



**Hallintovaliokunta**  
**HaV@eduskunta.fi**

**Viite: Lausuntopyyntö asiasta HE 124/2025 vp Hallituksen esitys eduskunnalle sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuutta viranomaistoiminnassa koskevaksi lainsäädännöksi**

**Asia: Vanhusasiavaltuutetun lausunto**

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista. Vanhusasiavaltuutettu seuraa lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa ja arvioi niiden vaikutuksia ikääntyneisiin. Tarkastelemme esitystä ikääntyneiden ihmisten näkökulmasta.

Esityksessä ehdotetaan viranomaisten tiedoksiantojen lähettämistä sähköisesti niille hallinnon asiakkaille, joille se on mahdollista. Sähköinen tiedoksianto olisi ehdotuksen mukaan mahdollista ilman tiedoksiannon vastaanottajan suostumusta.

Esityksessä myös todetaan, että samalla, kun sähköisen asioinnin ensisijaisuutta edistetään, varmistetaan siitä, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla niille, jotka eivät pysty käyttämään sähköisiä palveluita.

***”Tämä digitaalinen hirmuvalta tekee meidät vanhukset avuttomiksi”***

Yllä oleva on sitaatti yli 70-vuotiaan henkilön yhteydenotosta vanhusasiavaltuutettuun. Hänellä oli suuri huoli viranomaisten kanssa asioinnin siirtymisestä vain digitaaliseksi. Olemme saaneet useita viestejä, joissa ikääntyneet henkilöt ovat huolissaan siitä, miten he pärjäävät viranomaisasioinnin digitalisoituessa yhä enemmän. Iäkkäät, joiden digitaidot eivät riitä itsenäiseen asiointiin sähköisissä palveluissa, kokevat, että he menettävät itsenäisyyttään itseään koskevien asioiden hoidossa. Samoin he kokevat nöyryyttävänä sen, että mahdollisuuksia kasvokkaiseen asiointiin ja puhelinasointiin on koko ajan vähemmän.

Iäkkäiden yhdenvertaisen aseman edistäminen digitalisoituneessa yhteiskunnassa on vanhusasiavaltuutetun työn keskeisimpiä painopisteitä. Digitalisaatio ja vaikeudet asioida digitaalisesti ovat aihepiiri, josta valtuutettu saa eniten kansalaisyhteydenottoja.





## **Suomessa on yli 600 000 ikääntynyttä henkilöä, jotka tarvitsevat tukea sähköiseen asiointiin**

Tilasto- ja tutkimustiedon perusteella voidaan arvioida, että kokonaan vailla digitaitoja on 300 000–330 000 iäkästä ihmistä ja suunnilleen yhtä monen (n. 300 000) digitaidot eivät riitä itsenäiseen asiointiin. Suomessa on 65 vuotta täyttäneitä 1,3 miljoonaa (Tilastokeskus 2024).

Vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (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).

On tärkeää huomata, että **iäkkäillä digitaitojen puuttuminen tai asiointiin riittämättömät digitaidot eivät ole pääosin yksilön ominaisuuksia. Kyse on yhteiskuntatason ilmiöstä, joka on pitkälti aikaansaatu päätöksenteossa.** Tarvitaan päätöksiä, joilla syntynyt suurta eriarvoisuutta vähennetään ja mahdollistetaan kaikkien mukana pysyminen omien ja yhteisten asioiden hoidossa.

Korkeasti koulutetuista yli 70-vuotiaista valtaosa (81 %) asioi itsenäisesti sähköisissä palveluissa. Keskiasteen koulutuksen saaneista heitä on puolet (49 %). **Perusasteen koulutuksen saaneista iäkkäistä vain kolmannes (36 %) (Saukkonen ym. 2021; 2022).** Nämä erot ovat niin suuria, että vaaditaan poliittista tahtoa ja päätöksiä, joilla tätä iäkkäiden keskinäistä eriarvoisuutta vähennetään.

**Eroja voidaan vähentää kohdentamalla digitukea perustaitoihin ja asiointiin erityisesti perusasteen ja keskiasteen koulutuksen saaneille ikääntyneille.** Lisäksi tarvitaan lisää mahdollisuuksia muuhun kuin digitaaliseen asiointiin. On myös yhdenmukaistettava erilaisia asiointimaksuja samalle tasolle asiointitavasta riippumatta. Nyt asiointimaksuja kertyy enemmän ei-digitaalisesti asioiville myös monissa julkisissa palveluissa, kuten henkilökortin tai passin hankinnassa.

