

Aluevaltuusto 01.10.2024 § 54

§ 54

## Vastauksen antaminen valtuutettu Järvenpään ja 30 muun valtuutetun valtuustoaloitteeseen Ikääntyneiden digisyrjäytymisen ehkäisy

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):  
Rosendahl Sanna K  
Suominen Tuula

### Päätösehdotus

Aluevaltuusto päättää

1. antaa seuraavan vastauksen valtuustoaloitteeseen:

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Tausta

Valtuustoaloitteessa pyydetään selvittämään, miten ikääntyneiden digiasiointia voitaisiin helpottaa sekä kysytään, miten toisen puolesta asiointia voitaisiin sujuvoittaa. Lisäksi aloitteessa kysytään, onko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella käynnissä yhteistyöhanketta Digi- ja väestötietoviraston (DVV) kanssa.

Palvelualueen kanta aloitteessa esitettyihin seikkoihin Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategian 2023–2035 (STM 2023) tavoitteena on, että digitaalinen asiointi on ensisijaista kaikilla hyvinvointialueilla niissä palveluissa, joihin se sopii tai niille asiakkaille, jotka siihen kykenevät. Strategiassa (STM 2023) todetaan, että tulevaisuudessa ikääntyneiden määrän kasvaessa tulee palvelujärjestelmän tukea yhä paremmin toisen henkilön asioiden hoitamista.

Kuten valtuustoaloitteessa kuvattiin, ikääntyneiden digiasioinnin haasteena on usein digitaitojen tai laitteiden puuttuminen. Ikääntyneiden palvelualueella nähdään tärkeäksi, että ikääntyneiden asukkaiden digitaitoja vahvistamalla ja toisen puolesta asiointia sujuvoittamalla lisätään mahdollisuuksia osallistua sekä käyttää digitaalisia palveluita. Lisäksi suunniteltaessa laitteita edellyttäviä palveluita tunnistetaan ne palvelut, joissa laitteen lainaaminen on tarkoituksenmukaista sisällyttää osaksi palvelua.

Hyvinvointialue digitaalisten sovellusten ja teknologian hyödyntämisen edelläkävijänä

Aluevaltuuston 25.10.2022 § 69 hyväksymän hyvinvointialueen strategian yhtenä tavoitteena on olla digitaalisten sovellusten ja teknologian hyödyntämisen edelläkävijä. Aluevaltuuston hyväksymässä palvelustrategiassa 24.10.2023 § 60 digitaalinen asiointi nähdään osallistumisen mahdollistajana, johon hyvinvointialue valmentaa henkilöstön lisäksi myös asukkaita. Keskeistä on, että huomioimme toiminnassamme myös ne asiakkaat, jotka eivät jostain syystä pysty

käyttämään digitaalista asiointia tarjoamalla heille asiointiin erilaisia vaihtoehtoja.

On tärkeää, että hyvinvointialue huomioi jo järjestelmiä kilpailutettaessa ja niitä hankittaessa puolesta asiointiin mahdollisuudet, jotta järjestelmät vastaavat kansallisiin vaatimuksiin. Näin on toimittu mm. nyt käynnissä olevissa suurissa hankinnoissa asiakas- ja potilastietojärjestelmän sekä digiasioinnin alustan osalta.

#### Ikääntyneiden digineuvonta

Hallintosäännön § 96 mukaan Ikääntyneiden palvelujen palvelualueen tehtävänä on vastata ikääntyneiden neuvonnasta, arvioinnista ja ohjauksesta, joihin digineuvonnan ja -taitojen vahvistamisen voidaan katsoa lukeutuvan. Aluevaltuuston 24.10.2023 § 60 hyväksymän palvelustrategian mukaan Seniori-Infon neuvonnan tavoitteena on, että vuonna 2025 yhteydenotoista 50 % toteutuu digiasioinnin kautta, jolloin neuvontaan ja kohtaamiseen vapautuu aikaa niille asukkaille, joille digiasiointi ei sovellu.

