Aalto-yliopisto
Perustieteiden
korkeakoulu

Vinkkejä digitaalisten sote-palveluiden suunnitteluun koko väestölle

Sari Kujala



Sari Kujala

Vanhempi yliopistonlehtori

Psykologi, FT

Aalto-yliopisto, Tietotekniikan laitos

Osaamisalueet: Käyttäjäkeskeinen suunnittelu, käytettävyys, käyttäjäkokemus, saavutettavuus



Miksi digitaalisten terveyspalveluiden saavutettavuus on tärkeää?



Ilman saavutettavuutta ei ole vaikuttavuutta; digipalveluiden hyödyt jää saamatta

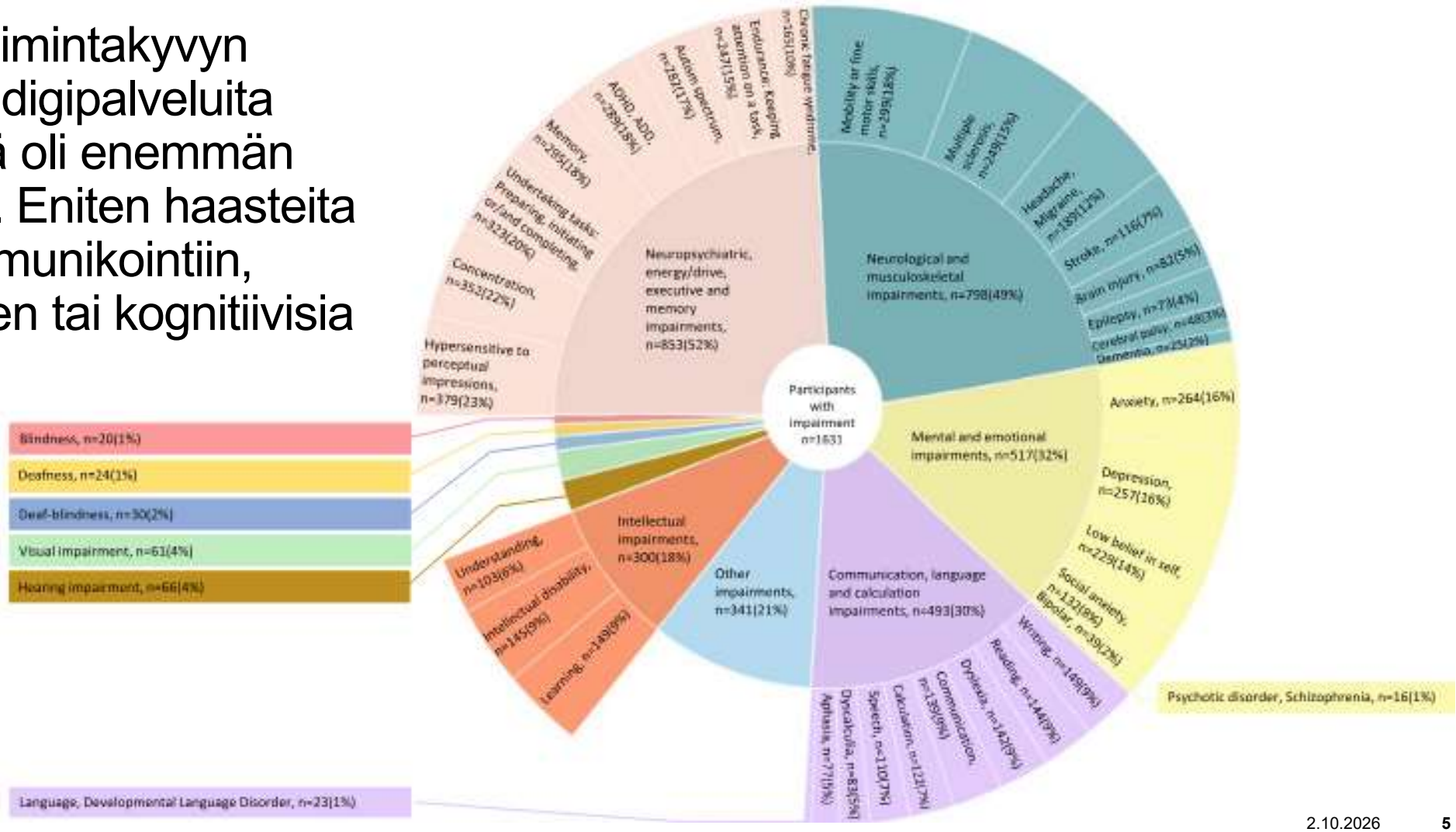
- Riskinä sosiaalinen syrjäytyminen ja terveyserot
- Osallisuus, omahoito, itsenäisyys, tyytyväisyys vaarantuvat

