



Hallintovaliokunta

Viite: Lausuntopyyntö HE 122/2025 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta

Asia: Vanhusasiavaltuutetun lausunto

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista. Osa tätä tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa ja arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin. Arvioimme esitystä ikääntyneiden ihmisten aseman ja oikeuksien toteutumisen kannalta.

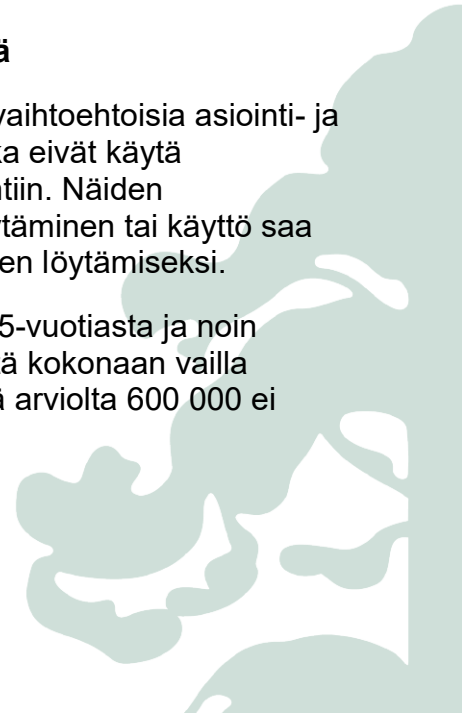
Esityksessä säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestämisestä lisäämällä palvelulakiin sitä koskevat säännökset. Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä ja kannatettavana esityksen tavoitetta käyntiasioinnin turvaamisesta valtion viranomaisissa sekä sitä, että kattavalla valtion käyntiasiointiverkolla varmistettaisiin erityisesti niiden ihmisten yhdenvertaisuutta, joille digiasiointi on vaikeaa taitojen tai laitteiden puuttuessa tai joille käyntiasiointi on muutoin tarpeen.

Vanhusasiavaltuutettu kannattaa myös sitä, että valtion yhteisiin asiointipisteisiin olisi korkeintaan tunnin matka kotoa. Tämä turvaa olennaisesti yhdenvertaisuutta kasvokkaisessa valtion viranomaisasiointissa.

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella suuri joukko ikääntyneitä

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä huolehtia siitä, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla myös niille ikääntyneille henkilöille, jotka eivät käytä digipalveluita tai jotka eivät kykene itsenäisesti digitaaliseen asiointiin. Näiden vaihtoehtoisten kanavien käytön tulee olla helppoa, eikä niiden löytäminen tai käyttö saa edellyttää digitaalista asiointia esimerkiksi yhteystietojen tai ohjeiden löytämiseksi.

Suomessa on 1,3 miljoonaa 65 vuotta täyttänyttä, yli 626.000 yli 75-vuotiasta ja noin 60.000 yli 90-vuotiasta (Tilastokeskus 2024). Voidaan arvioida, että kokonaan vailla digitaitoja on 300 000–330 000 iäkästä. Kaiken kaikkiaan iäkkäistä arviolta 600 000 ei pysty itsenäisesti asioimaan sähköisesti.





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).

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat usein ikääntyneet, joilla perusasteen koulutus ja/tai heikko terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022). Osa iäkkäistä ei halua käyttää digitaalisia palveluja tai he eivät luota omaan oppimiskykyyn tai he kokevat, ettei kielitaito riitä digitaaliseen asiointiin. Myöskään laitteita ja internet-yhteyksiä ei ole kaikilla (Rasi & Taipale 2020, Ikäteknologiakeskus 2022).

Moni iäkäs joutuu turvautumaan muiden apuun digiasioinnissa. Usein tämä tapahtuu ilman, että auttajaa on valtuutettu tähän. Auttamistilanteissa pankkitunnusten käyttö on yleensä tarpeen. Riski väärinkäytöksille on suuri ja usein myös todellinen. Tämän vuoksi on välttämätöntä turvata kasvokkaisen asioinnin sekä puhelinasioinnin saatavuus sekä tuen saaminen viranomaisilta digitaaliseen viranomaisasiointiin mahdollisimman helpolla tavalla. Pelkästään yhteystietojen löytäminen eri viranomaisten neuvontaan voi olla vaikeaa, sillä yleensä niistä tiedotetaan vain sähköisissä kanavissa.

