

## TIEDOTE

Ikääntyneiden ihmisten yhdenvertainen asema on turvattava digitalisoituneessa yhteiskunnassa, vaativat 21 järjestöä ja vanhusasiavaltuutettu

[ING] Suomessa on kokonaan vailla digitaitoja yli 300 000 iäkästä. Vanhusasiavaltuutettu ja 21 valtakunnallista järjestöä esittävät ratkaisuja, joilla ikääntyneiden asemaa voidaan parantaa digitalisoituneessa yhteiskunnassa.

Suomessa yli 300 000 iäkästä ihmistä on täysin vailla digitaitoja. Lisäksi vähintään yhtä moni ei pysty asioimaan itsenäisesti sähköisissä palveluissa.

Yhteiskunnan digitalisoituessa tämä aiheuttaa merkittäviä haasteita. He, jotka eivät voi käyttää digitaalisia palveluita, kohtaavat suuria vaikeuksia arkisten asioidensa hoitamisessa. Moni on esimerkiksi joutunut jättämään palveluita käyttämättä tai etuuksia hakematta, koska viranomaisasiointi muutoin kuin sähköisesti on käynyt hankalaksi.

Myös jokaiselle kansalaiselle välttämättömien tietojen saanti on vaikeutunut. Sellaisetkin iäkkäät, jotka aiemmin ovat pystyneet huolehtimaan itse asioidensa hoidosta, voivat joutua digitalisaation myötä riippuvaisiksi muiden avusta.

Vanhusasiavaltuutettu ja 21 järjestöä vaativat, että ikääntyneiden ihmisten yhdenvertainen asema on turvattava digitalisoituneessa yhteiskunnassa. Tähän valtuutettu ja järjestöt esittävät yhteisessä kannanotossaan seuraavia keinoja.

Digittömillä kansalaisilla tulee olla mahdollisuus asioida kasvokkain tai puhelimitse ja saada tietoa kirjeitse tai muutoin paperisena. Julkisten palvelujen saaminen muutoin kuin sähköisesti on säilytettävä yhdenvertaisena asiointikanavana.

Digitukea perustaitojen oppimisessa ja niiden ylläpidossa on järjestettävä kaikille sitä tarvitseville ikääntyneille ihmisille.

”Moni iäkäs kaipaa tukea digitaitoihinsa ja tarvitsee sujuvaa asiointia muutoin kuin digitaalisesti”, sanoo vanhusasiavaltuutettu **Päivi Topo**. ”Kuntien pitäisi ottaa vahvempi rooli digituen järjestämisessä ja muun kuin digitaalisen asioinnin turvaamisessa. Näin kaikki iäkkäät pääsisivät yhdenvertaisemmin hoitamaan omia ja yhteisiä asioita.”

Lisäksi digipalveluista on tehtävä helppokäyttöisiä ja saavutettavia sekä ikääntyneitä tulee kuulla palvelujen suunnittelussa.

### Lisätietoja:

Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topo, puh +358295666838, paivi.topo@oikeus.fi

Puheenjohtaja Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry Ulla-Maj Wideroos, puh +35850 5113141, ulla-maj.wideroos@spfpension.fi

Pääsihteeri Marttaliitto Marianne Heikkilä +358 503751195, marianne.heikkila@martat.fi

## Vanhusasiavaltuutetun ja järjestöjen kannanotto

Suomessa on kokonaan vailla digitaitoja reilusti yli 300 000 iäkästä. Lisäksi kaksi kolmesta yli 65-vuotiaasta kertoo tarvitsevänsä muiden tukea, kun he asioivat sähköisesti. Vuonna 2022 internetiä ei ollut koskaan käyttänyt 65–74-vuotiaista joka kymmenes ja 75–89-vuotiaista joka kolmas. 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei ollut itsenäisesti käyttänyt internetiä.

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat paljolti ne ikääntyneet, joilla on matala koulutus tai tulotaso, heikko terveydentila tai toimintakyky. Moni ei luota omiin kykyihinsä oppia riittävästi digitaitoja, jotta voisi asioida turvallisesti. Samoin vaikeudet hankkia tarvittavat yhteydet ja laitteet sekä kielitaitoon liittyvät pulmat ovat esteinä digitaalisten oppimiselle.

Tiedot käyvät ilmi Tilastokeskuksen, Tietoevryn ja THL:n tiedonkeruista.

### **1. Digittömät kansalaiset tarvitsevat mahdollisuuksia asioida kasvokkain tai puhelimitse ja saada tietoa kirjeitse tai muutoin paperisena.**

Järjestöt ja vanhusasiavaltuutettu kuulevat usein ikääntyneiden ihmisten kertovan elämästään ilman digitaitoja. Tietoa ei löydy kuin sähköisenä, ostokset ja palvelumaksut ovat heille kalliimpia, matkalippujen ostaminen ja pankkiasiointi on yhä hankalampaa, ajanvaraus terveystieteisiin ei tahdo onnistua. Moni on jättänyt palveluita käyttämättä tai etuuskäyttöä hakematta, sillä viranomaisasiointi muutoin kuin sähköisesti on vaikeaa.

