



HYVINVOINTIALUEEN TURVATTAVA KAIKILLE IKÄIHMISSILLE PALVELUT KASVOKKAIN JA PUHELIMITSE

Vanhusasiavaltuutettu on juuri luovuttanut vuosikertomuksensa 2023 valtioneuvostolle. Yksi kertomuksen pääviesti on, että ilman digitaalisia välineitä ja digitaitoja toimivien ihmisten asiointi ja tiedonsaanti on tullut yhä vaikeammaksi. Nämä ongelmat koskettavat erityisesti kaikkein iäkkäintä väestöä ja matalammin koulutettuja ikääntyneitä. Tästä syystä kertomuksessa korostuu iäkkäiden tarve pystyä asioimaan kasvokkain tai puhelimitse sekä tarve tiedonsaantiin myös painetussa muodossa. Monen kohdalla heikko terveydentila ja toimintakyky estävät digitaalisen asioinnin.

Sama viesti ikäihmisiltä on tullut Eläkeliiton Keski-Suomen piirin ja yhdistysten toimijoille. Olemmekin Osuuskauppa Keski-Suomen tuella toteuttaneet Digiä enemmän elämään -hanketta syyskuun puolivälistä alkaen. Siinä opastamme ikäihmisiä digiasioissa pitkin Keski-Suomen maakuntaa. Mukana meillä on ollut myös hyvinvointialueen digineuvoja kertomassa Hyvaksin digitaalisista palveluista.

Näemme hyvinvointialueen digitaalisten palvelujen kehittämisen välttämättömänä. Samalla kuitenkin viestit ikäihmisiltä palveluun pääsyn suhteen ovat olleet huolestuttavia: puhelujen odotusajat ovat kohtuuttoman pitkiä, puhelinnumeroita on vaikea löytää ja sinänsä hyvän takaisinsoittojärjestelmän soittoa odottaessa ”aika käy pitkäksi”.

Ikäihmisiä on kehotettu olemaan vastaamatta tuntemattomiin numeroihin. Esitämme, että hyvinvointialueen takaisinsoittoon kehitetään ratkaisu, jolla soittajaksi tulee esimerkiksi Hyvaks. Tällöin ikäihmiset kokevat turvalliseksi vastata odottamaansa puheluun.

Vanhusasiavaltuutetun raportin mukaisesti korostamme iäkkäiden oikeutta pystyä asioimaan omassa sote-asiassaan kasvokkain tai puhelimitse sekä tarvetta tiedonsaantiin palveluihin hakeutumisesta myös painetussa muodossa. Monen kohdalla heikko terveydentila ja toimintakyky estävät digitaalisen asioinnin. Tämä tarkoittaa riittävien resurssien varaamista kasvokkaiseen kohtaamiseen ja palveluihin vastaamiseen sekä ikäihmisille tärkeiden palvelujen puhelinnumeroiden ajantasaista tiedottamista. Eläkeliiton Keski-Suomen piirin alueen yhdistykset haluavat omalta osaltaan sekä edistää näiden tietojen levittämistä että lisätä ikäihmisten digiosaamista.

ELÄKELIITON KESKI-SUOMEN PIIRI

Jukka Hiltunen
puheenjohtaja