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat usein myös ikääntyneet, joilla on 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). Vanhusasiavaltuutetun tapaamisissa iäkkäiden kanssa tullut esiin, että monilla henkilöillä on pelkoja digitaalisten laitteiden käyttöä ja digitaalista asiointia kohtaan. Nettiuhjukset ja -petokset ovat lisääntyneet voimakkaasti.

## **Iäkkäiden digituen tarve on sivuutettu päätöksenteossa**

Kuten hallituksen esityksessä todetaan, siinä ei säädetä digituen rahoituksesta tai tuen tarjonnan lisäämisestä, vaan Suomi.fi-viestien käyttöön annettava digituki olisi olemassa olevien tukimahdollisuuksien varassa. **Vanhusasiavaltuutettu pitää erityisen huolestuttavana, että esitys ei sisällä lainkaan lisätoimia, joilla turvattaisiin ja**



**lisättäisiin mahdollisuuksia saada digitukea perustaitojen hankintaan ja ylläpitoon sekä digiasiointiin.** Ilman perustaitoja on vaikea vastaanottaa digitukea yksittäisten palveluiden käytössä.

Ehdotettu muutos tulee todennäköisesti lisäämään myös neuvonnan sekä digituen tarvetta. Kehitys on kuitenkin päinvastainen: tukea on vaikeampi saada. DVV:n Kansalaisneuvontaa ollaan samaan aikaan supistamassa.

Viranomaisilla on velvollisuus tarjota tukea omien palveluidensa käytössä, mutta kuten ehdotuksessa todetaan, esimerkiksi laitteiden käytön yleinen neuvonta ei kuulu viranomaisten tehtäviin.

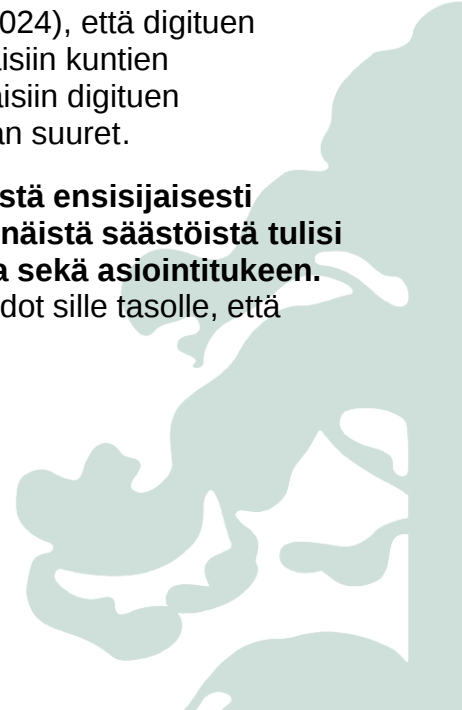
Järjestöt ovat kantaneet yli 25 vuotta pääasiallisen vastuun iäkkäiden digituesta, joka on toteutettu valtaosin iäkkäiden vertaisohjaajien vapaaehtoisena toimintana. Tuoreessa väitöstutkimuksessa on todettu, että vertaisohjaajien tarjoama digituki iäkkäille on toimiva digituen muoto, joka rohkaisee kokeilemaan sekä vahvistaa taitoja ja luottamusta omaan osaamiseen (Korpela 2025).

On vaikea kuvitella mitään edullisempaa keinoa toteuttaa iäkkäiden digitukea kuin järjestöjen tarjoama vertaistuki. Nyt kuitenkin on hyvin todennäköistä, että myös tämä toiminta vähenee, koska järjestöjen rahoituksia leikataan rajusti. Rahoitusta on vähennetty myös vapaan sivistystyön kuten kansalais- ja työväenopistojen sekä myös kirjastojen toiminnalta. Ne ovat tarjonneet työelämän ulkopuolella oleville tukea digitaitoihin ja -asiointiin.

