Kari Kantalainen
Puheenjohtaja
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry
Asia: kuulemispyyntö vanhusasiavaltuutetun kertomuksesta eduskunnalle 2024

Liikenne- ja viestintävaliokunta keskiviikko 15.05.2024 klo 11.15 / K 3/2024 vp / Asiantuntijapyyntö

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry kiittää mahdollisuudesta olla kuultavana ja antaa lausunto vanhusasiavaltuutetun kertomuksen 2024 osiosta, joka käsittelee ikääntyneiden aseman ja oikeuksien toteutumista digitalisoituneessa yhteiskunnassa ja digitalisaatioon liittyvistä suosituksista.

Yhdenvertaiset mahdollisuudet tiedonsaantiin, asiointiin ja vaikuttamiseen myös ilman digitaalisia välineitä

Vanhusasiavaltuutetun havaintojen tavoin pidämme tällä hetkellä yhtenä erittäin isona haasteena sitä, että tietoa kuntien, hyvinvointialueiden ja valtion palveluista on monesti saatavilla vain sähköisesti verkossa. Tämän voidaan katsoa syrjivän erityisesti sellaisia ikääntyneitä henkilöitä, joilla ei ole osaamista tai mahdollisuutta asioida verkossa esimerkiksi sairauden tai tarvittavien laitteiden puuttumisen takia.

Ehdotamme, että kunnilla, hyvinvointialueilla ja valtiolla on velvollisuus tuottaa painettua tietoa kohdennetusti 75 vuotta täyttäneille suomalaisille. Kotiin jaettava ja esimerkiksi kirjastoista saatavilla olevat painettu lehtinen (tietopaketti palveluista) helpottaa niiden arkea, jotka eivät käytä digitaalisia laitteita. Tietopaketti sisältäisi tietoa esimerkiksi palveluista ja asioinnista toisen puolesta. Viimeksi ehdotimme tällaista toimenpidettä lausunnossamme, jonka jätimme Suomi.fi-palvelusta 7.5.2024.

Kotiin jaettavat materiaali- ja puhelinpalvelut eivät kuitenkaan sellaisenaan riitä korvaamaan palveluita niille, jotka eivät käytä digitaalisia laitteita. **Fyysisten palvelupisteiden tarve kohtuullisen etäisyyden päässä tulee säilyä edelleen.**

Mahdollisuudet internet-yhteyksiin, kullekin sopiviin digilaitteisiin ja digitaitojen jatkuvaan oppimiseen

Kyselyt eri ikäryhmien digitaidoista antavat aihetta toisaalta optimismiin, toisaalta huoleen. Ensisijaisesti huoli syntyy nykyisten vanhempien ikäluokkien digitaidoista. Tilastokeskuksen kyselyn mukaan (2023) 75–89 vuotta täyttäneistä 78 prosentilla, siis arviolta noin 450 000 suomalaiselta, puuttuivat riittävät digitaaliset perustaidot. Digitaalisilla perustaidoilla tarkoitetaan sitä, että henkilö osaa esimerkiksi lähettää sähköpostia, lukea uutisia netissä, kopioida tiedon ja ladata sovelluksia. On syytä huomata, että Tilastokeskuksen selvityksessä ei ole otettu huomioon 90 vuotta täyttäneitä, joita Suomessa on jo noin 70 000 eli reilusti yli prosentti väestöstä.

Digitaitojen puute hankaloittaa ikääntyneiden arkea monella tavalla. Esimerkiksi eräällä suurella pohjoismaisella pankilla on Helsingissä vain yksi konttori, jossa voi hoitaa laskuja ja käteisnostoja. Haja-asutusalueilla tilanne on monesti vieläkin hankalampi. Veroilmoituksen tekeminen on vaikeaa ilman verkkopankkitunnuksia. Puutteellisten digitaitojen vuoksi riskinä on se, ettei henkilö osaa ilmoittaa tulotietojaan ja vähennyksiään oikein.

Ikäryhmässä 55–64-vuotiaat digitaaliset perustaidot puuttuvat 26 prosentilta. Nuorempien ikäluokkien osalta (16–44-vuotiaat) vastaava luku on 6–7 prosenttia. Positiivisena suuntauksena voidaan nähdä se, että tulevaisuuden eläkeläiset hallitsevat digitaaliset laitteet paremmin. Tilastokeskuksen keräämien tilastojen valossa näyttää kuitenkin siltä, että tietty osuus (6 –7 %) jopa työikäisestä väestöstä näyttää jäävän pysyvästi digitalisoituvan yhteiskunnan ulkopuolelle.

Vanhusasiavaltuutetun kertomuksessa on todettu, että **digitaidoista on tullut kansalaistaito ilman**, **että julkinen valta on turvannut kaikenikäisten mahdollisuudet oppia niitä riittävästi.** Jotta kaikissa vanhemmissa ikäluokissa voidaan saavuttaa riittävät pedagogiset digitaidot, tarvitaan aikaa, resursseja ja erityisosaamista sekä yhteistoimintaa kolmannen sektorin kanssa. Osana digitaalisten laitteiden käyttötaitoja on myös medialukutaito.

Kannatamme vanhusasiavaltuutetun ehdotusta, jonka mukaan kunnille tulisi digituen koordinaatiovastuu digituen saatavuuden varmistamiseksi. Esimerkiksi kirjastojen yhteyteen olisi luontevaa sovittaa erityinen digitukipiste opastamaan ikääntyneitä digitaidottomia nettiasiointiin, mielellään yhteistyössä vapaaehtoisen vertaistoimijan kanssa.

