti digituen toimenpiteissä tulee ottaa huomioon, että erilaiset digituen muodot eivät voi olla pelkästään etänä annettavia, kun on kyse tukea tarvitsevasta, esimerkiksi kehitysvammaisesta ihmisestä. Esimerkiksi asumisyksiköissä asuvien vammaisten henkilöiden osalta on välillä epäselvää, kuka voi auttaa erilaisissa etäyhteyksissä ja etäpalveluissa tai vastata esimerkiksi laitteiden päivittämisestä. Usein tämä vastuu jää vammaisen henkilön läheisille. On myös asioita, joita kukaan ei halua hoitaa digitaalisestikaan vanhempansa tuella. Yleisesti myös ajatellaan, että nyt kehitettyjä etätoimintoja kehitysvammaisille suunnatuissa palveluissa jatketaan tulevaisuudessakin. Tämä tulee huomioida asiakkaiden saaman tuen määrän ja muotojen arvioimisessa, jotta digitaaliset palvelut ovat mahdollisia kaikille, jotka niitä haluavat käyttää. Digitaalisten palveluiden käytön tuki ei voi olla vain järjestöjen vastuulla, vaan sen tulee olla osa palvelujen lakisääteistä tarjoamista. Kun kohderyhmällä on oppimisen ja ymmärtämisen vaikeuksia, tuki voi olla myös verkosta löytyvän tiedon pilkkomista.

Toimenpide-ehdotuksissa on viitattu jo käynnissä oleviin hankkeisiin, joiden osana toimenpiteitä voidaan edistää. Tunnistattekko muita hankkeita, joihin toimenpiteet tulisi kytkeä?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Järjestöjen tekemä digiosallisuuden kehittäminen tulee kytkeä mukaan toimenpiteisiin.

Keitä toimenpiteissä ja niiden toteutuksessa/mahdollisissa tulevissa hankkeissa tulisi olla mukana ja miten hankkeet tulisi resursoida? Olisitteko itse halukas osallistumaan toteutukseen?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Vammaisia tai pitkäaikaissairaita ihmisiä edustavilla järjestöillä voisi olla rooli käyttäjäpalautteen välittämisessä ja tulkinnassa. Esimerkiksi kehitysvamma voi aiheuttaa sen, että jonkin verkkopalvelun käytössä on vaikeuksia, mutta käyttäjä ei osaa kuvata, mikä aiheutti vaikeuden, vaan tämä analyysi tulee tehdä yhdessä toisen, asiaa tuntevan ihmisen kanssa. Tätä kokemustietoa järjestöt voisivat välittää kootusti digipalvelujen tuottajille. Muutenkin kokemusasiiantuntijoiden tietoa voi hyödyntää digipalveluiden kehittämisessä. Monissa palveluissa tarvittaisiin esim.

kohderyhmäraati, jonka seurantatieto voisi olla vakiintunut kehittämisen tuki myös palvelun käynnistämisen jälkeen, esimerkkinä vaikkapa terveydenhuollon ajanvarausjärjestelmä, jota kehitetään ja päivitetään, mutta näkymän hieman muuttuessa tukea tarvitseva käyttäjä ei osakaan enää käyttää ennen tuttua ohjelmaa. Kunnissa on valmiita rakenteita tämän kokemuksen keräämiseen. Lisäksi tilaajalla (esim. kunnalla) tulee olla riittävä osaaminen ja ymmärrys tilattavasta digipalvelusta, ja tätä osaamista voidaan täydentää asiakasryhmäraadeilla.

Vapaamuotoinen lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Edellä mainitun lisäksi Kehitysvammaisten Tukiliiton näkemyksen mukaan erityisesti julkisen palvelun tarjoajan on huolehdittava tilaamansa palvelun saavutettavuudesta. Erilaisten digitaalisten palvelujen tarjoajien on oltava velvollisia tuottamaan tarvittava digituki, jolla hankittavan palvelun käyttö mahdollistuu. Palvelun tilaajan tulisi huomioida tämä hankinnan kustannuksissa. Lisäksi tarvitaan mekanismi, jolla seurataan digipalvelujen saavutettavuutta, sekä mahdollinen sanktio, jos julkinen digitaalinen palvelu ei ole saavutettava. Tulisi olla olemassa selkeä, tunnistettava valvova taho tai palvelussa elementti, jolla palautetta kerätään. Näissä kysymyksissä vastuu on epäselvä. Erityisesti ongelmia on tilanteissa, joissa digipalvelun tuottamisen sopimuksen lähtökohtana on saavutettava ja ymmärrettävä digipalvelu, mutta se ei kuitenkaan toteudu käytännössä, ja joissa varsinkin jatkuva kehittäminen eri kohderyhmiin kuuluvien käyttäjien kanssa jää tekemättä. Myös päivitykset seuraaviin versioihin aiheuttavat jatkuvia ongelmia käyttäjille, jotka ehkä olivat oppineet aiemman version käytön.

Lisäksi on hyvä ottaa huomioon, että monia digitaalisia palveluja käytetään suhteellisen harvoin ja julkisia digitaalisia palveluja yleensä vain tarpeeseen. Siksi osaaminen palvelun digikäyttöön ei ole vakiintunutta. Avustajan käyttö voi siksi olla mm. ajallisesti järkevämpää kuin se, että opetettaisiin käyttämään itse vain harvoin tarvittua palvelua.

Digitaalisen arjen kehittyminen edellyttää myös taloudellisia resursseja. Järjestömme kohderyhmään kuuluvat ihmiset ovat useimmiten kaikkein pienituloisimpia, eikä älylaitteiden ja verkkoyhteyden hankkiminen ole useinkaan mahdollista. Myös heidän tarvitsemiaan palveluja järjestetään niukoilla taloudellisilla reunaehdoilla, eivätkä esimerkiksi asumisyksiköt yleensä voi hankkia vaikkapa kannettavaa tietokonetta asukkaiden käyttöön ja vastata sen ylläpitämisestä. Vammaispalveluissa toimivien työntekijöiden osaamista ja työnkuva tulisi myös kehittää siten, että he itse pysyvät mukana digiosaamisessa ja voivat siten tukea muita.

Nyt kriisin ollessa ainakin väliaikaisesti päättymässä tulee huomiota kiinnittää myös siihen, että erityislasten samoin kuin paljon tukea tarvitsevasta aikuisesta huolehtivien perheiden voimavarat ovat tällä hetkellä vähissä, ja uusien, digitaalisuuteen perustuvien palvelumuotojen opetteluun ja käyttöönottoon ei kaikilla riitä enää voimia. Nyt tulisikin mahdollistaa tuen saaminen digipalvelun käyttöönottoon helpolla tavalla ja tarvittaessa fyysisen tapaamisen kautta lähinnä niille perheille, jotka kokevat digitaaliset palvelut itselleen sopiviksi. Lisäksi järjestöjen kokemuksen mukaan esimerkiksi pelkästään sähköisesti toteutuva vertaistuki ei toimi riittäväällä tavalla, vaan tarvitaan myös kasvokkain tapaamista. Sen sijaan tiedollisen sisällön välittäminen onnistuu kuitenkin pienemmissä kokonaisuuksissa ilman tapaamista. Kaiken kaikkiaan koronakriisin aikana on saatu runsaasti hyviä kokemuksia siirtymästä digitaalisempaan arkeen, ja niitä tulisi hyödyntää systemaattisesti kaikilla aloilla.

Saarinen Anne
Kehitysvammaisten Tukiliitto ry