Valtakunnalliset ja alueelliset digitukea tarjoavat järjestöt ovat todenneet vanhusasiavaltuutetun toteuttamassa kyselyssä, ettei heidän toimintansa voi yksin riittää vastaamaan iäkkäiden moninaiseen digituen tarpeeseen (Vanhusasiavaltuutettu 2025). Tarve liittyy niin laitteiden käytön opastamiseen, erilaisten sovellusten käyttämiseen ja sähköiseen asiointiin. Digituki tarvitsee vastuutahon, toiminnan koordinoijan ja selkeitä työnjakoja. Tämä todetaan myös Kuntaliiton selvityksessä (Tervonen 2025). **Tarvitaan sen selkiyttämistä, mistä viranomaiset huolehtivat ja mikä on järjestöjen rooli iäkkäiden digituen toteuttamisessa. Tämä tehtävä tulisi sisällyttää jollekin viranomaiselle ja sen tulisi sisältää kansalaisten yhdenvertaisuuden edistämisen.**

Vanhusasiavaltuutettu on esittänyt eduskuntakertomuksessaan (2024), että digituen tarpeessa olevien ikääntyneiden aseman parantamiseksi säädettäisiin kuntien velvollisuudesta koordinoida digitukea alueellaan. Näin parannettaisiin digituen saatavuutta koko maassa. Nyt erot kuntien kesken näyttäivät olevan suuret.

**Hallituksen esityksen mukaan viranomaisasioinnin siirtymisestä ensisijaisesti digitaaliseksi syntyy mittavia säästöjä. Tässä tilanteessa osa näistä säästöistä tulisi suunnata digitukeen perustaitojen hankinnassa ja ylläpidossa sekä asiointitukeen.** Näin saataisiin digitaaliset palvelut yhä useamman ulottuville ja taidot sille tasolle, että asiointi on turvallista.





## Muita kuin digitaalisia asiointi- ja viestintäkanavia on oltava tarjolla

On huolehdittava, että digipalveluille vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tosiasiallisesti tarjolla. Ne ovat välttämättömiä heille, jotka eivät käytä digipalveluita tai jotka eivät kykene itsenäisesti digitaaliseen asiointiin. **Muiden kuin digitaalisten kanavien käytön tulee olla saavutettavaa. Niiden löytäminen tai käyttö ei saa edellyttää digitaalista asiointia esimerkiksi yhteystietojen tai ohjeiden löytämiseksi.** Vanhusasiavaltuutettu saa jatkuvasti viestejä ikääntyneiltä henkilöiltä, ettei yhteydenottotietoja löydy tai yhteydenottokeinojen olemassaolo on saatavilla vain digitaalisesti.

Viranomaisten toimipisteiden edelleen vähentyessä on tarvittaessa saatava tukea asiointiin sekä asiointimatkoihin, jotta jokaisella olisi mahdollisuus saada asiansa hoidetuksi viranomaisen luona myös jatkossa. Julkisen liikenteen vähentyminen erityisesti kaupunkien keskusta-alueiden ulkopuolella on vaikeuttanut erityisesti näillä alueilla asuvien iäkkäiden asiointia kasvokkain asiointipisteisiin. Heistä monilta puuttuvat digitaidot ja laitteet, eikä kaikilla alueilla ja kaikissa kotitalouksissa ole internetyhteyksiä.

## Muutoksesta viestimisen tulee olla selkeää

Viestintää muutoksesta tulee toteuttaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja saavutettavalla tavalla. Nettipohjainen viestintä ei tavoita kaikkia.

Ehdotettavan sääntelyn myötä Suomi.fi-tunnistusta käyttävälle henkilölle luotaisiin automaattisesti Suomi.fi-viestit-tili. Henkilö voisi kuitenkin omasta pyynnöstään lopettaa Suomi.fi-viestien käytön ja siirtyä paperitiedoksiantojen vastaanottamiseen. Esityksessä todetaan, että jos Suomi.fi-viestit-tilin sulkenut henkilö jatkaisi sähköistä asiointia viranomaisten asiointipalveluissa, palautettaisiin hänen Suomi.fi-viestit-tilinsä käyttöön kuuden kuukauden jälkeen tilin päättämisestä.

