

Digitaaliset palvelut ja vaikuttamismahdollisuudet, 31.5.2016

Palvelut

Ryhmä 1

Ossi Aho
 Helena Alatarvas
 Asko Alppi
 Henry Haglund
 Eila Henriksson
 Maisa Hietikko
 Sirpa Sulku pj
 Anja Noro, kirjuri

Miten palvelut järjestettiin 1960-luvulla?

ei ollut paljoa palvelua saatavilla, mutta sairaalahoitoa oli tarjolla, jos tarvittiin

- käytössä oli kunnanlääkärijärjestelmä ja terveysisaret
- vanhuksia hoidettiin kunnalliskodeissa, joita oli noin yksi/kunta
- kunnalliskodeissa asui myös mielenterveyspotilaita ja kehitysvammaisia, mutta myös erillisiä mielisairaaloita oli käytettävissä
- vierailut kunnalliskodeissa olivat harvinaisia, etenkin nuoret eivät käyneet
- kunnalliskodeissa asuvia arvioitiin ja kohdeltiin ns. toisen luokan kansalaisina, vähän kuin vaivaistalojen asukkeina
- iäkkäät asuivat useammin lastensa luona, tosin jo tuolloin oli eroja kaupunkien ja maaseudun välillä
- lastensa luona asuvia iäkkäitä vanhempia kohdeltiin hyryläisinä, joitakin kohdeltiin hyvin, joitakin huonosti; kohtelussa oli talokohtaisia eroja
- pohjanmaalla oli 'toiska' taloja ns. syytinkitalo samalla tontilla, jolla lapset asuivat
- kylissä oli nykyistä enemmän kauppoja ja linja-autot kulkivat säännöllisesti, ainakin muutaman kerran päivässä
- suvulla oli suurempi merkitys kuin nykyisin
- maaltamuutto kaupunkeihin ja Ruotsiin alkoi 60-luvulla
- autot alkoivat yleistyä, mikä tuki muuttoa kaupunkeihin
- televisio tuli koteihin 1957
- lapsilisiä oli maksettu jo vuodesta 1948 alkaen
- isovanhemmat kylissä olivat lasten kasvattajia ja kaitsijoita, heillä oli oma roolinsa maaseutuyhteisössä vaikka eivät enää maatoihin kyenneet
- asenne: eivät asiat valittamalla parane

Millaisia palvelut ovat 2040-luvulla

- eipä olla näkemässä
- elinikä on pidentynyt kymmenellä vuodella, mutta paraneeko terveys samaa vauhtia?

- kyliä ei enää ole, sukupolvien ketju on katkennut
- käytössä digipalvelut ja robotit, mutta vaikka robotti voi viihdyttää ja antaa tekemistä, korvaako se inhimillistä kosketusta
- jos sosiaalisten kontaktien määrä vähenee, pidentyykö elinikä enää?
- jo nyt yksinäisyys on kansansairaus, robotti voi ehkä auttaa seuranpitäjänä, auttaa keskusteluissa verkon yli
- kun kotona asuminen edelleen lisääntyy, yksinolo lisääntyy kuten myös sähköinen iäkkään tarkkailu, kaunako on wc:ssä, liikkeuko ym. eli yksinäisyys lisääntyy koneiden myötä
- vapaaehtoistyön roolia pohdittiin kotona-asuvien apua tarvitsevien osalta, vapaaehtoisten käynnit voivat tuoda iloa elämään paljon enemmän kuin hoitajien lyhyet käynnit ja digitalisatio
- kotona asumisen suunta on oikea, kotiin pitää saada myös kuolla
- halutessaan iäkkäät voivat muuttaa esim. vanhainkotiin, joka on nyt jo aika kallista
- muuttaa voi myös ns. täyden palvelun taloihin, jos rahaa on riittävästi käytössä, mutta näihin pääsee vain harvat
- systeemi vaihtelee jo nyt alueittain, palveluntuottajien välinen tiedonvaihto on kankeaa
- digipuolustus; jo nyt vanhojen valokuvien digitointi ja vanhojen elokuvien katselu auttaa ja tukee yhteistä muistelua, skypea kautta voi aina ottaa yhteyttä esim. omaisten tuella
- myös läheisienkosketus on todella tärkeää
- jos iäkkäistä tulee digistä riippuvia, se kahlitsee kotiin ja vähentää liikkumista
- digi on merkittävä apu, mutta ei korvaa ihmistä
- palveluasunnot oltava keskellä kylää, eikä keskellä metsää, jotta yhteisöllisyys säilyy
- kauhuskenaariot vs. yhteisöllisyys, jossa digi on vain apuväline (vrt. Tanskan malli)
- pienet yhdistykset yhteisöllisyyden ylläpitämisessä tärkeitä
- iäkkäiden ja lasten yhteiset tapahtumat tärkeitä, kaikilla iäkkäillä ei ole omia lapsia, tai he asuvat kaukana, eri-ikäisten keskinäinen vuorovaikutus on todella tärkeää
- perhehoito tukee yhteisöllisyyttä vrt. vanhat kylät
- iäkkäät asumaan samaan muun ikäisten kanssa
- digiryhmätoiminta voi auttaa esim. yhteisölliseen kantaa ottamiseen ja vähentää pelkoja digiin liittyne salasa- ja identiteetti varkaudet, virukset ym., ei pitäisi turhaan lietsoa paniikkia digiä vastaan

