

Äldreombudsmannens berättelse till riksdagen 2024

B 3/2024 rd



Vanhusasiavaltuutettu
Äldreombudsmannen

Äldreombudsmannens berättelse till riksdagen 2024

B 3/2024 rd



Vanhusasiavaltuutettu
Äldreombudsmannen

Skribenter:

Päivi Topo

Päivi Ahosola

Saidi Backman

Mia Niemi

Marjut Vuorela

Äldreombudsmannens berättelse till riksdagen 2024

ISBN 978-952-65219-6-1 (tryckt)

ISBN 978-952-65219-7-8 (pdf)

Äldreombudsmannens publikationer 2

ISSN 2954-2596 (tryckt)

ISSN 2954-2588 (pdf)

Riksdagsnummer B 3/2024 rd

Layout: Susanna Yli-Ristaniemi

Bilder: Vilja Pursiainen

Tryckort: Helsingfors 2024



Förord

Riksdagen beslutade att i enlighet med regeringens proposition inrätta en oberoende och självständig myndighet, äldreombudsmannen, år 2021. Äldreombudsmannens verksamhet för att främja de äldres ställning och rättigheter inleddes i början av år 2022. Denna berättelse är äldreombudsmannens första berättelse till riksdagen. Jag hoppas att den ger ny information och nya tankar om hur man i riksdagsarbetet kan främja de äldres ställning och tillgodoseendet av de äldres rättigheter och samtidigt främja välbefinnandet i hela samhället.

Vem är gammal och vilka är de äldre? Den här frågan ställs ofta, och av goda skäl. Äldre personer är en väldigt heterogen grupp, och det finns inte bara ett lämpligt ord som skulle beskriva dem. Det är inte heller möjligt att ge rekommendationer till riksdagen så att de skulle omfatta hela denna grupp eller ens så att ett enskilt förslag skulle beröra var och en i denna grupp. Vid beslutsfattande är det väsentligt att känna till hur besluten påverkar människor i olika åldrar.

Riksdagsberättelsen har upprättats av äldreombudsmannens byrå tillsammans med ombudsmannen. Jag vill rikta ett varmt tack till sakkunniga Päivi Ahosola, Saidi Backman, Mia Niemi och Marjut Vuorela samt till kommunikationschef Maria Swanljung som sköter äldreombudsmannens kommunikationer.

Äldreombudsmannen ansvarar för innehållet i riksdagsberättelsen, men innan berättelsen upprättades anordnades två tillställningar om de äldres ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter. De som höll anföranden under dessa tillställningar överlämnade sitt material att användas vid beredningen av denna riksdagsberättelse. Jag vill tacka för samarbetet med biträdande justitieombudsmannen Maija Sakslin vid riksdagens justitieombudsmans kansli, direktör Mikko Kautto vid Pensionsskyddscentralen, forskningsprofessor Hennamari Mikkola vid FPA, biträdande professor Minna Zechner vid Helsingfors universitet, ledande sakkunnig Sari Kehusmaa och forskningsprofessor Seppo Koskinen vid

” De mest gripande stunderna har förknippats med situationer där möjligheterna till ett människovärdigt liv för bräckliga äldre personer med svåra sjukdomar och nedsatt funktionsförmåga har allvarligt äventyrats.

Institutet för hälsa och välfärd, äldre forskare Erja Rappe vid Äldreinstitutet, avdelningschef Johanna Suurpää vid Justitieministeriet, projektledare Ella Airola Nationella audiovisuella institutet, direktör Sirpa Rautio vid Människorättscentret, professor emeritus Jyrki Jyrkämä, ordförande Raimo Ikonen vid pensionärsförbundet Eläkeliitto samt forskningsdirektör Pirjo Nikander, universitetsforskare Linda Enroth, professor Marja Jylhä och universitetsforskare Jari Pirhonen vid Tammerfors universitet. Jag vill också rikta ett varmt tack till medlemmarna i äldreombudsmannens seniorpårverkargrupp Kari Itkonen, Auni-Marja Vilavaara, Markku Lehto, Jaakko Tuomi, Tuulikki Petäjänieni, Vappu Taipale och Ristenrauna Magga för deras kommentarer vid de ovannämnda tillställningarna och gemensamma möten.

De allra mest glädjande stunderna i äldreombudsmannens arbete har varit samtalen med samhällsengagerade, aktiva äldre personer. De har en bra överblick över det finländska samhället, dess förändringar och de bakomliggande orsakerna till dem. Av dem har jag fått utmärkta förslag på hur samhället bör utvecklas så att det blir mer jämlikt och bättre för människor i alla åldrar. Deras långa livserfarenhet är deras unika resurs, och man bör lyssna på dem vid beslutsfattande.

De mest gripande stunderna har förknippats med situationer där möjligheterna till ett människovärdigt liv för bräckliga äldre personer med svåra sjukdomar och nedsatt funktionsförmåga har allvarligt äventyrats. Orsaken till deras orimligt svåra situation har ofta varit att social- och hälsovårdstjänsterna har varit otillräckliga och fungerat dåligt. I synnerhet bristen på heldygnsomsorg och krisplatser tvingar äldre, sköra personer att försöka klara sig hemma med otillräcklig eller obefintlig service. Detta är fel, och i välfärdslandet Finland kan brist på pengar eller brist på arbetskraft inte vara en godtagbar förklaring till situationen.

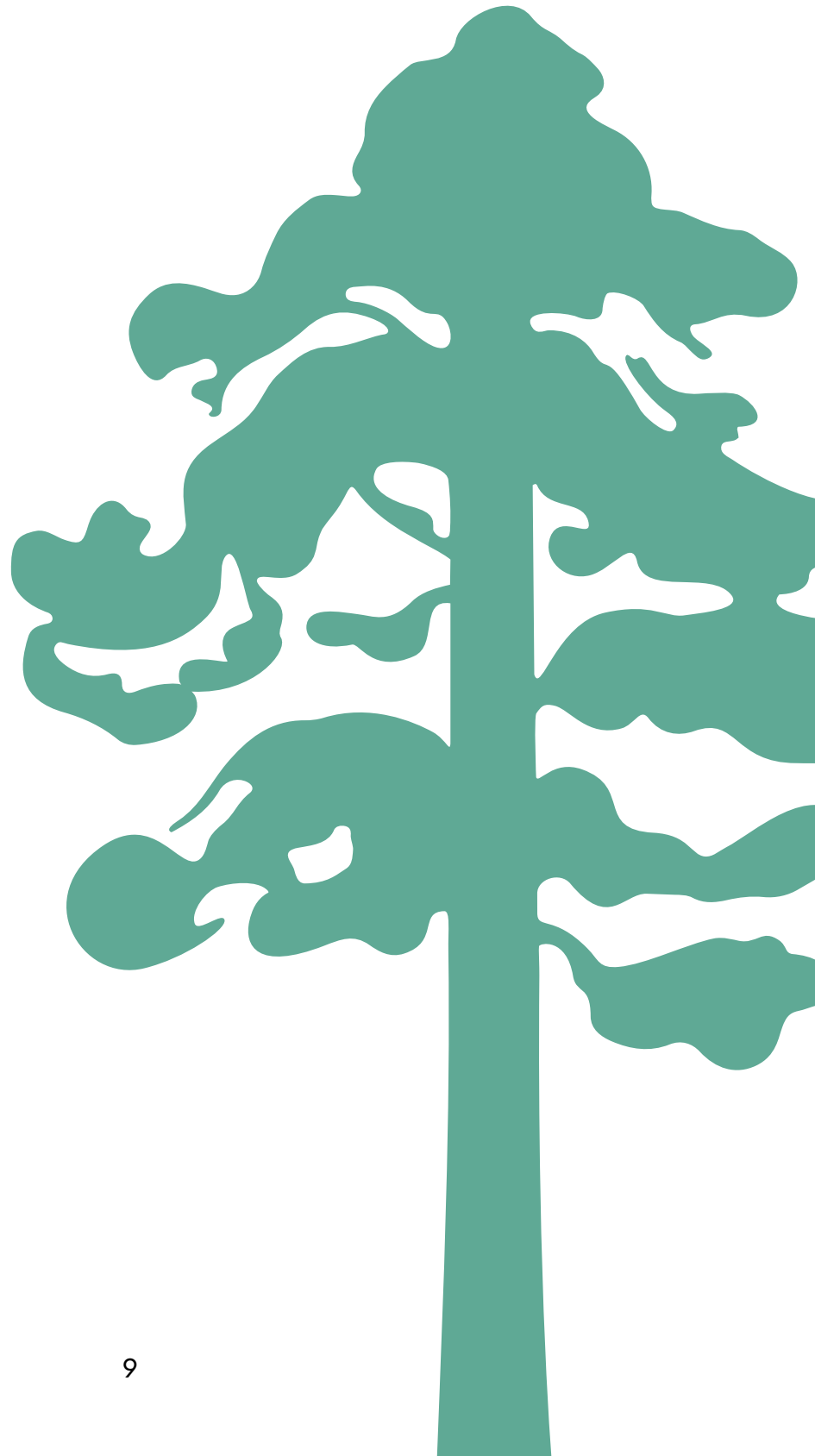
Jag hoppas att riksdagen och i synnerhet riksdagsledamöterna läser denna riksdagsberättelse med både förnuft och hjärta. Jag önskar kloka och åldersrättvisa lösningar i riksdagsarbetet.

