Minna-Liisa Luoma

10.05.2024

Liikenne- ja viestintävaliokunta

Liikenne- ja viestintävaliokunnan kuulemistilaisuus 15.05.2024

Lausunto ikääntyneiden asemasta ja oikeuksien toteutumisesta digitalisoituneessa yhteiskunnassa ja digitalisaatioon liittyvistä suosituksista

Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunta pyytää kirjallista asiantuntijalausuntoa Vanhusasiavaltuutetun kertomuksesta eduskunnalle 2024 Kertomuksen osiosta: ikääntyneiden asemasta ja oikeuksien toteutumisesta digitalisoituneessa yhteiskunnassa ja digitalisaatioon liittyvistä suosituksista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kiittää mahdollisuudesta antaa asiassa lausuntonsa ja toteaa lausuntonaan seuraavaa:

2.1 Suositukset, joilla parannetaan ilman digitaalisia taitoja ja laitteita olevien ikääntyneiden tiedonsaantia, asiointimahdollisuuksia ja osallisuutta

- Säilytetään suomalaisessa lainsäädännössä asiointi julkisissa palveluissa muutoin kuin sähköisesti yhdenvertaisena vaihtoehtona sähköisen asioinnin kanssa. **THL pitää ehdotusta hyvänä**
- Julkisten palveluiden yhteisten asiointipisteiden avaamista kiirehditään ja niitä toteutettaessa kuullaan paikallisten asukkaiden tarpeita ja pyritään sovittamaan kasvokkaisten palveluiden saatavuus vastaamaan niitä. **THL kannattaa ehdotusta Toteuttaminen olisi hyvä tehdä yhteistyössä kuntien, hyvinvointialueiden ja kolmannen sektorin kanssa. Hyväksi todettujen toimintamallien hyödyntäminen ja jalkauttaminen laajemmin eri alueille, olisi suositeltavaa**
- Digi- ja väestötietoviraston DVV:n Kansalaisneuvonnan tunnettuutta lisätään ikääntyneiden keskuudessa tiedotuskampanjalla. Kansalaisneuvonnan resursointia vahvistetaan, mikäli yhteydenottojen määrä kasvaa selkeästi. **THL pitää tiedotuskampanjaa kannatettavana Kansalaisneuvonnasta saa palveluja myös puhelimitse. Tämä on hyvä asia etenkin ikääntyneelle väestölle.**

2.2 Suositukset, joilla lisätään ikääntyneiden yhdenvertaisuutta digitalisaation eteenpäin viemisessä

- 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. **THL toivoo, että tehdään suunnitelmaa siitä, miten varmistetaan ammattihenkilöiden ja vapaaehtoisten koordinaation, tukeen ja ohjaukseen tarvittava osaaminen? THL suosittelee, että kunnat tekisivät tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa, jotta riittävän osaamisen ja resurssit varmistuisivat.**
- 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. THL huomauttaa, että myös matalan tulotason omaavat iäkkäät on hyvä huomioida. Kaikilla ei ole varaa hankkia tarvittavia digilaitteita. Miten tämä asia huomioidaan?
- Varmistetaan kirjastoille resurssit helppokäyttöisten digitaalisten laitteiden hankintaan lainattaviksi kotiin sekä opastukseen niiden käytössä. THL pitää ehdotusta hyvänä, myös liikkuvat digipalvelut olisivat hyvä lisä tähän.

2.3 Suositukset sähköisessä asioinnissa toisen apua tarvitsevien ja heitä auttavien tilanteen parantamiseksi

- Sähköisen puolesta asioinnin osalta selvitetään mahdollisuutta lainsäädännöllisesti selkeyttää ja yhtenäistää sekä valtuutuksen antamista että käyttämistä. Lainsäädännöllisesti turvatut kansalliset toimintamallit ja yhtenäiset käytännöt tekevät toisen puolesta sähköisesti asioinnista turvallisempaa sekä valtuuttajan että valtuutetun kannalta sekä helpottavat toisen puolesta asiointia. Puolesta asioinnissa henkilö on valtuuttanut toisen hoitamaan asiaa puolestaan. **THL ehdottaa selvityksen tekemistä, jossa olisi hyvä huomioida myös itsemääräämisoikeuteen**

liittyvät asiat ja haasteet. Esimerkiksi: miten mahdollistetaan, että henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu ja miten sen toteutumista valvotaan?

