

Kohden vuotta 2020

- näkökulmia digitalisaation vaikutuksista
ikäntyvien arkeen

.....

Heini Röyskö

EETU
PIO

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry
Pensionärsförbundens intresseorganisation rf

Sisällysluettelo

Esipuhe **s.3**

Johdanto: Mikä ihmeen digitalisaatio? **s.5**

1. Digitalisaatio ja ikäihmisten oikeus täyteen osallisuuteen **s.7**

2. Digitalisaatio ja tietoturvan haasteet **s.18**

3. Digitalisaatio ja asuminen – Ikäkoti digikuntoon **s.23**

4. Digitalisaatio ja terveystaloudelliset palvelut **s.30**

Haastattelut ja lähteet **s.35**

Esipuhe

Digitalisaatio, älytekniikka, robotiikka ja palveluiden automatisointi ovat päivän sanoja julkisessa keskustelussa, ja yleistyvät käytännössäkkin entisestään kulkiessamme kohti vuotta 2020 – joka itse asiassa on jo aivan nurkan takana.

Älyteknologian kehitys avaa innostavia mahdollisuuksia ja lupaa paljon hyvää. Mutta toisaalta on olemassa vakavasti otettava huoli siitä, eteneekö digitalisaation kehittäminen niin lujaa vauhtia, että käyttäjät eivät pysy mukana. Kehitystä on syytä ennakoida ja seurata erityisen tarkasti eläkeläisten edunvalvonnassa. On muistettava, että merkittävä osa ikään-tyneistä ihmisistä on yhä tottumattomia tietotekniikan käyttäjiä.

Edessämme saattaa olla yhteiskunnan suoranainen digiloikka. Sitä loikkaa ei tarvitse pelätä, mutta digitalisaation mahdollisuuksista ja rajoituksista on otettava selvää ja huolehdittava, että teknologiaa toteutetaan käyttäjien, ihmisten, ehdoilla. Samoin on pidettävä huoli siitä, että ikäihmiset saavat tarpeidensa mukaista tukea ja opastusta ja että tarjolla on digitaalisten palveluiden ohella myös perinteisempiä tapoja hoitaa asioita.

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry haluaa osaltaan olla mukana luotsaamassa tätä väylää kohti lähitulevaisuutta ja pohtimassa digitalisaatiota nimenomaan ikääntyvien ihmisten arjen näkökulmasta.

EETUn Monialainen palvelu, ohjaus ja neuvonta -hankkeen tuloksena on syntynyt tämä laajaan haastattelu- ja lähdeaineistoon pohjautuva verkkojulkaisu Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen.

Julkaisun tekijä, projektipäällikkö Heini Röyskö ansaitsee suuren kiitoksen aiheen monipuolisesta esilletuomisesta.

On paikallaan, että julkaisun avausluku on omistettu ikääntyvien oikeudelle täyteen osallisuuteen, jota on vaalittava digitalisaation edetessäkin.

Keskeisen sijan saavat myös tietoturva sekä asuminen ja terveyspalvelut – viimemainitut kaksi osa-alueita, joiden älyteknologisella kehityksellä voidaan ennakoida olevan suuri merkitys ikäihmisille.

Kautta julkaisun kulkee kiitettävästi käytännönläheisyys, kun mukana on konkreettisia neuvoja ikäihmisten arkeen.

Näin Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen palvelee EETUn järjestöjen jäseniä, samalla kun se myös vie viestiä poliittisille päätöksentekijöille ja antaa tärkeän lisän digitalisaation etenemisestä ja yhteiskunnan kehityssuunnista käytävään yleiseen keskusteluun.

Verkkójulkaisu on toteutettu Suomen itsenäisyyden juhlarahaston Sitran rahoituksella, josta kiitokset.

Martti Korhonen

puheenjohtaja

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry

Johdanto: Mikä ihmeen digitaalisuus?

Digitalisaatiossa on kyse siitä, että älytekniikkaa hyödynnetään helpottamaan ihmisten elämää. Henkilökohtaiset tietokoneet tulivat markkinoille 30 vuotta sitten ja digitaalinen verkko – internet – kaupallistettiin 20 vuotta sitten. Nämä teknologiset keksinnöt mullistavat maailmaan todenteolla kuitenkin vasta nyt: digitaalitekniikka on vihdoin niin halpaa, että se on käytännössä kaikkien kuluttajien ulottuvilla. Digitaalisuus merkitsee myös yksityisten ja julkisten palveluiden automatisointia ja robotiikkaa. Älytekniikka mahdollistaa parhaimmillaan yhä täsmällisemmän terveydenhoidon.

Sähköiset palvelut internetissä lisäävät kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen mahdollisuuksia käyttää palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Automaatio vie kehityksen kuitenkin vain puolitiehen: verkon palveluita on kehitettävä aina asiakkaan tarpeista käsin. Älylaite yhdistettynä hyvään palveluun muodostaa toimivan kokonaisuuden. Kaatuneen ihmisen tunnistava sensorilattia on turha ilman palvelua, jonne hälytys kaatumisesta voi mennä ja tuoda kaatuneelle ihmiselle avun. Pelkkä teknologinen laite ei myöskään riitä, jos sen käyttöä ei hallitse tai sen käyttöön ei saa oikea-aikaista tukea.

Julkisten palveluiden digitalisointia edistävien toimien taustalla on Euroopan unionin digitaalistrategia. Sen päätavoitteena on digitaalisten yhtenäismarkkinoiden kehittäminen Eurooppaan vuoteen 2020 mennessä. Digitaalisten markkinoiden avulla tavoitellaan EU:n tasolla yli 400 miljardin euron budjettihyötyä. Miten käy niiden iäkkäiden kansalaisten, jotka eivät hallitse digitaalista teknologiaa? Kuka huolehtii heidän itsemääräämisoikeustaan ja mahdollisuuksistaan valita itse eri palveluiden välillä Suomen ottaessa toivotun digiloikan? Valtiovarainministeriön luotsaaman, kansalaisen kaikkiin julkisiin palveluihin ohjaavan sähköisen palveluväylän tulorekistereineen pitäisi valmistua vuoteen 2020 mennessä. Tulevaisuudessa myös kunta- ja eduskuntavaaleissa äänestetään sähköisesti.

Eläkeliitto ry, Eläkeläiset ry, Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry, Kansallinen senioriliitto ry, Kristillinen Eläkeliitto ry ja Svenska pensionärsförbundet rf muodostavat yhdessä Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry:n. EETU-järjestöillä on ympäri Suomea yli 1 300 paikallisyhdistystä ja lähes 300 000 henkilöjäsentä. EETU toimii eläkeläisten ja ikäihmisten taloudellisten ja sosiaalisten etuuksien ja oikeuksien parantamiseksi. EETU katsoo, että julkisen vallan tulee kantaa kokonaisvastuu siitä, että myös ikäihmisten aito osallisuus voi toteutua digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Palveluntuottajien tulee ottaa ikäihmiset mukaan sähköisten palveluiden ja arkea helpottavan teknologian suunnitteluun ja testaukseen. Näin säästetään rahaa ja tehdään palveluista asiakaslähtöisiä. Myös perinteisiä palveluita on oltava tarjolla sähköisten palveluiden rinnalla. Monilla pienituloisilla ikäihmisillä

ei ole varaa hankkia itselleen teknologisia laitteita. Pitkien välimatkojen Suomessa on yhä digitaalisen tietoliikenneverkon katvealueita.

Ikäihmiset ovat vaikuttaneet aktiivisesti tämän verkkojulkaisun aihealueisiin ja sisältöihin. EETUn paikallisyhdistysten puheenjohtajien tapaamisissa Kuopiossa (23.10.2015), Lohjalla (28.10.2015) ja Turussa (23.11.2015) korostuivat julkaisumme luvuiksi päätyneet teemat: kaikkien kansalaisten täysi osallisuus, tietoturva, arkea helpottava teknologia sekä terveyspalveluiden tulevaisuus. Keskusteluissa painottui se, että ikäihmisille on tärkeintä, että heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan ja myös perinteisiä palveluita on tarjolla sähköisten palveluiden rinnalla. Monet paikallisyhdistysten puheenjohtajat kertoivat oman jäsenkuntansa heikoista tietoteknisistä taidoista: useissa paikallisyhdistyksissä vain yksi kolmasosa käyttää tietokonetta. Ikäihmiset kaipaavat tukea sähköisten palveluiden ja laitteiden käyttöön. He haluavat, että sähköiset palvelut ovat turvallisia ja helppokäyttöisiä. Ikäihmiset näkevät teknologian mahdollisuutena, mutta myös haasteena. Pelätään, että teknologia lisää ikääntyneiden yksinäisyyttä ja yksin jäämistä yhteisöllisten kohtaamisten sijaan. Useaan otteeseen todettiin, että koneet ja laitteet eivät voi koskaan täysin korvata ihmiskontaktia. Ikäihmisiä huolettavat myös Suomen digitaalisen tietoliikenneverkon katvealueet sekä laitteiden viidakko. Myös tekniikan nopea eteneminen, palveluihin kirjautuminen sekä laitteiden ja erilaisten ohjelmien nopea vanheneminen koettiin haastavana. Ikäihmiset kaipaavat tukea niin laitteiden hankintaan kuin käyttöön.

Tämä verkkojulkaisu on tarkoitettu ikäihmisille ja ikäihmisten oikeuksista ja hyvinvoinnista kiinnostuneille henkilöille kuten poliittisille päätöksentekijöille, virkamiehille ja ikäihmisten omaisille. Julkaisua voidaan hyödyntää myös EETUn jäsenjärjestöjen ruohonjuuritason toiminnassa.

Verkkojulkaisu on toteutettu Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran rahoituksella osana *Monialainen palvelu, ohjaus ja neuvonta* -hanketta.



1

Digitalisaatio ja ikäihmisten oikeus täyteen osallisuuteen

Vuonna 2015

- 75–89-vuotiaista 65 % ei ollut koskaan käyttänyt internetiä.
- 65–74-vuotiaista 25 % ei ollut koskaan käyttänyt internetiä.
- 75–89-vuotiaista 4 % käytti langatonta internet-yhteyttä matkapuhelimellaan.
- 65–74-vuotiaista 23 % käytti langatonta internet-yhteyttä matkapuhelimellaan.

Digitaaliset palvelut tulee suunnitella myös ikääntyneille käyttäjille

Merkittävä osa ikäihmisistä on yhä tottumattomia tietotekniikan käyttäjiä. "Emme voi ajatella yhteiskunnan palveluiden digitalisoituessa, että ihmiset vain pärjäävät itseksensä. Sähköisten palveluiden rinnalle tulee tarjota myös vaihtoehtoisia tapoja hoitaa asioita. Digitaalisten palveluiden käyttöön tulee tarjota ohjausta ja rinnalla kulkijoita. Ikäihmisten tulee päästä sähköisten palveluiden suunnitteluun ja testaukseen mukaan", sanoo **Sanna Kaijainen** Ikäteknologiakeskuksesta. "Verkkopalvelun on oltava selkeä ja helppokäyttöinen ikäihmisten näkökulmasta eikä vain tekijöiden näkökulmasta", tiivistää **Tiina Etelämäki** Vanhustyön keskusliitosta.

Sähköisistä palveluista saadaan toimivia ikäihmisille, kun heidän tarpeitaan kuunnellaan jo palveluiden suunnitteluvaiheessa. Verkkopalvelun heikot kohdat paljastuvat, kun tietotekniikkaan tottumattomat, ikääntyneet käyttäjät testaavat verkkopalvelua ennen palvelun virallista käyttöönottoa. ”Käyttäjättestaus on tietenkin kallista ja aikaa vievää, ja siksi monet yritykset luistavat siitä”, toteaa **Robert Riska** Svenska pensionärsförbundetista. **Margit Granberg** Eläkkeensaajien Keskusliitosta painottaa, että digitaaliset palvelut tulee suunnitella houkutteleviksi, ovatpa ne suunnattu kaikille kansalaisille tai erityisesti ikäihmisille. ”Palvelut tulee rakentaa niin, että ne opettavat käyttäjänsä, ja niitä pitää voida käyttää ilman, että ensin tarvitsee lukea käyttöohjeita”, Granberg sanoo.