Ikääntyneiden digisyrjäytymisen ehkäisemisen kannalta nähdään tärkeäksi vahvistaa ikäryhmän asukkaiden digitaitoja yhdenvertaisesti koko alueella. Aluevaltuuston 13.2.2024 § 4 hyväksymän Ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelman yhtenä tavoitteena on, että ikääntyneille on tarjolla tukea digipalveluiden käyttöön. Hyvinvointialue tukee digineuvonnan toteutumista esimerkiksi järjestö- ja tila-avustuksin. Ikääntyneille kohdennettua matalan kynnyksen maksutonta digineuvontaa on saatavilla kaikissa hyvinvointialueen kunnissa järjestötoimijoiden ja/tai kuntien kirjastopalveluiden toimesta.

Esimerkiksi hyvinvointialueen kumppanuustoimija Enter ry:n digineuvonta toteutti tammi-kesäkuun 2024 aikana yli 800 opastuskertaa sekä etäopastusta yli 50 kertaa alueen ikääntyneille asukkaille. Lisäksi alueella toimii myös muita digineuvontaa tarjoavia järjestöjä ja yhdistyksiä. Elokuussa 2024 hyvinvointialueella käynnistyy digituen projekti, jossa on tarkoituksena kehittää toimintamalli yhteistyöstä, tuen antamisesta sekä koostaa verkosto, jonka kanssa viestitään säännöllisesti mm. uusista palveluista tai niissä tapahtuvista muutoksista hyvinvointialueen digitaalisissa palveluissa.

#### Toisen puolesta asiointiin valtuuttaminen

Toisen puolesta asiointiin valtuuttaminen edellyttää vahvaa tunnistautumista joko fyysisesti rekisteröijän toimesta tai digitaalisen vahvan tunnistautumisen avulla, jotta valtuuttajasta voidaan varmentua. Mikäli valtuutuksen antaminen ei onnistu digitaalisesti Suomi.fi-palvelussa, voidaan hyödyntää DVV:n laatimaa avustetun valtuuttamisen palvelua.

Länsi-Uudenmaan alueella on tällä hetkellä kaksi DVV-asiointipistettä (Espoo, Raasepori) ja Helsingissä on yksi asiointipiste, joissa toisen puolesta asiointiin valtuutuksen voi tehdä fyysisesti paikan päällä asioiden. Valtuutuksen voi tehdä itse sähköisesti, mikäli valtuuttajalla ja valtuutetulla on käytössä vahvan sähköisen tunnistautumisen välineet eli verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne. Mikäli sähköisiä tunnistautumisen välineitä ei ole, voi valtuutuksen tehdä valtuutushakemuksella ja tunnistautumista vahvennetaan tarvittaessa myöhemmin henkilökohtaisella yhteydenotolla.

Osa hyvinvointialueista on pilotoitu edellä kuvattua avustetun valtuuttamisen palvelua, kuten valtuustoaloitteen esimerkkinä kuvattiin Kainuun hyvinvointialuetta. Puolesta asiointin valtuutus on tällöin mahdollista tehdä esimerkiksi hyvinvointialueen määrittelemän toimintatavan mukaisesti palveluissa tai hakemuksella. Toisen puolesta asiointin ketterämmässäkin toimintamallissa tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten lakia yhteisistä hallinnon sähköisen asiointin tukipalveluista (517/29.6.2016 10§).

Hyvinvointialueella ei ole parhaillaan käynnissä Digi- ja väestöviraston (DVV) kanssa yhteistyöhanketta. Toimintamallia ja mahdollisuutta pilotoida sitä, on esitelty palvelualueiden johtoryhmissä, mutta päätöksiä palvelun pilotoinnista tai projektin aloittamisesta ei ole vielä tehty.

