



Vammaispalvelujen asiakkaiden kohtaamat haasteet sähköisten palvelujen käytössä ja käytön tukemisessa onnistuminen — ammattilaisten näkökulma

Yhteiskunnallisten palvelujen siirtyessä yhä enemmän sähköisesti tarjottaviksi, on tärkeää kartoittaa vammaisten henkilöiden kohtaamia haasteita sähköisten palvelujen käytössä. Vammaispalvelujen ammattilaiset ovat keskeisessä roolissa havaitsemaan asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttöön liittyviä haasteita ja tarjoamaan tarvittaessa tukea palvelujen käyttöön. Tämä tutkimus kartoitti ammattilaisten havaitsemia haasteita sekä selvitti asiakkaiden tukemisessa onnistumista ja onnistumiseen yhteydessä olevia tekijöitä koronapandemian aikana.

Tutkimusaineisto kerättiin vammaispalvelujen ammattilaisilta keväällä 2022. Poikkileikkaus-tutkimuksessa hyödynnettiin määrällisen aineiston ohella kyselylomakkeeseen annettuja laadullisia vastauksia. Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä ja logistisella regressioanalyysillä.

Tutkimukseen osallistui yhteensä 428 vammaispalvelujen ammattilaista (iän keskiarvo 46,0 vuotta; 85,5 % naisia). Ammattilaiset raportoivat havainneensa seuraavia haasteita asiakkaiden sähköisten palvelujen käytössä: toimintakyvyn rajoitteet, tarvittavien laitteiden ja verkkoyhteyksien puute, palvelujen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvät haasteet, kiinnostuksen puute, tuen riittämättömyys sekä tarve perinteisille lähipalveluille.

Valtaosa oli sitä mieltä, että asiakkaiden tukemisessa ei onnistuttu hyvin. Asumispalveluissa työskentelevillä (OR 1,83 [95 % LV 1,14–2,93]) sekä koronapandemian takia toisiin työtehtäviin siirretyillä (OR 1,98 [95 % LV 1,05–3,74]) oli suurempi vetosuhde verrokiryhmiin verrattuna näkemykselle siitä, että asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön tukemisessa ei onnistuttu. Lisäksi niillä vammaispalvelujen ammattilaisilla, jotka eivät kokeneet kollegoidensa suhtautuvan myönteisesti sähköisiin palveluihin (OR 1,80 [95 % LV 1,05–3,07]) oli suurempi vetosuhde näkemykselle siitä, että tukemisessa ei onnistuttu.

Vammaispalvelujen asiakkaiden sähköisten palvelujen käytössä kohtaamia haasteita voitaisiin vähentää muun muassa parantamalla tarvittavien tietoteknisten laitteiden ja apuvälineiden saatavuutta sekä palvelujen esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Organisaatioiden on tarjottava ammattilaisille koulutusta asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön tukemisessa. Digitalisuudelle myönteinen työilmapiiri sekä ammattilaisten selkeä käsitys omasta roolistaan ja toimenkuvastaan ovat tärkeitä asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttöön saaman tuen kannalta.

ASIASANAT: COVID-19, vammaispalvelut, sähköiset palvelut, syrjäytyminen

EMMA KAINIEMI, LOTTA VIRTANEN, PETRA SAUKKONEN, ANU-MARJA KAIHLANEN, ANNA VÄRE, MARIA VALTOKARI, PÄIVI NURMI-KOIKKALAINEN, TARJA HEPONIEMI

YDINASIAAT

- Vammaiset henkilöt kohtaavat haasteita sähköisten palvelujen käytössä ja he voivat olla riippuvaisia ammattilaisten tuesta
- Ammattilaisille on tarjottava koulutusta ja ammattilaisten positiivisia asenteita asiakkaille suunnattuja sähköisiä palveluja kohtaan on pyrittävä lisäämään
- Jatkossa on kartoitettava toimintarajoitteisten henkilöiden kohtaamia haasteita yksilöllisten tarpeiden tunnistamiseksi

JOHDANTO

Koronapandemia ja viruksen leviämisen hillitsemiseksi tehdyt rajoitustoimenpiteet vaikuttivat merkittävästi vammaisten henkilöiden arkielämään ja hyvinvointiin. Liikkumisen ja kasvokkaiden kohtaamisten kontrollointi johtivat työntekijöiden käyntien ja omaisten tapaamisen vähenemiseen asumisyksiköissä ja tukiasunnoissa (1) sekä kotiin annettavissa palveluissa (2). Lisäksi mittava määrä erilaisia toimintakykyä ja osallisuutta tukevia ryhmätoimintoja jouduttiin keskeyttämään (3). Samalla yhä enemmän yhteiskunnallisia palveluja siirryttiin tarjoamaan sähköisiä kanavia käyttämällä (3,4).

Palvelujen tarjoaminen pääosin sähköisessä muodossa on lisännyt eriarvoisuutta yhteiskunnassamme usean vammaisen henkilön jäädessä palvelujen ulkopuolelle (1,3). Esimerkiksi hallintolaisissa (5) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (6) korostetaan asiakkaiden oikeutta heidän tarpeensa huomioiviin laadukkaisiin palveluihin ja kohteluun ilman syrjintää. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (7) pyrkii turvaamaan asiakkaiden oikeuden laadukkaisiin sähköisiin palveluihin säätämällä viranomaisten velvoitteista ja palvelujen saavutettavuusvaatimuksista. Lisäksi YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen mukaan koko väestölle tarkoitettujen palvelujen on oltava yhdenvertaisesti myös vammaisten henkilöiden saatavissa ja niiden on vastattava heidän tarpeisiinsa (8). Lainsäädännön ohella on korostettu, että digitalisoituvien palvelujen yhdenvertaisuuden tukemiseksi tarvitaan myös eettistä pohdintaa ja ohjeistusta (9).

Säädöksistä ja ohjeistuksesta huolimatta monella vammaisella henkilöllä ei ole mahdollisuuksia asioida itsenäisesti sähköisissä palve-

luissa johtuen muun muassa fyysisistä ja kognitiivisista rajoitteista (10–13), jotka vaikeuttavat tietoteknologisten laitteiden käyttöä, palvelujen sisällön ymmärtämistä ja soveltamista tai vuorovaikutusta etäyhteydellä (12). Lisäksi tarvittavien päätelaitteiden ja taitojen puute voi estää vammaisten henkilöiden sähköistä asiointia (11–15). Aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, että vammaiset henkilöt käyttävät internetiä (16) ja teknologisia laitteita huomattavasti muuta väestöä vähemmän (10,13). Heidän on raportoitu olevan myös vähemmän kiinnostuneita uudesta teknologiasta ja jopa kokevan pelkoa teknologian käyttöä kohtaan (13).

Kuitenkin muun väestön tavoin myös monet vammaispalvelujen asiakkaat voivat hyötyä sähköisten palvelujen käytöstä (17). Sähköisten palvelujen käyttö voi helpottaa fyysisen liikuntakyvyn rajoitteiden kanssa elävän henkilön elämää (11,18) sekä mahdollistaa monelle vammaiselle henkilölle osallistumisen yhteiskunnallisiin ja vapaa-ajan aktiviteetteihin (13). Kun vammaisilla henkilöillä on pääsy tietoteknologian äärelle ja internetiin, voi se parantaa heidän kokemustaan itsemääräämisestä (15,19), tukea heidän toimintakykyään ja itseilmaisuaan (20) sekä parantaa heidän elämänlaatuun (21,22).

Moni vammaisen henkilö tarvitsee tukea ja rohkaisua käyttääkseen tietoteknologiaa ja internetiä (15,19,20,23–25). Asianmukaisella tuella useimmat lievästi tai kohtalaisesti kehitysvammaiset henkilöt voivat oppia tietoteknologian käytön edellyttämät perustaidot (26). Laadukkaan tuen avulla myös vakavammin kehitysvammaisten on osoitettu voivan käyttää rajoitetusti tietoteknologiaa (27). Kuitenkin usein vammaisen henkilön tarvitsemaa yksilöllistä tukea ei ole saatavilla (15). Monen erityisesti vakavammin vammaisen henkilön sosiaalinen ympäristö ja tukiverkosto on pieni (28), jolloin vammaispalvelujen ammattilaiset ovat merkittävässä roolissa asiakkaidensa tietoteknologian ja sähköisten palvelujen käytön kannalta (29).

Monella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella ei ole riittävää osaamista tai kykyä nähdä ja hyödyntää uusien teknologioiden tarjoamia mahdollisuuksia heidän asiakkaidensa arkeen (30). Aiemmassa tutkimuksessa sairaanhoitajat ovat raportoineet kohtalaisesta osaamisesta sähköisissä ympäristöissä työskentelystä (31) ja suomalaiset terveydenhuolto tarjoavat organi-

saatiot ovat tuoneet esiin, että osalla ammattilaisista ei ole riittävää tietoteknistä osaamista (4). Palvelujen sähköistyessä ammattilaisia kohtaan on muodostunut uudenlaisia taitotarpeita ja heidän odotetaan muun muassa tunnistavan asiakkaidensa yksilölliset valmiudet sähköisten palvelujen käytölle sekä tukevan asiakkaitaan niiden käytössä (32). Heidän ammatillisiin velvollisuuksiinsa kuuluu kehittää omaa tietoteknistä osaamistaan palvelun laadun parantamiseksi ja täyttääkseen asiakkaiden odotukset ja tarpeet digitalisoituvassa yhteiskunnassa (33).

Koronapandemia on voinut vaikuttaa myös vammaispalvelujen ammattilaisten työhyvinvointiin (34). Monelle ammattilaiselle osoitettiin muutuneiden palvelurakenteiden ja toimintakäytäntöjen vuoksi uudenlaisia työtehtäviä nopealla aikataululla (35). Myös työn sisällössä ja henkilöstörakenteessa tapahtui muutoksia, joihin ei ollut aikaa varautua (3,36). Muutokset ovat voineet aiheuttaa ammattilaisille epävarmuutta, stressiä, unettomuutta ja jatkuvaa väsymystä (36). Myös kollegoiden sairaspöissaolut sekä karanteenit ovat voineet lisätä entisestään ammattilaisten työmäärää ja -kuormitusta (36). Lisäksi fyysisen etäisyyden ylläpitäminen on voinut aiheuttaa ammattilaisissa eristäytymiseen liittyvää stressiä (36) ja vaikeuttaa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa (37,38).

Ammattilaiset tarvitsevat organisaation ja työyhteisön tukea digitalisaation kehityksen haasteissa perinteistä työelämää ja totuttuja tapoja tehdä työtä. Esihenkilöiltä ja kollegoilta saatu tuki on erityisen tärkeää sähköisten palvelujen käyttöönotossa ja ammattilaisten osaamisen kehittämisessä (1,39). Johtamisella ja jokaisen työyhteisön jäsenen päivittäisellä toiminnalla on vaikutusta työyhteisön ilmapiiriin (40). Lisäksi ammattilaisten omat asenteet ja kokemukset vaikuttavat heidän halukkuuteensa käyttää teknologiaa sekä tukea asiakkaita sen käytössä (39).

