

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

Kyllä, pääosin.

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

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Kyllä, pääosin. Omaishoitajaliitto kaipaa täydennyksiä seuraaviin kohtiin:

1) Esim. toimenpide 21: "Huolehditaan digitaalisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Lisätään puheentunnistuksen käyttöä palveluissa erityisryhmille. (STM,OM)" Liitto pitää tärkeänä, että digitukea ja -neuvontaa tulee tarjota erityisesti niille henkilöille, joilla ei ole osaamista, joilla kognitiivinen toimintakyky on alentunut ja/tai joilta puuttuu taloudellisia resursseja digiloikan ottamiseen. Digituen ja -neuvonnan tulee olla sektorirajat ylittävää toimintaa, ja sitä tulisi tarjota julkiselta puolelta ennakkoidusti, saavutettavasti sekä koordinoitusti.

2) Raportissa olisi voinut tarkastella enemmän toisen puolesta asiointia, mikä on hyvin tavallista omaishoitoperheissä. Omaishoitaja tai läheisvastuussa oleva toimii usein virallisena tai epävirallisena edunvalvojana. Myös alaikäisten lasten kanssa puolesta asiointiin tulee tarkentaa nykytilanne (ongelmat), jotta sujuva asiointi mm. sote-palveluissa mahdollistetaan erityislasten perheille ja erityislapsille. Tarvitaan käyttäjäystävällisiä järjestelmiä ja prosesseja, jotka on rakennettu sekä omaishoitajien että hoidettavien läheisten käyttöön soveltuviksi.

3) Kansalaisjärjestöjen digitalisoimiseen liittyvissä hankinnoissa tarvitaan avustusrahoittajan ohjausta kustannustehokkaasti yhteishankintoihin, jatkossa mm. sähköiset tietoturvalliset ja

äänestysalaisuuden säilyttävät äänestysratkaisut, mihin tulisi kiinnittää huomiota myös yhdistys- ja säätiölaeissa.

4) Viranomaisten oman kustannustehokkaan digihankintaosaamisen analyysiä tarvitaan kehittämisen pohjalte, vrt. esim. kuntien eritasoisuus ja aiemmat epäonnistuneet hankinnat, jotka ovat tulleet kalliiksi korjauksineen ja olleet kansalaisten oikeusturvaa uhkaavia tietoturavirheineen.

Mitkä toimenpide-ehdotukset tulisi priorisoida? Millä perusteilla?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Prioriteettina tulee olla digitaalisesti tarjottujen palveluiden saavutettavuus niin, että myös erityisryhmät, eri ikäiset sekä pienituloiset henkilöt ovat yhdenvertaisesti mukana ja osallisia digiympäristöön siirtymisessä sekä digitaalisten palveluiden käyttäjinä. Yhdenvertaisuuden tulee olla toimenpiteissä ohjenuorana ja muiden toimien tälle alisteisia.

Lisäksi sote-palveluissa on tunnistettava, että itsepalvelutoimet vaativat rinnalleen palveluita etänä ja fyysisinä palveluina (erityisesti sote-palveluissa), joissa kansalainen saa mahdollisuuden kertoa tilanteestaan ja vastaavasti sote-alan ammattilainen mahdollisuuden tarjota asianmukaista tukea. Esimerkiksi omaishoitajien terveystarkastuksissa on saatettu ohjata digitaaliseen palveluun, mutta ei ole aktiivisesti kerrottu mahdollisuudesta myös lähitapaamiseen (verkossa tai fyysisesti). Monet sosiaalityön muodot lähtevät siitä, että tuen tarvitsija tarvitsee ammattilaisen rinnalleen ja nyt digitaliset palvelut ohjaavat usein siihen, että tuen tarvitsijan on itse löydettävä tuki itsepalveluperiaatteella. Toimivien palveluketjujen ja myönteisten, voimaannuttavien asiakaskokemusten tulee ohjata digitalisoimista, kehittämistyötä ei siis tekniikka edellä, vaan tarve ja toimivuus edellä.

Mitä toimenpide-ehdotusten toteutuksessa tulee huomioida?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Digiloikan ottaminen ja uusien digiosallistumisen mahdollisuuksien käyttöönotto ovat hyviä toimia, mutta perinteiset osallistumisen mahdollisuudet eivät saa kohtuuttomasti heikentyä/poistua kokonaan, ennen kuin kaikilla kansalaisilla on riittävät mahdollisuudet toimia digitaalisessa ympäristössä. Lisäksi saatavilla tulee olla digitukea ja -neuvontaa, jonka järjestämisvastuussa on julkinen sektori. Digisyrjäytymiseen vaikuttaa tällä hetkellä kuntien ja muiden viranomaisten palvelutarjonta digitaalisten palveluiden rinnalla. Kansalaisten eriarvoisuutta on ehkäistävä, saatavuuden ja osallisuuden toteutumista arvioitava sekä tehtävä tarvittavia toimia eriarvoisuuden ehkäisemiseksi.

