

Ikäihmiset digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjinä

29.12.2025

Osana SEAMKin TELO- ja DEAHL Baltic- hankkeita (Uitto, 2025) olemme haastatelleet kymmeniä yli 65-vuotiaita henkilöitä heidän kokemuksistaan sosiaali- ja terveysalan digitaalisista palveluista. He ovat osoittautuneet taitaviksi digitaalisten palveluiden käyttäjiksi. Useimmat heistä ovat ladanneet esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen digipalvelut yhteen kokoavan OmaEP-sovelluksen älypuhelimeensa, eikä heillä ole ongelmia luovia tällaisten digitaalisten sote-palveluiden poluilla. Monet kokevat hyötyvänsä niistä: ajan sote-palveluun saa varattua helpommin kuin puhelimitse, ammattilaisen tavoittaa chat-palvelussa nopeasti ja saa hoidontarpeen arvion ja jatko-ohjeet sekä mahdollisesti myös ammattilaisen videovastaanoton kotoa käsin (Turunen ym. 2025). Haastattelemamme ikäihmiset eivät olleet jääneet jälkeen digitaalisesta kehityksestä, vaan olivat aktiivisia digitoimijoita hyödyntäen sähköisiä palveluita tarkoituksenmukaisesti. Samaan aikaan haastatellut ikäihmiset ilmaisivat huolensa jonkun toisen haasteista ja mahdollisuuksista käyttää digipalveluita (Turunen ym., 2025). On totta, että osalla ikäihmisistä on vaikeuksia käyttää sähköisiä palveluita tai ovat kokonaan niiden ulkopuolella. Nykyään 65–74-vuotiaiden joukossa älypuhelinten ja internetin käyttö on jo arkipäiväistä (n. 90 % käyttää), mutta tätä vanhemmilla ikäihmisillä se on selvästi vähäisempää: 75–89-vuotiaista kolmannes ei käytä internetiä ja yli 40 prosentilla ei ole käytössä kosketusnäytöllistä puhelinta (Tilastokeskus 2025). Yli 90-vuotiaista ei ole tällaista tietoa Tilastokeskuksen keräämänä. Muutaman vuoden takaisessa tutkimuksessa kuitenkin todettiin, että kaikkein vanhimmista eli 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei käytä itsenäisesti internetiä (Saukkonen ym., 2022). Absoluuttisina lukuina tämä tarkoittaa, että Suomessa on yli 300 000 ikäihmistä vailla digitaitoja, ja kaikkiaan yli 600 000 ei kykene käyttämään sähköisiä palveluja omatoimisesti (Topo ym., 2024, s. 53).

Digitaaliset palvelut edellyttävät monenlaista osaamista

Ikäihmiset ovat monimuotoinen joukko eri ikäisiä ja eri elämänvaiheissa olevia henkilöitä, eikä heitä digiosallisuudenkaan suhteen voi nähdä yhtenä yhtenäisenä joukkona. Digitaaliset sotepalvelut näyttävät tarjoavan monelle hankkeisiimme osallistuneille ikäihmisille helppoutta ja itsenäisyyttä, mutta samalla niihin saattaa liittyä epävarmuutta esimerkiksi tekniikan toimivuudesta tai omasta osaamisesta sekä huolta turvallisuudesta ja inhimillisen kohtaamisen puutteesta (Turunen ym., 2025). Toimijuus digiympäristössä edellyttää monenlaisia taitoja. Digi- ja väestöviraston suosituksen (2023) mukaan digitaalisessa yhteiskunnassa toimiminen edellyttää 1) digitaalisia kansalaistaitoja, 2) laitteiden ja sovellusten peruskäyttöä, 3) ongelmanratkaisukykyä ja kykyä löytää apua, 4) turvallisuustaitoja sekä 5), medialukutaitoa, sisällöntuotantoa ja vuorovaikutusta. Sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käytön osalta tärkeimmiksi osaamisiksi nähdään sähköisen tunnistautumisen käyttäminen sekä yleisten tietoteknisten valmiuksien hallitseminen (Uitto ym., 2025). Lisäksi tarvitaan osaamista liittyen digitaalisten terveyspalveluiden löytämiseen ja käyttämiseen, terveystiedon etsimiseen, arvioimiseen ja hyödyntämiseen digitaalisista lähteistä, omien sähköisten terveystietojen hallintaan ja hyödyntämiseen sekä tietosuojaan ja -turvallisuuteen liittyviin taitoihin (mt). Tällöin puhutaan digitaalisesta terveyden lukutaidosta eli tiedoista ja taidoista, jotka mahdollistavat terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen ja ylläpitämisen digitaalisen teknologian avulla (Uitto & Hoffrén-Mikkola, 2025). Edellä mainitut osaamiset vahvistavat mahdollisuuksia hoitaa omia asioita, osallistua ja vaikuttaa digitaalisessa yhteiskunnassa. Kaikilla ikäihmisillä ei ole digitaitoja eikä mahdollisuuksia hankkia tarvittavia laitteita. Ikä ei määritä osaamisen tasoa eikä palvelujen käyttöä. Digitaalisten palvelujen ulkopuolelle jäävät erityisesti henkilöt, joilla on matala koulutus- tai tulotaso tai heikko terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022). Kognitiivisen ja fyysisen kyvykkyyden sekä aistitoimintojen heikentyminen huonontaa mahdollisuuksia toimia digitaalisissa ympäristöissä (Paananen ym., 2024, s. 358). Toimijuus digiympäristössä ei ole vain kaikkia näitä taitoja ja osaamisia, vaan myös tahtoa. Joillekin ikäihmisille voi olla tietoinen valinta olla käyttämättä esimerkiksi digitaalisia sote-palveluja. Kielteinen asennoituminen tutkitusti estää digipalveluiden käyttöä (Heponiemi ym. 2023, s. 11). Mikäli ikäihminen kokeilee soten digipalveluja ja kokee ne itselleen helppokäyttöisiksi ja hyödylliseksi, hän todennäköisesti markkinoi niitä myös vertaistovereilleen kuten monet hankkeissa haastattelemamme ikäihmiset olivat tehneet.

