

# Kommentti monikanavaistuvaa palvelujärjestelmää ja sähköistyviä palveluja koskeviin puheenvuoroihin

Mari Kivistö, tutkija,  
Lapin yliopisto 12.2.2020



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
Lapin toimintayksikkö



TERVEYDEN JA  
HYVINVOINNIN LAITOS



FinFami



Mielenterveyden  
keskusliitto



Tays



Etelä-Pohjanmaan  
sairaanhoitopiiri



LAPIN SAIRAANHOITOPIIRI  
LAPPI BUOHCCEDIKSUNBIIRE

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Edeltäneissä puheenvuoroissa hienoa mm:

- Juuri monikanavaistuvan palvelujärjestelmän kuvaaminen: monikanavaisuudella on mahdollista vastata erilaisiin tarpeisiin ja toiveisiin.
- Sen korostaminen, ettei kyse ole palvelujen itseisarvoisesta sähköistämisestä, vaan prosessien ja toimintatapojen uudelleen arvioinnista ja tarpeen mukaan niiden muuttamisesta paremmiksi digitaaliteknologiaa hyödyntäen.
- Samoin esille nostettu kysymys siitä, kuinka asiakas löytää palvelun. Se, missä määrin kansalaiset ja asiakkaat voivat tosiasiallisesti hyötyä sähköisistä palveluista riippuu merkittävässä määrin organisaatioiden ja niitä edustavien työntekijöiden toimintatavoista, esim. tiedottamisesta.
- Hienoa myös, että tuodaan esille hyvin suunnitellun ja toteutetun käyttöönoton, koulutuksen ja arvioinnin merkitys.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Mitä tutkimustieto kertoo mielenterveyspalvelujen sähköistämisestä?

- Riippuu teknologiasta, käyttötarkoituksesta, kohderyhmästä, käyttäjästä, kontekstista ym.
- Sähköisillä palveluilla on todettu voivan olla toipumista ja osallisuutta lisääviä vaikutuksia.
- Toisaalta on todettu, etteivät sähköiset palvelut yksinään ole välttämättä toimivin tapa tarjota mielenterveyspalveluja ja että asiakkaat helposti arvottavat sähköiset mielenterveyspalvelut toissijaisiksi perinteisiin nähden (tai ensisijaisia täydentäviksi).
- Paitsi tilanteissa, joissa esimerkiksi pitkien välimatkojen vuoksi ei ole muita palveluja tarjolla.
- Huonosti toimiva teknologia rajoittaa kaikissa tapauksissa.

**Sopivatko sähköiset palvelut parhaiten vakaassa tilanteessa eläville kansalaisille, joiden asiakkuus on myös vakaa ja joilla on hyvä teknologinen toimijuus?** (Kivistö & Hokkanen, julkaistavaksi hyväksytty käsikirjoitus)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Osallisuuden ja oikeudenmukaisuuden näkökulma palveluja sähköistettäessä

- Pohdittava, kenelle palvelu on tarkoitettu ja ketkä jäävät ja mistä syistä sen ulkopuolelle? Millaista koulutusta ja tukea on tarjolla palvelun käyttöön? Miten varmistetaan yhdenvertainen mahdollisuus käyttää palvelua?
- Kehitetäänkö sähköisiä palveluja erityisesti vakaassa tilanteissa eläville, itsenäisille toimijoille ja taitaville teknologisisille toimijoille?
- Mitä tarjotaan vakavasti sairaille, toimijuudessaan tukea tarvitseville ja teknologisesti syrjäytymisvaarassa oleville?
- Kun tarkoituksena on vapauttaa ammattilaisten resursseja heikoimmassa tilanteissa olevien auttamiseen ja/ tai parantaa palvelujen saatavuutta esim. syrjäseuduilla, palvelujen monikanavaistuminen on eettisesti kestäväää.
- Sähköisiä palveluja koskeva eettinen keskustelu lisääntynyt, hienoa!

Kestävä kasvu ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



# Kiitos!



Lisätietoja ja lähteitä voi tiedustella  
[mari.kivisto@ulapland.fi](mailto:mari.kivisto@ulapland.fi)

*Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma*

**Vipuvoimaa**  
**EU:lta**  
2014–2020



**Euroopan unioni**  
Euroopan sosiaalirahasto