Digitaalisten sote-palveluja vähemmän käyttävät ryhmät (Monasterio ym. 2026)

- Iäkkäät
- Vähemmän koulutetut
- Sosioekonomisesti heikommassa asemassa olevat
- Etniset vähemmistöt
- Huonompi terveys
- Huonommat digitaidot

Pettersson et al. (2024): Kyselytutkimus digitaalisten terveyspalveluiden saavutettavuudesta

Henkilöt, joilla oli toimintakyvyn haasteita, käyttivät digipalveluita vähemmän ja heillä oli enemmän haasteita käytössä. Eniten haasteita heillä, joilla oli kommunikointiin, kieleen, laskemiseen tai kognitiivisia vaikeuksia.



Kognitiivinen saavutettavuus

- Verkkopohjaisten palvelujen saavutettavuus henkilöille, joilla on kognitiivisia haasteita ja oppimisvaikeuksia (W3C)
  - Havaitseminen, tarkkaavaisuus, kielen ymmärtäminen, ongelmanratkaisu, päättely, muistaminen, oppiminen
- Digipalvelu on helppo käyttää ja sisältö on helppo ymmärtää



A!

Saavutettavuus on osa digipalvelun laatua

Saavutettavuus kertoo laadusta ja käytettävyydestä

Yksilöllistä: äidinkieli, kulttuuritausta, tiedot ja taidot, lukemis- ja oppimisvaikeudet, aisti- ja muut vammat

Tilannekohtaista: väsymys, masennus, stressi, kiire, sairaus, hälinä, ympäristö – hyvästä saavutettavuudesta hyötyvät kaikki!

A!

Oirearviopalvelujen haasteita esimerkkinä[1]

Riittävästi aikaa

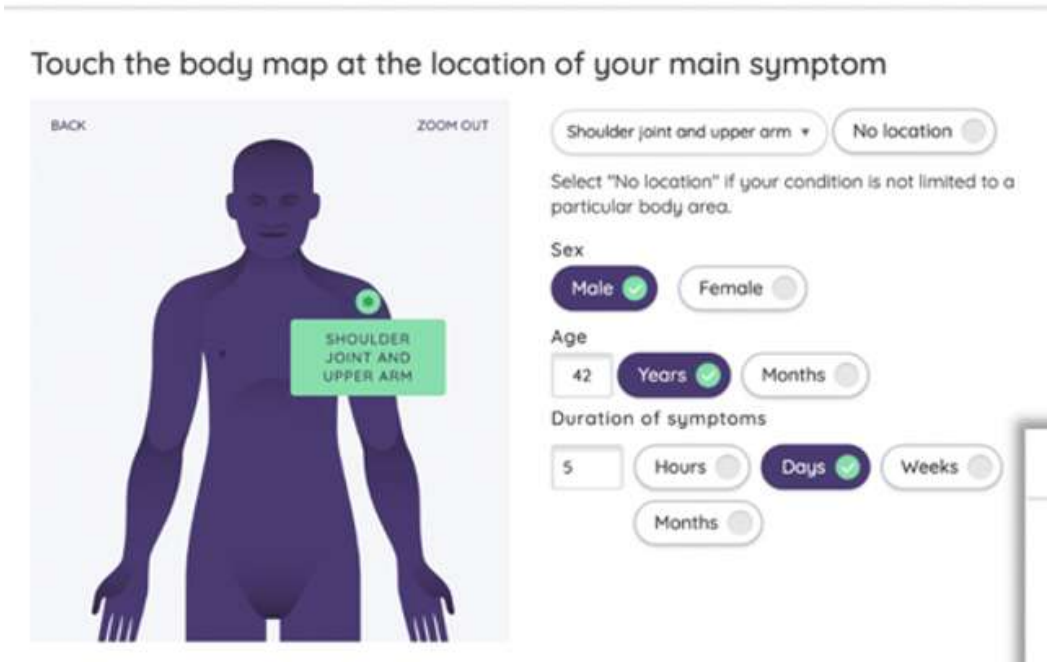
- Kysymys katoaa ennen kuin siihen ehtii vastata

Navigoitavuus

- Etsittävä tieto piilossa ruudun “ulkopuolella”
- Liikaa tietoa ja toimintoja, vaikea kohdistaa tarkkaavaisuutta