Vertaistuen voima

Vertaisten antama tieto digitaalisten palveluiden hyödyistä motivoi ikätovereita kokeilemaan, mutta myös vertaisten antama digituki on ylivoimaista. Korpelan ym. (2024, s. 517) tutkimuksen mukaan perheenjäsenten antama apu digitaalisissa asioissa ei aina johda oppimiseen, vaikka se monelle välttämätöntä onkin. Läheisten antamaan ohjaukseen saattaa liittyä häpeää, turhautumista ja puolesta tekemistä, jolloin ikäihmisen oma osaaminen ei pääse kehittymään. Vertaisen antama ohjaus puolestaan vahvistaa digiosaamista, rohkaisee kokeilemaan ja lisää minäpystyvyyden tunnetta ja luottamusta omaan osaamiseen (Korpela ym., 2023, s. 56-58). Kyse ei tällöin ole vain teknisestä tuesta, vaan se koetaan usein merkityksellisen yhteisenä

tekemisenä, joka tuntuu turvallisemmalta ja vähemmän kuormittavalta kuin perheenjäsenten tai virallisten tahojen antama digituki. Vertaistuen mahdollisuudet tulivat esille myös omissa haastatteluissamme, joihin osallistui muun muassa MikäDigi-hankkeen kautta vapaaehtoisina toimineita vertaisohjaajia. He kertoivat, kuinka onnistuivat motivoimaan toisia ikäihmisiä opettelemaan digitaitoja ymmärtämällä heidän tarpeensa ja lähtemällä niistä liikkeelle pieni askel kerrallaan. Heille muodostuu tilanteessa yhteinen ymmärrys, jonka myötä digiasioiden oppiminen helpottuu. Vertaistukena toimisen koettiin vahvistavan myös vertaisen omaa osaamista ja antavan merkityksellisyyttä elämään: on hienoa kokea itsensä hyödylliseksi ja saada toinen henkilö oppimaan ja innostumaan digitaalisista palveluista. Vertaistuki on hieno esimerkki siitä, kuinka ikäihmisten omaa asiantuntemusta ja aktiivista roolia voidaan hyödyntää digitalisoituvan yhteiskunnan rakentamisessa. Elämme pitkäikäisten digitaalisessa yhteiskunnassa, jossa väestön vanhimmat ikäryhmät muodostavat merkittävän osa yhteiskunnan toimijoista. Digitaalinen osallisuus ei rakennu pelkästään lisäämällä uusia palveluita, vaan kuuntelemalla ja osallistamalla ihmisiä, joiden tarpeisiin niitä kehitetään. On tärkeää nähdä myös ikäihmiset aktiivisina toimijoina digitaalisessa yhteiskunnassa. On jo paljon ikäihmisiä, joille digitaalinen teknologia on osa arkipäivää. Toisaalta on edelleen paljon heitä, jotka ovat jääneet syrjään digitaalisesta kehityksestä. Heidän ääntänsä on kuultava ja mahdollistettava heille vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia. Vanhusasiainvaltuutettu ja useat järjestöt (2025) ovatkin esittäneet kannanoton, jonka toimilla halutaan turvata ikäihmisten yhdenvertaista asemaa digitalisoituneessa yhteiskunnassa. Toimenpiteinä esitetään seuraavia: 1) digittömät kansalaiset tarvitsevat mahdollisuuksia asioida kasvokkain tai puhelimitse ja saada tietoa kirjeitse tai muutoin paperisena, 2) digitukea perustaitojen hankinnassa ja niiden ylläpidossa on järjestettävä kaikille sitä tarvitseville ikäihmisille, 3) digipalveluista on tehtävä helppokäyttöisiä ja saavutettavia. Digitaalisen terveyden lukutaidon, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen edellyttää myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta uudenlaista ammattitaitoa ja osaamisen päivittämistä. Siihen panostamme kansainvälisessä DEAHL Baltic-hankkeessa, jossa kehitetään koulutus- ja tietopaketti terveydenhuollon toimijoille. Tavoitteena on edistää terveydenhuollon organisaatioiden ja ammattilaisten kykyä tuottaa digitaalisia palveluita, joita kaikkien kansalaisten on helppo löytää, ymmärtää ja käyttää terveydestään huolehtimiseksi. **Katri Turunen**
yamk-yliopettaja
SEAMK

