



KOSKE
Keski-Suomen sosiaalialan
osaamiskeskus

RAHAPELIRIIPPUUUDEN HOIDON JA TUEN SÄHKÖINEN LÖYDETTÄVYYS

**Katsaus Väli-Suomen hyvinvointialueiden
kotisivuihin**

Tapio Tuusvuori

Harjoitteluraportteja 16

Julkaisija

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Harjoitteluraportteja 16

Osoite

Matarankatu 6
40100 Jyväskylä

koskeverkko.fi

Jyväskylä 2023

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	SOTE-PALVELUIDEN LÖYDETTÄVYYS SÄHKÖISILLÄ ALUSTOILLA KYTKEYTYY DIGITALISAATIOKEHITYKSEEN	5
3	RAHAPELIRIIPPUVUUTEEN LIITTYVÄ MÄÄRITTELY JA LAINSÄÄDÄNTÖ	7
3.1	Viimeaikainen kotimainen kirjallisuus rahapelaamisen tutkimus	8
3.2	Rahapeliongelman hoidon ja tuen alueellisen kehittämisen tuki (Aluetuki)	9
4	HARJOITTELURAPORTIN KARTOITUSTEHTÄVÄ	10
4.1	Hakuprosessin esittely	10
4.2	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	11
4.3	Etelä-Savon hyvinvointialue	12
4.4	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	12
4.5	Keski-Suomen hyvinvointialue	13
4.6	Pirkanmaan hyvinvointialue	14
4.7	Pohjanmaan hyvinvointialue	14
4.8	Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	15
4.9	Pohjois-Savon hyvinvointialue	16
4.10	Satakunnan hyvinvointialue	16
5	YHTEENVETOA JA POHDINTAA	18
	LÄHTEET	20
	LIITTEET	23
	Liite 1. Hyvinvointialueiden kotisivujen hakutoimintojen koontitaulukko	23

1 JOHDANTO

Tein sosiaalityön syventävien opintojen harjoitteluni Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa Koskessa. Olen sosiaalityöntekijän opintojen ohessa työskennellyt aikuissosiaalityössä. Oman käytännön työni kannalta olen havainnut usean asiakkaani kohtaavan arjessaan ongelmalliseen rahapelaamiseen tai rahapeliriippuvuuteen liittyviä haittoja. Olen monessa yhteydessä kokenut tarvitsevani lisätietoa pelihaitoista kyetäkseen paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Ajoittain on myös haastava ottaa rahapelaaminen puheeksi. Ajattelen, että rahapeliongelma ei usein näy päällepäin, joten rahapelaamisen puheeksi ottaminen asiakastyössä on merkittävä keino asiakkaan tilanteeseen vaikuttamiseksi ja myönteisen muutoksen aikaansaamiseksi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Henkilöt, joilla on rahapeliriippuvuus, tarvitsevat monialaisia sotepalveluja. Näin ollen asiakkaan oikea-aikainen palveluihin hakeutuminen joko itsenäisesti tai ammattilaisen ohjaamana on olennaista rahapelaamisesta aiheutuvien ongelmien ehkäisemiseksi niin yksilön, hänen lähipiirinsä kuin palvelujärjestelmänkin kannalta.

Mielenkiinnon kohteena minulla oli harjoittelujaksolle hakeutuessani perehtyä Rahapeliongelman hoidon ja tuen kehittämisen alueellinen tuki -hankkeen (Aluetuki) toimintaan. Harjoittelujakson kirjallisen raporttitehtäväni tavoitteeksi muodostui tarkastella Väli-Suomen hyvinvointialueiden kotisivuja ja millä tavoin rahapeliongelman hoidon ja tuen palvelut ovat digitaalisilla alustoilla löydettävissä. Väestön ikääntymisen ja paljon palveluita käyttävien henkilöiden lisäksi yhtenä tekijänä sote-palveluiden kustannusten jatkuvaan kasvuun pidetään häiriökysyntää eli kohtaanto-ongelmaa, jossa asiakkaan tarve ja palvelujen tarjonta eivät kohtaa palvelutapahtumassa, jolloin asiakas palaa yhä uudelleen palveluihin, kun hänen asiaansa ei ole ratkaistu. (Hyytiälä & Kekomäki 2017, 2664; Hyytiälä & Mäntyselkä 2022, 654.) Sote-palveluiden laadun ja kuormittumisen ehkäisyn näkökulmasta häiriökysynnän vähentäminen ja mahdollinen poistaminen on merkityksellistä niin inhimillisellä kuin taloudellisellakin tasolla tarkasteltuna.

2 SOTE-PALVELUIDEN LÖYDETTÄVYYS SÄHKÖISILLÄ ALUSTOILLA KYTKEYTYY DIGITALISAATIOKEHITYKSEEN

Julkisen hallinnon ja julkisten palveluiden digitalisaatio on ollut vahvasti esillä kahdessa viimeisessä hallitusohjelmassa. Hallitusohjelmissa on korostettu digitalisaation tuovan käyttäjälähtöisyyttä, parempaa palveluiden saatavuutta ja palveluiden tasalaatuisuutta. (Hallitusohjelma 2019, 155; Hallitusohjelma 2023, 39; Pakarinen ym. 2017, 141.)

Digitaalisten palvelujen tavoitteena on parantaa kansalaisten terveyttä, terveystalouden tehokkuutta ja tuottavuutta sekä lisätä terveyden taloudellista ja sosiaalista arvoa (Saranto ym. 2020, 198). Sosiaali- ja terveysalan digitalisaatio edellyttää kansallista ohjausta ja toimintakulttuurien muutosta. Sen mukana tulee mahdollisuus uusiin palvelumalleihin ja parempaan toiminnan vaikuttavuuteen. Vaikuttavuuden lisääntyessä järjestelmän kokonaiskustannusten hallinta paranee. Onnistuminen ja mahdollisimman suuren hyödyn saavuttaminen esimerkiksi laadukkaan yhteistyön muodossa vaatii, että jokaisen hallinnonalan omat ydintoiminnot ovat riittävän digitalisoituja. Digitalisaation edistyminen vaatii taas sosiaali- ja terveysalan rakenteiden ja toimintatapojen uudistumista. Sopeutumiskyky toimintaympäristön muutokseen on toiminnan kannalta elinehto pidemmällä aikavälillä. (Saranto ym. 2020, 185, 200; Pakarinen ym. 2017, 141.) Komulainen (2018, 12) toteaa, että digitalisaation myötä palveluiden arvo ja taloudellinen suorituskyky kasvavat. Suurimmat hyödyt eivät kuitenkaan liity suoraan kustannussäästöihin, vaan asiakkaiden kokemukseen palvelusta.

Tiedon ja palvelujen käytön osaaminen ja oikeanlainen hyödyntäminen ovat yksi tärkeimmistä digitalisaation edellytyksistä sosiaali- ja terveysalalla (Saranto ym. 2020, 185). Digitaalisten mahdollisuuksien käyttö sosiaali- ja terveysalalla ei ole vielä kovin kehittynyttä ja sen potentiaalia on hyödynnetty vähän (Gjellebæk 2020). Erityisesti johdon on sitouduttava digitaalisten palveluiden ja toimintatapojen kehittämiseen. Palveluita pyritään kehittämään niin, että asiakkaan tarpeetonta asiointia voitaisiin välttää, ja palvelut olisivat helppokäyttöisiä ja turvallisia. Digitalisaation edetessä tulee ottaa huomioon laissa säädetty näyttöön perustuvan toiminnan vaatimus, joka velvoittaa väestön oikeuteen saada hyvää ja vaikuttavaksi tunnistettua tai muuten potilaalle merkityksellistä hoitoa. (Saranto ym. 2020, 185, 192; Gjellebæk 2020; Pakarinen ym. 2017, 142.)

Internetissä olevaa sisältöä säätelevä digipalvelulaki koskee mm. hyvinvointialueiden ja kuntien kotisivuja ja muita sähköisiä palveluita, kuten erilaisia omaportaaleja. Laissa on vaatimus myös sisällön selkeydelle ja helppokäyttöisyydelle eli kognitiiviselle saavutettavuudelle (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Lomakkeiden, kysymysten ja ohjeiden selkeys ja yksitulkintaisuus on erittäin tärkeää. Byrokraattisen koukerokielen sijasta pitää suosia helposti löydettävää tietoa ja riittävän selkeää ilmaisua, jonka pystyvät ymmärtämään niin kehitysvammaiset, muistisairaat, huonosti kieltä osaavat tai yleisemmin tottumattomat netin käyttäjät. On hyvä muistaa, että ymmärrettävän ja helposti hyödynnettävän tiedon tarve – kuten muunkin

saavutettavan palvelun - voi aina olla tilapäinen tai väliaikainen (esimerkiksi hätätilanteessa, sairastaessa) tai pysyvä (kehitysvamma, lukihäiriö, ADHD).