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

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

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

Kyllä, Omaishoitajaliitto ja sen jäsenyhdistykset voivat tarjota digitukea ja -neuvontaa, jos siihen osoitetaan resursseja. Joitakin yksittäisiä hankkeita jäsenyhdistyksissä on jo digiosallisuuden edistämiseksi (esim. Turun seudun omaishoitajat ja Napapiirin omaishoitajat, STEA-avustusrahoituksella).

Vapaamuotoinen lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Suomessa arvioidaan olevan noin 350 000 omaishoitotilannetta, joista 60 000 on sitovia ja vaativia (Kansallinen omaishoidon kehittämissuunnitelma, Työryhmän loppuraportti 2014). Noin 80 % hoivasta on läheisten vastuulla (Hoffman & Rodrigues 2010). Vuonna 2018 sopimuksen tehneistä omaishoitajista 58 % oli yli 65-vuotiaita (Sotkanet-tietokanta, THL). Liikenne ja viestintäministeriön selvityksessä ilmenee, että Suomessa älypuhelin on käytössä 65-74-vuotiaista 63 prosentilla ja 75-89-vuotiaista vain 27 prosentilla (Tilastokeskus 2019). Lisäksi raportissa on huomioitu, ettei moni osaa, halua tai kykene käyttämään puutteellisten laitteiden vuoksi digitaalisia palveluita.

Valtiovarainministeriön asettamassa Digitalisaation edistämisen ohjelmassa (2020-2023) tunnistetaan digituen tarpeessa olevaa kohderyhmää, joka koskettaa myös useita omaishoitoperheitä. Valtiovarainministeriön julkaisun mukaan digituen tarpeeseen vaikuttavat esimerkiksi kielimuuri, 300 000 yli 75-vuotiaasta on ilman tietokonetta, 19 % pienituloisten talouksista on ilman nettiä ja selkokielestä hyötyisi 650 000 suomalaista. Lisäksi 24 %:lla suomalaisista on puutteelliset digitaidot.

EU:n ja Suomen hallituksen tavoitteena on osallisuuden edistäminen. Osallisuus kehittyy osallistumisen kautta (Oikeusministeriö 2005, Rouvinen-Wilenius ym. 2011), minkä kautta ihminen kokee olevansa osana yhteisöä ja yhteiskuntaa (Oikeusministeriö 2005). Osallisuus on edellytys tasa-arvolle ja se edistää terveyttä (THL 2019). Osallisuuden tunteet muodostuvat esimerkiksi yksilön kuulluksi tulemisesta, huomioon ottamisesta, omien asioiden päättämisestä, vaikuttamisesta ja sosiaalisesta kanssakäymisestä (Rouvinen-Wilenius 2014). Selvityksessä sekä toimenpideehdotuksessa pyritään edistämään ajasta ja paikasta riippumatonta digiosallisuutta ja parhaimmillaan digitalisaatio lisää osallisuutta. Ihminen pystyy asioimaan sähköisissä järjestelmissä kotoaan käsin: maksamaan laskuja, uusimaan reseptejä, varaamaan etävastaanoton terveyspalveluihin, tilaamaan ostoksia kotiovelle, pitämään yhteyttä läheisverkostoonsa ja yleisesti vaikuttamaan sekä omiin että yhteiskunnallisiin asioihin.

Omaishoitoperheissä sähköisiä sosiaali- ja terveyspalveluita, viranomaispalveluita sekä sosiaalisia kanavia tarvitaan yhä enenevässä määrin. Hoidettavan terveydentilan ja toimintakyvyn alentuessa