Yhteenveto: Miten 2040 luvulle päästään hyvin?

- käytetään digiä yhteisöllisenä palveluna
 - palvelut lähellä yhteisöasumista
 - yksinäisyyden väentäminen tärkeää
 - digi on apuväline, ei itsetarkoitus
 - koulutus, helppo opettelu omassa kodissa esim. digitaaliskarin turvin, ml. postin avarakatseisuus myös digitalisaation tukena
 - haasteena tiettyjenmiessyöryhmien mukaansaaminen, ettei tule kahden kastin kansalaisia, kaikenlaiset motivoinnin keinot käyttöön ml. soluttautuminen ko. ryhmään jne.
 - lasten ja lastenlasten rooli iäkkäiden elämässä ja digin tukena; miten tapahtuu jatkossa: lähentääkö vai etäännyttääkö digitalisaatio sosiaalisia kontakteja?
- ➔ tarvitaan arvokeskustelua

Ryhmä 2

Timo Huhtanen
Hilkka Häkkinen
Seppo Häyrinen
Leena Kaasinen
Pirkko Karjalainen
Sari Komulainen
Mari Liedes, pj
Inga Nyholm, kirjuri

Mitkä palvelut täysin sähköisinä

Ihan täysin sähköisiä ei voi koskaan olla, koska riskinä sähköön katkeaminen ja tarvitaan esim. terveystalouksissa jossain vaiheessa ihminen, joka pystyy analysoimaan kokonaisuutta. Mutta apuna ja jotkut asiat voidaan hoitaa sähköisesti.

Miten ihmiset voisivat ottaa paremmin vastaan sähköisiä palveluita, tämä oleellista.

Ruoka- ja muista systeemeistä voi olla suuri apu, mutta ovat kalliita. Eli taas teknologian kehittyminen, voi johtaa myös halpenemiseen.

Keskitetty alueellinen palveluohjaus. Ajatuksena, että yhteen paikkaan saadaan tieto eri palveluista, että ovat saatavissa eli tähän tarvitaan sähköinen systeemi ja mahdollisuus, että ihmiset voivat käyttää sitä.

Kotihoito logistisena systeeminä eli siellä nämä erilaiset toiminnanohjausmallit ovat tärkeitä, näitä tulisi tulla ja tulee väistämättä.

Järjestelmät, jotka estävät sillojen väliseen kuiluun tippumista. Eli välineet sellaisiksi, ettei tippumista tapahdu. Sähköinen voi olla tässä apuna. Ei katkoksia järjestelmien välillä.

Tavoitettavuus on tärkeää ikäihmisten kannalta. Ja jatkossa, kun enemmän yksin asuvia ihmisiä. Voi esim. helpottaa myös omaishoitoa.

Reseptit ja muut, kaikkien tulisi olla sähköisesti.

Hallintoviranomaisen tulee päättää, miten se tehtävänsä mukaisesti tavoittaa ”yleisönsä”. Kansalaiselta ei voi kysyä kaikkea.

Kun siirrytään sähköisiin palveluihin, niistä on tiedotettava kunnolla erityisesti, jos muu vaihtoehto ei enää ole mahdollinen. Esimerkki arvonlisävero: kun tuli sähköisesti, ihmiset eivät tienneet.

Sähköinen laskutus. Kun laskut tulevat vain sähköpostiin. Miten nämä toimintatapamuutokset sisäistetään?

Pitää olla myös ”luottoihminen”, joka voi hoitaa sähköisesti ihmisen asioita. Valtakirjat ja muut – toimivatko tarpeeksi joustavasti? Tietosuoja tulisi saatava järkevaksi siten, ettei estä auttamista. Samalla huolehdittava niistä, jotka eivät ole toimintakykyisiä. Eroteltava toimintakykyiset (jotka eivät osaa käyttää sähköisiä tapoja) ja ne, jotka eivät ole toimintakykyisiä (esim. muistisairaajat).

