13.5.2024

Liikenne- ja viestintävaliokunta
Eduskunta

Asia: K 3/2024 vp Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024

Vanhusasiavaltuutetun lausunto

Vanhusasiavaltuutetun lakisääteinen tehtävä on seurata ja arvioida lainsäädäntöä ja päätöksentekoa ikääntyneiden aseman ja oikeuksien näkökulmasta.

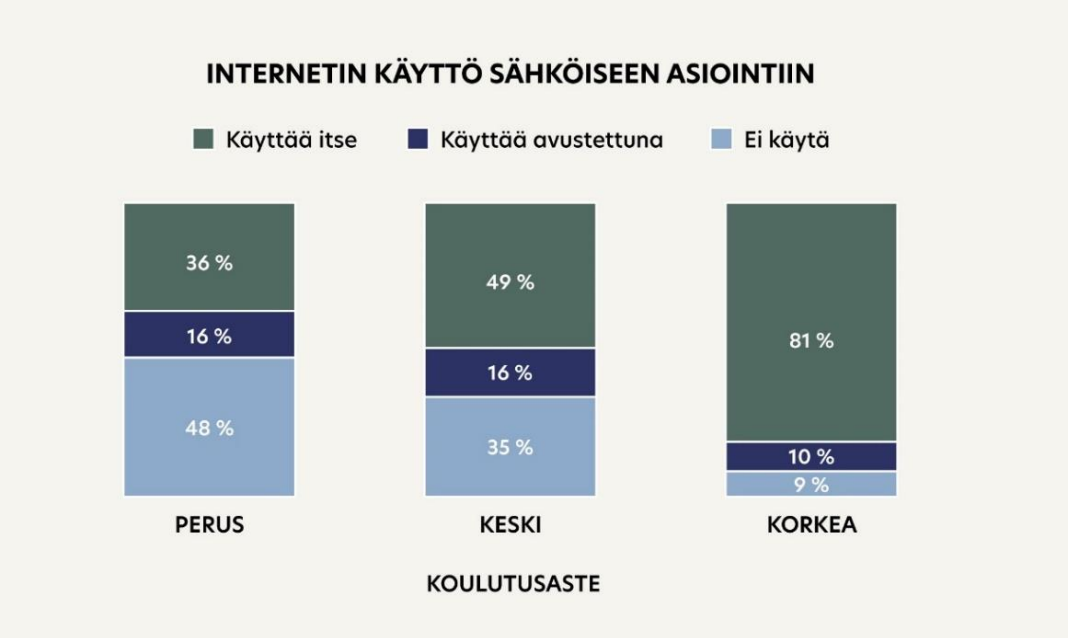
Ensimmäisessä vanhusasiavaltuutetun eduskuntakertomuksessa on keskitytty elämänalueisiin, joissa on erityisiä puutteita ikääntyneiden oikeuksien toteutumisen ja ikääntyneiden aseman osalta ja *tässä lausunnossa niitä käsitellään digitalisaation osalta*. Kertomuksessa on esitetty eduskunnalle toimenpiteitä, joiden avulla ikääntyvien ja erityisesti kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ikääntyneiden tilannetta voisi parantaa.

1. Iäkkäiden perusdigitaitojen opettamisesta ja ylläpitämisestä ei selkeää vastuunkantajaa

Ikääntyneiden aseman ja oikeuksien näkökulmasta digitalisaatio on helpottanut ja sujuvoittanut monen arkea, mutta samalla suuri osa ikääntyneistä kokee mittavia vaikeuksia toimia digitalisoituneessa yhteiskunnassa. Vastuu yhdenvertaisuuden edistämisestä digitaalisuuteen liittyen jakautuu monen tahon kesken eikä digitaalisten perustaitojen edistämistä iäkkäillä ole osoitettu minkään julkisen tahon vastuulle.

Vanhusasiavaltuutetulle tulleissa yhteydenotoissa iäkkäät kuvaavat digitalisaatiosta syrjään jäämisen ja väheksytyksi tulemisen tunteitaan sanoilla ”*meistä on tullut toisen luokan kansalaisia*”. Kyse on rakenteellisesta ja kulttuurisesta eriarvoisuudesta, jonka perusteena on korkea ikä.