Sellaisetkin iäkkäät henkilöt, jotka aiemmin ovat pystyneet huolehtimaan itse asioidensa hoidosta, voivat joutua nykytilanteessa digitalisaation takia toisten avun varaan viranomaisasioinnissaan.

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. Hallituksen esitys valtion viranomaisten yhteispalvelupisteistä edistää tämän tavoitteen toteutumista.

Tärkeää selvittää mahdollisuutta tarjota tukea myös perusdigitaalisiin

Ehdotuksen mukaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottaisiin kunkin toimivaltaisen viranomaisen antaman asiakaspalvelun lisäksi yhteispalvelulaissa tarkoitettua asiakaspalvelua.

Esityksen säännöskohtaisissa perusteluissa käsitellään yhteispalvelulain mukaisia asiakaspalvelutehtäviä. Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että laissa mainitun verkkopalvelujen käytön neuvonnan lisäksi selvitetäisiin mahdollisuutta saada yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tukea myös perusdigitaalisten hankintaan ja ylläpitämiseen tai ainakin neuvontaan siitä kuka alueella toteuttaa iäkkäille suunnattua perusdigitaalisiin liittyvää tukea.

Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että asiakaspalvelupisteistä saa apua valtion viranomaisasiointiin liittyvien asiakirjojen tulostukseen ja skannaukseen, opastusta sähköpostin käyttöön sekä ajanvarausten tekemiseen, kuten esityksessä todetaan.



Valtion viranomaisten palveluiden lisäksi on hyvä saada palvelupisteeseen laajasti muita viranomaisia

Esityksen mukaan valtion viranomaisen on tarjottava asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, jos valtion viranomaisen palvelut ovat merkityksellisiä muun muassa perusoikeuksien toteutumisen kannalta taikka käyntiasiointi on osalle asiakkaista välttämätöntä. Säännöskohtaisissa perusteluissa on lueteltu joitakin tällaisia palveluja, kuten Verohallinnon ja poliisin lupahallinnon palvelut.

On myös tärkeää edistää muidenkin viranomaisten, kuten Kelan, kuntien ja hyvinvointialueiden asiakaspalvelujen kokoamista mukaan. Palvelujen käytön sujuvoittamiseksi olisi myös tärkeää varmistaa mahdollisuus tarvittaessa hoitaa asioitaan eri viranomaisten kanssa samalla käyntikerralla.

Palvelupisteiden oltava hyvin saavutettavia

Esityksen nykytilaa käsittelevässä kohdassa todetaan, että valtakunnallisen suunnitelman mukaan tavoitteena on, että valtion käyntiasiointi on koottu yhteisiin palvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä siten, että väestöllä on pääsääntöisesti enintään tunnin etäisyys yhteisiin palvelupisteisiin tieverkkoa pitkin.

Esityksen vaikutusten arvioinnissa todetaan, että toimitilojen ja asiakaspalvelusta vastaavan henkilöstön kokoaminen mahdollistaisi sen, että vuoteen 2030 mennessä valtion palveluverkkoon kuuluvat asiakaspalvelupisteet sijaitsevat pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyydellä jokaisesta. Käyntiasioinnilla ja käyntiasiointimahdollisuuksien paranemisella todetaan olevan merkitystä erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville viranomaisten asiakkaille kuten ikääntyneille.

Pankkitunnusten, digitaitojen, laitteiden tai sovellusten puuttuessa tai jäädessä päivittämättä ja toimintakyvyn heikentyessä kattava käyntiasiointiverkko turvaisi ikääntyneiden itsemääräämisoikeutta mahdollistamalla perinteisen tavan hoitaa itse omia asioita useissa valtion viranomaisissa samalla käynnillä.