Kehitettävä kotona asumisen turva-järjestelmiä.

Myös muut palvelut, kuten pankkipalvelut tärkeitä. Ovatko tulevaisuudessa? ”Valuutat poistuu maailmasta ja käteinen raha”.

Verkot? Kun matkapuhelinverkot eivät ulotu kaikkialle?

Kotihoito: miten siellä sähköiset palvelut, jotka edistävät turvallisuutta sekä työntekijöiden kannalta? Etälääketiede ja muut tavat, esim. jumpat ja muut voidaan saada kotiin. Näitä tullaan lisäämään.

Tarvitaan enemmän välineitä ihmisten väliseen kohtaamiseen ja mahdollisuuksia myös siihen, että vapaaehtoiset ja järjestöt voivat olla enemmän apuna.

Sähköiset palvelut eivät suoraan tarkoita sitä, että henkilöstön resursseja vapautuu muuhun työhön.

Olisi kuitenkin hyvä, jos näin tapahtuisi, voitaisiin auttaa esim. ihmistä kuntoutumaan kotona nykyistä paremmin.

Ollaan menossa siihen, että on julkinen palvelulupaus ja sen ylimenevästä osasta joutuu itse maksamaan.

Asenteet vanhuksia kohtaan: ei ole ”vanha käppänä” vaan palvelun päärahoittaja.

Pitää olla tukihenkilöitä tai tukihenkilöpiste niitä varten, jotka eivät hallitse teknologiaa. Pitää mahdollistaa se, että valtuuttaa luottohenkilön hoitamaan asioita.

Täysin ilman sähköisiä palveluita

Ei ole enää tätä päivää eikä tulevaisuutta, että olisi palveluita täysin ilman sähköä.

Mitä tulisi tehdä, että päästäisiin kohti sähköisiä palveluita?

Pitäisi miettiä, koko sähköinen käsitettä. Mitä sillä tarkoitetaan? Terminä tämä on huono. Tietoa pitää tulla monella menetelmällä, ei vain sähköisesti.

Automatiikasta ollaan siirrytty robotiikkaan. Robotiikkaakaan ei pidä pelätä.

Tulevaisuudessa meistä lähtee – halutaan tai ei- tietoa sähköisesti. Synnytyslaitoksella jo laitetaan siru, meitä seurataan, tämä on tulevaisuus.

Annetaan kysynnän ja tarjonnan hoitaa. Talkootyö ja vapaaehtoisesti kukaan tule hoitamaan kaikkea, tämän varaan ei voi laskea.

Tietty perusturva oltava olemassa, lisää voi ostaa. Muuten synnyttää liikaa eriarvoisuutta.

Rimaa pitää laskea ammattitaidon suhteen, se on viety liian pitkälle. Ihmisen hoitaminen eriytyy ja resurssipula ei mahdollista tätä enää.

Omaishoitoa estävät liiallinen tietosuoja (esim. jos puoliso sairastaa vakavasti, ei saa riittävästi tietoa), estää myös esim. naapuri- ja vapaaehtoisapua.

Ryhmä 6

Armo Puustinen

Matti Passinen

Tellervo Pietiläinen

Katri Parantainen

Ritva Raesmaa

Juulia Andersson, pj

Suvi Savolainen, kirjuri

Miten asia hoidettiin 1960-luvulla?

