Asiantuntijalausunto 26.9.2022

Hallintovaliokunta
HaV@eduskunta.fi

Viite: Kirjallinen asiantuntijalausunto. Kutsu lähetetty 13.9.2022/ hallintovaliokunta

Asia: HE 73/2022 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry (jatkossa VALLI ry) kiittää hallintovaliokuntaa mahdollisuudesta tuoda esiin näkökantoja liittyen hallituksen esitykseen laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta. VALLI ry on vuonna 1953 perustettu valtakunnallinen vanhusalan asiantuntijajärjestö, joka yhdessä 62 jäsenyhteisönsä kanssa tekee töitä paremman vanhuuden puolesta. VALLI ry toimii jäsenyhteisöjensä edunvalvojana. Liitto tuo esille ikäihmisten äänen, kokemuksen ja tarpeen. Vaikuttamistoiminnan ja kehittämistoiminnan lisäksi VALLIssa on toimintoina Ikäteknologiakeskus, Etsivän vanhustyön verkostokeskus sekä Vanhustyön Trainee -ohjelma nuorille.

VALLI ry kiittää siitä, että esityksen tavoitteeksi on nostettu erilaisten palvelukanavien huomioiminen sekä toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset. VALLI ry on aiemmin nostanut esiin vaihtoehtoisten, rinnakkaisten palvelumuotojen turvaamisen tärkeyden. Asiakasnäkökulman tulee olla keskiössä palvelujen saatavuudessa. Vuorovaikutuksen ja kiireettömän palvelun tarjoaminen niin puhelu- kuin käyntiasioinnissa tukee kansalaisten itsemääräämisoikeutta ja edistää palveluiden etenemistä. Se myös vähentää viranomaisten resurssien kuormittamista, kun palveluasioinnissa selvitettävä asia tulee kerralla hoidetuksi ja ymmärretyksi.

VALLI ry pitää tärkeänä esityksessä mainittua ajanvarauksettoman käyntiasioinnin turvaamista. Tällä hetkellä monen valtion palveluiden ajanvaraus tulee tehdä sähköisesti. Esimerkiksi ikääntyneillä ei ole välttämättä laitteita, osaamista tai pääsyä sähköiseen ajanvaraukseen. Sähköinen ajanvaraus tai asiointi edellyttää monesti vahvaa tunnistautumista (esimerkiksi verkkopankkitunnukset), ja kaikilla ikääntyneillä ei ole mahdollisuutta vahvaan tunnistautumiseen. Käyntiasioinnin ajanvaraus puhelimitse saattaa periaatteessa olla mahdollista, mutta tosiasiassa puhelinnumeroita on vaikea löytää muualta kuin verkosta. Verkossakin ohjeita puhelinajanvaraukseen on vaikea löytää, koska verkkopalveluissa painotetaan sähköistä ajanvarausta. Puhelupalvelussa on usein pitkät jonotusajat, ja sekä soittaminen että jonotusaika ovat maksullisia.

Käynti- eli kasvokkain asioinnin turvaaminen ja sen kehittäminen on hyvä asia. Nyt niiden viranomaispalvelujen, jotka tarjoavat käyntiasiointia, tosiasiallinen kasvokkain palvelu voi olla esteellinen tai epäonnistua. Varsinkin ajanvarauksettoman asiointipisteiden ruuhkaisuus ja

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry
Hämeentie 58–60 A 52
00500 HELSINKI

Puh. 050 330 5884
S-posti info@valli.fi
www.valli.fi

TUETTU VEIKKAUKSEN TUOTOILLA

pitkät jonotusajat voivat rasittaa muun muassa ikääntyviä ja vanhoja ihmisiä. Käyntiasioinnin kehittämisessä on huomioitava alueelliset eroavaisuudet ja varata riittävästi resursseja niihin asiointipisteisiin, joissa selkeästi asioi kansalaisia enemmän.

Käyntiasiointiin voi liittyä myös sähköisessä asioinnissa tukemista. Käyntiasiointipisteelle voi olla pitkät välimatkat etenkin haja-asutusalueilla. Yhtenä ratkaisuna VALLI ry ehdottaa kirjastoverkoston hyödyntämistä sähköisen asioinnin tukemisessa. Tällöin tulee varmistaa, että asiointipisteet kirjastoissa ovat asiointiturvallisia. Osalla kirjastoissa työskentelevistä informaatikoista voisi olla erillinen digiopastuksen ja asiointiavun tehtävä. Myös kotiasioinnin hyödyntämistä tulevaisuudessa olisi hyvä kartoittaa. Ikääntyvä väestö voisi hyötyä kotona avustettuna tehtävästä digiasioinnista silloin, kun se henkilön toimintakyvyn, myös liikkumisen kannalta on järkevin vaihtoehto. Kotiasiointiin liittyy erityisiä, muun muassa turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä, joita on etukäteen kartoitettava. Teknisenä ratkaisuna voisi toimia ”merkintäjälki” asiakkaan asiointimateriaaliin silloin, kun esimerkiksi hakemuksen täyttämiseen on saanut asiointiapua.

Kirjeitse tapahtuvassa viranomaisasioinnissa tulee kiinnittää huomiota annettuihin määräaikoihin. Monet ikääntyvät ja vanhat ihmiset asioivat edelleen paperipostin välityksellä. Postijakelun harventaminen ja mahdolliset jakelun häiriöt erityisesti harvaan asutuilla alueilla vaatii huomioimaan, että viranomaisen antamassa selvityspyynnössä tai kansalaisen kirjallisessa vastauksessa viranomaiselle on riittävä vastausaika.

VALLI ry korostaa sen tärkeyttä, että palveluiden (sekä käynti- että puhelinpalvelu) aukioloajat ovat selkeästi ja monessa eri kanavassa ilmoitettu, ja ne ovat helposti löydettävissä. Joustavat aukioloajat eivät voi tarkoittaa sitä, että aukioloa muutetaan jatkuvasti, jolloin esimerkiksi ikääntyneet, jotka eivät voi tarkistaa muuttuneita aukioloja verkosta, eivät saa tietoa muutoksista. Tällöin on riskinä esimerkiksi, että iäkäs kansalainen lähtee hoitamaan taksilla asioitaan vain todetakseen viraston/ toimipisteen olevan kiinni.

Ikääntyneet, etenkin haavoittuvassa asemassa ja digin ulkopuolella olevat hyötyisivät puhelinnumerosta, josta saa tietoa aukioloajoista ja ajanvarauksesta ilman, että soittajan täytyy valita numerovalikosta vaihtoehtoja tiedon tai asiakaspalvelijaan yhteyden saamiseksi.

Helsingissä 26.9.2022

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry

Hanna-Leena Ojalainen
puheenjohtaja

Virpi Dufva
toiminnanjohtaja

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry
Hämeentie 58–60 A 52
00500 HELSINKI

Puh. 050 330 5884
S-posti info@valli.fi
www.valli.fi