- Suosituksissa ei tuoda esille nykyisen lainsäädännön mahdollistaman edunvalvonnan tietoisuuden ja osaamisen lisäämistä. Tärkeää on, että edunvalvontapäätös tehdään siinä vaiheessa, kun iäkäs vielä kykenee sen itse tekemään. **THL suosittelee edunvalvontaan liittyvän tietoisuuden ja osaamisen lisäämistä ikääntyvälle väestölle ja heidän omaisilleen sekä eri palvelujen ammattihenkilöille. Ammattihenkilöitä, jotka tekevät työtä ikääntyneiden parissa, voisi hyödyntää tietoisuuden lisäämisessä.**
- Sähköisen tuetun asioinnin tilanteita, laajuutta ja tuettuun asiointiin liittyviä ongelmia selvitetään. Tiedossa olevat ongelmat liittyvät turvallisuuteen, lainsäädännön puuttumiseen ja yksityisyydensuojan vaarantumiseen. Näin saataisiin kokonaiskuva siitä, miten lainsäädännöllisin keinoin tai muilla keinoin voidaan näissä tilanteissa lisätä avuntarvitsijan turvallisuutta ja selkeyttää auttajan roolia. Digitaalisessa asioinnissa avustamiseen tarvitaan turvallisia vaihtoehtoja sekä avustettavan että avustajan suojaksi. Tuetussa asioinnissa ei ole tehty valtuutusta toiselle henkilölle hoitaa asiaa, vaan kyse on muusta avustamisesta sähköisessä asioinnissa**. THL pitää hyvänä, että asia selvitetään. Selvityksessä tulisi määritellä myös eri tahojen tehtävät, roolit ja vastuut**.

2.4 Sähköisen puolesta asioinnin käytännöt vaihtelevat eikä tuettua asiointia tunnisteta lainsäädännössä

- Vanhusasiavaltuutetun raportissa korostetaan sekä puolesta-asiointia helpottavien toimien tärkeyttä että tarvetta turvata itsenäinen asiointi kaikille kansalaisille, riippumatta heidän digitaalisista asiointimahdollisuuksistaan. Olemme samaa mieltä siitä, että on välttämätöntä huomioida myös ne, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitalisia palveluja itsenäisesti eikä heillä ole tai he eivät halua toista henkilöä asioimaan heidän puolestaan. **Sähköinen puolesta asiointi ja tuettu asiointi kaipaavat selkiytystä**.
- Kuten kertomuksessa todetaan, **digituen järjestäminen ja koordinaatio kaipaavat selkeytystä**. Myös Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 suosittaa kuntien, hyvinvointialueiden ja järjestöjen luovan rakenteet ja toimintakäytänteet digituelle. **Lainsäädännössä pitäisi vastuuttaa ne julkiset tahot, jotka tarjoavat**

digitaalisia palveluita järjestämään myös tarvittavan digituen mm. hyvinvointialueet.

- Kaikilla tulee olla oikeus digitaitojen oppimiseen ja ylläpitämiseen. Tästä syystä myös ikääntyville tarjottavan **digitaitoihin liittyvän koulutuksen ja opastuksen kartoittaminen on kannatettavaa**, jotta tarjottavia palveluita voitaisiin kohdentaa oikein. Tässä yhteydessä on syytä myös korostaa, että ikääntyneet ovat heterogeeninen digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttäjäjoukko.
- Suosituksia on esitetty kattavasti kertomuksessa. Yksi kehitysehdotus on tiedon kerääminen siitä, että henkilö ei käytä digipalveluita. Suositusta voisi konkretisoida: miten ja minkä tahon toimesta tieto kerättäisiin, mihin konkreettisiin kehitystoimiin tämä johtaisi ja kuka niitä koordinoisi?
- Uusimmat Terve Suomi kyselyn tulokset kehityksestä täydentäisivät kattavaa tilannekuvaa entisestään: https://www.thl.fi/terve-suomi_verkkoraportit/ilmioraportit_2023/digitaaliset_palvelut_ja_digitaalinen_asiointi.html
- Laatusuosituksessa esitettyjä **indikaattoreita hyödyntämällä voidaan tehdä alueellista vertailua** koskien ikääntyvän väestön digitaalista asiointia sekä teknologian käyttöä iäkkäiden lakisääteisissä palveluissa. Väestötason indikaattoreilla voidaan seurata digiasiointiosaamista, sähköisen asioinnin hyödyntämistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa sekä koettuja esteitä ja hyötyjä sähköiseen asiointiin liittyen. Laatuindikaattorit löytyvät tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanetistä: https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/metadata/groups/916

Pääjohtaja Mika Salminen

Johtaja Marjo Loisa