Tämä tutkimus toteutettiin koronapandemian vuoksi yhteiskuntaan asetettujen kokoontumis- ja liikkumisrajoitusten purkamisen jälkeen, mutta edelleen pandemian vaikuttaessa erityisesti vammaispalvelujen ammattilaisten työhön ja heidän asiakkaidensa arkipäivään. Koska vammaispalvelujen ammattilaisten rooli tiedetään keskeiseksi vammaisten henkilöiden arkielämän (28,41) sekä tietoteknologian käytön kannalta (29), on heidän näkemystensä kartoit-

taminen asiakkaiden kohtaamista haasteista tärkeää. Vammaispalvelujen ammattilaiset ovat läsnä asiakkaidensa jokapäiväisessä arjessa, joten heillä on realistiset lähtökohdat asiakkaidensa sähköisten palvelujen käyttöön liittyvien seikkojen arviointiin (42). Lisäksi vammaisten henkilöiden sähköiseen asiointiin saaman tuen kehittämiseksi on kartoitettava ammattilaisten näkemyksiä siitä, miten hyvin asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käyttöön onnistuttiin koronapandemian aikana sekä selvitettävä, mitkä tekijät ovat yhteydessä tukemisessa onnistumiseen. Toistaiseksi tutkimustietoa vammaispalvelujen asiakkaiden ammattilaisilta saamasta tuesta sähköisten palvelujen käyttöön liittyen on olemassa hyvin rajallisesti.

Tässä tutkimuksessa sähköisillä palveluilla tarkoitetaan a) etäyhteydellä toteutettuja yhteiskunnallisia palveluja sekä b) asiointia palveluiden verkkosivuilla tai sovelluksissa. Sähköinen asioiminen edellyttää toimivaa verkkoyhteyttä sekä tietoteknistä päätelaitetta (tietokone, tabletti, älypuhelin). Lisäksi moneen yhteiskunnalliseen sähköiseen palveluun edellytetään vahva tunnistautuminen pankkitunnuksia käyttämällä.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää vammaispalvelujen ammattilaisten kokemuksia asiakkaiden kohtaamista haasteista sähköisten palvelujen käytössä ja niiden käyttöön tarjotun tuen toteutumisesta koronapandemian aikana. Lisäksi tutkimme työyhteisöön ja esihenkilötyöhön sekä työhön tulleisiin muutoksiin liittyvien tekijöiden yhteyttä näkemykseen siitä, että asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön tukemisessa ei onnistuttu.

Tutkimuskysymyksemme olivat:

1. Millaisia haasteita vammaispalvelujen ammattilaiset havaitsivat asiakkaillaan sähköisten palvelujen käytössä koronapandemian aikana?
2. Miten vammaispalvelujen ammattilaiset arvioivat asiakkaiden tukemisen sähköisten palvelujen käytössä onnistuneen koronapandemian aikana?
3. Mitkä tekijät liittyen työyhteisöön ja esihenkilötyöhön sekä työn tulleisiin muutoksiin ovat yhteydessä vammaispalvelujen ammattilaisten näkemyksiin siitä, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä ei onnistuttu?

Tutkimuksen tuottaman tiedon avulla voidaan kehittää vammaispalvelujen asiakkaiden asemaa digitalisoituvassa yhteiskunnassa lisäämällä heidän mahdollisuuksiaan tietoteknologian ja sähköisten palvelujen käyttöön. Lisäksi tutkimuksen tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää vammaisten henkilöiden sähköiseen asiointiin tarjottavan tuen kehittämisessä.

AINEISTO JA MENETELMÄT

Tutkimus on osa Tulevaisuutta luomassa -hanketta (43), jonka tavoitteena on tukea vammaisten ja ulkomaalaistaustaisten henkilöiden selviytymistä ja toimintamahdollisuuksia poikkeus- ja kriisitilanteissa. Hankkeeseen kuuluvana osatutkimuksena toteutettiin kysely vammaispalvelujen ammattilaisille aikavälillä 9.3–9.4.2022. Kysely laadittiin kattamaan vammaispalvelujen ammattilaisten koronapandemian aikaisia kokemuksia erityisesti työhyvinvoinnin ja asiakkaiden tilanteen näkökulmasta. Lisäksi kyselyyn sisällytettiin asiakkaiden sähköistä asiointia koskevia kysymyksiä. Ajankohtaisen ilmiön tutkimiseen räätälöidyt kysymykset laadittiin digitalisaatioon ja vammaispalveluihin perehtyneiden tutkijoiden ja asiantuntijoiden yhteistyössä. Kysely koostui strukturoiduista sekä avoimista kysymyksistä, joihin vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa vapaasti näkemyksiään. Kyselyn jakamisessa ammattilaisille tehtiin yhteistyötä vammaisalan järjestöjen, ammattiliittojen ja eri verkostojen kanssa. Lisäksi tietoa kyselystä jaettiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ja Vammaispalvelujen käsikirjan sosiaalisen median kanavilla sekä verkkosivuilla.

Kyselyyn vastasi yhteensä 707 vammaispalvelujen ammattilaista. Tutkimuksemme otimme mukaan vain ne vammaispalvelujen ammattilaiset, jotka raportoivat itse tukeneensa asiakkaitaan sähköisten palvelujen käytössä. Koska halusimme kartoittaa nimenomaan vammaispalvelujen ammattilaisten näkemyksiä, rajasimme aineistosta ulkopuolelle johto- ja esihenkilötehtävissä toimivat (n= 50) sekä ammattilaiset, joilla ei ollut sosiaali- ja terveydenhuollon koulustaustaa (n= 10), kuten ruokalatyöntekijät ja koulunkäyntiavustajat. Tämän tutkimuksen otos sisälsi yhteensä 428 vastaajaa.

Tutkimuksemme on poikkileikkaustutkimus, jossa hyödynnetään kyselylomakkeen avoimeen tekstikenttään annettuja laadullisia vastauksia

(tutkimuskysymys 1) sekä määrällistä tutkimusaineistoa (tutkimuskysymykset 2 ja 3).

LAADULLINEN AINEISTO

Kyselylomakkeen avoimeen tekstikenttään annettuja laadullisia vastauksia käytettiin tässä tutkimuksessa kuvaamaan vammaispalvelujen ammattilaisten havaitsemia haasteita asiakkaiden sähköisten palvelujen käytössä. Kyselylomakkeella vastaajilta kysyttiin: ”Millaisia haasteita olet havainnut asiakkailta tai avustettavillasi sähköisten ja etäpalvelujen käytössä koronapandemian aikana?”

MÄÄRÄLLINEN AINEISTO

Määrällistä aineistoa käytettiin tässä tutkimuksessa kuvaamaan vammaispalvelujen ammattilaisten näkemyksiä siitä, miten hyvin asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön tukemisessa oli onnistuttu koronapandemian aikana. Lisäksi määrällistä aineistoa käyttämällä selvitimme, mitkä tekijät ovat yhteydessä ammattilaisten näkemyksiin siitä, että asiakkaiden tukemisessa ei oltu onnistuttu.

Selitettävä muuttuja

Ammattilaisia pyydettiin arvioimaan asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön tukemisessa onnistumista kysymällä, miten asiakkaiden opastaminen sähköisessä asiointissa tai etäpalveluissa oli onnistunut koronapandemian aikana. Kysymykseen annettiin vastausvaihtoehdoiksi: 1= huonosti, 2= melko huonosti, 3= ei huonosti eikä hyvin, 4= melko hyvin, 5= hyvin sekä 6= en osaa sanoa. Analyseja varten vastausvaihtoehdot uudelleen koodattiin: 1= huonosti (vastausvaihtoehdot 1–2) ja 2= hyvin tai neutraali (vastausvaihtoehdot 3–6).

Selittävät muuttujat

Selittävinä muuttujina tarkasteltiin työyhteisöön ja esihenkilötyöhön liittyviä tekijöitä sekä koronapandemian johdosta työhön tulleita muutoksia. Lisäksi vastaajilta kysyttiin taustatietona ikää, sukupuolta ja koulutustaustaa.

Työyhteisöön ja esihenkilöön liittyvät tekijät

Vastaajan työpaikka vammaispalveluissa luokiteltiin kahteen ryhmään: 1= asumispalvelut (ryhmämuotoinen asuminen ja tuettu asuminen) ja 2= muihin kuin asumispalveluihin (työ- ja päivätoi-

minta, henkilökohtainen apu, sosiaalityö ja -ohjaus, työhönvalmennus ja tuettu työ, kuntoutuspalvelut ja asiantuntijapalvelut).

Riittävää perehdytystä sähköisten työvälineiden käyttöön arvioitiin seuraavan väittämän avulla: ”Olen saanut riittävästi perehdytystä uusien tietojärjestelmien, sähköisten asiointipalvelujen sekä tietoteknisten laitteiden ja ohjelmien käyttöön.” Vastaajaa pyydettiin arvioimaan väittämää viimeisen kolmen vuoden ajalta.

Riittävää tukea sähköisten työvälineiden käyttöön arvioitiin väittämällä: ”Olen saanut riittävästi tukea tai apua tietojärjestelmien, sähköisten asiointipalvelujen sekä tietoteknisten laitteiden ja ohjelmien käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa.” Vastaajaa pyydettiin arvioimaan väittämää viimeisen kolmen vuoden ajalta.

Kollegoiden ja esihenkilön myönteisyyttä sähköisiin palveluihin arvioitiin erillisillä väittämällä: ”työkaverini kannattavat asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttöä” sekä ”esihenkilöni tukevat asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttöä”.

Haasteita johtamisessa kartoitettiin väittämällä: ”Lähiesihenkilö ollut etäällä arjesta/ johtamisesta on ollut haasteita.”

Kaikkiin yllä oleviin väittämiin vastattiin 5-portaisella asteikolla (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä). Analyysijä varten eri vastausvaihtoehdot kategorisoitiin kahteen ryhmään: 1= samaa mieltä (vastausvaihtoehdot 4–5) ja 2= eri mieltä tai neutraali (vastausvaihtoehdot 1–3)

Koronapandemian johdosta työhön tulleet muutokset

Työn kuormittavuutta arvioitiin väittämällä: ”Olen ollut kuormittunut työruutiineissa koronapandemian takia tehtyjen muutosten vuoksi (esim. työn organisointi uudelleen)”. Väittämään vastattiin 5-portaisella asteikolla (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä). Analyysijä varten vastaukset koodattiin uudelleen: 1= samaa mieltä (vastausvaihtoehdot 4–5) ja 2= eri mieltä tai neutraali (vastausvaihtoehdot 1–3).

Ammattilaisen siirtoa toisiin tehtäviin tiedusteltiin kysymyksellä: ”Onko sinut siirretty toisiin tehtäviin koronapandemian alkamisen jälkeen?” Vastausvaihtoehdot olivat 1= kyllä ja 2= ei.

Uusia sähköisiä palveluja asiakkaille kartoitettiin kysymällä, oliko vammaisille henkilöille kohdennettu räätälöityjä tukitoimia korona-

pandemian aikana ottamalla käyttöön sähköisiä palveluja a) sosiaaliseen kanssakäymiseen (esim. Facebook, Teams, WhatsApp) ja/tai ryhmätoimintaan; ja b) kuntoutukseen tai terveyden ja toimintakyvyn ylläpitoon. Vastausvaihtoehdot olivat 1= kyllä, 2= ei sekä 3= en osaa sanoa. Vastaajat, jotka vastasivat ”kyllä” ainakin toiseen edellä mainituista kahdesta uudesta sähköisestä palvelusta, yhdistettiin analyyseissa kuvamaan niitä, joiden työyhteisössä oli koronapandemian aikana otettu käyttöön uusia asiakkaille suunnattuja sähköisiä palveluja.

