

Asia: VN/650/2022

## Lausuntopyyntö toimeentulotukilain uudistamiseen liittyvästä hallituksen esityksestä

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

- On hyvä, että 1) uudistuksen tavoitteena on erityisesti haavoittuvissa asemassa olevien sosiaalihuollon asiakkaiden aseman parantaminen ja siinä 2) pyritään tarkentamaan asiakkaan oikeutta saada henkilökohtaista palvelua ja monialaista palvelua sekä 3) järjestämään asiointi saavutettavalla ja esteettömällä tavalla kaikille asiakasryhmille heidän tarpeensa huomioon ottaen.
- Hallituksen esitys kiinnittää oikeasuuntaisesti huomiota haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden palvelujen saavutettavuuteen ja ns. digisyrjäytyneisiin, joilla ei ole joko pääsyä sähköisten palveluiden piiriin tai joilla ei ole osaamista sähköisten palvelukanavien käyttämiseen. Kuitenkaan esitys ei riittävästi paranna digisyrjäytyneiden tilannetta, koska se ei ota kantaa toimeentulolailla katettavien menojen sisältöön ja tasoon. Se ei myöskään esitä toimenpiteitä, miten digisyrjäytyneitä voitaisiin tukea sähköisten palvelujen käytössä.
- Digilaitteiden puute ja osaamattomuus niiden käytössä on edelleen merkittävä este palvelujen saavutettavuudelle pienelle mutta lukumääräisesti merkittävälle vähemmistölle. Vuonna 2020 toteutetussa digitaitokartoituksessa yhtenä sähköisten palvelujen käytön esteinä mainittiin älylaitteiden puute ja varattomuus hankkia niitä (Valtiovarainministeriö & DVV 31.8. 2020).
- DigiIN-hankkeen tutkimustulokset osoittavat, että digipalveluiden lisääntyminen voi ennestään lisätä yhteiskunnan eriarvoisuutta. Taloudellisesti, terveydellisesti ja sosiaalisesti muita heikommassa asemassa olevat ovat vaarassa pudota tärkeistä ja tarvitsemistaan palveluista. Haavoittuvassa asemassa olevia ryhmiä, joiden joukossa digitaalisen syrjäytymisen riski on suuri, ovat esimerkiksi ikääntyneet, terveysongelmaiset, pienituloiset, työttömät, maahanmuuttajat, sosiaalisesti syrjäytyneet ja he, joilla on alhainen koulutustaso. Näissä ryhmissä henkilöiden digitaalisten palveluiden käytön edellytykset vaihtelevat kuitenkin suuresti: osa käyttää sujuvasti, kun taas osa tarvitsisi tukea käyttöön ja osa ei tuettunakaan pysty käyttämään.
- Erityisen haavoittuvassa asemassa ovat muiden pienituloisten ohella rikostaustaiset, mielenterveyskuntoutujat ja asunnottomat, joilla on suuri tarve välttämättömille sosiaali- ja terveyspalveluille. Käytössä olevat laitteet voivat olla myös vanhentuneita ja tietoturvaltaan puutteellisia.

- Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää monipuolisia digitaitoja ja niiden jatkuvaa harjoittelua. Tämä edellyttää henkilökohtaista digilaitteen omistamista.
- Hallintolain ja digipalvelulain perusteella asiakkailta on oikeus saada neuvontaa sähköisten palvelujen käytössä. Tämä oikeus ei kuitenkaan toteudu digisyrjäytyneiden kohdalla laitteiden ja taitojen puutteen vuoksi. Sähköisten palvelujen neuvonta haavoittuvien ryhmien kohdalla näyttää siirtyneen kolmannelle sektorille, mikä ei ole Suomen digitukimallin (Valtionvarainministeriö 2017) tarkoitus. Digisyrjäytyneet hakevat laitteiden käytön ohella järjestöiltä, seurakunnilta ja kirjastoilta apua myös sähköiseen asiointiin erityisesti Kelan palveluissa. Tämä aiheuttaa eettisesti epäselviä tilanteita ja hämärtää digituen antajien työnjakoa.
- Myös perheenjäsenet ja tuttavat auttavat paljon sähköisessä asiointissa, jolloin henkilötietojen luottamuksellisuus vaarantuu ja voi syntyä vallan väärinkäyttöä tai vahingollisia riippuvuussuhteita auttajien ja autettavien välille.
- Toimeentulotukiasiakkaiden tukeminen sähköisten palvelujen käytössä on ensiarvoisen tärkeää, koska he käyttävät paljon muitakin palveluja. Ilman asianmukaisia laitteita ja taitoja he syrjäytyvät myös muista palveluista eikä palvelujen integraatio toteudu heidän kohdallaan.
- Tällä hetkellä toimeentulotukea digilaitteisiin on mahdollisuus myöntää harkinnanvaraisesti, mutta käytännöt vaihtelevat lisäten kansalaisten eriarvoisuutta. Tuen saamisen edellytyksenä ei tulisi olla asiakkaan tai työntekijän omaehtoinen aktiivisuus asiassa.
- Sivu 14, Nykytila ja sen arviointi. Toimeenpanoa Kansaneläkelaitoksessa koskeva kappale kuvaa ennemminkin siirron tavoitteena ollutta ideaalitilaa kuin tapaa, jolla toimeenpano tapahtuu tällä hetkellä. Asiakkailta ei ole todellisuudessa juurikaan mahdollisuutta valita itselleen sopivaa asiointikanavaa, koska puhelimitse ja paikan päällä tapahtuva asiointi on tehty niin vaikeasti saavutettavaksi ja hitaaksi sekä suunnattu ensisijaisesti tukemaan digitaaliseen itsepalveluun siirtymistä. Näin ollen monet sähköistä asiointikanavaa käyttävät eivät itse asiassa valitse sitä, vaan ovat pakotettuja käyttämään sitä heille paremmin sopivien asiointitapojen puuttuessa. Väitteeseen, jonka mukaan 80% perustoimeentulotukea hakevista valitsee sähköisen asiointikanavan tulisi suhtautua erittäin kriittisesti myös siksi, että tutkimustemme (DigiiN) perusteella tiedetään, että sähköisen asiointikanavan käyttöön kykenemättömien kohdalla asiointia hoitavat heidän kanssaan tai jopa kokonaan heidän puolestaan ulkopuoliset henkilöt kuten puoliset, lapset, ystävät, naapurit ja järjestöjen työntekijät, mihin sisältyy vakavia yksityisyyden suojan vaarantumiseen, itsemääräämisoikeuden menettämisen ja hyväksikäytetyksi tulemisen riskejä.
- Sivu 19, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvitykset. On paradoksaalista, että uudistuksella heikennettiin entisestään kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden mahdollisuuksia hakea etuuksia. On myös vaikea ymmärtää, mitä yritetään sanoa kappaleella, jossa tuodaan esiin, että asiakkaat ymmärtävät heikosti Kansaneläkelaitoksen perustoimeentulotukeen liittyvät oikeutensa ja velvollisuutensa, eivätkä osaa hakea muutosta Kansaneläkelaitoksen toimeentulotukipäätöksiin. Jo lähtökohtaisesti pitäisi olla selvää, että Kansaneläkelaitoksen perustoimeentulotukeen liittyvät oikeudet ja velvollisuudet ovat monimutkaisia sosiaalioikeudelliseen lainsäädäntöön perustuvia asiakokonaisuuksia, joiden hakeminen ja saaminen ei voi perustua siihen, kuinka hyvin niitä tarvitsevat henkilöt tuntevat ja ymmärtävät kyseisiä viranomaisasioita. Lisäksi on tuotava esiin, vaikka asia ei ole varmaankaan kuulunut esitellyn selvityksen piiriin, että perustoimeentulotuen päätöksiä ei jouduta selvittämään asiakkaiden kanssa ainoastaan kunnissa, vaan samaa Kansaneläkelaitokselle kuuluvaa työtä tehdään tällä hetkellä myös lukuisten järjestöjen, oppilaitosten, sukulaisten, lasten ja naapurien toimesta.

