Sosiaali- ja terveysjärjestöjen opas saavutettavien digipalveluiden suunnitteluun



SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2025
Erja Saarinen 15.9.2026

2.10.2026

SOSTE



Miksi opas on tehty?

Sosiaali- ja terveysjärjestöt edustavat ihmisiä, joilla on toimintakyvyn haasteita tai, jotka ovat vaikeassa elämäntilanteessa

> eri syistä vaikea käyttää digitaalisia palveluita

Järjestöt vastaavat kokonaisvaltaisesti edustamiensa ihmisten tuentarpeisiin

- runsaasti asiantuntemusta saavutettavista digipalveluista.
- Sitä koottu SOSTEn jäsenjärjestöjensä kanssa tekemään oppaaseen.

SOSTE



Oppaassa olennaista

- ymmärrys kokonaisista ihmisistä elämäntilanteissaan ja arjessaan
- Olennaisia niin julkiset palvelut ja välttämättömyyspalvelut ja muut kaupalliset palvelut
- ongelmia, mutta ennen kaikkea ratkaisuja

SOSTE

SOSTEn Järjestöbarometri 2026 - digiteemaosio

- Minkä verran järjestön toiminnan kohderyhmissä on ihmisiä, joilla on vaikeuksia digipalvelujen käyttämisessä?
- Mitä käytännön seurauksia vaikeuksilla on?
- Mitkä syyt vaikeuttavat digipalvelujen käyttöä?
- Millaisista ratkaisuista olisi apua?

- SOSTE toteutti Järjestöbarometrin kyselyt 24.2. - 16.3.2026
  - Kyselyihin vastasi:
    - **122 valtakunnallista sosiaali- ja terveysjärjestöä**
    - (1 296 paikallisyhdistystä)

SOSTE

Kohderyhmillä vaikeuksia digipalvelujen käyttämisessä

- Yli kolmanneksella (38 %) toiminnan kohderyhmissä melko paljon tai paljon ihmisiä, joilla vaikeuksia käyttää digipalveluja
- Yleisimmin
  - Ikääntyneiden järjestöissä (85 %)
  - Vammaisjärjestöissä (59 %)
  - Päihdejärjestöissä (45 %)
  - Potilasjärjestöissä (44 %)

Minkä verran järjestöjen toiminnan kohderyhmissä on ihmisiä, joilla on vaikeuksia digipalvelujen käyttämisessä?	% valtakunnallisista sote-järjestöistä
Melko paljon/paljon	38
Jonkin verran	28
Melko vähän/vähän/ei lainkaan	34

Minkä verran eri syyt vaikeuttavat kohderyhmiin kuuluvien ihmisten digipalvelujen käyttöä (paljon tai melko paljon -arviot)

- 43 % järjestöistä: ei tarvittavaa osaamista digipalvelujen käyttöön
- 40 % järjestöistä: erilaiset fyysiset tai kognitiiviset esteet
- 37 % järjestöistä: digipalveluissa käytetty kieli on monimutkaista ja vierasta
- 35 % järjestöistä: ei digipalvelujen käyttöön tarvittavia laitteita ja yhteyksiä
- 22 % järjestöistä: asenteelliset seikat digipalvelujen käyttöä kohtaan
- 13 % järjestöistä: digipalveluja ei ole saatavana omalla äidinkielellä

Seurauksia vaikeuksista käyttää digipalveluja 1/4

Yleisin seuraus palvelujen ulkopuolelle jääminen

- ”Palvelujen ja oikeuksien ulkopuolelle jääminen. Kun keskeiset viranomaispalvelut (esim. Kela, hyvinvointialueet, sosiaalihuolto) siirtyvät yhä enemmän digitaalisiksi, iso osa kohderyhmistämme ei kykene asioimaan itsenäisesti. Tämä voi johtaa siihen, että etuuksia ei haeta, määräaikoja jää noudattamatta tai palveluja ei saada lainkaan” (vammaisjärjestö)
- ”Osa tippuu pois palveluiden ja tuen piiristä, ongelmat kasvavat.” (yleis- ja monialajärjestö)
- ”Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret jäävät helposti palvelujen ulkopuolelle ja heidän asemansa vaikeutuu yleisesti.” (lastensuojelujärjestö)
- ”Sote-palveluihin hakeutuminen, labra-aikojen varaaminen ymv. voi jäädä menemättä, kun ei osata käyttää sähköisiä palveluita.” (ikääntyneiden järjestö)
- ”Henkilöiden kaikki asiointi on erittäin hankalaa ja kallista. Ja palveluiden saanti on vaikeampaa kuin digitaalisia palveluita käyttävillä. Myös palveluista viestintä kohdentuu huonosti niille, jotka eivät digitaalisia alustoja käytä. Eli isoja ongelmia!.” (potilasjärjestö)

Seurauksia vaikeuksista käyttää digipalveluja 2/4

Mahdollisuudet saada tietoa kaventuvat

- ”He, jotka eivät omista digitaalisia välineitä tai eivät osaa/pysty niitä käyttämään, eivät saa tietoa heille tärkeistä asioista.” (potilasjärjestö)
- ”Henkilöt eivät pääse osallistumaan tiedonjaollisiin tapahtumiin verkon välityksellä, eli jäävät ilman mahdollisesti omaa arkeaan helpottavaa tietoa sekä yhteisöllisyyttä ja vertaisuutta, kun eivät pääse osaksi yhteisiä keskusteluita.” (potilasjärjestö)
- ”Mahdollisuudet tiedon jakamiseen heikkenevät.” (potilasjärjestö)

Seurauksia vaikeudesta käyttää digipalveluja 3/4

Osallistumismahdollisuudet kaventuvat

- ”Heillä on vaara jäädä kotiin, koska hei eivät tiedä mihin voisivat osallistua. Lisäksi suuri osa tapahtumista on nykyisin kustannussyistä verkossa, joten he eivät näihin pääse.” (potilasjärjestö)
- Kun tiedotus, ilmoittautuminen, osallistuminen ja vaikuttaminen tapahtuvat digitaalisesti, digisyrjäytyneet henkilöt jäävät helposti yhteiskunnallisen ja yhteisöllisen toiminnan ulkopuolelle.” (päihdejärjestö)
- ”Osallisuuden kokemus heikkenee, osallistuminen estyy teknisiin ongelmiin.” (potilasjärjestö)
- ”Iäkkäissä digitaalisuus syrjäyttää kaikesta (sote- ja muut elämänalueet).” (ikääntyneiden järjestö)

Seurauksia vaikeuksista käyttää digipalveluja 4/4

Riippuvuus muiden avusta

- ”Ihmiset ulkoistuvat omien asioiden hoitamisesta, kun ei ole mukana ollenkaan tai perheenjäsenet/tuttavat hoitavat digiasioinnin, osallisuus yhteiskunnassa estyy.” (ikääntyneiden järjestö)
- ”Digipalvelujen vaikeakäyttöisyys lisää riippuvuutta omaisista, tukihenkilöistä tai hyvinvointialueiden/järjestöjen työntekijöistä. Tämä heikentää itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä sekä kuormittaa kohtuuttomasti perheitä.” (vammaisjärjestö)
- ”Omaisten ja muiden tukitarve kasvaa.” (ikääntyneiden järjestö)

Sisältö – yleiset osiot

SAATTEEKSI - miksi opas on tehty?

Erja Saarinen

LUOTTAMUS DIGIPALVELUIHIN
Luottamusta digipalveluihin lisää käyttäjien osallistuminen teknologian ja palveluiden kehittämiseen
Suvi Hiltunen, Valli ry

KITKAN VÄHENTÄMINEN DIGIPALVELUISTAtkan
Kitka asiakaskokemuksessa: psykologinen kuormitus heikentää palveluiden saavutettavuutta
Henrietta Blom OECD/Valtioneuvoston kanslia

KIELEN MERKITYS
Digitaalisten palvelujen toimivuus on kielestä kiinni
Ulla Tiililä, Kotus

DIGITUKI
Kiireetön ja arvostava digituki kartuttaa osaamista ja synnyttää myönteistä asennetta
Nina Ziessler, Vanhustyön keskusliitto

Digipalvelu osana nuorten PALVELUPOLKUA
Nuoret mukaan digipalveluiden kehittämiseen: tuloksena aidosti nuorten näköisiä, oikeisiin tarpeisiin vastaavia palveluita
Sonja Soini LUVN/aiemmin Pelastakaa Lapset ry

SOSTE

Sisältö 2

KOGNITIIVISTEN HAASTEIDEN HUOMIOIMINEN
Kognitiiviset haasteet ja digipalvelut: kannustava käyttöympäristö on yhtä olennainen kuin tekninen toimivuus
Sami Älli, Kehitysvammaliitto

MUISTISAIRAAT HENKILÖT & DIGIPALVELUT
Muistisairailla henkilöillä palveluiden käytettävyyttä tukevat muun muassa selkeä kieli ja kuvien käyttö
Sari Elomaa, Muistiliitto

MAAHANMUUTTANEET PALVELUNKÄYTTÄJÄT
Ymmärrys arjesta on saavutettavan digipalvelun lähtökohta – näkökulmia maahanmuuttaneiden palvelunkäyttäjien tukemiseen
Artëm Kuosti, Moniheli ry

DIGITAALINEN OSALLISUUS VAIKEASSA ELÄMÄNTILANTEESSA
Digitaalista osallisuutta myös poikkeuksellisen vaikeassa tilanteessa oleville
Janne Haikka, Päivi Rouvinen-Wilenius, Toni Taiveaho ja Satu Veltheim, Sininauhaliitto

NUORET & DIGIPALVELUT
Palveluiden oltava yksinkertaisia käyttää, luotettavia, toimittava eri laitteilla
Johanna Virtanen, SekasinKollektiivi

DIGIPALVELU OSANA NUORTEN PALVELUPOLKUA
Nuoret mukaan digipalveluiden kehittämiseen: tuloksena aidosti nuorten näköisiä, oikeisiin tarpeisiin vastaavia palveluita
Sonja Soini

SOSTE

Sisältö 3

IKÄÄNTYNEET & DIGIPALVELUT
Ikäystävällisten palveluiden suunnittelu edellyttää palvelunkäyttäjien ja heidän haasteidensa tuntemusta
Suvi Hiltunen, Valli ry

DIGIPALVELUT KALTOINKOHTELUTILANTEESSA
Taloudellisen kaltoinkohtelun selvittely on vaikeaa ilman digiä
Katriina Bredberg, Suvanto ry

NÄKÖVAMMAISET & DIGIPALVELUT
Saavutettavuus on edellytys palveluiden käytölle
Terhi Manninen, Näkövammaisten liitto

KUULOVAMMAISET & DIGIPALVELUT
Kaikelle sisällölle tulee olla tekstivastine
Oona Konttinen

KANSALAISKOKEMUKSIA
Kansalaisia ei voi vaan ylhäältäpäin vaatia ottamaan käyttöön erilaisia palveluita
Erja Saarinen

Mukana olevat järjestöt

Kehitysvammaliitto

Kuuloliitto

MONIHELI

Muistiliitto
Minnesförbundet

Näkövammaisten liitto

Pelastakaa Lapset

SEKASIN KOLLEKTIIVI

Sininauhaliitto

Suvanto ry
Turvallisen vanhuuden puolesta

valli.fi

Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

SOSTE

Mitä toivon jäävän mieleen

Digihaasteet eivät koske vain vanhoja ihmisiä:

Hyvin monenlaiset ja monen ikäiset ihmiset voivat tuntea digipalvelut hankaliksi.

Ihminen muuttuu elämänsä aikana & teknologia muuttuu nopeasti

Kansalaisia ei voi vaan ylhäältäpäin vaatia ottamaan käyttöön erilaisin teknologioin tarjottavia palveluita.

Valli ry:n digiraatilaisten haastattelu

Olennaista on osallisuus: kansalaisten mahdollisuudet vaikuttaa ja tuntea kuuluvansa johonkin. Oman toimijuuden säilyttäminen ja kasvattaminen.

SOSTE

Oppaan sanomaa tiiviisti



SOSTE

Eettiset kysymykset ovat tärkeitä

- *Reilussa yhteiskunnassa myös poikkeuksellisen vaikeassa tilanteessa elävien ihmisten pitää voida luottaa ja suuntautua tulevaan, päästä osallisiksi myönteisestä kehityksestä. Osallisuus yhteiskunnasta tarkoittaa myös osallisuutta digitaalisesta yhteiskunnasta. Digitaalinen osallisuus on perusoikeus ja sen pitää koskea kaikkia.* Sininauhaliitto
- Ei vapauksia viranomaisille ja velvoitteita kansalaisille: mahdollisuus päättää, ottaako ylipäänsä digipalveluja käyttöön ja jos ottaa, niin millaisia ja miten paljon > oman toimijuuden säilyttäminen
- Digitaalisuus on väline, ei itseisarvo.

Digipalveluja on yleensä kehitetty hallinnon tarpeet, järjestelmä ja kiire edellä.

- Erilaiset palvelumuodot tai -kanavat eivät saa olla toisiaan poissulkevia.

Vaikka digilaitteet voisivat tukea arkea, niitä ei pidä käyttää, jos ne hämmentävät tai pelottavat muistisairasta henkilöä. Tällöin on etsittävä vaihtoehtoisia ratkaisuja. Sari Elomaa, Muistiliitto

Ei vain tekniikkaa 1 - osallisuus

- *Digitaalisuus ei ole vain tekninen ratkaisu, vaan mahdollisuus rakentaa luottamusta, osallisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.* Sonja Soini ex-PeLa/LUVN
- *Luottamusta digipalveluihin lisää käyttäjien osallistuminen teknologian ja palveluiden kehittämiseen.* Suvi Hiltunen, Valli ry
- *Ymmärrys ihmisten arjesta on saavutettavan digipalvelun lähtökohta.* Artëm Kuosti, Moniheli ry
- kiireetöntä ja arvostavaa digitukea on saatava ihmisten arkiympäristöissä, Nina Ziessler Vanhustyön keskusliitto

Eettisesti vastuullinen digiopastus tukee ihmistä oppimaan itse ja säilyttämään toimijuutensa.

Kiireetön ja arvostava tuki voi olla ratkaisevaa paitsi osaamisen karttumisessa myös myönteisen asenteen syntymisessä.

Ei vain tekniikkaa 2 – käyttöympäristö

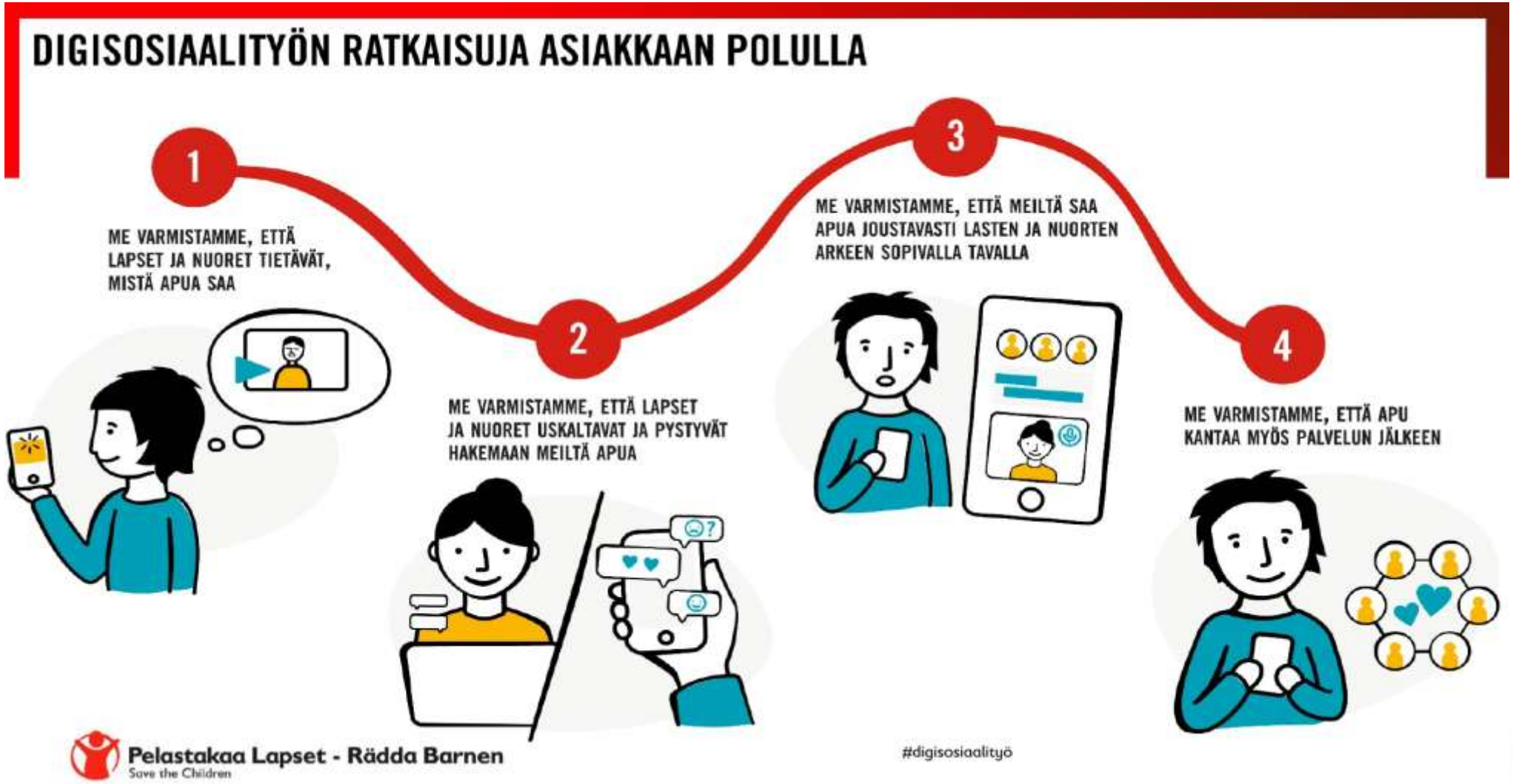
- *Saavutettavuus ja käytettävyys eivät tarkoita vain teknisiä ratkaisuja.* Johanna Virtanen, SekasinKollektiivi
- *Turvallinen ja kannustava käyttöympäristö on yhtä olennaista kuin tekninen toimivuus.* Sami Älli, Kehitysvammaliitto
- Tärkeää tunnistaa psykologinen kuormitus. Tässä auttaa kitka-auditointi, Henrietta Blom

Kitka = perustelematon ja liiallinen hankaus palveluissa ja palveluprosesseissa

Kitka johtaa pahimmillaan siihen, että ihmiset jättävät käyttämättä palveluja, tai eivät pääse niitä hyödyntämään, vaikka niin toivoisivat.

- Yksittäistä digipalvelua tarkasteltava osana palvelupolkua tai -kokonaisuutta: Digipalvelu ei toimi tyhjiössä. Moni tarvitsee apua löytääkseen oikeaan palveluun tai täyttääkseen lomakkeen. Artëm Kuosti, Sonja Soini

Ei irrallisia palveluita vaan koko palvelupolku …



Ei vain tekniikkaa 3 – kieli

- *Digitaalisten palvelujen toimivuus on monella tapaa kielestä kiinni*: hyvä yleiskieli ei viranomais- tai digikieltä, **selkokieli**, käännökset, tulkkaus, Ulla Tiililä, Kotus
- *Kielenkäytön kysymyksiä ovat myös asiointiprosessin eri vaiheiden hahmottaminen sekä kaikki tekninen osaaminen, jota kommunikaatio vaatii.*
- *Ohjeiden ymmärtäminen voi olla haastavaa, koska ne on kirjoitettu monimutkaisesti ja ammattitermeillä.* Oona Konttinen, Kuuloliitto
- *Olisi tärkeää kiinnittää huomiota myös palvelujen nimeämiseen. Palvelun suunnittelijat ja yritykset ajattelevat omista lähtökohdistaan, eivät asiakkaan todellisuudesta käsin.* Digiraadin jäsenet Valli ry



Sininauhaliitto
Kuvittaja ja sarjakuvien tekstit:
Emilia Lehikoinen

Minkä verran eri ratkaisut auttaisivat vaikeuksissa käyttää digipalveluja (paljon tai melko paljon -arviot)

- 61 % järjestöistä: **selkokieli** käyttöön digipalveluissa
- 59 % järjestöistä: kaikkiin digipalveluihin selkeät ohjeet, yhteystiedot lisäapuun ja myös vaihtoehtoisiin asiointikanaviin
- 47 % järjestöistä: lisää maksuttomia tai edullisia mahdollisuuksia ihmisille opetella digipalvelujen käyttöä matalalla kynnyksellä
- 45 % järjestöistä: lisää viranomaisten tarjoamaa tukea niiden omien digipalvelujen käytössä
- 44 % järjestöistä: lisää resursseja järjestöjen kohderyhmilleen antamaan digitukeen
- 43 % järjestöistä: lisää digitukea sitä tarvitseville kirjastoissa, matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa ja muissa helposti saavutettavissa tiloissa
- 33 % järjestöistä: lisää kielivaihtoehtoja digipalveluihin
- 25 % järjestöistä: lisää pisteitä, joissa käytettävissä digiasiointiin tarvittavia laitteita ja yhteyksiä

Loppusanat

- Paljon ja nopeita muutoksia: Ihmisten on saatava ymmärrettävää tietoa, neuvontaa, tukea, mahdollisuuksia oppia. Näihin on satsattava.
- viestittävä aina samassa yhteydessä myös muista kuin digitaalisista tavoista hoitaa asioita
- Palveluiden saavutettavuutta on parannettava jatkuvasti yhdessä eri käyttäjäryhmien kanssa, myös vaikeasti tavoitettavien ryhmien: tässä järjestöt ovat (ovat olleet) suureksi avuksi.
- Yhteiskehittäminen ja käyttäjälähtöinen kehittäminen tuottaa monia hyötyjä niin palvelun käyttäjille kuin niiden suunnittelijoille ja tuottajille.
- Jotta kaikki saisivat tarvitsemansa tuen, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia pitää kouluttaa ja motivoida oivaltamaan, että digitukeminen on osa heidän osaamistaan ja arkipäivän työtään.

Kukaan ei saa jäädä jakojäännökseksi

- On jatkuvasti seurattava, koottava tietoa ihmisten todellisista tilanteista, etenkin heidän, jotka eivät näitä palveluita pysty käyttämään – näin ei yksinkertaisesti saa olla:
- *Suomessa asuu satojatuhansia ihmisiä, jotka eivät käytä nettiä. Moni heistä ei yksinkertaisesti selviä verkkoasioinnista ilman henkilökohtaista apua. Näihin ihmisiin tunnutaan suhtautuvan eräänlaisena yhteiskunnallisena jakojäännöksenä: pakko kai heitäkin on vielä palvella, mutta tehtäköön se mahdollisimman halvalla jossain vähän syrjemmällä.*
- Ilkka Karisto: Vuosi ilman nettiä, WSOY 2021

Saa mielellään olla yhteydessä, 1.12. saakka

erja.saarinen@soste.fi