

# Sähköisen asiointipalvelun saavutettavuusseloste

CaseM Asiointi

Dokumentti

26.1.2024

## **Toimipiste**

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

PL 10

90029 POHDE

**Pohde.fi**

# Sisällysluettelo

Sähköisen asiointipalvelun saavutettavuusseloste.....	3
Verkkopalvelun saavutettavuuden tila .....	3
Palaute ja yhteystiedot.....	5

## Sähköisen asiointipalvelun saavutettavuusseloste

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Pohde) sähköisen asiointipalvelun saavutettavuusseloste koskee CaseM Asiointi -järjestelmällä toteutettuja verkkopalveluja, kuten sähköisiä avustushakemuksia. Pohde pyrkii takaamaan verkkosivupalveluiden saavutettavuuden digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) annetun lain sekä EU:n saavutettavuusdirektiivin (2016/2012) mukaisesti.

Saavutettavuusseloste on laadittu järjestelmätoimittaja Fujitsu Oy:n 16.11.2023 laatiman selosteen perusteella. Fujitsu on arvioinut palvelun saavutettavuutta käyttämällä apuna saavutettavuustestaukseen tarkoitettuja teknisiä työkaluja. Lisäksi koehenkilöt ovat testanneet verkkopalvelua näppäimistöllä ja ruudunlukijalla.

## Verkkopalvelun saavutettavuuden tila

CaseM Asiointi täyttää saavutettavuusvaatimukset osittain. Palvelu täyttää lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019 vaatimukset kriittisten WCAG AA-vaatimusten osalta. Sisältö ja/tai toiminnot, jotka eivät ole vaatimusten mukaisia:

### **WCAG 1.3.4 AA Asento, WCAG AA 1.4.10 Responsiivisuus:**

Sivustoa voi selata pystysuuntaisesti noin 380 pikselin leveyteen asti. 320 pikselin levyisellä näytöllä ilmenee joitakin ongelmia pitkien otsikoiden kanssa, jolloin niitä ei voi lukea kokonaan pystysuunnassa.

Lomakekohtaisista toteutuksista riippuen lomakkeissa saattaa olla käytössä rakenne-elementtejä, kuten leveitä taulukoita, jotka edellyttävät kapeilla näytöillä vaakasuuntaista vieritystä tai eivät toimi apuvälineiden kanssa. Lomakkeiden tekijät käyttävät näitä rakenteita, jos kerättävän tiedon

tyyppi sitä edellyttää. Lomakkeen lähetysvaiheessa vahvistusikkuna saattaa aueta joillakin pienikokoisilla näytöillä sivun ylälaitaan, jolloin se voi olla vaikea löytää.

### **WCAG 1.3.5 Määrittele syötteen tarkoitus**

Joidenkin lomakkeen elementtien osalta on todettu puutteita. Esimerkiksi lomakkeen puhelinnumero- ja sähköpostikenttään on merkitty kentän tyyppiä 'text', mikä voi aiheuttaa haasteita käyttäjille, kenellä on kognitiivisia rajoitteita. Lisäksi kentät eivät tue automaattista täyttöä.

### **WCAG 1.4.3 AA Kontrasti**

Alhaisen kontrastin takia Vain luku -muodossa olevien kenttien luettavuus voi olla huono, erityisesti heikkonäköisten käyttäjien kannalta.

### **WCAG 2.2.5 Uudelleentunnistautuminen**

Suomi.fi-tunnistusta käytettäessä istunnon enimmäispituus on 30 minuuttia. Istunnon vanhenemisesta tulee varoitus, mutta jos istunto siitä huolimatta pääsee vanhenemaan, ei käyttäjä pysty tallentamaan keskeneräistä lomaketta. Keskeneräisen lomakkeen tallennus on mahdollista istunnon aikana. Tallennus edellyttää syötettyjen tietojen oikeamuotoisuutta.

### **WCAG 2.4.6 Otsikot ja nimilaput**

Lomakkeiden listauksessa, kuten Asiantalvelun valinta -sivulla tai Oman asioinnin luonnoksissa, otsikointi voi olla epäselvä. Joissain lomakkeissa voi esiintyä toistoa ja puutteellisia otsikkomerkinlöjä. Lomakkeiden virheilmoitukset alkavat liian matalalta H4-tasolta, ja niiden nuolten visuaalinen esitys ei ole kaikille käyttäjille selkeä. Lisäksi joitakin puutteita on havaittu nimilappujen kieleen liittyen, osassa nimilapuista kieli ei vastaa sivuston kieltä. On myös todettu, että valikon nimilaput (fi, sv, en) eivät ole tarpeeksi kuvaavia sisäänkirjautumisen sivun kielivalikossa. Ruudunlukijalla on havaittu haasteita joidenkin nimilappujen ja otsikoiden lukemisessa, esimerkiksi lomake-elementissä.

### **WCAG 3.3.3 Virheen korjaus ehdotus, WCAG 3.3.4 Virheen ennaltaehkäisy**

Pakollisissa lomakekentissä olevat palautteet virheellisestä tiedosta eivät ole tarpeeksi kuvaavia, esimerkiksi maksimi- tai minimimerkkimäärää ei ole ilmoitettu erikseen. Lisäksi kentän pakollisuus lomakkeella on merkitty vasta sivun lopussa, kaikkien pakollisten kenttien jälkeen, mikä estää virheen ennaltaehkäisyn aikaisemmassa vaiheessa.

### **WCAG 4.1.3 Tilasta kertovat viestit**

Modaalisessa dialogissa on havaittu pieniä ongelmia ruudunlukijalla. Tulevan virheen näkyessä dialogiruudulla, ei sitä lueta automaattisesti. Lisäksi modaalisissa dialogeissa kohdistimen on todettu jumittuvan painikkeiden kohdalle.

Useat saavuttavuuteen vaikuttavat puutteet tullaan korjaamaan vuoden 2024 aikana.

## **Palaute ja yhteystiedot**

Jos huomaat sivustolla saavutettavuusongelmia, anna ensin palautetta verkkopalvelun ylläpitäjälle. Voit tehdä sen postitse Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue/kirjaamo, PL 10, 90029 POHDE tai sähköpostitse osoitteeseen kirjaamo@pohde.fi. Jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen tai et saa vastausta lainkaan kahden viikon aikana, voit antaa palautteen Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.

### **Valvontaviranomaisen yhteystiedot**

Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Saavutettavuuden valvonnan yksikkö

[www.saavutettavuusvaatimukset.fi](http://www.saavutettavuusvaatimukset.fi) (linkki avautuu uuteen ikkunaan)

[saavutettavuus\(at\)avi.fi](mailto:saavutettavuus(at)avi.fi)

puhelinnumero vaihde 0295 016 00