



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Yhteenvetosivu: Digisyrjintä ikäihmisten näkökulmasta

Vastaajan yhteystiedot

Mistä kunnasta vastaus annetaan	Parikkalan kunta
Vastauksen antaja	Parikkalan vanhus- ja vammaisneuvosto/Eija Loikkanen
Sähköposti	eija.loikkanen@parikkala.fi

1. Kuinka varmistetaan, että ikäihmiset pysyvät digikehityksessä mukana?

Tarjoamalla maksutonta ja helposti saavutettavaa digitukea.
Riittäväällä henkilökohtaisella opastuksella
Säilyttämällä vaihtoehtoiset asiointitavat
Digipalveluja tulisi kehittää yhdessä ikäihmisten kanssa ja niiden tulisi olla helppokäyttöisiä
Diginuorta kaivataan opastamaan vanhuksia digiasioiden käyttöön. Voisiko hyödyntää 4H -yhdistystä?

2. Miten voidaan tarjota ikäihmisille riittävästi tukea ja resursseja, jotta he voivat kehittää tarvittavia digitaalisia taitoja sekä lisätä motivaatiotaan digitaalisten palveluiden käyttöön ja osallisuutta yhteiskunnassa?

Kirjastojen, kansalaisopiston, järjestöjen, hyvinvointialueen ja kunnan yhteistyötä tulisi lisätä

Lukiolaisia sekä 4H-yhdistyksen kautta toimivia nuoria yrittäjiä voitaisiin hyödyntää digimentoreina tai henkilökohtaisina digiopastajina. Samalla nuoret saisivat työkokemusta ja ikäihmiset matalan kynnyksen apua.

3. Mistä ikäihminen löytää luotettavan "digimentorin", joka voi auttaa?

Digimentoreita voisi toimia kirjastoissa, palvelupisteissä ja järjestöissä
Koulutetut lukiolaiset, opiskelijat ja 4H -yrittäjät voisivat tarjota luotettavaa digitukea kunnan koordinoimana. Parikkalassa esim. Arjen olohuoneessa voisi järjestää digiopastusta.

Eläkeliiton paikallisyhdistyksen tapaamisiin voisi kutsua digiosaajan.

4. Onko ikäihmisellä mahdollisuus saada tuettua asiointia tilanteissa, joissa tarvitaan digitaalisia taitoja?

Parikkalassa tuskin on siinä määrin mahdollisuutta mitä olisi tarvetta. Avun tulisi olla helposti saatavilla ilman pitkiä odotusaikoja ja matalalla kynnyksellä. Parikkalan seurakunnan diagoniatyöntekijät voisivat avustaa vanhuksia kotikäynneillä.
Parikkalassa saatavilla maksullista IT-tukea (IT-tuki Arto Karisuo)

5. Kuinka voidaan varmistaa, että kaikille ikäihmisille on tarjolla vaihtoehtoisia ja kohtuuhintaisia palvelutapoja verkkoasioinnin rinnalla? Esimerkiksi tilanteissa, joissa pankkipalveluiden hinnoittelu eroaa merkittävästi eri asiointitapojen välillä.

Puhelin-, paperi- ja kasvokkain asiointi tulee säilyttää tasavertaisina vaihtoehtoina. Palveluista ei saa periä kohtuuttomia lisämaksuja vain siksi, ettei asiakas käytä digipalveluja. Esim. Parikkalassa pankki avoinna vain kerran viikossa muutaman tunnin. Kaikilla vanhuksilla ei ole edes pankkitunnuksia joilla voisi asioida nettipankissa. Samoin kaikilla vanhuksilla ei ole henkilöä, joka voisi avustaa pankkiasioissa.
Maksupalvelukuoretkin pitää nykyisin lähettää postin välitykselle eteenpäin ja ne pitää toimittaa lähtevän postin laatikkoon, joita ei Parikkalassa kovin monessa paikassa ole. Toisaalta Postin kulkunopeudessa on nykyisin huomautettavaa.

6. Miten digituen tarjoaminen voidaan ratkaista pienissä, maaseudun kunnissa, joissa väestö on ikääntynyttä ja asuu pääosin haja-asutusalueella?

