Maria Salenius, Mattias Lindroth, Kettunen Elisa

Kuntaliiton lausunto eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnalle vanhusasiavaltuutetun kertomuksesta eduskunnalle 2024

Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle pitää sisällään huolellisesti valmistellun kokonaisuuden, jossa käsitellään yhteiskunnan digitalisaation ja palveluiden digitalisoitumisen aiheuttamia haasteita, riskejä ja uhkia ikääntyvälle väestölle ja heidän mahdollisuuksilleen päästä palveluiden piiriin.

Tällä hetkellä digituen kansallinen koordinointi on säädetty Digi- ja väestötietovaraston vastuulle ja kuntien (ja muiden viranomaisten) velvollisuus on neuvoa sen omien digipalveluiden käyttöä. Digituen tarjoamisesta ei ole suoraa säädöspohjaa, mutta lainsäädännön pohjalta on kuitenkin johdettavissa velvoitteita neuvoa palveluiden käytössä. Keskeiset lait ovat hallintolaki, laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta ja laki yleisistä kirjastoista.

Hallintolaki (434/2003) puhuu palveluperiaatteesta ja neuvontavelvollisuudesta. Palveluperiaatteen (7.1 §) perusteella asiointi on pyrittävä järjestämään siten, että asiakas saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti (7.1 §). Neuvontavelvollisuuden (8.1 §) perusteella viranomaisen on annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa, sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonnan tulee olla maksutonta. Näihin pykäliin perustuen kunnat eivät myöskään saa lisärahoitusta digituen antamiseen, eli ne kunnat, jotka ovat kehittäneet digituen palveluita ja palkanneet mahdollisia henkilöitä antamaan digitukea, tekevät sitä omaehtoisesti ja omalla rahoituksellaan.

Lisäksi laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) sääntelee siitä, että viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti (5.2 §). Tämän säännöksen tarkoitus on varmistaa, että jokaisella viranomaisella on järjestetty riittävä tuki digitaalisten palveluiden käyttöön ja sitä tarjotaan aktiivisesti hallinnon asiakkaille. Kuntien tehtäviin kuuluu myös

CC BY ND

Suomen Kuntaliitto
www.kuntaliitto.fi
etunimi.sukunimi@kuntaliitto.fi

Finlands Kommunförbund
www.kommunforbundet.fi
fornamn.efternamn@kommunforbundet.fi

kirjastopalvelut ja toimintaa säätelee laki yleisistä kirjastoista (1492/2016). Tämän lain myötä kunnan tehtäviin kuuluu tarjota yleistä tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon (6.1 § kohta 4).

Vanhusasiavaltuutetun selonteon kuntia koskevat ehdotukset

Vanhusasiavaltuutetun selonteossa ehdotetaan, että säädettäisiin kuntien velvollisuudesta koordinoida digitukea alueellaan (s. 29), suunnattaisiin valtakunnallisesti ja kunnissa resursseja heikoimmissa asemassa olevien ikääntyneiden mahdollisuuksiin hyödyntää digitalisaatiota (useita toimenpiteitä) sekä lisäksi että kirjastoille tulisi varmistaa resurssit lainata digitaalisia laitteita ja mahdollisuuksia opastaa niiden käytössä.

Tällä hetkellä digituen kansallinen koordinaatiotehtävä kuuluu Digi- ja väestötietovirastolle ja paikallisesti kuntien lisäksi digitukea annetaan myös muiden toimijoiden, kuten järjestöjen ja myös yritysten toimesta. Myös yksityishenkilöt, sukulaiset ja ystävät antavat digitukea läheisilleen. Tämä yhteistyöhön ja joustaviin toimintamalleihin pohjautuva tapa digitukeen on jatkossakin hyvä ja paikalliset tarpeet joustavasti huomioiva toimintamalli. Lisäksi erityistä huomiota on kiinnitettävä kansallisiin tukipalveluihin, joita integroidaan osaksi viranomaisten palveluita ja joita kansalaiset myös käyttävät suoraan, eli ensisijaisesti Suomi.fi-palvelut, Kanta-palvelu ja Kelan ja muiden viranomaisten isot asiointipalvelut. Tulevaisuudessa on paremmin huomioitava myös yhteistyö yksityisten palveluiden tuottajien kanssa, esimerkiksi yksityiset viesti- ja maksujen välityspalvelut, joiden kanssa esim. suomi.fi -viestit palvelun toiminta olisi sovitettava yhteen. Julkinen hallinto toimii alueella, jossa on myös yksityisiä palveluntarjoajia.