”Verkkopalvelun on oltava selkeä ja helppokäyttöinen ikäihmisten näkökulmasta eikä vain tekijöiden näkökulmasta.” — Tiina Etelämäki

Tietotekniikkaan tottumattomille ikääntyneille sähköisten palveluiden parantelu jälkikäteen voi muodostua raskaaksi. Palveluiden päivitykset ja uudet versiot ovat ikäihmisille työläisiä: ”Juuri kun on isolla vaivalla oppinut käyttämään jotakin palvelua verkossa, tulee uusi päivitys. Päivityksen jälkeen verkkosivuston käyttö pitää käytännössä opetella uudelleen. Pienetkin muutokset verkkosivustolla voivat muodostua kynnykseksi käyttäjä koko palvelua”, Riska korostaa. Myös **Jouni Ahonen** Eläkeliitosta painottaa palveluiden pysyvyyttä: ”Jos pankkipalveluiden käyttöliittymä muuttuu vuoden välein, niin se on ikäihmiselle todella stressaavaa.”

Marja Pakarinen Eläkeliitosta korostaa saavutettavuutta palveluiden suunnittelussa: ”Ikääntyminen koskettaa jokaista ihmistä ja tulemme kaikki hyötymään suunnittelusta, joka huomioi myös ikääntyneet ihmiset. Rakennamme näin tulevaisuutta myös itsellemme.”

Selkokieli madaltaa kynnystä käyttää sähköisiä palveluita

”Yksinkertainen kieli on digitaalisen palvelun ydinkysymys.” — Leelaura Leskelä

”Digitaalisia palveluita aletaan usein suunnitella teknologia edellä ja suunnittelijoilla unohtuu palvelun kielen pohdinta kokonaan, aivan kuin kieli olisi jokin sähköisen palvelun oheistuote. Mutta näin asia ei ole,

vaan yksinkertainen kieli on digitaalisen palvelun ydinkysymys ja helpottaa ikääntyvien verkon käyttöä”, **Leelaura Leskelä** Selkokeskuksesta painottaa. Selkokieli on yksinkertaisempaa suomea. Selkokielessä on mukautettu sanastoa ja tehty kielen rakenteita helpommaksi. ”Verkossa ohjeiden tulee olla selkeitä ja selkokielisiä. Tämä hyödyttää kaikkia vähemmistö- ja ikäryhmiä”, Robert Riska toteaa.

Selkokielen materiaalin käyttö verkossa on tärkeää, koska se madaltaa ikäihmisten kynnystä käyttää sähköisiä palveluita. ”Jos ihminen jännittää verkon käyttöä ja joutuu vaikkapa täyttämään verkossa lomakkeita, tällaisessa tilanteessa selkokieli verkkosivulla helpottaa lukemisen prosessia”, Leealaura Leskelä sanoo. Kieli muuttuu koko ajan ja selkokielessä voidaan selittää myös ihmisille muuttuvaa sanastoa. Selkokieli auttaa myös muistisairaita, joilla kaikkea sanastoa ei ole enää käytettävissä ja lukemisen kanssa alkaa olla vaikeuksia.

Kun jokin verkkopalvelu tai verkkosivusto halutaan muokata selkokielelle, tulee miettiä ensin, miten tekstistä saadaan mahdollisimman hyvin käyttäjälle avautuva. ”Ne, jotka tekevät verkkosivuja hahmottavat helposti käytettävyyden aivan toisin. Käyttäjälähtöisyys on oltava lähtökohta. Selkokeskukseen voi lähettää tekstin, ja me selkokielistämme sen korvausta vastaan”, Leskelä sanoo. Seuraava vaihe on se, että verkkosivut saatetaan vastaamaan verkon saavutettavuuden periaatteita. Tässä yhteydessä tulee tehdä myös käyttäjätestausta. Grafiikan selkokielistäminen on tärkeää. On otettava huomioon, miten ihmiset hahmottavat kuvaa ja verkkosivujen rakennetta. Osa ihmisistä hyötyy myös videoista, mutta video täytyy tehdä selkoilmaisuuden periaatteiden mukaan. Leskelä huomauttaa, että huono video vain sekoittaa katsojaansa.

Leealaura Leskelän mukaan olisi tärkeää, että yhä useammat kunnat rakentavat juuri peruspalveluista selkokielistet verkkosivut. **Anu Kuokkanen** Kristillisestä Eläkeliitosta korostaa, että aktiivikäyttäjänkin on toisinaan hankalaa löytää tarvitsemaansa tietoa kaupungin tai sosiaalitoimen sivustolta. Selkokielistet sivustot keventävät myös kunnan virkamiesten työtaakkaa, jolle tulvii turhia kyselyitä ja väärinkäsityksistä kumpuavia lisätoivia. Leskelä mainitsee hyvänä esimerkkinä Satakunnan sairaanhoitopiirin selkokielistet verkkosivut. Potilaat ovat kokeneet, että jopa heidän kipukokemuksensa on vähentynyt, kun he saavat tietoa paremmin ja selkeästi.

Verkkopalveluiden tulee soveltua myös heikkonäköisille ja huonokuuloisille

Sähköisten palveluiden on oltava sellaisia, että kaikki ryhmät voivat käyttää niitä yhdenvertaisesti. **Harri Rasilainen** Viestintävirastosta korostaa, että verkkosisällön saavutettavuusohjeiden¹ avulla verkkosisällön sisältö tulee käytettäväksi laajalle joukolle ihmisiä, joilla on vammoja tai rajoitteita. Tällaisia ovat mm. sokeus ja heikkonäköisyys, kuurous ja huonokuuloisuus, oppimisvaikeudet, kognitiiviset rajoitteet, liikuntakyvyn rajoitteet, puhevaikeudet, valoherkkyys sekä näiden yhdistelmät.

¹ 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines [WCAG] 2.0)

”Jos saavutettavuus ei ole ollut palvelun lähtökohtana, sen päälle liimaaminen suunnittelun viime metreillä on huomattavasti vaikeampaa. Se voi olla myös kalliimpaa, jos joudutaan tekemään asioita alusta pitäen uudelleen”, Rasilainen huomauttaa. Hyvä verkkopalvelu ei pelkästään riitä, jos käyttäjällä ei ole olemassa teknistä laitetta ja siinä laitteessa sellaista sovellusta, jolla tuohon hienoon palveluun pääsisi. Rasilainen kuvaa, että usein käyttäjä tuntee itsensä hölmöksi ja saattaa lannistua, kun joku internetin toiminto on huonosti käytettävä. Vika ei kuitenkaan ole ensisijaisesti käyttäjässä, vaan palvelussa. ”Verkkosivuilla ei saisi olla liikaa tietoa, ja tiedon tulee olla helposti etsittävässä sivustolta”, Rasilainen tiivistää. Anu Kuokkanen on samoilla linjoilla: ”Aiemmassa työssäni diakonina törmäsin usein tilanteisiin, joissa kuormittavissa elämäntilanteissa olevat henkilöt stressaantuivat verkkopalvelun informaatiotulvasta ja hankalasta käytettävyydestä niin paljon, että asioiden hoitaminen verkossa estyi kokonaan.”

”Hyvä verkkopalvelu ei pelkästään riitä, jos käyttäjällä ei ole olemassa teknistä laitetta ja siinä laitteessa sellaista sovellusta, jolla tuohon hienoon palveluun pääsisi.” — Harri Rasilainen

Vertaisopastuksessa opitaan ikätoverin opastuksella tietotekniikkaa

”Vaikka pystyisikin omaksumaan paljon omin avuin, ikäihmisen on tärkeää tietää, että hän saa apua jostain ulkopuolelta tarvittaessa.” — Robert Riska

Ikääntyneet ihmiset ovat hyvin moninainen ryhmä: on tietotekniikan alan ammattilaisia ja täysin kokemattomia käyttäjiä, ja luonnollisesti oppimisen tyylit vaihtelevat. ”Vaikka pystyisikin omaksumaan paljon omin avuin, ikäihmisen on tärkeää tietää, että hän saa apua jostain ulkopuolelta tarvittaessa”, Robert Riska summaa. Marja Pakarinen painottaa, että vertais-

opastus auttaa osaa ikäihmisistä selviytymään digitalisoituvassa yhteiskunnassa, mutta se ei ratkaise kaikkia digitalisoitumiseen ja sen ikääntyvään väestöön vaikuttavia asioita. ”Parhaimmillaan ikäihminen saa teknologian käyttöön tukiverkon omaisista, vapaaehtoisista ja ammattilaisista”, Pakarinen kuvaa.

”Vertaisopastus on sitä, että vertainen opastaa toista. Tässä tapauksessa ikäihminen opastaa toista ikäihmistä käyttämään tietotekniikkaa”, tiivistää Tiina Etelämäki. Se on vapaaehtoisten maksutonta palvelua, jota ei kuitenkaan ole toistaiseksi tarjolla koko Suomessa. Ikäihmisten vertaisopastus on tällä hetkellä pääosin eläkeläisjärjestöjen vapaaehtoisten ja osin kirjastojen ylläpitämää toimintaa, jonka toteuttamiseen tarvitaan kuntien ja valtion tukea. Vertaisopastuksen avulla opitaan tutkimusten mukaan parhaiten, koska vertaisopastajien ja opastettavien kieli, ikä ja elämäkokemus kohtaavat. Ryhmäopetuksessa edetään usein ikäihmisen kannalta liian nopeasti. Jos opetuksessa

vielä käytetään outoja tai vieraskielisiä termejä, ikäihmisen into oppia heikkenee. Marja Pakarinen korostaa vertaisopastajaksi ryhtymisen matalaa kynnystä: "Vapaaehtoiset vertaisopastajat jakavat omaa osaamistaan ilman tiukan ammatillisuuden tuomaa vaadetta."

Vertaisopastuksen avulla opitaan tutkimusten mukaan parhaiten, koska vertaisopastajien ja opastettavien kieli, ikä ja elämäkokemus kohtaavat.

Vertaisopastuksen opetustilanne lähtee tavallisimmin jonkun ikäihmisen kohtaamasta tietoteknisestä ongelmasta, jolle yhdessä vertaisopastajan kanssa etsitään vastausta. Laadukkaaseen vertaisopastukseen kuuluu se, että vapaaehtoisilla opastajilla on aikaa opastettaville. "Kyse on juuri opastamisesta, ei toisen puolesta tekemisestä. Opastajan on jakettava vaikka välillä istua omien käsiensä päällä; neuvoa, tukea ja rohkaista ", Tiina Etelämäki täsmentää. Juuri toistolla ja rauhallisella tahdilla on suuri merkitys opastuksessa: "Ei voida lähteä siitä, että esimerkiksi pankissa joku kertoo ikäihmiselle kerran, miten verkkopalvelu toimii. Henkilön on päästävä itse kokeilemaan palvelua. Näin asia tulee sisäistetyksi oman tekemisen ja usean eri aistin avulla", sanoo **Tiina Brunell** Seniorien ATK-yhdistys SAVONETTI ry:stä.

Vertaisopastus on onnistunut silloin, kun opastettava tuntee tulleen kuulluksi, hän on saanut vastauksen ongelmaansa ja selviää jatkossa vähitellen omatoimisesti. "Lapset ja lapsenlapset ratkaisevat kyllä ikääntyneiden tietoteknisiä ongelmia nopeasti, mutta oppimista ei välttämättä tapahdu. Omaisilla ei ole aina kärsivällisyyttä näyttää samoja asioita useita kertoja ja vielä rauhallisesti ", Robert Riska painottaa.

Marja Pakarinen korostaa, että vertaisopastuksessa onnistumisen kokemuksilla ja kannustuksella on erityisen tärkeä rooli. "Tarvitaan paljon rohkaisua. Moni pelkää olevansa se kaikista tyhmin, joka ei vaan opi ", Jouni Ahonen kuvaa opastettavien tuntemuksia. Vertaisopastaja rohkaisee myös oman esimerkinsä kautta. Tiina Etelämäki painottaa, että opastaja jo henkilönä viestii siitä, että hänkin, ihan tavallinen ihminen, on oppinut käyttämään tietokonetta ja älylaitteita. Tietotekniikan oppimista helpottaa myös käytön oppiminen viihteen avulla. Motivaation heräämisellä on merkittävä rooli ikäihmisten oppimisessa. Ilman sitä oppimista tapahtuu huonosti. "Kun esimerkiksi opetellaan tabletin käyttöä, on mukavampaa tutustua laitteen toimintaan pelien avulla, kuin aloittaa laitteen opiskelu sieltä vaikeammasta päästä. Huomataan, että laitteessa on muutakin kiinnostavaa, kuin vain pankkiasioiden hoitaminen", Margit Granberg toteaa.