Valtiontalouden näkökulmasta on huomattava, että lisäämällä ikääntyneiden ihmisten digitaalisia taitoja, voidaan julkisten palveluiden tuottavuutta saada paremmaksi. Korkeasti koulutetuista yli 70-vuotiaista yli 80 prosenttia käyttää sähköistä asiointia itse (Saukkonen ym. 2021;2022).



Kuvio 1. Yli 70-vuotiaiden internetin käyttö sähköiseen asiointiin koulutusryhmittäin (THL)

Jos kaikkien ikääntyneiden digitaidot olisivat samalla tasolla kuin ne ovat nyt korkeimmin koulutetuilla ikääntyneillä, olisi Suomessa karkeasti arvioiden noin 290 000 digitaitoista ikääntynyttä enemmän (kuvio 1).

THL:n mukaan internetin käytön osaamisensa arvioi hyväksi vain joka neljäs eli 25 % yli 79-vuotiaista vastaajista. (Kyytsönen ym. 2021.) Digitaalisia taitoja on selvästi vähiten niillä ikääntyneillä, joiden koulutus on matala. Samoin digitaitoja on enemmän kaupungeissa asuvilla kuin muissa kunnissa asuvilla ikääntyneillä. (Saukkonen ym. 2022, Ahola & Hirvonen 2021.) Digitaitojen puutteet ja digitaalisen asioinnin vaikeudet kasautuvat kaikkein iäkkäimmille (kuvio 2). Digitaalinen eriarvoisuus on suurta sekä koko ikääntyneen väestön ja nuorempien sukupolvien välillä mutta myös ikääntyneiden keskuudessa.

Iäkkäiden saama digituki nojaa vahvasti järjestöjen vertaisohjaajien vapaaehtoiseen toimintaan. Lisäksi kirjastot antavat digitukea sekä tekevät yhteistyötä järjestöjen digiopastajien kanssa. Julkisissa palveluissa on velvoite opastaa kunkin viranomaisen omien sähköisten palveluiden käytössä, mutta ei antaa muuta digitukea. Joissakin kunnissa on palkattu työntekijä, jonka toimenkuvana on opettaa digitaitoja ja sähköistä asiointia kuntalaisille. Digitukea tarjoavat myös yritykset. Ohjauksen saatavuus ja laatu vaihtelee paljon eri kunnissa eivätkä iäkkäät aina tiedä mistä ja milloin sitä on saatavana.

Vanhusasiavaltuutettu ehdottaa seuraavia toimia digituen saatavuuden edistämiseksi, joiden avulla ikääntyneiden perusdigitaitoja voidaan parantaa:

- Digituen tarpeessa olevien ikääntyneiden aseman parantamiseksi säädetään kuntien velvollisuudesta koordinoida digitukea alueellaan. Näin voidaan varmistaa, että tarjolla on riittävästi tukea digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöön kaikissa kunnissa ja että tieto tuen saatavuudesta saavuttaa paremmin ikääntyneet kuntalaiset.
- Suunnataan valtakunnallisesti ja kunnissa resursseja ja kohdennettuja toimia siihen, että matalimmin koulutetut, haja-asutusalueilla asuvat ja kaikkein ikääntyneimmät saavat mahdollisuuden digitaalisten laitteiden ja verkkoympäristössä toimimisen oppimiseen ja siten sähköisten palveluiden käyttöön. Kansalais- ja työväenopistoissa on aikuispedagogiikan osaamista ja järjestöillä on pitkä kokemus vertaisten antamasta digiopastuksesta. Näiden yhteistyötä ja toimintaa lisäämällä voitaisiin lisätä ikääntyneiden osallisuutta digitalisoituneessa yhteiskunnassa.

2. Digiä käyttämättömille asiointi yhä vaikeampaa

Voidaan arvioida, että Suomessa on kokonaan vailla digitaitoja noin 330 000 iäkästä. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (kuvio 2).



Kuvio 2. Internetin käyttö ikäryhmittäin v. 2022. Lähde: Tilastokeskus (2023)

Vanhusasiavaltuutetulle tulleissa yhteydenotoissa ovat korostuneet erilaiset haasteet arjen tilanteissa, kun digitaalisia laitteita tai niiden käyttötaitoja ei ole, esimerkiksi:

- Digitaidoton henkilö ei ole saanut uusittua henkilökorttia ja näin pankkiasiointi ja äänestäminen vaaleissa on ollut mahdotonta.
- Juna – ja bussilippujen ostamiseen ei muuta vaihtoehtoa kuin verkkokauppa. Suomessa tällä hetkellä voi harvoin ostaa lipun kulkuvälineessä pankkikortilla tai käteisellä.
- Hyvinvointialueen yhteystiedot vain verkkosivuilla.
- Riski joutua puhelin- ja digihuijauksen uhriksi suurempi, kun ei hallitse perusdigitaitoja ja digiasioinnin perusteita.
- Mielipidekyselyissä ja tiedonkeruissa usein yläikärajat tai tieto kootaan vain digitaitoisilta, jolloin iäkkäimmät jääneet pois.