Kansalaisneuvonta oli nostettu esiin huonosti tunnettuna palvelukanavana, jonne on mahdollisuus soittaa. Kansalaispalvelun kehittäminen myös erityisryhmien ja ikääntyvän väestön tarpeita huomioiden onkin erityisen tärkeää.

Kuntien näkökulmasta digitaalisten palveluiden kehittäminen ja myös niiden mahdollisimman laaja käyttö on myös taloudellinen kysymys. Tarkkoja hintoja asiointikäynneille on mahdotonta arvioida, mutta jo muutama vuosi sitten Oulun kaupunki on arvioinut, että vastaavan palvelun hinta sähköisesti tarjottuna, asiakkaan itsepalveluna maksaa noin 2 euroa ja kasvokkain asioidessa noin 22 euroa. Hinnat ovat sittemmin nousseet, mutta jos suhdeluku näiden palvelukanavien välillä on noin 11 kertainen, niin hyvin nopeasti voi päätellä, että sähköinen asiointi on kansallisesti julkisen sektorin kestävyyden takaamiseksi tavoiteltavaa, samoin kuin se, että mahdollisimman moni asiakas voisi omatoimisesti näitä palveluita käyttää.

Julkisten palveluiden ja toimijoiden osalta on kuitenkin muistettava, että toisin kuin yritykset, kunnat eivät voi käännyttää palveluita tarvitsevia asiakkaita pois eikä ajaa muita palvelukanavia alas siten, että vain digitaalinen asiointi olisi mahdollista. Monikanavaiset palvelut on siis säilytettävä, vaikka palvelumäärät olisivat niissä pienet ja sekä digitukea, että varsinaisia palveluita on voitava antaa sekä ikäihmisille, että muille apua tarvitseville väestöryhmille ja myös nämä kustannukset on otettava huomioon julkisen hallinnon palveluita kehitettäessä.

Mitä suurempi prosentti väestöstä kuitenkin voi asioida omatoimisesti, sitä paremmin resursseja riittää myös henkilökohtaiseen neuvontaan, palveluun ja opastukseen, mukaan lukien digituen antamiseen.

Digitaaliset palvelut tuovat hyötyä ja iloa käyttäjilleen

Lisäksi on tärkeä muistaa, että digitaaliset palvelut ovat mahdollisuus oppia, innostua ja saavuttaa tietoa ja taitoja, joiden äärelle ikäihminen ei muutoin pääsisi. Kiinnostavat ja innostavat sisällöt ovat tärkeitä myös siksi, että ne rohkaisevat ja motivoivat ikäihmisiä tutustumaan digipalveluihin ja käyttämään niitä rohkeammin. Siksi on tärkeää, että digituki ei kohdennu vain asiointipalveluihin. Esimerkiksi Helsingin kaupunki, Turku, Tampere, Jyväskylä ja Oulu ovat kehittäneet tällaisia etäpalveluita ikäihmisille valtiovarainministeriön digikannustinavustuksella ja Lämpiö-palvelu tarjoaa verkossa ikäihmisille jumppaa, kulttuuri- ja ajankohtaissisältöjä sekä mahdollisuuden kohdata saada vertaiskohtaamisia muiden ikäihmisten kanssa (verkkosivu: Lämpiö.fi - Etusivu (lampio.fi). Lämpiö-hanke on päättynyt 2023, mutta palvelu toimii nyt kuntien kustantamana. Kunnat ovat tarjonneet digitukikoulutusta myös esimerkiksi haastavassa tilanteessa oleville työnhakijoille, joilla työnhaun yksi este ovat puuttuvat digitaidot ja laitteet. Digituen tarpeita on siis merkittävästi muillakin väestöryhmillä, kuin iäkkäillä. Pelkästään Helsingin kaupunki on arvioinut, että 90 000 helsinkiläistä tarvitsee digitukea.