Vaikka esityksessä todetaan, että myös tässä yhteydessä henkilö voisi omasta pyynnöstään lopettaa Suomi.fi-viestien käytön ja siirtyä paperitiedoksiantojen vastaanottajaksi, **pitäisi yhden kertailmoituksen Suomi.fi-viestit-tilin lopettamisesta olla riittävä.** Jos ilmoitusta lopettamisesta ei voi antaa ilman, että määräajan kuluttua taas tiedoksiannot tulevat sähköisesti, tulee tästä saada riittävästi viestintää ja ohjeistusta, jotta ilmoituksen tekijä pystyy varautumaan asiaan ennakolta.

Vanhusasiavaltuutettu korostaa, että lopetusta koskevan ilmoituksen tekeminen tulee olla helppoa ja yksinkertaista tehdä, ja siihen tulee saada selkeää ja asianmukaista ohjeistusta. Vanhusasiavaltuutettu on jo saanut yhteydenottoja kansalaisten epätietoisuudesta liittyen digitaalisen asioinnin kieltämisen ohjeistukseen. On luultu, että suomi.fi-viestien käytöstä on kieltäydyttävä säännöllisesti kuuden kuukauden välein.

**Ohjeen on oltava selkeä ja yksiselitteinen ja viestinnässä käytettävä kielen on oltava sellaista, mitä kuka tahansa ymmärtää.** Tulee myös lisätä tiedotusta, että jos ei anna sähköpostiosoitettaan, niin ei saa ilmoitusta tilille saapuneista viesteistä.

Esityksen toteutuksessa on välttämätöntä huomioida myös ne ikääntyneet henkilöt, jotka eivät itsenäisesti käytä digipalveluita vaan tarvitsevat siihen esimerkiksi läheisten tukea.



Miten varmistetaan se, ettei heille heidän tahtomattaan epähuomiossa luoda suomi.fi-viestit-tiliä?

Jos esimerkiksi henkilö läheistensä tukemana käy katsomassa terveydentilaansa koskevia tietoja OmaKannasta, eikä hän muuten asioi itsenäisesti lainkaan digitaalisesti eikä hänellä ole sähköpostiosoitetta heräteilmoituksia varten, miten hän voi varautua siihen, että viranomaisten tiedoksiannot voivat muuttua sähköisiksi kuuden kuukauden kuluttua? Miten varmistetaan hänen oikeusturvansa toteutuminen?

Ehdotuksessa on käsitelty myös ns. Tanskan mallia ja todettu, että siellä myönnetty poikkeus digitaalisen postilaatikon käyttöön on voimassa toistaiseksi.

On olennaisen tärkeää, että henkilöt, joille Suomi.fi-viestit-tili luotaisiin ilman, että he itse sitä haluavat, saavat asianmukaista tietoa siitä, mitä seurauksia tilin luomisella on heille ja miten heidän tulee toimia, jos he eivät halua ottaa tiliä käyttöön. Tämä tilanne koskettaa erityisesti niitä, jotka ovat asioineet sähköisesti jonkun toisen henkilön avulla eivätkä pysty itsenäiseen sähköiseen asiointiin. THL:n mukaan heitä on yli 70-vuotiaissa vajaa viidennes.

### **Puolesta asioinnin ja tuetun asioinnin käytännöt selkiytettävä**

Sähköinen asiointi toisen henkilön puolesta on yleistä ikääntyneiden keskuudessa. Jos iäkäs henkilö ei toimintakyvyn tai terveyden heiketessä kykene hoitamaan tai muusta syystä halua hoitaa asioitaan sähköisesti itse, hän usein valtuuttaa jonkun toisen hoitamaan asiaansa puolestaan. Tällöin on kyse puolesta asioinnista, joka tunnistetaan myös lainsäädännössä.

Käytännöt valtuutuksen antamiseen kuitenkin vaihtelevat. Monet viranomaiset ja muut organisaatiot hyödyntävät Suomi.fi-valtuuksia toisen henkilön puolesta asioinnissa. Kukin organisaatio määrittelee itse, voiko palvelussa asioida toisen henkilön puolesta ja mitä asioita palvelussa voi hoitaa.

Moni ikääntynyt hoitaa asioitaan sähköisesti myös tuettuna. On tavallista, että kun iäkäs henkilö arvioi, että ei kykene hoitamaan asioitaan sähköisesti itse, hän pyytää joltakulta tukea omaan asiointiinsa. Tällöin häntä autetaan epävirallisesti asioiden hoitamisessa nimenomaisen valtuuttamisen sijasta.