- Sivun 31: Digisyrjäytyminen ymmärretään ehdotuksessa liian kapeasti lähinnä vain ikääntyvien ongelmaksi ja liittyvän digiosaamiseen. Tuore tutkimuksemme (Virtanen et al. THL – Päätösten tueksi 1/2022, [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN\\_ISBN\\_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN_ISBN_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1)) kuitenkin osoittaa, että suuri osa haavoittuvassa asemassa olevista sote-palvelujen asiakkaista käyttää sujuvasti internetiä ja sosiaalista mediaa, mutta ei silti kykene asioimaan hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisissa palveluissa. Tämä johtuu siitä, että digitaalisten palveluiden käyttö edellyttää yleisen digiosaamisen lisäksi muita taitoja, kuten ymmärrystä palvelujärjestelmästä ja virkakielestä. Puutteita taidoissa on kaiken ikäisillä ja erityisesti matalasti koulutetuilla sekä niillä ulkomaalaistaustaisilla, jotka vasta harjoittelevat suomen kieltä. Monen asiointia rajoittaa myös heikentynyt kognitiivinen toimintakyky, jolloin digitaalisten palveluiden monimutkaisia tekstisisältöjä ja toiminnallisuuksia on vaikea ymmärtää. Moni ei omista tarvittavia päätelaitteita, ja esimerkiksi pelkällä älypuhelimella palveluiden käyttö voi tuntua hankalalta. Tuki palveluiden käyttöön on usein omaisten tai kolmannen sektorin järjestöjen varassa, mikä on ongelmallista mm. yksityisyyden suojan vuoksi. Tuki palvelujen käyttöön tulisi tulla palveluntarjoajalta.

Haluamme painottaa, että perinteisten lähipalveluiden saatavuus on edelleen turvattava. Väestön ikääntyessä sekä muistisairauksien, muiden kansantautien ja monikulttuurisuuden yleistyessä väestössämme on yhä enemmän toimeentulotukea tarvitsevia asiakkaita, joille lähipalveluihin pääsy on ensiarvoisen tärkeää ja ainoa vaihtoehto.

Olisi tärkeää, että Kela pystyisi tunnistamaan asiakkaat, jotka soveltuvat digitaalisten palveluiden käyttäjiksi ja asiakkaat, joille on tarjottava muita perinteisempiä vaihtoehtoja.

Jotta kaikilla olisi paremmat mahdollisuudet digilaitteiden käyttöön esitämme, kuten olemme DigiIN-hankkeen politiikkasuosituksissa ehdottaneet, että julkisiin tiloihin lisättäisiin palveluiden käyttöön sopivia yksityisiä tiloja ja turvallisia lainapäätelaitteita. Tilojen tulisi olla äänieristettyjä ja katseelta suojattuja, matalalla kynnyksellä käytettävissä, lähellä kansalaisia (eli sijaita esimerkiksi kirjastoissa ja oppilaitoksissa) ja varustettuna tietoturvallisilla lainapäätelaitteilla (tietokoneet, web-kamerat ja kuulokemikrofonit). [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN\\_ISBN\\_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN_ISBN_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Esitämme, että lakiin sisällytetään selväsanaisesti oikeus saada toimeentulotukea digilaitteen hankkimiseen ja huoltoon sekä tietoliikenneyhteyden aiheuttamiin kustannuksiin. Laissa tulisi myös erikseen mainita toimeentuloviranomaisten velvollisuus neuvoa sähköisten palvelujen käytössä.

#### Lähteet

- Virtanen, Lotta, Kaihlanen, Anu-Marja, Kouvonon, Anne, Safarov, Nuriar, Laukka, Elina, Valkonen, Paula & Heponiemi, Tarja. (2022). Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi — 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Päätösten tueksi 1/2022. Helsinki: THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>

- Valtionvarainministeriö (2017). Digituen toimintamalliehdotus. Auta-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. <https://vm.fi/auta-hanke>
- Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestövirasto. Digitaalinen kysely 31.8. 2020. <https://vm.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla-digitaitokartoitus-nosti-esiin-myos-huolenaiheita>

Heponiemi Tarja

DigiIN-hanke - DigiIN-hanke (Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan; [www.digiin.fi](http://www.digiin.fi)) on Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittama hanke