

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
etunimi.sukunimi@pirha.fi
pirha.fi

Vastaus valtuustoaloitteeseen
31.8.2026

Vastaus valtuustoaloitteeseen digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen saavutettavuus- ja yhdenvertaisuusvaikutusten arvioinnista

Keskustan aluevaltuustoryhmä on jättänyt aluevaltuuston kokouksessa 23.3.2026 (§ 35/2026) aluevaltuustoaloitteen digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen saavutettavuus- ja yhdenvertaisuusvaikutusten arvioinnista. Valtuustoaloitteessa esitetään, että Pirkanmaan hyvinvointialueen tulee ottaa käyttöön toimintamalli, jossa digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen saavutettavuus- ja yhdenvertaisuusvaikutukset arvioidaan systemaattisesti ennen talvelujen käyttöönottoa. Arviointimallin käyttöönoton lisäksi valtuustoaloitteessa esitetään, että hyvinvointialueen tulee selvittää, miten arviointi liitetään osaksi digitalvelujen suunnittelua, hankintaa ja käyttöönottoa niin, että strateginen tavoite yhdenvertaisista ja asiakaslähtöisistä talveluista toteutuu.

Pirkanmaan hyvinvointialue pitää digitaalisten talvelujen saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta keskeisinä talvelujen kehittämisen periaatteina. Saavutettavuuden tavoitteena on varmistaa, että talvelut ovat löydettäviä, helppokäyttöisiä ja teknisesti toimivia mahdollisimman monelle käyttäjälle. Saavutettavuus hyödyttää kaikkia käyttäjiä, ei koske ainoastaan vammaisia henkilöitä. Esimerkiksi nuoret tai vähän digitaalisia talveluja käyttävät henkilöt hyötyvät selkeistä, johdonmukaisista ja helposti käytettävistä talveluista.

Digitaalisten talvelujen saavutettavuutta ohjaa laki digitaalisten talvelujen tarjoamisesta (306/2029), joka velvoittaa julkisia talveluntuottajia noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia. Laki velvoittaa huomioimaan saavutettavuusvaatimukset talvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja ylläpidossa. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom, digitaalisen esteettömyyden ja saavutettavuuden valvontayksikkö, valvoo digitalvelulain saavutettavuusvaatimusten noudattamista. Pirkanmaan hyvinvointialueella ja sen kumppaneilla kuten Istekki Oy:llä on velvollisuus huolehtia talvelujen saavutettavuudesta osana normaalia toimintaansa.



Saavutettavuus muodostuu useista tekijöistä. Teknisen toimivuuden lisäksi keskeistä on palvelujen sisältöjen ymmärrettävyys. Hallintolain mukaisesti viranomaisen käyttämän kielen tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Digitaalisten palvelujen sisältöjä, ohjeita ja palvelukuvauksia kehitetään jatkuvasti asiakaslähtöisemmiksi ja helpommin ymmärrettäviksi.

Hyvinvointialueella saavutettavuutta arvioidaan osana digitaalisten palvelujen kehittämistä, käyttöönottoa ja ylläpitoa. Arvioinnin tavoitteena ei ole todeta palvelua täydelliseksi, vaan tunnistaa kehittämiskohteita ja korjata havaittuja puutteita. Saavutettavuusarvioinneissa esiin tulevia virheitä ei tule nähdä epäonnistumisina vaan tärkeänä osana jatkuvaa laadun parantamista.

Saavutettavuuden toteutumista seurataan myös saavutettavuusselosteiden avulla. Saavutettavuusseloste toimii käyttäjille tietolähteenä ja lisää läpinäkyvyyttä kertomalla palvelun saavutettavuuden nykytilasta, tunnistetuista puutteista sekä niiden korjaamiseen liittyvistä suunnitelmista. Erityisesti apuvälineteknologioita, kuten ruudunlukijoita, käyttävät henkilöt hyötyvät saavutettavuusselosteista.

Saavutettavuuden arvioinnissa on huomioitava, että kaikkiin käyttäjien tarpeisiin ei voida vastata täydellisesti samanaikaisesti. Esimerkiksi eri ruudunlukijat tulkitsevat verkkopalveluja osittain eri tavoin, mikä voi aiheuttaa käyttäjäkokemuksessa vaihtelua. Tästä syystä saavutettavuuden kehittäminen perustuu jatkuvaan arviointiin, käyttäjäpalautteeseen, käytettävyydestäukseen sekä havaittujen puutteiden korjaamiseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella hyödynnetään saavutettavuuden kehittämisessä muun muassa käytettävyydestäuksia, jatkuvaa palautteen keruuta sekä ulkopuolisia saavutettavuusarviointeja. Toimittajien toteuttamat korjaukset varmennetaan tarvittaessa uusilla arvioinneilla. Lisäksi palveluille määritellään omistajuus ja vastuut, jotta saavutettavuuden seuranta ja kehittäminen jatkuvat käyttöönoton jälkeen eikä arviointi jää kertaluonteiseksi toimenpiteeksi.

Aloitteessa esitetty tavoite saavutettavuus- ja yhdenvertaisuusvaikutusten systemaattisesta huomioimisesta on perusteltu ja hyvin linjassa hyvinvointialueella jo tehtävän työn kanssa. Hyvinvointialue jatkaa digitaalisten palvelujen saavutettavuuden, käytettävyyden ja yhdenvertaisuuden järjestelmällistä kehittämistä osana palvelujen suunnittelua, hankintaa, käyttöönottoa ja jatkuvaa parantamista. Aloitteessa esitetyt näkökohdat huomioidaan osana tätä kehittämistyötä.

Valmistelijat:

Taru Manner, kehittämispäällikkö, digikehittäminen

Jukka Karjalainen, ylilääkäri, avopalvelut palvelulinjan kehittäminen

Anne Kauhanen, verkkoviestintäsuunnittelija, viestintä