Digitaidottomien ihmisten

nöyryyttämisen on loputtava

Tampereella ilmestyvän Aamulehden toimittaja Krista Nummelin kertoo kirjoituksessaan (AL:n verkkosivut 24.8.2025) hämmennyksestä, jonka koki jouduttuaan pitkästä aikaa asioimaan pankin konttorissa. Vartija ohjasi hänet ovelta jonoon, joka veti nopeammin kuin se jono, johon joutuivat pelkästään rahaa tileiltään nostavat. Silti hänkin joutui odottelemaan toista tuntia.

Hän kirjoittaa, miten joutui kuulemaan ikäviä asioita. Iäkkäillä asiakkailla oli hankalia ongelmia, henkilökohtaiset asiat ja pankkitilien sisällöt kantautuivat ulkopuolisten kuuluviin. ”Läheisellä tiskillä vanha nainen yrittää hoitaa miehensä asioita valtakirjalla. Se ei käy. Miehen pitäisi itse tulla konttoriin. No, se ei ole mahdollista, sillä hän on vuodepotilaana laitoksessa, vastaa vaimo. Entä, jos hän hoitaisi mobiilissa asiansa, ehdottaa virkailija. No, ei hän pysy siihenkään”, toimittaja kertaa kuulemaansa.

Kukaan tuskin on eri mieltä siitä, ettei tällainen ole mistään kotoisin. Vanhoja ihmisiä nöyryytetään ja juoksutetaan vain siksi, etteivät he pysy hoitamaan pankkiasioitaan digitaalisesti, eivätkä he ole tajunneet hyvissä ajoin hoitaa valtuutuksia nykyisten vaatimusten mukaiseen kuntoon.

Kuinkahan iso joukko ihmisiä – iästä riippumatta – edelleen luulee, että jonkinlainen yleisvaltakirja riittää esimerkiksi puolisoiden tai vanhempien ja lasten välillä toisen puolesta asioimiseen?

Pankki- ja viranomaisasioiden valtuutukset on mahdollista hoitaa oikeaoppisesti kuntoon oman ikääntymisen ja toimintakyvyttömyyden varalta, mutta miksi niin se jää niin monelta tekemättä hyvissä ajoin? Koska asiaa ei tunneta.

Ohjeita kyllä on. Suomi.fi-sivustolta löytyvät ohjeet verottajaa, Kelaa, Kantaa ja kaikkea mahdollista julkisen vallan kanssa hoidettavaa ajatellen. Mutta ne on ymmärrettävä ottaa huomioon ajoissa. Pankissa olisi hyvä ajoissa yhdessä virkailijan kanssa pohtia, tarvitaanko valtakirjoja ja jos niin kenet voisi valtuuttaa pahan päivän varalta.

Saavutettavuus-ryhmässä olemme pohtineet, eikö olisi järkevää lähettää jokaiselle tiettyyn ikään – vaikka 60 vuotta – päässeelle kansalaiselle kirjallinen tietopaketti siitä, mitä voi tehdä, jotta omien asioiden hoito sujuisi asianomaisen itsensä haluamalla tavalla sittenkin, kun itse ei ehkä pysty.

Kallista? Varmaan, mutta onko tämä nykymeno sitten edullisempaa?

Kaikilla ei tietenkään ole lähipiirissään henkilöä, jolle he voisivat uskoa raha- ja viranomaisasioidensa hoidon. Sellainen vaatii äärimmäistä luottamusta ja henkilön tuntemista.

Juuri tämän ongelman lievittämiseen me Saavutettavuus-toimikunnassa pyrimme kansalaisaloitteellamme, jonka edistämiseen saimme liitolta tukea ja paljon myös ulkopuolista kannustusta. Aloite ei mennyt maaliin, mutta tavoite – digitukipiste julkisena palveluna jokaiseen kuntaan – on edelleen ajankohtainen.

Yhteiskunnan digitalisaatiosta peruuttaminen on turha ja tarpeetonkin toive. Siinä on kiistattomia etuja, mutta se ei saa syrjäyttää ketään.

SAAVUTETTAVUUS-TOIMIKUNTA 25.8.2025

PIRKKO KESKINEN