#### Järjestelmäkohtainen sähköisen asiointin valtuuttaminen

Terveystieteiden asioiden hoito -valtuudella valtuutettu voi asioida terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa valtuuttajan puolesta. Tämä valtuutus mahdollistaa laajemman asiointin hyvinvointialueen digitaalisissa palveluissa sekä kansallisissa järjestelmissä, kuten esimerkiksi Kanta-palvelussa. Oikeus puolesta asiointiin tarkistetaan jokaisella asiointikerralla Suomi.fi -palvelun rekisteristä. Kaikki käytössä olevat järjestelmät eivät kuitenkaan hyödynnä kansallista rekisteriä. Tämän vuoksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu toimintamalli, jossa henkilö voi valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan toimittamalla henkilökohtaisesti hyvinvointialueen verkkosivuilta tulostettavan lomakkeen terveydenhuollon yksikköön. Tiedot kirjataan järjestelmän sisäiseen rekisteriin. Puolesta asiointin valtuutus koskee tällöin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen terveystieteiden palveluissa asiointia sekä tiettyjä, nimenomaiseen järjestelmään liittyviä digitaalisia palveluja, kuten terveydenhuollon ajanvarausta. Lomake on käytössä terveysasemapaikatuissa, suun terveydenhuollossa ja vammaispalveluissa.

#### Yhteenveto

Ikääntyneiden digiasiointia ja -taitoja tuetaan yhteistyökumppaneiden kanssa toteutetulla digineuvonnalla sekä tarjoamalla asiakkaalle soveltuvia asiointikanavia. Hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelualueella nähdään tärkeäksi arvioida mahdollisuuksia toisen henkilön puolesta asiointin sujuvoittamiseen.

ja

2. todeta valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.

#### **Käsittely**

Talousjohtaja Rajahalme poistui kokouksesta tämän asian käsittelyn aikana klo 19.58.

#### **Päätös**

Aluevaltuusto hyväksyi päätösesityksen yksimielisesti.

#### **Selostus**

#### **Liitteet**

- 1 Valtuutettu Järvenpään valtuustoaloite: Ikääntyneiden digisyrjäytymisen ehkäisy / Ledamot Järvenpääs

## Oheismateriaali

## Tiedoksi

## Täytäntöönpano

Aloitteen ensimmäinen allekirjoittaja

## Päätöshistoria

Aluehallitus 16.09.2024 § 141

§ 141

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):

## Päätösehdotus

Hyvinvointialuejohtaja Svahn Sanna

Aluehallitus päättää esittää aluevaltuustolle, että aluevaltuusto päättää

1. antaa seuraavan vastauksen valtuustoaloitteeseen:

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Tausta

Valtuustoaloitteessa pyydetään selvittämään, miten ikääntyneiden digiasiointia voitaisiin helpottaa sekä kysytään, miten toisen puolesta asiointia voitaisiin sujuvoittaa. Lisäksi aloitteessa kysytään, onko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella käynnissä yhteistyöhanketta Digi- ja väestötietoviraston (DVV) kanssa.

Palvelualueen kanta aloitteessa esitettyihin seikkoihin Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategian 2023–2035 (STM 2023) tavoitteena on, että digitaalinen asiointi on ensisijaista kaikilla hyvinvointialueilla niissä palveluissa, joihin se sopii tai niille asiakkaille, jotka siihen kykenevät. Strategiassa (STM 2023) todetaan, että tulevaisuudessa ikääntyneiden määrän kasvaessa tulee palvelujärjestelmän tukea yhä paremmin toisen henkilön asioiden hoitamista.

Kuten valtuustoaloitteessa kuvattiin, ikääntyneiden digiasioinnin haasteena on usein digitaitojen tai laitteiden puuttuminen. Ikääntyneiden palvelualueella nähdään tärkeäksi, että ikääntyneiden asukkaiden digitaitoja vahvistamalla ja toisen puolesta asiointia sujuvoittamalla lisätään mahdollisuuksia osallistua sekä käyttää digitaalisia palveluita. Lisäksi suunniteltaessa laitteita edellyttäviä palveluita tunnistetaan ne palvelut, joissa laitteen lainaaminen on tarkoituksenmukaista sisällyttää osaksi palvelua.

Hyvinvointialue digitaalisten sovellusten ja teknologian hyödyntämisen

edelläkävijänä

Aluevaltuuston 25.10.2022 § 69 hyväksymän hyvinvointialueen strategian yhtenä tavoitteena on olla digitaalisten sovellusten ja teknologian hyödyntämisen edelläkävijä. Aluevaltuuston hyväksymässä palvelustrategiassa 24.10.2023 § 60 digitaalinen asiointi nähdään osallistumisen mahdollistajana, johon hyvinvointialue valmentaa henkilöstön lisäksi myös asukkaita. Keskeistä on, että huomioimme toiminnassamme myös ne asiakkaat, jotka eivät jostain syystä pysty käyttämään digitaalista asiointia tarjoamalla heille asiointiin erilaisia vaihtoehtoja.