Päivi Topo
äldreombudsman

Innehåll

1	Äldre människors status och rättigheter – genomgång av nuläget med förslag till korrigeringar	11
1.1.	Tryggande av de äldres grundläggande rättigheter minskar riskerna för marginalisering	14
2	De äldres ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter ska förbättras i det digitaliserade samhället	19
2.1.	Digitala färdigheter har blivit nödvändiga – en stor andel av de äldre har svårigheter med digitaliseringen	19
2.2.	Många står utanför de digitala tjänsterna	22
2.3.	De äldre har inte jämlika möjligheter att lära sig och upprätthålla digitala färdigheter	26
2.4.	Praxisen för digitalt utträttande av ärenden för någon annan varierar, och att sköta ärenden med stöd omfattas inte av lagstiftningen	30
3	Möjligheterna för de äldre att få tillgång till tillräckliga och nödvändiga social- och hälsovårdstjänster ska förbättras	35
3.1.	De äldres tillgång till social och hälsovårdstjänster samt tjänsteutbudet är bristfälliga	37
3.2.	Tjänster som stödjer de äldres boende hemma är otillräckliga	45
3.3.	Det är för svårt att få tillgång till heldygnsomsorg och kvaliteten varierar	51
3.4.	Underutnyttjande av sociala förmåner och höga hälsovårdskostnader påverkar nödvändig behandling av sjukdomar negativt	54
4	De äldres rätt att upprätthålla försörjning, välbefinnande, sin hälsa och funktionsförmåga ska och är värt att stärkas – samtidigt kan man hålla styr på ökningen av behovet av hälsovårds- och socialtjänster	57
4.1.	Rätten till nödvändig försörjning ska tryggas effektivare för äldre personer med de lägsta inkomsterna	58
4.2.	Det behövs fler nationella åtgärder som främjar de äldres välbefinnande och hälsa och finansiering bör riktas till verksamhet som når äldre personer med lägre utbildningsnivå	60
4.3.	De äldres risker att insjukna i minnessjukdomar ska minskas nationellt så att prognosen om att antalet personer med minnessjukdom dubblas eller tredubblas inte blir verklighet och tillräckliga social- och hälsovårdstjänster kan tryggas	62

4.4.	De äldres rätt till rehabilitering ska stärkas och de övre åldersgränserna slopas från rehabiliteringslagstiftningen. Rehabilitering är en investering som lönar sig.	64
5	Förbättring av tillgången till och tillgängligheten av basservice ökar möjligheterna för äldre för självständigt boende och ett självständigt liv	67
5.1.	Tillgången till grundläggande banktjänster och möjligheterna att använda kontanter ska tryggas i sista hand med lagstiftning	68
5.2.	Rätten till rörlighet ska tryggas bättre än hittills eftersom det är en absolut förutsättning för ett självständigt liv	71
5.3.	Tillgängliga boendemiljöer och möjligheter att sköta sina ärenden är nödvändiga för äldre personers självständiga boende hemma	73
6	Tillgodoseendet av de äldres rättsskydd och självbestämmanderätt ska förbättras	79
6.1.	Ett skriftligt beslut med besväransvisning ska ges åt klienterna	80
6.2.	Det måste bli enklare och snabbare att hitta aktörer som kan hjälpa samt att få hjälp i ärenden som gäller rättsskyddet	83
6.3.	Lagstiftning om självbestämmande saknas fortfarande från äldretjänsterna trots brådskande behov	86
6.4.	Det råder ojämlikhet bland klienterna och patienterna vid de olika välfärdsområdena - detta måste åtgärdas	88
6.5.	Det ska vara möjligt för alla att förnya sitt identitetskort	89
7	Jämlik och faktisk möjlighet att påverka, vara delaktig och bli hörd i samhället ska tryggas för alla äldre	93
7.1.	Bedömning av konsekvenserna för äldre vid beslutsfattande samt ett nationellt äldreråd kan minska den strukturella diskrimineringen på grund av ålder 95	
7.2.	Möjligheterna för personer utan digitala färdigheter att bli delaktiga och påverka i kommunerna och välfärdsområdena ska förbättras	98
7.3.	Ställningen och påverkansmöjligheterna för kommunernas och välfärdsområdenas äldreråd ska förtydligas och stärkas	99
7.4.	Mer uppmärksamhet bör fästas vid de allra äldstas möjligheter att rösta	101
8	Äldreombudsmannens rekommendationer till riksdagen för att stärka de äldres ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter	105
8.1.	REKOMMENDATIONERNA TILL RIKSDAGEN	106
8.2.	Äldreombudsmannens rekommendationer om välfärdsområdenas verksamhet	115
	Källförteckning	119





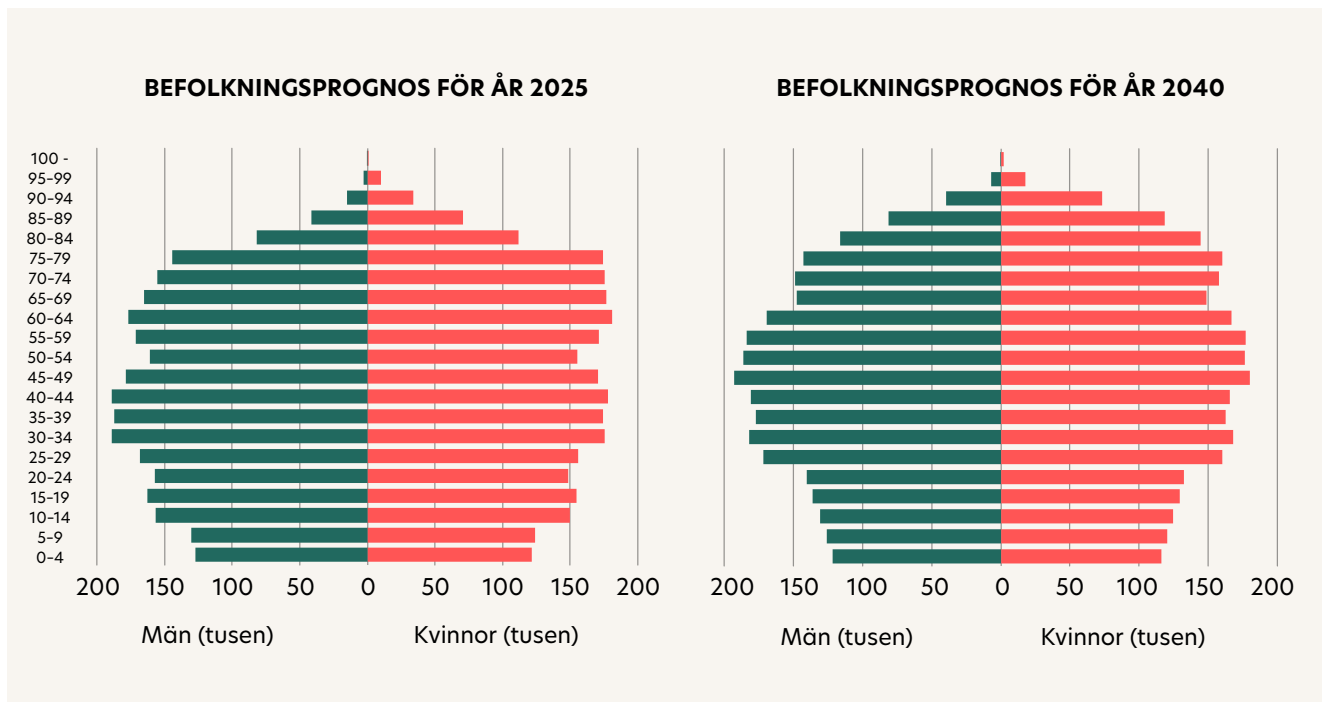
1 Äldre människors status och rättigheter - genomgång av nuläget med förslag till korrigeringar

Äldreombudsmannens verksamhet som en oberoende och självständig myndighet inleddes i Finland i januari 2022. Äldreombudsmannens lagstadgade uppgift är att främja de äldres ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter. Äldreombudsmannens verksamhet har fått ett gott mottagande, och under de två verksamhetsåren har ombudsmannen träffat och hört tusentals äldre personer i olika delar av Finland. Inledningen av ombudsmannens verksamhet har beskrivits i ombudsmannens årsberättelse till statsrådet.

I sin första riksdagsberättelse berättar äldreombudsmannen sina viktigaste observationer och ger konkreta förslag på hur ställningen för äldre personer i olika situationer bör förbättras och tryggas bättre än hittills så att deras grundläggande och mänskliga rättigheter tillgodoses. Betoningen ligger på de konkreta förbättringsförslagen till riksdagen och deras motiveringar.

Äldreombudsmannens lagstadgade uppgifter:

1. bevaka och bedöma de äldres ställning och tillgodoseendet av de äldres rättigheter,
2. bevaka lagstiftningen och det samhälleliga beslutsfattandet samt bedöma deras konsekvenser för de äldre,
3. ta initiativ och ge utlåtanden samt delta i samhällsdebatten,
4. sammanställa och låta göra utredningar samt offentliggöra rapporter,
5. främja informationsverksamhet och förmedla kunskap om äldre,
6. främja samarbetet mellan aktörer som handlägger ärenden som gäller äldre och aktörer som representerar äldre.



FIGUR 1. Befolkningsprognoser för 2025 och 2040. Källa: Statistikcentralen

Befolkningen i Finland har åldrats redan under en lång tid. Orsaken är den rekordlåga natalitet och den ökade livslängden till följd av vilken andelen äldre personer i befolkningen är större än förväntat år efter år. Den här utvecklingen kommer att fortsätta de kommande decennierna. Finlands befolkningsstruktur har tidigare beskrivits med en pyramid, men nu påminner formen mer av en muffin (Figur 1).

De äldres ställning och tillgodoseendet av de äldres rättigheter är en allt viktigare fråga för hela samhällets funktion. Det har också blivit allt viktigare att hitta socialt och ekonomiskt hållbara lösningar för att säkerställa att personer i alla åldrar kan ha ett gott liv i det föråldrande Finland. Denna riksdagsberättelse fokuserar på de äldre och i synnerhet de allra äldsta medborgarna utan att ge avkall på den kulturella, sociala och ekonomiska kopplingen av de olika generationerna till varandra.

I Finland har allt flera som tar steget från arbetslivet till ålderspension resurser kvar. Enligt uppföljande undersökningar är den fysiska och intellektuella förmågan hos 75-80-åringar klart bättre än den var för 30 år sedan hos personer i motsvarande ålder (Koivunen et al. 2021, Munukka et al. 2021). Forskare inom åldrande beskriver förändringen med att det har uppstått ett nytt livsskede som kan kallas sen medelålder (Rotkirch 2021, Rantanen & Koivunen 2022).

