

Lectio praecursoria, Ikääntyneet sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjinä

Jukka Mielonen

Arvoisa kustos, arvoisa vastaväittäjä, arvoisat kuulijat

Teknologian kehitys on ollut nopeaa viime vuosikymmeninä. Varhaiset pelitietokoneet ja kotimikrot ovat muuttuneet moderneiksi älypuhelimiksi ja tekoälysovelluksiksi. Tämä nopea kehitys on vaikuttanut meihin kaikkiin merkittävästi. Teknologia on muuttanut ja muuttaa yhteiskuntaamme monin tavoin. Se on muuttanut meidän kaikkien arkea ja työntekoa. Pankkiasiat hoidetaan verkossa, ja ruokarobotit tuovat ostokset kotiin – jotka, totta kai, on tilattu verkon kautta.

Myös sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio on ottanut merkittäviä harppauksia niin palveluiden tarjoamisen kuin niiden käytönkin osalta. Digitalisaatiolla tarkoitetaan internetin tai muun sähköisen palvelun kautta toimitettavaa palvelua, kuten edellä mainittuja pankkipalveluita. Sosiaali- ja terveydenhuollon kontekstissa digitaalisia, eli sähköisiä palveluita ovat esimerkiksi lääkärin vastaanotto videon välityksellä tai chat-palvelut. Sähköiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut voivat olla vuorovaikutteisia, ei-vuorovaikutuksellisia, reaaliaikaisia tai ei-reaaliaikaisia. Teoriassa siis yhteydenpito ammattilaisiin onnistuu ajasta tai paikasta riippumatta.

Digitalisaation laajentuessa osa väestöstä, erityisesti ikääntyneet, voivat jäädä digitalisaatiokeskustelun marginaaliin. Väitöskirjassani, Ikääntyneet sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjinä, olen tuonut esiin ikääntyneiden näkökulmia ja kokemuksia sähköisistä sosiaali- ja terveyspalveluista. Lisäksi olen tarkastellut sähköisiä palveluita

ohjaavaa regulaatiota sekä pitkäaikaissairauksien vaikutusta palveluiden käyttöön.

Digitalisaatio on teknologian ja tiedon hyödyntämistä siten, että toimintatavat uudistuvat. Se ei ole vain tietotekniikan lisäämistä, vaan ennen kaikkea toimintakulttuurin muutosta – palveluiden ja prosessien siirtämistä digitaalisiksi. Digitalisaation siis pitäisi helpottaa meidän kaikkien arkea.

Huomasin työskennellessäni sähköisten palveluiden parissa, ettei teknologian käyttö ole kaikille itsestään selvää, erityisesti ikääntyneille. Aloin pohdita, miksi näin on. Onko kyse vain teknisestä osaamisesta, vai liittyvätkö haasteet myös asenteisiin, motivaatioon tai tuen puutteeseen?

Halusin ymmärtää, mikä ikääntyneitä estää – tai kannustaa – käyttämään sähköisiä palveluita. Kiinnostuksen kohteena oli myös, miten pitkäaikaissairaudet vaikuttavat sähköisten palveluiden tai laitteiden käyttöön. Tutkimustani aloittaessa sähköiset sosiaali- ja terveyspalvelut olivat vähitellen lisääntymässä eikä näiden käytöstä ollut kotimaista tutkimusnäyttöä paljoa saatavilla.

Suomessa väestön ikääntyminen lisää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kysyntää ja kiristävät resurssit haastavat organisaatioita tehostamaan palvelutuotantoa. Suomi on Euroopan mittakaavassa yksi nopeimmin ikääntyvistä maista, ja samalla ikääntyneiden digitaidot saattavat olla puutteellisia. Tilastojen mukaan yli 65-vuotiaita on Suomessa yli 1,3 miljoonaa – eli noin neljännes

Published under a CC BY 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

koko väestöstä. Tässä tutkimuksessa valitsin kohdejoukoksi juuri 65 vuotta täyttäneet, perustuen lakisääteiseen kansaneläkeikään.