Lähteet

Digi- ja väestötietovirasto (2023). Digitaitosuositukset 2023. https://dvv.fi/digituen-julkaisut Heponiemi, T., Kainiemi, E., Saukkonen, P. (2023). Digitaalisuus haastaa ikääntyneiden yhdenvertaisen palvelujen saannin. Vanhustyö 3/2023. https://digiin.fi/wp-content/uploads/sites/9/2023/09/Vanhustyo_lehti_artikkeli_Digitaalisuus-haastaa-ikaantyneiden-yhdenvertaisen-palvelujen-saannin.pdf Korpela, V., Pajula, L., & Hänninen, R. (2024). Investigating the multifaceted role of warm experts in enhancing and hindering older adults' digital skills in Finland. *International Journal of Lifelong Education*, 43(5), 509–522 Korpela, V., Pajula, L., & Hänninen, R. (2023). Older adults learning digital skills together: Peer tutors' perspectives on non-formal digital support. *Media and Communication*, 11(3), 53–62 Paananen, V., Rivinen, S., Tohmola, A., & Elo, S. (2024). Factors Affecting Marginalized Older Peoples' Digital Exclusion Evaluated by Gerontological Social Work Professionals.

Teoksessa Särestöniemi, M ym. (toim.), Digital Health and Wireless Solutions: First Nordic Conference, NCDHWS 2024, Oulu, Finland, May 7–8, 2024, Proceedings, Part I (pp. 353-362). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-59080-1_25 Saukkonen, P., Kainiemi, E., Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Koskinen, S., Sainio, P., Koponen, P., Kehusmaa, S., & Heponiemi, T. (2022). Non-use of Digital Services Among Older Adults During the Second Wave of COVID-19 Pandemic in Finland: Population-Based Survey Study. Teoksessa Gao, Q., Zhou, J. (toim). Human Aspects of IT for the Aged Population. Design, Interaction and Technology Acceptance. HCII 2022. *Lecture Notes in Computer Science*, vol 13330. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-05581-2_41 Saukkonen, P., Virtanen, L., Kaihlanen, A., Kainiemi, E., Koskinen, S., Sainio, P., Koponen, P. & Heponiemi, T. (2021). Sosiaaliselle syrjäytymiselle altistavien tekijöiden yhteys ikääntyneiden sähköiseen asiointiin: Tuloksia COVID-19- epidemian ensimmäisten aaltojen ajoilta. Tutkimuksesta tiiviisti 60/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastokeskus. (2025). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö muuttujina. https://pxdata.stat.fi:443/PxWeb/sq/0912e27e-e524-43bd-9829-8d6091559b80 Topo, P., Ahosola, P., Virkola, E., Vuorela, M. (2024). Vanhusasiavaltuutetun kertomus valtioneuvostolle 2024. Kohti ikäsyrjimätöntä yhteiskuntaa. Vanhusasiavaltuutetun julkaisuja 4. Turunen, K., Uitto, M., Hoffrén-Mikkola, M., & Valkama, K. (2025). Kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon reaaliaikaisesta etäasioinnista*. SEAMK Journal*, 2, artikkeli 6. https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20251126111641 Uitto, M. (2025). DEAHL Baltic -hanke potkaistu käyntiin Hampurissa. *SEAMK verkkolehti.* https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2025032520934 Uitto, M., & Hoffrén-Mikkola, M. (2025). Digitaalinen terveyden lukutaito: Enemmän kuin terveysinformaation etsimistä ja soveltamista. *SEAMK verkkolehti*. https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20251023102922 Uitto, M., Hoffrèn-Mikkola, M., & Paakkari, L. (2025). Key digital health literacy competencies for citizens—A Delphi study. *Digital Health*, 11, 20552076251357375. https://doi.org/10.1177/20552076251357375 Vanhusasiainvaltuutettu & 21 valtakunnallista järjestöä. (2025). Kannanotto: Ikääntyneiden ihmisten yhdenvertainen asema on turvattava digitalisoituneessa yhteiskunnassa. https://vanhusasia.fi/-/kannanotto-ikaantyneiden-ihmisten-yhdenvertainen-asema-on-turvattava-digitalisoituneessa-yhteiskunnassa