

# Ikäihmisen epäonnistunut digiajanvaraus



Adobe/ADP

Digitaaliset palvelut ovat lisääntyneet koronapandemian aikana ja muuttavat totuttuja toimintatapoja. Hankaluudet mobiiliteknologian käytössä voivat olla potilasturvallisuusriski, jos palvelun tai hoidon saaminen niiden vuoksi viivästyy.

## Tapaus 1: Koronarokotusaikaa etsimässä

Eteläsuomalaisessa kaupungissa yksin asuva, omatoimisesti asiansa hoitava yli 85-vuotias sai kutsun varata koronarokotusaika. Kotiin tullessa kirjeessä kannustettiin sähköiseen asiointiin. Tämä ei tuntunut ongelmalta, sillä sähköisten palvelujen käyttö oli pankki-asiointista tuttua.

Ikäihminen ei saanut sähköisen ajanvarauksen kautta rokotusaikaa yrityksistä huolimatta. Toisella paikkakunnalla asuva läheinen huolestui rokotuksen viipymisestä. Tarkistaakseen ajanvarausjärjestelmän toimivuuden ja pystyäkseen neuvomaan läheinen yritti itse seurata ajanvarauksen vaiheita, mutta ei päässyt omilla tiedoillaan toisen kunnan järjestelmään. Yhteisymmärryksessä sovittiin, että ikäihminen soittaisi internetsivuilta löytyneeseen ajanvarausnumeroon.

Viikkoa myöhemmin läheinen tiedusteli, milloin rokotusaika olisi. Ikäihminen kertoi, että myös puhelimessa oli ruuhkaa, eikä hän halunnut seurata takaisinsoitto-ohjetta loppuun asti. Nettiajanvaraus ei vielääkään onnistunut. Läheinen ehdotti, että ikäihminen kävisi kysymässä neuvoa terveysasemalta, jossa tämä muutenkin asioi säännöllisesti kroonisen keuhkosairauden ja munuaisen vajaatoiminnan vuoksi. Terveysasemalla ei voitu auttaa rokotuksen ajanvarauksessa, vaan neuvottiin yrittä-

mään rokotusvuoroa myöhemmin, kun aikoja olisi taas jaossa.

Parin viikon kuluttua läheinen tiedusteli, joko rokotusaika oli järjestynyt. Ikäihminen kertoi, ettei ollut saanut vielääkään aikaa. Hän oli saanut ajanvaraus sivulta käsityksen, että rokotusaikoja ei saa enää kuluvan eikä seuraavankaan kuukauden aikana. Läheisen mielestä tieto poikkesi julkisuudessa ilmoitetusta rokotustilanteesta. Hän tarkisti kunnan tiedotteista, että nettiajanvarauksen häiriö oli väistynyt jo viikkoja aikaisemmin ja rokotusaikoja jaettiin rokotusvuorossa oleville ryhmille, joita vanhimman ikäryhmän lisäksi oli nyt jo muitakin.

Läheinen alkoi selvittää tarkemmin syitä ajanvarausongelmiin. Epäselväksi jäi, miksi internetissä ajanvaraus toiminto ei onnistunut. Takaisinsoittopalvelusta tarkemmin kysyttäessä ilmeni, että puhelimessa automaattisen vastaajan puhetta oli vaikeaa seurata ja ohjeiden noudattaminen tuntui hankalalta. Ikäihminen pelkäsi, että ei ehdi tehdä takaisinsoiton edellyttämiä valintoja. Lisäksi kuulolaite ja glaukooman heikentämä näkö hankaloittivat älylaitteen käyttöä.

## Lähtökohtana palvelujen saavutettavuus

Suomalaiset suhtautuvat digitaalisuuteen myönteisesti, jos teknologian käytettävyys on riittävän helppoa (1,2). Tämä pätee myös ikäihmisiin.

Saavutettavuusdirektiivi ja sitä seu-

raava kansallinen lainsäädäntö vaativat viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi (3). Digipalvelulain ajatuksena on tarjota yhdenvertainen pääsy tietoon kaikille ihmisille. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan (4).

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta astui voimaan 1.4.2019 (3). Julkisten palveluntuottajien verkkosivustojen saavutettavuusvaatimusten mukaisuuden aikaraja oli 23.9.2020 ja mobiilisovellusten 23.6.2021. Koko maan saavutettavuusvaatimusten neuvonnasta ja valvonnasta vastaa Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvontayksikkö (5).