Digitalisaatio tarjoaa sekä kansalaisille että organisaatioille uusia mahdollisuuksia – mutta vain silloin, kun ne ovat oikein kohdistettuja ja sovitettuja. Kansalaiset voivat osallistua omaan hoitoonsa aiempaa aktiivisemmin ja välttää esimerkiksi pitkiä ajomatkoja ammattilaisen vastaanotolle. Organisaatiot voivat puolestaan vapauttaa ammattilaisten aikaa asiakastyöhön ja tehostaa siten toimintaansa. Sähköisten palveluiden avulla voidaan tarjota vaikuttavampia ja skaalautuvampia palveluita perinteisten palveluiden rinnalle.

Tutkimukseni teoreettinen perusta on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology -mallissa, joka voidaan suomentaa yhtenäiseksi teoriaksi teknologian hyväksymisestä ja käytöstä. Malli kehitettiin alun perin teknologian hyväksymisen selittämiseen organisaatiokontekstissa, mutta sitä on myöhemmin sovellettu myös yksilöiden käyttäytymisen tutkimukseen. UTAUT-teorian ajatuksena on, että henkilön aikomukseen käyttää teknologiaa tai itse teknologian käyttöön eli teknologian hyväksyntään vaikuttavat seuraavat tekijät, teknologian käytön helppous, hyödyllisyys ja sosiaaliset vaikutukset sekä saatavilla oleva tuki. Näiden tekijöiden ja käytösaikomuksen tai käytön välistä suhdetta säätelevät henkilön ikä, sukupuoli, kokemus sekä käytön vapaaehtoisuus.

Tutkimuksen aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka suunnattiin 65 vuotta täyttäneille

suomalaisille. Tulokset osoittivat, että palveluiden hyödyllisyys, helppokäyttöisyys ja erityisesti koettu tuki ovat keskeisiä tekijöitä sähköisten palveluiden käyttöaikomuksessa.

Tutkimuksen tulosten perusteella ikääntyneet ovat halukkaita käyttämään sähköisiä palveluita nyt ja tulevaisuudessa, mutta he tarvitsevat niiden käyttöön apua. Sosiaali- ja terveyspalveluiden toimijoiden tulisi yhdistää systemaattinen tuki digipalvelujen tarjontaan.

Samalla on tärkeä muistaa ja esittää kritiikkiä tälle tutkimukselle. Sähköiseen kyselyyn vastaaminen edellyttää jo lähtökohtaisesti digitaitoja, joten ne, joilla ei ole pääsyä sähköisiin kanaviin, saattoivat jäädä tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Tämä on yksi esimerkki siitä, miten digitaalinen eriarvoisuus voi ilmetä. Digitaalinen kuilu on sekä tutkimuksellinen että yhteiskunnallinen haaste. Aikaisempien tutkimusten perusteella voidaan kuitenkin todeta kansalaisten digitaitojen kehittyvän jatkuvasti – myös vanhemmissa ikäryhmissä.

Tutkimukseni tuo esiin tarpeen kehittää sähköisiä sosiaali- ja terveyspalveluita niin, että ne ovat aidosti saavutettavia ja käyttäjälähtöisiä. Käytettävyyttä, luottamusta ja yksilöllistä tukiä eivät ole vain teknisiä yksityiskohtia – ne ovat perusedellytyksiä toimivalle digitaaliselle hyvinvointiyhteiskunnalle. Eikä kyse ole vain ikääntyneistä – ne ratkaisut, jotka toimivat ikääntyneille, hyödyttävät usein koko väestöä. Lisäksi tarvitaan uudenlaista, innostavaa ja kehittäväää sekä kokemuksia jakavaa toimintakulttuuria sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Jukka Mielonen. Ikääntyneet sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjinä. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, 369. University of Eastern Finland, Itä-Suomen yliopisto; 2025.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-5683-5>