

## **Vammaisneuvoston lausunto 'Valtuustoaloite etäpalveluiden laajentamisesta' Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnalle 19.1.2022**

Vammaisneuvosto kannattaa etäpalveluiden käytön laajentamista sekä oppilashuollossa että lasten ja nuorten palveluissa.

### Perustelut

Digitaalisten palveluiden lisääminen helpottaa monien kuntalaisten, myös lasten ja nuorten, pääsyä palveluiden äärelle. Niillä voidaan tuottaa muun muassa matalan kynnyksen palveluita, joita hyödyntämällä voidaan ennaltaehkäistä suurempaa palveluntarvetta. Korona-aika on lisännyt voimakkaasti lasten ja nuorten tarvetta esimerkiksi juuri matalan kynnyksen mielenterveyspalveluille sekä muun hyvinvoinnin tukemiseen.

Vammaisneuvosto kuitenkin huomauttaa, että digitaalisten palveluiden hyödyntäminen ei ole kaikille mahdollista. Lapsilla ja nuorilla sekä heidän huoltajillaan voi olla esimerkiksi puutteita digitaalisten palveluiden käyttötaidoissa tai taloudellisesti ei ole mahdollista hankkia tarvittavia laitteita digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen.

Hyvinvointialueen tarjoamien digitaalisten palveluiden pitää olla **saavutettavia**. Niiden tulee olla sopivia eri ikäryhmille muun muassa kieleltään. Lisäksi sisältöjen tulisi olla lasta ja nuorta kannustavia ja tukevia. Monelle nuorelle digitaalisissa palveluissa käytetty vaikeaselkoinen, byrokraattinen kieli voi olla esteenä palvelun laajemmalle, itsenäiselle käytölle. Nuorten digitaaliset palvelut ovat kuitenkin myös hyvä keino opettaa nuorelle valmiuksia toimia tulevaisuuden, aikuisille suunnattujen, digitaalisten palveluiden piirissä. Monet, aikuisten palveluiksi mielletyt, hyvinvointialueen ja muun yhteiskunnan tarjoamat (digitaaliset) palvelut ovat kieleltään epäselviä ja vaikeasti ymmärrettäviä. Kaikissa palveluissa, digitaalisissa ja kasvokkain toteutettavissa, tulisikin panostaa selkeään ja ymmärrettävään kieleen ja sisältöön.

**Vammaisneuvosto painottaa, että digitaalisten palveluiden lisäksi on oltava rinnakkaisia, samansisältöisiä palveluja heille, jotka eivät kykene hyödyntämään digitaalisia palveluita.**

Vammaisneuvosto pitää myös tärkeänä, että työntekijöille turvataan sopiva ja turvallinen työtila etätyöskentelyyn asiakkaiden kanssa. Arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyssä ei saa olla riskiä mahdollisiin tietovuotoihin tai muihin virheisiin, joista voi koitua haittaa asiakkaalle.

Espoossa 13.1.2022

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela  
Vammaisneuvoston puheenjohtaja

Sirkku Kiviniitty  
Vammaisneuvoston sihteeri

Liite: "Diginatiiveilla" nuorilla vaikeuksia viranomaispalveluiden käytössä -  
MTVuutiset.fi  
<https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/nuoret-tuskastuvat-kun-palveluissa-tulee-vastaan-kompelo-viranomaiskieli-avun-tai-tuen-hakeminen-voi-loppua-kuin-seinaan/8222936#gs.m1gawn>

Jakelu: Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

Tiedoksi: Vammaisneuvosto