

MEDDELANDE

Äldre personers jämlika ställning måste tryggas i det digitaliserade samhället, kräver 21 organisationer och äldreombudsmannen

Över 300 000 äldre personer i Finland saknar helt digitala färdigheter. Äldreombudsmannen och 21 riksomfattande organisationer föreslår lösningar för att förbättra de äldres ställning i det digitaliserade samhället.

I Finland saknar över 300 000 äldre personer helt digitala färdigheter. Dessutom kan minst lika många inte använda elektroniska tjänster självständigt.

När samhället digitaliseras medför det betydande utmaningar. De som inte kan använda digitala tjänster stöter på stora svårigheter när de ska uträtta sina vardagliga ärenden. Många har till exempel varit tvungna att låta bli att använda tjänster eller ansöka om förmåner eftersom det har blivit svårt att uträtta myndighetsärenden på annat sätt än elektroniskt.

Det har också blivit svårare att få tillgång till uppgifter som är nödvändiga för varje medborgare. Även sådana äldre personer som tidigare har kunnat sköta sina ärenden själva kan bli beroende av andras hjälp i och med digitaliseringen.

Äldreombudsmannen och 21 organisationer kräver att äldre personers jämlika ställning ska tryggas i det digitaliserade samhället. I sitt gemensamma ställningstagande presenterar ombudsmannen och organisationerna följande metoder för detta.

De medborgare som inte kan använda digitala tjänster ska ha möjlighet att uträtta ärenden ansikte mot ansikte eller per telefon och få information per brev eller på annat sätt i pappersform. Tillgången till offentliga tjänster på annat sätt än elektroniskt ska bevaras som en jämlik servicekanal.

Digitalt stöd för att lära sig och upprätthålla grundläggande färdigheter ska ordnas för alla äldre personer som behöver det.

”Många äldre personer behöver stöd för sina digitala färdigheter och behöver uträtta ärenden smidigt på annat sätt än digitalt”, säger äldreombudsmannen **Päivi Topo**. ”Kommunerna borde ta en starkare roll när det gäller att ordna digitalt stöd och trygga icke-digital ärendehantering. På så sätt skulle alla äldre kunna sköta sina egna och gemensamma ärenden mer jämlikt.”

Dessutom ska digitala tjänster göras lätta att använda och tillgängliga. Äldre personer ska också höras i planeringen av tjänsterna.

Mer information:

Päivi Topo, äldreombudsman, tel. +358 29 5666838, paivi.topo@oikeus.fi

Ulla-Maj Wideroos, ordförande, Svenska pensionärsförbundet rf, tel. +358 50 5113141, ulla-maj.wideroos@spfpension.fi

Marianne Heikkilä, generalsekreterare, Marttaliitto, tel. +358 503751195, marianne.heikkila@martat.fi

Ställningstagande av äldreombudsmannen och organisationer

I Finland saknar klart mer än 300 000 äldre personer digitala färdigheter helt och hållet. Två av tre personer över 65 år säger sig dessutom behöva stöd av andra när de sköter ärenden elektroniskt. År 2022 hade var tionde person mellan 65 och 74 år och var tredje person mellan 75 och 89 år aldrig använt internet. Cirka 70 procent av personer mellan 85 och 100 år hade inte använt internet på egen hand.

Utanför de digitala tjänsterna står till stor del äldre personer med låg utbildning eller inkomstnivå, nedsatt hälsotillstånd eller funktionsförmåga. Många litar inte på att de kan lära sig digitala färdigheter i tillräckligt hög grad för att kunna sköta ärenden på ett säkert sätt. Svårigheter att skaffa de förbindelser och den utrustning som behövs samt problem med språkkunskaperna utgör också hinder för inläringen av digitala färdigheter.

Uppgifterna framgår av Statistikcentralens, Tietoevrys och THL:s datainsamlingar.

Organisationerna och äldreombudsmannen föreslår tre sätt att förbättra de äldres ställning i det digitaliserade samhället.

1. Medborgare som saknar digitala färdigheter behöver kunna uträtta ärenden ansikte mot ansikte eller per telefon och få information per brev eller på annat sätt i pappersform

Organisationerna och äldreombudsmannen hör ofta äldre personer berätta hur det är att leva utan digitala färdigheter. Informationen finns endast i elektronisk form, inköpen och serviceavgifterna är dyrare för dem, det blir allt svårare att köpa biljetter och sköta bankärenden och det är nästan omöjligt att beställa tid till hälsovårdstjänsterna. Många har låtit bli att använda tjänsterna eller ansöka om förmåner därför att det är svårt att sköta ärenden med myndigheterna på annat sätt än elektroniskt.