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat paljolti ne ikääntyneet, joilla on matala koulutus tai tulotaso tai heikko terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022).

Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön raportti (Jokimäki ym. 2020) kertoo digiyhteiskunnan ulkopuolella elävistä ikääntyneistä, jotka tarvitsevat kaikessa asioinnissa sosiaalityön tukea. Heille on koitunut kohtuutonta taloudellista haittaa kuten ulosottoon menneitä maksuja sekä kasvokkaisten asiointipisteiden vähenemisen vuoksi asiointimatkoja, jotka ylittävät heidän fyysiset voimavaransa.

Asiointi julkisissa ja yksityisissä palveluissa on yhä vaikeampaa ilman sähköisen tunnistautumisen välineitä. Myös jokaiselle kansalaiselle välttämättömien tietojen saanti on vaikeutunut. Sellaisetkin iäkkäät, jotka aiemmin ovat pystyneet huolehtimaan itse asioidensa hoidosta, voivat joutua digitalisaation takia toisten avun varaan.

Valtiovarainministeriö (2023a) toteaa, että henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta sähköiseen asiointiin, tulee taata mahdollisuus turvalliseen ja tietoturvalliseen osallistumiseen. Vanhusasiavaltuutettu kannattaa valtiovarainministeriön esille nostamaa mahdollisuutta, että henkilö voisi ilmoittaa yhteen paikkaan, että hän ei käytä digipalveluita.

Kasvokkaisia asiointimahdollisuuksia on vähennetty ja osassa maata palvelupisteisiin on pitkä matka tai huonot kulkuyhteydet tai eri viranomaisten palvelut ovat auki alueen keskuspaikkakunnalla eri viikonpäivinä.

Digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolella olevien ikääntyneiden aseman parantamiseksi tarvitaan digipalveluja käyttämättömille tunnettu, kansallisesti keskitetty asiointikanava julkisten palveluiden käytössä tukemaan. Sen avulla

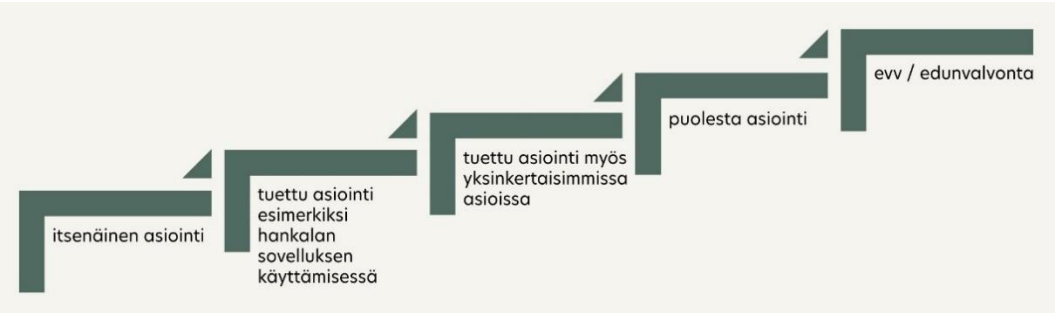
voidaan edistää itsenäistä asiointia, vaikuttamismahdollisuuksia ja osallistumista niille, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita. Asiointikanava lisää yhdenvertaisuutta ja tukee digitalisaation edistämistä.