AINEISTON ANALYYSIT

Avoimen kysymyksen vastaukset vammaispalvelujen asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön haasteista analysoitiin mukailien temaattisen induktiivisen sisällönanalyysin periaatteita (44). Laadullisen analyysin tarkoitus oli tuottaa mahdollisimman monipuolinen kuvaus vammaispalvelujen asiakkaiden kohtaamista haasteista sähköisten palvelujen käytössä ammattilaisten kokemana (45).

Avoimeen kysymykseen annettiin yhteensä 213 vastausta, jotka olivat noin 1–3 virkkeen mittaisia. Analyysi aloitettiin lukemalla kaikki vastaukset huolellisesti läpi kahden tutkijan toimesta (EK ja AV). Molemmat tutkijat lukivat vastaukset useasti läpi ja etenivät iteratiivisen prosessin mukaan muodostaen alkuperäisiä ilmauksia kuvaavia pelkistyskäsitteitä (n= 48). Samansäveltöiset pelkistykset luokiteltiin alakategorioiksi (n= 14), jotka luokiteltiin edelleen samankaltaisia alakategorioita yhdistäviksi yläkategorioiksi (n= 6). Tutkijat vertasivat muodostamiaan kategorioita sekä muokkasivat yhteisen keskustelun pohjalta niitä, kunnes yksimielisyys saavutettiin. Kuvaamme tulokset aineisto-otteiden kanssa sisällönanalyysin läpinäkyvyyden vahvistamiseksi. Erillisessä liitetiedostossa kuvataan sisällönanalyysissa muodostetut alakategoriat sekä annetaan esimerkki niiden muodostamiseen käytetyistä alkuperäisilmauksista.

Määrällisen aineiston muuttujia käsiteltiin analyyseissämme yksittäisinä muuttujia, eikä esimerkiksi keskiarvosummamuuttujia muodostettu. Vastaajien arvioita siitä, miten hyvin asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä onnistuttiin, kuvattiin frekvenssilukuja käytämällä. Logistista regressioanalyysiä käytettiin selvittämään, mitkä muuttujat ovat yhteydessä

ammattilaisten näkemykseen siitä, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä ei onnistuttu koronapandemian aikana. Ensin muodostettiin malli (Malli 0), jossa tarkasteltiin yksitellen kunkin selittävän muuttujan yhteyttä selitettävään muuttujaan. Seuraavaksi muodostettiin monimuuttujamalli (Malli 1), johon sisällytettiin kaikki selittävät muuttujat samanaikaisesti. Malleissa raportoidaan logististen regressioanalyysien vetosuhdekerroin (engl. odds ratio, OR), niiden 95 prosentin luottamusväli (LV) ja tilastolliset merkitsevyydet. Tilastollisesti merkitsevä vetosuhdekerroin ($OR > 1$) osoittaa, kuinka monta kertaa keskimäärin suurempi vetosuhde tietyssä selittävän muuttujan luokassa on verrattuna vertailuluokkaan (referenssi). Tilastollisissa analyyseissa käytettiin SPSS 27 -tilastojenkäsittelyohjelmaa.

TUTKIMUKSEN EETTISYYSYDEN HUOMIOIMINEN

Tutkimus toteutettiin hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen (46). Tutkimuseettistä lausuntoa ei haettu tutkimukselle sen luonteen vuoksi (47). Vastaajille tiedotettiin sähköisen kyselylomakkeen ensimmäisellä sivulla, että kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja vastauslomakkeen lähettäminen merkitsee tietoisesta suostumuksesta antamista. Vammaispalvelujen ammattilaisten antamat vastaukset olivat anonyymeja ja tulosten raportoinnissa kiinnitettiin huomiota siihen, että vastaajat eivät ole tunnistettavissa avoimeen kysymykseen antamiensa vastausten pohjalta. Eettisesti on tärkeää tiedostaa, että tutkimuksen vastaukset kuvaavat vammaispalvelujen ammattilaisten kokemuksia heidän asiakkaidensa kohtaamista haasteista, ja saattavat poiketa vammaisten henkilöiden tosiasiallisista kokemuksista.

Tutkijat pyrkivät läpi tutkimuksen tiedostamaan, että heidän tutkimukselle asettamansa tavoitteet ja merkitykset vaikuttavat heidän tekemisiin tulkintoihinsa (48). Tutkimusryhmä koostui sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation sekä vammaispalvelujen tutkijoista ja asiantuntijoista, jotka kävivät tiivistä keskustelua tutkimuksen eri vaiheissa, jotta tutkimusryhmän jäsenten yksittäiset tulkinnat eivät vaikuttaisi tutkimuksen toteuttamiseen ja raportointiin.

TULOKSET

TUTKIMUKSEEN OSALLISTUNEET AMMATTILAISET

Tutkimukseen osallistuneiden vammaispalvelujen ammattilaisten ($n= 428$) ikä oli keskimäärin 46,0 vuotta ja heistä valtaosa (85,5 %) oli naisia. Kahdella kolmasosalla vastaajista (62,9 %) oli toisen asteen koulutus. Noin puolet vastaajista (49,8 %) työskenteli asumispalveluissa. Vastaajista yli puolet koki, että he eivät olleet saaneet riittävästi perehdytystä (58,9 %) eivätkä tukea (56,5 %) sähköisten työvälineiden käytössä. Melkein puolet vastaajista (44,4 %) raportoi johtamisen haasteista. Yli puolet vastaajista (56,8 %) raportoi, että heidän työpaikallaan oli otettu käyttöön uusia asiakkaille suunnattuja sähköisiä palveluja koronapandemian aikana. Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot esitellään tarkemmin taulukossa 1.

AMMATTILAISTEN HAVAITSEMAT HAASTEET ASIAKKAIDEN SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KÄYTÖSSÄ

Vammaispalvelujen ammattilaisten havaitsemista haasteista asiakkaiden sähköisten palvelujen käytössä tunnistettiin seuraavat teemat: toimintakyvyn rajoitteet, tarvittavien laitteiden ja verkko-yhteyksien puute, palvelujen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvät haasteet, kiinnostuksen puute, tuen riittämättömyys sekä tarve perinteisille lähipalveluille.

Keskeisimpänä haasteena tuotiin esiin asiakkaiden toimintakyvyn rajoitteet, jotka estivät sähköisten palvelujen käytön sekä käyttöön tarvittavien taitojen opettelemisen. Useat ammattilaiset raportoivat, että asiakkaan heikentyneet aistit sekä ongelmat kognitiivisissa kyvyissä voivat tehdä sähköisten palvelujen käyttämisestä hyvin haasteellista, vaikka tukea olisi runsaasti saatavilla. Lisäksi osa vastaajista koki, että osalla asiakkaista saattoi olla hyvin hankalaa keskittyä käyttötilanteeseen ja muun muassa puheen ymmärtäminen saattoi olla haastavaa etäpalveluja käytettäessä.

”Heikko toimintakyky estää itsenäisen käytön ja taitojen opettelun.”

Ammattilaiset olivat havainneet, ettei monella vammaisella henkilöllä ollut käytössään sähköiseen asiointiin tarvittavia laitteita. Lisäksi vastaajat toivat esiin, että asiakkaiden omistamat

Taulukko 1. Osallistuneiden taustatiedot, n= 428

Muuttuja	Arvo
Demografinen tausta	
Ikä <i>ka</i> (<i>kh</i>)	45,96 (11,04)
Sukupuoli <i>n</i> (%)	
Nainen	366 (85,5)
Mies	51 (11,9)
Muu tai ei halua kertoa	11 (2,6)
Koulutus <i>n</i> (%)	
Toinen aste	269 (62,9)
Alempi korkeakoulu	111 (25,9)
Ylempi korkeakoulu	48 (11,2)
Työyhteisö ja esihenkilötyö	
Työpaikka <i>n</i> (%)	
Muu kuin asumispalvelu	215 (50,2)
Asumispalvelu	213 (49,8)
Riittävä perehdytys sähköisten työvälineiden käyttöön <i>n</i> (%)	
Samaa mieltä	176 (41,1)
Eri mieltä tai neutraali	252 (58,9)
Riittävä tuki sähköisten työvälineiden käyttöön <i>n</i> (%)	
Samaa mieltä	186 (43,5)
Eri mieltä tai neutraali	242 (56,5)
Kollegoiden myönteisyys sähköisiin palveluihin <i>n</i> (%)	
Samaa mieltä	156 (36,4)
Eri mieltä tai neutraali	272 (63,6)
Esihenkilön myönteisyys sähköisiin palveluihin <i>n</i> (%)	
Samaa mieltä	206 (48,1)
Eri mieltä tai neutraali	222 (51,9)
Johtamisen haasteet <i>n</i> (%)	
Samaa mieltä	190 (44,4)
Eri mieltä tai neutraali	238 (55,6)
Koronapandemian johdosta työhön tulleet muutokset	
Työn kuormittavuus <i>n</i> (%)	
Samaa mieltä	254 (59,3)
Eri mieltä tai neutraali	174 (40,7)
Siirto toisiin tehtäviin <i>n</i> (%)	
Ei	361 (84,3)
Kyllä	67 (15,7)
Uusia sähköisiä palveluja asiakkaille <i>n</i> (%)	
Kyllä	243 (56,8)
Ei	185 (43,2)

ka= keskiarvo, kh= keskihajonta

tietoteknologiset laitteet saattoivat olla teknologialtaan vanhentuneita ja sähköisten palvelujen käyttöön soveltumattomia. Asumispalveluissa ei ollut välttämättä tarjolla sähköisten palvelujen käytössä tarvittavia yhteiskäyttöisiä laitteita. Myös verkkoyhteyksien toimivuuden nähtiin estävän sähköisten palvelujen käyttöä. Lisäksi

raskaiden palomuurien koettiin heikentävän verkkoyhteyksien toimintaa kunnallisissa vammaispalveluissa. Useissa vastauksissa tuotiin esiin myös vammaisten henkilöiden heikko taloudellinen asema ja varattomuus tarvittavan tietoteknologian sekä verkkoyhteyksien hankkimiseksi.

”Ei soveltuvia laitteita saatavilla yksiköissä.”

”Ryhmäkotien verkkoyhteydet ovat paikoin puutteellisia (xx kaupungin oma verkko hyvin jähmeä ja palomuurien rajoittama).”

Ammattilaiset ilmaisivat, etteivät sähköiset palvelut olleet esteettömiä ja helposti saavutettavia vammaisille henkilöille. Lukuisissa vastauksissa ammattilaiset toivat esiin selkokielisyyden puutteen sekä erilaisten nettisivustojen epäselvän sisällönasettelun. Lisäksi useat vastaajat kokivat, ettei monella vammaisella henkilöllä ollut tietoteknologian käyttöön tarvitsemiaan apuvälineitä tai heidän käyttämänsä sähköiset palvelut eivät olleet yhteensopivia käytössä olevien apuvälineiden kanssa. Lisäksi monella vammaispalvelujen asiakkaalla ei ollut ammattilaisten esiin tuoman näkemyksen mukaan sähköiseen asiointiin usein edellytettäviä verkkopankkitunnuksia, jolloin sähköinen asiointi ei ollut mahdollista lainkaan tietyissä palveluissa.

”Apuvälineiden puute tai palvelut eivät ole apuvälineillä saavutettavia.”

”Useat sähköiset palvelut vaativat pankkitunnuksia, joita usilla asiakkaillani ei ole mahdollista saada.”