- Tillgången till offentliga tjänster på annat sätt än elektroniskt måste bevaras som en jämlik servicekanal.
- Information om egna och om gemensamma ärenden måste vara lika tillgänglig för dem som inte använder digitala kanaler.
- Nya lösningar för att få information måste utvecklas så att den information som för närvarande fås via webbläsare också är tillgänglig avgiftsfritt för medborgare som saknar digitala färdigheter.

2. Digitalt stöd för att inhämta och upprätthålla grundläggande färdigheter ska ordnas för alla äldre personer som behöver det

Många äldre berättar att de vill lära sig digitala färdigheter, men att de inte får tillräckligt med stöd för det eller att de inte får stöd av någon. Behovet av digitalt stöd är inte ett övergående fenomen som avtar i samma takt som de nuvarande äldsta åldersklasserna. Att inhämta digitala färdigheter är en väsentlig del av målen för livslångt lärande.

Personer utanför arbetslivet kommer även i fortsättningen att behöva digitalt stöd för att lära sig och upprätthålla grundläggande färdigheter. Säker elektronisk ärendehantering och att skilja mellan falsk och tillförlitlig information är viktiga färdigheter även i fortsättningen. För att samhället ska fungera måste dessa färdigheter vara tillgängliga för medborgare i alla åldrar. Behovet av digitalt stöd kan öka i fortsättningen.

- Via organisationer ger äldre frivilliga kamrathandledare digitalt stöd till äldre på tiotusentals möten årligen i olika delar av Finland. Det är svårt att öka antalet frivilliga eller bevara antalet på nuvarande nivå när finansieringen till organisationerna minskar. Staten och kommunerna bör trygga det digitala stöd som organisationerna ger.
- Många kommuner ordnar digitalt stöd i bibliotek och medborgarinstitut. Varje kommun gör klokt i att samordna det digitala stödet och tillhandahålla tillgängliga lokaler för det och förverkliga det digitala stödet i samarbete med organisationerna och välfärdsområdet. Det är också viktigt att de äldre får digitalt stöd på sitt eget språk. Det väsentliga är att de äldre kommuninvånarnas färdigheter når en sådan nivå att så många som möjligt kan söka information via elektroniska kanaler och använda de vanligaste elektroniska tjänsterna.
- Många äldre berättar att de inte har fått hjälp av myndigheterna med att använda offentliga elektroniska tjänster. Det måste säkerställas att varje myndighet känner till sitt lagstadgade ansvar att ge råd om hur deras digitala tjänster används så att ärendehantering är smidig och säker. Det är också bra om företagen hjälper kunderna att använda deras digitala tjänster.

3. Digitala tjänster ska vara lätta att använda och tillgängliga

Elektroniska tjänster är ofta svåra att använda. Lagstiftningen kräver att i synnerhet elektroniska tjänster som tillhandahålls av offentliga aktörer vara tillgängliga och lätta att använda. Det är viktigt att äldre personer hörs när tjänsterna planeras. Många av dem som använder elektroniska tjänster har olika slags funktionsnedsättningar.

- Genom att följa principerna för planering som lämpar sig för alla kan tjänster som är tillgängliga och lätta att använda tillgodose för ett så stort antal användare som möjligt.
- Äldre personer som är medlemmar i äldreråd och handikappråd och i olika organisationer och som har nedsatt funktionsförmåga bör ges tillfälle att delta i planeringen av de elektroniska tjänsterna.
- Många äldre personer har erfarenheter av situationer där de sköter ärenden för någon annan. Med hjälp av deras erfarenheter kan man göra det smidigare att uträtta ärenden för andra.

Undertecknare

Äldreombudsmannen

ATK Seniorit Mukanetti ry
Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf
Eläkeliitto ry
Pensionärerna rf
Pensionstagarnas Centralförbund PCF rf
Enter ry
Äldreinstitutet
Invalidförbundet
Joen Severi ry
Kansallinen senioriliitto ry
Kuuloliitto ry
Marttaliitto ry
Minnesförbundet
Näkövammaisten liitto ry
Närståendevårdarnas förbund
Savonetti ry
Osteoporosförbundet i Finland rf
Finlands Hjärtförbund rf
Svenska pensionärsförbundet rf
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry
Centralförbundet för de gamlas väl ry