Kansalaisten myönteistä suhtautumista digitaalisiin palveluihin lisäävät muun muassa tiedon löytyminen helposti ja nopeasti. Esimerkiksi verkkosivujen helppokäyttöisyys on lojaliteettia lisäävä ominaisuus. (Komulainen 2018, 23.) Kansalaisille on tärkeää saada vastaus mahdollisimman nopeasti, mieluiten mihin kellonaikaan tahansa. Tähän palvelun tarpeeseen vastaavat erilaiset virtuaaliset asiakaspalvelijat kuten chatbotit. Kansalaisille nopeaa ja laajaa palvelua voidaan tarjota yhdistämällä chatbot ja asiakaspalvelu. Kehittyvän tekoälyn avulla chatbotitkin voivat vastata haastaviin ja melko laajoihin kysymyksiin. (Gerdt & Eskelinen 2018, 27-28, 59.) Chatbotin hyvä suorituskyky vaikuttaa eniten asiakkaan käyttäjäkokemukseen chatbotista. Suorituskykyyn liittyvät chatbotin kyky muodostaa nopeita, selkeitä, osuvia vastauksia ja ymmärtää käyttäjän kysymyksiä. (Milne-Ives 2020, 12.)

3 RAHAPELIRIIPPUVUUTEEN LIITTYVÄ MÄÄRITTELY JA LAINSÄÄDÄNTÖ

Rahapeliongelma on yläkäsite riskitason pelaamiselle, ongelmapelaamiselle ja peliriippuvuudelle. Riskitason rahapelaaminen ei aiheuta pelaajalle kovin merkittäviä haittoja, mutta usein se pahenee ongelmapelaamiseksi. Ongelmapelaamiseen puolestaan jo liittyy kielteisiä vaikutuksia, kuten talous- tai terveysongelmia. Rahapeliriippuvuus on ongelman vakavin aste. Vuoden 2019 väestökyselyssä riskitasolla ilmoitti pelaavansa 10,7 prosenttia vastaajista (noin 397 000 henkilöä). Kolme prosenttia vastaajista arveli, että heillä on rahapeliongelma (noin 112 000 henkilöä) ja rahapeliriippuvuudesta ilmoitti 1,4 prosenttia (noin 52 000 henkilöä). (Salonen, Lind, Hagfors, Castrén & Kontto 2020, 8, 9.) Rahapeliongelma koskettaakin jonkinasteisena suurta osaa suomalaisia, sillä monilla pelaajilla on läheisiä, joihin ongelma vaikuttaa.

Maailman terveysjärjestö WHO on kirjannut peliriippuvuuden (gaming disorder) uuteen ICD11-tautiluokitukseen, joka tuli voimaan vuoden 2022 alussa. WHO:n mukaan diagnoosin pelaamishäiriöstä voi saada, jos pelaaminen on jatkuvaa, toistuvaa ja hallitsematonta. Rahapelihäiriö tai rahapeliriippuvuus (gambling disorder) on diagnosoitu erikseen. Silloin rahapelaaminen on edellisten lisäksi sellaista, että pelaaja asettaa rahapelaamisen kaiken muun edelle ja pelaaminen jatkuu kaikista sen aiheuttamista haitoista huolimatta. Ongelmallisen käyttäytymisen on pitänyt jatkua vähintään 12 kuukauden ajan: aikaa voidaan lyhentää, jos muut diagnostiset vaatimukset täyttyvät ja oireet ovat vakavia. (ICD-11 2021.) Pelihimo on jo aiemmin kuulunut ICD-10-tautiluokitukseen, jonka kriteerit vastaavat nykyisen rahapeliriippuvuuden kriteereitä.

Raha- ja digipelien ongelmapelaaminen kuuluu toiminnallisiin riippuvuushäiriöihin, jotka ovat luonteeltaan biopsykososiaalisia. Häiriön syntymiseen vaikuttavat perimän ja neurobiologisten ominaisuuksien lisäksi sosiaaliset, psykologiset ja ympäristöön liittyvät tekijät. Toiminnalliset riippuvuudet ovat luonteeltaan ja oirekuvaltaan sekä hoidon osalta samankaltaisia kuin aineisiin liittyvät riippuvuudet. Molemmat aiheuttavat mielihyvän kokemuksia, sietokyvyn kasvua ja vieroitusoireita. Riippuvuutta aiheuttava toiminta lisää dopamiinitasoa aivoissa, jonka määrään riippuvuuden kehittyminen kietoutuu. Tutkimusten mukaan riippuvuudet saavat aikaan muutoksia persoonallisuuden piirteissä sekä motivaatioon ja oppimiseen liittyvissä aivotoinnoissa. (Grant, Potenza, Weiinstein & Gorelick 2010, 234, 235; Castren & Alho 2020, 9.)

Arpajaislaki (23.11.2001/1047) käyttää rahapelaamisesta käsitettä arpajaiset, jolla tarkoitetaan toimintaa, mistä voi vastiketta vastaan voittaa kokonaan tai osittain sattumaan perustuvan rahavoiton. Sattumaan perustuvia onnenpelejä ovat erilaiset raha-arpajaiset, veikkauspelit ja suurin osa raha-automaattipeleistä. Pelaajan taidoilla voi puolestaan olla jonkin verran merkitystä vedonlyönti-, kasino- ja totopeleissä. Rahapelaaminen voidaan luokitella myös kivijalassa pelattaviin tai internetissä pelattaviin peleihin. (Raijas & Pirilä 2019, 15.) Rahapelaamisen käsitteellä viitataan lainsäädännön tasolla tilanteeseen, että pelaaja käyttää pelaamiseen rahaa runsaasti yli oman varallisuuden. (Rikoslaki 19.12.1889/39).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Suomalaisten rahapelaaminen 2019 -väestötutkimuksen mukaan suomalaisista 78 prosenttia oli pelannut viimeisen 12 kuukauden aikana jotakin rahapeliä. Runsas neljännes pelasi rahapelejä kerran viikossa tai useammin. Miehet pelasivat naisia useammin. Suosituimmat pelityypit olivat lottopelit (64 %), arpapelit (47 %) ja raha-automaattipelit (31 %). (Salonen, Hagfors, Lind & Kontto 2020a, 5, 31, 48, 50.) Noin puolet vuosittaisesta suomalaisesta rahapelituotosta tulee pieneltä joukolta pelaajia (2,5 %), joiden sosioekonominen asema on pääasiassa heikko (Salonen & Raisamo 2015).

Rahapelaamiseen vaikuttavat kunkin maan yhteiskunnallinen järjestelmä ja rahapelaamiseen liittyvät valtiolliset säätelykeinot ja valvonta. Sosiaalipolitiikan avulla pyritään vähentämään rahapelaamisen haittoja, mutta samalla mukana voi olla intressejä rahapelaamisesta saatavien tuottojen ja verotulojen saamisesta. (Hilbrecht ym. 2020, 192.) Suomessa rahapelaamisen tuottoja on ohjattu yleishyödyllisiin kohteisiin, joiden koko olemassaolo on voinut joskus olla riippuvainen rahapelituotoista. Uusi lakiesitys rahoitusmallista on tulevina vuosina muuttamassa tätä käytäntöä. Veikkaus Oy:n rahoitus järjestöille lopetetaan asteittain: järjestöt saavat jatkossa tukea suoraan valtiolta, eikä tuki ole kytköksissä rahapelituottoihin. Rahoitusmallin kehittämismuistiossa yksi reunaehto on, ettei rahapelijärjestelmällä saa tavoitella taloudellista hyötyä eikä sille voi asettaa mitään tuottotavoitetta. (Valtioneuvosto 2022, 3.) Tästä huolimatta valtio saa jatkossakin rahapelaamisesta tuottoa, joka suurelta osin tulee henkilöiltä, joilla on rahapeli ongelma.

