

## IKÄIHMISTEN OIKEUDET DIGIPALVELUISSA – DIGITALISAATION ON PALVELTAVA KAIKKIA

Digitalisaatio on tuonut uusia mahdollisuuksia palvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen, mutta samalla se on lisännyt eriarvoisuutta. Digitalisaation nopea eteneminen on johtanut tilanteeseen, jossa monet ikäihmiset jäävät yhteiskunnallisten palvelujen ulkopuolelle. Kun pankit, Kela, sosiaali- ja terveystalvet ja monet muut viranomaiset siirtävät asiointia verkkoon, kaikilla ei ole tarvittavia välineitä, taitoja tai luottamusta sähköiseen asiointiin. Moni ikäihminen jää digipalvelujen ulkopuolelle, koska palvelut ovat liian monimutkaisia, tukea ei ole riittävästi tai vaihtoehtoiset asiointitavat on poistettu.

Vanhusasiavaltuutettu, ikäihmisten järjestöt ja vanhusneuvostot muistuttavat, että **palvelujen saavutettavuus on perusoikeus**. Julkisten ja yksityisten palvelujen digitalisointi ei saa johtaa siihen, että osa väestöstä jää ilman palveluja. Jokaisella kansalaisella on oltava mahdollisuus hoitaa omat asiansa iästä ja digitaaloista riippumatta. Palvelujen on toimittava myös niille ikäihmisille, jotka eivät käytä digilaitteita. Näiden periaatteiden toteutuminen on varmistettava myös meillä Lapissa.

Eläkeliiton Lapin piiri kantaa huolta siitä, että digipalvelulaki ei saa syrjäyttää iäkkäitä kansalaisia palveluiden ja yhteiskunnan osallisuuden ulkopuolelle. Lain on turvattava ihmisten yhdenvertaisuus, saavutettavuus ja valinnanvapaus – ei ainoastaan tekninen tehokkuus. Lapin laajojen etäisyyksien ja moninaisten olosuhteiden vuoksi on tärkeää ottaa huomioon digipalvelulain toimeenpanossa paikalliset tarpeet ja digituen saatavuus,

### Eläkeliiton Lapin piirin syyskokouksen julkilausumassa vaaditaan, että:

- **vaihtoehtoiset asiointitavat** (puhelin, kirje, kasvokkain asiointi ja palvelupisteet) säilytetään ja siihen tarvittavat määrärahat varataan. Heille, jotka eivät käytä digitaalisia palveluja tulee tarjota vaihtoehtoinen ja yhdenvertainen mahdollisuus hoitaa asioitaan entiseen tapansa. Näitä tapoja tarvitaan myös varautumisessa kriisitilanteisiin.
- **jokaisessa kunnassa on selkeä järjestely digituen koordinointiin**. Kuntalaisten on saatava maksutonta, saavutettavaa ja asiantuntevaa apua digilaitteiden ja sähköisten palvelujen käytössä. Järjestöjen ja vapaaehtoistoimijoiden roolia digitukena on tuettava.
- **digipalvelut tehdään selkeiksi ja saavutettaviksi**, sekä
- **ikäihmiset otetaan mukaan** palvelujen suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Digilainsäädännön tulee huolehtia siitä, ettei kukaan jää digitaalisen kehityksen ulkopuolelle. Jokaisella on oikeus tulla kuulluksi ja saada palvelua omien voimavarojensa mukaan.

### Eläkeliiton Lapin piiri

puheenjohtaja Helena Hamari  
vaikuttajavastaava Rauni Rätty  
toiminnanjohtaja Kirsi Lantto