

Asia: VN/25665/2024

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi Digi- ja väestötietovirastosta annetun lain 3 §:n ja hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 5 ja 25 §:n muuttamisesta

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomiot koskien kansalaisneuvontaa:

Muistiliitto ry on valtakunnallinen muistisairaiden ja heidän läheistensä kansanterveys-, potilas- ja edunvalvontajärjestö. Toiminnan päämäärä on edistää aivoterveyttä, toimia sairastuneen ja läheisen tukena, vahvistaa heidän ääntään sekä puolustaa heidän oikeuksiaan. Muistiliitto toimii 41 jäsenyhdistyksensä yhteistyö- ja kattojärjestönä.

Muistiliitto ei kannata esitystä DVV:n ylläpitämisen Kansalaisneuvonnan lakkauttamista.

Taustaa

Kansalaisneuvonta aloitti toimintansa vuonna 2013. Kansalaisneuvonnan perustamisen taustalla on ollut julkisten palveluiden digitalisoituminen, joka on aiheuttanut tuen tarvetta sähköiseen asiointiin. Lisäksi Kansalaisneuvonnassa on ohjattu kansalaisia asioimaan oikean viranomaisen luona, sekä vastattu yleisiin kysymyksiin viranomaisten kanssa asioimisesta, sekä annettu neuvontaa mm. Suomi.fi -viestien ja -tunnistuksen käyttämisestä.

Lakiesityksen perusteluista käy ilmi, että ehdotus on valtionhallinnon ns. säästölaki. Lisäksi perusteluissa tuodaan esiin, että Kansalaisneuvonnan käyttäjämäärät ovat laskevia ja niiden odotetaan laskevan edelleen.

Muistiliiton perustelut

Muistiliiton kohderyhmällä, muistisairautta sairastavilla henkilöillä ja heidän omaisillaan ja läheisillä on tarve helposti saatavilla olevaan yleiseen neuvontaan. Erityisesti muistisairautta sairastavien läheiset kohtaavat usein haasteita viranomaisasiointissa, kuten oikean viranomaisen löytämisessä, digitaalisten palveluiden käytössä tai Suomi.fi-valtuutusten hyödyntämisessä.

Kansalaisille ei ole aina selvää, minkä viranomaisen vastuulle eri asiat kuuluvat, kuten ajokorttiasiat, edunvalvontavaltuutus tai oikeudelliset kysymykset. Vaikka viranomaisilla on hallintolain 8 §:n mukainen velvollisuus ohjata asiakas oikealle taholle, erityisesti Kansalaisneuvonnan puhelinpalvelu

on toteuttanut tätä palveluperiaatetta tehokkaasti, mikä on helpottanut erityisesti ikääntyneiden asiointia.

Monille ei-digitaalisesti asioiville kansalaisille oikean viranomaisen tavoittaminen voi olla hankalaa. Vaikka kansalaisten digiosaaminen on kasvanut, erityisesti iäkkäät tarvitsevat edelleen digitukea. Lakiesityksessä viitataan DVV:n Digitaatoraporttiin, jonka mukaan 65–74-vuotiaista vain puolella on vähintään digitaaliset perustaidot, ja 75–89-vuotiaista enää 22 prosentilla. Vanhimmassa ikäryhmässä noin kolmannes ei käytä internetiä lainkaan.

Vaikka viranomaiset neuvovat kansalaisia omien palvelujensa osalta, Muistiliitto katsoo, että yleiselle Kansalaisneuvonnan tarjoamalle ohjaukselle on edelleen tarvetta.

Digitaalinen asiointi ja muistisairaiden tilanne

Samaan aikaan Kansalaisneuvonnan lakkauttamiseen liittyvän esityksen kanssa on lausunnolla hallituksen esitys sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuudesta viranomaistoiminnassa. Sen on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2026. Esityksessä ehdotetaan muutettavaksi hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista annettua lakia, sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa annettua lakia, digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettua lakia sekä eräitä oikeusministeriön hallinnonalan lakeja.

Digitaalinen asiointi helpottaa monien asiointia, mutta se edellyttää riittävää kognitiivista ja oikeudellista toimintakykyä. Muistiliiton näkemyksen mukaan ongelma ei niinkään koske niitä, jotka eivät ole koskaan käyttäneet digitaalisia palveluja, vaan niitä, joiden muistisairaus etenee ja heikentää heidän kykyään hoitaa asioitaan sähköisesti.

Hallituksen esityksessä ei ole huomioitu tätä ryhmää: heitä, jotka ovat käyttäneet digitaalisia palveluja, mutta jotka etenevän muistisairauden myötä menettävät kykynsä esimerkiksi avata viranomaisviestejä, käyttää sähköpostiaan tai kieltäytyä sähköisestä viranomaisasiointista. Kun henkilön oikeudellinen toimintakyky heikkenee, hän ei myöskään pysty enää valtuuttamaan toista hoitamaan asioitaan tai tekemään edunvalvontavaltuutusta.

Läheisten huoli tästä tilanteesta näkyy Muistiliiton saamista yhteydenotoissa. Usein he ovat itsekkin iäkkäitä ja tarvitsevat yleistä neuvontapalvelua. Tulevat järjestöleikkaukset puolestaan voivat vähentää järjestöjen mahdollisuuksia vastata tähän neuvonnan tarpeeseen.

Muistisairauksien lisääntyminen ja tarve säilyttää Kansalaisneuvonta

Suomessa diagnosoidaan vuosittain noin 23 000 uutta muistisairautta. Mikäli muistisairauksien yleisyys säilyy vuoden 2021 tasolla ja ikääntyneiden määrä kasvaa Tilastokeskuksen ennusteen mukaisesti, vuonna 2040 muistisairaita on jo 247 000 – eli 64 prosenttia enemmän kuin nykyisin (lähde: THL).

Muistisairaudet ovat eteneviä aivosairauksia, joissa kognitiivinen toimintakyky heikkenee asteittain. Sairauden edetessä henkilö ei enää kykene hoitamaan asioitaan itsenäisesti.

Muistiliitto katsoo, että lakiesityksen perusteluihin kohtaan 3.2.1 Vaikutukset kotitalouksien asemaan, tulisi lisätä tarkastelu ja vaikutusten arviointi ikääntyneiden ja muistisairaiden näkökulmasta.

Viranomaisasioinnin digitalisoituessa, ikääntyneiden määrän kasvaessa ja muistisairauksien yleistyessä Kansalaisneuvonta tulisi säilyttää, jotta kansalaiset saisivat edelleen neuvontaa viranomaisasioinnista ja digitaalisista palveluista.

Vähintään Kansalaisneuvonnan tulisi jatkaa toimintaansa, kunnes digitaalinen asiointi on vakiintunut ja kansalaiset osaavat hyödyntää sitä laajasti. Vaikka resursseja siirrettäisiin digituen kehittämiseen, neuvonnan tarpeessa olevat henkilöt eivät välttämättä siirry näiden palveluiden piiriin, vaan saattavat jäädä ilman tarvitsemaansa apua. Muistiliiton arvion mukaan siirtyminen ensisijaisesti digitaaliseen viranomaisasiointiin lisää neuvonnan ja tuen tarvetta erityisesti muistisairaiden omaisille ja läheisille, kun sairastuneen toimintakyky ei enää riitä hänen aiemmin käyttämiinsä palveluihin.

2. Huomiot koskien palveluväylän käyttövelvollisuuden poistamista:

-

3. Huomiot eräiden tukipalveluiden maksullisuutta koskevan sääntelyn muuttamisen suhteen:

-

Elomaa Sari
Muistiliitto ry