Saavutettavuussäädösten piiriin kuuluvat myös ajanvarauspalvelut. Ne helpottavat henkilöstön työruuhkaa ja sopivat osalle asiakkaista, mutta eivät kaikille (6). Julkisen palveluntuottajan digitaalisen ajanvarauspalvelun on oltava saavutettavuuslainsäädännön mukainen (5). Laitteiden ja ohjelmistojen tulisi olla käyttöominaisuuksiltaan toimintarajoitteisten hallittavaksi soveltuvia (1). Takaisinsoittopalvelun ollessa ainoa keino puhelimitse asioimiseen myös sen käytettävyyteen tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

Terveystieteiden digipalvelut perustuvat henkilökohtaiseen asiointiin ja ne

edellyttävät vahvan tunnituksen tietoturvallisuuden vuoksi. Samalla asioiminen toisen henkilön puolesta vaikeutuu (7).

Tuoreen tutkimuksen mukaan työikäisistä suomalaistaustaisista lähes kaikilla on pääsy vahvaan tunnistautumiseen, ulkomaalaistaustaisista 88 %:lla (8). Internetin käyttö kuitenkin vähenee jyrkästi vanhimpiin ikäryhmiin siirryttäessä. Tilastokeskuksen tuoreimman selvityksen mukaan suomalaisista 75–89-vuotiaista vain joka toinen oli käyttänyt internetiä edeltäneiden 3 kuukauden aikana, monet eivät lainkaan (9).

### Teknologiataidot koetuksella

Koronapandemia koettelee palvelujen yhdenvertaista saatavuutta monin tavoin (10). Etäpalvelujen tarjonta on lisääntynyt samalla kun henkilökohtaisia palvelukontakteja on vähennetty. Sähköisten palvelujen yleistyessä on kannettu huolta haavoittuvassa asemassa olevien mahdollisuuksista käyttää teknologiaa (1).

Työssä käyvät ovat rajoittaneet tapauksia ikääntyneiden tai riskiryhmiin kuuluvien läheistensä kanssa. Tämä on vähentänyt luontevan avun saamista

digitaalisten välineiden tai sovellusten käytössä. Etenkin ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten yksinäisyys on lisääntynyt korona-aikana (10). Koronarokotusten ajanvarausjärjestelmien ongelmat ja ikääntyneiden vaikeudet saada rokotusaikoja on herättänyt julkista keskustelua (11).

Ikääntyneelle henkilölle asiointi mobiilivälineiden avulla voi tuottaa vaikeuksia, vaikka hän selviytyisi muuten arjestaan. Heikentynyt kuulo haittaa sanojen erottamista. Huonontunut näöntarkkuus ja värienerottelukyky sekä heijasteiden korostuminen vaikeuttavat älylaitteen ruudun hahmottamista. Sormien artroosi, vapina tai motorinen heikkous tekevät laitteen käsittelystä kömpelöä.

Näppäinten käyttö samalla, kun kuuntelee ohjetta, on hankalaa, jos automaattinen viesti etenee nopeammin kuin oma kognitio ja reaktiot, eikä tarkistavia kysymyksiä voi tehdä. Kiireen tuntu vaikeuttaa ohjeen mieleen painamista (12).

Normaaliin vanhenemiseen kuuluvien muutosten tunnistaminen saattaa olla ikääntyvälle ja omaisillekin vaikeaa. Toiminnot, joista aikaisemmin on selvinnyt ongelmitta, muuttuvat huomattavasti haastaviksi. Moni ikääntynyt haluaa elää itsenäisesti, ja avun pyytämisen voi olla korkean kynnyksen takana.

Tässä tapauksessa omaisen tukea tarvittiin, jotta ikääntynyt rohkaistui noudattamaan puheviestin ohjetta. Äänen laittaminen kaiuttimelle auttoi ohjeen seuraamista ja näppäilyä, kun laitetta ei tarvinnut siirtää korvalle ja pois korvalta. Takaisinsoittopalvelun käyttö onnistui, ja omaisten huojennukseksi rokotusajasta tuli tieto seuraavana arkipäivänä.