Vertaisopastus on myös sosiaalinen tapahtuma, jossa kohdataan toisia ikääntyneitä. Opastuksessa on Tiina Brunellin mukaan toisinaan kyse jopa syrjäytymisen ehkäisystä: "Jollekin se viikoittainen vertaisopastukseen osallistuminen voi olla se lähes ainut viikon ihmiskontakti."

Vertaisopastus vaatii vastuuhenkilön, tilan ja opastajia

Vertaisopastus vaatii tavallisesti jonkun vastuuhenkilön, joka vastaa toiminnan järjestämisestä. Opastukselle on hyvä olla jokin tila, kuten kirjasto, järjestön oma tila tai vaikkapa palvelukeskus, jossa opastusta annetaan. Tilat ovat avainasemassa ja siksi tiloista maksettavat vuokrat voivat muodostua esteiksi järjestöille järjestää opastusta. Suurin osa ihmisistä tulee opastuksiin oman laitteensa kanssa, mutta tilassa olisi hyvä olla varalta ainakin yksi tabletti ja tietokone. On huomioitava, että tekniset laitteet ja ohjelmat vanhentuvat nykyään todella nopeasti. "Hankimme järjestöllemme pari vuotta sitten Android-tabletteja, ja nyt ne ovat jo ihan vanhentuneita", Tiina Brunell sanoo.

Tiloista maksettavat vuokrat voivat muodostua esteiksi järjestöille järjestää opastusta.

Opastajien rekrytoinnissa paikallisilla verkostoilla ja paikallisella medialla, erityisesti paikallislehdillä on iso merkitys. Opastajat tulee perehdyttää tehtäväänsä, jotta jokaiselle on selvää, mitä opastajan kannattaa ja mitä hänen ei kannata tehdä. Tiina Etelämäki painottaa vapaaehtoisten kouluttamisen ja kiittämisen tärkeyttä.

"Taidokas palvelun markkinointi on tärkeää, jotta saadaan mukaan myös niitä ikäihmisiä, jotka pelkäävät tietotekniikan käyttämistä", Robert Riska summaa. Palvelua on hyvä myös arvioida säännöllisesti. "Keräämme jatkuvasti palautetta opastajilta ja opastettavilta ja teemme korjaustoimenpiteitä palautteen perusteella. Tärkeintä on reagoida saatuun palautteeseen", Tiina Brunell tarkentaa.

Vertaisopastaja painottaa: "Ei ole olemassa tyhmiä kysymyksiä."

Soile Hänninen Eläkeliiton Kalannin yhdistys ry:stä on toiminut vertaisopastajana syksystä 2015 alkaen. Hän on mukana LähiVerkko-projektin ja Seniorit surffaa -nettiopastaja auttaa -hankkeen Varsinais-Suomen yhteistyöhankkeessa. Hänninen on kolmatta vuotta eläkkeellä ja sanoo lähteneensä vertaisopastaksi osin itsekkäistä syistä. "Halusin mennä hankkeen tarjoamaan vertaisopastajakoulutukseen, sillä ajattelin voivani oppia myös itse jotakin uutta." Paikallinen lähikirjasto antoi tilat ja yhden tietokoneensa vertaisopastajien käyttöön. Hänninen on antanut syksyn ajan vertaisopastusta lähikirjastossa ja sopinut myös henkilökohtaisia tapaamisia. "Tyypillinen ohjattava on ollut lapsenlapsiinsa teknologian avulla yhteyttä pitävä isoäiti. Paljon kysytään asioita myös tablettitietokoneisiin liittyen." Vertaisopastuksessa on Hännisen mukaan tärkeintä se, että saa opastettavan kanssa kaikessa rauhassa, kenenkään muun aikaa haaskaamatta ohjata ja neuvoa. "Opastus tulisi tapahtua ohjattavan omaa laitetta käyttäen, jotta ihminen harjaantuu omistamansa

”Opastus tulisi tapahtua ohjattavan omaa laitetta käyttäen, jotta ihminen harjaantuu omistamansa tekniikan käytössä.”

— Soile Hänninen

tekniikan käytössä. Muutoin käy kuin pianon soittotaidolle ilman pianoa”, Soile Hänninen kuvaa.

Palvelut valuvat verkkoon ja Hänninen painottaa, että nyt tarvittaisiin kansanliikettä: ”Teknologiaan totuttomat ikäihmiset jäävät toisen luokan kansalaisiksi, jos he eivät pysty osallistumaan täysipainoisesti verkon

maailmaan. Soile Hänninen kannustaa vertaisopastajaksi jokaista ikäihmistä, jolla on edes jonkin verran teknologista osaamista. Opastaminen myös palkitsee. ”Kun saa sen fiiliksen, että opastettava on oivaltanut jotain uutta ja huomaa, miten paljon teknologia voi helpottaa ihmisten elämää”, Hänninen tiivistää. Hän myös rohkaisee ihmisiä lähtemään opastuksiin: ”Tyhmiä kysymyksiä ei ole. Tyhmää on ainoastaan se, ettei kysy!”

Ikääntyneet maahanmuuttajat tarvitsevat myös vertaisopastusta

Ikääntyneiden maahanmuuttajien vertaisopastuksen haasteena on usein kielimuuri. Kaikki maahanmuuttajat eivät välttämättä ole luku- ja kirjoitustaitoisia edes omalla äidinkielellään, saati sitten suomen kielellä. ”Ikääntyneiden maahanmuuttajien suomenkielen opetus tulisi kytkeä osaksi atk-taitojen opetusta. Olisi hyvä, että nämä kaksi kulkisivat rinta rinnan”, Tiina Brunell sanoo. Vaikka luku- ja kirjoitustaitoa olisikin, esimerkiksi venäjänkielisten ikäihmisen opastaminen vaatii vankkaa venäjän kielen tuntemusta ja kyrillisillä aakkosilla varustetun näppäimistön hallintaa. **Eva Rönkkö** Eläkeläiset ry:stä korostaa, että suomen kielen kurseja on hyvin niukasti tarjolla ikääntyneille maahanmuuttajille, sillä heitä ei koeta mahdollisena työvoimana. Usein vieraskielinen ikäihminen elää eristyksissä ja kohtaamisia suomalaisen ikätoverin kanssa on niukasti. Kun kielitaitoa on kertynyt hiukan, voisi suomenkielinen vertaisopastaja toimia opastuksen ohessa suomen kielen sanojen opettajana, ja näin käytännön kielitaito rikastuisi ikääntyneillä maahanmuuttajilla. Sillä, että vertaisopastaja on kantaväestöön kuuluva, on Rönkön mukaan oma arvonsa.

Eva Rönkkö näkee iäkkäiden maahanmuuttajien puutteellisen teknologiaosaamisen lisäksi merkittävänä ongelmana sen, että he tuntevat huonosti ja käyttävät siten niukasti yhteiskunnan tarjoamia palveluita. ”Mihin sitä teknologiaa tarvitsee, jos ei tiedä, mitä sen kautta voi saada”, Rönkkö toteaa. Monilla iäkkäillä maahanmuuttajilla ei ole Suomen kansalaisuutta, mikä merkitsee sitä, että he eivät saa esimerkiksi verkkopankkitunnuksia. Tämä taas estää mahdollisuuden sähköiseen asiointiin. Kun iäkkäille

”Monilla iäkkäillä maahanmuuttajilla ei ole Suomen kansalaisuutta, mikä merkitsee sitä, että he eivät saa esimerkiksi verkkopankkitunnuksia.”

— Eva Rönkkö

maahanmuuttajille tulee viranomaisten lähettämiä paperisia päätöksiä, joiden sisältöä he eivät ymmärrä, he tavallisesti kysyvät apua naapureilta tai sosiaalialan työntekijöiltä. Nyt pelätään sitä, että kun päätökset alkavat lähitulevaisuudessa tulla digitaalisessa muodossa, tietotekniikkaa taitamaton tai auttavasti osaava ei voikaan enää ottaa päätöstä niin vaivattomasti mukaan ja mennä pyytämään apua. Tämä lisää turvattomuuden tunnetta.

”Monien ikääntyneiden maahanmuuttajien taloudelliset resurssit ovat myös pienet. He eivät välttämättä pysty hankkimaan älylaitetta, vaikka haluaisivatkin,” Margit Granberg sanoo. Granbergin mukaan apua vähemmistöille it-asioissa voisi löytyä järjestökentältä: ”Järjestöt, joissa on saman vähemmistön edustajia, voisivat rekrytoida vertaisopastajia ja opastettavia, jotta tarjolla olisi myös vertaisopastajia, jotka puhuvat samaa äidinkieltä.” Omat juuret ovatkin yksi oppimishalua lisäävä tekijä, sillä teknologia mahdollistaa yhteydenpidon kotimaahan. ”Usein välimatkat ovat pitkiä ja esimerkiksi Skypeä käyttäminen on monille ensiarvoisen tärkeää”, Rönkkö sanoo.

Huonot verkkoyhteydet ja opastuksen puute verkko-osallisuuden esteenä

Verkkoyhteydet eivät toimi yhtä hyvin eri puolilla Suomea. Syksyllä 2015 EETUn jäsenjärjestöjen paikallisyhdistysten puheenjohtajien tapaamisissa Kuopiossa ja Lohjalla verkkoyhteyksien heikkoudet olivat osallistujien merkittävä huolen aihe. Kelan ja pankkien toimistoja on lakkautettu viime vuosina paljon ja palvelut on siirretty esimerkiksi kunta-liitoksen yhteydessä liitosalueilta kuntakeskuksiin. ”Kaikilla ikäihmisillä ei ole omia tietokoneita tai mobiililaitteita, eikä harvaan asutulla maaseudulla ole välttämättä toimivia

”Kaikilla ikäihmisillä ei ole omia tietokoneita tai mobiililaitteita, eikä harvaan asutulla maaseudulla ole välttämättä toimivia verkkoyhteyksiä. Siksi sähköinen kanava ei voi olla se ainut kanava hoitaa asioita.”

— Tiina Brunell

verkkoyhteyksiä. Siksi sähköinen kanava ei voi olla se ainut kanava hoitaa asioita, täytyy olla aina jokin muukin keino hoitaa asioita”, Tiina Brunell toteaa. Kun ihmiset käyttävät asiointipäätettä julkisessa tilassa, tämä on otettava huomioon tilajärjestelyissä: ”Jos esimerkiksi Kelan toimistossa tai kirjastossa on verkkopalvelun asiointipiste, on huomioitava, että asiointipisteellä pystyy myös hoitamaan asiansa rauhassa ja käsittelemään arkaluonteisiakin tietoja”, Tiina Brunell jatkaa.

Isoissa kaupungeissa on enemmän mahdollisuuksia saada vertaisopastusta kuin pienillä paikkakunnilla. Tiina Etelämäki korostaa kuitenkin, että pieni eläkeläisjärjestö voi saada ihmeitä aikaan. Aktiiviset järjestöt ovat avainasemassa ja järjestöiltä löytyy myös omia tiloja. Myös kirjastot ovat monella paikkakunnalla halukkaita yhteistyöhön”, Tiina

Etelämäki korostaa. Vertaisopastus kohtaa haasteita erityisesti pitkien välimatkojen paikkakunnilla, joissa julkinen liikenne on olematonta. Tällöin vertaisopastusajat täytyy saada räätälöityä ikäihmisten asiointiliikenteen kanssa sopiviksi, jos opastusta järjestetään esimerkiksi kirkonkylällä. Maaseudulla joidenkin järjestöjen ja hankkeiden vertaisopastajat tekevät myös kotikäyntejä. Jouni Ahonen painottaa monien opastajien vankkaa sitoutumista vapaaehtoistoimintaan: maaseudulla vertaisopastajat saattavat ajaa kymmeniä kilometrejä jopa omakustanteisesti opastettavien luokse.