Allt fler äldre fortsätter eller skulle vilja fortsätta arbeta efter sin personliga pensionsålder. Deras betydelse för trygghet av tillräcklig arbetskraft är väsentlig till exempel i social- och hälsovårdsbranschen. Strukturella lösningar, till exempel arbetskraftstjänster riktade till äldre, behövs för att denna omfattande grupp ska kunna delta i arbetslivet. Det har konstaterats att såväl arbetets innehåll som nödvändigheten att få löneinkomster på grund av att pensionen är låg har betydelse

för att man fortsätter i arbetslivet efter pensionsåldern (Kinni et al. 2017). Enligt Pensionsmyndigheten arbetade 40 000 personer under 68 år vid sidan av sin ålderspension i slutet av 2022.

Pensionärernas insats i barnomsorgen och övrig hjälp till sina vuxna barn samt som hjälp och vårdare för sina ålderstigna närstående är oerhört omfattande (Danielsbacka et al. 2020). Detta kan också försämra möjligheterna att fortsätta i arbetslivet även om man i övrigt skulle vara villig att göra det. Enligt Befolkningsförbundets uppskattning står pensionärernas insats enbart i vården av deras barnbarn omräknat i pengar för cirka 540 miljoner årligen (Danielsbacka et al. 2020).

Största delen av närståendevårdarna har fyllt 65 år. Enligt FPA:s uppgifter kan värdet av deras arbete inom närståendevården uppskattas till lång över en miljard euro per år (Mikkola & Tillman 2017). Personer som fyllt 65 år är allra mest aktiva inom kamratstöds- och frivilligverksamheten, och till exempel i det digitala stödet till äldre har man redan i 25 års tid kraftigt förlitat sig på organisationernas kamratvägledning.

Det finns stora skillnader i välbefinnande och hälsa bland de äldre. **Utgående från erfarenheter under äldreombudsmannens två första verksamhetsår och forskningsdata är ombudsmannens viktigaste observation att majoriteten av de äldre mår bra. De deltar aktivt i samhället och stöder med betydande insatser andras välmående och ett fungerande samhälle. En annan lika viktig observation är att livet av hundratusentals pensionärer försvåras av för låga inkomster, otillgängliga boendemiljöer, svårigheter att få de social- och hälsovårdstjänster och allt oftare även andra nödvändiga tjänster som de behö-**

ver. Problemen för dessa personer har ofta ackumulerats redan tidigare under livet eller ackumulerar vid snabb försämring av funktionsförmågan eller en plötslig ändring av livssituationen.

Eftersom många äldre personer hör till en språklig, kulturell eller sexuell minoritet eller en könsminoritet eller har en svår funktionsnedsättning eller sjukdom som påverkar det dagliga livet har de äldres ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter också samband med de olika minoriteters ställning i samhället. Det är väsentligt att man vid konsekvensbedömning av beslutsfattande och beslutens genomförande tar hänsyn till konsekvenserna för tillgodoseendet av äldre personer som tillhör olika minoriteter. Det finns inte tillräckligt med information om deras situationer.

I riksdagsberättelsen betonar vi frågor som försvagar situationen för äldre personer som befinner sig i särskilt svåra situationer, till exempel svårigheterna att erhålla hemvård och plats på serviceboenden med heldygnsomsorg (Kapitel 3), bristen på möjligheterna att sköta sina ärenden ansikte mot ansikte och att röra sig (Kapitel 2, 4 och 5) samt problem som förknippas med tillgodoseendet av rättskyddet (Kapitel 6).

I riksdagsberättelsen framhåller vi också frågor som berör hela den åldrande befolkningen och som kan försvåra deras liv och marginalisera dem. En sådan fråga är det snabba främjandet av digitalisering i Finland där man till en stor utsträckning har förbisett möjligheterna för äldre personer som befinner sig utanför arbetslivet att lära sig och bibehålla tillräckliga digitala färdigheter. Detta påverkar såväl förnyelse av identitetskortet som tillgången till de nödvändiga tjänsterna samt tillgången till information i stort och möjligheterna att påverka sina egna och gemensamma angelägenheter (Kapitel 2).

1.1. Tryggande av de äldres grundläggande rättigheter minskar riskerna för marginalisering

Äldre medborgares rättigheter definieras i samma lagstiftning som yngre medborgares rättigheter. De viktigaste rättigheterna definieras i Finlands grundlag och Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna och sammanfattas i figur 2. De viktigaste frågorna i samband med ålderdom är

rätten att lära sig till livets slut, rätten att upprätthålla hälsa och funktionsförmåga, rätten till tillräckliga social- och hälsovårdstjänster, särskilt under de sista åren av livet, samt rätten till självbestämmande och delaktighet vid nedsatt hälsa och funktionsförmåga.



FIGUR 2. Centrala rättigheter för äldre personer (Finlands grundlag och Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna).

I denna riksdagsberättelse koncentrerar vi oss på frågor som har särskild inverkan på de äldres ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter i Finland. Vi behandlar rätten till oundgänglig utkomst, digitaliseringens konsekvenser för tillgodoseendet av de äldres grundläggande rättigheter samt de äldres rätt till de social- och hälsovårdstjänster de behöver. Vi lyfter också fram frågor som förknippas med delaktighet och möjligheterna att påverka samt tillgodoseendet av rättsskyddet.

De äldre är en väldigt heterogen mänsklig grupp. Det finns över 1,3 miljoner personer som fyllt 65 år i Finland. Majoriteten av dem klarar sig med sina inkomster, men ju äldre åldersgruppen är, desto större andel av dem har låga inkomster. En bra nyhet är att de ge-

nomförda ändringarna i pensionskyddssystemet har gradvis börjat synas i att för personer som pensionerat sig under de senaste åren består en allt större andel av pensionsinkomsten av arbetspension, och den genomsnittliga pensionsinkomsten är högre än hos de äldsta åldersgrupperna.

Det finns dock många äldre pensionärer i matköerna vilket vittnar om att för en del av äldre personer räcker inte den sociala tryggheten till att täcka deras oundgängliga kostnader. Omfattningen av detta fenomen framgår inte av antalet äldre personer som erhåller utkomststöd, eftersom många äldre inte ansöker om sociala förmåner trots sina uppenbara behov. En människovärdig ålderdom förverkligas inte om inkomsterna inte räcker till de oundgängliga kostnaderna såsom mat, hälsovårdskostnader och boendekostnader.



FIGUR 3. Faktorer som orsakar marginalisering bland äldre personer (utformad på basis av Walsh et al. 2017).

För det politiska beslutsfattandet är det väsentligt att inkomstnivån för ålderspensionärer med låga inkomster inte försvagas och att deras köpkraft bibehålls. Detta har stor betydelse för deras dagliga liv, välbefinnande och hälsa och påverkar även deras behov av social- och hälsovårdstjänster.

Äldre personer löper ofta en risk för marginalisering. Detta kan ha samband med utslagning som pågått under hela livet, till exempel långvarig arbetsförmåga som har lett till låga inkomster. Å andra sidan kan situationen förknippas med ålderdom om man till exempel blir utan den oundgängliga vården och hjälpen. I det politiska beslutsfattandet är det viktigt att identifiera frågor som ökar risken för äldre personer att blir åsidosatta. Faktorer som kan leda till marginalisering av äldre personer beskrivs i figur 3.

Ju fler marginaliserande faktorer en person utsätts för, desto svårare blir det att förbättra situationen på egen hand. Äldre personer blir marginaliserade i synnerhet på grund av allvarliga och kontinuerliga utkomstproblem, eftersom de på grund av sin ålder har svårt att förbättra sin ekonomiska situation. Utkomstproblem hos äldre personer förknippas ofta med problem med hälsan och funktionsförmågan, hälsovårdskostnader samt även svårigheter med att upprätthålla sociala relationer. Därför är frågor som påverkar utkomsten och åtgärder som kan förebygga äldre personers ekonomiska problem och ren fattigdom särskilt viktiga för dessa personers allmänna välbefinnande.

De strategiska målsättningarna för äldreombudsmannens första femårsperiod är

1. att minska åldersdiskrimineringen i synnerhet i beslutsfattandet,
2. att förbättra tillgången till äldretjänsterna,
3. att stärka åtgärderna för främjande av de äldres välbefinnande och hälsa och
4. att minska den ojämlikhet som förknippas med digitalisering.

Teman som förknippas med dessa målsättningar har en central roll i denna riksdagsberättelse. Denna publikation ger information till riksdagen om ställningen av den heterogena gruppen äldre personer i samhället, tillgodoseendet av deras rättigheter och hur man kan främja det. Tillgodoseendet av rättigheterna är också sammankopplat med skyldigheter.

Ju bättre möjligheter äldre personer har att vara aktiva i sitt eget liv och hela samhället desto starkare förutsättningar har de att bära ansvar för sig själva, ge stöd till sina närstående och andra gemenskaper samt delta i det samhälleliga beslutsfattandet.





2 De äldres ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter ska förbättras i det digitaliserade samhället

Genom följande åtgärder får äldre medborgare mer jämlika möjligheter att få information, sköta sina ärenden och vara delaktiga i de gemensamma frågorna:

Garanteras åt alla:

- jämlika möjligheter också för medborgare som inte använder digitala tjänster att få information, sköta sina ärenden och att vara delaktiga;
- möjligheter att använda internetuppkopplingar, digitala anordningar som passar dem samt att fortsätta utveckla sina digitala färdigheter;
- trygga möjligheter att sköta ärenden digitalt, både när man sköter sina ärenden själv och när en annan sköter ens ärenden;
- tillgängliga och lättanvända digitala tjänster.