THL:n mukaan yli 75-vuotiaista 11–17 prosenttia käyttää internetiä toisten avulla (Kyytsönen ym. 2021). Tavallista on esimerkiksi se, että lapset tai muut lähisukulaiset auttavat iäkästä läheistään laskujen maksamisessa ja muussa verkkopankin käytössä (Jokimäki ym. 2020).

OmaKantaa, OmaVeroa, ja Kelan sähköisiä palveluita oli vuosina 2020–2021 käyttänyt avustettuna noin 15 % yli 74-vuotiaista (Kyytsönen ym. 2021). He ovat kykeneviä asioimaan itse, mutta heillä on vaikeuksia digitaalisten laitteiden ja palveluiden teknisessä käytössä.



Esityksessä todetaan, että 75–89-vuotiaisiin mentäessä enää 22 prosentilla on vähintään digitaaliset perustaidot, joista lähes kaikilla on vain perustaidot. Vuosina 2020–2021 sähköisen tunnistautumisen väline oli yli 74-vuotiaista kuitenkin yli puolella (57 %) (Ahola & Hirvonen 2022). **Tämä tarkoittaa sitä, että sähköisen tunnistautumisen väline on monella iäkkäällä, joilla ei ole digitaitoja.**

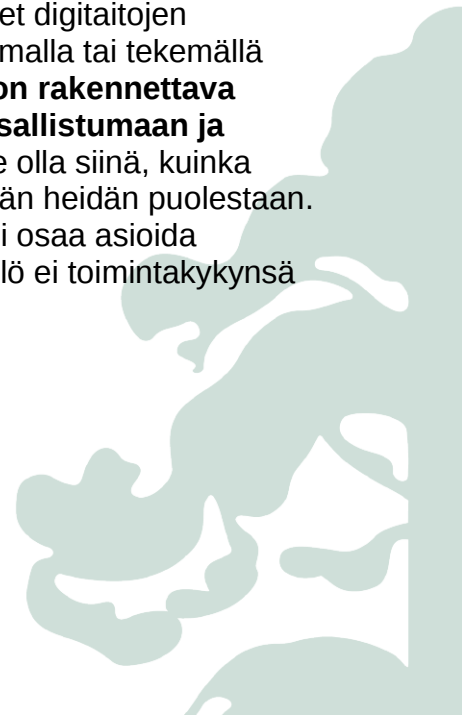
Sähköisen tunnistautumisen väline vaaditaan usein digitaaliseen asiointiin. Sähköisten palveluiden savutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyvien puutteiden vuoksi monet iäkkäät henkilöt joutuvat pyytämään muiden apua, vaikka olisivat muutoin kykeneviä hoitamaan omat asiansa.

Samoin on tavallista, että koska muita kuin digitaalisia palveluvaihtoehtoja on vähän ja niihin on vaikea päästä, päätyy ikääntyneistä moni pyytämään apua läheiseltään tai joltakin muulta taholta, jotta he saavat hoidettua asiansa digitaalisesti. Tällöin he saattavat esimerkiksi luovuttaa pankkitunnuksensa ja pääsyn henkilökohtaisiin tietoihinsa toiselle henkilölle. Pankkitunnuksia ei saa luovuttaa toiselle, mutta käytännössä esimerkiksi vaikeakäyttöiset verkkopankkisovellukset ovat yksi syy ikääntyneelle henkilölle pyytää apua asiointiin.

Tuetussa asiointissa vaarana on tietosuojan heikentyminen, ja tukija voi myös tahtomattaan nähdä tuettavan salassa pidettäviä tietoja. Tuetusta asiointista ei myöskään jää mitään merkintää mihinkään ja toimintakyvyn heikentyessä tuetusta asiointista saattaa tulla puolesta asiointia ilman erillistä valtuutusta.

**Tuettua asiointia ei kuitenkaan tunneta lainsäädännössä. Puolesta asiointi ja tuettu asiointi tarvitsevat kansallisen tason säätelyä, joka auttaa sujuvoittamaan asiointia ja varmistaa asiointin turvallisuutta.** Säädösten valmistelussa on huomioitava myös ne, joilla ei ole sähköisen tunnistautumisen välineitä. On tärkeää tunnistaa, että itsenäisestä asiointista tuetun asiointin ja puolesta asiointin väliin mahtuu monia erilaisia tasoja sen mukaan, kuinka paljon tukea tarvitsee.