Lisäksi monet ammattilaiset olivat huomanneet, että usean vammaisen henkilön kohdalla kiinnostuksen puute oli esteenä sähköiselle asioinnille, eikä moni asiakas kokenut sähköisten palvelujen käyttöä tarpeellisenä. Asiakkaiden motivointia sähköisten palvelujen käyttöön kuvattiin haastavaksi, ja eräs vastaaja toi esiin asiakkaiden ärsytyksen sähköisistä palveluista puhuttaessa. Toisaalta ammattilaiset myös raportoivat, että tietoteknisten laitteiden käytön myötä moni vammaisen henkilö oli alkanut hahmottaa sähköisten palvelujen hyötyjä.

”Kaikki eivät halua käyttää etäpalveluja. Asiakkaan motivoiminen voi olla haastavaa.”

”Sähköisten ja etäpalvelujen käyttö ärsyttävät.”

Useassa vastauksessa tuotiin esiin, että moni asiakas jäi ilman tarvitsemaansa tukea muun muassa ammattilaisten omien tietoteknologisten taitojen puutteen tai kiireen takia. Vastauksissa korostettiin, että ammattilaiset eivät olleet saaneet riittävästi koulutusta siitä, miten toimia asiakkaiden

tukena tietoteknologian ja sähköisten palvelujen käytössä. Aina myöskään ammattilaiset eivät olleet motivoituneita harjoittelemaan itse tarvittavia taitoja, jotta voisivat tukea asiakasta. Osa ammattilaisista koki olevansa monelle asiakkaalle ainoita, johon he pystyivät tukeutumaan tarvitessaan tukea sähköisten palvelujen käytössä. Ajoittain työajasta suuri osuus tuntui kuluvan sähköisten palvelujen käytön tuen antamiseen, jonka ei koettu vastaavan omaa työnkuvaa.

”Asiakkaat eivät saa tarvittavaa apua, koska kukaan ei ehdi auttaa.”

”...henkilökunta ei osaa käyttää sähköisiä palveluita eikä opeteluun ole saanut riittävästi koulutusta.”

Vammaispalvelujen asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön kohdalla ammattilaiset painottivat perinteisten lähipalvelujen merkitystä. Ammattilaiset olivat havainneet monen vammaisen henkilön toivovan kasvotusten tapahtuvaa asiointia. Kognitiivisten taitojen heikentynyt taso saattoi vaikeuttaa keskittymistä ja moni käsitelty asia saattoi jäädä vammaiselle henkilölle epäselväksi, kun asioita jäi ymmärtämättä. Eräs ammattilainen painotti lisäksi perinteisten lähipalvelujen merkitystä myös siitä näkökulmasta, että asiakkaat kokivat jäävänsä yksin ilman kasvokkaista kohtaamista. Useassa vastauksessa tuotiin lisäksi esiin, että sähköisen palvelun ei koettu vastaavan asiakkaan palvelutarpeeseen, jolloin tarvittiin perinteisiä lähipalveluja. Ammattilaiset toivat lisäksi esiin huoliaan siitä, että sähköiset palvelut syrjäyttivät vammaisia yhteiskunnassa ja rajoittivat heille saatavilla olevien palvelujen määrää.

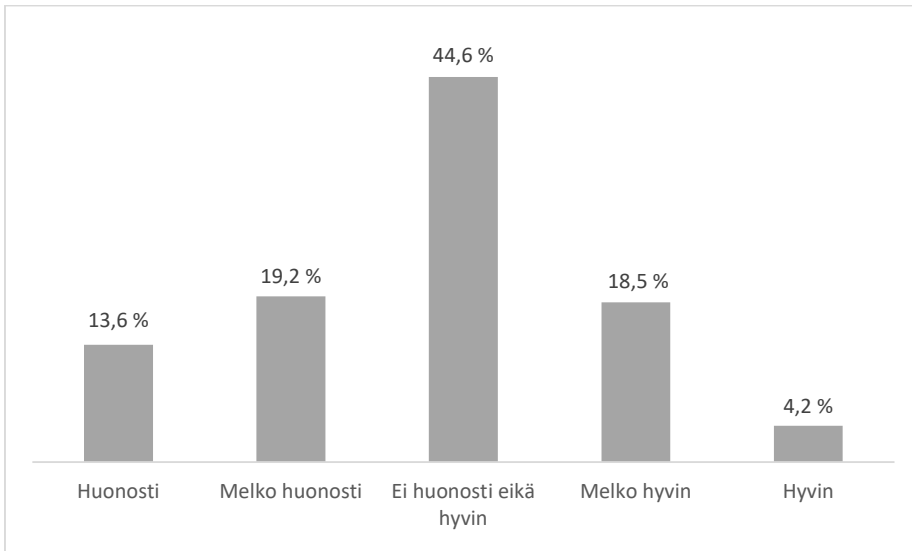
”Ei korvaa lähipalveluita, asiakkaat kokevat jäävänsä yksin.”

”Koska useimmat palvelut siirtyvät verkkoon, eivät asiakkaani ole enää tasa-arvoisessa asemassa palvelujen saatavuuden suhteen, esim. terveystieteiden palvelut, pankkipalvelut jne.”

AMMATTILAISTEN ARVIOT SÄHKÖISISTEN PALVELUJEN KÄYTÖN TUKEMISEN ONNISTUMISESTA KORONAPANDEMIAN AIKANA

Tutkimukseen osallistuneista vammaispalvelujen ammattilaisista noin kolmasosa (32,8 %) oli sitä mieltä, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten

Kuvio 1. Vastaajien näkemykset siitä, miten asiakkaiden opastamisessa sähköisten palvelujen käytössä onnistuttiin koronapandemian aikana, prosenttiosuudet (%) vastanneista (n= 428).



palvelujen käytössä koronapandemian aikana onnistuttiin huonosti tai melko huonosti. Vain vajaa neljännes (22,7 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tukemisessa onnistuttiin hyvin tai melko hyvin. (Kuvio 1.).

Työyhteisön, esihenkilötyön ja työhön tulleiden muutosten yhteys näkemykseen siitä, että asiakkaiden tukemisessa ei onnistuttu

Monimuuttujamallin (taulukko 2) mukaan nuoremmilla vammaispalvelujen ammattilaisilla oli vanhempia ammattilaisia suurempi vetosuhte näkemykselle siitä, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä ei oltu onnistuttu (OR 0,98 [95 % LV 0,96–0,99]). Asumis- palveluissa työskentelevillä (OR 1,83 [95 % LV 1,14–2,93]) sekä koronapandemian takia toisiin työtehtäviin siirretyillä ammattilaisilla (OR 1,98 [95 % CI 1,05–3,74]) oli suurempi vetosuhte näkemykselle siitä, että tukemisessa ei oltu onnistuttu verrattuna muissa vammaispalveluissa työskenteleviin ja samassa työssä jatkaneisiin. Lisäksi ne ammattilaiset, jotka eivät kokeneet kollegoidensa suhtautuvan myönteisesti sähköisiin palveluihin (OR 1,80 [95 % LV 1,05–3,07]) ja joiden työpaikalla ei oltu otettu koronapandemian aikana käyttöön uusia sähköisiä palveluja asiakkaille (OR 2,06 [95 % LV 1,31–3,25]) olivat noin kaksi kertaa suuremmissa vetosuhteissa näkemykselle siitä, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä ei onnistuttu

verrattuna niihin, jotka kokivat kollegoidensa suhteutumisen myönteisenä ja joiden työpaikalla oli otettu uusia sähköisiä palveluja käyttöön.

POHDINTA

TULOSTEN TARKASTELU

Keskeisimpänä haasteena asiakkaiden sähköisten palvelujen käytölle tutkimukseemme osallistuneet vammaispalveluissa työskentelevät ammattilaiset toivat esiin asiakkaiden toimintakyvyn aiheuttamat rajoitteet palvelujen käytölle sekä tarvittavien taitojen opettelemiselle. Monilla vammaisilla henkilöillä on fyysisiä sekä kognitiivisia esteitä, jotka voivat vaikuttaa hieno- ja karkeamotoriikkaan sekä hahmottamiskykyyn ja hankaloittaa tietoteknologian käyttöä (12,21). Myös aiemmassa kirjallisuudessa on raportoitu fyysisiä ja kognitiivisia rajoitteita omaavien henkilöiden käyttävän muuta väestöä vähemmän teknologiaa (21,25) sekä internetiä (49,50) verrattuna muuhun väestöön. Kognitiivisen toimintakyvyn heikentyminen on yhteydessä huonoon tietoteknologiseen osaamiseen ja teknologian, internetin ja sähköisten palvelujen käyttämättömyyteen (51–53). On todennäköistä, että uuden teknologian käyttöön tarvittavien taitojen oppiminen vaatii enemmän aikaa, kun henkilöillä on kognitiivisia rajoitteita (12). Erityisen tärkeää vammaispalvelujen ammattilaisten kohdalla on, että he ym-

Taulukko 2. Logistisen regressioanalyysin tulokset vammaispalvelujen ammattilaisten näkemykselle siitä, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä ei onnistuttu^a.

Muuttuja	Malli 0 ^b			Malli 1 ^c		
	OR	95 % LV	p	OR	95 % LV	p
Demografinen tausta						
Ikä	,98	,96–,99	,013	,98	,96–,99	,020
Sukupuoli						
Nainen	referenssi			referenssi		
Mies	1,22	,66–2,34	,526	1,33	,69–2,55	,398
Muu tai ei halua kertoa	,21	,03–1,62	,133	,16	,02–1,35	,092
Koulutus						
Toinen aste	referenssi			referenssi		
Alempi korkeakoulu	1,21	,77–1,94	1,46	1,46	,88–2,43	,140
Ylempi korkeakoulu	,98	,51–1,91	1,66	1,66	,78–3,52	,187
Työyhteisö ja esihenkilötyö						
Työpaikka						
Muu kuin asumispalvelu	referenssi			referenssi		
Asumispalvelu	1,43	,95–2,14	1,83	1,83	1,14–2,93	,013
Riittävä perehdytys sähköisiin työvälineisiin						
Samaa mieltä	referenssi			referenssi		
Eri mieltä tai neutraali	1,34	,88–2,03	,169	1,16	,61–2,21	,658
Riittävä tuki sähköisiin työvälineisiin						
Samaa mieltä	referenssi			referenssi		
Eri mieltä tai neutraali	1,47	,97–2,23	,067	1,59	,84–3,02	,159
Kollegoiden myönteisyys sähköisiin palveluihin						
Samaa mieltä	referenssi			referenssi		
Eri mieltä tai neutraali	1,61	1,04–2,48	,032	1,80	1,05–3,07	,032
Esihenkilön myönteisyys sähköisiin palveluihin						
Samaa mieltä	referenssi			referenssi		
Eri mieltä tai neutraali	1,11	,74–1,66	,623	1,27	,77–2,11	,352
Johtamisen haasteet						
Eri mieltä tai neutraali	referenssi			referenssi		
Samaa mieltä	1,81	1,21–2,73	,004	1,32	,84–2,07	,226
Koronanpandemian johdosta työhön tulleet muutokset						
Työn kuormittavuus						
Eri mieltä tai neutraali	referenssi			referenssi		
Samaa mieltä	1,71	1,12–2,62	,013	1,35	,85–2,14	,204
Siirto toisiin tehtäviin						
Ei	referenssi			referenssi		
Kyllä	1,37	,80–2,36	,248	1,98	1,05–3,74	,035
Uusia sähköisiä palveluja asiakkaille						
Kyllä	referenssi			referenssi		
Ei	1,79	1,19–2,69	,005	2,06	1,31–3,25	,002

OR= Odds Ratio eli vetosuhde, 95 % LV= 95 % luottamusväli

Referenssi= vertailuluokka

^aOR > 1 osoittaa, kuinka monta kertaa keskimäärin suurempi vetosuhde tiettyssä selittävän ryhmässä on verrattuna referenssiryhmään

^bYksittäinen malli sisälsi erikseen jokaisen selittävän muuttujan itsenäisen vaikutuksen

^cMonimuuttujamalliin lisättiin samanaikaisesti kaikki selittävät muuttujat

Negelkerke R²=10 %

märtävät sähköisesti tarjottavien palvelujen vuorovaikutukselliset erityispiirteet ja -vaatimukset (27), jotta he voivat mahdollisimman hyvin tukea asiakkaitaan, joilla on kognitiivisia rajoitteita.