2.1. Digitala färdigheter har blivit nödvändiga - en stor andel av de äldre har svårigheter med digitaliseringen

Digitaliseringen har främjats kraftigt i Finland på grund av de talrika fördelarna den tillför näringslivet och hela samhället. I Petteri Orpos regeringsprogram Ett starkt och engagerat Finland (Statsrådet 2023) är ett av målen att ärenden hos myndigheterna i första hand ska skötas digitalt. I regeringsprogram-

met konstateras också att rättigheterna för personer med funktionsnedsättning och äldre stärks och deras möjligheter att delta i det digitaliserade samhället stöds. Äldreombudsmannen anser att det är nödvändigt att med konkreta åtgärder se till att även de äldsta medborgarna har möjlighet att lära sig och

upprätthålla digitala färdigheter. Det är lika viktigt att trygga möjligheter att smidigt och säkert sköta ärenden per telefon, ansikte mot ansikte och per brev för medborgare som inte använder digitala anordningar.

Finansministeriet och Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har ett stort, nationellt ansvar för främjandet av digitaliseringen. Finansministeriet (2023a) och Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2023a) har båda föreslagit att ärenden hos myndigheter i första hand ska skötas digitalt. E-tjänster har överlag ökat snabbt och andra former av skötsel av ärenden har minskat.

Ur perspektivet för de äldres ställning och rättigheter har digitaliseringen gjort vardagen enklare och smidigare för många, men samtidigt har en stor del av de äldre betydande svårigheter med att fungera i det digitaliserade samhället. Det har varit känt sedan länge att de äldre och även yngre personer har svårigheter med att fungera och sköta sina ärenden i det digitaliserade samhället och frågan har diskuterats på olika arenor. Det har publicerats undersökningar om hur den nuvarande verksamhetsmodellen att föra digitaliseringen i Finland framåt marginaliserar i synnerhet äldre personer (till exempel Pirhonen et al. 2020).

Jämfört med Danmark, Norge och Sverige använder klart färre äldre i Finland internet. I Finland var andelen 65-74-åringar som dagligen använde internet minst (66 %) och i Norge störst (81 %). Av 75-89-åringar bosatta i Finland använde endast 28 procent internet varje dag, medan den motsvarande siffran i Danmark var 48 procent (Ahola & Hirvonen 2021).

De lagstiftningsmässiga lösningarna i Danmark torde för sin del förklara varför användningen av internet är så mycket vanligare bland 65-89-åringar i Danmark än i Finland. Den danska lagstiftningen förpliktigar medborgarna att använda digitala självbetjäningsslösningar i sina kontakter med myndigheterna, och över 90 procent av den danska befolkningen sköter sina ärenden digitalt. Även i Danmark är man medveten om att en del av medborgarna inte kan använda sig av digitala tjänster eller har stora svårigheter med dem. För deras del betonar man möjligheten att befullmäktiga en annan person att sköta deras ärenden (Reindel Trier 2023). Även i Finland har man framhållit möjligheten att befullmäktiga en annan person att sköta ärenden när man inte själv kan sköta sina ärenden elektroniskt (FM 2023a). Äldreombudsmannen konstaterar att rätten att själv sköta sina ärenden ska tryggas för alla medborgare oberoende av deras digitala färdigheter.

I kontakter som äldreombudsmannen tagit emot betonas de äldres svårigheter med att fungera i det digitaliserade samhället där en stor del av fysiska servicepunkter har gallrats bort. Problem har också uppstått i situationer där ärenden har skötts digitalt av en annan person eller där en annan person har hjälpt till att sköta ärenden digitalt. För flera personer som kontaktat äldreombudsmannen har detta haft allvarliga konsekvenser, till exempel att

- en person utan digitala färdigheter inte har kunnat förnya sitt identitetskort, varmed det har blivit omöjligt för personen att sköta sina bankärenden och rösta i val,

- en person utan koder för elektronisk identifiering inte har kunnat teckna en brandförsäkring,
- man har stött på problem med nätbanken och banken har i dessa situationer inte gått med på att boka en tid för ett fysiskt möte, och en person med hälsoproblem inte har kunnat vänta i kö tillräckligt länge,
- det enda alternativet att köpa tågbiljetter har varit nätbutik, och personer utan bankkoder kan inte köpa biljetter på tåget. Tåg har också varit det enda allmänna kommunikationsmedlet från orten till platser där man kan sköta sina ärenden,
- kontaktuppgifterna till välfärdsområdet har endast varit tillgängliga på webbplatsen,
- man har inte kunnat boka en tid till hälsovårdstjänsterna per telefon när återupprättningen inte heller har lyckats.

Den offentliga makten ska ta koordinationsansvaret för att de äldre ska lära sig och upprätthålla grundläggande digitala färdigheter

Ansvar för främjande av likabehandling i fråga om digitala tjänster fördelas mellan flera aktörer, och främjandet av grundläggande digitala färdigheter har inte tilldelats någon enskild offentlig aktör. För att denna mycket problematiska situation ska kunna lösas ska lagstiftningen och den nationella, regionala och kommunala resursfördelningen för digitaliseringen ändras.

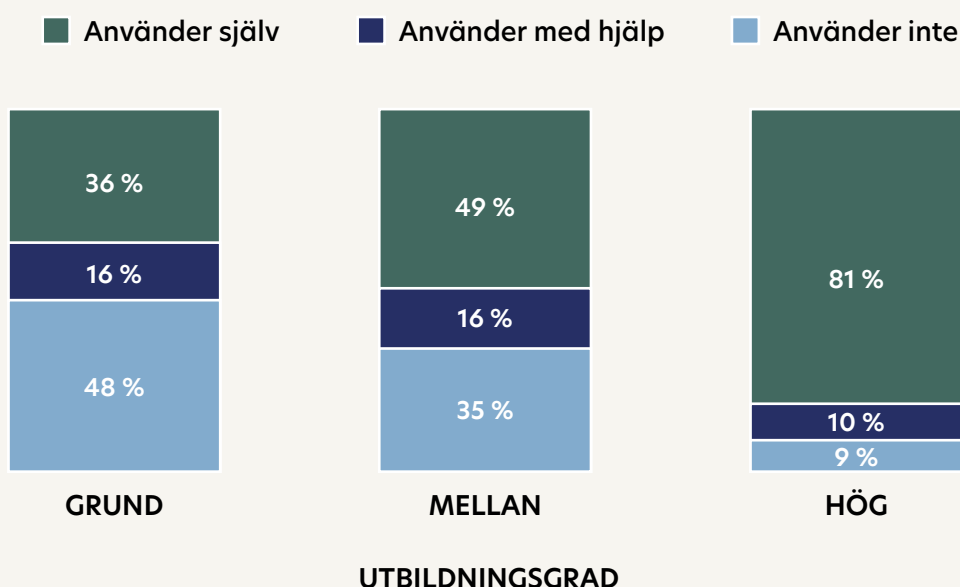
Alla myndighetsparter bör också utreda tillgängligheten av sina digitala tjänster samt tillgängligheten av tjänster för personer som inte sköter sina ärenden digitalt. Detta gäller även andra tjänsteleverantörer. Till exempel bankerna ger handledning i användningen av nätbanken, men de har ingen skyldighet att lära ut de grundläggande digitala färdigheter som är nödvändiga för säker användning av nätbanken. Den nuvarande situationen där ingen ansvarar för undervisningen av de äldre i grundläggande digitala färdigheter bromsar upp digitaliseringen.

I kontakter som äldreombudsmannen tagit emot beskriver de äldre hur de känner sig på grund av att de utesluts från digitaliseringen och blir underskattade med orden *"vi har blivit andra klassens medborgare"*. Det är fråga om strukturell och kulturell ojämlikhet på grund av hög ålder.

Lokala ansvarsparter behövs för att de äldre ska lära sig och upprätthålla grundläggande digitala färdigheter, eftersom situationen för närvarande varierar väldigt mycket mellan kommunerna. Äldre personer i olika kommuner står i en väldigt ojämlik ställning i förhållande till varandra.

Finansministeriet (2023a) har konstaterat att anordnandet och i synnerhet koordineringen av digitalt stöd behöver bli tydligare samt att en tydlig ansvars- och samordningspart behövs även om det finns flera aktörer som erbjuder stöd. I Finlands digitala kompass (Statsrådet 2022) konstateras att tillgången till digistöd ska tryggas genom samarbete mellan olika aktörer så att alla specialgrupper tas i beaktande och betonas att stödet för användningen av digitala tjänster även på annat sätt än via digitala kanaler är en del av den offentliga förvaltningens grundläggande uppgifter.

ANVÄNDNINGEN AV INTERNET FÖR DIGITALA TJÄNSTER



FIGUR 4. E-tjänster enligt utbildningsnivå, 70+ (Saukkonen et al. 2021; 2022).

Ur statsfinansernas synvinkel ska man beakta att genom att öka de äldres digitala färdigheter kan produktiviteten av de offentliga tjänsterna förbättras. Av högutbildade personer som fyllt 70 år sköter över 80 procent sina ärenden digitalt själva (Saukkonen et al.