Luettavuus

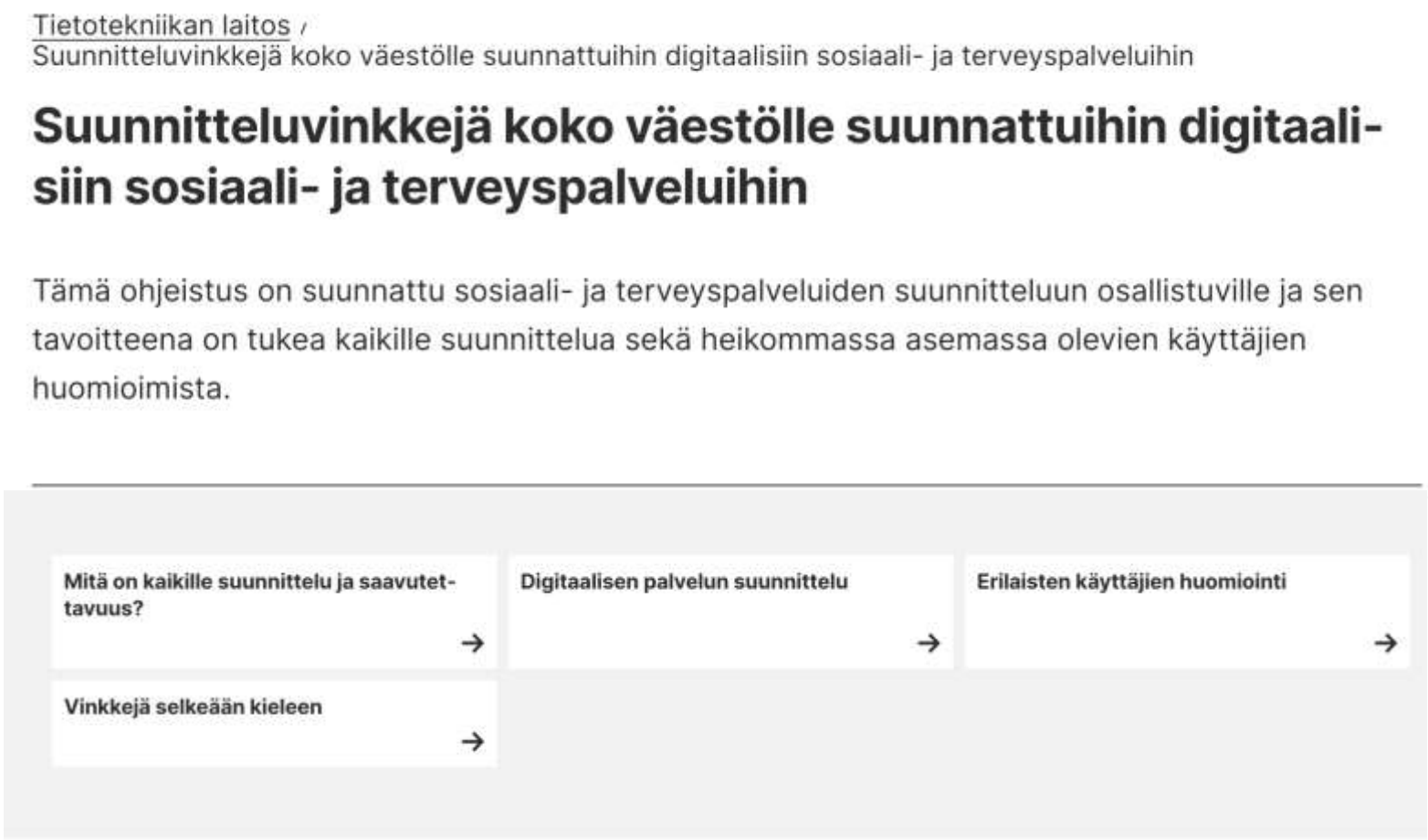
- Liikaa tekstiä ja pitkiä listoja
- Vaikeat alakohtaiset termit
- Harvinaiset sanat
- Pitkät sanat, yhdyssanat



1 González Carceller, F. (2021), Savolainen ja Kujala (2024)

A!

DigiIN-hankkeen suunnitteluvinkit-sivusto



Käyttäjäpersoonia erilaisista käyttäjistä kertoo, millaisia tavoitteita ja haasteita heillä on

Matti



"Luen kaikki kirjaukset ja tarkistan laboratoriotulokset. Mutta syy siihen on, että puolisoni on niin taitava näissä tietokoneasioissa. Muuten olisin kyllä pulassa."