On tärkeää, että hyvinvointialue huomioi jo järjestelmiä kilpailutettaessa ja niitä hankittaessa puolesta asiointiin mahdollisuudet, jotta järjestelmät vastaavat kansallisiin vaatimuksiin. Näin on toimittu mm. nyt käynnissä olevissa suurissa hankinnoissa asiakas- ja potilastietojärjestelmän sekä digiasioinnin alustan osalta.

Ikääntyneiden digineuvonta

Hallintosäännön § 96 mukaan Ikääntyneiden palvelujen palvelualueen tehtävänä on vastata ikääntyneiden neuvonnasta, arvioinnista ja ohjauksesta, joihin digineuvonnan ja -taitojen vahvistamisen voidaan katsoa lukeutuvan. Aluevaltuuston 24.10.2023 § 60 hyväksymän palvelustrategian mukaan Seniori-Infon neuvonnan tavoitteena on, että vuonna 2025 yhteydenotoista 50 % toteutuu digiasioinnin kautta, jolloin neuvontaan ja kohtaamiseen vapautuu aikaa niille asukkaille, joille digiasiointi ei sovellu.

Ikääntyneiden digisyrjäytymisen ehkäisemisen kannalta nähdään tärkeäksi vahvistaa ikäryhmän asukkaiden digitaitoja yhdenvertaisesti koko alueella. Aluevaltuuston 13.2.2024 § 4 hyväksymän Ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelman yhtenä tavoitteena on, että ikääntyneille on tarjolla tukea digipalveluiden käyttöön. Hyvinvointialue tukee digineuvonnan toteutumista esimerkiksi järjestö- ja tila-avustuksin. Ikääntyneille kohdennettua matalan kynnyksen maksutonta digineuvontaa on saatavilla kaikissa hyvinvointialueen kunnissa järjestötoimijoiden ja/tai kuntien kirjastopalveluiden toimesta.

Esimerkiksi hyvinvointialueen kumppanuustoimija Enter ry:n digineuvonta toteutti tammi-kesäkuun 2024 aikana yli 800 opastuskertaa sekä etäopastusta yli 50 kertaa alueen ikääntyneille asukkaille. Lisäksi alueella toimii myös muita digineuvontaa tarjoavia järjestöjä ja yhdistyksiä. Elokuussa 2024 hyvinvointialueella käynnistyy digituen projekti, jossa on tarkoituksena kehittää toimintamalli yhteistyöstä, tuen antamisesta sekä koostaa verkosto, jonka kanssa viestitään säännöllisesti mm. uusista palveluista tai niissä tapahtuvista muutoksista hyvinvointialueen digitaalisissa palveluissa.

Toisen puolesta asiointiin valtuuttaminen

Toisen puolesta asiointiin valtuuttaminen edellyttää vahvaa tunnistautumista joko fyysisesti rekisteröijän toimesta tai digitaalisen vahvan tunnistautumisen avulla, jotta valtuuttajasta voidaan varmentua. Mikäli valtuutuksen antaminen ei onnistu digitaalisesti Suomi.fi-palvelussa, voidaan hyödyntää DVV:n laatimaa avustetun valtuuttamisen palvelua.

Länsi-Uudenmaan alueella on tällä hetkellä kaksi DVV-asiointipistettä

(Espoo, Raasepori) ja Helsingissä on yksi asiointipiste, joissa toisen puolesta asiointiin valtuutuksen voi tehdä fyysisesti paikan päällä asioiden. Valtuutuksen voi tehdä itse sähköisesti, mikäli valtuuttajalla ja valtuutetulla on käytössä vahvan sähköisen tunnistautumisen välineet eli verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne. Mikäli sähköisiä tunnistautumisen välineitä ei ole, voi valtuutuksen tehdä valtuutushakemuksella ja tunnistautumista vahvennetaan tarvittaessa myöhemmin henkilökohtaisella yhteydenotolla.

