

Asia: VM056:00/2016

## **Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti**

### Lausunnonantajan lausunto

**Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).**

**Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.**

Digituki on raportissa määritelty seuraavasti: ”Sähköisen asioinnin tuki ”digituki” on sähköisen asioinnin, palvelun käytön ja laitteen käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin ja jota tarjotaan asiakkaalle etätukena, (chat, puhelin- tai videotuki, kylmät asiointipisteet jne.) lähitukena (asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki jne.) tai koulutuksena (online-koulutukset, kurssit, videot jne.) silloin, kun henkilö ei pysty tai osaa itse käyttää palvelua tai laitetta tai ei omista laitteita. Tukeen kuuluu myös sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.”

Erilaisten asioiden määrittely on tärkeää, mutta usein haastavaa. Esitetty määritelmä ottaa riittävällä tavalla esiin digituen erilaisia tulokulmia ja on siten hyväksyttävissä.

Digituelle on kysyntää ja tarjottuun tukeen suhtaudutaan yleensä myönteisesti. Digituen organisoiminen nykyistä paremmin on ehdottoman tarpeellista. On kuitenkin huomioitava, että kunkin ihmisen kokemukset digitaalisista palveluista ja siten tarve digitukeen on yksilöllistä. Digituen tarve ei myöskään ole aina suoraan verrannollinen henkilön muuhun toimintakykyyn, eikä asiakkaiden kykyä käyttää digitaalisia palveluita tule siksi aliarvioida, jos ei yliarvioidakaan. Lisäksi digituen, ja ylipätään digitaalisten palveluiden, järjestämisessä on huomioitava, että syyt olla käyttämättä digitaalisia palveluita eivät välttämättä aina liity puutteisiin osaamisessa. Myös digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytettävyyys ja toisaalta käyttöön liittyvät asiakasmaksut ovat tässä merkittävässä roolissa. Parasta digitukea olisi suunnitella digitaaliset palvelut jo lähtökohtaisesti mahdollisimman asiakaslähtöisiksi, selkeiksi ja helppokäyttöisiksi. On myös esimerkiksi tiedossa tapauksia, joissa asiakkaiden käyttöön annetut digitaaliset apuvälineet ovat jääneet käyttämättä väärin mitoitetuista ja epätarkoituksenmukaisista palvelupaketeista ja niihin liittyvistä kohtuuttomista asiakasmaksuista, eivät niinkään osaamattomuudesta, johtuen. Digituki ei myöskään voi olla irrallinen toiminto, vaan se tulee kytkeä osaksi muuta toimintaa esimerkiksi siten,

että digituki sisältyisi aina olemassa oleviin palveluihin. Tämä ei kuitenkaan ole välttämättä riittävä tuen taso, joten myös erilliselle digituelle on tarvetta. Kuten raportissa on esitetty, maakunnan näkökulmasta yksi vaihtoehto olisi kytkeä digituki osaksi maakunnan vastuulle tulossa olevia asiointipisteitä.

Joka tapauksessa digitaalisten palveluiden määrä on jo lähitulevaisuudessa kasvamassa merkittävästi, joten digituen järjestämiselle on kasvavaa tarvetta. Digituen järjestäminen on välttämätöntä erityisesti asukkaiden oikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutumisen varmistamiseksi.

Maakunta on ehdotetuista paras alueellinen toimija ottaen huomioon esimerkiksi maakunnan vastuulle tulevat sote-palvelut, joissa digituen tarve on keskeinen. Maakunta on myös riittävän iso toimija varmistamaan asukkaiden yhdenvertaiset digituen palvelut. On myös luontevaa, että jo nykyisellään digitukea eri tavoin antavilla toimijoilla, kuten kunnat, kirjastot, järjestöt ja yritykset, hyödynnetään digituen järjestämisessä. Tältä osin esitetty roolitus on kannatettava. Esitetyn lisäksi tulisi kuitenkin pohtia myös KELAn roolia digituessa ottaen huomioon sen kasvava rooli erilaisten sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvien digitaalisten palveluiden tarjoajana.

#### **Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).**

Asiakkaan ohjautumisessa digituen äärelle tulee erityisesti huomioida erilaiset reitit ja kanavat. Digitukea tulee olla saatavissa digitaalisten palveluiden yhteydessä verkossa, mutta myös ilman verkkoyhteyttä sekä puhelimitse että fyysisessä palvelupisteessä. Tarvittaessa tuki tulee olla vietävissä myös kotiin. Myös digitaalisten välineiden käyttämisen koulutukseen tulee panostaa.

Ohjausmallin haasteeksi muodostuu se, ettei Valtiovarainministeriöllä tai Väestörekisterikeskuksella ole ohjausvaltaa maakuntiin, eikä maakunnilla ohjausvaltaa kuntiin, järjestöihin tai yrityksiin. Tältä osin toimintamallin ohjaus jää raportissa osin epäselväksi. Esimerkiksi Väestörekisterikeskuksen ja maakuntien sekä maakuntien ja kuntien roolien ja tehtävien välistä rajapintaa tulisi jatkossa tarkentaa.

On erinomaista, että raportissa esitetään uuden tehtävän hoitamista varten myös rahoitusta. On myös totta, että rahoitustarve korostuu erityisesti toiminnan kehittämis- ja ylösajovaiheessa. Raportista ei kuitenkaan selviä, millaisiin laskelmiin esitetty rahoitus perustuu. Tältä osin ei ole mahdollista arvioida, olisiko esitetty rahoitus riittävä. Lisäksi rahoitustarpeet voivat vaihdella myös vakiintuneessa toiminnassa, kehittämis- ja ylösajovaiheesta puhumattakaan. Tältä osin on hyvä huomioida, että esimerkiksi Uudenmaan maakunnan arvioitu budjetti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden siirtyessä sen vastuulle vuonna 2020 on jo lähtökohtaisesti merkittävästi alijäämäinen. Tästä syystä kaikki maakunnalle tulevat uudet tehtävät tulisi ehdottomasti rahoittaa täysimääräisesti.

Täytäntöönpanoon ehdotetut pilotit ovat kannatettavia. Uudenmaan maakunta olisi suuren kokonsa ja muiden alueen erityispiirteiden vuoksi luonteva alue toimintamallin pilotointiin.

### **Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).**

Säädöstarpeita on raportissa esitetty monipuolisesti ja kattavasti. Digituen antajalla on merkittävä rooli tukea saavan oikeusturvan toteutumisen kannalta ja hänen vastuutaan tulisi pohtia myös lainsäädännössä. Jatkovalmistelussa on syytä arvioida sitä, mikä digituen antamisessa perustuu hallintolain mukaiseen viranomaisen neuvontavelvoitteeseen, mikä järjestämisvastuuseen kuuluvaan neuvontaan ja ohjaukseen ja mikä muuhun digitukeen. Lisäksi vahvan tunnistautumisen menetelmiin liittyvässä lainsäädännössä olisi jatkossa kehitettävää sen varmistamiseksi, että vahva tunnistautuminen on kaikkien asukkaiden käytössä.

### **Muut mahdolliset huomiot**

-

Salmi Petra

Uudenmaan liitto - Teppo Heikkilä, Uusimaa2019 -hanke ja Ossi Savolainen