Aukioloaikojen tulisi palvelupisteissä olla niin laajat, että asiointi olisi tosiasiallisesti mahdollista. On myös tärkeä huomioida, että eri viranomaisten asiointiajat mahdollistavat sen, että asiakas voi asioida useamman viranomaisen kanssa samalla käynnillä. Tämä vähentää turhia asiointimatkoja. Aukioloajoissa on myös tärkeä ottaa huomioon julkisen liikenteen aikataulut.

Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sen varmistamista, että käyntiasiointia varten on saatavilla riittävästi julkista liikennettä tai asiointimatkaliikennettä, jotta jokaisella olisi myös käytännössä tosiasiallinen mahdollisuus saada asiansa hoidetuksi viranomaisen luona.

Julkisen liikenteen vähentyminen erityisesti keskustojen ulkopuolella on vaikeuttanut varsinkin näillä alueilla asuvien iäkkäiden asiointia. Mitä iäkkäämmästä henkilöstä on kysymys, sitä todennäköisempää on, ettei hänellä ole voimassa olevaa ajokorttia. Tämä



koskee erityisesti iäkkäitä naisia. Monelta puuttuvat digitaidot ja laitteet eikä kaikilla kotitalouksilla ole tarvittavia internetyhteyksiä.

Asiakaspalveluista on tiedotettava monikanavaisesti

On tärkeää, että tarjolla olevista asiakaspalveluista tiedotetaan tehokkaasti valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Tiedon palveluista, aukioloajoista ja yhteystiedoista tulee olla kaikkien saatavilla helposti ja monikanavaisesti. Pelkästään digitaalinen viestintä ei tavoita kaikkia.

Asiakkaiden tiedossa on oltava muun muassa se, missä palvelupiste sijaitsee, miten sinne pääsee aukioloaikoina, mitkä viranomaiset ovat tavattavissa paikan päällä ja mitkä etänä sekä kenelle on varattava aika etukäteen.

Vanhusneuvostoja kannattaa kuulla

Asetusluonnoksessa Valtioneuvoston asetukseksi valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta käsitellään myös kuulemista ja todetaan, että Lupa- ja valvontaviraston on kuultava muun muassa ikääntyneitä edustavia järjestöjä. Tämän lisäksi myös hyvinvointialueilla ja kunnissa olevat lakisääteiset vanhusneuvostot voivat antaa ajankohtaista tietoa paikallisesti ikääntyneiden ihmisten asemaan vaikuttavista kysymyksistä eri kunnissa ja alueilla.

Helsingissä, lokakuun 17 päivänä 2025

Päivi Topo, vanhusasiavaltuutettu

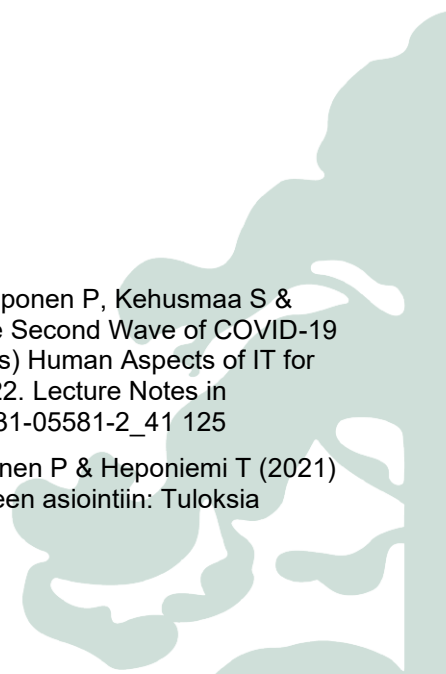
Vilhelmiina Lehto-Niskala, erityisasiantuntija

Marjut Vuorela, erityisasiantuntija

Lähteet:

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_41 125

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.

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

Ikäteknologiakeskus (2022) Selvitys ikääntyneiden digiosallisuudesta 2022, VALLI ry, Ikäteknologiakeskus. Toim. Suvi Hiltunen, Sari Vapaavuori & Olli Kuusisto.