asioiminen kodin ulkopuolella hankaloituu ja sosiaalinen verkosto pienenee. Lisäksi omaishoitoperheet voivat asua pitkien välimatkojen päässä palveluista ja tukiverkostoista. Sähköisten kanavien avulla asioiden hoitaminen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen tulevat miltei välttämättömiksi. Omaishoitajaliitto korostaa toimenpide-ehdotuksessa mainittua toisen puolesta valtuutuksin perustuvan asioinnin helpottamista esimerkiksi julkisten palveluiden kohdalla. Omaishoitajat eivät ole välttämättä hoidettavien läheistensä virallisia edunvalvoja, mutta hoitavat läheistensä asioita erilaisten sähköisten terveys- ja viranomaispalveluiden kautta. Läheisen puolesta asiointi tulee tehdä ymmärrettäväksi ja saavutettavaksi, jotta digiasiointi helpottuu. Toisen puolesta asioimisessa haasteita aiheuttavat toimimattomat järjestelmät ja prosessit. Usein järjestelmät on rakennettu käyttäjien sijaan organisaatioiden näkökulmasta. Tarvitaan käyttäjäystävällisiä järjestelmiä, prosesseja sekä helppokäyttöisyyttä valtuutusten tekemisessä, jotta digiasiointi saadaan sujuvaksi ja saavutettavaksi myös heille, joilla on kognitiivista toimintakyvyn alenemaa tai ei ole mahdollisuus valtuuttaa sähköisesti.

Selvityksessä ja toimenpide-ehdotuksessa esitetään myös etätyön ja joustotyön toimintamalleja sekä etäopetusta pysyviksi toimintamalleiksi. Työelämän joustojen vakiinnuttaminen koronaepidemian jälkeen voi helpottaa omaishoitoperheen arkea huomattavasti. Lisäksi etäopetus voi osaltaan vähentää sekä omaishoitajan että opetukseen osallistuvan omaishoitajan hoitaman/tukeman oppilaan/opiskelijan arjen kuormittuneisuutta. Liitto pitää tärkeänä, että selvityksessä ja toimenpide-ehdotuksessa huomioidaan perheiden erilaiset tilanteet.

Omaishoitajaliitto painottaa sitä, että digitalisaatio voi kuitenkin syrjäyttää, kun palvelut, erilaiset vaikutuskanavat ja sosiaalinen verkosto siirtyvät yhä enemmän digitaaliseksi. Omaishoitajaliitto ja sen jäsenyhdistykset ovat koronavirusepidemian aikana siirtyneet tarjoamaan pääosin puhelin- ja verkkopohjaista tukea, ohjausta ja neuvontaa. Digisyrjäytyminen ja digituen tarve ovat tulleet esille poikkeusaikana yhä selvemmin. Haasteena on, että digituen tarpeessa olevia omaishoitoperheitä ei saavuteta digituen äärelle. Useat omaishoitajat tarvitsevat fyysistä digiopastusta tai laitteita sähköisten palveluiden ja kanavien käyttöön. Olisi tärkeää lisätä osaamista niissä kohderyhmissä, joissa sähköisten palveluiden ja tuen tarve on suurta sekä usein kasvaa hoidettavan läheisen toimintakyvyn alentuessa. Digitaalinen osallisuus yhteiskunnassa toteutuu silloin, kun sen jäsenillä on tarvittavat tiedot, taidot, välineet ja mahdollisuudet osallistua.

Osallisuuden mahdollistaa toimiva yhteiskuntajärjestelmä (Rouvinen & Wilenius ym. 2011). Digitalisaatio luo uusia mutotoja toimintaan ja niiden oppimiseen tarvitaan tukea sekä neuvontaa. Valtiovarainministeriön Digitaalinen Suomi - Yhdenvertainen kaikille -julkaisussa (2019) tuodaan esille, että digituki kuuluu kaikille ja sen avulla pyritään mahdollistamaan yhdenvertainen asiointi. Tarvitaan koordinoitua, selkeää sekä saavutettavaa digitukea -ja neuvontaa julkiselta taholta. Kaikilla omaishoitoperheillä ei ole mahdollisuus perehtyä itsenäisesti digitaalisesti toimiviin palveluihin. Kolmannen sektorin toimijat voivat auttaa osaltaan, kun saavat resursseja toimintaan. Tällä hetkellä olemassa olevat oppilaitosten (vapaan sivistystyön oppilaitokset mukaan lukien) ja eri järjestöjen toimet sekä palvelut digiosallisuuden edistämiseksi kaipaavat koordinaatiota, sillä yksittäiset hankkeet pirstaloituvat tällä hetkellä liiaksi ja aiheuttavat resurssihukkaa. Liitto pitää lisäksi tärkeänä, että digineuvontaan sisällytetään vahvasti tietoturvaohjeiden ja digihyväksikäytön ennaltaehkäiseminen.

Tervonen Sari-Minna
Omaishoitajaliitto ry