Manner-Suomessa rahapeliä tarjoaminen kuuluu yksinoikeudella Veikkaus Oy:lle. Ålands Penningautomatförening (PAF) vastaa Ahvenanmaalla sekä Itämeren matkustaja-aluksilla rahapeliä tarjonnasta. Lisäksi suomalaiset pelaavat ulkomaisia rahapelejä internetissä, joka toimintana on laillista. Yksinoikeusjärjestelmään liittyvä lainsäädäntö koskee vain rahapeliä toimeenpanoa ja markkinointia. Suomessa yksinoikeusjärjestelmää perustellaan sillä, että se estää pelintarjoajien välistä kilpailua ja sen katsotaan ehkäisevän sekä vähentävän rahapelihaittoja. Muualla Euroopassa ei vastaavaa täysin valtiollista rahapeli monopolia ole olemassa. Alaikäisiltä rahapelaaminen on kielletty vuodesta 2011 lähtien, mutta silti 41 % 15–17-vuotiaista nuorista ilmoitti väestökyselyssä vuonna 2019 pelanneensa rahapelejä. (Salonen ym. 2020, 30, 31, 55; Lähteenmaa 2022, 8.)

Arpajaislaissa (13c §) säädetään rahapeliä toimeenpanosta, että niiden toimintaan osallistuvien oikeusturva pitää taata, väärinkäytöksiä ja rikoksia ehkäistä, sekä vähentää ja ehkäistä pelaamisesta aiheutuvia taloudellisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Arpajaislakiin onkin viime vuosina tehty useita muutoksia, joilla tähän pyritään. Laissa arpajaislain muuttamisesta (22.12.2021/1284) on säädetty pakollinen tunnistautuminen Veikkaus Oy:n peleihin. Pelaajalla voi sen mukaan olla ainoastaan yksi pelitili, eikä sitä voi saada alle 18-vuotiaana. Tämä muutos on tullut voimaan vuoden 2022 alussa.

3.1 Viimeaikainen kotimainen kirjallisuus rahapelaamisen tutkimus

Vuonna 2021 julkaistiin kaksi tietokirjaa peliriippuvuudesta. Alhon, Aallon, Castrénin ja Pajulan toimittamassa Peliriippuvuus-teoksessa (2021) käsitellään sekä rahapelaamista että

digipelaamista. Teos tukee ongelmallisen pelaamisen varhaista tunnistamista ja hoitoa sekä auttaa hahmottamaan pelaamiseen liittyvien haittojen ehkäisykeinoja. Kirjassa tarkastellaan pelaamisen yleisyyttä ja yhteiskunnallista merkitystä sekä sukupuolten ja ikäryhmien välisiä eroja. Pelaamiseen liittyvien haittojen näkökulmasta käsitellään muun muassa pelien saataavuutta, koukuttavuutta ja vuorovaikutuksellisuutta sekä pelillistämistä. Teos on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille sekä alojen opettajille ja opiskelijoille suunnattu oppi- ja käsi-kirja. Duodecimien Peliriippuvuus-kirjan kirjoittamiseen on osallistunut asiantuntijoita useista organisaatioista, suuri osa heistä 52-kokonaisuuteen kuuluvia. Kirja julkaistiin myös verkkoversiona. (Alho H, Aalto M, Castrén S & Pajula M., 2021.)

Järvinen-Tassopoulos ja Pirskasen toimittama Riippuvuus perheessä -teos (2021) avaa riippuvuuden, ml. rahapeliriippuvuuden, vaikutuksia läheisiin. Kirjassa on uutta tietoa sukupolvien välisistä kytköksistä, kuten vanhemmista, jotka ovat huolissaan rahapeliongelmaasta kärsivästä aikuisesta lapsestaan, tai aikuisista lapsista, joille on paljastunut ikääntyneen vanhemman riippuvuus. Teoksessa tarkastellaan myös lasten asemaa rahapeli- tai päihdeongelman varjossa, riippuvuudesta kärsiville ja heidän läheisilleen suunnattuja palveluja, sekä pohditaan perheenjäsenten resilienssiä ja selviytymistä. Riippuvuus perheessä soveltuu alan opiskelijoiden ja tutkijoiden lisäksi ammattilaisille ja kokemusasiantuntijoille, jotka työskentelevät päihteiden käyttäjien ja rahapelaajien sekä heidän läheisten parissa. (Järvinen-Tassopoulos J & Pirskanen, 2021.)

3.2 Rahapeliongelman hoidon ja tuen alueellisen kehittämisen tuki (Aluetuki)

Terveys- ja hyvinvointialan laitoksen (THL) koordinoima Aluetuki-toiminta keskittyy vuosina 2021–2023 rahapeliongelman hoidon ja tuen parantamiseen. Toiminta pyrkii tukemaan alueellisesti rahapeliongelmaan liittyvän avun saavutettavuutta ja laadun parantamista varmistamalla rahapeliongelman ehkäisyn ja hoidon integraatio alueellisiin sote-rakenteisiin, vahvistamalla ammattilaisten osaamista rahapeliongelman tunnistamisessa, hoidossa ja tuessa, sekä edistämällä alueellista tiedontuotantoa ja tilanneseurantaa.

Etelä-Suomen alueella toiminnasta vastaa Peliklinikka, Väli-Suomessa Sovatek-säätiö (yhteistyökumppanina Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske) ja Pohjois-Suomessa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue. Aluetuki-toiminnan taustalla on siis THL:n koordinoima ja sopimuskumppaneineen toteuttamasta arpajaislain 52 § mukaisesta toiminnasta vuonna 2021 (STM-THL puitesopimus ”Rahapelihaittojen seuranta, tutkimus, ehkäisyn ja hoidon kehittäminen 2020–2023”). Toiminta perustuu sosiaali- ja terveysministeriön nelivuotiskaudeksi määritämiin painopisteisiin ja tulostavoitteisiin. Ministeriön toiminnalle asettama strateginen linjaus pyrkii vahvistamaan rahapelihaittojen ehkäisyyn ja vähentämiseen perustuvaa, arpajaislain mukaista, yksinoikeusjärjestelmää.

4 HARJOITTELURAPORTIN KARTOITUSTEHTÄVÄ

4.1 Hakuprosessin esittely

Sosiaalityön syventävien opintojen harjoittelujaksoon kuuluvan kirjallisen tehtäväni aiheena oli tehdä suuntaa antava kartoitus siitä, minkälaista tietoa rahapeliongelman hoidosta ja tuesta Väli-Suomen yhdeksän hyvinvointialueen¹ verkkosivustoilta on löydettävissä. Väli-Suomen hyvinvointialueiden verkkosivustoilla rahapelaamisen hoidon ja tuen saavutettavuutta arvioitaessa on tärkeää tarkastella useita näkökulmia. Ensinnäkin halusin rajallisen tehtäväni kautta selvittää, miten verkkosivuilta löytyy tietoa ongelmapelaamisen hoidon ja tuen palveluista. Olen kunkin hyvinvointialueen kohdalla merkinnyt muistiin päivämäärän, jolloin etsin tietoa sivustoilla. Hakupäivämäärällä on merkityksensä, koska hyvinvointialueiden verkkosivut voivat päivittyä. Tietojen ajantasaisuus varmistaa, että käyttäjät saavat relevanttia tietoa viimeisimmistä palveluista ja ohjausmahdollisuuksista.

Palvelujen löydettävyyden kannalta koin tärkeäksi selvittää, kuinka monen klikkauksen päässä tai minkä palvelukokonaisuuden alla tarvittavat tiedot rahapelaamisen hoidosta ja tuesta olivat. Tämä antaa käsityksen siitä, kuinka nopeasti ja vaivattomasti käyttäjät voivat löytää tarvitsemansa tiedot, ja vastaavatko sivuston hakutoiminnot käyttäjänsä tarpeisiin. Etsimäni palvelujen kartoituksen osalta päätin verrata hyvinvointialueiden kotisivujen omaa hakutoimintoa ja sivustojen valikoiden kautta tehtyä palveluhakua. Näiden vertailu voi auttaa arvioimaan eri hakutapojen tehokkuutta ja käytännöllisyyttä. Osana kartoitustani selvitin myös hyvinvointialuekohtaisesti, oliko sivustolla käytettävissä chat-toimintoa tai chat-bottia.

Kartoitukseni tein kolmessa osassa kunkin Väli-Suomen hyvinvointialueen kotisivustojen kohdalla. Ensimmäiseksi etsin kotisivujen rahapeliiriippuvuuteen saatavilla olevaa tukea ja palveluita sivustojen omilla hakukoneilla. Hakukoneiden hakukentissä käytin hakusanoina rahapelaaminen, ongelmapelaaminen ja (raha)peliiriippuvuus. Toisena osana tarkastelin hyvinvointialueen verkkosivujen valikoita ja kuinka niiden kautta oli löydettävissä etsimäni asia, eli rahapeliiriippuvuuteen liittyvät hoidon tai tuen palvelut. Kolmantena osana selvitin, oliko hyvinvointialueella käytössä chat-palvelua sähköisellä alustalla.