Osa hyvinvointialueista on pilotoitu edellä kuvattua avustetun valtuuttamisen palvelua, kuten valtuustoaloitteen esimerkkinä kuvattiin Kainuun hyvinvointialuetta. Puolesta asiointiin valtuutus on tällöin mahdollista tehdä esimerkiksi hyvinvointialueen määrittelemän toimintatavan mukaisesti palveluissa tai hakemuksella. Toisen puolesta asiointiin ketterämmässäkin toimintamallissa tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten lakia yhteisistä hallinnon sähköisen asiointin tukipalveluista (517/29.6.2016 10§).

Hyvinvointialueella ei ole parhaillaan käynnissä Digi- ja väestöviraston (DVV) kanssa yhteistyöhanketta. Toimintamallia ja mahdollisuutta pilotoida sitä, on esitelty palvelualueiden johtoryhmissä, mutta päätöksiä palvelun pilotoinnista tai projektin aloittamisesta ei ole vielä tehty.

#### Järjestelmäkohtainen sähköisen asiointiin valtuuttaminen

Terveydenhuollon asioiden hoito -valtuudella valtuutettu voi asioida terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa valtuuttajan puolesta. Tämä valtuutus mahdollistaa laajemman asiointiin hyvinvointialueen digitaalisissa palveluissa sekä kansallisissa järjestelmissä, kuten esimerkiksi Kanta-palvelussa. Oikeus puolesta asiointiin tarkistetaan jokaisella asiointikerralla Suomi.fi -palvelun rekisteristä. Kaikki käytössä olevat järjestelmät eivät kuitenkaan hyödynnä kansallista rekisteriä. Tämän vuoksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu toimintamalli, jossa henkilö voi valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan toimittamalla henkilökohtaisesti hyvinvointialueen verkkosivuilta tulostettavan lomakkeen terveydenhuollon yksikköön. Tiedot kirjataan järjestelmän sisäiseen rekisteriin. Puolesta asiointiin valtuutus koskee tällöin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen terveystalossa asiointia sekä tiettyjä, nimenomaiseen järjestelmään liittyviä digitaalisia palveluja, kuten terveydenhuollon ajanvarausta. Lomake on käytössä terveysasemapaikatuissa, suun terveydenhuollossa ja vammaispalveluissa.

#### Yhteenveto

Ikääntyneiden digiasiointia ja -taitoja tuetaan yhteistyökumppaneiden kanssa toteutetulla digineuvonnalla sekä tarjoamalla asiakkaalle soveltuvia asiointikanavia. Hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelualueella nähdään tärkeäksi arvioida mahdollisuuksia toisen henkilön puolesta asiointiin sujuvoittamiseen.

ja

2. todeta valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.

## **Käsittely**

## **Päätös**

Aluehallitus hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

## **Selostus**

Valtuutettu Järvenpää sekä 30 muuta valtuutettua ovat jättäneet aluevaltuuston kokouksessa 16.4.2024 § 29 seuraavan aloitteen ”Ikääntyneiden digisyrjäytymisen ehkäisy”. Valtuustoaloitteessa esitetään, että ikääntyneiden digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi tulisi selvittää, miten voisi helpottaa niiden asiointia, joilla ei ole digitaitoja ei mahdollisuuksia asioida digilaitteilla. Samalla kysytään, miten helpottaa lähiomaisen tai muun henkilön oikeutta asioida toisen puolesta sekä miten järjestää Suomi.fi -valtuudet hyvinvointialueen palveluissa asiointiin yhteydessä. Aloitteessa kysytään myös, miten kehittää yhteistyötä Digi- ja väestöviraston kanssa asukkaiden palveluiden parantamiseksi.

Hallintosäännön 26 §:n mukaan valtuutetuilla on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaan liittyvissä asioissa. Aloitteeseen, jolla ei ole talousarviovaikutuksia ja jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua, tulee aluehallituksen esitellä vastaus aluevaltuuston käsiteltäväksi ensi tilassa, viimeistään puolen vuoden kuluessa sen jättämisestä.

**Liitteet**  
**Oheismateriaali**  
**Tiedoksi**  
**Täytäntöönpano**

**Päätöshistoria**