Uutta säädöspohjaa ei tarvita - pullonkaula on yhteistyön puutteessa ja resursseissa

Kuntaliiton näkemyksen mukaan uusia säädöspohjaisia velvoitteita kunnille ei tulisi määrätä digituen antamiseksi ja nykyinen säädöspohja on riittävä. Se lisäksi huomioi paikalliset eroavaisuudet. Mikäli digituen resurssointia halutaan kehittää, tulisi tuoda tarjolle digitukeen suunnattua valtionavustusta, jonka hakemiseen olisivat kelpoisia kaikki keskeiset digitukea antavat toimijat. Rahoituksen olisi hyvä tukea paikallista yhteistyötä ja eri väestöryhmien osallisuutta. Tämä mahdollistaisi niin kuntalähtöisen toiminnan, kuin tarvittaessa esimerkiksi järjestölähtöisen toimintamallin, jossa kunta on enemmän osallistuja. Kuntien oman digituen

ja paremman asiakasneuvonnan kehittämisen esteenä ei niinkään ole sääntelyn puutteet, vaan resurssien puutteet.

Lisäksi eri viranomaistahojen tulisi saada vahvistettua erilaiset palveluketjut yhdenmukaisiksi myös asiakasnäkökulmasta ja digituen näkökulmasta. Esimerkiksi hyvinvointialueiden, kuntien ja tulevien työllisyysalueiden yhdyspintojen pitäisi toimia huomattavasti nykyistä paremmin, jotta erilaistuvat asiakastarpeet voidaan myös huomioida paremmin ja esimerkiksi digituki järjestää sekä palvelevasti, että resurssitehokkaasti. Kysymys tässä ei aina kyse rahasta, vaan tahtotilasta ja yhteisen tavoitetilan puuttumisesta. Kenelläkään ei ole kokonaiskuvaa vanhusten palveluista eikä yhteistä visiota tai tahtotilaa ole saatu muodostettua eri toimijoiden kesken. Digitaaliset palvelut voisivat olla esimeriksi hyvä täydennys syrjäseutujen vanhuksille tilanteessa, jossa lähipalveluverkko on rajujen säästöpaineiden alla.

Lopuksi Kuntaliitto haluaa muistuttaa, että vanhusväestöstä puhuttaessa on tärkeä muistaa ikääntyvien moninaisuus: niin terveys, asuinympäristö, palveluiden käyttö, osallistumisaste kuin esimerkiksi kielitausta vaihtelevat yhä enemmän. Siksi myös palveluiden suunnittelussa tulee entistä paremmin huomioida erilaiset elämäntilanteet. Tämä luo suunnitteluun haasteita myös kunnissa. Kuntien ja hyvinvointialueiden saumatonta yhteistyötä palveluiden kehittämisessä on hyödyllistä vahvistaa. Myös eri hallinnon tasoilla tehtävien suunnitelmien avulla voidaan vahvistaa ikäihmisten huomioimista osana sosiaalisesti kestävämpää yhteiskuntaa. Tällöin suunnitelmien toimeenpano ja vaikuttavuuden varmistaminen nousevat avainasemaan.

SUOMEN KUNTALIITTO

Maria Salenius
kehittämispäällikkö

Mattias Lindroth
erityisasiantuntija

Elisa Kettunen
kehittämispäällikkö

Jakelu LiV@eduskunta.fi