Kansallisena asiointikanavana toimii jo nyt DVV:n Kansalaisneuvonta, jossa autetaan kansalaisia sähköisten julkisten palveluiden käyttämisessä. Digiasiointiin saa DVV:ltä neuvontaa muun muassa puhelimitse. Kansalaisneuvonta neuvoo julkisten palveluiden käytössä myös heitä, jotka eivät asioi sähköisesti. **Vanhusasiavaltuutettu ehdottaa, että lisätään DVV:n kansalaisneuvonnan tunnettuutta ikääntyneiden keskuudessa tiedotuskampanjalla. Kansalaisneuvonta on palvelu, jota kehittämällä ja laajentamalla, voidaan lisätä ilman digitaalisia välineitä olevien kansalaisten yhdenvertaisuutta.**

3. Sähköinen puolesta asiointi ja tuettu asiointi kaipaavat selkeyttämistä

Sähköinen asiointi toisen henkilön puolesta on yleistä ikääntyneiden keskuudessa. Jos iäkäs henkilö ei toimintakyvyn tai terveyden heiketessä kykene hoitamaan tai muusta syystä halua hoitaa asioitaan sähköisesti itse, hän usein valtuuttaa jonkun toisen hoitamaan asiaansa puolestaan. Tällöin on kyse puolesta asioinnista, joka tunnistetaan myös lainsäädännössä.

Moni ikääntynyt hoitaa asioitaan sähköisesti myös tuettuna. Tuen muotoja ja tarpeita on monia (kuvio 3). On tavallista, että kun iäkäs henkilö arvioi, että ei kykene hoitamaan asioitaan sähköisesti itse, hän pyytää joltakulta tukea omaan asiointiinsa. Tällöin häntä autetaan epävirallisesti asioiden hoitamisessa nimenomaisen valtuuttamisen sijasta.



Kuvio 3. Digitaalinen asiointi toisen puolesta tai toisen tukemana on monimuotoista.

Sähköisen tunnistautumisen väline vaaditaan usein digitaaliseen asiointiin. Vuosina 2020–2021 sähköisen tunnistautumisen väline oli yli 74-vuotiaista yli puolella (57 %) (Ahola & Hirvonen 2022).

OmaKantaa, OmaVeroa, ja Kelan sähköisiä palveluita oli vuosina 2020–2021 käyttänyt avustettuna noin 15 % yli 74-vuotiaista (Kyytsönen ym. 2021). He ovat kykeneviä asioimaan itse, mutta heillä on vaikeuksia digitaalisten laitteiden ja palveluiden teknisessä käytössä.

Etenkin tuetussa asioinnissa vaarana on tietosuojan heikentyminen, ja tukea antava voi myös tahtomattaan nähdä tuettavan salassa pidettäviä tietoja. Tuetusta asioinnista ei myöskään jää mitään merkintää mihinkään ja toimintakyvyn heikentyessä tuetusta asioinnista saattaa tulla puolesta asiointia ilman erillistä valtuutusta. Tällöin henkilö saattaa esimerkiksi luovuttaa pankkitunnuksensa läheiselle, jotta tämä voi hoitaa pankkiasiat sähköisesti.

Valtuutuksella toimivassa puolesta asioinnissa käytännöt valtuutuksen antamiseen vaihtelevat. Monet viranomaiset ja muut organisaatiot hyödyntävät Suomi.fi-valtuuksia toisen henkilön puolesta asioinnissa. Kukin organisaatio määrittelee itse, voiko palvelussa asioida toisen henkilön puolesta ja mitä asioita palvelussa voi hoitaa. Kaikki viranomaiset tai julkisten palveluiden tuottajat eivät kuitenkaan käytä Suomi.fi-valtuuksia. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa valtuudet on usein annettava sähköisesti tai kirjallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikössä. Myös pankit vaativat yksilöityjä valtakirjoja asioiden hoitamista varten.

Sähköisessä asioinnissa toisen apua tarvitsevien ja heitä auttavien tilanteen parantamiseksi vanhusasiavaltuutettu ehdottaa, että:

- Sähköisen puolesta asioinnin osalta selvitetään mahdollisuutta lainsäädännöllisesti selkeyttää ja yhtenäistää sekä valtuutuksen antamista että käyttämistä.
- Sähköisen tuetun asioinnin tilanteita, laajuutta ja tuettuun asiointiin liittyviä ongelmia selvitetään. Näin saataisiin kokonaiskuva siitä, miten lainsäädännöllisin keinoin tai muilla keinoin voidaan näissä tilanteissa lisätä avuntarvitsijan turvallisuutta ja selkeyttää auttajan roolia.

Yksityiskohtaisemmat tiedot sekä lausunnossa hyödynnettyjen lähteiden luettelo löytyvät vanhusasiavaltuutetun kertomuksesta eduskunnalle 2024.

Helsingissä, 13.5.2024

Päivi Topo, vanhusasiavaltuutettu
Saidi Backman, asiantuntija