

Mia Laiho kok

## **Kirjallinen kysymys ikääntyneiden digisyrjäytymisen estämisestä ja vaihtoehtoisten asiointitapojen turvaamisesta**

### **Eduskunnan puhemiehelle**

Digitaidot väestön kesken jakaantuvat epätasaisesti. Digitaalinen viranomaisasiointi sekä arjessa tarvittavat digitaidot aiheuttavat monelle iäkkäälle suuriakin vaikeuksia. Vanhusasiavaltuutetun mukaan Suomessa asuu jopa 500 000 — 600 000 yli 65-vuotiasta henkilöä, joilla ei ole lainkaan perusdigitaitoja tai heidän taitonsa eivät riitä itsenäiseen digitaaliseen asiointiin.

Iäkkäät ja heidän omaisensa kuvaavat arjen vaikeuksia esimerkiksi iäkkään laskujen maksun, ajanvarausten, pysäköintipalveluiden, matkalippujen ja terveystietojen tarkastelun sekä hoito-ohjeiden ja muiden asiointien suhteen. Vanhusasiavaltuutettu saa näistä paljon huolestuneita yhteydenottoja. Hankaluuksia tuottaa monelle muun muassa se, että palveluiden käyttö tai viranomaisasiointi edellyttää älypuhelinta, tiettyä sovellusta tai vahvaa sähköistä tunnistautumista. Vanhusasiavaltuutettu on painottanut suosituksissaan sitä, että digitalisoinnin iäkkäille aiheuttamat ongelmat on ratkaistava.

Moni toimintakykyinen ikääntynyt joutuu käytännössä valtuuttamaan läheisensä hoitamaan asioitaan, vaikka haluaisi ja kykenisi hoitamaan ne itse, mikäli tarjolla olisi muitakin kuin digitaalisia asiointikanavia. Tämä on ongelmallista yhdenvertaisuuden ja itsemääräämisoikeuden näkökulmasta.

Myös sosioekonomiset erot ovat merkittäviä. Julkisuudesta saatujen tietojen mukaan korkeakoulutetuista yli 65-vuotiasta 80 prosenttia asioi itsenäisesti sähköisissä palveluissa. Toisen asteen koulutuksen saaneiden kohdalla luku jää alle 60 prosenttiin. Yli 65-vuotiaista, joilla on vain perusasteen koulutus, alle puolet kykenevät hoitamaan asioitaan itsenäisesti digilaitteilla. Lisäksi monet palvelunumerot ovat maksullisia. Tämä saattaa muodostaa kohtuuttoman esteen erityisesti pienituloisille ikääntyneille, jotka joutuvat turvautumaan puhelinasiointiin, koska digitaaliset palvelut eivät ole heille saavutettavia.

On tärkeää, että digitalisaation edetessä yhteiskunnan peruspalvelut säilyvät saavutettavina ja yhdenvertaisena kaikille. Ikääntyneillä ja muilla digitaalisten palveluiden käytön haastavaksi kokevilla tulisi olla yhdenvertainen ja tosiasiallinen mahdollisuus hoitaa omia asioitaan. Tilanne kuitenkin on jo tällä hetkellä vakava ja vaikeudet koskettavat suurta joukkoa ikääntyneitä.

Mediasta saatujen tietojen mukaan jopa noin kolmannes yli 65-vuotiaiden asioinneista hoidetaan jonkun toisen henkilön toimesta. Digitaalisuuden voimistuminen on johtanut siihen, että osa

## Kirjallinen kysymys KK 266/2026 vp

iäkkäistä antaa asioitaan hoidettaviksi jopa suhteellisen tuntemattomille ihmisille, koska kaikilla ei ole läheisiä tai sukulaisia auttamassa.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitän asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

*Miten hallitus aikoo varmistaa, ettei digitalisaatio johda ikääntyneiden syrjäytymiseen ja että heillä säilyy yhdenvertainen mahdollisuus hoitaa omat asiansa myös muuten kuin digitaalisin keinoin ja*

*miten varmistetaan, että viranomaispalveluissa on jatkossakin tarjolla vaihtoehtoisia asiointitapoja, kuten puhelin- ja asiointipistepalveluja, ja että ne ovat aidosti saavutettavia koko maassa ja että välttämättömät puhelinpalvelut pysyvät maksuttomina tai pienimaksuisina, jonotuksesta ei laskuteta ja maksut eivät muodostu esteeksi asiointissa?*

Helsingissä 12.6.2026

Mia Laiho kok