Koen olevani internet-selaimen käytössä keskivertokäyttäjän asemassa. En esimerkiksi kysyttäessä osaisi kertoa verkkosivuston tarkempia teknisiä toimintaperiaatteita tai osaisi hyödyntää selaimiin sisäänrakennettua kehittäjätoimintoa. Tunnistan, että eri hakuoperaattoreilla (Boole ym.) voisin tehostaa hakutoimintaani, mutta tämän harjoittelutehtävän puitteissa rajasin operaattorien käytön pois. Toisaalta tiedonhakijana saatan erota keskimääräisestä sivuston käyttäjästä siinä, että sosiaalialan opiskelijana ja sosiaalityöntekijän töitä tehneenä henkilönä minulla

¹ Aluetuen Väli-Suomen toiminta-alueeseen kuuluvat Etelä-Pohjanmaan, Etelä-Savon, Keski-Pohjanmaan, Keski-Suomen, Pirkanmaan, Pohjanmaan, Pohjois-Karjalan, Pohjois-Savon ja Satakunnan hyvinvointialueet.

on etukäteen hahmotus siitä, mitä olen sivustolta etsimässä ja minkälaisien palveluiden kautta voin odottaa tietoa löytäväni.

Olen osana hakuprosessia koonnut tarkastelemieni hyvinvointialueiden tiedonhaun tulokset taulukkoon (Liite 1).

4.2 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

(viitattu 7.11.2023)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisivujen hakutoimintoa arvioitaessa käy ilmi, että tietyillä hakusanoilla ei löydy hakutuloksia. Esimerkiksi hakusanoilla "rahapelaaminen" tai "haitallinen rahapelaaminen" ei tullut hakutuloksia. Toinen huomionarvoinen seikka oli, että hakusana "peliriippuvuus" ei myöskään tuottanut hakutuloksia. Tämä saattaa aiheuttaa haasteita käyttäjille, jotka etsivät tietoa rahapeliriippuvuuden hoidosta ja tuesta verkkosivustolta. Sen sijaan hakusanalla "ongelmapelaaminen" löytyi 5 hakutulosta, joista relevanttina voi pitää perustason mielenterveys- ja riippuvuushoidon vastaanottopalveluiden sivua, jossa rahapelaamiseen saatavilla oleva tuki on esillä.

Hakusanalla "riippuvuus" tulokseksi sivusto ohjaa hyvinvointialueen perustason mielenterveys- ja riippuvuushoidon vastaanottopalveluihin, jossa neuvotaan olemaan yhteydessä ajan varaukseksi päihde- ja riippuvuushoitajan vastaanotolle toiminnallisen riippuvuuden hoitamiseksi. Sivustolla on eri kunnissa sijaitsevien sote-keskusten yhteystiedot sekä linkkejä hyvinvointialueen ulkopuolisiin mielenterveyspalveluihin.

Hyvinvointialueen etusivujen kautta Palvelut-välilehteä klikkaamalla avautuu palveluiden valikko, jonka joukossa on mielenterveys- ja riippuvuushoidon palvelut. Tätä otsikkoa klikkaamalla avautuu jälleen uusi näkymä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja riippuvuushoidon palveluihin. Erikoissairaanhoidon mielenterveyspalveluiden ohella on perustason mielenterveys- ja riippuvuushoidon palvelut, josta Vastaanottopalvelut-linkistä pääsee samaan näkymään, mitä sivuston hakutoiminto antoi tulokseksi "riippuvuus"- hakusanalle. Klikkauksia etusivulta tähän saakka oli kertynyt kolme, ja seuraavalla tavalla:

Etusivu → Palvelut → Mielenterveys- ja riippuvuushoidon palvelut → Perustason mielenterveys- ja riippuvuushoidon vastaanottopalvelut

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella voi asioida sähköisesti chat-palvelun kautta joko terveydenhuollon (sairaanhoitaja/terveydenhoitaja) tai sosiaalihuollon (sosiaaliohjaaja) edustajan kanssa. Terveyspalveluiden chatin kerrotaan olevan saatavilla arkisin ma-to klo 8-15 ja pe 8-12. Verkkosivuilla ohjeistetaan ottamaan chat-palvelun kautta yhteyttä ensisijaisesti äkillisissä oireissa, jotka voidaan hoitaa alusta loppuun etäyhteyden välityksellä ja, joiden tutkiminen ja hoito ei vaadi fyysistä kohtaamista. Chat-palvelu on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivun oikeasta alalaidasta.

Sivuston chat-toiminto on käytettävissä myös aukioloajan ulkopuolella. Kirjoittamalla chattiin "rahapeliriippuvuus" kone antaa vastaukseksi lisätietoa rahapelaamisesta ja riippuvuuksista ja tarjoaa sivuston käyttäjän tehtäväksi myös rahapelaamista koskevia testejä. Hakusanoilla

ongelmapelaaminen ja rahapeliiriippuvuus kone antaa samat vastaukset kuin rahapeliiriippuvuus-sanan kohdalla.

4.3 Etelä-Savon hyvinvointialue

(viitattu 3.11.2023)

Etelä-Savon hyvinvointialueen kotisivujen hakutoiminnossa oli havaittavissa useita huomion-arvoisia seikkoja. Käyttäessäni hakusanoja "rahapelaaminen" tai "ongelmapelaaminen", hakutoiminto ei antanut mitään tuloksia. Tämä merkitsee haastetta käyttäjille, jotka saattavat etsiä tietoa rahapeliongelman hoidosta tai tuesta. Sama tilanne esiintyi myös hakusanalla "peliriippuvuus". Tulosten puuttuminen tällä hakusanalla saattaa vaikeuttaa käyttäjien mahdollisuuksia löytää tarvitsemansa tiedot liittyen peliongelman hoitoon.

Toisaalta, kun käytin hakusanaa "riippuvuus", hakutuloksia löytyi kuusi kappaletta. Näistä ensimmäinen ohjasi suoraan Mikkelin riippuvuusvastaanoton yhteystietosivulle, toinen liittyi mielenterveys- ja päihdepalvelujen työpaikkailmoitukseen ja kolmas vei hyvinvointialueen omalle artikkelisivulle, joka käsitteli Mielen ja kuntoutuksen talon avaamista 10.1.2023. Loput kolme hakutulosta koskivat päihdelaitoskuntoutusta, katkaisu- ja vieroitushoitoa sekä päihdekuntoutusta tarjoavia palveluita.

Hyvinvointialueen etusivujen kautta Palvelut-välilehteä klikkaamalla avautuu palveluiden valikko, jossa on 12 vaihtoehtoa. Valitsemalla näiden joukosta mielenterveys- ja päihdepalvelut -kohdan, jakautuu se seitsemään palvelukokonaisuuteen. Näistä palvelukokonaisuuksista aikuisten palveluissa löytyy mielenterveyden ja riippuvuuksien avohoito. Tätä linkkiä painamalla avautuu yhteystietosivu Etelä-Savon hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdevastaanoitoille sekä Mikkelin riippuvuusvastaanoton puhelinasiointiin. Kyseisellä sivulla on myös eri toimipisteiden katuosoitteet. Tälle sivulle päästäkseen sivuston käyttäjän tuli klikata neljästi seuraavien valikoiden kautta:

Etusivu → Palvelut → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut → Mielenterveyden ja riippuvuuksien avohoito

Etelä-Savon hyvinvointialueella on käytössä chat-palvelu, joka on yleisen hoidontarpeen arvioinnin ja terveysneuvonnan osalta saavutettavissa arkisin klo 8-21 ja muina aikoina klo 10-18. Chat-palvelun valikko on nähtävissä verkkosivujen oikeassa alanurkassa aukioloajan puitteissa.

4.4 Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

(viitattu 13.11.2023)

Hakutoiminto hakusanoilla "rahapelaaminen" ja "ongelmapelaaminen" ei tuottanut hakutuloksia, mikä saattaa merkitä, että sivusto ei välttämättä tarjoa suoraa tai kattavaa tietoa näistä aiheista. Tämä voi olla haaste käyttäjille, jotka etsivät spesifisti näihin aiheisiin liittyvää tietoa tai tukea verkkosivustolta.