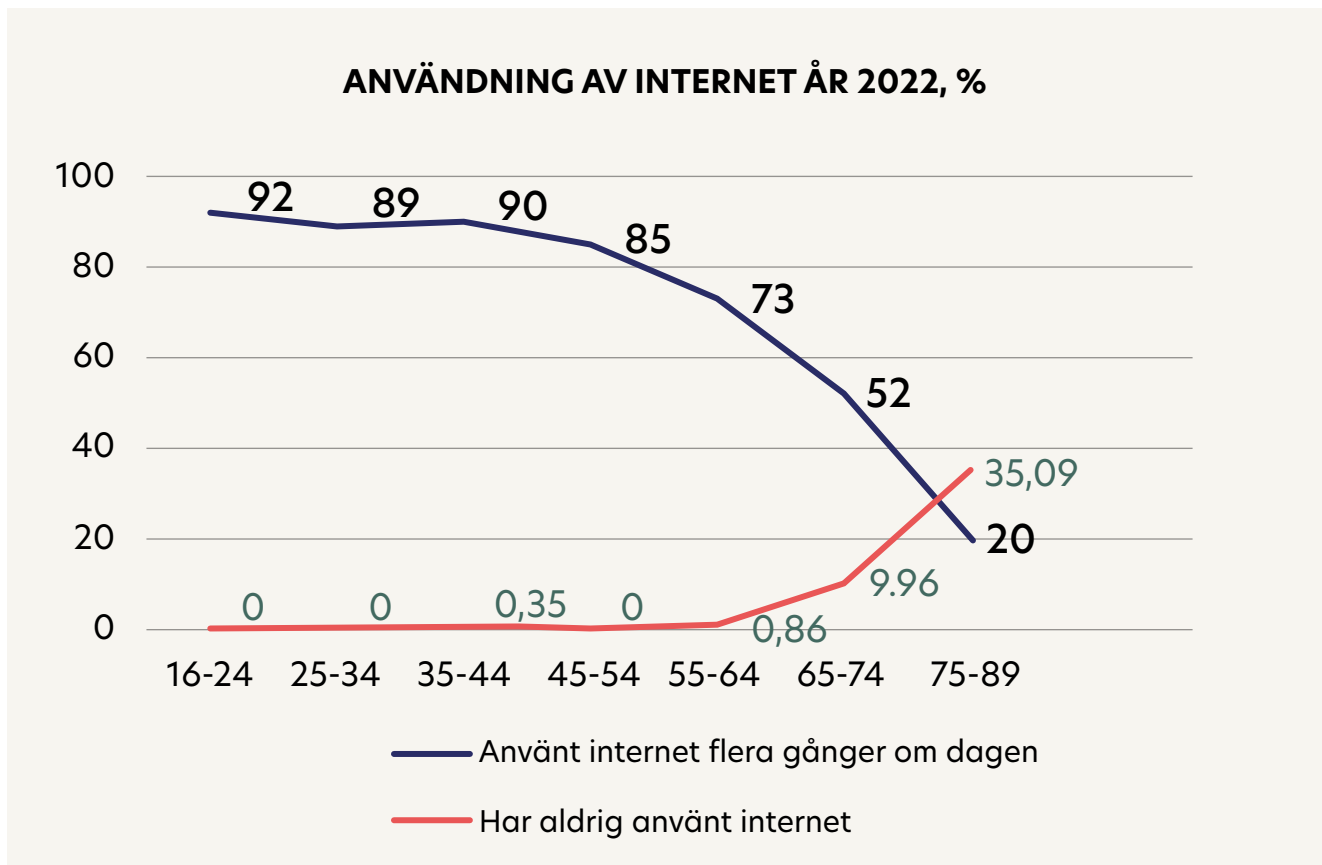
2021; 2022). Om alla äldre personers digitala färdigheter var på samma nivå som av de högutbildade äldre personernas skulle det finnas omkring 290 000 fler äldre med digitala färdigheter i Finland (figur 4).

2.2. Många står utanför de digitala tjänsterna

Uppskattningsvis omkring 330 000 äldre i Finland saknar helt digitala färdigheter. Enligt Statistikcentralen hade 10 procent av 65-74-åringarna och 35 procent av 75-89-åringarna aldrig använt internet år 2022 (figur 5). Statistikcentralen samlar inte information om situationen för personer som fyllt 90 år. Enligt Institutet för hälsa och välfärd hade omkring 70 procent av 85-100-åringarna inte använt internet själv-

ständigt (Saukkonen et al. 2021; 2022). Det finns även yngre personer som står utanför de digitala tjänsterna, men deras antal är mycket mindre än de äldres antal.

En betydande andel av människorna i de äldre åldersklasserna använder inte digitala tjänster, och användningen av offentliga webbtjänster minskar ju äldre man är. Enligt Institutet för hälsa och välfärd hade något



FIGUR 5. Internetanvändning per åldersgrupp 2022. Källa: Statistikcentralen (2023)

fler än 40 procent av män och något fler än 30 procent av kvinnor som fyllt 74 år använt e-tjänster (Mina Kanta-sidor, MinSkatt och FPA) under 2020-2021. Endast cirka 5 procent av respondenter som fyllt 74 år hade besökt en läkares eller skötares elektroniska mottagning (Kyytsönen et al 2021).

Äldre personer med låg utbildningsnivå, svagt hälsotillstånd eller svag funktionsförmåga hamnar oftast utanför de digitala tjänsterna (Saukkonen et al. 2021; 2022). Andra orsaker till att man inte använder digitala tjänster kan vara att man valt att inte använda dem, att man inte litar på sin egen inlärningsförmåga eller faktorer som förknippas med språkkunskaper, anordningar eller internetförbindelser (Rasi & Taipale 2020, Ikäteknologiakeskus 2022). Hushåll med låga inkomster, enper-

sonshushåll och hushåll i landsbygdskommuner saknade en internetförbindelse oftare än andra hushåll (Ahola & Hirvonen 2021).

I Ikäteknologiakeskus enkät (2022) har de äldre nämnt följande orsaker för att de inte använder digitala anordningar eller tjänster:

- *Jag kan inte använda digitala tjänster.*
- *Jag har ingen telekommunikationsförbindelse och/eller anordning (dator, surfplatta eller smarttelefon).*
- *Jag tycker att det är svårt att använda digitala anordningar.*
- *Jag tycker att det är svårt att använda digitala tjänster.*
- *Jag förstår inte det språk som används i digitala tjänster.*

- *Jag kan inte identifiera mig i digitala tjänster.*
- *Jag vågar inte använda digitala tjänster, jag är rädd för att bli lurad.*
- *Jag vill inte använda några som helt digitala tjänster.*
- *Jag vågar inte använda digitala tjänster för jag litar inte på dem.*
- *Digitala tjänster finns oftast inte på mitt modersmål.*

Helsingfors stads gerontologiska socialarbetes rapport (Jokimäki et al. 2020) handlar om äldre personer som lever utanför det digitala samhället. Detta har medfört orimliga ekonomiska skador för dem, till exempel betalningar som gått till utsökning samt att de på grund av minskningen av fysiska servicepunkter blivit tvungna att resa långt för att uträtta sina ärenden, vilket belastar deras fysiska resurser. Äldre personer som saknar ett nätverk av närstående som kan ge stöd behöver hjälp av socialarbetet och den sociala handledningen i skötseln av sina ärenden och sin ekonomi. En betydande del av socialarbetets resurser går åt att ge stöd i skötseln av klienters bankärenden.

Möjligheterna för personer som inte använder digitala tjänster att sköta sina ärenden måste fungera bättre och bli mer jämlika

När samhällsfunktionerna digitaliseras har de som inte kan använda digitala tjänster stora svårigheter att sköta sina ärenden. Det blir allt svårare att sköta sina ärenden hos offentliga och privata tjänster utan verktyg för elektronisk identifiering. Det har också blivit svårare att få tillgång till information som är nödvändig för alla medborgare. Även de äldre personer som tidigare har klarat av att sköta sina ärenden kan till följd av digitaliseringen på nytt bli beroende av andras hjälp.

Dessa problem har identifierats i Petteri Orpos regeringsprogram (Statsrådet 2023). I programmet konstateras att i takt med att digitala tjänster och anordningar ökar säkerställer regeringen tillgången till tjänster och ett tillräckligt stöd också för dem som har svårare att använda digitala lösningar. I regeringsprogrammet konstateras också att uträttandet av ärenden ansikte mot ansikte eller per telefon säkerställs vid behov.

Även finansministeriet konstaterar (2023a) att personer som inte själva har praktiska möjligheter till elektronisk kommunikation ska garanteras möjligheten till ett tryggt och informationssäkert deltagande. Detta kunde exempelvis betyda att personen kan anmäla till ett ställe att hen inte använder digitala tjänster.

Den offentliga förvaltningen erbjuder möjligheter att uträtta ärenden även per telefon och på plats, men enligt kontakter som äldreombudsmannen tagit emot är det svårt för medborgare som inte använder digitala tjänster att hitta telefonnummer, andra kontaktuppgifter eller uppgifter om öppettider

utan internet och utan kunskaper att använda internet. Rådgivningstjänsterna är av stor betydelse. Ett annat problem som kommit fram är att möjligheterna att sköta ärenden ansikte mot ansikte har minskats och i vissa delar av landet är det långt till servicepunkterna, de allmänna trafikförbindelserna är dåliga eller tjänsterna av de olika myndigheterna på områdets centralort håller öppet under olika veckodagar.

Äldreombudsmannens rekommendation

Äldreombudsmannen föreslår att man vid planeringen av gemensamma servicepunkter för offentliga tjänster lyssnar på lokalbefolkningens behov och strävar efter att anpassa tillgången till fysiska tjänster till dem.

För att förbättra ställningen av de äldre som står utanför det digitala samhället behövs en nationellt centraliserad servicekanal för skötsel av ärenden till stöd av användningen av

de offentliga tjänsterna. Med servicekanalen kan man främja självständig skötsel av ärenden, påverkansmöjligheter och delaktighet för dem som inte använder digitala tjänster. En servicekanal ökar likabehandling och hjälper till att föra digitaliseringen framåt.

För tillfället fungerar medborgarrådgivningen av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata som en nationell kanal som hjälper medborgarna med användningen av digitala offentliga tjänster. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata ger handledning bland annat per telefon. Medborgarrådgivningen guidar även personer som inte använder digitala tjänster i användningen av offentliga tjänster (kansalaisneuvonta.fi, telefon 0295 000).

Medborgarrådgivningen har 11 servicerådgivare. Tjänsten är öppen från måndag till lördag. Medborgarrådgivningen guidar medborgarna framåt till den rätta offentliga tjänsten för att sköta sina ärenden. Äldreombudsmannen har berättat om Medborgarrådgivningen under flera tillställningar för de äldre. Det verkar som rådgivningen inte är så välkänd. Även Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata konstaterar på Medborgarrådgivningens webbplats att tjänsten bör bli mer känd. Det är också väldigt viktigt att informera om Medborgarrådgivningen och samtidigt försäkra sig om att man kan besvara den ökande mängden kontakter.

