

# Avoimen hallinnon toimeenpanon tukiryhmän virtuaaliworkshop

Ikääntyneiden kehitysideat ajatuksista tekoihin

Virtuaaliworkshopin tulostiivistelmä  
Fountain Park Oy 18.10.2016  
Janne Jauhiainen ja Maarit Viik-Kajander

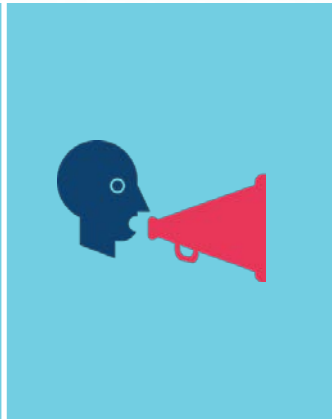


# Virtuaalityöpajan toteutus



## Tavoite:

Kuvata jo tapahtunutta kehitystä ja muutosta sanoista tekoihin - ikääntyneiden aivoriihi ja vaikuttajatyöpaja pohjana



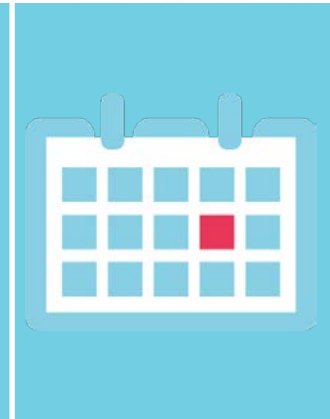
## Kutsuminen:

Sähköpostitse 33 hlöä, avoimen hallinnon toimeenpanon tukiryhmä ja neljä digitalisointityöhön osallistunutta avainhenkilöä