Sen sijaan hakusana "peliriippuvuus" tuotti kaksi hakutulosta, joista ensimmäinen ohjasi käyttäjän päihde- ja riippuvuuspalveluiden sivuille. Kyseiseltä sivuilta oli löydettävissä tietoa Soiten alueen palveluiden sijainnista ja yhteystiedoista. Tämä antaa viitettä siitä, että peliriippuvuuteen liittyvää apua ja tukea on mahdollista saada Soiten alueella näiden palveluiden kautta. Vaikka alkuperäisen haun tarkoituksena oli löytää tietoa peliriippuvuudesta, käyttäjä voi nyt löytää lisätietoa paikallisista palveluista ja niiden sijainnista tämän hakutuloksen kautta.

Etusivu → Palvelut ja yhteys → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Päihde ja riippuvuudet → Päihde- ja riippuvuuspalvelut

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisivuilla on käytettävissä sosiaali- ja terveystieteiden neuvonnan chat arkisin 9-15 välisenä aikana kiireettömien asioiden selvittelyyn.

4.5 Keski-Suomen hyvinvointialue

(viitattu 14.11.2023)

Keski-Suomen hyvinvointialueen kotisivujen hakutoiminnon arvioinnissa ilmenee useita huomionarvoisia tuloksia eri hakusanoilla. Hakusanalla "rahapelaaminen" tuottaa tuloksen, joka näyttää olevan luonnosvaiheessa oleva ikääntyneen päihdehäiriöiden ja riippuvuuksien hoito- ja palveluketjukuvaus. Vaikka tämä ei ole suoranainen osuma rahapelaamisen käsitteeseen, se viittaa ikääntyneiden päihdehäiriöiden ja riippuvuuksien hoitoon, mikä voi olla relevanttia tietoa tiettyjen käyttäjäryhmien kannalta.

Toisaalta hakusana "peliongelma" antoi yhden hakutuloksen, joka on linkki Mielen hyvinvointi ja riippuvuudet -sivulle. Tällä sivulla rahapeliongelmiin on oma osio, ja sieltä löytyvät linkit lisätietoon sekä hyvinvointialueen riippuvuuden hoitoon ja tukemiseen tarkoitettuihin mielenterveys- ja päihdepalveluihin tai mielenterveyschattiin. Tämä osoittaa, että hakutulos on suunnattu suoraan rahapeliongelmiin parissa työskentelevään sisältöön.

Hakusanalla "peliriippuvuus" saadaan myös tulos, joka on luonnosvaiheessa oleva ikääntyneen päihdehäiriöiden ja riippuvuuksien hoito- ja palveluketjukuvaus. Aiemmin mainittu, hakutoiminnon kautta löytynyt Keski-Suomen hyvinvointialueen rahapeliongelmiä käsittelevä sivu löytyi seuraavien valikoiden kautta:

Etusivu → Hyvinvointisi tueksi → Seniorille → Seniorin mielen hyvinvointi → Mielen hyvinvointi ja riippuvuudet²

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä chat-palvelu erillisen omaks.fi-sivuston kautta. Chat-palvelussa on mahdollisuus keskustella esimerkiksi sairaanhoitajan tai sosiaaliohjaajan kanssa käytettävissä maanantaista perjantaihin klo 8.00-17.30 välisenä aikana.

² Yleisesti tukea ja hoitoa riippuvuuksiin löytyy etusivulta palveluvalikoita selaten kahden klikkauksen takaa: Etusivu → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Mielenterveys- ja päihdepalveluiden hoidontarpeen arviointi / Mielenterveys- ja päihdepalveluiden kiireetön vastaanotto

4.6 Pirkanmaan hyvinvointialue

(viitattu 19.11.2023)

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotisivujen hakutoiminto antaa vaihtelevia tuloksia eri hakusanoilla, mikä vaikuttaa käyttäjän mahdollisuuksiin löytää tietoa. Hakusana "rahapelaaminen" ei tuota hakutuloksia. Tämä saattaa olla haaste niille käyttäjille, jotka etsivät tarkempaa tietoa tai tukea liittyen haitalliseen rahapelaamiseen hyvinvointialueen sivustolta.

Sama tilanne toistuu hakusanoilla "ongelmapelaaminen" ja "peliriippuvuus", joista kummallakaan ei saada hakutuloksia. Tämä voi vaikeuttaa käyttäjien mahdollisuuksia löytää tietoa ja tukea liittyen ongelmalliseen pelaamiseen alueen sivustolta.

Sen sijaan hakusanalla "riippuvuus" saadaan 7 hakutulosta, jotka kuitenkin viittaavat päihdehäiriöiden tai erikoissairaanhoidon riippuvuuspsykiatrian poliklinikkaan. Suoraa mainintaa pelaamiseen tai toiminnalliseen riippuvuuteen ei kuitenkaan ole. Tämä osoittaa, että vaikka sivustolla on tietoa riippuvuudesta yleisellä tasolla, se ei ehkä kata kaikkia käyttäjän etsimiä aiheita, kuten pelaamiseen liittyvää riippuvuutta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen toiminnallisia riippuvuuksia kuten peliriippuvuuden hoitoa ja tukea käsittelevä sivu löytyi seuraavien valikoiden kautta neljällä klikkauksella seuraavien valikoiden kautta:

Etusivu → Palvelut → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Mielenterveys- ja päihdetyön palvelut sosiaali- ja terveysasemilla

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotisivuilla on käytössä chat-toiminto: chat-robotti on saatavilla ympärivuorokautisesti ja hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa on mahdollisuus käyttää chat-palvelua 8-16 välisenä aikana.

4.7 Pohjanmaan hyvinvointialue

(viitattu 14.11.2023)

Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisivujen hakutoiminnossa ilmenee erityisiä havaintoja, kun eri hakusanoja käytetään. Hakusana "rahapelaaminen" ei tuottanut tuloksia. Tämä voi tuoda haasteita käyttäjille, jotka etsivät tietoa liittyen haitalliseen rahapelaamiseen ja sen hoitoon hyvinvointialueen sivustolta. Samoin hakusanalla "ongelmapelaaminen" ei myöskään antanut hakutuloksia. Tämä puute tulosten osalta voi vaikeuttaa käyttäjiä löytämään tietoa ja tukea liittyen ongelmalliseen pelaamiseen alueella.

Sen sijaan hakusana "peliriippuvuus" tuotti positiivisen tuloksen. Hakutuloksena oli linkki hyvinvointialueen sivulle, joka käsittelee eri riippuvuuksia, ja siellä peliriippuvuus on erillisenä aihekokonaisuutena. Sivustolla on linkkejä rahapelitestiin ja valtakunnalliseen Peluuri-sivustoon. Lisäksi riippuvuuksia käsittelevällä sivustolla on mahdollisuus arvioida hoidon tarvetta Pohjanmaan hyvinvointialueella, mukana yhteystiedot. Tämä osoittaa, että käyttäjät voivat löytää

kattavasti tietoa ja resursseja liittyen peliriippuvuuden hoitoon ja tukeen hyvinvointialueen tarjoamana.

Hyvinvointialueen etusivulla olevasta Palvelumme-välilehdeltä avautuu valikko, jossa on kuusi palvelukokonaisuutta. Psykososiaalisten palveluiden otsikon alla on aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden avohoito, ja tämän valikon takaa puolestaan on jälleen kuusi alaotsikkoa, josta psykososiaaliset palvelukeskuksien (3 kappaletta) esitetään vastaavat perustason riippuvuusongelmien ennaltaehkäisyn ja hoidon palveluista aikuisikäiselle väestölle. Psykososiaalisten keskuksien palvelukuvauksessa kerrotaan peliriippuvuuteen tarjottavasta avusta ja tuesta. Kukin kolmesta keskuksista avautuu vielä erilliseen selainikkunaan. Yhteensä klikkauksia etusivulta on tässä vaiheessa ollut viisi kappaletta.

Valikkojen kautta haku eteni seuraavanlaisesti:

Etusivu → Palvelumme → Terveys- ja sairaanhoitopalvelut → Terveyskeskusten palvelut → Omahoito → Riippuvuudet

Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisivuilla oli käytössä chatbot-toiminto, jota sivustolla kuvailaan virtuaaliseksi avustajaksi.

4.8 Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

(viitattu 18.10.2023)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen kotisivujen hakutoiminnon tulokset eivät antaneet relevantteja hakutuloksia. Hakusana "rahapelaaminen" tuotti kaksi hakutulosta. Ensimmäinen tulos on päivätty 1.6.2022 ja sisältää yhteenvedon Pohjois-Karjalan päihdetilannekyselystä, joka on toteutettu alkuvuonna 2022. Toinen tulos on litterointi Siun soten Perheen pyörteissä -podcast-sarjasta. Toisin kuin edellinen hakusana, hakusana "ongelmapelaaminen" ei tuota tuloksia. Tämä voi olla haaste käyttäjille, jotka etsivät tietoa ongelmallisesta pelaamisesta alueen sivustolta.