Äldreombudsmannens rekommendation

Äldreombudsmannen föreslår att Medborgarrådsgivningen görs bättre känd bland de äldre. Ombudsmannen föreslår att Medborgarrådsgivningens resurser ökas om antalet kontakter tydligt ökar. Medborgarrådsgivningen är en funktion som bör utvecklas och utvidgas för att förbättra likabehandlingen av medborgare utan digitala anordningar. Äldreombudsmannen ser det som viktigt att det finns en välkänd och lättanvänd nationell kanal för skötsel av ärenden för medborgare som saknar digitala anordningar.

2.3. De äldre har inte jämlika möjligheter att lära sig och upprätthålla digitala färdigheter

En av målen i Petteri Orpos regeringsprogram (2023) är att utvidga digitaliseringen och att prioritera e-tjänster vid skötsel av ärenden hos myndigheterna. Digitala färdigheter har blivit en medborgarfärdighet utan att den offentliga makten förpliktas att trygga möjligheter för medborgare i alla åldrar att lära sig tillräckliga digitala färdigheter. Detta har försvagat ställningen av många äldre i samhället.

I internationella policyrekommendationer har man identifierat behovet av att öka möjligheterna för de äldre att lära sig digitala färdigheter (till exempel Europaparlamentet 2022, FRA 2023). Finlands digitala kompass ställer

de nationella målen för utnyttjande av digitaliseringen. Det konstateras att de digitala färdigheterna måste utvecklas systematiskt genom utbildningssystemet med beaktande av alla åldersgrupper, även den vuxna befolkningen och äldre personer, som inte nödvändigtvis under sin egen studieväg har kunnat skaffa sig de grundläggande digitala färdigheter som behövs (Statsrådet 2022).

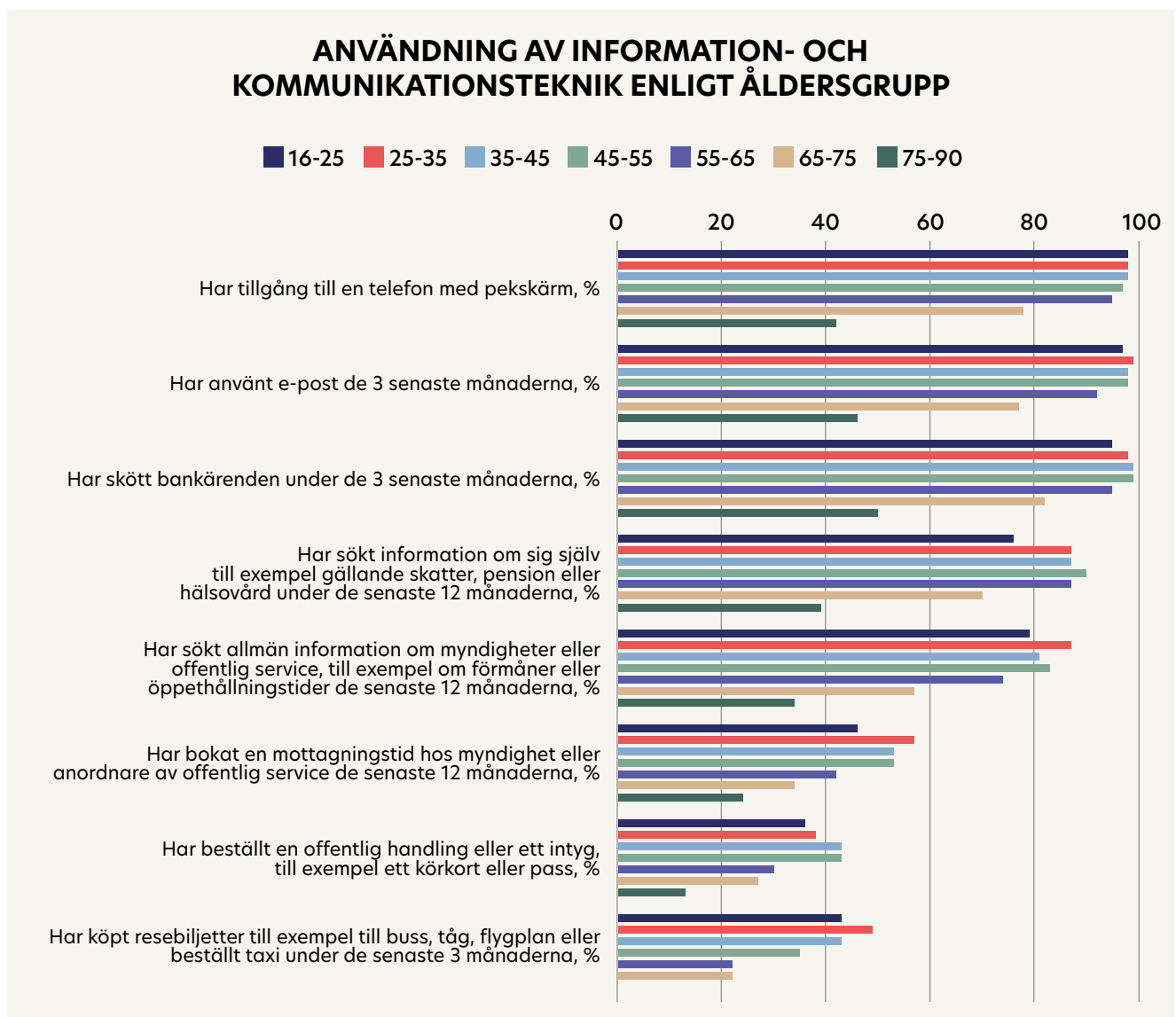
Enligt Institutet för hälsa och välfärd bedömer endast omkring var fjärde, alltså 25 procent, av respondenter som fyllt 79 år sina kunskaper i användning av internet att vara bra. Av personer som fyllt 74 år bedömer hälften att de kan identifiera riskerna med datasäkerhe-

ten och 60 procent bedömer att de kan identifiera bluffförsök (Kyytsönen et al. 2021). Enligt Institutet för hälsa och välfärd sköter nästan hälften av personer som fyllt 70 år inte sina ärenden själva i e-tjänster (Saukkonen et al. 2021; 2022). Detta betyder över 400 000 personer.

Digihandledning behövs i synnerhet till de äldre vars utbildningsnivå och inkomsterna är låga. Äldre personer med låg utbildningsnivå har klart minst digitala färdigheter. Äldre personer bosatta i städer har mer digitala färdigheter än äldre personer som bor i an-

dra kommuner (Saukkonen et al. 2022, Ahola, Hirvonen 2021.). Skillnaderna vittnar om att digistödet koncentreras i städerna och att det är lättare för personer med högre utbildningsnivå att lära sig och upprätthålla digitala färdigheter. Till en del vittnar skillnaderna också om att man har haft olika möjligheter att lära sig digitala färdigheter under sin arbetskarriär.

Bristerna i digitala färdigheter och svårigheterna med att sköta ärenden digitalt anhopas hos de allra äldsta (figur 6). Det verkar också som att många inte längre använder digita-



FIGUR 6. Användning av IT- och kommunikationsteknologier per åldersgrupp. Källa: Statistikcentralen (2023a).

la anordningar och tjänster självständigt när de har fyllt 80 år (Heponiemi et al. 2022). Det finns betydande digital ojämlikhet både mellan hela den äldre befolkningen och de yngre generationerna och även bland de äldre.

Det är i all synnerhet de allra äldsta och personer med utbildning på grundskolenivå som har bristfällig mediekompetens (Rivinen 2021). Så gott som samtliga anställda inom den offentliga, privata och tredje sektorn har i sitt arbete stött på äldre personer med brister i sina mediekritiska kunskaper, vilket hade visat sig i att de blivit offer för till exempel nätfiske, bluff och blufförsök (Eläkeliitto 2022.). För användningen av digitala anordningar och tjänster samt för mediekompetens behövs stöd som beaktar de äldre personernas individuella behov (Rasi & Taipale, 2020).

Enligt Ikäteknologiakeskus enkät från år 2022 ville största delen, 70 procent, av äldre utan digitala färdigheter lära sig det och bristen på kunskap var den största anledningen till att de inte använder e-tjänster (Ikäteknologiakeskus 2023). De äldre är motiverade att lära sig och upprätthålla sina digitala färdigheter och därmed försäkra sig om att det går smidigt för dem att sköta sina ärenden, men också att utnyttja även andra digitala tjänster (Kärnä et al. 2022).

Koordinationsansvaret för bättre tillgång till digistöd bör ligga på kommunerna

Digitalt stöd till de äldre genomförs till en stor del av frivilliga genom kamratstöd. Biblioteken ger digistöd och samarbetar med organisationers dighandledare. De offentliga tjänsterna är skyldiga att instruera sina kunder i användningen av myndigheternas egna digitala tjänster, men de är inte skyldiga att ge något annat digitalt stöd. Vissa kommuner har anställt en person med uppgift att lära ut digitala färdigheter och digital skötsel av ärenden till kommuninvånarna. Det finns även företag som erbjuder digitalt stöd. Tillgången till och kvaliteten på handledningen varierar mycket mellan kommunerna, och alla äldre personer vet inte var och när den är tillgänglig. För närvarande är digistöd som erbjuds genom kamratstöd och digistöd som erbjuds av biblioteken samt medborgar- och arbetarinstitutionen vid sidan av digistöd från närstående de viktigaste formerna av digistöd, men de når långt ifrån alla och tillgången till stödet är sporadisk.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata samordnar och stödjer på riksnivå anordnare av digitalt stöd och ger rådgivning i användningen av offentliga digitala tjänster genom sin medborgarrådgivning. Centralförbundet för de gamlas väl stödjer för sin del platser som ger digitalt stöd till äldre personer med handledningsmaterial. Dessa platser som ger kostnadsfri handledning finns på över 500 orter, och en del av dem erbjuder även handledning på distans och handledning i hemmet (seniorsurf.fi/seniorit/opastuspaikat).