Pidämme myös tärkeänä, että digitaalisen opastuksen ja ohjauksen välillä tehdään lainsäädännössä selkeästi määritelty vastuunjako hyvinvointialueiden ja kuntien välillä.

EETUn mielestä vastuuta ikääntyneiden digitaitojen opetuksesta voidaan jakaa useammalle taholle, vaikka lopullinen vastuu onkin julkisella sektorilla. **Kolmannella sektorilla ja eläkeläisjärjestöillä on ollut ja on mielestämme jatkossakin luonteva rooli ikääntyneiden digitaitojen jatkuvan opetuksen ja tuen antajana.** Esimerkiksi pelkästään EETUlla on yli 250 000 jäsentä ja tuhansien vapaaehtoisten aktiivinen ryhmä lähes kaikissa maamme kunnissa.

Järjestöt toimivat joustavasti matalalla kynnyksellä ja tarjoavat ikääntyneille vertaistukea, jota ikäihmiset tarvitsevat voidakseen turvallisesti hyödyntää digipalveluja jokapäiväisessä arjessa. Jotta järjestöt voivat jatkossakin antaa vapaaehtoista digitukea, pitää järjestöjen rahoitus turvata. Mikäli STEA-avustusten leikkaukset kohdistuvat ikääntyneiden parissa toimiviin järjestöihin, vaikuttaa tämä kielteisesti toimiin, joilla voidaan parantaa ikääntyneiden digitaitoja.

Mikäli ikääntyneiden digitaitoja pystytään nostamaan selvästi, on sillä yksilön hyvinvoinnin lisäksi positiivinen vaikutus myös valtion- ja kuntien talouteen, kun yhä useampi ikääntynyt pystyy hoitamaan asiansa sähköisesti. Tällöin julkisella sektorilla pystytään hyödyntämään esimerkiksi tekoälyä palveluiden tuottamisessa entistä paremmin, mikä puolestaan vähentää työvoiman tarvetta hallinnollisissa tehtävissä.

Tällä hetkellä on saatavilla suuri valikoima eri hintaisia ja eri käyttötarkoituksiin soveltuvia älylaitteita. Osalla ikääntyneistä taloudelliset resurssit tekevät laitteiden hankinnasta haastavaa

taitojen lisäksi. Suomessa eläkeläisten mediaanieläke oli vain 1 736 euroa kuukaudessa vuonna 2023. **Kannatammekin vanhusasiavaltuutetun suosituksessa mainittua älylaitteiden lainausmahdollisuutta, mikä voi tuoda toivottua joustoa yllättäviin tilanteisiin, kuten laiterikkoihin. Se ei kuitenkaan ratkaise ongelmaa niiden osalta, joilta älylaitteet ja taidot puuttuvat jo ennestään.**

Vanhusasiavaltuutetun kertomuksessa on mainittu esimerkkeinä muut Pohjoismaat. Näemme luontevana, että hyödynnämme muista Pohjoismaista niitä myönteisiä kokemuksia, joita meillä sieltä on saatavilla ikääntyneen väestön digitaitojen ylläpidosta, opetuksesta ja ohjauksesta.

Mahdollisuudet turvalliseen digitaaliseen asiointiin itse sekä silloin kun toinen henkilö asioi digitaalisesti toisen puolesta

EETU yhtyy vanhusasiavaltuutetun näkemykseen siitä, että toisen puolesta asiointi ja tuettu asiointi tarvitsevat kansallisen tason sääntelyä, joka auttaa sujuvoittamaan asiointia ja varmistaa asioinnin turvallisuutta. Sääntelyllä voidaan ehkäistä myös väärinkäytöksiä.

Verkossa tapahtuvien petosten ja taloudellisten väärinkäytösten uhreina ovat usein iäkkäämmät ihmiset. Uhrille tuntemattomien huijareiden lisäksi ikääntyneet joutuvat myös lähiomaisten taloudellisten väärinkäytösten uhreiksi. On hyvä muistaa, että ikääntyneet saattavat olla muita ikäryhmiä varovaisempia ja arempia käyttämään digitaalisia sovelluksia sekä siten alttiimpia verkkorikollisuudelle. **Edellisen hallituksen käynnistämä valtion tunnistussovelluksen kehittäminen tulisi viedä loppuun, jotta pankkitunnuksia ei enää tarvitsisi tunnistamiseen. Yksi mahdollisuus tunnistautumiseen on myös vuonna 2026 käyttöön otettava Euroopan Unionin laajuinen digilompakko, jota tulee kehittää Suomen osalta mahdollisimman nopeasti ja selkeästi käyttöön otettavaksi tunnistautumiskeinoksi kaikenikäisille suomalaisille.**

Saavutettavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut

Lausunnossamme Suomi.fi-palvelusta esitämme yhtenä digipalveluiden kehittämisen muotona asiakasraateja. Ikääntyneiden osallisuuden lisääminen yhteiskunnassa on mainittu EETU eduskuntavaalitavoitteissa kaudelle 2023–2027. Mikäli julkisen sektorin tarjoamien digitaalisten palveluiden saavutettavuutta halutaan parantaa ja tehdä palveluista vieläkin helppokäyttöisempiä, on palautetta kerättävä riittävän kattavasti suoraan palveluiden käyttäjiltä. Tällöin on tärkeää, että palautetta kerätään myös kaikkein iäkkäimmiltä palveluiden käyttäjiltä. Suosittelemme keräämään palautetta heiltäkin, jotka eivät vielä käytä julkisen sektorin digitaalisia palveluita.