Hakusanalla "peliriippuvuus" löytyy yksi hakutulos, joka viittaa Siun soten talousarvioasiakirjaan vuodelle 2023. Tämä hakutulos voi olla yllättävä, kun etsitään tietoa peliriippuvuuteen saatavilla olevasta hoidosta ja tuesta. Lisäksi hakusanalla "riippuvuus" saadaan kaksi hakutulosta. Ensimmäinen linkittää käyttäjän sähköiseen terveys- ja hyvinvointipalvelu Omaoloon palvelutarpeen määrittämiseksi. Toinen tulos liittyy Siun soten "Miekö miepä" podcast-sarjan litteraatioon. Nämä tulokset osoittavat, että riippuvuutta koskeva tieto ja tukiresurssit ovat saatavilla eri muodoissa alueen verkkosivustolla.

Kotisivujen valikoiden kautta löytyi ohjeistus hakeutua hoidon ja tuen piiriin oman terveysaseman mielenterveys- ja päihdepalvelujen tai hoitokoordinaattorin kautta riippuvuuksista kärsiville henkilöille, mutta suoraa mainintaa peliriippuvuuden hoitoon tai tukeen ohjaavista palveluista en löytänyt. Kyseiselle sivulle pääsin seuraavien valikoiden kautta:

Etusivu → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Mielenterveys- ja päihdepalvelujen avohoito → Vastaanotot

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella oli käytössä ikäihmisten ja sosiaalitoimen palveluiden tiedusteluun suunnatut chatit arkisin 8-16 välisenä aikana.

4.9 Pohjois-Savon hyvinvointialue

(viitattu 13.11.2023)

Kotisivujen hakutoiminto tarjoaa erilaisia tuloksia käytetyistä hakusanoista. Hakusanalla "rahapelaaminen" löytyy yksi hakutulos, joka ohjaa käyttäjän yli 18-vuotiaiden asukkaiden mielenterveys- ja päihdetyön sivulle. Kyseisellä sivulla esitellään, että hyvinvointialueella tarjotaan ohjausta, neuvontaa, tukea ja hoitoa päihdeongelmiin ja erilaisiin riippuvuuksiin, mukaan lukien rahapelaamiseen liittyvät ongelmat. Sivulla kannustetaan olemaan yhteydessä oman tai läheisen rahapelaamiseen liittyvissä ongelmissa joko puhelinasioinnin tai asioimalla terveystasemalla.

Hakusana "ongelmapelaaminen" tuotti saman tuloksen kuin yllä mainittu hakusana. Tämä viittaa siihen, että hyvinvointialueen sivustolla on keskitetty tieto ongelmaiseen pelaamiseen liittyvistä palveluista ja tuesta, ja käyttäjät voivat saada apua yhtä laajasti riippumatta käyttämästään hakusanasta.

Sen sijaan hakusana "peliriippuvuus" ei tuota hakutuloksia. Tämä voi olla haaste käyttäjille, jotka hakevat tarkempaa tietoa nimenomaan peliriippuvuudesta. Kehittämällä hakutoimintoa ja varmistamalla, että se tunnistaa erilaiset pelaamiseen liittyvät hakusanat, hyvinvointialue voi parantaa käyttäjien mahdollisuuksia löytää tarvitsemansa tiedot.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen kotisivujen valikoiden kautta pääsin peliriippuvuuden hoitoa käsittelevälle sivustolle seuraavasti:

Etusivu → Palvelut → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Terveystieteiden päihde- ja mielenterveyspalvelut → Mielenterveys- ja päihdetyö

Hyvinvointialueen kotisivuilta selviää, että Pohjois-Savon alueen yhteinen chat-palvelu on vielä kehitysvaiheessa. Tällä hetkellä chat-palvelu on saatavilla ainoastaan Iisalmen, Kiuruveden, Sonkajärven ja Vieremän asukkaille.

4.10 Satakunnan hyvinvointialue

(viitattu 18.11.2023)

Kotisivujen hakutoiminnossa käytettyjen hakusanojen perusteella löytyy erilaisia tuloksia, jotka kattavat rahapelaamiseen ja sen ongelmiin liittyvää tukea. Hakusanoilla "rahapelaaminen" tai "haitallinen rahapelaaminen" saadaan kaksi hakutulosta. Ensimmäinen tulos ohjaa käyttäjän rahapelaamisen hoitoa ja tukea koskevalle sivustolle. Tämän sivuston tarkoituksena on tarjota tietoa ja tukea erityisesti sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille rahapeliongelmiensa parissa työskentelyssä. Sivulla kuitenkin mainitaan, että jokainen voi tarkastella omaa rahapelaamistaan tämän sivun tietojen tukemana. Lisäksi sivulta löytyvät yhteystiedot paikkakunta-kohtaisiin hoito- ja tuen palveluihin.

Toinen tulos hakusanalla "rahapelaaminen" viittaa päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Sivusto mainitsee rahapelaamiseen tarjolla olevan tuen päihdepalvelujen yhteydessä, antaen viitteen siitä, että rahapeliongelmiin liittyvä tuki on integroitu päihdepalvelujen kokonaisuuteen.

Hakusanalla "ongelmapelaaminen" saavutetaan samat tulokset kuin aiemmin mainitulla hakusanalla "rahapelaaminen / haitallinen rahapelaaminen". Tämä osoittaa, että hakutoiminto tuottaa samankaltaista tietoa eri hakusanoilla.

Hakusanalla "peliriippuvuus" löytyy kaksi hakutulosta, jotka viittaavat psykososiaalisen tuen yksikköön ja psykososiaalisen päihdetyön palvelupaikkoihin Satakunnan hyvinvointialueen kunnissa. Nämä tulokset antavat viitettä siitä, että peliriippuvuuteen liittyvää tukea ja palveluja on tarjolla psykososiaalisen työn yhteydessä Satakunnan alueella.

Rahapeliriippuvuuden hoitoon ja tukeen löytyi sivuston valikkojen kautta seuraavan polun kautta neljällä klikkauksella:

Etusivu → Palvelut → Aikuisten palvelut → Päihde- ja mielenterveys → Apua päihteiden käytön ongelmiin

Hyvinvointialueen kotisivuilla suositellaan käyttämään terapianavigaattori.fi-sivustoa hoidontarpeen arvioimiseksi ennen yhteydenottamista hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueen verkkosivuilla on käytettävissä chat-palvelu arkisin klo 8-17.30 välisenä aikana. Mielenterveyden chat on sivuston mukaan avoinna 24/7.

5 YHTEENVETOA JA POHDINTAA

Oma kokemukseni tekemästani kokeiluhakukierroksesta on, että rahapeliongelmaan saatavilla oleva hoidon ja tuen palvelut eivät olleet yksiselitteisen vaivattomasti löydettävissä hyvinvointialueiden kotisivuilta. Tästä syystä palvelun toiminnoissa pitäisi erityisesti kiinnittää huomiota helppokäyttöisyyteen, jotta käyttäjät saavuttaisivat haluamansa tiedon mahdollisimman vaivattomasti ja nopeasti. Vertailtaessa hyvinvointialueiden kotisivujen eri hakutapoja, toimivin tapa löytää etsimäni palvelu oli käyttää sivujen omia valikoita. Havaintojeni perusteella sivustojen hakutoimintojen täsmällisyydessä oli hajontaa: osalla sivustoista ei tullut lainkaan tuloksia käyttämälläni hakusanoilla. Sivuston käyttäjän näkökulmasta on tietysti haastavaa ja mahdollisesti hoitoon pääsyä pitkittävää, että saatavilla olevien palvelujen löytyminen itsenäisellä tiedonhaulla ei välttämättä onnistu.