Antalet personer som behöver digistöd ökar, och även yngre vuxna behöver digistöd. Det är nödvändigt att förbättra de äldres digitala färdigheter och mediekompetens för att de ska kunna sköta sina egna ärenden och verka självständigt i samhället. Även personer som har svårt att röra sig utanför hemmet behöver digitalt stöd.

Vissa kommuner samordnar det digitala stödet i sitt område. Med detta avses till exempel att de informerar kommuninvånarna om tillgången till digitalt stöd, erbjuder gratis utrymmen för de organisationer som erbjuder digitalt stöd och ger stöd för upprätthållandet av kamratstödsledarnas kunskaper. Med hjälp av kommunernas koordinering har informationen om det digitala stödet samt tillgången till, kvaliteten och säkerheten av digistödet blivit bättre.

Att lära sig och upprätthålla digitala färdigheter som äldre går bättre när stödet är långvarigt, personligt och anpassat till varje persons individuella behov (Kärnä et al. 2022, Pihlainen 2022). Eftersom de äldres behov är individuella behövs det också olika sätt att erbjuda digistöd.

Många äldre får digistöd av sina närstående. En närstående som ger digitalt stöd känner den som får stödet väl, varmed det är lätt att rikta stödet till de rätta frågorna. Alla närstående vill inte vara tillhandahållare av digistöd, men de ger digistöd ändå eftersom något annat digistöd inte är tillgängligt eller

det finns brister i kunskaperna av dem. Det är också viktigt att komma ihåg att alla äldre inte har någon närstående, eller åtminstone inte en sådan närstående som skulle kunna tillhandahålla tillförlitligt digistöd. I dessa fall kan man förlita sig på stöd från sina bekanta (Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata 2023b).

Finansministeriet (2023a) har konstaterat att anordnandet av digistöd och i synnerhet dess koordination behöver förtydligas samt att en tydlig ansvars- och koordineringspart behövs trots att digistödet i praktiken ges av flera aktörer. Finansministeriet rekommenderar också att en utredning om utbildningssektorns särdrag och utmaningar för digitalisering genomförs. Äldreombudsmannen konstaterar att i detta sammanhang skulle man även kunna granska utbildning och handledning i digitala färdigheter som erbjuds till de äldre.

Det har blivit en medborgarkunskap att använda digitala anordningar och tjänster och därför bör kommunernas bildningsväsende ta ansvaret för koordineringen av digistödet till de kommuninvånare som behöver det. Bildningsväsendet besitter också den vuxenpedagogiska kompetensen. Kommunernas koordinationsansvar skulle stödja organisationer som bär ett stort ansvar för anordnandet av digistöd i och med att de skulle bättre kunna koncentrera sig på tillhandahållandet av digistöd och nå fler äldre personer med sin verksamhet.

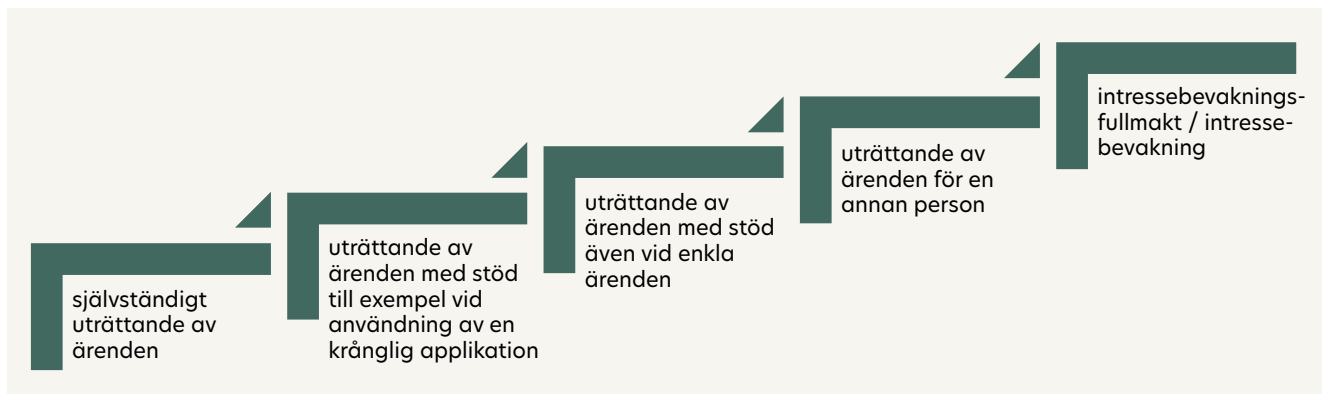
Som åtgärder för att öka likabehandlingen vid främjandet av digitalisering föreslår äldreombudsmannen att

- det stiftas en lag om kommunernas skyldighet att koordinera digistödet inom sitt område så att ställningen för de äldre som behöver digistöd ska kunna förbättras. På detta sätt kan man försäkra sig om att det finns tillräckligt med tillgängligt stöd för användning av digitala anordningar och tjänster i alla kommuner och att informationen om stödets tillgänglighet når de äldre kommuninvånarna bättre.
- resurser och riktade åtgärder riktas nationellt och i kommunerna till att personer med lägre utbildningsnivå, personer som bor i glesbygden och de allra äldsta får en möjlighet att lära sig använda digitala anordningar och fungera på internet och därmed en möjlighet att använda digitala tjänster. Medborgar- och arbetarinstitut har vuxenpedagogisk kompetens, och organisationer har lång erfarenhet av digihandledning som kamratstöd. Genom att öka samarbetet mellan dessa aktörer och deras verksamhet skulle man kunna öka de äldres delaktighet i det digitaliserade samhället.
- biblioteken säkras resurser för anskaffning av lättanvända digitala anordningar att låna hem samt för handledning i deras användning.

2.4. Praxisen för digitalt uträttande av ärenden för någon annan varierar, och att sköta ärenden med stöd omfattas inte av lagstiftningen

Digitalt uträttande av ärenden för någon annan är vanligt bland de äldre. Om en äldre persons funktionsförmåga eller hälsa försvagas och hen inte kan eller av något annat skäl inte vill sköta sina ärenden elektroniskt själv, ger hen ofta en fullmakt till någon annan att sköta ärendena. I dessa fall är det fråga om uträttande av ärenden för någon annan som också omfattas av lagstiftningen.

Praxisen för fullmakter är dock varierande. Flera myndigheter och andra organisationer använder Suomi.fi-fullmakter vid uträttande av ärenden för någon annan. Varje organisation fastställer själv om man kan uträtta ärenden för någon annan i tjänsten och vilka ärenden som kan uträttas i tjänsten ([Uträttande av ärenden för en person - Suomi.fi](#)). Alla myndigheter eller producenter av offent-



FIGUR 7. Olika sätt att uträtta ärenden för en annan eller med stöd av en annan person .

liga tjänster använder sig dock inte av Suomi.fi-fullmakter. Till exempel i social- och hälsovårdstjänster ska fullmakter ofta ges elektroniskt eller skriftligen på social- och hälsovårdens verksamhetsenhet. Även bankerna kräver individualiserade fullmakter för uträttande av ärenden. Det ser ut att vara enklare att ge en fullmakt elektroniskt.

Flera äldre sköter sina ärenden digitalt även med stöd. Det finns flera olika stödformer och stödbehov (figur 7). Det är vanligt att när en äldre person bedömer att hen inte klarar av att uträtta sina ärenden digitalt själv ber hen någon om stöd till det. Då får personen hjälp inofficiellt i stället för ett uttryckligt befällyktande till att sköta ärenden.

Enligt Institutet för hälsa och välfärd använder 11-17 procent av personer som fyllt 75 år internet med hjälp av andra (Kyytsönen et al 2021). Det är vanligt att till exempel barnen eller andra nära släktingar hjälper sin äldre närstående med betalning av räkningar och övrig användning av nätbanken (Jokimäki et al. 2020).

Under 2020-2021 hade omkring 15 procent av personer som fyllt 74 år använt Mina Kantasidor, MinSkatt och FPA:s digitala tjänster med hjälp av någon annan (Kyytsönen et al.

2021). Dessa äldre är kapabla att sköta sina angelägenheter själva, men har svårigheter med den tekniska användningen av digitala anordningar och tjänster.

Ett elektroniskt identifieringsverktyg krävs ofta för uträttande av ärenden digitalt. Under 2020-2021 hade över hälften av personer som fyllt 74 år (57 %) ett elektroniskt identifieringsverktyg (Ahola & Hirvonen 2022). På grund av brister i tillgängligheten av digitala tjänster behöver många äldre be om hjälp av andra även om de i övrigt skulle vara kapabla att sköta sina egna ärenden. Det är också vanligt att eftersom det finns så få andra alternativ än digitala tjänster och det är svårt att gå tillgång till dem ber många äldre om hjälp av en närstående eller någon annan så att de kan uträtta sina ärenden digitalt. I dessa fall kan de till exempel överlämna sina bankkoder och ge tillgång till sina personliga uppgifter till en annan person. Bankkoder får inte överlämnas till en annan person, men i praktiken är till exempel krångliga nätbanksapplikationer en orsak varför en äldre person ber om hjälp att uträtta sina ärenden.

Lagstiftningen känner inte alls till uträttande av ärenden med stöd. Inom forskningen identifieras detta dock som ett fenomen (Buchert 2021, Jokimäki 2021). När funktionsförmå-

gan är nedsatt eller de digitala färdigheterna bristfälliga är det ofta denna lösning man får ta till.

När man får stöd med att uträtta ärenden finns det en risk för att dataskyddet försvagas, och stödgivaren kan också ofrivilligt se konfidentiella uppgifter av den som får stöd. Uträttande av ärenden med stöd registreras inte heller någonstans, och när den äldre personens funktionsförmåga försvagas kan uträttande av ärenden med stöd bli uträttande av ärenden för en annan person utan en separat fullmakt.