Hyödynnetään paikallisia voimavaroja esim. yritykset.

Lukiolaisten, muiden opiskelijoiden ja 4H-yrittäjien tarjoama digituki voisi täydentää kunnan ja hyvinvointialueen palveluja.

Digitukea voitaisiin järjestää kirjastoissa, kylätaloilla, palvelukeskuksissa ja tarvittaessa myös kotikäynteinä. Parikkalan hyvinvointiasemalla pitäisi olla digitukihenkilö

7. Miten varmistetaan vaihtoehtoiset keinot asiointiin sellaisille henkilölle, jolla ei ole taitoja tai varaa hankkia laitteita tai kykyä ottaa niitä haltuun?

Jokaisella tulee olla mahdollisuus asioida puhelimitse, paperilomakkeilla tai kasvokkain. Kaikilta ei voida edellyttää laitteiden hankintaa tai digitaalisten taitojen omaksumista. Täytettävät lomakkeet tulisi olla selkokielisiä. Samoin puhelinasiointinnissa pitäisi kiinnittää huomiota hitaampaan puherytmiin, mikäli puhelun alussa pitää tehdä jotain numerovalintoja, jotta palveluun pääsee (paina 1, jos haluat sitä, paina 2 jos haluat sitä ja tätä....)

Voisiko valtion kustannuksella hankkia vähävaraisille laitteita?

8. Halutaanko säilyttää perinteiset palvelukanavat, kuten puhelinpalvelu, kasvokkainen asiointi ja paperilomakkeet ja kenen vastuulla on valvoa, että nämä toimivat yhdenvertaisesti digipalvelujen rinnalla?

Kyllä. Puhelinpalvelut, kasvokkain asiointi ja paperilomakkeet ovat välttämättömiä yhdenvertaisuuden turvaamiseksi.

9. Miten kunnissa suhtaudutaan vanhusasiavaltuutetun ehdotukseen, että kunnille säädettäisiin velvollisuus koordinoida ja tarjota saavutettavaa digitukea myös niille, joilla ei ole omia laitteita?

Kannatamme ehdotusta. Kunnille tulisi kuitenkin turvata riittävät resurssit ja valtion rahoitus, jotta digituki voitaisiin järjestää laadukkaasti yhteistyössä hyvinvointialueen ja järjestöjen kanssa.

Kunnan tehtävänä voisi olla myös koordinoida vapaaehtoisten, opiskelijoiden ja 4h -yrittäjien osallistumista digitukeen yhteistyössä hyvinvointialueen ja järjestöjen kanssa.

10. Miten voidaan vaikuttaa asenneilmapiiriin, kun kohtaamme paljon sellaisia ikääntyneitä, jotka toteavat, että ei ole laitteita eikä ikinä hankita?

Ketään ei pidä pakottaa digitaaliseen asiointiin.

Voitaisiin rohkaista ikäihmistä kokeilemaan digipalveluja turvallisesti ja omassa tahdissa tai annetaan digineuvontaa opastuksella

On tärkeää kunnioittaa jokaisen omaa valintaa

Tässä kyselyssä ei oteta kantaa netin käytön vaarallisuuteen. Paljon huijareita liikkeellä.

Netissä vaanii väärennetyjä nettiosoitteita ja puhelimitse yritetään kalastella pankkitunnuksia joko tekstiviestillä tai soittamalla.

11. Tulisiko edunvalvonnan valtuutuksen markkinointia aktivoida esim. kuntakierroksena ja kenen vastuulle se kuuluisi?

Kyllä. Tiedottamista tulisi lisätä esimerkiksi kuntien, hyvinvointialueen, pankkien, järjestöjen ja oikeusaputoimistojen yhteistyönä. Ennakoiva tieto helpottaa myöhempiä asioita paljon.

12. Miten varmistetaan digipalveluiden selkokieliyys ja helppokäyttöisyys myös ikääntyneiden kohdalla monikulttuurisessa ympäristössä?

Palvelut tulee suunnitella käyttäjälähtöisesti.

Selkeä kieli, suuret testit, esteettömyys, saavutettavuus sekä tarvittaessa eri kieliversiot ja henkilökohtainen neuvonta.