Harjoittelutehtävän kautta saamieni kokemusten perusteella arvioisin, että rahapeliongelmaan saatavilla olevien hoidon ja tuen palvelujen löydettävyyden taso vaihtelee hyvinvointialuekohtaisesti Väli-Suomen alueen kotisivuilla. On tärkeää, että hyvinvointialueen kotisivujen hakutoiminto on tehokas ja tuottaa relevanttia tietoa käyttäjille. Puutteet hakutuloksissa voivat vaikuttaa negatiivisesti sivuston käytettävyyteen ja käyttäjäkokemukseen. Saamani hakutulokset osoittivat, että hyvinvointialueiden kotisivujen hakutoimintojen tarkkuudessa on eroavaisuuksia ainakin rahapelaamiseen saatavilla olevan tuen ja hoidon palveluiden löydettävyydessä. Sivustojen käyttäjien ja tietoa etsivien kannalta kokemus voi vaihdella riippuen käytetyistä hakusanoista, ja se korostaa tarvetta parantaa hakutoiminnon tehokkuutta ja relevanttiutta käyttäjien tarpeisiin nähden.

Hyvinvointialueiden kotisivujen tulisi olla riittävän helppokäyttöiset, jotta käyttäjät saavuttavat haluamansa tiedon mahdollisimman vaivattomasti ja sivuston toimintojen välillä olisi helppo liikkua. Näkisin myös tärkeäksi kehittämiskohteeksi jatkon kannalta, että hyvinvointialueiden sivustojen käyttäjien on tarvittaessa mahdollista saada tukea sivujen käyttöön ylläpitäjiltä. Toiteaisin myös, että sivuston ulkoasun selkeys edistää eri toimintojen löytymistä, ja tätä varten sivuston tulee olla ulkoasultaan riittävän väljä.

On myös tarpeen kiinnittää huomiota siihen, millaisia vaikutuksia tai seurauksia voi aiheutua siitä, mikäli palvelut eivät ole helposti löydettävissä itsenäisen haun keinoin. Rahapeliongelmaan tai peliriippuvuuteen apua ja tukea tarvitsevalle henkilölle tai hänen lähipiirilleen voi tiedonsaannin esteet tai haasteet aiheuttavat tarpeetonta viivästystä hoitoon tai palveluihin pääsyssä. Palvelujärjestelmän kannalta kyse on myös mahdollisesta kuormittumisen riskistä, mikäli sivuston käyttäjät ohjautuvat intensiivisempien ja raskaampien palvelujen piiriin, koska eivät ole saaneet apua ongelmiinsa riittävän ajoissa. Asiakasohjaus on keskeinen prosessi hyvinvointialueiden toiminnassa, koska toimivalla asiakasohjauksella voidaan kohdentaa palvelut tarkoituksenmukaisesti ja nopeuttaa hoitoon ja palveluihin pääsyä. Tässä mielessä sähköisten alustojen tiedonhaun selkeys ja käytettävyys ovat nyt ja vastaisuudessa huomionarvoisia asioita hyvinvointialueiden verkkosivujen ylläpidon ja kehittämisen kannalta. Eräs tapa edistää peliriippuvuuden hoitoon ja tukeen liittyvien palvelujen löydettävyyttä verkkosivustoilla saattaisi

olla julkaista peliriippuvuuteen tukea saaneiden ihmisten kokemuksia saamistaan palveluista (tietosuojakäytänteet huomioiden).

Väestörakenteen ja yhteiskunnallisten muutosten ennustetaan lisäävän terveydenhuoltojärjestelmiin kohdistuvaa kuormitusta ja vaatimuksia uudesta paremmasta terveydenhuollosta. Terveydenhuollon kysyntää lisää väestön ikääntyminen, niin kehittyneissä, kuin kehittyvissäkin maissa. Terveydenhuollossa potilaan tulee saada oikeaa hoitoa oikeassa paikassa ilman ylimääräistä viivästystä. Häiriökysyntää muodostuu muun muassa, kun yhteydenotto terveydenhuoltojärjestelmiin on joko tarpeeton hoidon saamiseksi tai tarpeellinen, mutta asianmukaista hoitoa ei tarjota. (Walley, Found & Williams 2019, 22, 24.)

Systemiin kohdistuva ylikuormitus saa aikaan terveystajärjestelmien kuormitusta, joka johtaa nouseviin kustannuksiin, kasvaviin odotusaikoihin, hoidon laadun huonontumiseen ja niiden liitännäisongelmiin. Tämä voi aiheutua häiriökysynnästä, mutta sen määritelmä ei kuitenkaan ole riittävä kompleksiselle hierarkkiselle systeemille. (Hartmann, Bicheno, Emwanu & Hattingh 2021, 17.) Brittiläisen tutkimuksen mukaan kysynnän ja kapasiteetin hallintakäytäntöjen puutteellisuudesta johtuu, että perusterveydenhuoltojärjestelmät synnyttävät usein häiriökysyntää, joka ohjautuu muihin järjestelmiin, kuten päivystysyksikköön, ja saa aikaan epäsuotuisia potilaskokemuksia. (Walley ym. 2019, 21.)

Iso-Britanniassa tehdyssä laajassa selvityksessä on todettu, että häiriökysyntä maksaa julkiselle sektorille noin 16 miljardia punttaa vuodessa eli noin 18,5 miljardia euroa vuodessa (Locality 2014, 6). Arvion mukaan 80 prosenttia julkisiin palveluihin tulevasta kysynnästä on luokiteltavissa häiriökysynnäksi, joka on ylimääräistä tai vältettävissä olevaa ja saanut alkunsa epäkohdistusta tai puutteellisesta palvelujärjestelmän suunnittelusta (Morris & Walley 2022, 22). Hyttiälän ja Kekomäen (2017, 2664) mukaan häiriökysyntä ei aiheudu ihmisistä, vaan se johtuu järjestelmän häiriöstä eli palvelurakenteen kyvyttömyydestä päättää todellisia asioita oikealla tavalla ja oikea aikaisesti. Vaikka Iso-Britannian luvut eivät suoraan olekaan vertailukelpoisia suomalaisen hyvinvointipalvelujärjestelmän kanssa, voidaan niillä kuitenkin nähdä olevan suuntaa antava merkitys myös kotimaisen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän kuormituksen ja kustannusten suhteen.

Asiakkaalle tai potilaalle häiriökysyntä muodostuu huonoksi sosiaali- tai terveydenhuollon palvelukokemukseksi, kun kysynnän tarpeeseen ei vastata tai sitä ei ratkaista. Palvelukokemusta voidaan parantaa palveluiden paremmalla saatavuudella ja oikea-aikaisella kohdentamisella palvelutapahtumassa. Palvelujen kokonaisvaltaisella tarkastelulla on merkitystä sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun, henkilöstön resursseihin, talouteen, organisaation kuormittumiseen ja toimintaan sekä häiriökysynnän muotoutumiseen. Sosiaali- ja terveyspalveluiden johtajia on tuettava ja kannustettava tarkastelemaan organisaationsa toimintaa globaalisti, jotta päätöksenteolla ei osaltaan lisätä häiriökysyntää palveluissa. Esimerkiksi resurssien oikea-aikainen kohdentaminen on ratkaiseva tekijä häiriökysynnän tai kohtaanto-ongelman hillitsemisessä.

LÄHTEET

- Arpajaislaki 23.11.2001/1047. Haettu osoitteesta www.finlex.fi; ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 9/2023
- Castrén, Sari & Alho, Hannu (2020): Toiminnalliset riippuvuudet. Julkaisussa Yleislääkäri 8, 9-14.
- Finto-sivusto 2023. Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu. Viitattu 9/2023. osoitteessa <https://finto.fi/fi/>
- Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus – oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.
- Gjellebæk, C., Svensson, A., Bjørkquist, C., Fladeby, N. & Grundén, K. 2020. Management challenges for future digitalization of healthcare services. Future, 124. Viitattu 27.10.2023. Saatavissa DOI: 10.1016/j.futures.2020.102636
- Grant, John E. & Potenza, Marc N. & Weinstein, Aviv & Gorelick, David A. (2010): Introduction to Behavioral Addictions. Julkaisussa The American Journal of Drug and Alcohol Abuse (36), 233-241.
- Hallitusohjelma. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019 - Osallistava ja osaava suomi. Viitattu 15.11.2023 Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hallitusohjelma. 2023. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023 – Vahva ja välittävä Suomi. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165042/Paaministeri-Petteri-Orpon-hallituksen-ohjelma-20062023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 15.11.2023.
- Hartmann Dieter, Bicheno John, Emwanu Bruno & Hattingh Teresa Sharon 2021. Understanding system failure in health care: a mental model for demand management. South African journal of industrial engineering, 32(2), 17-36.
- Hilbrecht, Margo & Baxter, David & Abbott, Max & Binde, Per & Clark, Luke & Hodkins, David C. & Manitowab, Darrel & Quilty, Lena & Spånberg, Jessca & Volberg, Rachel & Walker, Douglas & Williams, Rober J. (2020): The Conceptual Framework of Harmful Gambling: A revised framework for understanding gamblingharm. Julkaisussa Journal of Behavioral Addictions 9 (2), 190-205.
- Hyytiälä Hermann & Kekomäki Martti 2017. Kustannusten kasvu johtuu järjestelmän häiriöistä. Suomen lääkirilehti 72(46), 2664-2665.
- Hyytiälä Hermann & Mäntyselkä Pekka 2022. Hyvä palvelu maksaa vähemmän. Suomen lääkirilehti, 77(15-16), 654-655.
- Komulainen, M. 2018. Menesty Digimarkkinoilla. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Haettu osoitteesta www.finlex.fi; ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 20.10.2023.