Vammaispalvelujen ammattilaiset kuvasivat tutkimuksessamme, että monelta heidän asiakkaaltaan puuttuu sähköisten palvelujen käyttöön tarvittavia laitteita tai toimiva verkkoyhteys. Myös aiemmassa tutkimuksessa on raportoitu, että vammaisilla henkilöillä on muuta väestöä harvemmin pääsy kotonaan internetiin (10,16,54), johtuen ainakin osittain heidän heikommasta sosioekonomisesta asemastaan (13,55). Vammaisten henkilöiden varattomuus tietoteknologian ja tarvittavien verkkoyhteyksien hankkimiseksi tuotiin esiin myös tutkimukseemme osallistuneiden ammattilaisten vastauksissa. On tärkeää painottaa, että moni asumispalvelujen parissa työskentelevä ammattilainen toi esiin vastauksessaan, että asiakkaille ei ollut tarjolla yhteiskäyttöistä päätelaitteita asumispalveluja tarjoavassa yksikössä. Lisäksi koronapandemian aikana monella vammaisella henkilöllä ei ollut mahdollisuutta lainattavan päätelaitteen käyttöön heille suunnatun päivätoiminnan yhteydessä tai kirjastossa, kun ryhmätoiminnot ja kirjastojen toiminta keskeytettiin viruksen leviämisen hillitsemiseksi (3). Tietoteknologian saatavuus on pyrittävä turvaamaan vammaisten henkilöiden yhteiskunnallisen tasa-arvon lisäämiseksi ja yhteiskäyttöisiä lainalaitteita on oltava tarjolla myös asumispalveluja tarjoavissa yksiköissä.

Sähköiset palvelut eivät olleet asiakkaille esteettömiä ja helposti saavutettavia tutkimukseemme osallistuneiden vammaispalvelujen ammattilaisten mielestä. Myös aiemmin on raportoitu sähköisten palvelujen käytön esteeksi vammaisten henkilöiden kohdalla selkokieliisyyden ja käyttäjäystävällisyyden puute (17). Lisäksi monella vammaisella henkilöllä on havaittu olevan vaikeuksia käyttää sähköisiä palveluita, joissa edellytetään vahvaa sähköistä tunnistautumista, sillä kaikille vammaisille henkilöille ei myönnetä verkkopankkitunnuksia tai heidän aistivamman ei ole riittävästi huomioitu tunnistautumista käytettäessä (11,17). Kansalaisten yhdenvertaisuuden edistämiseksi kaikilla tulee olla mahdollisuus vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen (56). Sähköisten palvelujen parempi saavutettavuus ja esteettömyys edistää vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia saada palveluja

ja osallistua täysimääräisesti yhteiskunnan toimintaan (12,17). Palveluissa käytettävien alustojen saavutettavuus on testattava erilaisilla käyttäjäryhmillä, ja eri toimintarajoitteiset henkilöt on otettava laajasti mukaan sähköisten palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen (11,13,17).

Monet tutkimukseemme osallistuneet vammaispalvelujen ammattilaiset toivat esiin apuvälineiden puutteen asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön esteenä. Yksilölliset tarpeet huomioon ottavat apuvälineet, kuten esimerkiksi erikoisnäppäimistöt ja katseohjauslaitteet, voivat olla merkittävä toimijuuden mahdollistaja (13,16,55,57). Apuvälineistä aiheutuvat kustannukset voivat kuitenkin rajoittaa monen vammaisen henkilön mahdollisuuksia niiden hankintaan (10,16,58). Apuvälineiden saatavuus on turvattava kaikille niistä hyötyville eikä saatavuuden pidä riippua taloudellisesta tilanteesta (55). Apuvälineiden valmistajien ja kolmannen sektorin toimijoiden tiivis yhteistyö voi tarjota paremmat lähtökohdat avustavan teknologian tarjoamiseksi niitä tarvitseville (15). Lisäksi apuvälineiden käyttöön liittyy erityisen teknisen tuen tarve, jonka saatavuus on varmistettava (16,42,54). Vammaisten henkilöiden tietoisuutta tarjolla olevista erilaisista apuvälineistä ja niiden tarjoamista hyödyistä on lisättävä apuvälineiden käytön edistämiseksi (58,59).

Vammaispalvelujen ammattilaiset olivat myös havainneet, että usein heidän asiakkaansa eivät olleet kiinnostuneita sähköisten palvelujen käytämisestä eivätkä nähneet, mitä hyötyjä he voisivat saavuttaa niitä käyttämällä. Aiemmin on havaittu, että usein kiinnostuksen puutteen taustalla voi olla tietämättömyys siitä, millaisia palveluja on saatavilla sähköisesti (10). Myös vammaisen henkilön aiemmin kohtamat ongelmat vaikeakäyttöiseen teknologiaan ja sähköisiin palveluihin liittyen voivat laskea motivaatiota ja kiinnostusta näiden käyttöä kohtaan (12,13). On tärkeää, että vammaispalvelujen ammattilaiset osaavat kertoa sähköisten palvelujen tuomista hyödyistä asiakkailleen sekä ohjata heidät heille soveltuviin palveluihin (60). Positiivisten kokemusten lisäämiseksi tulee vammaisille henkilöille tarjota mahdollisuus harjoitella erilaisten teknologisten laitteiden käyttöä turvallisessa ympäristössä, mikä voisi myös auttaa hahmottamaan sähköisten palvelujen käytön hyötyjä (18,19,56). Ammattilaisten on tärkeää myös tiedostaa omat

asenteensa ja olla aliarvioimatta asiakkaidensa kyvykkyyttä tietoteknologian ja sähköisten palvelujen käyttöön. Aliarviointi voi johtaa siihen, että ammattilainen ei tarjoa asiakkaalle mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluja (18,19,21).

Yksilöllinen tuki on olennaisen tärkeää teknologian käytön ja tarvittavien taitojen oppimisen kannalta (20,49,61,62) ja usein vammaispalvelujen ammattilainen on pääasiallinen tai ainoa tuen antaja (63). Kuitenkin tutkimuksemme strukturoituihin kysymyksiin annettujen vastausten mukaan vain reilu viidesosa vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä koronapandemian aikana onnistuttiin hyvin tai melko hyvin. Laadullisista vastauksista kävi ilmi, että moni asiakas jäi ammattilaisten näkemyksen mukaan ilman tarvitsemaansa tukea muun muassa ammattilaisten kiireen ja riittämättömien resurssien vuoksi. Myös aiemmassa tutkimuksessa on raportoitu ajanpuutteen ja riittämättömän resursoimisen olevan esteitä vammaispalvelujen ammattilaisten asiakkailleen antamaan tukeen sähköisessä ympäristössä (29). Organisaatioissa on huomioitava, että ammattilaisilla on riittävästi aikaa asiakkaiden tukemiseen tietoteknologian ja sähköisten palvelujen käytössä (24,49,64). Koronapandemia osaltaan pahensi resurssipulaa ja ammattilaisten kiirettä, joka on osaltaan varmasti vaikuttanut tutkimustuloksiimme.

Tutkimuksemme osallistujat toivat vastauksissaan esiin myös, että ammattilaisten omat puutteelliset tietotekniset tiedot ja taidot estivät laadukkaan tuen tarjoamista asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttöön. Ammattilaisten tietoteknistä osaamista voidaankin pitää avaintekijänä digitalisaation asiakkaille tuomien hyötyjen toteutumisen kannalta (33). Suomalaisten sosiaalihuollon ammattilaisten tietoteknisistä tiedoista ja taidoista on olemassa hyvin rajallisesti tutkimustietoa tutkimusten keskittyessä asiakastietojärjestelmien käyttämiseen. Britanniassa toteutetussa tutkimuksessa valtaosa sosiaalihuollon korkeasti koulutetuista ammattilaisista arvioi tietoteknisen osaamisensa hyväksi (65). Organisaatioiden on varmistettava, että ammattilaisilla on riittävät tietotekniset taidot, jotka mahdollistavat myös asiakkaiden tukemisen sähköisten palvelujen käyttämisessä. Ammattilaisille on tarjottava koulutusta, jos heidän taitonsa eivät ole riittävät (66). Lisäksi on varmistettava, että

ammattilaisilla on riittävästi aikaa resursoituna tietoteknologian ja sähköisten palvelujen käytön opetteluun (29).

Tutkimukseemme osallistuneet ammattilaiset kokivat, että he eivät olleet saaneet riittävästi koulutusta asiakkaiden tukena toimimiseen. Tämä on linjassa aiempien sosiaalihuollon ja vammaistyön ammattilaisiin keskittyvien tutkimusten kanssa (29,63,65). Sosiaalihuollon ammattilaisten tietoteknisen osaamisen integrointi heidän koulutukseensa on edelleen rajallista ja lisätoimenpiteitä tarvitaan opetussuunnitelmien vahvistamiseksi (30,33). Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää päivittyvää osaamista, johon voidaan vastata joustavalla täydennyskoulutuksella (67) ja organisaation tuella (24,49,64).

Lisäksi tutkimukseemme osallistuneet kuvasivat avoimissa vastauksissa ammattilaisten kiinnostuksen puutteen estävän asiakkaita saamasta tarvitsemaansa tukea sähköisten palvelujen käytössä. Myös aiemmin on raportoitu ammattilaisten oman mielenkiinnon ja tietämyksen määrittelevän sitä, saako asiakas tukea tietoteknologian käytössä ja millaista annettu tuki on (24,29,66,68). Muutosmyönteinen ja asiakaskeskeinen organisaatiokulttuuri vähentää ammattilaisten negatiivisia asenteita asiakkaiden tietoteknologian käyttöön liittyen (68,69). Ammattilainen voi saada uusia näkökulmia asiakkaiden käyttämiin sähköisiin palveluihin tutustumalla eri palveluihin ja niiden erilaisiin toimintoihin. Jos ammattilainen osaa käyttää asiakkaille suunnattuja sähköisiä palveluja ja kokee ne hyödyllisiksi, on todennäköisempää, että myös asiakkaat näkevät sähköiset palvelut mielekkäämpinä. (64.)