- Julkisten palvelujen saaminen muutoin kuin sähköisesti on säilytettävä yhdenvertaisena asiointikanavana.
- Tiedon saaminen omista ja yhteisistä asioista on oltava yhtä lailla niiden ulottuvilla, jotka eivät käytä digitaalisia kanavia.
- On kehitettävä uusia ratkaisuja tiedon saamiseen, jotta nykyisten selainten avulla saatava tieto olisi myös ilman digitaitoja olevien kansalaisten ulottuvilla maksuttomasti.

### **2. Digitukea perustaitojen hankinnassa ja niiden ylläpidossa järjestettävä kaikille sitä tarvitseville ikääntyneille ihmisille.**

Moni ikääntynyt kertoo haluavansa oppia digitaitoja, mutta ei saa siihen riittävästi tukea tai ei saa sitä keneltäkään. Digituen tarve ei ole ohimenevä ilmiö, joka hiipuu nykyisten vanhimpien ikäluokkien myötä. Digitaalisten taitojen hankkiminen on olennainen osa elinikäisen oppimisen tavoitteita.

Työelämän ulkopuolella olevat tulevat jatkossakin tarvitsemaan digitukea perustaitojen oppimiseen ja ylläpitämiseen. Turvallisen sähköisen asioinnin ja valheellisen tiedon erottaminen luotettavasta tiedosta ovat jatkossakin olennaisia taitoja. Yhteiskunnan toimivuus edellyttää, että nämä taidot ovat kaikenikäisten kansalaisten ulottuvilla. Digituen tarve voi jatkossa kasvaa.

- Iäkkäät vapaaehtoiset vertaisohjaajat antavat järjestöjen kautta digitukea ikääntyneille vuosittain kymmenissä tuhansissa tapaamisissa ympäri Suomea. Vapaaehtoisten

määrää on vaikea kasvattaa tai säilyttää nykytasolla, kun järjestöjen rahoitusta supistetaan. Valtion ja kuntien tulee turvata järjestöjen antama digituki.

- Moni kunta tarjoaa digitukea kirjastoissa ja kansalaisopistoissa. Jokaisen kunnan kannattaisi koordinoida digitukea ja tarjota siihen esteettömiä tiloja ja toteuttaa digituki yhteistyössä järjestöjen ja hyvinvointialueen kanssa. On myös tärkeää, että digitukea saa omalla kielellä. Olennaista on saada ikääntyneiden kuntalaisten taidot sille tasolle, että heistä mahdollisimman moni voi etsiä tietoa sähköisistä kanavista ja käyttää tavallisimpia sähköisiä palveluja.
- Monet iäkkäät kertovat, etteivät he ole saaneet viranomaisilta opastusta julkisten sähköisten palvelujen käytössä. On varmistettava se, että jokainen viranomainen tuntee lakisääteisen vastuunsa neuvoa omien digitaalisten palvelujensa käytössä, jotta asiointi on sujuvaa ja turvallista. Myös yritysten kannattaa opastaa asiakkaita digitaalisten palveluidensa käyttämisessä.

### **3. Digipalveluista helppokäyttöisiä ja saavutettavia.**

Sähköiset palvelut ovat usein vaikeakäyttöisiä. Lainsäädännön mukaisesti on erityisesti julkisten tahojen toteuttamien sähköisten palvelujen oltava saavutettavia ja helppokäyttöisiä. On tärkeää, että ikääntyneitä kuullaan palvelujen suunnittelussa. Sähköisten palvelujen käyttäjistä monella on erilaisia toimintarajoitteita.

- Noudattamalla kaikille sopivan suunnittelun periaatteita pystytään toteuttamaan saavutettavia ja helppokäyttöisiä palveluja mahdollisimman suurelle käyttäjäjoukolle.
- Vanhus- ja vammaisneuvostojen jäseniä ja eri järjestöjen iäkkäitä jäseniä, joiden oma toimintakyky on alentunut, kannattaa pyytää mukaan sähköisten palvelujen suunnitteluun.
- Monella iäkkäällä on kokemuksia tilanteista, joissa he asioivat toisen henkilön puolesta. Heidän kokemuksiansa kuuleminen auttaa sujuvoittamaan toisten puolesta asiointia.

#### **Allekirjoittajat**

Vanhusasiavaltuutettu

ATK Seniorit Mukanetti ry

Eläkeliitto ry

Eläkeläiset ry

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry

Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry

Enter ry

Ikäinstituutti

Invalidiliitto ry

Joen Severi ry

Kansallinen senioriliitto ry

Kuuloliitto ry

Marttaliitto ry

Muistiliitto ry

Näkövammaisten liitto ry

Omaishoitajaliitto ry

Savonetti ry

Suomen Luustoliitto ry

Suomen Sydänliitto ry

Svenska pensionärsförbundet rf

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry

Vanhustyön keskusliitto ry