- Locality 2014. Saving money by doing the right thing. Why 'local by default' must replace 'diseconomies of scale'. Saatavilla: <https://beyondcommandandcontrol.com/wp-content/uploads/2022/09/Locality-Report-Diseconomies-updated-single-pages-Jan-2017.pdf> (Viitattu 6.11.2023)
- Lähteenmaa, Jaana (2022): Kuin heikoilla jäillä kävelyä. Nuorten aikuisten rahapelaaminen / haitallinen rahapelaaminen työmarkkinoiden marginaaleissa. Vasemmistofoorumi ry - Raportteja 3/2022. Helsinki. <http://vasemmistofoorumi.fi/uusi/wp-content/uploads/2022/07/lahteenmaa-netti2.pdf>. Viitattu 17.9.2023.
- Milne-Ives, M., de Cock, C., Lim, E., Shehadeh, M. P., de Pennington, N., Normando, E., Mole, G. & Meinert, E. 2020. The Effectiveness of Artificial Intelligence Conversational Agents in Health Care: Systematic Review. Journal of medical Internet research Vol. 22(10). Viitattu 17.11.2023. Saatavissa DOI: 10.2196/20346.
- Morris Gareth & Walley Paul 2022. Implementing failure demand reduction as part of a demand management strategy. Public Money & Management 42(1), 22–31.
- Pakarinen, M., Peltoniemi, J. & Salakoski, M. 2017. Digitaaliset palvelut sotessa. Teoksessa Salminen, L., Stolt, M. & Suhonen, R. (toim.) Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia. Turku: Turun Yliopisto, 140–150.
- Raijas, Anu & Pirilä, Maria (2019): Rahapelijärjestelmät – Suomi ja muut maat. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 4/2019.
- Rikoslaki 19.12.1889/39. Haettu osoitteesta www.finlex.fi; ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 9/2023.
- Salonen Anne & Lind, Kalle & Castrén, Sari & Lahdenkari, Mika & Kontto, Jukka & Selin, Jani & Hellman, Matilda & Järvinen-Tassopoulos, Johanna (2019): Rahapelaaminen, rahapelihaitat ja rahapelien markkinointiin liittyvät mielipiteet kolmessa maakunnassa. Rahapelikyselyn 2016–2017 perustulokset yksinoikeusjärjestelmän uudistuksessa. THL raportti 4/2019.
- Salonen, Anne & Hagfors, Heli & Lind, Kalle & Kontto, Jukka (2020): Rahapelaaminen ja peliongelmat – Suomalaisten rahapelaaminen 2019. Rahapelien pelaaminen riskitasolla on vähentynyt. Tilastoraportti 8/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Salonen, Anne & Kontto, Jukka & Alho, Hannu & Castrén, Sari (2017): Suomalaisten rahapelikulutus – keneltä rahapeliyhtiöiden tuotot tulevat? Yhteiskuntapolitiikka 82(5), 549–559.
- Salonen, Anne & Lind, Kalle & Hagfors, Heli & Castrén, Sari & Kontto, Jukka (2020): Rahapelaaminen, peliongelmat ja rahapelaamiseen liittyvät asenteet ja mielipiteet vuosina 2007–2019. Suomalaisten rahapelaaminen / haitallinen rahapelaaminen 2019. Raportti 18/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Salonen, Anne & Raisamo, Susanna (2015): Suomalaisten rahapelaaminen 2015. Rahapelaaminen / haitallinen rahapelaaminen, rahapeliongelmat ja rahapelaamiseen liittyvät asenteet ja mielipiteet 15–74-vuotiailla. Raportti 16/2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Saranto, K., Kinnunen, U.-M., Jylhä, V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H.(toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 179–212.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023, viitattu 22.11.2023. Saatavilla: <https://stm.fi/-/tulevaisuuden-sote-keskus-ohjelman-hankkeet-ovat-satsanneet-hoitoon-paasyyn-ja-palvelujen-saatavuuteen>

Valtioneuvosto (2022): Rahapeliuotoilla rahoitettavien yleishyödyllisten toimintojen uusi rahoitusmalli. https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/104236898/Rahapeli-tuotoilla+rahoitettavien+yleishy%C3%B6dyllisten+toimintojen+uusi+rahoitus-malli_FI-NAL.pdf/a623bb09-b3a3-4230-308f-500b88f34862/Rahapeliuotoilla+rahoitettavien+yleishy%C3%B6dyllisten+toimintojen+uusi+rahoitusmalli_FI-NAL.pdf?t=1644326410914. Viitattu 17.9.2023.

Walley Paul, Found Pauline & Williams Sharon 2019. Failure demand: a concept evaluation in UK primary care. International journal of health care quality assurance. Emerald Publishing Limited, England, 32(1), 21–33.

LIITTEET

Liite 1. Hyvinvointialueiden kotisivujen hakutoimintojen koontitaulukko

Hyvinvointialue	Etelä-Pohjanmaa	Etelä-Savo	Keski-Pohjanmaa	Keski-Suomi	Pirkanmaa	Pohjanmaa	Pohjois-Karjala	Pohjois-Savo	Satakunta
Sivun hakutyökalu	Hakukone ohjasi riippuvuushoidon palvelusivustolle	Ei suoraa hakutulosta rahapeli riippuvuudelle	Hakukone ohjasi suoraan peliriippuvuutta käsittelevälle sivulle	Hakukone ohjasi rahapeliongelmaa käsittelevälle sivulle	Ei suoraa hakutulosta rahapeli riippuvuudelle	Hakukone ohjasi suoraan peliriippuvuutta käsittelevälle sivulle	Ei suoraa tai relevanttia hakutulosta	Hakukone ohjasi rahapelaamisen tuen sivulle	Hakukone ohjasi rahapeliongelman hoidon ja tuen sivulle
Kuinka monta klikkausta tarvitaan riippuvuushoidon tai -palveluiden sivun löytämiseksi?	Kolme: Palvelut → Mielenterveys- ja riippuvuushoidon palvelut → Perustason mielenterveys- ja riippuvuushoidon vastaanottopalvelut	Neljä: Palvelut → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut → Mielenterveyden ja riippuvuuksien avohoito	Neljä: Palvelut ja yhteys → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Päihde ja riippuvuudet → Päihde- ja riippuvuuspalvelut	Viisi: Hyvinvointisi tueksi → Seniorille → Seniorin mielen hyvinvointi → Mielen hyvinvointi ja riippuvuudet	Neljä: Palvelut → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Mielenterveys- ja päihdetyön palvelut sosiaali- ja terveysasemilla	Viisi: Palvelumme → Terveys- ja sairaanhoitopalvelut → Terveyskeskusten palvelut → Omahoito → Riippuvuudet	Kolme: Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Mielenterveys- ja päihdepalvelujen avohoito → Vastaanotot	Neljä: Palvelut → Mielenterveys- ja päihdepalvelut → Terveyskeskusten päihde- ja mielenterveyspalvelut → Mielenterveys- ja päihdetyö	Neljä: Palvelut → Aikuisten palvelut → Päihde- ja mielenterveys → Apua päihteiden käytön ongelmiin
Chat-toiminto	On	On	On	On (erillinen sivu)	On	On	On	On (osittaisesti)	On
Sivujen käytökokemus	Haku onnistui sekä hakukoneella että valikoiden kautta	Haku onnistui valikoiden kautta	Haku onnistui sekä hakukoneella että valikoiden kautta	Haku onnistui sekä hakukoneella että valikoiden kautta	Haku onnistui valikoiden kautta	Haku onnistui sekä hakukoneella että valikoiden kautta	Valikoiden kautta löytyi ohjeistus hakeutua hoidon ja tuen piiriin oman terveysaseman mtp-palvelujen tai hoitokoordinaattorin kautta	Haku onnistui sekä hakukoneella että valikoiden kautta	Haku onnistui sekä hakukoneella että valikoiden kautta