Vertaisopastuksen tulevaisuus: Tabletit syrjäyttävät pöytäkoneet ja ikäihmisten pelikerhot vakiintuvat

Tablettien käyttö on yleistynyt hurjasti, ja ne syrjäyttävät Jouni Ahosen mukaan lähi-vuosina kotitietokoneita ikäihmistenkin ryhmässä. EETU-järjestöjen paikallisyhdistysten puheenjohtajien tapaamisessa Lohjalla syksyllä 2015 sama ajatus sai vahvistusta: monen puheenjohtajan internetin käyttö oli yleistynyt huomattavasti tabletin käytön myötä. Kevyttä tablettia on helppo kuljettaa kotona huoneesta toiseen ja vilkaista erilaisia tietoja kiinteän pöytä-tietokoneen sijaan. Jouni Ahonen painottaa, että tablettien yleistyminen vaikuttaa myös siihen, että tulevaisuudessa opastustilassa ei tarvita välttämättä edes kiinteää verkkoyhteyttä.

”Ikäihmisille tarkoitetuissa peleissä on tärkeää välttää nopeita kamera-ajoja ja antaa pelin nopeutua vähitellen.”

— Margit Granberg

Digitaaliset pelit ja ikääntyneiden pelikerhot tulevat Tiina Etelämäen mukaan lisääntymään entisestään. Margit Granberg on tehnyt saman huomion ja kehottaa peliyrityksiä luomaan ikäihmisille räätälöityjä digitaalisia pelejä, jotka ovat tempoltaan hitaampia ja joissa väri- ja

musiikkimaailma on rakennettu ikäihmisten tarpeista käsin. On huomioitava erityisesti värien kontrastit, sukupolven suosima musiikkimaku ja vältettävä hajaääniä. ”Musiikissa sukupolvet tulevat esiin. Jos pelin taustalla soiva musiikki kuulostaa vieraalta, kiinnostus peliä kohtaan voi loppua saman tien”, Margit Granberg tiivistää. Hän korostaa, että ikäihmisille tarkoitetuissa peleissä on tärkeää välttää nopeita kamera-ajoja ja antaa pelin nopeutua vähitellen.” Kyse on luonnollisesti tämän hetken tilanteesta. Tulevaisuudessa, kun 90-luvulla pelaamaan oppineet sukupolvet ikääntyvät, heidän pelimieltymyksensä ovat taas aivan erilaiset.”

Tiina Brunellin mukaan vertaisopastuksessa tulee olemaan lähitulevaisuudessa yhä enemmän niitä käyttäjiä, jotka ovat käyttäneet tietokoneita työelämässä. ”He näkyvät opastuksissamme jo nyt. Nämä käyttäjät tottuivat atk-tuen palveluihin työpaikalla; koneet

päivitettiin ja huollettiin. Nyt heillä on huoli siitä, miten sen oman koneen kanssa pärjätään kotona. Heidän kanssaan käydään läpi esimerkiksi päivitykseen liittyviä asioita”, Brunell kuvaa.

lökkäät sukupolvet ovat niitä, jotka ovat yhteiskunnassa kokeneet suurimman teknologisen murroksen. ”Nämä vanhimmat sukupolvet ovat ottaneet käyttöön ja hyödyntäneet teknologiaa nopealla tahdilla jo vuosikymmenten ajan; alkaen siitä, kun ensimmäiset puhelimet alkoivat yleistyä”, Marja Pakarinen huomauttaa. Ikä ei ole oppimisen este, vaan oppimista tapahtuu koko elämänkaaren ajan. Tiina Brunell kertoo, kuinka vuoden 2015 alussa tietotekniikan alkeita saapui oppimaan 92-vuotias rouva, joka oli saanut joululahjaksi ensimmäisen tietokoneensa: ”Nykyään saan häneltä säännöllisesti sähköpostia.”

APUA ARKEEN:

- LähiVerkko-hanke <http://lahiverkko.fi/>
- Verkosta virtaa –hanke <http://www.verkostavirtaa.fi/>
- Vanhustyön keskusliiton Seniorit surffaa -nettiopastaja auttaa -hankkeen verkkosivulta löytyy lisää tietoja järjestöistä, jotka tarjoavat vertaisopastusta http://www.vtkl.fi/fin/kampanjat/seniorsurf/mista_loydan_opastusta/

Järjestövetoinen palvelutori tarjoaa myös vertaisopastusta

Turun kansalliset seniorit ry vastaa Seniorijelpin toiminnasta, joka on yhdistyksen matalan kynnyksen kohtaamispaikka ikäihmisille ja kaikille kuntalaisille Turun keskustan kupeessa. Monipuolisen palvelunohjauksen ohella Seniorijelpissä on tarjolla myös tietotekniikkaopastusta. Vertaisopastusta tehdään enimmäkseen ilman ajanvarausta, sillä tarve on suurta. **Aira Hellström** toimii Seniorijelpin koordinaattorina. Hän kertoo, että vuonna 2012 ohjauksessa kävi noin 900 opastettavaa henkilöä, mutta vuoden 2015 luvut ovat nousseet jo yli 1500 henkilöön. ”Suurin kävijäpiikki on aina joulun jälkeen, kun lapset ovat ostaneet isovanhemmilleen lahjaksi uusia teknisiä laitteita”, Hellström toteaa.

Näkyvyys paikallislehdissä on tärkeää, sillä ihmiset, jotka eivät hallitse internetin käyttöä, etsivät menovinkkejä lehdistä. Aira Hellström on huomannut, että moni ikäihminen ei uskalla tulla paikalle, jos paikallislehdessä ei ole ollut erikseen Seniorijelpin ilmoitusta. ”Moni luulee, että paikka ei ole auki, jos lehti-ilmoitusta ei ole”, Hellström kuvaa.

Aira Hellströmin mukaan opastamisessa oleellista on löytää yhteinen kieli opastettavan kanssa. "Moni ei tiedä tulleessaan, mikä on 'klikkaus' tai 'enter', Hellström kuvaa. "ATK-neuvonnassa haasteellista on myös se, että tabletit ja älypuhelimet ovat erilaisia. Erityisesti lukuisat käyttöjärjestelmät aiheuttavat päänvaivaa", Aira Hellström lisää. Hän painottaa kuitenkin, että ongelmiin löydetään yhdessä ratkaisu, kun yksi vertaisopastaja hallitsee yhtä käyttöjärjestelmää ja toinen taas toista paremmin. Kaksi kertaa vuodessa Aira Hellström istuu alas yhdessä vertaisopastajien ja muiden vapaaehtoisten kanssa, ja he pohtivat yhdessä, kuinka kehittäisivät edelleen Seniorijelppin toimintaa.

<http://www.seniorijelppi.fi/>



2

Digitalisaatio ja tietoturvan haasteet

Laitteiden päivittäminen on tärkeintä

”Tietoturvatilanne on tavallisen käyttäjän kannalta parempi kuin mitä median levittämistä uutisista voisi päätellä”, sanoo **Kauto Huopio** Viestintävirastosta. Huopio painottaa, että internetin käyttöä voi verrata liikkumiseen Helsingin kantakaupungissa perjantai-iltana: pitää katsoa, missä kulkee ja kenelle juttelee ja onko henkilö mahdollisesti se, joka hän väittää olevansa. ”Kun alkupelko tietotekniikan suhteen voitetaan, huomataan pian, että tietokone ja tabletti ovat aikataavalla samanlaisia kuin muutkin kodinkoneet, tiskikone tai televisio”, Huopio summaa.

Tietokoneen ja älylaitteiden käyttöjärjestelmien ja ohjelmien päivittäminen on Kauto Huopion mukaan tietoturvan kannalta tärkeintä. ”Ihminen kirjoittaa ohjelmakoodin ja päivityksellä korjataan näitä ohjelmakoodin inhimillisiä virheitä”, Huopio kuvaa. Se, että esimerkiksi tietokoneen ohjelmistot pidetään ajan tasalla, auttaa pitämään tietoturvauhkia poissa. Laitteiden käyttöjärjestelmät ja ohjelmistot tulee päivittää kerran kuussa.

Verkkopankkitunnuksia ei saa luovuttaa kenellekään

Jouni Ahonen Eläkeliitosta kertoo, että monia ikäihmisiä hämmentää se, että sähköpostista puhutaan sähköpostitilinä. Ahonen painottaakin aina koulutusten yhteydessä,

että sähköpostitili ei liity rahaan tai pankkitiliin. Sähköposti ja rahaliikenne liittyvät toisiinsa vain siltä osin, että sähköpostin kautta voidaan lähettää pankkihuijausviestejä. Huijausviestit eivät kuitenkaan ole itsessään vaarallisia. Ne ovat haitallisia vain silloin, kun jollekin taholle luovuttaa omia tietojaan.

Kuka tahansa voi periaatteessa lähettää toisen ihmisen nimissä sähköpostia, vaikka posti ei tosiasiaa olisikaan lähtöisin siitä sähköpostista, josta se vaikuttaa tulevan. Kyseessä on Kauto Huopion mukaan samasta asiasta kuin se, että kuka tahansa voi kirjoittaa kirjeen kulmaan kenet hyvänsä kirjeen lähettäjäksi. Pankkihuijausviestissä viesti saatetaan näyttämään siltä, kuin sen lähettäjä olisi pankki. Tyypillisimmät verkossa liikkuvat huijaukset liittyvät sähköposti- ja verkkopankkitunnusten, sosiaalisen median tunnusten ja luottokorttitietojen kalasteluun.

Oma pankki ei koskaan kysele asiakkaaltaan maksukortin tietoja, verkkopankkitunnuksia tai salasanoja.

Internetin pankkihuijaukset pyrkivät saamaan

henkilöiltä pankkitunnuksia keksityn taustatarinan

avulla sähköpostitse: ”klikkaa tästä ja varmista

verkkopankkisi tietoturva”. Pankit eivät lähetä koskaan

viestiä, jossa pyydetäisiin klikkaamaan jostain ja vahvistamaan verkkopankkitunnukset.

”Olet voittanut lotossa. Olet saanut ison perinnön.” Toisinaan tällaisia viestejä tulee jopa suomen kielellä. Kieli voi olla hyvää suomen kieltä tai hyvin heikkoa kieliopillisesti. Huopio huomauttaa, että huonolla suomenkielellä kirjoitettu sähköpostiviestihuijaus voi mennä läpi maahanmuuttajilla, jotka eivät tunnista viestin huonoa suomenkieltä.

”Oma pankki ei koskaan kysele asiakkaaltaan maksukortin tietoja, verkkopankkitunnuksia tai salasanoja.” — Kauto Huopio

Pankkihuijausviesteissä huijariorganisaatio saattaa kysyä myös puhelinnumeroa. Jos puhelinnumeronsa antaa sähköpostitse, pian tulee puhelinoitto, jonka yhteydessä kysytään verkkopankkitunnusten ”vahvistamista”. Puhelu voi olla suomenkielinen, sillä pankkihuijausorganisaatiot ovat kansainvälisiä rikollisjengejä, ja niissä on mukana myös Suomen kansalaisia. Verkkopankkitunnuksia on kalasteltu myös tekaistujen, myöhästyneiden maksujen varjolla. Myös saapuneiksi väitettyjä tavaralähetyksiä voidaan käyttää peitetarinana. Yhteistä kaikille peitetarinoille on, että uhri uskotellaan luulemaan, että hänelle seuraa vaikeuksia tai häneltä jää jotakin hyvää saamatta, jos hän ei nopeasti luovuta verkkopankkitunnuksiaan.