Ikä: 80
Työ: rakennusinsinööri, eläkkeellä
Perhe: naimisissa, kaksi aikuista lasta:
Terveydentila:
selkävamma, krooninen kipu, sepelvaltimotauti, heikentynyt kuulo ja näkö

Matti joutuu käymään usein tunnin ajomatkan päässä terveyskeskuksessa. Hän on kiinnostunut opettelemaan digitaalisten terveyspalveluiden käyttöä mutta kokee sen kuormittavana omassa terveystilanteessaan. Lääkärit ovat suositelleet Matille OmaKannan käyttöä ja hän onkin muun muassa tarkastanut onnistuneesti laboratoriotuloksia vaimonsa ja lastensa tuella. Matti käyttää puhelimellaan vain muutamia tuttuja sovelluksia kuten Facebookia. Matti ei tiedä, mitä digitaalisia terveyspalveluita hänelle olisi saatavilla

Tavoitteet

- Haluaa tarkistaa lääkärien kirjauksia ja laboratoriotuloksia
- Haluaa välttää turhaa matkustamista
- Haluaa löytää lisää tietoa terveydestä ja tapoja helpottaa elämäänsä

Laitteet



Asenteet

- Ajattelee, että digitaalisia terveyspalveluita on työlästä, mutta mahdollista opetella käyttämään
- Arvostaa läheisten tukea ja lääkärien kannustusta digipalveluiden käytössä
- Huolissaan digipalveluiden turvallisuudesta

Haasteet

- Ongelmia tunnistautumisessa pankin mobiilisovelluksen avulla
- Usein kipujen takia väsynyt ja kuormittunut, mikä vaikeuttaa uuden opettelua
- Vaikeuksia löytää itsenäisesti lääkärin kirjaukset ja laboratoriotulokset

A!

Yhteenvetoja eri havainnoista eri ryhmistä



MAHDOLLISIA HAASTEITA SAAVUTETTAVUUDESSA

	PALVELUT LIIAN MONIMUTKAISIA	KIELI JA TERMIT VAIKEITA YMMÄRTÄÄ	HEIKENTYNYT KUULO JA NÄKÖ	TUNNISTAUTUMISEN SAAVUTETTAVUUS
LIEVÄSTI KEHITYSVAMMAISET	✓	✓		✓
MAAHANMUUTTANEET	✓	✓		
IKÄÄNTYNEET	✓	✓	✓	✓
PALJON TERVEYSPALVELUITA KÄYTTÄVÄT	✓	✓		✓
MIELENTERVEYS-PALVELUITA KÄYTTÄVÄT	✓	✓		
TYÖTTÖMÄT	✓	✓		

Tehokkainta on ottaa mukaan oikeita käyttäjiä suunnitteluun ja käytettävyystestata!

Käyttäjien tavoittaminen suunnitteluun

Erilaisten käyttäjien osallistaminen eri vaiheissa on keskeistä digipalveluiden suunnittelussa. Tutkimuksissa on löydetty näyttöä siitä, että käyttäjien osallistaminen tehostaa palvelujen kehitystä. Erityisen kustannustehokasta se on kehityksen alkuvaiheessa, kun käyttäjiltä saadaan tietoa heidän tarpeistaan anlysoimalla nykytoimintaprosessia ja siihen liittyviä haasteita ja heidän kanssaan voidaan testata käyttöliittymän ensimmäisiä versioita.

Osallistamisen keinoja ovat mm. haastattelut, havainnointi ja käytettävyystestaus. Osallista myös heikommassa asemassa olevia käyttäjiä kuten lievästi kehitysvammaisia, joilta saatu palaute auttaa suunnittelemaan saavutettavampia digipalveluita kaikille.

Tutustu myös Selkeästi meille -hankkeen tuetun käytettävyystestauksen ohjeisiin:

Linkki vie Selkeästi meille -hankkeen sivuille.

→ **Ohjeita tuettuun käyttäjätestaukseen - Selkeästi meille**

Täältä tavoitat erilaisia käyttäjiä

A!

Johtopäätökset

- Suunnitteluvinkit-sivusto tarjoaa tietoa kaikille suunnittelusta ja saavutettavuudesta, erilaisten käyttäjien huomiomisesta ja digitaalisen palvelun suunnittelusta
- Tärkeintä on kuitenkin ottaa erilaisia käyttäjiä mukaan suunnitteluun, huomioida heidän tarpeensa ja käytettävyystestata digipalveluja

A!

—

Kiitos
aalto.fi

Suunnitteluvinkit

Lisätiedot ja julkaisut: sari.kujala@aalto.fi
https://aalto.fi/saavutettavat-sahkoiset-terveyspalvelut