Määrällisten tutkimustulostemme mukaan asumispalveluissa työskentelevillä oli muissa palveluissa työskenteleviä suurempi mahdollisuus kokea asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön opastamisen epäonnistuneen. Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka toimintakyvyn alentumisen vuoksi tarvitsevat toisen henkilön apua, tukea, huolenpitoa tai vaativaa ammatillista hoitoa päivittäin vuorokaudenajasta riippumatta (70). Asumispalvelujen piirissä olevat vammaiset henkilöt ovat näin ollen usein vaikea-asteisemmin toimintarajoitteisia kuin muiden palvelujen piireissä olevat vammaiset henkilöt, joka saattaa asettaa osalle heistä haasteita tietoteknologian ja sähköisten palvelujen käytölle. Kuitenkin osa on myös esimerkiksi työllistynyt tietoteknologian

avulla vaikeasta liikuntarajoitteesta huolimatta. Koronapandemian leviämisen hillitsemiseksi tehdyt rajoittavat toimenpiteet muuttivat erityisesti ryhmämuotoisesti toteutettujen asumispalvelujen piirissä olevien vammaisten henkilöiden elinoloja sekä heidän saamiaan palveluja (23), joka saattoi osaltaan korostaa sähköisten palvelujen käytön merkitystä heidän kohdallaan. Asumispalveluissa tuleekin pyrkiä luomaan ympäristöä, joka tukee jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet ja kyvyt huomioiden tietoteknologian käyttöä (15,23).

Tutkimuksemme osallistuneet vammaispalvelujen ammattilaiset, jotka kokivat, etteivät heidän kollegansa suhtautuneet myönteisesti sähköisiin palveluihin olivat noin kaksi kertaa useammin sitä mieltä, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä ei onnistuttu verrattuna ilmapiiriin myönteiseksi kokeviin. Tulokset kertovat myönteisen työilmapiirin merkityksestä asiakkaiden saamaan ohjaukseen ja tukeen. Positiivinen ilmapiiri lisää luottamusta ja rohkaisevan oppimisympäristön kehittymistä ammattilaisten keskuudessa (71), joka heijastuu myös asiakkaisiin. Erityisesti koronapandemian kaltaisessa kriisitilanteessa kollegoiden tuki on tunnustettu johdon ja organisaation tarjoamaa tukea merkityksellisemmäksi ammattilaisten näkökulmasta (36). Sosiaalihuollon organisaatioiden on panostettava ammattilaisten hyvinvointiin sekä myönteisen ilmapiirin luomiseen esimerkiksi parantamalla vaikutusmahdollisuuksia omaa työtä koskevissa asioissa (40). Ammattilaisia olisi hyvä ottaa laajasti mukaan asiakkaiden sähköisten palvelujen suunnitteluun sekä organisaation tietoteknologian suunnittelua koskevien strategioiden valmisteluun.

Tutkimustulostemme mukaan koronapandemian takia toisiin työtehtäviin siirretyt vammaispalvelujen ammattilaiset olivat samoissa työtehtävissä jatkaneita useammin sitä mieltä, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä ei oltu onnistuttu. Ammattilaisten tilapäisessä siirrossa on huomioitava, että muutostilanteet ja niihin liittyvä epätietoisuus ja epävarmuus kuormittavat ammattilaisia (72), joka voi heijastua negatiivisesti myös ammattilaisen suhtautumiseen sähköisiin palveluihin sekä niiden käytössä tukemiseen. Lisäksi muutostilanteessa ammattilaisen resurssit kuluu uuteen työhön perehtymiseen, jolloin aikaa ja mielenkiintoa ei

välttämättä jää riittävästi esimerkiksi asiakkaiden tukemiseen sähköisten palvelujen käytössä. Työnkuvan tai työympäristön vaihtuminen tulee huomioida ammattilaisille annettavalla tuella sekä kattavalla perehdytyksellä. Selkeä käsitys omasta roolista ja toimenkuvasta on tärkeää työyhteisön sujuvan toiminnan ja yhteishengen kannalta (40).

On tärkeää huomioida, että vammaisen henkilön sähköisten palvelujen käyttöön saama tuki ei saa olla pelkästään vammaispalvelujen ammattilaisten varassa, vaan tukea tulee olla tarjolla useassa eri muodossa ja erilaisissa paikoissa (56). Aiemmin on korostettu vammaisten henkilöiden kohdalla myös vertaistuen merkitystä (73). Kuitenkin on tärkeää, että ammattilaiset osaavat tarvittaessa ohjata asiakkaat heidän tarvitsemansa tuen pariin (60). Lisäksi perinteiset lähipalvelut on turvattava, koska kaikki eivät kykene tai halua asioida sähköisesti ja moni kokee tarvitsevan kasvokkaisia kohtaamisia oman yhteiskunnallisen osallisuutensa tukemiseksi (56,60,74). Usein myöskään sähköinen palvelu ei vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen, jolloin tarvitaan perinteisiä lähipalveluja (18). Tutkimuksemme osallistuneet vammaispalvelujen ammattilaiset painottivat avoimeen kysymykseen antamissaan vastauksissa lähipalvelujen merkitystä myös siitä näkökulmasta, että heidän asiakkaansa kokivat jäävänsä yksin ilman kasvokkaista kohtaamista. Vammaispalvelujen asiakkaat ovatkin aiemmassa tutkimuksessa raportoineet sähköisten palvelujen olevan hyvä täydentävä palvelu perinteisille lähipalveluille (18). Voidaan myös ajatella, että yksilöllä saattaa olla positiivisempia käsityksiä sähköisistä palveluista, jos he kokevat käyttävänsä niitä vapaaehtoisesti eivätkä siksi, että palvelua ei ole muutoin saatavilla (75).

TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tutkimuksemme on joitain rajoitteita, jotka on syytä huomioida tuloksia tulkittaessa. Koska kyselyä jaettiin monen eri kanavan kautta alan verkostoissa eikä vammaispalveluissa työskentelevien ammattilaisten määrästä ole valtakunnallisesti kerätty tietoa, kyselyn vastausprosenttia ja aineiston tarkkaa edustavuutta ei voida määrittellä. Rajoitteena voidaan pitää myös sitä, että voima-analyysia ei suoritettu ihanteellisen vastajamäärän määrittämiseksi. Kuitenkin kyselyn suuri vastaajamäärä ja ammattilaisten demogra-

fisten tekijöiden eroavaisuudet antavat viitteitä siitä, että otos edustaa kohderyhmää hyvin ja on riittävä analyysien luotettavuuden kannalta (34).

Yksi kyselymme rajoite on myös se, että toimintakyvyltään hyvin erilaisten vammaispalvelujen asiakkaiden parissa työskentelevät ammattilaiset eivät ole eroteltuina tutkimuksessamme. Kuitenkin aiemmat tutkimustulokset viittaavat siihen, että eri vammaispalvelujen asiakkaiden kohtaama epätasa-arvo tietoteknologian ja sähköisten palvelujen käyttämisessä on jatkuvaa ja yleistä huolimatta henkilön toimintakyvystä (10). Vammaisuuden monimuotoisuus ja toimintarajoitteiden kirjo sekä erilaiset vammaisuuteen liittyvät käsitteet ja määritelmät tekevät tulostemme vertaamisesta aiempiin tutkimustuloksiin haastavaa (10). Poikkileikkausasetelman takia tuloksemme eivät pysty osoittamaan kausaalisia yhteyksiä emmekä voi myöskään poissulkea mahdollisten muiden sekoittavien tekijöiden olemassaoloa, vaikka useat tekijät pyrittiin huomioimaan mallissa. On myös huomioitava, että asiakkaiden kohtaamien haasteiden tiedustelu ammattilaisilta on saattanut johdatella heitä raportoimaan näkemyksiään kielteisemmin kuin positiivisemmalla kysymyksenasettelulla. Lisäksi tarkastelemalla ammattilaisten kokemusta onnistuneesta asiakkaiden tukemisesta ja siihen yhteydessä olevista tekijöistä voisivat tutkimustulokset olla osittain eroavaiset.

Tutkimuksemme keskittyy erityisesti organisaatorisiin tekijöihin, joiden ammattilaiset kokevat olevan esteenä vammaisten henkilöiden sähköisten palvelujen käytölle. Asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön tukeminen on moniulotteinen ilmiö, johon on mahdollisesti yhteydessä myös sellaisia tekijöitä, joita tutkimuksessamme ei kartoitettu. Muun muassa ammattilaisten digitaalisten taitojen, asenteiden ja oman toiminnan tutkiminen olisi voinut lisätä tutkimustulostemme luotettavuutta.

Tutkimustulostemme analysoinnin ja raportoinnin luotettavuutta pyrittiin lisäämään aktiivisella tutkimusryhmän jäsenten välisellä kommunikaatiolla. Tutkijat tiedostivat, että heidän omat tulkintansa ja ennakko-olettamuksensa voivat vaikuttaa tutkimuksen toteuttamiseen ja tulosten raportoimiseen. Tutkimustulostemme luotettavuuden kannalta on myös huomioitava, että tutkimuksessamme vammaispalvelujen ammattilaiset arvioivat heidän asiakkaidensa puolesta

sähköisen asioinnin haasteita. Ammattilaisten omat ennakkoluulot, arvot ja asenteet voivat heijastua heidän vastauksissaan ja asiakkaiden näkökulman arvioiminen voi olla haastavaa. Kuitenkin vammaispalvelujen ammattilaiset omaavat hyvät lähtökohdat heidän asiakkaidensa näkökulmien hahmottamiseen, sillä he ovat tiiviisti mukana heidän arkipäiväisessä elämässään.

JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Vammaispalvelujen asiakkaat kohtasivat koronapandemian aikana monia haasteita sähköisten palvelujen käytössä ammattilaisten näkemyksen mukaan. Keskeisimpänä haasteena tuotiin esiin toimintakyvyn asettamat rajoitteet, jotka estivät myös tarvittavien tietoteknologisten taitojen opettelun. Myös sähköiseen asiointiin tarvittavien laitteiden, verkkoyhteyden, sekä sähköisen tunnistautumismahdollisuuden puute esti vammaispalvelujen asiakkaita saamasta tärkeitä palveluja aikana, jolloin monet palvelut tarjottiin vain sähköisessä muodossa koronapandemian leviämisen hillitsemiseksi. Kiinnittämällä huomiota sähköisten palvelujen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen sekä tarjoamalla tarvittavia yksilöllisiä apuvälineitä henkilön varallisuudesta riippumatta, voidaan edistää vammaisten sähköisten palvelujen käyttöä. Toimintarajoitteet voivat edellyttää yksilöllisesti suunniteltuja välineitä sekä yksilöllistä tukea ja ohjausta niiden käytölle.

Valtaosa tutkimukseemme osallistuneista vammaispalvelujen ammattilaisista koki, että asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä ei oltu onnistuttu hyvin. Vammaispalveluja tarjoavien organisaatioiden tulee tarjota ammattilaisille kouluttautumismahdollisuuksia sekä varmistaa riittävät resurssit laadukkaan ja yksilökeskeisen tuen lisäämiseksi asiakkaille. Yksilöllisen tuen tarjoaminen edellyttää sitä, että asiakaskohtaisiin yksilöllisiin ratkaisuihin on mahdollisuus saada tarvittaessa opastusta ja perehdytystä. Erityisen tärkeää tämä on asumispalvelujen kohdalla. Digitalisuudelle myönteinen työilmapiiri sekä jokaisen ammattilaisen selkeä käsitys omasta roolistaan ja toimenkuvastaan ovat tärkeitä asiakkaiden saaman tuen onnistumisen kannalta.

Jatkossa on tärkeää vahvistaa ammattilaisten näkökulmasta kerättyä tutkimustietoa kartoittamalla vammaisten henkilöiden omia kokemuksia

sähköisten palvelujen käyttöön liittyvistä esteistä ja heidän saamastaan tuesta. Lisäksi on tarpeen tutkia eri toimintarajoitteita omaavien vammaisten henkilöiden sähköisten palvelujen käytössä kohtamia haasteita ja kartoittaa tekijöitä, jotka ovat yhteydessä yksilölliset tarpeet huomioivaan sähköisten palvelujen käyttöön. Erilaisten toimintarajoitteiden vuoksi tarvitaan moninaisia ratkaisuja sähköisten palvelujen käytön tukemiseksi. Vammaispalvelujen asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttöön saaman tuen laadun kannalta on tärkeää, että ammattilaisille tarjotaan perehdytystä ja opastusta. Näin voidaan lisäksi kasvattaa heidän motivaatiotaan toimia asiakkaiden tukena sähköisiä palveluja käytettäessä.