Verkkopankkitunnusten lisäksi rikolliset haluavat päästä käsiksi ihmisten varoihin maksukorttitietoja urkkimalla. Tyypillisesti tietojen kalastelu alkaa väärennetyllä sähköpostiviestillä, joka ensisilmäyksellä saattaa vaikuttaa tulevan luottokorttiyhtiöltä. Viestissä pyydetään päivittämään tai tarkistamaan luottokortin tiedot. Tiedot pyydetään syöttämään

tarkastusta tai aktivointia varten verkkosivustolla, johon on linkki sähköpostiviestissä. Korttihuijauksissa toimii sama monikanavaisuus, joka on tyypillistä kaikille pankkihuijauksille. Rikollisorganisaatiot lähettelevät henkilöille sähköpostia, tekstiviestejä ja voivat myös soittaa henkilöille. ”Jos henkilö saa sähköpostia odottamattomasta paikasta, niin kannattaa varmistaa, mistä viesti on oikeasti lähtöisin. Jos luvataan jotain liian hyvää, niin sitä se tavalisesti juuri on; liian hyvää ollakseen totta”, **Mika Linna** Finanssialan Keskusliitosta kuvaa.

”Verkkopankkia on turvallisempaa käyttää mobiilisti, eli tabletilla tai älypuhelimella.” — Mika Linna

Verkkopankkia on Mika Linnan mukaan turvallisempaa käyttää mobiilisti, eli tabletilla tai älypuhelimella. Tämä johtuu siitä, että tietokoneella verkkopankki toimii selainpohjaisesti ja käyttäjän on muistettava pitää oma käyttöjärjestelmänsä aktiivisesti päi-

vitettynä kaikkine virustorjuntaohjelmineen. Verkkopankin käyttämää selainta kuten Internet Exploreria voi käyttää samanaikaisesti satoja miljoonia ihmisiä ympäri maailmaa. Tabletissa ja älypuhelimessa verkkopankki toimii mobiilisovelluksella, joka on aina pankkiryhmäkohtainen. Tämä taas tarkoittaa sitä, että paljon pienempi määrä ihmisiä on ylipäättään tekemisissä ja kosketuksissa sovelluksen kanssa kuin selaimen kanssa. ”Mobiililaitteet on myös helpompi päivittää tai pakottaa niihin päivityksiä. Toimijat voivat nopeasti reagoida mahdollisiin uhkiin ja pankkien asiakkaita voidaan suojella entistä tehokkaammin”, **Pekka Laaksonen** Finanssialan Keskusliitosta sanoo. Huijauslaskuilta välttyy Laaksonen mukaan parhaiten, kun maksaa laskunsa aina verkkopankin kautta. Tällöin asiakas vahvistaa laskut sähköisesti ja rahan oikea vastaanottaja on aina selvillä.

Sosiaalisessa mediassa ei kannata kertoa terveydestään eikä taloudestaan

”Sosiaaliseen mediaan ei tule päästää mitään sellaista materiaalia, kuvia, videoita tai kirjoituksia, joita siellä ei halua nähdä 10 vuoden päästä. Kerran internetissä, aina internetissä”, Kauto kuvaa. Omaan terveyteen ja terveydentilaan liittyviä tietoja ei myöskään Huopion mukaan kannata kertoa sosiaalisessa mediassa ollenkaan. Facebookissa ihmiset voivat perustaa jonkun asian ympärille ryhmiä, jonka kesken jakaa tietoa ja keskustella. On kuitenkin hyvä ottaa selvää, että kuinka laajalle joukolle nämä keskustelut näkyvät, onko kyseessä niin sanottu suljettu ryhmä, jota voivat seurata vai siihen kutsutut ja liittyneet ihmiset vai onko kyseessä ryhmä, johon kuka tahansa voi liittyä mukaan. Sosiaalisen median tunnuksia ei tule myöskään luovuttaa ulkopuolisille: median tunnusten avulla voidaan turmella käyttäjän tai yrityksen imagoa luvattomien tilapäivitysten tai tviittien avulla. Käyttäjiä voidaan myös kiristää pyytämällä lunnaita tunnusten palauttamiseksi. Mika Linna muistuttaa, että omasta maksukortista ei tule julkaista minkäänlaisia kuvia sosiaalisessa mediassa.

Linna viittaa tapauksiin, joissa uuden maksukortin saanut henkilö esittelee korttiaan kuvien kera Facebook-yhteisöpalvelussa.

On mietittävä tarkkaan, missä palvelussa tarvitsee antaa henkilötunnusta, miten rekisteröityy johonkin palveluun. Salasanat ovat myös Kauto Huopion mukaan tärkeitä. Yhtä salasanaa ei tulisi käyttää kuin aina yhdessä palvelussa kerrallaan. Hyvä lähtökohta salasanan pituudeksi on 15 merkkiä. Koskaan ei myöskään tulisi käyttää salasanaa, joka on tunnetusti yleisessä käytössä, esim. "salasana" tai "salasana123", tai jokin etunimi. Kannattaa välttää myös näppäimistöllä muodostettavia geometrisia kuvioita. Niitä murtaajat kokeilevat heti alkajaisiksi. Salasanojen murtaminen voi olla vaikeampaa, jos salasanassa käytetään mahdollisimman erilaisia merkkejä. Tämän vuoksi usein vaaditaan, että salasanassa tulisi olla isoja ja pieniä kirjaimia, numeroita ja erikoismerkkejä. "Salasanaa ei tarvitse ajatella vain yhtenä sanana vaan se voi olla myös kokonainen lause välimerkkeineen", Huopio toteaa.

Lähivuosina lukuisat arjen esineet ovat yhteydessä internettiin

Lähivuosina yleistyy myös esineiden internet, mikä tarkoittaa, että kodinkoneiden sisäiset tietokoneet kytketään tietoverkkoihin. Kauto Huopio arvioi, että sellaiset senioreiden arkeen liittyvien palveluiden hinnat, jotka ovat yhteydessä internettiin, kuten kodin turvajärjestelmät, saattavat laskea. Tulevaisuudessa joudutaan ehkä myös päivittämään erilaisia kodinkoneita ja apuvälineitä. Markkinoille tulee jääkaappeja, jotka tunnistavat, mitä niiden sisällä on. Jääkaappi voi kertoa omistajalleen, että maito on loppumassa tai ehdottaa ostettavia tuotteita, kauppalistaa, jonka se hyväksynnän jälkeen lähettää suoraan kauppaan. Tulevaisuudessa yhä suurempi osa teknisistä laitteista tulee toimimaan puheohjauksella. Tässä piilee Kauto Huopion mukaan myös riskejä: "Kuinka varmistan sen, että laite ei kuuntele minua kokoajan. Teknologian kehittyessä yhä edelleen tulee ihmisen oikeus omaan yksityisyyteen huomioida yhä tarkemmin."

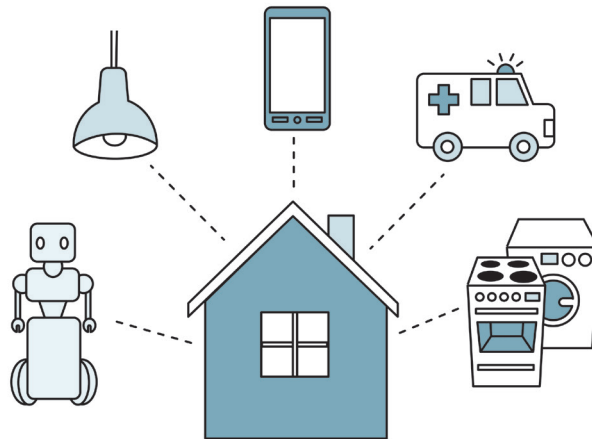
Pekka Laaksonen arvioi, että lähitulevaisuudessa biometrinen tunnistautuminen pankkipalveluissa saattaa lisääntyä myös kotimaassa. Maailmalla pankeilla on jo käytössä monia ihmisen ainutlaatuisiin ominaisuuksiin pohjautuvia biometrisiä tunnisteita, jotka perustuvat ihmisen ääneen, käden geometriaan, iirikseen, sormenjälkiin ja kasvoihin. Biometrinen tunnistautuminen on toki todellisuutta Suomessa jo nyt: vuodesta 2009 siirryttiin käyttämään biometrisiä passeja.

"Lähitulevaisuudessa biometrinen tunnistautuminen pankkipalveluissa saattaa lisääntyä myös kotimaassa."

— Pekka Laaksonen

APUA ARKEEN:

- Älä luota sokeasti sähköpostin lähettäjätietoihin. Sähköpostien lähettäjätiedot on kohtuullisen helppo väärentää.
- Pankit ja perintätoimistot eivät lähetä sähköpostia asiakkailleen, joissa ohjataan asiakkaita verkkosivulle kirjautumaan. Oma pankki ei koskaan kysele asiakkaaltaan maksukortin tietoja, verkkopankkitunnuksia tai salasanoja.
- Jos olet antanut pankkitunnuksiasi jonnekin, ota välittömästi yhteys pankkiisi, jotta verkkopankkitunnuksesi voidaan vaihtaa.
- Jokaiselle palvelulle tulee olla oma salasana. Älä käytä samaa salasanaa eri verkkopalveluissa.
- Epäilyttävistä viesteistä tai sivustoista kannattaa ilmoittaa Viestintävirastolle.



3

Digitalisaatio ja asuminen – Ikäkoti digikuntoon

Digitaalinen laite ei yksin riitä - tarvitaan myös ihmisiä ja palveluita

Uusi teknologia tuo parhaimmillaan ikäihmisen arkeen sujuvuutta, lisää turvallisuutta ja parantaa mahdollisuuksia olla yhteydessä toisiin ihmisiin. "Ikäihmisen arki tulisi olla yhtä rikasta kotona, kuin kenen tahansa arki. Jokaisen tarpeet ovat henkilökohtaisia. Joillekin on tärkeää voida katsoa televisiota ja päästä vaihtamaan itse kanavia. Kaikille tämä ei ole mahdollista ilman apuvälineitä", kuvaa **Sanna Kaijanen** Ikäteknologiakeskuksesta. Esimerkki arkea sujuvoittavista ratkaisuista on digitaalinen ovisilmä. Ikäihminen, jonka liikkuminen on hankalaa, voi nähdä teknisen laitteen avulla, kuka oven takana on ja avata oven menemättä itse ovelle. Ikäihmisten passivointi ei ole kuitenkaan uuden teknologian tarkoitus. Erilaisten ratkaisujen tulee Kaijasen mukaan aina tukea ikäihmisen toimintakykyä ja mahdollisuutta elää omassa kodissa mahdollisimman pitkään.

Yksittäinen laite on harvoin ratkaisu. "Pelkkä paikantava GPS-laite tai sensorimatto eivät tuo turvaa muistisairaalle ja hänen omaiselleen. Pitää olla olemassa jokin taho, johon hälytys muistisairaalle liikkeistä menee: kunnan vanhustalot, omainen tai turvayritys", toteaa **Lea Stenberg** Ikäteknologiakeskuksesta. Jotkut teknologisten laitteiden valmistajat eivät myy koko palvelua, vaan ainoastaan laitteen. Tämä on ongelmallista silloin, kun tarvitaan kytkentä auttavaan palveluun. Ei myöskään auta, että kotona on digitaalinen lääkeannostelija, jos sitä ei osata käyttää ja huoltaa. Tekniikan käyttöön kotona on oltava saatavilla

hyvää opastusta. ”Teknologisten ratkaisujen tulee hyödyttää paitsi ikäihmistä myös hänen omaistaan sekä niitä, jotka tarjoavat ikäihmisille palveluita”, painottaa Sanna Kaijanen.

Esteettömässä ja älyteknologialla varustetussa kodissa voi asua pidempään

Kirsti Pesola Invalidiliitosta korostaa, että ihmisten tulisi varautua omaan vanhuuteensa ja panostaa asuntonsa esteettömyyteen hyvissä ajoin, mieluiten jo ollessaan työelämässä. ”Asuntoa on katsottava sillä silmällä, voinko asua tässä pitkään ja jos jotain muutoksia on tehtävä, ne on myös tehtävä. Yleensä vahinkoja ja kaatumisia kotona tapahtuu silloin, kun niitä vähiten odottaa”, Pesola toteaa. Huomio tulee kiinnittää erityisesti asunnon tasoeroihin, kulkuväyliin ja hygieniatiloihin. Eläkkeellä tulot putoavat ja mikäli asuntoon joutuu tekemään muutostöitä ikääntymisen varalle, rahaa on vähemmän käytettävissä.

”Asuntoa on katsottava sillä silmällä, voinko asua tässä pitkään ja jos jotain muutoksia on tehtävä, ne on myös tehtävä.” — Kirsti Pesola

”Juuri eläköityneet ajattelevat helposti kodin esteettömyyskorjauksista, että ’en minä nyt vielä ja vähän vanhemmat ’ei minulle enää kannata’”, Pesola sanoo. Hänen mielestään päätökset kodin esteettömyyskorjauksista tai mahdollisesta muutosta esteettömään asuntoon muodostuvat iän myötä yhä vaikeammiksi.

Asuntoja tulee rakentaa ja korjata sellaisiksi, että niissä voi elää kaiken ikäisenä elinkaari-ajattelun mukaisesti. Pesola painottaa, että hyvä perussuunnittelu vähentää turhan teknologian käyttöä. Muuten saatetaan päätyä siihen, että huonoa suunnittelua ja toteutusta aletaan paikkailla teknologialla. Kirsti Pesolan mukaan valtionhallinto ei ole varautunut riittävästi esteettömien asuntojen tarpeeseen lähivuosina: vuonna 2030 yli miljoona suomalaista tarvitsee esteettömän asunnon. Ilman hissiä olevissa taloissa asui vuonna 2015 noin 600 000 suomalaista, joista 100 000 on yli 65-vuotiaita. Hissin ansiosta ihmiset voivat asua keskimäärin seitsemän vuotta pidempään kotona. Pesola painottaa, että on huomattavasti kalliimpaa tehdä muutoksia jälkikäteen kuin toteuttaa toimivat ratkaisut jo rakentamisvaiheessa. Jälkiasennushissien kustannukset vaihtelevat ilman avustusta noin 70 000 eurosta vanhojen jugendtalojen 400 000 euroon.

Hissin ansiosta ihmiset voivat asua keskimäärin seitsemän vuotta pidempään kotona.

”Uudisrakentamisen tai peruskorjauksen yhteydessä toteutettavat esteettömyyskorjaukset täydentyvät älyteknologialla”, toteaa Kirsti Pesola. Esimerkiksi suihkutiloihin on hyvä asentaa vesivahinkojen ja kaatumisten varalta reunakaivo seinän vierustalle sekä liiketunnistinsuihkut. Perinteinen suihku ja keskellä lattiaa sijaitseva lattiakaivo

voivat olla henkilön kaatuessa kylpyhuoneessa kohtalokkaita. Normaalin lattiamateriaalin alle voi asentaa sensorimaton, joka tunnistaa kaatuneen ja hälyttää sovittuun palveluun. Osa sensorimatoista on niin älykkäitä, että ne tunnistessaan kaatuneen ihmisen alkavat hälytyksen annettuaan mitata ihmisen sydämen pulssia.

Sensorimaton voi asentaa myös kylpyhuoneeseen. Pesola haluaa kiinnittää huomiota erityisesti ikäihmisten paloturvallisuuteen kotona: ”Suomessa on tällä hetkellä yli 50 000 asuntoa, jossa asuu yksin muistisairas ikäihminen. Missä on se paloturvallisuus, jota nämä ihmiset tarvitsevat?” Yksi Pesolan suosittama vaihtoehto olisivat siirrettävät paloturvallisuusyksiköt, joita koteihin voitaisiin sijoittaa. Suurin haaste on tällä hetkellä laitteiden korkea hinta. Turvaliesi kannattaa ottaa käyttöön hyvissä ajoin.

Riittävä ja oikeanlainen valaistus on ikäihmisten arjessa ja kotona pärjäämisen kannalta oleellista.

Kirsti Pesola korostaa, että langaton älyteknologia mahdollistaa sen, että monia ratkaisuja voidaan asentaa kotiin myös rakentamisen jälkeen. Yksi hyvä esimerkki tästä on turvallisuutta lisäävä älykäs valaistus.

Riittävä ja oikeanlainen valaistus on ikäihmisten arjessa ja kotona pärjäämisen kannalta oleellista. Silmän kyky sopeutua valon muutoksiin väljähtyy iän myötä. Kotona asuttaessa ikäihmisen alttius häikäistyä kirkkaalle valolle on otettava huomioon. Älykäs valaistus huomioi sen, että esimerkiksi yöllisen wc-käynnin yhteydessä valot syttyvät reitille wc-tiloihin automaattisesti, eikä valo ole liian kirkas. Täysi valaistus altistaa häikäistymiselle ja unen häiriintymiselle, kun keho herätetään voimakkaan valon avulla. Älykkään valaistuksen voi suunnitella kotiinsa yhdessä sähkösuunnittelijan kanssa.

Ikäihmiset kaipaavat senioriystävällisiä älylaitteita

Margit Granberg Eläkkeensaajien Keskusliitosta korostaa, että teknologisten apuvälineiden muotoilun on oltava sellaista, että tuote näyttää tyylikkäältä. ”Kun 70-vuotias ihminen muuttaa omakotitalosta kerrostaloasuntoon, ei hän halua kotiinsa mitään apuvälineeltä näyttävää”, Granberg toteaa. Suunnittelussa on Margit Granbergin mukaan käytettävyyden lisäksi otettava jo alussa muotoilu huomioon: ”Kauniisti muotoiltuja ja hyödyllisiä tuotteita voi pitää kotona jo pelkän ulkonäön takia. Nykyään mennään muotoilussa apuvälineen toiminto edellä ja ulkonäkö on sivuseikka.” Apuvälineitä valmistavat yritykset ovat yhä liian pieniä. Niillä ei ole mahdollisuutta käyttää suuria varoja tuotteidensa kehittämiseen tai saada isoja tuotemääriä myyntiin. Lea Stenberg perää markkinoille käyttäjäystävällisempiä laitteita. Sanna Kaijanen painottaa, että niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannella

sektorillakin tarvitaan nyt teknologia-agentteja, jotka edistävät ikäihmisten osallisuutta digitalisaatiossa ja teknologian käyttöönnotossa.

Ikäihmiset kaipaavat tietokoneiden ja älylaitteiden hankintaan tukea; aiheesta toivotaan myös julkaisua. EETU-järjestöjen paikallisyhdistysten puheenjohtajien tapaamisissa Kuopiossa ja Lohjalla syksyllä 2015 läsnäolijat vahvistivat, että tietotekniikkaan tottumattomille ikäihmisille kaupataan helposti laitteita, jotka ovat turhan kalliita ja monimutkaisia käyttää. Digitaalisia apuvälineitä hankittaessa myös laitteen hinta on ratkaiseva tekijä. ”Vaikka työeläkettä nauttivien eläkeläisten määrä kasvaa, myös pienituloisia eläkeläisiä riittää tulevaisuudessakin. Heille 300 euron älypuhelin tai satoja euroa maksava lääkeannostelija on aivan liian kallis”, Lea Stenberg toteaa. Hän toivoo myös älypuhelinkehityksen kehittyvän käyttäjäystävällisemmiksi. Helppokäyttöiset älypuhelimet yleistyisivät myös vanhimmassa ikäryhmässä ja palvelisivat kaikkia kuluttajia yhä paremmin.

Tietotekniikkaan tottumattomille ikäihmisille kaupataan helposti laitteita, jotka ovat turhan kalliita ja monimutkaisia käyttää.

Arjen digitaalisista apuvälineistä tarvitaan laadukkaampaa tietoa

”Erilaisia keksintöjä ikäihmisten arkea helpottamaan on paljon olemassa, mutta niitä on hankalaa löytää, koska apuvälineitä ei markkinoida suurelle yleisölle. Tietoa on huonosti saatavilla jopa verkossa, varsinkin kuvien kanssa”, Margit Granberg korostaa. Tietoa saa periaatteessa kunnilta ja yrityksiltä, mutta tieto on hajallaan. Outi Töytäri Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitokselta painottaa (THL), että älykkään teknologian rantautumisen tiellä on paitsi teknologian kalleus ja tuotekehityksen hitaus myös tiedon puute itse välineistä ja niiden käytöstä. Tiedon puutetta on THL:n **Sarianna Savolaisen** mukaan myös kotihoidon ammattilaisten keskuudessa. ”Tieto ei saavuta käyttäjiä, sillä apuvälineistä tiedotetaan

”On myös otettava huomioon, että suurin osa ikäihmisistä asuu kotonaan ilman, että heidän luonaan kävisi yhtään ammattihenkilöä, joka voisi kertoa arkea helpottavasta teknologiasta.”

— Sarianna Savolainen

kunnissa huonosti. On myös otettava huomioon, että suurin osa ikäihmisistä asuu kotonaan ilman, että heidän luonaan kävisi yhtään ammattihenkilöä, joka voisi kertoa arkea helpottavasta teknologiasta”, tiivistää Savolainen. Nykyään ikäihmiset saavat Savolaisen mukaan tietoa apuvälineistä vasta silloin, kun kohtaavat jonkun ongelman ja päätyvät sen myötä esimerkiksi lääkärille. Outi Töytäri selventää, että apuvälineitä saadakseen henkilön ei tarvitse välttämättä mennä ensin lääkärille tai olla yhteydessä

sosiaalihoitoon, vaan apuvälinekeskuksiin voi olla myös suoraan yhteydessä.

Muissa Pohjoismaissa ja esimerkiksi Ison-Britanniassa on olemassa ikäteknologiatietokanta. Tämä verkossa toimiva kokonaisuus tarjoaa palveluita, joissa voi testata omaa toimintakykyään ja saada asiallista ja vertailukelpoista tietoa erilaisista arjen apuvälineistä sekä vinkkejä niiden käyttöön. Valtakunnallisesta tietokannasta olisi hyötyä niin ikä ihmisille kuin heidän omaisilleen ja ammattilaisille. Pelkkä verkossa oleva tietokanta ei kuitenkaan riitä, mutta nykyinen malli, jossa tieto on hajallaan ja yksittäisten vanhusten- ja terveydenhuollon työntekijöiden varassa, ei ole toimiva ratkaisu.

Lea Stenberg näkisi hyödyllisenä, jos esimerkiksi terveyskeskusten tai sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitosten yhteyteen perustettaisiin teknologiaan tutustumisen paikkoja, joissa ikäihmiset voisivat vieraila, päästä kokeilemaan ja lainata välineitä kotikäyttöön. Keskuksissa voisi myös saada apua laitteiden käyttöön. Yhteys oppilaitokseen takaisi myös sen, että ikäihmisten toimintakykyä ylläpitävän teknologian tuntemus kasvaisi valmistuvien ammattilaisten keskuudessa. Uutta teknologiaa voi omaksua osaksi työtään helpommin, kun ajatuksen teknologiasta mahdollistajana tuodaan opiskeluaikana esille. Margit Granberg kannattaa ajatusta, että kirjastojen yhteyteen perustettaisiin apuväline-lainaamoita. Kirjastoja ja kirjastoautoja kun on lähes koko maan kattavasti.

Suomessa ei ole riippumatonta tahoa, joka arvioisi teknologisia apuvälineitä.

Ikäteknologiakeskuksen rooli on olla tulevaisuudessa osallistamassa ikäihmisiä tekno-

Laaja ikähaitari eli ikädiversiteetti tulisi huomioida tuotekehityksessä nykyistä paremmin.

logisten apuvälineiden kehittämiseen ja testaukseen sekä välittää näitä tietoja laitteita kehittäville yrityksille ja toimittajille. Ikäihmiset ovat moninainen joukko yksilöllisine kokemuksineen ja näkemyksineen. Laaja ikähaitari eli ikädiversiteetti tulisi huomioida tuotekehityksessä nykyistä paremmin.

Robottiikka tulee ikäihmisten koteihin ja osaksi hoitoa

”Robotit ovat meillä viimeistään 10 vuoden päästä. Nyt on se aika, kun pitäisi pystyä kertomaan se, mitä me näiltä roboteilta toivomme. Japanissa esimerkiksi robottien kehittäminen vanhusten hoitoon on jo pitkällä. Niitä on kehitetty muun muassa ikäihmisten nostamiseen. Hoitohenkilökunnan selät säästyvät ja nostotapahtumasta tulee nostettavalle miellyttävämpi”, Margit Granberg toteaa. Sanna Kaijanen uskoo, että kotihoidossa tullaan lähivuosina käynnistämään robottien testikäyttöjä. Tulevaisuudessa hoivarobotit pitävät seuraa, siivoavat ja huolehtivat ikäihmisten vaatehuollosta.