## Osallistumiseen käytetty aika:

Mediaani 9 min per osallistunut



## Työpaja avoinna:

10.-18.10.2016



## Osallistumiset:

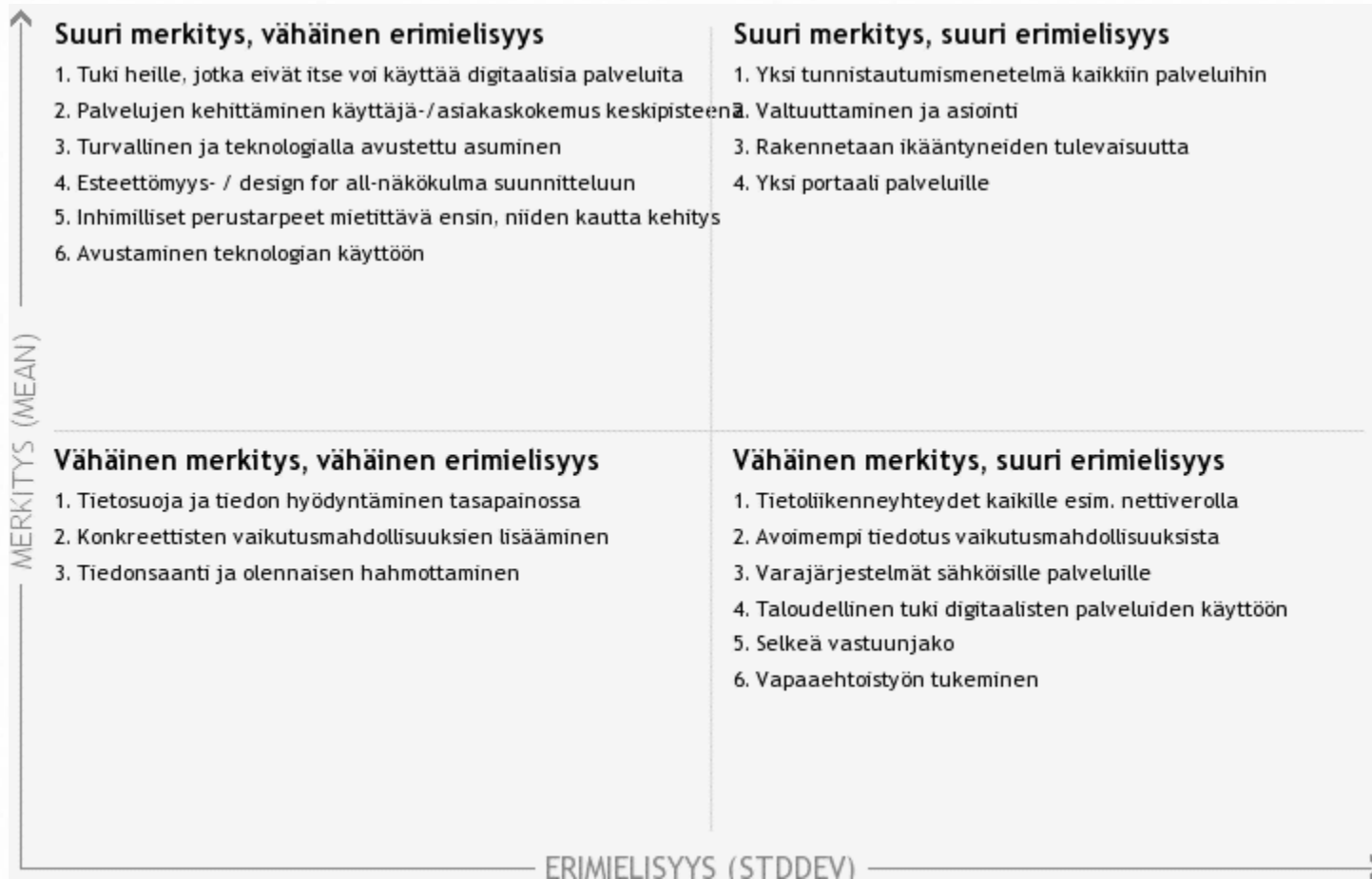
14 henkilöä

# Päätulokset

## Tähän mennessä onnistuttu löytämään käyttäjän ääni ja kuulemaan sitä jo jonkin verran

- Palvelujen käyttäjäystävällisyys kehittynyt paljon
- Ikäntyneet tunnistettu omaksi, vaikkakin heterogeeniseksi, kohderyhmäksi ja lähestymistapoja valmistelussa muovattu - käyttäjien osallistuminen kehittynyt
- Ennakoiva palvelu ja tietojen hyväksikäyttö jo jonkin verran edennyt, esim. Kela

# Tuki palveluiden käyttöön ja esteettömät mahdollisuudet tarvitsevat eniten panostusta jatkossa



*"Tähän on tärkeintä panostaa"*

# Teknologia-avusteinen ja esteetön asuminen ja asiointi kirvoitti eniten näkemyksiä

*Robotisaation voimakas edistäminen, palveluiden niputtaminen (esim. postinjakko ja kotiapu samalla kertaa)*

*Esteettömyys on ymmärrettävä laajasti: siihen liittyy myös viestintä. On viestittävä kielellä, joka ei luo muureja.*

*Tässä on kysymys kotihoidon ja hoitokotityö tuottavuuden nostamisesta. Esim, älylattia on ollut jo pitkään, mutta niitä on tosi harvoissa paikoissa käytössä.*

*Koulutusta kehittäjille, hankintoihin oletusarvoisesti saavutettavuus- ja esteettömyysvaatimukset*

*Välinelähtöisyydestä siirrettävä ajattelua ihmislähtöisyyteen ja siinä tarpeisiin, joista on riittävästi tutkimustietoa, vaan niitä ei osata tai haluta käyttää, eri syistä liittyen mm. tarpeiden suureen ja kasvavaan määrään suhteessa määrällisiin ja laadullisiin panostuksiin*



*Teknologian kehittäjien täytyisi jalkautua sekä asiakastyöntekijöiden että asiakkaiden luokse. Molempia ryhmiä täytyisi systemaattisesti kuunnella jo suunnitteluvaiheessa.*

# Sähköisissä palveluissa helppous korostuu tunnistamis- ja valtuutusksymyksissä

*Yksityiset palvelutalot tarjoavat kokonaispaketteja, joihin kuuluu myös viranomaisasiointi asiakkaan puolesta. Tähän tarvitaan asiakkaalle mahdollisuus valtuuttaa palveluntarjoaja hoitamaan puolestaan haluamia asioita, esim. yhteydet KELAan. Usein ikääntyneiden asioita hoitavat myös lapset tai muut tuttavat, vaikka käytössä ei olisikaan varsinainen edunvalvonta. Myös tähän olisi hyvä saada valtuutustoiminto.*

*(Yksi tunnistautuminen) KaPa-hanke toteuttaa tätä tavoitetta. Välttämätöntä myös ikääntyvien lisäksi myös muille kohderyhmille. Edistää hallinnon mahdollisuutta toimia kustannustehokkaasti.*

*Perustelen sillä, että digitalisaatio etenee ja tarvitsemme sitä hyvinvointiyhteiskunnan turvaamiseksi, siksi kaikkien on tärkeää voida käyttää ja siksi avustaminen ja joustavat mahdollisuudet ovat tärkeitä. Monikanavaisuuden ylläpitoon tuskin on kauaa varoja.*



**Rekisteripohjainen valtuuttaminen ja palvelukohtaiset valtakirjat**



## Asennekysymykset edelleen keskeisiä

- Paljon kehitystyössä on kiinni asenteista - kaikkien yhteiskunnan rakentamista tuetaan parhaiten lisäämällä eri ikäisten vuorovaikutusta
- Toimijoiden yhteistyössä edettävä - vapaaehtoistyön tukeminen ja hyödyntäminen tärkeää
- Kielen ja viestinnän ymmärrettävyys muistettava sekä kehitystyössä että palveluissa
- *Ikääntyvien ryhmä kasvaa koko ajan. Ryhmä tulevaisuudessa heterogeeninen: monetkaan eivät välttämättä ole syrjäytyneitä digitaalisesta kehityksestä. Ryhmä on otettava huomioon, sillä se asettaa vaatimuksia digitaalisille palveluille ylipäätään.*
- *Palvelut pitäisi tehdä ihmisille, teknologia on helpottamassa ihmisen elämää - ei siis toisin päin.*