- kunnanlääkärille pääsi helposti
- ei jonoja
- vanhainkodit huolehtivat aika hyvin vanhuksista
- Kunnanlääkärijärjestelmä oli ok, lääkäri tuli kotiin, jos oli tarvetta
- hammashuolto alkoi toimia jo silloin, kouluhammashoito
 - o tuli uudistuksia
 - o lapsille syötettiin ainetta, että hampaat pysyivät terveinä
 - o aloitettiin valistusta lapsille hyvästä hampaidenhoidosta
 - o lähti vauvaiästä lähtien
- Ei ollut aikavarauksia, jonotuslappuja
- Pankissa oli samalla tavalla jono, pitkä tiski, ihmisiä palvelemassa
 - o normaalit pankkiasiat niin, erikseen lainaneuvottelu jne.
- Jos haluaa tavata pankinjohtajan nykyään, ei saa kiinni
 - o ennen saattoi maalla mennä pankkiin, sai asiansa hoidettua johtajan kanssa
 - o nyt mennyt vaikeammaksi, ei aikaa
 - o pitäisi tehdä kaikki digitaalisesti
 - o monille vanhoille ihmisille se on todella vaikeata
 - o turvatonta
 - o oli kiva, että lähipankissa tunnettiin ja tiedettiin, oli kuin olisi lähikaupassa käynyt
- asemalta sai junaliput helposti, yksinkertaista
- lähtöselvityksen tekeminen netissä lentäen, ahdistaa ennakkoon
 - o ei helpota monenkaan ihmisen arkea, yritetään säästää rahaa
 - o tuskallista, meneekö homma
 - o oikeaan paikkaan löytäminen on hankalaa
- suuri ero tähän päivään nähden
 - o 1960-luvulla osasi hoitaa hommat
 - o jos ei osannut, otti selvää ja sitten osasi
 - o nyt koko ajan tulee uutta tietoa ja tekniikkaa, on vähän jäljessä
 - o vaikeutettu
 - o silloin hallitsi asiat
 - o Espoossa soittavat takaisin ja saa ajan (hammashoitoon)
- Järvenpäässä sairaanhoitajan ja lääkärin ajanvaraukset
 - o ovat niin jäykät ja niin vaikeaksi tehty
 - o pitää ensin soittaa sairaanhoitajalle, pitkä jono, palveluaika 1,5 h, eivät ota vastaan puheluita
 - o voi jättää soittopyynnön, mutta voi mennä 3 päivää
 - o kiireellisissä tapauksissa ei saa apua
 - o nyt joku epäpätevä ihminen vastaa ja voi esittää sairaanhoitajalle ajanvarusta
 - o nyt hankala saada sairaanhoitaja kiinni
 - o vasta sen jälkeen sh ottaa lääkäriin yhteyttä ja pohtivat, saako lääkäriltä aikaa
 - o näin ajetaan julkiselta sektorilta yksityiselle sektorille asiakkaat
 - o yksityisellä saa heti ajan, eikä tarvitse paljon jonottaa
 - o Järvenpäässä tehty vaikeaksi tämä asia
 - o ei saa vastasoittoa
 - o tehty tarkoitushakuisesti vaikeaksi, menevät piiloon johonkin digitaalisen päähän

Miten asia hoidettaisiin 2040-luvulla? Miten haluaisitte, että asiat tehtäisiin tulevaisuudessa? Keinot, millä niitä kohti päästäisiin?

- Virossa tehty, mennään uudella systeemillä
- yksi tunnistautumisen ja joka paikkaan pääsee sillä systeemillä
- ettei tarvitse joka paikkaan eri pankkilukuja ja salasanoja
- (nyt Windows 8.0 päivittää itse itsensä 10.0:aan, tuhosi kaikki tiedostot)
- yksi väylä, josta pääsee kaikkialle
- yksi portaali
- pitäisi taata se, että ikäihmiset saavat aina ajankohtaista tietoa sekä teknisestä puolesta että palvelujen kehittämisestä
- ettei tarvitsisi lähteä kyselemään, mitä tietoa on
- digitaalisen kehityksen rinnalla täytyisi olla mahdollisuus henkilökohtaiseen palvelusaantiin
- ei riitä, että voi soittaa johonkin
- vierihoitoa
- sen olisi oltava edullista
- koodaamisesta puhutaan
 - o järjestettäisiin ikäihmisille kurssi, jossa puhuttaisiin koodaamisesta
- henkilökohtaista palvelua pitäisi olla 2040 saatavilla
 - o kirjastossa, palvelukeskuksissa jne.
- se takaisi tietynlaisen itsenäisyyden, kun tietää, miten asiat hoituisivat
- Järvenpäässä terveyskeskus rakenteilla
 - o pyritään, että se olisi yksi palvelupiste
 - o kaikki tarvittava saatavilla
 - o sieltä ohjattaisiin käytäviä myöten
 - o puhelinpalvelua pitäisi kehittää
 - o pitäisi ilmoittaa, monesko olet jonossa, silloin tietää, että pääsee jossain vaiheessa langan päähän
 - o eikä jonotusajasta pitäisi laskuttaa, yksi maksu
- yksi portaali kaikkialle
 - o esim. Hgin työterveyshuollossa ei pelaa systeemi yhteen terveyskeskukseen
 - o vaikka antaa luvan (Kanta.fi), ei silti toimi
- yhden katon alla enemmän palveluja
 - o edistystä
- suurella osalla ei ole nettiä tai tietokonetta, löydyttävä kirjallinen tai paperinen tuloste
- kaikilla ei ole sähköpostia
- 15-20 vuotta saa laskea eteenpäin, ennen kuin kaikki vanuksetkin ovat digitaalisen päässä
- 2040-luvulla voidaan olla paperittomia, uskotaan siihen
 - o lapset ja nuoret diginatiiveja
 - o koulutusta tarvitaan
- laskujen maksamisesta pankissa pyydetään lisämaksuja, ennen ei pyydetty
 - o aina rahastetaan, vaikka itse teet
- palvelujen kehitys viim. 20 vuoden aikana
 - o tuntuu, että olisivat huonontuneet
 - o onko tulevaisuudessa niin, että ihminen tekee itse diagnoosinsa netissä ja katsoo itse, mikä lääkitys sopii
- hyvä myös, että on nettiyhteys omalääkärin kanssa

