

## Digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen saavutettavuus- ja yhdenvertaisuusvaikutusten arviointi

Digitaalisten palvelujen lisääntyminen voi parantaa palvelujen saatavuutta, mutta samalla kasvattaa eroja niiden välillä, jotka pystyvät hyödyntämään digipalveluja, ja niiden välillä, joille niiden käyttö on vaikeaa. Saavutettavuus kattaa teknisen toimivuuden ohella myös selkeän viestinnän, johdonmukaiset ohjeistukset sekä vaihtoehtoiset asiointikanavat. Tässä aloitteessa ehdotetaan, että Pirkanmaan hyvinvointialue ottaa käyttöön toimintamallin, jossa digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen saavutettavuus- ja yhdenvertaisuusvaikutukset arvioidaan systemaattisesti ennen palvelujen käyttöönottoa.

Hyvinvointialueen strategia korostaa asiakaslähtöisyyttä ja palvelujen kehittämistä yhdessä asukkaiden kanssa. Digipalvelujen nopea kehitys edellyttää tietoista suunnittelua. Palvelujen tulee olla käytännössä ymmärrettäviä ja käytettäviä erilaisille käyttäjäryhmille. Asukaspaneelit ovat nostaneet esiin tarpeen selkeille digipalveluille, riittäväälle digiopastukselle sekä vaihtoehtoisten asiointikanavien näkyvyydelle, mikä osoittaa, että saavutettavuus ei toteudu automaattisesti digitalisaation edetessä.

Tutkimuksessa on tunnistettu ja analysoitu niin kutsuttu kolmannen tason digikuilu, joka viittaa eroihin siinä, miten ihmiset hyödyntävät digitaalisia palveluja. Terveystalvelun ja hyvinvoinnin laitos sekä Maailman terveystalvelun järjestö ovat painottaneet, että digitaalisten terveystalvelujen vaikutukset tulisi arvioida jo kehitysvaiheessa, jotta voidaan pienentää eriarvoisuuden riskiä. Digipalvelujen saavutettavuus on olennainen terveystalvelun viestinnän osa-alue. Palvelujen selkeä kieli, johdonmukaiset palvelupolut ja informatiivinen ohjaus vaikuttavat olennaisesti siihen, ketkä voivat käyttää palveluita ja hyötyvät niistä.

Kansainvälisissä tutkimuksissa digitaalisten palvelujen kehittämistä on tarkasteltu sosio-teknisenä kokonaisuutena. Teknologian onnistunut käyttöönotto edellyttää organisaation toiminnan, käyttäjien arjen sekä palvelujen toimintaympäristön huomioimista. Pelkkä tekninen kehittäminen ei ole riittävää, mikäli käyttäjien toimintakyky, saavutettavuus ja viestinnälliset tarpeet jäävät sivuun.

Digipalvelujen kehittämisessä tarvitaan ennakoiva arviointimalli, joka auttaa tunnistamaan käyttöesteet ja ehkäisemään eriarvoisuuden lisääntymistä jo ennen palveluiden käyttöönottoa. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty paljon töitä digitaalisten palvelujen kehittämisen eteen. Tässä aloitteessa esitetty arviointimalli täydentää kehitystä vahvistamalla saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden järjestelmällistä arviointia.

## Aloite

Me allekirjoittaneet aluevaltuutetut esitämme, että Pirkanmaan hyvinvointialue ottaa käyttöön toimintamallin, jossa digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen saavutettavuus- ja yhdenvertaisuusvaikutukset arvioidaan systemaattisesti ennen palvelujen käyttöönottoa.

Arviointimallissa tulee tarkastella vähintään seuraavia osa-alueita:

- palvelujen viestinnällinen saavutettavuus ja selkeä kieli
- käyttäjäohjauksen ymmärrettävyys ja loogiset palvelupolut
- eri käyttäjäryhmien terveyslukutaito ja digivalmiudet
- vaihtoehtoisten asiointikanavien näkyvyys ja saatavuus
- moniammatillinen arviointi, jossa huomioidaan esimerkiksi gerontologinen, vammaispalvelujen sekä terveystieteen asiantuntemus

Lisäksi hyvinvointialueen tulee selvittää, miten arviointi liitetään osaksi digipalvelujen suunnittelua, hankintaa ja käyttöönottoa siten, että se tukee strategisia tavoitteita yhdenvertaisista ja asiakaslähtöisistä palveluista. Arviointi tulee toteuttaa ennen palvelun julkistamista ja dokumentoida osaksi palvelun kehittämisprosessia.

Keskustan aluevaltuustoryhmä