Outi Töytäri kertoo, että Ruotsissa monien muistisairaiden tukena on jo liikkuvia teknisiä ratkaisuja, joiden avulla omaiset ja hoitohenkilöstö voivat ottaa videoyhteyden kautta yhteyden asukkaaseen menemättä itse paikalle. Samainen laite voi esimerkiksi muistuttaa asukasta ottamaan lääkkeitä, se voi reagoida, jos jääkaappi jää auki tai se voi neuvoa, miten kahvia keitetään. Töytärin mukaan Suomessa muistisairaille kehitettyjen teknologisten apuvälineiden käyttö on retuperällä. Tarjolla olisi esimerkiksi tulitikkurasian kokoisia laitteita, jotka tukevat puheohjauksella muistisairaana päivärytmiä ja elämää. Laite kertoo esimerkiksi, mikä vuorokaudenaika on menossa, ja mitä tulee kodista lähdeettäessä ottaa mukaan. Se voi myös kehottaa henkilöä yöaikaan takaisin vuoteeseen, jos hän pyrkii yöllä ulos.

Robotit tulevat Margit Granbergin mukaan tulevina vuosina yhä enemmän osaksi ikäihmisten hoitoa ja seuran pitoa. Ihmiset asuvat yhä enemmän yksin, vaikka myös yhteisöllinen senioriasuminenkin yleistyy. ”Jo nyt on olemassa robotteja, joiden kanssa voi keskustella, ja jotka myös muistavat heille puhutut asiat”, Granberg kuvaa. Toistaiseksi lähinnä hoivakoteihin on kehitetty robottilemmikkejä kuten Paro-hylkeitä, joita voi helliä. Hylje on valikoitunut eläimeksi, koska suurimmalla osalla ihmisistä ei ole omaa kokemusta hylkeistä.

Ihmisen terveydentilaa mittaavat sensorit, kuten sydämen sykettä ja unta mittaavat laitteet, tulevat yleistymään myös ikäihmisillä. Sensorit auttavat myös asumisturvallisuudessa. Nämä huoneistoa tai piha-alueita valvovat sensorit kehittyvät yhä edelleen lähivuosina. Sarianna Savolaisen mukaan juuri ympäristönhallinta on edennyt viime vuosina merkittävästi. Nykyinen rakennustekniikka mahdollistaa monien toimintojen kuten sähkölaitteiden ja lämmityksen keskitetyn hallinnan tabletin avulla. Erilaisten vastaanottimien kanssa keskusteleavan ympäristönhallintalähettimen avulla voidaan ohjata esimerkiksi vuodetta, huoneiston valaistusta, lämmitystä, verhojen asentoja ja kulunvalvontaa. Myös hissien teknologia on kehittynyt valtavasti viime vuosina: Asukkaan kantaman tunnistimen avulla ulko-ovi avautuu ja hissi saapuu automaattisesti aulaan. Hissi muistaa, missä kerroksessa asukas asuu ja vie asukkaan tämän omaan kerrokseen myöskin automaattisesti. Sanna Kaijanen muistuttaa, että teknologian on oltava aina rengin osassa ja ikäihmisten yksityisyyttä tulee kunnioittaa.

”Tulevaisuudessa teknologia tulee osaksi vaatteita. Nämä älyvaatteet seuraavat henkilöiden kehon erilaisia toimintoja ja pystyvät myös avustamaan henkilöä liikkumisessa.”

— Outi Töytäri

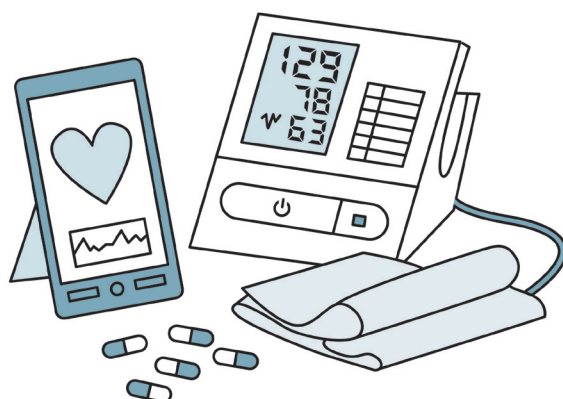
Ikäihmisten arkeen on Sanna Kaijasen mukaan tulossa tulevina vuosina runsaasti mobiiliratkaisuja, älypuheliiniin ja tabletteihin tullaan kytkemään erilaisia palveluita, jotka helpottavat arkea kotona. Myös pelillisuus tulee vahvasti

osaksi kotipalvelua. Kaijanen pitää mahdollisena, että tulevina vuosina kehitetään mobiili-sovelluksia, joiden avulla ikäihmisen kodin esteettömyyttä ja kodin apuvälineitä voidaan valita ja suunnitella.

”Tulevaisuudessa teknologia tulee osaksi vaatteita. Nämä älyvaatteet seuraavat henkilöiden kehon erilaisia toimintoja ja pystyvät myös avustamaan henkilöä liikkumisessa”, Outi Töytäri kuvaa.

APUA ARKEEN:

- Pohdi, mistä asioista hyvä arki koostuu. Mihin haluan varautua jo nyt?
- Apuvälineasioissa voi olla yhteydessä oman kotipaikkakunnan terveyskeskuksen apuvälineyksikköön.
- Vanhustyön keskusliiton korjausneuvojan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia, mutta varsinaisten remonttien tekeminen on maksullista. Korjausneuvoja auttaa avustusten hakemisessa asuntojen muutostöiden toteuttamiseen. Avustukset kattavat pääsääntöisesti vain osan korjauksen kokonaiskustannuksista. Korjauksen teettäjän on aina maksettava osa korjauksista itse. Yleensä myönnetty avustus maksetaan vasta jälkikäteen.
http://www.vtkl.fi/fin/toimimme/korjausneuvonta/mita_korjausneuvonta_on/
- Taloyhtiöt voivat hakea hissien rakentamiseen avustusta Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARAlta. Avustuksen määrä on enintään 50 prosenttia hyväksytyistä korjauskustannuksista. ARA:lta voi hakea myös ns. esteettömyysavustusta.
<http://www.ara.fi/avustukset>
- Esteettömyydestä ja esteettömästä ympäristöstä saa tietoa Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKEn ylläpitäältä esteettömyyssivustolta:
www.esteeton.fi



4

Digitalisaatio ja terveyspalvelut

Perinteiset terveyspalvelut tulee säilyttää sähköisten palveluiden rinnalla

”Digitaaliset palvelut tulevat varmasti terveydenhuoltoon, mutta jokaisen tulisi voida itse valita, miten hän niitä käyttää”, kiteyttää **Maritta Korhonen** sosiaali- ja terveysministeriöstä. Hän korostaa, että ne, jotka pystyvät ja haluavat, voivat käyttää uusia sähköisiä palveluita, mutta pakkoa ei ole. Korhonen on vakuuttunut siitä, että kun osaa kansalaisista voidaan palvella sähköisiä kanavia myöten, voimavaroja vapautuu niiden käyttöön, jotka tarvitsevat perinteisiä palveluita.

EETUn jäsenjärjestöjen paikallisyhdistysten puheenjohtajien tapaamisessa Turussa 23.11.2015 keskustelussa terveyspalveluiden digitalisoituminen aiheutti huolta. Esille nostettiin palveluiden digitalisoitumisen ja terveydenhuollossa tavoiteltavien säästöjen välinen yhteys. Kannettiin huolta siitä, että henkilöstöä vähennetään liikaa uuden teknologian käyttöönoton yhteydessä ja palvelun laatu kärsii.

Sähköisiä palveluita otetaan Maritta Korhosen mukaan käyttöön erityisesti hoidon alkupäähän kuten terveydentilan arviointiin, tukeen ja ohjaukseen. Terveydenhuollon ammattilaisten osaamista ja hoitoa ei voi digitalisoida kokonaan. Toisaalta digitaalisuus on vahvasti taustalla toiminnassa ja hoidon dokumentaatioissa niin, ettei se näy kansalaisille ollenkaan. Maritta Korhonen kertoo, että nykyisin esimerkiksi kaikki leikkaukset videoidaan ja tämä

tieto on ammattilaisten käytettävissä. Korhonen ei ota kantaa siihen, kenelle yksittäiselle toimijalle valtionhallinnossa ikäihmisten perehdyttäminen sähköisiin palveluihin kuuluu. Hän vetoaa luoviin ratkaisuihin, jossa eri toimijat kyläkauppiaista järjestötoimijoihin opastavat laitteiden käytössä. ”Julkisen vallan velvollisuus on miettiä, miten sähköiset palvelut saadaan niin helppokäyttöisiksi, että niitä osaa käyttää ilman erillistä opettelu”, Korhonen linjaa.

”Julkisen vallan velvollisuus on miettiä, miten sähköiset palvelut saadaan niin helppokäyttöisiksi, että niitä osaa käyttää ilman erillistä opettelu.” — Maritta Korhonen

Lähitulevaisuudessa kansalainen voi hyödyntää terveystietojaan paremmin

Sähköisten palveluiden avulla kansalainen voi seurata omaa hoitohistoriaansa. Lähitulevaisuudessa kansalaiset tulevat pääsemään entistä paremmin katsomaan omia terveystietojaan ja kirjaamaan myös omia mittaustuloksiaan. Maritta Korhosen mukaan toisen henkilön puolesta asiointia vahvistetaan ja esimerkiksi Kelan Omakanta-palveluun tulee mahdollisuus valtuuttaa joku toinen henkilö hoitamaan asioitaan.

Sosiaalialan ja terveydenhuollon tietojen yhteiskäytön mahdollisuutta lisätään sote-uudistuksen yhteydessä, jolloin sosiaali- ja terveyspalveluiden viranomaisilla on käytettävissä laajempi tietopohja potilaan tilanteesta. Tämä korostuu erityisesti mielenterveyspotilaiden ja päihdeongelmaisten hoidossa. Esimerkiksi palvelutalot ovat sosiaalialan yksiköitä, eikä terveydenhoitoalan tiedot ole välttämättä ilman suostumuksia palvelutalon henkilökunnan käytettävissä. Asiakastietolain (159/2007) uudistuksen yhteydessä säädetään tietojen yhteiskäytöstä sosiaali- ja terveydenhuollossa: tietovarannot yhdistetään ja niiden yhteinen käyttö ja samalla yksityisyyden ja tietosuoja varmistetaan.

Tietomassa tulee kasvamaan sosiaali- ja terveysalalla valtavasti. Ihmisillä tulee olemaan käytössään yhä enemmän laitteita, joilla he tarkkailevat omaa terveyttään ja kehonsa toimintaa. Maritta Korhonen korostaa, että erilaista tietoa kertyy niin ammattilaisten kuin asiakkaidenkin tuottamina mittaustuloksina ja videomateriaalina. Lähitulevaisuudessa potilaat joko merkitsevät itse sähköiselle terveystililleen mittaustulokset tai hyödyntävät laitteita, jotka lähettävät suoritettujen mittaustulokset (esimerkiksi verenpaine, verensokeri) omatoimisesti järjestelmään. Tällöin ei henkilön tarvitse lähteä erikseen terveyskeskuksiin mittauksiin, vaan tieto on sekä terveydenhuollon ammattilaisen että potilaan itsensä ulottuvilla. Korhosen mukaan on mietittävä tarkkaan, kuinka tästä valtavasta tietomassasta saadaan järkevää materiaalia henkilöille itselleen, sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle sekä tutkijoille. Terveystietojen hyödyntäminen tutkimuksen hyväksi esimerkiksi

lääkkeiden kehittämiseen, edellyttää tutkimuslupaa ja henkilötietojen anonymisoinnin tarvittaessa. Arkaluonteisten henkilötietojen osalta tulee aina varmistaa niiden asianmukainen käyttö”, Korhonen painottaa.

