



Eduskunnan hallintovaliokunta

Viite: HE 76/2025 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi Digi- ja väestötietovirastosta annetun lain 3 §:n ja hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista annetun lain 5 ja 25 §:n muuttamisesta

Asia: Vanhusasiavaltuutetun lausunto

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista. Osa tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa ja arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin ihmisiin.

Digitalisaatioon ja digipalvelujen käyttöön liittyvät ongelmat ovat olleet yleisimpiä syitä ottaa yhteyttä vanhusasiavaltuutettuun. Omien asioiden hoitaminen, tiedonsaanti sekä jopa toimivaltaisen viranomaisen yhteystietojen selville saaminen edellyttävät usein digitaitoja.

Moni vailla digitaitoja tai ne eivät riitä turvalliseen asiointiin

Tilastotiedon ja tutkimusten perusteella voidaan arvioida, että Suomessa on kokonaan vailla digitaitoja noin 300 000 iäkästä ihmistä. Vähintään yhtä monen digitaidot eivät riitä itsenäiseen asiointiin turvallisesti.

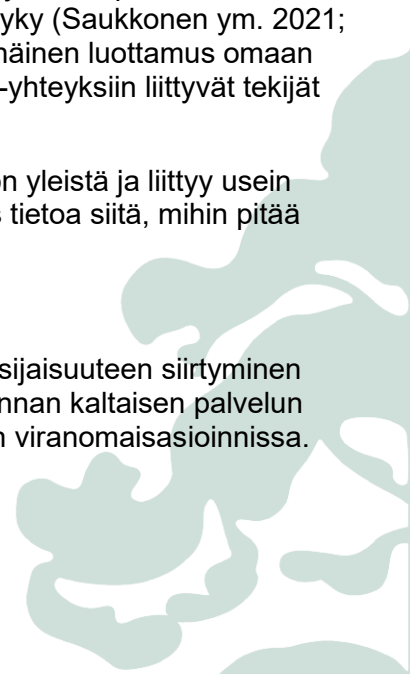
Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (Internetin käyttö ikäryhmittäin, Tilastokeskus 2023). Yli 90-vuotiaiden tilanteesta Tilastokeskus ei kokoa tietoa. THL:n mukaan 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei ollut itsenäisesti käyttänyt internetiä (Saukkonen ym. 2021;2022). Kaiken kaikkiaan arviolta 600 000 ei pysty itsenäisesti asioimaan sähköisesti.

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat paljolti ne ikääntyneet, joilla on perusasteen koulutus tai matala tulotaso tai heikko terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022). Käyttämättömyyden syynä voi olla myös oma valinta, vähäinen luottamus omaan oppimiskykyyn, kielitaitoon liittyvät tekijät tai laitteisiin ja internet-yhteyksiin liittyvät tekijät (Rasi & Taipale 2020, Ikäteknologiakeskus 2022).

Tuettu sähköinen asiointi sekä toisen puolesta tehtävä asiointi on yleistä ja liittyy usein puuttuviin digitaitoihin. Näissä tilanteissa saatetaan tarvita myös tietoa siitä, mihin pitää olla yhteydessä, jotta asiat saadaan hoidettua turvallisesti.

Asiointiin tarvitaan helposti tavoitettavaa tukea

Vanhusasiavaltuutettu toteaa, että digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen siirtyminen tulee todennäköisesti lisäämään huomattavasti Kansalaisneuvonnan kaltaisen palvelun tarvetta niille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea tiedonhankintaan viranomaisasiointissa.





Yhteiskunnan toimintojen digitalisoituessa niillä, jotka eivät voi käyttää digitaalisia palveluita, on yhä suurempia vaikeuksia hoitaa asioitaan. Asiointi julkisissa ja yksityisissä palveluissa on yhä vaikeampaa ilman sähköisen tunnistautumisen välineitä. Myös jokaiselle kansalaiselle välttämättömien tietojen saanti on vaikeutunut. Sellaisetkin iäkkäät henkilöt, jotka aiemmin ovat pystyneet huolehtimaan itse asioidensa hoidosta, voivat joutua digitalisaation takia toisten avun varaan.

Petteri Orpon hallitusohjelmassa (2023) on tunnistettu nämä ongelmat ja todetaan, että *hallitus varmistaa digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä palveluiden saatavuuden ja riittävän tuen myös heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa*. Hallitusohjelmassa todetaan myös, että varmistetaan kasvokkain ja puhelimitse tapahtuva asiointi tarvittaessa.