### Vaarana viive

Perusterveydenhuollossa potilasturvallisuus vaarantuu useimmin viiveen vuoksi. OECD:n arvion mukaan jopa 20 %:ssa kontakteista esiintyy viivettä oikean diagnoosin ja hoidon saamisessa (13). Yli 80-vuotiaan riski kuolla

COVID-19-taudin seurauksena on avioiden mukaan parinkymmenen prosentin luokkaa, joten rokotuksen tahaton viivästyminen on potilasturvallisuusriski (14).

Kolme kuukautta yli 80-vuotiaiden rokotusten käynnistymisen jälkeen vielä 13 % ikäryhmästä on rokotamatta (15). Teknologiataitojen puutteen ei pitäisi olla syy jäädä ilman rokotetta – saati muutakaan tarvitsemaansa palvelua. ●

### TUIJA IKONEN

LT, terveydenhuollon erikoislääkäri, potilasturvallisuuden professori  
Turun yliopisto ja Vaasan sairaanhoitopiiri,  
Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskus

### KRISTA KUMPUVAARA

LL, yleislääketieteen erikoislääkäri,  
aluehallintoyliääkäri  
Etelä-Suomen aluehallintovirasto

### KIRJALLISUUTTA

- 1 Hyppönen H, Pentala-Nikulin O, Aalto AM. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL, Raportti 3/2018.
- 2 Sokoff P. Ikääntyneiden näkemyksiä digitaalisten terveyspalvelujen kehittämiseksi Hyvinkään sairaanhoitoalueella. Opinnäytetyö, LAMK 2019.
- 3 <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi> (luettu 3.4.2021)
- 4 Direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilivälineiden saavutettavuudesta. (luettu 3.4.2021)
- 5 <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>(luettu 3.4.2021)
- 6 Zhao P ym. Web-based medical appointment systems: A systematic review. J Med Internet Res 2017;19(4):e134.
- 7 <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-tunnistuksesta/eri-tunnistusvälineillä-tunnistautuminen> (luettu 3.4.2021)
- 8 Vehko T, ym. Vahvan tunnistautumisen käyttömahdollisuus digitaalisiin palveluihin ei ole itsestäänselvyys kaikissa väestöryhmissä Suomessa. FinJelHeW 2020;12(3):187–97.
- 9 Tilastokeskus. Suomalaisten internetin käyttö 2020 (luettu 28.3.2021). [https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi\\_2020\\_2020-11-10\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tie_001_fi.html)
- 10 Koronaepidemian vaikutukset väestön hyvinvointiin ja palveluihin - FinSote-tutkimuksen ennakkotuloksia syksyllä 2020. Kansallinen terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus FinSote - THL (terveytemme.fi)
- 11 Ylien selvitys: koronarokotusten ajanvarauksissa on ollut ongelmia joka puolella Suomea – puhelinruuhkat ja huono tiedotus riivanneet ihmisiä (luettu 3.4.2021). <https://yle.fi/uutiset/3-11809752>
- 12 Strandberg T ym. Vanhuksen hauraus-raihnausoireyhtymä. Duodecim 2006;122:1495–502.
- 13 Auraan A, ym. "The economics of patient safety in primary and ambulatory care: Flying blind", OECD Health Working Papers, No. 106. Pariisi: OECD Publishing 2018.
- 14 <https://thl.fi/fi/-/ika-ja-taustasairaudet-moninkertaiset-koronaan-sairastuneiden-sairaalahoitoon-tai-kuoleman-riskin> (luettu 28.3.2021)
- 15 THL. Koronarokotukset yhteensä alueittain ja ikäryhmittäin (luettu 28.3.2021). [https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/vaccreg/cov19cov/summary\\_cov19covagearea](https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/vaccreg/cov19cov/summary_cov19covagearea)

## MITÄ VIISAS OPII

- Terveydenhuollon peruspalveluissa viiveet vaarantavat eniten potilasturvallisuutta.
- Iän karttuessa arjen taidot heikentyvät aistitoimintojen, motoriikan hallinnan ja kognition heikkenemisen vuoksi, vaikka diagnosoitua muistisairautta ei olisikaan.
- Julkisen palvelutuottajan on tarjottava saavutettavat digitaaliset palvelut jokaiselle asukkaalle. Haavoittuvaiset ryhmät tarvitsevat tukea teknologian käyttöön. Myös puhelinpalvelun tulee olla helpokäyttöinen.