Esityksen vaikutusten arvioinnissa ikääntyneisiin (s.82) mainitaan, ”että erityisesti ikääntyneiden kohdalla keskeistä on tehdä ennalta tarvittavat toimet digitaitojen heikkenemisen varalle mahdollistamalla puolesta asiointi valtuuttamalla tai tekemällä edunvalvontavaltuutus”. **Vanhusasiavaltuutettu painottaa, että on rakennettava sellaista yhteiskuntaa, jossa ikääntyneet ihmiset kykenevät osallistumaan ja hoitamaan asioitaan täysivaltaisina toimijoina.** Tavoitteen tulee olla siinä, kuinka iäkkäiden itsenäistä asiointia tuetaan, ei siinä, miten asiointi tehdään heidän puolestaan. Tarve asioida toisen puolesta ei voi perustua siihen, että henkilö ei osaa asioida digitaalisesti. Valtuuttamisen tulee aina perustua siihen, että henkilö ei toimintakykynsä vuoksi kykene itse asiomaan.





## Tuki digitaalisten taitojen oppimiseen ja ylläpitämiseen tulee taata elämänkulun loppuun asti

Digitalisaation avulla edistetään merkittävästi myös ikääntyvien ihmisten yhdenvertaisuutta esimerkiksi tuottamalla asuinpaikasta riippumattomia palveluita. Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että tukea digitaalisten taitojen oppimiseen ja ylläpitämiseen on saatavilla kaikille sitä tarvitseville elämänkulun loppuun asti. Vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia tulee järjestää niille henkilöille, jotka eivät käytä digipalveluita. Mahdollisuus vaikuttaa, hoitaa asioitaan tai saada tietoa on taattava yhdenvertaisesti kaikille.

Lopuksi vielä haluamme tuoda tiedoksi iäkkään kansalaisen yhteydenoton vanhusasiavaltuutettuun, joka tiivistää monen ajatukset: ***"On todella pelottavaa ja turvatonta olla vanha tänä päivänä. Ei ole minkään arvoinen, jos ei ole syntynyt älypuhelin kädessä."***

Helsingissä, marraskuun 11. päivänä 2025

Vanhusasiavaltuutettu Päivi Topo  
Asiantuntija Elisa Virkola

### Lähteet

Korpela V (2026) Signing in to society: Reflections on digital skills, support, and inclusion in later life. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.

Ahola N & Hirvonen J (2021) Digitalisaation huipulla - ja reunalla: verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Helsingin kaupunki, Kaupunkitutkimus ja -tilastot. Tutkimuksia 2/2021.

Kyytsönen M, Aalto A-M & Vehko T (2021) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021. Väestön kokemukset. Raportti 7/2021, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Erkkilä, N. (2025) Selvitys kuntien digituen tilanteesta 2025. Kuntaliitto.  
<https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2025/2323-selvitys-kuntien-digituen-nykytilanteesta-2025>

Jokimäki E, Kaskiharju E, Vierimaa S & Vuorinen J (2020) Mikä ihmeen netti? Sosiaalinen raportti digitalisaation haasteista ja mahdollisuuksista gerontologisen sosiaalityön iäkkäiden asiakkaiden arjessa. Gerontologinen sosiaalityö, Helsingin kaupunki.

Kyytsönen M, Aalto A-M & Vehko T (2021) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021. Väestön kokemukset. Raportti 7/2021, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Vanhusasiavaltuutettu (2024) Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024.  
[https://vanhusasia.fi/documents/97611701/160155639/Vanhusasiavaltuutetun%20kertomus%20eduskunnalle%202024%20\(PDF\).pdf/fd1daec3-85cf-b0e4-cdfc-1be104bc03d0/Vanhusasiavaltuutetun%20kertomus%20eduskunnalle%202024%20\(PDF\).pdf?version=1.1&t=1741182175353](https://vanhusasia.fi/documents/97611701/160155639/Vanhusasiavaltuutetun%20kertomus%20eduskunnalle%202024%20(PDF).pdf/fd1daec3-85cf-b0e4-cdfc-1be104bc03d0/Vanhusasiavaltuutetun%20kertomus%20eduskunnalle%202024%20(PDF).pdf?version=1.1&t=1741182175353)