KIITOKSET:

Kirjoittajat haluavat kiittää kaikkia kyselyyn vastanneita vammaispalvelujen ammattilaisia heidän antamistaan arvokkaista vastauksista sekä kyselyn jakamisessa auttaneita vammaisalan järjestöjä, ammattiliittoja ja verkostoja.

Kainiemi, E., Virtanen, L., Saukkonen, P., Kaihlanen, A.-M., Väre, A., Valtokari, M., Nurmi-Koikkalainen, P., Heponiemi, T. Challenges faced in the use of electronic services by disability services clients and the success of their support: A professional perspective. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti – Journal of Social Medicine* 2024; 61: 271–290.

As social services are increasingly offered by electronic means, it is important to examine the challenges people with disabilities encounter in the use of electronic services. Employees of disability services are in a key role in detecting potential challenges related to customers' use of electronic services and, if necessary, providing support for the use of services. This study describes the challenges perceived by employees and examined how successfully the support was implemented and which factors are associated with this assumption during the COVID19-pandemic.

The research data was collected from employees of disability services in the spring 2022. This cross-sectional study utilized qualitative answers given in the open text field of the survey, in addition to the quantitative data. The data was analysed using inductive content analysis and logistic regression analysis.

A total of 428 employees of disability services participated in the study (average age 46.0 years; 85.5% women). The employees reported of the following challenges in the use of their customers'

RAHOITTAJAT:

Kysely on toteutettu osana Sosiaali- ja terveysministeriön myöntämää ja Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaa Tulevaisuutta luomassa -hanketta. Hankkeen keskeisiä toimijoita ovat THL, Kuntaliitto ja Kehitysvammaliitto. Lisäksi tutkimusta on rahoittanut Strategisen tutkimuksen neuvosto (nrot 327145 ja 352501) DigiIN-hankkeelle.

KIRJOITTAJIEN KONTRIBUUTIOT:

Kainiemi ja Saukkonen vastasivat tutkimuksen suunnittelusta. Kainiemi ja Väre toteuttivat yhdessä laadullisen aineiston sisällönanalyysin. Kainiemi toteutti määrällisen aineiston tilastolliset analyysit sekä vastasi käsikirjoituksen kirjoittamisesta. Virtanen, Saukkonen, Kaihlanen, Valtokari, Nurmi-Koikkalainen ja Heponiemi osallistuivat käsikirjoituksen kirjoittamiseen. Kaikki kirjoittajat hyväksyivät lopullisen version käsikirjoituksesta.

electronic services: functional limitations, lack of technological devices and network connections, challenges related to accessibility and usability of services, lack of interest, insufficient support, and the need for face-to-face encounters.

The majority considered that the customers were not successfully supported in the use of electronic services. Employees working in housing services (OR 1.83 [95% CI 1.14–2.93]) and those who were assigned to another work due to the COVID19-pandemic (OR 1.98 [95% CI 1.05–3.74]) had greater odds of perceiving that the customers were not successfully supported in the use on electronic services, compared to their counterparts. In addition, those employees who experienced that their colleagues lacked a positive attitude towards electronic services (OR 1.80 [95% CI 1.05–3.07]) had greater odds of perceiving that support was not successfully implemented.

The challenges faced by customers of disability services in using electronic services must be reduced, for example, by improving the availability

of the necessary technological devices and aids. Efforts must also be made to improve the accessibility and usability of the services. Organizations must provide employees training in supporting customers' use of electronic services. A positive working atmosphere for digitalization and a clear understanding of each employee's own role

and job description are important in terms of the customers' support for using electronic services.

Keywords: COVID-19, disability services, electronic services, exclusion.

Saapunut (22.03.2023)
Hyväksytty (11.09.2023)

LÄHTEET

- (1) Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston kokonaisarvio COVID-19-toimien vaikutuksista. Koonti ministeriöiden 25.9.2020 toimittamista vaikutusarvioinneista 2020. Luettu 20.9.2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020110589373>
- (2) Sainio P, Holm M, Ikonen J, ym. Koronapandemian ja sen rajoittamistoimien vaikutukset toimintarajoitteisten ihmisten elämään. *Sosiaalilääk Aikak* 2021;58(3). <https://doi.org/10.23990/sa.103240>
- (3) Eronen A, Hiilamo H, Ilmarinen K, ym. Sosiaalibarometri 2020. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/07/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf>
- (4) Reponen J, Keränen N, Ruotanen R, ym. Availability and use of e-health in Finland. Teoksessa: Vehko T. (toim.) E-health and e-welfare of Finland: Check Point 2022. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos; 2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-891-0>
- (5) Hallintolaki 434/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- (6) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- (7) Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- (8) Suomen YK-liitto. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja valinnainen pöytäkirja 2015. Luettu 20.9.2022. https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf
- (9) Saranto K, Kinnunen UM, Jylhä V, ym. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa: Hujala A, Taskinen H (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press 2020. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/123995>
- (10) Dobransky K, Hargittai E. The disability divide in internet access and use. *Inf Commun Soc* 2006;9(3):313–34. <https://doi.org/10.1080/13691180600751298>
- (11) Invalidiliitto ry. Sähköiset palvelut eivät ole kaikkien käytettävissä 2017. Luettu 20.9.2022. <https://www.invalidiliitto.fi/lausunnot/sahkoiset-palvelut-eivat-ole-kaikkien-kaytettavissa>.
- (12) Sheehan R, Hassiotis A. Digital mental health and intellectual disabilities: state of the evidence and future directions. *Evid Based Ment Health* 2017;20(4):107–11. <https://doi.org/10.1136/eb-2017-102759>
- (13) Vicente MR, López AJ. A Multidimensional Analysis of the Disability Digital Divide: Some Evidence for Internet Use. *The Information Society* 2010;26(1):48–64. <https://doi.org/10.1080/01615440903423245>
- (14) Duplaga M. Digital divide among people with disabilities: Analysis of data from a nationwide study for determinants of Internet use and activities performed online. *PLOS ONE* 2017;12(6):e0179825. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0179825>
- (15) Hynan A, Goldbart J, Murray J. A grounded theory of Internet and social media use by young people who use augmentative and alternative communication (AAC). *Disabil Rehabil* 2015;37(17):1559–75. <https://doi.org/10.3109/09638288.2015.1056387>
- (16) Tuikka AM, Vesala H, Teittinen A. Digital Disability Divide in Finland. Teoksessa: Li H, Pálsdóttir Á, Trill R, Suomi R, ym. (toim.) Well-Being in the Information Society. Fighting Inequalities. Communications in Computer and Information Science 2018;907. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-97931-1_13
- (17) Yhdenvertaisuusvaltuutettu. Vammaisena olen toisen luokan kansalainen. Selvitys vammaisten syrjäintäkokemuksista arjessa. Sähköisten palveluiden saavutettavuus 2016. Luettu 20.9.2022. <https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/vammaisselvitys>
- (18) Benz C, Norman R, Hendrie D, ym. Use of Teletherapy for allied health interventions in community-based disability services: A scoping review of user perspectives. *Health Soc Care Community* 2022;30(6):e3934–48. <https://doi.org/10.1111/hsc.14105>
- (19) Barlott T, Aplin T, Catchpole E, ym. Connectedness and ICT: Opening the door to possibilities for people with intellectual disabilities. *J Intellect Disabil* 2020;24(4):503–21.
- (20) Näslund R, Gardelli Å. I know, I can, I will try: youths and adults with intellectual disabilities in Sweden using information and communication technology in their everyday life. *Disability & Society* 2013;28(1):28–40. <https://doi.org/10.1080/09687599.2012.695528>

- (21) Hoppestad BS. Current perspective regarding adults with intellectual and developmental disabilities accessing computer technology. *Disabil Rehabil Assist Technol* 2013;8(3):190–4. <https://doi.org/10.3109/17483107.2012.723239>
- (22) Manzoor M, Vimarlund V. Digital technologies for social inclusion of individuals with disabilities. *Health Technol* 2018;8(5):377–390. <https://doi.org/10.1007/s12553-018-0239-1>
- (23) Araten-Bergman T, Shpigelman CN. Staying connected during COVID-19: Family engagement with adults with developmental disabilities in supported accommodation. *Res Dev Disabil* 2021;1108:103812. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103812>
- (24) Hegarty JR, Aspinall A. The Use of Personal Computers with Adults Who Have Developmental Disability: Outcomes of an Organisation-Wide Initiative. *The British Journal of Development Disabilities* 2006;52(103):137–154. <https://doi.org/10.1179/096979506799103569>
- (25) Palmer SB, Wehmeyer ML, Davies DK, ym. Family members' reports of the technology use of family members with intellectual and developmental disabilities. *J Intellect Disabil Res* 2012;56(4):402–414. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2011.01489.x>
- (26) Li-Tsang CWP, Lee MYF, Yeung SSS, ym. A 6-month follow-up of the effects of an information and communication technology (ICT) training programme on people with intellectual disabilities. *Res Dev Disabil* 2007;28(6):559–66. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2006.06.007>
- (27) Holburn S, Nguyen D, Vietze P. Computer-assisted learning for adults with profound multiple disabilities. *Behavioral Interventions* 2004;19:25–37. <https://doi.org/10.1002/bin.147>
- (28) Forrester-Jones R, Carpenter J, Coolen-Schrijner P, ym. The Social Networks of People with Intellectual Disability Living in the Community 12 Years after Resettlement from Long-Stay Hospitals. *J Appl Res Intellect Disabil* 2006;19(4):285–95. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2006.00263.x>
- (29) Clifford Simplican S, Shivers C, Chen J, ym. “With a Touch of a Button”: Staff perceptions on integrating technology in an Irish service provider for people with intellectual disabilities. *J Appl Res Intellect Disabil* 2018;31(1):e130–9. <https://doi.org/10.1111/jar.12350>
- (30) Zhu H, Andersen ST. Digital competence in social work practice and education: experiences from Norway. *Nord Soc Work Res* 2022;12(5):823–38. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1899967>
- (31) Kaihlanen AM, Elovainio M, Virtanen L, ym. Nursing informatics competence profiles and perceptions of health information system usefulness among registered nurses: A latent profile analysis. *J Adv Nurs* 2023;79(10):4022–4033. <https://doi.org/10.1111/jan.15718>
- (32) Kaihlanen AM, Nadav J, Kainiemi E, ym. Digitalization-induced changes in health and social care work - perceptions of professionals. *Eur J Public Health* 2022;32. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckac129.424>
- (33) Zhu H, Andersen ST. ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour And Welfare Administration. *Nord Soc Work Res* 2021;11(4):346–60. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1740774>
- (34) Valtokari M, Väre A, Nurmi-Koikkalainen P. Vammaispalvelujen työntekijöiden kokemuksista COVID-19-epidemian ajalta. *Terveysten ja hyvinvoinnin laitos* 2023. <https://www.julkari.fi/handle/10024/146162>
- (35) Huska M, Dickinson H, Devine A, ym. Managing outbreaks of COVID-19 in residential disability settings: Lessons from Victoria's second wave 2021. *Luettu* 31.5.2023. <https://doi.org/10.26188/14669568>
- (36) Sheerin F, Allen AP, Fallon M, ym. Staff mental health while providing care to people with intellectual disability during the COVID-19 pandemic. *Br J Learn Disabil* 2022;51(1):80–90. <https://doi.org/10.1111/bld.12458>
- (37) Bandini J, Rollison J, Feistel K, ym. Home Care Aide Safety Concerns and Job Challenges During the COVID-19 Pandemic. *New Solut* 2021;31(1):20–9. <https://doi.org/10.1177/1048291120987845>
- (38) Rothschild AW, Ricciardi JN, Luiselli JK, ym. Organizational Responsiveness to the COVID-19 Pandemic: A Mixed Methods Social Validity Assessment of Human Services Care Providers. *Adv Neurodev Disord* 2022;6(3):349–359. <https://doi.org/10.1007/s41252-021-00226-6>
- (39) Kujala S, Rajalahti E, Heponiemi T, ym. Health Professionals' Expanding eHealth Competences for Supporting Patients' Self-Management. *Stud Health Technol Inform* 2018;247:181–185. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-852-5-181>
- (40) Suomen Mielenterveys ry. Mielenterveyttä vahvistava työyhteisö 2021. *Luettu* 6.2.2023. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/mielenterveytta-vahvistava-tyoyhteiso/>
- (41) Ramsten C, Blomberg H. Staff as Advocates, Moral Guardians and Enablers – Using ICT for Independence and Participation in Disability Services. *Scand J Disabil Res* 2019;21(1):271–281. <https://doi.org/10.16993/sjdr.608>
- (42) Buchholz M, Ferm U, Holmgren K. Support persons' views on remote communication and social media for people with communicative and cognitive disabilities. *Disabil Rehabil* 2020;42(10):1439–1447. <https://doi.org/10.1080/09638288.2018.1529827>