Tuula Tiihonen Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitrasta korostaa, että juuri sensortechnologia ja älypuhelin ovat tuoneet terveysteknologiaan merkittäviä uusia mahdollisuuksia. Tiihonen kuvaa, että terveysteknologiassa on tapahtunut viime vuosina käänne. Aikaisemmin vain sairaalahoidossa hyödynnettyä terveysteknologiaa tuodaan nyt kuluttajien käyttöön erilaisina sovelluksina. Ihmiset tulevat lähitulevaisuudessa saamaan entistä tarkempaa tietoa omasta terveydentilastaan reaaliaikaisesti. Laitteet muuttuvat siihen suuntaan, että yksi laite pystyy mittaamaan yhä useampia asioita. Hyvinvointirannekkeen avulla voidaan jo nyt mitata unta, sydänsykeä

Tulevaisuudessa laitteet voivat ilmoittaa esimerkiksi veressä tapahtuvista solumuutoksista ja kertoa ihmiselle, että hän on sairastumassa ja nyt tulisi ottaa yhteys lääkäriin.

ja havaita ruokavalion erilaisia vaikutuksia, mutta tulevaisuudessa laitteet voivat ilmoittaa esimerkiksi veressä tapahtuvista solumuutoksista ja kertoa ihmiselle, että hän on sairastumassa ja nyt tulisi ottaa yhteys lääkäriin. Laitteet tulevat tunnistamaan myös vakavampia sairauksia kuten syövän esiasteita kehossa.

Muutaman vuoden kuluessa valmistuu Tiihosen mukaan vahvaan tunnistautumiseen perustuva kansallinen terveystili. Tälle terveystilille voi kukin tallentaa omatoimisesti terveystietojaan kuten rokotustietojaan tai verensokerimittausten tuloksia. Kyseessä on sähköinen palvelu, jonka avulla ihminen itse sekä terveydenhuollon ammattilaiset voivat hyödyntää henkilön omia tai muita mittaustuloksia osana terveydenhoitoa. Tällä hetkellä on olemassa ns. TALTIOINTINI-terveystili, jonne voi tallentaa omia tietojaan kansallista ratkaisua odotellessa.

Tulevaisuudessa genomitieto eli geeniperimään liittyvä tieto mahdollistaa sen, että ihminen voi tehdä yhä parempia omakohtaisia valintoja. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmiselle tarjotaan tietoa terveyteensä ja hyvinvointiinsa vaikuttavista keskeisistä perinnöllisistä riskitekijöistä. Tuula Tiihosen mukaan terveydenhuollossa voitaisiin kohdentaa seulontaa ja diagnostiikkaa sekä valita parhaiten tehoavia lääkkeitä genomitiedon avulla. ”Ihmiset syövät paljon turhaan lääkkeitä, kun ei tiedetä, mitkä lääkeaineet kullekin parhaiten tehoavat. Genomitiedon avulla pystytään valitsemaan ihmisille täsmälliset lääkkeet. Syövän hoidossa genomitietoa hyödynnetään jo.” Tiihonen uskoo, että tulevaisuudessa juuri ihmisen perimään liittyvän tiedon merkitys kasvaa.

Etälääkärin sähköinen vastaanotto tuo yksityisen erikoissairaanhoidon palvelut taajamiin

Etäpalveluissa potilasta tutkitaan ja hoidetaan esimerkiksi videovälitteisesti internet-yhteyden kautta. Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen mukaan etäpalvelun soveltuvuus on arvioitava erikseen kunkin potilaan kohdalla. Tarvittaessa potilas on ohjattava tavalliselle vastaanotolle. Tuula Tiihosen mukaan 40 % kaikista lääkäripalveluista voitaisiin jo nyt hoitaa videoyhteyden avulla. Tiihonen korostaa, että teknologian käyttömukavuuteen ja käyttöönottoon pitää panostaa: "Ikäihmisten puolella toimintakyky ja teknologian käyttövalmiudet vaihtelevat. Siksi on huolehdittava, että kun uutta teknologiaa ja sähköisiä palveluita otetaan käyttöön, alkuvaiheen perehdyttämiseen satsataan. Ei ihmisille voi vain työntää laitetta kotiin ja olettaa, että hän osaa sitä käyttää." Painostaminen ja pakottaminen eivät ole hyviä keinoja Tiihosen mukaan ottaa käyttöön teknologiaa. "Terveyspalveluissa tulee säilyttää myös toisenlaisia palvelumuotoja sähköisten rinnalla, eikä vain rysäyttää kerralla ja sanota, että tämä on nyt se ainoa palvelumuoto", Tuula Tiihonen lisää.

"40 % kaikista lääkäripalveluista voitaisiin jo nyt hoitaa videoyhteyden avulla." — Tuula Tiihonen

Etälääkärin konsultaatio soveltuu erityisen hyvin potilastilanteisiin, joissa konsultoivan lääkärin ei välttämättä tarvitse fyysisesti tavata potilasta. Etäyhteyden turvin voi konsultoida erikoislääkärinä tai esimerkiksi psykologia, psykiatrista erikoissairaanhoidajaa tai seksuaalineuvojaa. Palvelu tuo erikoislääkärin palveluita alueille, joilla saatavuus olisi muuten vaikeaa.

Ylioppilaiden terveydenhuoltosäätiössä on kokeiltu vuodesta 2014 erikoislääkärien tapaamista videoyhteyden avulla. Nämä tietokonetabletin avulla käydyt videopuhelut ovat olleet mielekkäitä juuri potilaiden ja ammattilaisten näkökulmasta. Esimerkiksi tarkkojen, HD-tasoisten kuvien avulla ihotautilääkärit ovat havainneet potilaan ihottuman jopa paremmin kuin paljaalla silmällä.

APUA ARKEEN:

Omahoitopolut.fi-palvelu auttaa arvioimaan omaa terveyttä ja hyvinvointia

Ihmiset hakevat internetistä aktiivisesti terveystietoa. Valtavasta tietomassasta tavallisen kansalaisen voi olla kuitenkin hankalaa löytää luotettavaa tietoa. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL) on vastannut tähän tarpeeseen Omahoitopolut.fi-verkkopalvelun avulla. Palvelussa on neljä asiantuntijoiden rakentamaa itsearviointitestiä, joiden avulla henkilö voi kartoittaa omaa tilaansa. Testit kartoittavat elintapoja, sairastumisriskiä ja toimintakykyä. Ne voi tehdä itse tai tarvittaessa yhdessä läheisen kanssa.

Yksi itsearviointitesteistä on kohdennettu erityisesti ikääntyvälle väestölle ja sen avulla voi testata omaa -toimintakykyään. Testin tulokset ohjaavat tiedon lähteelle, joka auttaa ennaltaehkäisemään toimintakyvyn heikentymistä. **Anu Suurnäkki** THL:stä painottaa, että Omahoitopolut.fi -palvelu on kaikille avoin verkkopalvelu, jonne ei kirjauduta. Palveluun ei tallennu kenenkään henkilötietoja tai testituloksia. "Palvelulle on tehty tietoturvatestaus, eikä palvelusta toisin sanoen valu mitään tietoja ulos", **Jaana Miettinen** THL:stä vakuuttaa.

Itsearviointitestin tehtyään ihminen saa tietoa omasta tilanteestaan ja vinkkejä, kuinka parantaa omatoimisesti vaikkapa elintapojaan tai ylläpitää toimintakykyään. Omahoitopolut.fi:stä pääsee myös THL:n Palveluvaaka.fi-palveluun, josta voi tarvittaessa etsiä itselleen sopivaa sosiaali- tai terveyspalvelua. Jos Omahoitopolut.fi-palveluun on liitetty oman terveydenhuollon alueen sähköinen asiointipalvelu, testitulokset on mahdollista välittää sähköisesti terveydenhuollon ammattilaisille.

Haastattelut ja lähteet

Haastattelut:

Eläkeliitto ry, 20.10.2015, projektipäällikkö Marja Pakarinen ja aluesuunnittelija Jouni Ahonen *LähiVerkko*-hanke.

Eläkeliiton Kalannin yhdistys ry, 26.11.2015, vertaisopastaja Soile Hänninen.

Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry, 20.10.2015, projektipäällikkö Margit Granberg, *Verkosta virtaa!* -hanke.

Finanssialan Keskusliitto, 11.12.2015, johtava asiantuntija Mika Linna, johtava asiantuntija Pekka Laaksonen, viestintäpäällikkö Kristiina Siikala.

Ikäteknologiakeskus, 27.10.2015, kehittämispäällikkö Sanna Kaijanen ja erityisasiantuntija Lea Stenberg.

Invalidiliitto, 27.11.2015, Esteettömyyskeskus ESKE:n johtaja, arkkitehti Kirsti Pesola.

Selkokeskus, 30.10.2015, kehittämispäällikkö Leealaura Leskelä.

Seniorien ATK-yhdistys SAVONETTI ry, 23.10.2015, toiminnanjohtaja Tiina Brunell.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 19.10.2015, kehittämispäällikkö Maritta Korhonen.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra, 18.12.2015, johtava asiantuntija Tuula Tiihonen.

Svenska pensionärsförbundet rf, 13.10.2015, IT-koordinaattori Robert Riska.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 21.10.2015, projektipäällikkö Anu Suurnäkki ja verkko-toimittaja Jaana Miettinen *Omahoitopolut.fi*-palvelu.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 7.12.2015, kehittämispäällikkö Outi Töytäri & erikoissuunnittelija Sarianna Savolainen.

Turun kansalliset seniorit ry, 14.12.2015, Seniorijelpin koordinaattori Aira Hellström.

Vanhustyön keskusliitto ry, 14.10.2015, projektisuunnittelija Tiina Etelämäki, *Seniorit surffaa* – nettiopastaja auttaa -hanke.

Viestintävirasto, 5.11.2015, johtava asiantuntija Harri Rasilainen.

Viestintävirasto, 19.10.2015, johtava asiantuntija Kauto Huopio.

EETUn jäsenjärjestöjen paikallisyhdistysten puheenjohtajien tapaamiset Kuopiossa 23.10.2015 ja Lohjalla 28.10.2015 ja Turussa 23.11.2015.

Julkaisun tekstiä ovat myös kommentoineet Eläkeläiset ry:n monikulttuurisuustyön suunnittelija Eva Rönkkö sekä Kristillinen Eläkeliitto ry:n markkinointiasistentti Anu Kuokkanen.

Lähteet:

Kasanen Pirkko. 2014. Kooste KÄKÄTE-oppaista. KÄKÄTE-oppaita 8/2014. Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl ry, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry.

Nordlund Marika. 2008. Katse kotiin. Invalidiliiton esteettömyysprojekti 2008. Invalidiliiton julkaisuja 0.36, 2008.

Pohjola, Matti, 2014. Suomi uuteen nousuun - ICT ja digitalisaatio tuottavuuden ja talouskasvun lähteinä. Teknologiateollisuus. http://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file_attachments/pohjola_tuottavuusraportti2014_web_o.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 10.11.2015: Uusi linjaus: Terveystieteiden tutkimuskeskuksen etäpalvelut rinnastetaan perinteisiin vastaanottokäynteihin http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uusi-linjaus-terveydenhuollon-etapalvelut-rinnastetaan-perinteisiin-vastaanottokaynteihin

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015 [verkköjulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus <http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/>

Tuominen Marko. 2013. Paina vihreää nappia! –Asiointi- ja tiedonhakupalveluiden käytön esteitä erityisryhmien näkökulmasta. Liikenne- ja viestintäministeriö, julkaisuja 23/2014. http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3082174&name=D-LFE-25096.pdf&title=Julkaisuja%2023-2014

Viestintävirasto/ Kyberturvallisuuskeskus. 2014. Näin meitä huijataan - Verkossa yleisesti tavattuja huijausmenetelmiä. https://www.viestintavirasto.fi/attachments/tietoturva/Nain_meita_huijataan.pdf

Vuohelainen Hanna. 2011. Seniorit tieto- ja viestintätekniikan käyttäjiksi -vertaisopastuksen hyvät käytännöt Tieke Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry http://www.tieke.fi/download/attachments/15108320/julksarja36_painoon.pdf

Örn Seija. 2012. Asunnon lukitusopas. KÄKÄTE-oppaita 4/2012. Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl ry, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry.

EETU
PIO Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry
Pensionärsförbundens intresseorganisation rf

2016

Kuvitus ja taitto: Salla Vasenius