Ikääntyneiden kokemuksia Keski-Suomen hyvinvointialueen digipalveluista

Viivi Korpela, YTT
Erityisasiantuntija (VTKL), Vierailleva tutkija (JYU)

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

“Eihän täällä pärjää, mäki asun yksin, nii kyllä mun täytyy osata käyttää digitaalisia terveyspalveluita. Ja haluan osata, sanotaan niin.

Joskus ajattelen nii, et eihän täältä jouda kuolemaan, ku ei tiiä mihin tää kaikki menee, mite hauskasti mennää eteenpäi.”

Sofia, 80

Digitalisaatio ei ole vain teknologiaa

Me puhumme yhteiskunnassa paljon:

- digiloikasta,
- digitalisaation tehokkuudesta,
- tuottavuudesta,
- tekoälystä,
- ja innovaatioista.

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Digitalisaatio ei tunnu “strategialta”

Arjessa digitalisaatio näyttäytyy hyvin konkreettisina kysymyksinä:

- Saanko lääkäriajan, pystynkö tunnistautumaan?
- Mitä minulta odotetaan?
- Mitä tapahtuu, jos painan väärää nappia?
- Ymmärränkö mitä palvelussa tapahtuu?
- Säilyykö asia omissa käsissäni?

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto kerättiin syksyllä 2023 Ikääntyvien yliopiston järjestämällä digitaitojen pilottikurssilla.

Kurssin tavoitteena oli tutustuttaa ikääntyneet hyvinvointialueen uusiin digitaalisiin terveyspalveluihin.

Kurssi täyttyi molempina päivinä (26 osallistujaa). Haastattelut (*n* = 12) toteutettiin 68–80-vuotiaiden ikääntyneiden kanssa.

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Samanaikaisesti hyödyllisiä ja kuormittavia

Ikääntyneiden kokemuksiin digitaalisista terveyspalveluista sisältyy samanaikaisesti arvostusta, turhautumista, toivoa ja epävarmuutta.

Digitaalisten terveyspalvelujen saavutettavuus ja saatavuus herättävät paljon huolta, sillä kyse ei ole pelkästään kätevistä vaihtoehdoista vaan välttämättömistä palveluista.

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Näkymätöntä tunnetyötä

Digitaalisten terveyspalvelujen käyttö sisältää paljon tunnetyötä: hiljaista ponnistelua pysyä mukana, avun pyytämistä ja navigointia järjestelmissä, joita ei ole suunniteltu ikääntyneiden tarpeet huomioiden.

Ratkaisevaa ei ole pelkästään pääsy palveluihin tai taidot käyttää niitä, vaan myös se, voiko ihminen luottaa siihen, että palvelu toimii, omat tiedot pysyvät turvassa ja apua saa tarvittaessa.

Digiosallisuus ei ole pysyvä tila

Meillä on usein ajatus, että ihminen on joko digiosallinen tai ei ole.

- Osallinen tai syrjäytynyt.
- Käyttäjä tai ei-käyttäjä.
- Osaa tai ei osaa.

Mutta todellisuus ei ole niin mustavalkoinen. Digiosallisuus on aina vaihtelevaa, tilannekohtaista ja muuttuvaa.

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Sama ihminen voi

Käyttää sujuvasti verkkopankkia,
mutta pelätä digitaalisia terveyspalveluja.

Osallistua WhatsApp-ryhmiin,
mutta vältellä vahvaa tunnistautumista.

Oppia uuden asian tänään,
mutta tuntea huomenna olevansa ulkopuolinen.

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Arjen tasapainoilua

Ikääntyneet tasapainoilevat usein arjen tarpeiden ja yhteiskunnallisten odotusten ristipaineessa. Vastuu osaamisesta ja mukana pysymisestä on siirtynyt yhä enemmän yksilölle.

Tekninen saavutettavuus ei yksinään takaa sitä, että ikääntynyt ihminen pystyy käyttämään digipalveluita (Vilpponen ym., 2020). Palvelu voi olla saavutettava paperilla, mutta silti vaikea, pelottava tai liian kuormittava arjen tilanteessa.

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Arjen autonomia voi kääntyä päälaelleen

Aiemmin itsenäisesti asiansa hoitaneet ikääntyneet voivat tulla riippuvaisiksi ulkopuolisesta avusta silloin, kun välttämättömät terveyspalvelut siirtyvät verkkoon ilman riittävää tukea.

Henkilöt, jotka aiemmin hoitivat terveysasiansa itse, joutuvat nyt turvautumaan perheeseen, vertaisiin tai ammattilaisiin päästäkseen palvelujen piiriin.

Kiitos!

Korpela, V., Pajula, L., Hänninen, R., & Taipale, S. (2026). Can inclusion feel imposed? Exploring situational digital citizenship through older adults' encounters with digital health services. *International Journal of Ageing and Later Life*. *Advance access*, 2026. doi: 10.3384/ijal.1652-8670.6071

Korpela, V. (2025). Signing in to society: reflections on digital skills, support, and inclusion in later life. Doctoral dissertation. *University of Jyväskylä*. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-86-1070-0

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY