

Valtuustoaloite

Sote-palvelujen saavutettavuuden turvaaminen ja ihmisten digituen vahvistaminen Pohteella

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävä on turvata asukkaille yhdenvertaiset sosiaali- ja terveyspalvelut ja niiden saavutettavuus koko alueella.

Suomessa on ”buumi” viedä digitaaliselle tasolle erilaisia yhteiskunnan palveluita, ja tämä näkyy myös sosiaali ja terveyspalveluissa. Digitalisaatio voi parhaimmillaan helpottaa palveluihin pääsyä, nopeuttaa yhteydenottoa ja vapauttaa ammattilaisten työaikaa.

Mutta samalla on kuitenkin tunnistettava tosiasia.

Digitaaliset palvelut eivät ole kaikille saavutettavia. Erityisesti ikäihmisille, muistisairaille, vammaisille henkilöille, pienituloisille, heikentyneen toimintakyvyn omaaville sekä niille, joilla ei ole laitteita, älypuhelinta, pankkitunnuksia tai riittäviä digitaitoja, digitalisaatio voi muodostua palveluun pääsyn ylivoimaiseksi esteeksi.

Olemme varmasti kaikki huomanneet, että julkisuudessa on noussut esiin tapauksia, joissa ikääntynyt ihminen on saanut laskun käyttämättömästä terveydenhuollon ajasta.

Näissä tapauksissa henkilö ei ole tosiasiallisesti ymmärtänyt, että tieto ajanvarauksesta on tullut sähköiseen potilastietojärjestelmään tai muualle.

Jos asiakas ei kykene itse käyttämään järjestelmää, kyse ei ole asiakkaan välinpitämättömyydestä vaan palvelujärjestelmän saavutettavuusongelmasta.

Esimerkiksi THL:n Terve Suomi -aineiston mukaan 65–74-vuotiaista internetiä asiointiin käyttää 87 prosenttia, 75–84-vuotiaista 70 prosenttia ja 85 vuotta täyttäneistä enää 42 prosenttia. Sote-ammattilaisen kanssa digitaalisesti asiointi on tätäkin vähäisempää: 65–74-vuotiaista 21 prosenttia, 75–84-vuotiaista 15 prosenttia ja 85 vuotta täyttäneistä 13 prosenttia oli asioinut digitaalisesti sote-ammattilaisen kanssa.

Hyvinvointialueiden välillä on eroja. Erot kävivät ilmi THL:n selvityksessä muunmuassa 65 vuotta täyttäneiden internetissä asiointin osaaminen oli koko maassa noin 65 prosenttia. Pohjois-Pohjanmaa jäi alle maan keskivarvon noin 62 prosenttiin, mikä on Pohteen kannalta erityisen huolestuttava, koska alueemme on laaja, välimatkat ovat pitkät ja väestö ikääntyy.

HS:n julkaisemassa THL:n Terve Suomi 2024 -aineistoon perustuvassa grafiikassa näkyy myös selvä koulutustason mukainen ero. Yli 65-vuotiaista korkeakoulutetuista noin 82 prosenttia käyttää internetiä ja sähköistä asiointia itsenäisesti. Sen sijaan yli 65-vuotiaista, joilla ei ole perusasteen jälkeistä tutkintoa, vain noin puolet käyttää sähköistä asiointia itsenäisesti. Noin kolmannes tästä ryhmästä ei käytä sähköistä asiointia lainkaan.

Tämä osoittaa, että digitalisaation ongelmat eivät jakaudu tasaisesti. Ne osuvat erityisesti niihin ihmisiin, joilla on vähemmän koulutusta, vähemmän työelämässä kertynyttä digiosaamista, pienemmät tulot,

heikommat mahdollisuudet hankkia laitteita, mutta myös usein suurempi tarve julkisille sosiaali- ja terveyspalveluille.

Pohteella on käytössä OmaPohde, digitaalinen sote-keskus, chat-vastaanottoja ja videovastaanottoja. Pohde kuvaa digitaalista sote-keskusta terveyskeskukseksi verkossa, jossa voi keskustella sairaanhoitajan kanssa chatissa ja mahdollisuus saada myös aika viedovastaanotolle. Nämä edellä mainitut toiminnot käyvät niille, jotka osaavat niitä käyttää.

Samaan aikaan on huolehdittava siitä, ettei digipalveluista tai puhelinpalveluista tule oletus, joka syrjäyttää lähiasioinnin tai henkilökohtaisen neuvonnan.

Pohteen Aino-neuvonnassa ikäihmiset voivat ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla tai chatissa. Aino-neuvonta ohjaa tarvittaessa palvelutarpeen arviointiin. Aino neuvonta on sinänsä hyvä asia, mutta puhelinpalvussakin on vanhuksilta saadun palautteen perusteella iso ero suhteessa perinteiseen palveluun.

Digitalisaatio ei saa myöskään muodostua palveluverkon leikkaamisen hiljaiseksi perusteeksi. Suomessa sote-uudistus, hyvinvointialueiden säästöpainet ja digitalisaation nopea eteneminen ovat osuneet samaan aikaan. Jos fyysisiä palvelupisteitä vähennetään ja samalla oletetaan, että digipalvelut korvaavat perinteisen asiointin, seurauksena on, että kaikkein eniten palveluja tarvitsevat ihmiset jäävät kauemmas tai saavuttamattomiin palveluista.

Me allekirjoittaneet aluevaltuutetut esitämme, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue ryhtyy seuraaviin toimiin:

1. **Pohde laatii selvityksen sote-digipalvelujen saavutettavuudesta** erityisesti ikäihmisten, muistisairaiden, vammaisten henkilöiden, omaishoitajien, pienituloisten ja digituen tarpeessa olevien asiakkaiden näkökulmasta.
2. **Selvityksessä arvioidaan digipalvelujen käyttöä myös sosioekonomisesta näkökulmasta**, mukaan lukien ikä, koulutustaso, asuinpaikka, palvelutarve, laitteiden saatavuus ja mahdollisuus käyttää vahvaa tunnistautumista.
3. **Pohde varmistaa, että välttämättömissä sosiaali- ja terveyspalveluissa säilyy aina vaihtoehtoinen asiointikanava**, kuten puhelinpalvelu, henkilökohtainen neuvonta, lähiasiointi tai muu asiakkaalle tosiasiallisesti saavutettava tapa.
4. **Pohde arvioi puhelinpalvelujen toimivuuden ja tavoitettavuuden**, mukaan lukien jonotusajat, takaisinsoittopalvelut, aukioloajat ja erityisesti ikäihmisten mahdollisuus saada ihminen kiinni ilman pakollista digipalveluun ohjaamista.
5. **Pohde selvittää, kuinka moni ikäihminen käyttää OmaPohdetta itsenäisesti, kuinka moni avustettuna ja kuinka moni ei lainkaan**. Selvityksessä on arvioitava myös, miten käyttö eroaa eri kuntien ja ikäryhmien välillä.

6. **Pohde valmistelee alueellisen digitukimallin yhdessä kuntien, kirjastojen, järjestöjen, vanhusneuvostojen, vammaisneuvostojen ja eläkeläisjärjestöjen kanssa, kuitenkin päävastuun ollessa Pohteella.** Mallissa määritellään selvästi, kuka vastaa mistäkin tuesta ja miten tuki resursoidaan.
7. **Pohde huolehtii, että sen omien digipalvelujen käyttöön saa käytännön opastusta.** Erityisesti OmaPohteen, sähköisen ajanvarauksen, chat-palvelujen, sähköisten viestien ja vahvan tunnistautumisen käyttöön tarvitaan selkeä tuki.
8. **Pohde arvioi jokaisen merkittävän palveluverkon tai asiointikanavan muutoksen yhteydessä vaikutukset niihin asukkaisiin, jotka eivät käytä digipalveluja.** Digipalvelu ei saa olla peruste heikentää lähipalvelua ilman, että vaikutukset on arvioitu avoimesti.
9. **Pohde ottaa käyttöön periaatteen, jonka mukaan digi täydentää palveluja, mutta ei korvaa ihmistä silloin, kun asiakas tarvitsee henkilökohtaista palvelua.**
10. **Pohteen on selvitettävä ja linjattava, ettei käyttämättömän ajan maksua peritä tilanteissa, joissa ajanvaraus-, muistutus- tai peruutustieto on toimitettu vain digitaaliseen kanavaan eikä asiakkaan kykyä käyttää kyseistä kanavaa ole varmistettu.**
11. **Pohde ottaa käyttöön riskiperusteisen varmistusmenettelyn ikäihmisten ja muiden digituen tarpeessa olevien asiakkaiden ajanvarauksissa, kutsuissa, tutkimusajoissa, päätöksissä ja maksuasioissa.** Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi puhelinvarmistusta, kirjettä, tekstiviestiä tai muuta asiakkaalle tosiasiallisesti saavutettavaa yhteydenottotapaa.
12. **Pohde selvittää, miten toisen puolesta asiointi ja omaisten avustama asiointi toteutuvat käytännössä niin, ettei vastuu viranomaisasiointista siirry kohtuuttomasti omaisille.** Ikäihmisen pitää voida säilyttää oma toimijuutensa myös silloin, kun hän tarvitsee tukea digiasioinnissa.
13. **Pohde varmistaa, että asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa, ettei hän käytä digitaalisia kanavia ensisijaisena asiointitapana.** Tällöin ajanvaraukset, kutsut ja muut olennaiset tiedot on toimitettava asiakkaalle muulla saavutettavalla tavalla.
14. **Johto ja aluehallitus tuo aluevaltuustolle selvityksen ja toimenpide-esitykset vuoden 2026 loppuun mennessä** siitä, miten edellä mainitut asiat toteutetaan Pohteella.

Digitalisaatio ei saa johtaa siihen, että vastuu palveluun pääsystä siirretään asiakkaalle, omaiselle tai vapaaehtoiselle.

Erityisen kohtuutonta on, jos asiakas jää palveluiden ulkopuolelle saavutettavuus ongelmien vuoksi. Tämä johtaa siihen, että ennalta hekäisevä hoito jää tekemättä ja pienistä sairauksista ja haasteista syntyy vakavia vaivoja joiden hoito maksaa sitten huomattavasti enemmän.

Kohtuutonta on myöskin se, että asiakas joutuu maksamaan käyttämättömän ajan maksun tai jää ilman palvelua siksi, että tieto on toimitettu vain digitaaliseen järjestelmään.

Pohteen tehtävä on tunnistaa ja hoitaa nekin asiakkaat, joille sähköinen asiointi ei ole tosiasiallisesti saavutettavaa tai saavutettavuudessa on muita ongelmia. Myös heille täytyy turvata heille kuuluvat palvelut ja mahdollistaa vaihtoehtoinen asiointi ilman pompottelua.

Digi saa parantaa palveluja, mutta se ei saa korvata ihmistä silloin, kun ihminen tarvitsee ihmisen.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluevaltuustossa 15.6.2026

Jouni Jussinniemi
aluevaltuutettu

Muut allekirjoittajat:

Teijo Liedes

Sanna Laine

Saija Ylimäki

Mikko Viitanen

Olli Kohonen

Katja Tuliniemi

Tarja Ollanketo

Outi Pekkala

Kaisa Louet

Anne Huotari