- (43) Kehitysvammaliitto. Kehittämishankkeet 2023. Luettu 14.3.2023. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/liitto/kehittamishankkeet/>
- (44) Nowell LS, Norris JM, White DE, ym. Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *Int J Qual Methods* 2017;16(1):1609406917733847. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- (45) Vaismoradi M, Turunen H, Bondas T. Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nurs Health Sci* 2013;15(3):398–405. <https://doi.org/10.1111/nhs.12048>
- (46) Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Luettu 20.9.2022. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- (47) Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Luettu 20.9.2022. https://tenk.fi/sites/default/files/202101/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf
- (48) Juhila K. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Tietoarkisto n.d. Luettu 14.6.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet>
- (49) Chadwick D, Quinn S, Fullwood C. Perceptions of the risks and benefits of Internet access and use by people with intellectual disabilities. *Br J Learn Disabil* 2016;45(1):21–31. <https://doi.org/10.1111/bld.12170>
- (50) Greysen SR, Chin Garcia C, Sudore RL, ym. Functional Impairment and Internet Use Among Older Adults: Implications for Meaningful Use of Patient Portals. *JAMA Intern Med* 2014;174(7):1188–1190. <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2014.1864>
- (51) Gell NM, Rosenberg DE, Demiris G, ym. Patterns of technology use among older adults with and without disabilities. *Gerontol* 2015;55(3):412–421. <https://doi.org/10.1093/geront/gnt166>
- (52) Heponiemi T, Kainiemi E, Virtanen L, ym. Performance tests of visual, physical, and cognitive functioning predict Internet use and digital competence among older adults: A longitudinal population-based study. *J Med Internet Res* 2023;25:e42287. <https://doi.org/10.2196/42287>
- (53) Saukkonen P, Kainiemi E, Virtanen L, ym. Non-use of Digital Services Among Older Adults During the Second Wave of COVID-19 Pandemic in Finland: Population-based Survey Study. Teoksessa: Gao Q, Zhou J. (toim.) *Human Aspects of IT for the Aged Population. Design, Interaction and Technology Acceptance. HCI 2022. Lecture Notes in Computer Science*, vol 13330. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-05581-2_41
- (54) Scholz F, Yalcin B, Priestley M. Internet access for disabled people: Understanding socio-relational factors in Europe. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace* 2017;11(1). <https://doi.org/10.5817/CP2017-1-4>
- (55) Macdonald S, Clayton J. Back to the future, disability and the digital divide. *Disability & Society* 2013;28:702–718. <https://doi.org/10.1080/09687599.2012.732538>
- (56) Valtiovarainministeriö. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille: Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus 2019. Luettu 9.9.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-004-4>
- (57) Kivistö M, Hokkanen L. Valtavirtateknologioita itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden eriytyvät toimijuudet sähköisten vammaispalveluiden käyttäjinä. *FinJeHeW* 2020;12(1):44–56. <https://doi.org/10.23996/fjhw.86948>
- (58) Hollier SE. The Disability Divide: A Study into the Impact of Computing and Internet-related Technologies on People who are Blind or Vision Impaired 2007. Luettu 3.6.2022. <https://ecommons.cornell.edu/handle/1813/76596>
- (59) National Council on Disability. Over the Horizon: Potential Impact of Emerging Trends in Information and Communication Technology on Disability Policy and Practice 2006. Luettu 5.1.2023. <https://www.ncd.gov/report/over-the-horizon-potential-impact-of-emerging-trends-in-information-and-communication-technology-on-disability-policy-and-practice/>
- (60) Virtanen L, Kaihlanen AM, Kouvonen A, ym. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi: 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi 2022. Luettu 4.1.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>
- (61) Kivistö MS. Vammaisten nuorten teknologisten toimijuuksien rakentuminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa: Katsaus laadulliseen tutkimukseen. *Nuorisotutkimus*. 2017;35(4):35–49.
- (62) Seale J. The role of supporters in facilitating the use of technologies by adolescents and adults with learning disabilities: a place for positive risk-taking? *Eur J Spec Needs Educ* 2014;29(2):220–236. <https://doi.org/10.1080/08856257.2014.906980>
- (63) Ramsten C, Marmstål Hammar L, Martin L, ym. ICT and Intellectual Disability: A Survey of Organizational Support at the Municipal Level in Sweden. *J Appl Res Intellect Disabil* 2017;30(4):705–713. <https://doi.org/10.1111/jar.12265>
- (64) Aspinall A, Hegarty J. ICT for adults with learning disabilities: An organisation-wide audit. *Br J Educ Technol* 2001;32:365–372. <https://doi.org/10.1111/1467-8535.00205>
- (65) Social Care Institute for Excellence (SCIE) & British Association of Social Workers (BASW). Digital capabilities for social workers:

- Stakeholders' report 2019. Luettu 31.5.2023. <https://www.scie.org.uk/social-work/digital-capabilities/stakeholders>
- (66) Parsons S, Daniels H, Porter J, ym. Resources, Staff Beliefs and Organizational Culture: Factors in the Use of Information and Communication Technology for Adults with Intellectual Disabilities. *J Appl Res Intellect Disabil* 2008;21(1):19–33. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2007.00361.x>
- (67) Opetus- ja kulttuuriministeriö. Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveystieteiden uudistamista 2019. Luettu 21.1.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-650-8>
- (68) Chadwick D, Wesson C, Fullwood C. Internet Access by People with Intellectual Disabilities: Inequalities and Opportunities. *Future Internet* 2013;5(3):376–397. <https://doi.org/10.3390/fi5030376>
- (69) Sosiaali- ja terveysministeriö. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. 2016. Luettu 20.9.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>
- (70) Sosiaalihuoltolaki 790/2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P21>
- (71) Newbould L, Ariss S, Mountain G, ym. Exploring factors that affect the uptake and sustainability of videoconferencing for healthcare provision for older adults in care homes: a realist evaluation. *BMC Med Inform Decis Mak* 2021;21(1):13. <https://doi.org/10.1186/s12911-020-01372-y>
- (72) Mäkelä L, Uotila TP. Hyvinvointi muuttuvan työelämän haasteena. Teoksessa: Viitala R, Järnlström M (toim.) Henkilöstöjohtaminen uuden edessä. Henkilöstöbarometrin nostamat kehityshaasteet. Vaasan yliopiston julkaisuja. Vaasan yliopisto; 2014. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-538-1>
- (73) Magennis M, Murphy E, Lazarov A, ym. DigiPlace4All - Capturing the requirements for an online peer support community to help people with disabilities develop digital skills. *eChallenges e-2014 Conference Proceedings* 2014.
- (74) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen. Digiosallisuuden edistäminen 2023. Luettu 6.2.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>
- (75) Kainiemi E, Saukkonen P, Virtanen L, ym. Perceived benefits of digital health and social services among older adults: A population-based cross-sectional survey. *Digit Health* 2023;9:205520762311735. <https://doi.org/10.1177/20552076231173559>

EMMA KAINIEMI

TtM, tutkija

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

LOTTA VIRTANEN

VTM, tutkija

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

PETRA SAUKKONEN

TtM, tutkija

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ANU-MARJA KAIHLANEN

TtT, dosentti, erityistutkija

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ANNA VÄRE

TtM, tutkija

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

MARIA VALTOKARI

TtT, kehittämisspäälikkö

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

PÄIVI NURMI-KOIKKALAINEN

KM, esh, johtava asiantuntija

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

TARJA HEPONIEMI

PsT, dosentti, tutkimusprofessori

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

LIITETIEDOSTO

Esimerkkejä alkuperäisistä ilmauksista, alakategoriat ja yläkategoriat

Esimerkkejä alkuperäisistä ilmauksista	Alkuperäistä ilmausta kuvaava alakategoria	Yläkategoria
”Asiakkaiden toimintakyky ei riitä palveluiden käyttöön.”	Toimintakyvyn rajoitteet	Toimintakyvyn rajoitteet estävät käyttöä ja tarvittavien taitojen opettelun
”Asiakkaiden ymmärryskyky heikko.”	Kognition rajoitteet	
”Asiakkailla ei ole laitteita tai ne eivät toimi.”	Laitteiden puute tai toimimattomuus	Ei tarvittavia laitteita ja verkkoyhteyksiä
”Nettiyhteydet huonot.”	Verkkoyhteyksien puute tai toimimattomuus	
”Palvelut eivät ole apuvälineillä saavutettavia.”	Palvelut ei saavutettavia	Palvelujen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvät haasteet
”Tarvittavat apuvälineet puuttuu.”	Ei apuvälineitä	
”Sähköiset palvelut ei ole esteettömiä ja selkokielisiä”	Palvelut ei esteettömiä ja helppokäyttöisiä	
”Asiakkaan motivoiminen haastavaa.”	Asiakas ei halua käyttää	Kiinnostuksen puute
”Sähköisten palvelujen käyttö ärsyttää.”	Etäpalvelut ärsyttävät asiakasta	
”Kuormittaa henkilökuntaa.”	Lisää henkilökunnan työmäärää	Tuen riittämättömyys
”Henkilökunnalla ei tarvittavia taitoja opastamiseen”	Henkilökunnan puutteelliset digitaidot	
”Asiakkaat eivät saa tarvittavaa apua, koska kukaan ei ehdi auttaa.”	Ei riittävästi tukea saatavilla	
”Sähköisten palvelujen käyttö ei palvele asiakkaiden tarpeita.”	Ei vastaa palveluntarpeeseen	Tarve perinteisille lähipalveluille
”Ei korvaa lähipalveluita, asiakkaat kokevat jäävänsä yksin.”	Heikentäneet vammaisten henkilöiden asemaa yhteiskunnassa	