- hän viestittää suoraan netin kautta asiat ja voin vastata
- sähköinen resepti on hyvä, ei tarvitse muista lippulappusia
- helpompaa kuin lippujen ostaminen lippu.fi:stä
- koulutusta tarvitaan
 - ihmisillä erilaisia tarpeita, joten tarvitaan eri aiheista koulutusta
 - oopperaan en osannut varata lippua, mutta lennot ja matkat Pekingiin onnistuivat helposti
 - koodaukseen koulutusta
 - kenen sitä pitäisi tuottaa?
 - työväenopistot?
 - pitäisikö palvelun tuottajien tarjota koulutusta? Esim. Lippupalvelun
 - kunnat ja kaupungit?
 - helposti ”ei kenenkään maa”,
 - koulut tyhjillään alkuillasta, siellä olisi tiloja
 - olemassa olevien tilojen hyötykäyttö
 - junaliput: ei saa asemilta ostettua lippuja

Ryhmä 7

Kyllikki Rantala

Hilkka Ropponen

Aila Seikola

Pirkko Telaranta

Riitta Ikonen, pj

Anne Kauhanen-Simanainen, kirjuri

Miten palvelut toteutettaisiin täysin sähköisinä:

Kotona asuville

- sähköiset kauppapalvelut, sosiaali-, terveys, kauppa, siivous, ruokahuolto, ateriat

- kaikkea ei voi sähköistää

- kotiin voi tilata kaikki palvelut – kodin asiat tulisi voida hoitaa – lähtökohtana pitäisi olla ihmisen hyvinvointiin perustarpeet, Maslowin tarvehierarkia

- esim. virtuaaliterveyskeskus, virtuaalisairaala, virtuaaliapteekki – voi hoitaa netissä, mutta kallista, ratkaisuna esim. monitaituri, uudenlaiset ammatit (sen sijaan että on palveluneuvoja, joka ohjaa eri suuntiin, tulisi tavoitteeksi asettaa: **palvelut juoksevat asiakkaan luokse**

- **turvallisuuden tunne** – millainen henkilö palveluntuojana loppujen lopuksi on?

- kodin teknologia turvallisuuden takaajana – ihmisen yksityisyys ja itsemääräämisoikeus

- **itsemääräämisoikeus**

- **yksityisyys**

- **arkilaitteiden, arjen teknologian tulee olla selkeää ja käyttötarkoituksen mukaista**

Terveys ja hyvinvointi kotona

- Palvelujen kalleus on este palvelujen käytölle, pienituloiset eläkeläiset eivät voi ostaa niitä

Mitä ei voi hoitaa sähköisesti:

- ikäihmiset tarvitsevat ainakin nykytilaa ajatellen kirjeitä, kotikäytejä, paperilla olevaa kirjallista materiaalia

- televisiolla on paljon potentiaalia tiedotuskanavana

- apteekkiasiat ja ulkoiluttaminen

Kulttuurimuutos

- nykyisin palvelutaloissa ihmiset lokeroituvat omiin huoneisiinsa (vanhin ikäluokka), seuraava toimii jo toisin ja hakee aktiivisesti yhteistä toimintaa
- kuitenkin ”Ihminen tulee vanhetessaan siksi mitä hän on”, luonteenpiirteet terävöityvät yksinäisyydessä, yhteisöllisyys pehmentää piirteitä

Kooste: Sähköisten palvelujen kehittämisessä tärkeää:

Inhimilliset perustarpeet mietittävä ensin, niiden kautta kehittäminen

- turvallisuuden tunne, itsemääräämisoikeus, yksityisyys
- räätälöidyt sähköiset palvelut, palveluvalikko
- sosiaalinen kanssakäyminen (esim. ”skype” –tyyppiset palvelut)
- älä juokse, tule luokse – palvelut
- yhteisöllisyys, vaikuttaminen, osallisuus