

Asia: VN/34680/2022

## Lausuntopyyntö Oikeuslaitostyöryhmän alustavista toimenpide-ehdotuksista

### Lausunnonantajan lausunto

#### 1. Kommentit alatyöryhmän 1. Rikollisuus ja rikosasioiden käsittely sekä rangaistukset ja niiden täytäntöönpano ehdotuksista

-

#### 2. Kommentit alatyöryhmän 2. Siviiliasioiden käsittely, sovittelu ja vaihtoehtoiset riidanratkaisukeinot ehdotuksista

-

#### 3. Kommentit alatyöryhmän 3. Hallinto-oikeudelliset asiat ja erityistuomioistuinasiat ehdotuksista

-

#### 4. Kommentit alatyöryhmän 4. Oikeudellinen neuvonta ja avustaminen ehdotuksista

Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä alatyöryhmän keskeisintä strategista päätavoitetta aidosta asiakaslähtöisyydestä. Tavoitetila, jossa laadukkaat oikeuspalvelut olisivat kaikkien saavutettavissa kohtuullisin kustannuksin ja joutuisasti on kannatettava.

Vanhusasiavaltuutettu saa usein yhteydenottoja kansalaisilta, jotka eivät tiedä, mikä olisi oikea taho heitä auttamaan tai neuvomaan. Monella on myös vaikeuksia löytää auttavien tahojen yhteystietoja tai saada yhteyttä heihin, koska tietoja on vaikeaa löytää muuten kuin sähköisesti.

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä sitä, että oikeusturvan toteutumisessa auttavien tahojen löytämistä ja avun saamista yksinkertaistettaisiin ja nopeutettaisiin. (Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024)

Toimenpide-ehdotuksessa 97 ehdotetaan, että kehitetään palvelujärjestelmän joustavuutta ja monimuotoisuutta. Tämä on kannatettavaa. Sähköisten järjestelmien kehittämisen lisäksi selvitetäisiin palvelumalleja, esimerkiksi liikkuvia palveluyksiköitä tai muuta asiakkaiden lähelle jalkautumista, kuten palvelubussit tai pop up -neuvontapisteet. Tällaiset mallit tukisivat

mahdollisuuksia hoitaa asioitaan tilanteessa, joissa asiointimatkat ovat pitkiä ja liikkuminen vaikeaa, eikä digitaalisia palveluita pysty käyttämään.

Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen (toimenpide 105) on myös erittäin tärkeää.

## **5. Kommentit alatyöryhmän 5. Täytäntöönpano ja Ulosottolaitoksen toiminta ehdotuksista**

-

## **6. Kommentit alatyöryhmän 6. Hallinto-, henkilöstö- ja koulutusasiat ehdotuksista**

Toimenpiteessä 161 ehdotetaan, että kielellisten oikeuksien toteuttamiseen ja erityisryhmien tarpeisiin vastataan teknologiaa hyödyntäen. Toteutuksessa tulee varmistaa se, että huomioidaan myös digitaalisia palveluja käyttämättömien henkilöiden yhdenvertaisuuden toteutuminen.

Viestintää kehitettäessä (toimenpide 162) tulee viestintää toteuttaa monikanavaisesti ja asiakkaiden erityistarpeet huomioiden. Sähköinen viestintä ei tavoita kaikkia.

## **7. Muita huomioita Oikeuslaitostyöryhmän alustavista toimenpide-ehdotuksista**

Vanhusasiavaltuutetun lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten oikeuksien toteutumista. Osa tätä tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa sekä arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin. Arvioimme alustavia toimenpide-ehdotuksia ikääntyneiden ihmisten aseman ja heidän oikeuksiensa toteutumisen kannalta.

Vanhusasiavaltuutettu pitää kannatettavana työryhmän tavoitetta edistää oikeudenkäytön riippumattomuutta ja oikeusturvan laatua sekä oikeuslaitoksen palvelujen käyttäjälähtöisyyttä.

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa on noin 1,3 miljoonaa 65 vuotta täyttänyttä henkilöä ja yli 75-vuotiaita on yli 626.000. Iäkkäiden ihmisten osuus väestöstä on suuri ja ennusteiden mukaan se kasvaa lähivuosikymmeninä. Työryhmän julkaisun johdannossa todetaan ehdotusten tähtäävän 2040-luvulle ja sitä pidemmälle, jolloin ikääntyneiden ihmisten määrän arvioidaan edelleen kasvavan.

Monessa kohdin toimenpide-ehdotuksissa esitetään toimenpiteiksi ja keinoiksi digitaalisten palveluiden käytön lisäämistä. Moni esimerkiksi hyötyisi ehdotuksesta sähköisen alustan käyttöönotosta, jossa pääsisi tutustumaan aineistoon reaaliaikaisesti.

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä, että samalla tosiasiallisesti huolehditaan siitä, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät käytä digipalveluita. Näiden vaihtoehtoisten kanavien käytön tulee olla helppoa, eikä niiden löytäminen tai käyttö saa edellyttää digitaalista asiointia esimerkiksi yhteystietojen tai ohjeiden löytämiseksi.

Digitaalisia järjestelmiä ja palveluita kehitettäessä tulee aina varmistaa digitaalisia palveluita käyttämättömien henkilöiden yhdenvertaisuuden toteutuminen. Mahdollisuus hoitaa asioitaan tai saada tietoa tulee taata yhdenvertaisesti kaikille.

Voidaan arvioida, että Suomessa on kokonaan vailla digitaitoja noin 330 000 iäkästä. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (Internetin käyttö ikäryhmittäin, Tilastokeskus 2023). Yli 90-vuotiaiden tilanteesta Tilastokeskus ei kokoa tietoa. THL:n mukaan 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei ollut itsenäisesti käyttänyt internetiä (Saukkonen ym. 2021;2022). Kaiken kaikkiaan arviolta 600 000 ei pysty itsenäisesti asioimaan sähköisesti. Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat paljolti ne ikääntyneet, joilla on matala koulutus tai tulotaso tai heikko terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022). Käyttämättömyyden syynä voi olla myös oma valinta, vähäinen luottamus omaan oppimiskykyyn, kielitaitoon liittyvät tekijät tai laitteisiin ja internet-yhteyksiin liittyvät tekijät (Rasi & Taipale 2020, Ikäteknologiakeskus 2022).

Vuorela Marjut  
Vanhusasiavaltuutettu