

STÄLLNINGSTAGANDE AV ORGANISATIONER OCH ÄLDREOMBUDSMANNEN

Organisationer och äldreombudsmannen kräver att äldre personers jämlika ställning måste tryggas i det digitaliserade samhället

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.

STÄLLNINGSTAGANDE AV ORGANISATIONER OCH ÄLDREOMBUDSMANNEN

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 tillgodoseas 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.

Äldreombudsmannen

ATK Seniorit Mukanetti ry

Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf

Eläkeliitto ry

STÄLLNINGSTAGANDE AV ORGANISATIONER OCH ÄLDREOMBUDSMANNEN

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