Samoin hallitusohjelmassa todetaan, että *tuetaan kuntien ja järjestöjen yhteistyöllä ikäihmisten digitaalisten palveluiden kehittymistä*. Valtion talousarvioon on esitetty erittäin mittavia leikkauksia järjestöjen rahoitukseen ja rahoitusta on jo supistettu voimakkaasti hallituskauden aikana. Järjestöillä on ollut keskeinen rooli siinä, että iäkkäät, jotka eivät työelämässä ollessaan oppineet digitaalisia palveluita, ovat voineet niitä myöhemmin hankkia ja ylläpitää. Osa kunnista on tukenut iäkkäiden digitaalisten palveluiden hankkimista, mutta ero kuntien kesken ovat suuret. Ilman perusdigitaalisia palveluita on vaikea ottaa vastaan ohjeita yksittäisten digitaalisten viranomaispalveluiden käyttämisestä. Iäkkäiden ja ylipäättään työelämän ulkopuolella olevien digitaalisten palveluiden tulisi etsiä valtakunnallista ratkaisua, joka turvaisi sen, että asuinpaikasta riippumatta perustaitojen oppiminen ja ylläpitäminen olisi mahdollista.

Moni iäkäs joutuu turvautumaan muiden apuun digiasioinnissa. Usein tämä tapahtuu ilman, että auttajaa on valtuutettu tähän. Auttamistilanteissa pankkitunnusten käyttö yleensä tarpeen. Riski väärinkäytöksille on suuri ja usein myös todellinen. On välttämätöntä turvata tuki digitaaliseen viranomaisasiointiin mahdollisimman helpolla tavalla. Pelkästään yhteystietojen löytäminen eri viranomaisten neuvontaan voi olla vaikeaa.

Kansalaisneuvonnan ongelma on ollut se, että siitä ei ole tiedetty.

Digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolella olevien ikääntyneiden aseman parantamiseksi on välttämätöntä taata digipalveluja käyttämättömille tunnettu, kansallisesti keskitetty asiointi- ja tiedonsaantikanava julkisten palveluiden käyttöä tukemaan. Sen avulla voidaan edistää itsenäistä asiointia, vaikuttamismahdollisuuksia ja osallistumista niille, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita. Asiointikanava lisää yhdenvertaisuutta ja tukee digitalisaation edistämistä.

Esitystä Kansalaisneuvonnan lakkauttamiseksi ei voi pitää kannatettavana, ellei varmisteta sitä, että tiedonsaanti ja tuki digitaalisten viranomaispalveluiden käyttämiseksi on kansalaisten saatavilla helposti, monikanavaisesti ja saavutettavasti sekä siten, että se tavoittaa myös digittömät. Sähköinen viestintä ei tavoita kaikkia.

Helsingissä, lokakuun 7 päivänä 2025

Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topo

Erityisasiantuntija Marjut Vuorela





Rasi P & Taipale S (2020) Tuki, ohjaus ja koulutus. Ikääntyvät digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa. Gerontologia 34(4), 328–332.

Saukkonen P, Virtanen L, Kaihlanen A, Kainiemi E, Koskinen S, Sainio P, Koponen P & Heponiemi T (2021) Sosiaaliselle syrjäytymiselle altistavien tekijöiden yhteys ikääntyneiden sähköiseen asiointiin: Tuloksia COVID-19- epidemian ensimmäisten aaltojen ajoilta. Tutkimuksesta tiiviisti 60/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Saukkonen P, Kainiemi E, Virtanen L, Kaihlanen A-M, Koskinen S, Sainio P, Koponen P, Kehusmaa S & Heponiemi T (2022) Non-use of Digital Services Among Older Adults During the Second Wave of COVID-19 Pandemic in Finland: Population-Based Survey Study. In: Gao, Q., Zhou, J. (eds) Human Aspects of IT for the Aged Population. Design, Interaction and Technology Acceptance. HCII 2022. Lecture Notes in Computer Science, vol 13330. Springer, Cham.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-05581-2_41

Ikäteknologiakeskus (2022) Selvitys ikääntyneiden digiosallisuudesta 2022, VALLI ry, Ikäteknologiakeskus. Toim. Suvi Hiltunen, Sari Vapaavuori & Olli Kuusisto.
Erkkilä Niina: Selvitys kuntien digituen nykytilanteesta 2025. Keskeisimmät havainnot. Suomen Kuntaliitto ry Helsinki 2025.

Digiln tutkimus: Ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatioon – näin tuet asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja ammattilaisten työtä. Päätösten tueksi. Suosituksia tutkitun tiedon pohjalta poliittisen päätöksenteon ja tiedolla johtamisen tueksi 5/2025, THL.