Uträttande av ärenden digitalt för en annan person och uträttande av ärenden med stöd förtydligas

Bestämmelser om att uträtta ärenden för någon annan och uträttande av ärenden med stöd behövs på nationell nivå för att uträttandet av ärenden ska gå smidigare och tryggt. Vid beredningen av bestämmelserna ska även personer som inte har elektroniska identifieringsverktyg beaktas. Det är viktigt att komma ihåg att det finns flera olika nivåer mellan självständigt uträttande av ärenden och uträttande av ärenden för en annan person beroende på hur mycket stöd som behövs.

För att förbättra situationen för personer som behöver hjälp av andra med uträttandet av ärenden digitalt och personer som hjälper dem föreslår äldreombudsmannen att

- möjligheten att med lagstiftning förtydliga och förenhetliga både upprättande av fullmakter och deras användning för uträttande av ärenden för någon digitalt. Nationella verksamhetsmodeller som tryggats genom lagstiftningen och enhetlig praxis gör digitalt uträttande av ärenden för en annan person tryggare både för den som befullmäktigat och den som fått fullmakten och gör det enklare att uträtta ärenden för en annan person. *Med uträttande av ärenden för en annan person avses att en person har befullmäktigat en annan person att uträtta ärenden för sin räkning.*
- situationer där ärenden uträttas digitalt med stöd, deras omfattning och problem som förknippas med uträttande av ärenden med stöd identifieras och utreds. Problem som är kända förknippas med säkerheten, avsaknaden av lagstiftning och äventyrande av skyddet för den personliga identiteten. På detta sätt skulle man få en helhetsbild av hur man i dessa situationer genom lagstiftning eller med andra metoder skulle kunna öka säkerheten för den som behöver hjälp och förtydliga rollen för den som ger hjälpen. Det behövs trygga alternativ för stöd vid digitalt uträttande av ärenden till skydd av både den som får hjälp och den som ger hjälpen. *Vid uträttande av ärenden med stöd har den andra personen inte befullmäktigats att sköta ärenden, utan det är fråga om annan hjälp vid digitalt uträttande av ärenden.*



3 Möjligheterna för de äldre att få tillgång till tillräckliga och nödvändiga social- och hälsovårdstjänster ska förbättras

Äldre personer och deras närstående tar ofta kontakt med äldreombudsmannen och berättar att det är svårt eller omöjligt att få tillgång till social- och hälsovårdstjänster som de äldre behöver. Även statistiken och undersökningar visar på att tröskeln till tjänster i synnerhet inom hemvård och serviceboende med heldygnsomsorg för äldre har höjts. Det är också svårt att få stödtjänster för närståendevården. På grund av detta får allt fler äldre klara sig med otillräcklig service eller blir helt utan dessa tjänster (Institutet för hälsa och välfärd 2022a, 2023, även Vaarama & Jylhä 2020).

Bristen på tjänster och rehabilitering för äldre leder till orimliga situationer och rent lidande i synnerhet för de allra äldsta medborgarna. Situationen belastar hela social- och hälsovårdssystemet och leder till ineffektivitet. Enligt äldreombudsmannens uppgifter är åtminstone följande problem vanliga:

- välfärdsområdets kontaktuppgifter är tillgängliga endast på webben
- rådgivningstjänster och tidsbokning besvarar inte begäranden om återuppringning

- väntetiderna till tjänsterna är långa
- man blir utskriven från sjukhus utan att den nödvändiga hemvården eller gerontologiskt socialarbete har anordnats
- det tas för givet att en närstående hjälper den äldre personen, men den närstående får ingen information om situationen
- på grund av bristen på kris- och vårdplatser blir äldre personer tvungna att vända sig till jourmottagningar där de inte kan få den hjälp de behöver
- de tjänster som den äldre behöver saknas helt
- de korta hemvårdsbesöken motsvarar inte de äldres behov
- personer med minnessjukdomar som bor ensamma hemma lever i otrygghet på grund av bristen på tjänster
- det finns ingen kollektivtrafik till service-ställena.

När människor blir utan de tjänster de behöver talar forskarna om ouppfyllda servicebehov och vårdfattigdom (Kröger 2022). Bristen på tjänster är en konsekvens av otillräcklig fi-

nansiering. Underskottet på finansiering av enbart omvårdnadstjänster har uppskattats uppgå till 1,8 miljarder euro (Kröger 2022).

FN:s oberoende expert om äldre personers åtnjutande av alla mänskliga rättigheter Claudia Mahler (2022) har noterat under sitt besök i Finland att hälso- och sjukvårdstjänster för äldre, såsom hemvård, har minskat efter recessionen på 1990-talet och varierar avsevärt beroende på region. Mahler föreslår reglering och tillräckliga, riktade resurser som lösning. Äldreombudsmannen har krävt i flera av sina ställningstaganden att tillgången till service förbättras.

Enligt 19 § i Finlands grundlag ska det allmänna, enligt vad som närmare bestäms genom lag, tillförsäkra var och en tillräckliga social-, hälsovårds- och sjukvårdstjänster samt främja befolkningens hälsa. Velfärdsområdena ansvarar för ordnandet av tjänsterna (Lagen om ordnande av social- och hälsovård 612/2021) och ska iakttä socialvårdslagen (1301/2014), hälsovårdslagen (1326/2010) och den speciallagstiftning som förknippas med dem.

De äldres användning av social- och hälsovårdstjänsterna ökar med stigande ålder. Största delen av äldre personer använder social- och hälsovårdstjänster som är avsedda för alla, men när funktionsförmågan försvagas behöver många även hemvård och senare serviceboende med heldygnsomsorg. Dessa är lagstadgade tjänster.

I takt med att antalet personer i den allra äldsta åldersgruppen ökar växer också behoven av tjänster för äldre och rehabilitering kraftigt de närmaste åren. Rehabiliteringen hjälper de äldre att bevara och förbättra sin funktionsförmåga och förbättrar deras möjligheter att leva ett självständigt liv (Jansson et al 2022).

Införandet av velfärdsområdena har gjort det svårare för de äldre och deras anhöriga att få en klar bild av det komplexa nätverket av tjänster och att ansöka om tjänster. På grund av den ökade digitaliseringen har det blivit svårare i synnerhet för äldre personer att få information om och tillgång till tjänster. I och med social- och hälsovårdsreformen har tillgången till de tjänster som äldre personer använder i praktiken ofta ändrats, och rådgivningen och handledningen i den ändrade situationen har varit otillräcklig.

De talrika begränsningsåtgärderna under Covid-19-pandemin samt stängningar av äldre- och vårdtjänster påverkade många äldre personers välbefinnande och funktionsförmåga negativt. Coronavirus har varit farligast för de äldre, och medelåldern av personer som avlidit av sjukdomen är hög. Genom att skydda sig från viruset har dödligheten kunnat minskas markant (till exempel Kestilä et al. 2022). Äldreombudsmannen har i olika sammanhang betonat att det är viktigt att de äldres grundläggande rättigheter tillgodoses bättre vid framtida pandemisituationer. Sådana grundläggande rättigheter är, förutom rätten till hälsa, till exempel rätten till familjeliv och sociala relationer.

Nedan går vi igenom centrala problempunkter i de äldres ställning och tillgodoseendet av de äldres rättigheter och ge förslag till lösningar. En del av tjänster som är viktiga för de äldre, till exempel tandvård och vård i livets slutskede, lämnas utanför denna granskning. Social- och hälsovårdens bristfälliga resurser för äldre- och vårdtjänster reflekteras i så gott som alla social- och hälsovårdstjänster samt polisens och räddningsväsendets verksamhet och försvagar deras funktioner. Till exempel svårigheterna att få tandvård kan senarelägga planerade kirurgiska åtgärder för äldre patienter.

3.1. De äldres tillgång till social och hälsovårdstjänster samt tjänsteutbudet är bristfälliga

Behovet av hälsovårdstjänster ökar ofta när man blir äldre. En stor del av användarna av i synnerhet offentliga hälsovårdstjänster är äldre. Äldreombudsmannen har tagit emot kontakter av äldre personer och deras närstående där man berättar om stora svårigheter att få tillgång till hälsovårdstjänster. Man har svårt att få mottagningstider till läkare eller tandläkare.

Äldreombudsmannen kontaktas också om att äldre personer inte alltid bemöts korrekt och att man har låtit äldre personer förstå att behovet av vissa tjänster inte gäller för de äldre. Trots behovet har äldre personer inte fått tillgång till exempel till psykolog-, gynekolog-, tandläkar- eller talterapeutjänster eller transporttjänster enligt funktionshindersservicelagen.

En reformerad lag om funktionshinderservice godkändes under Marins regering och dess ikraftträdande sköts upp i början av Orpo-regeringen. Man beslöt också att omdefiniera lagens tillämpningsområde. Äldreombudsmannen anser att det är viktigt att hög ålder inte används som ett skäl för att neka nödvändig funktionshinderservice. Ett normalt åldrande innebär inte en sådan allvarlig nedsättning av funktionsförmågan som skulle motivera tillgång till funktionshinderservice. I stället får vissa äldre funktionsnedsättningar till följd av en olycka eller allvarlig sjukdom, och vissa har levt med dessa funktionsnedsättningar i årtionden eller hela sitt liv. För alla äldre personer som behöver funktionshinderservice är situationen dock densamma: de behöver funktionshinderservice

för att kunna leva så självständigt som möjligt i och utanför hemmet.

En äldre persons behov av tjänster försvinner inte även om funktionshinderservice inte tillhandahålls. Det finns ingen motsvarande tjänst någon annanstans i lagstiftningen. Utbudet av tjänster är ofta mycket snävare för tjänster enligt socialvårdslagen än för funktionshindertjänster och behoven hos en äldre person med funktionsnedsättning kan inte tillgodoses. Orsakerna till behovet av funktionshinderservice är specifika för äldre människor. Det förekommer redan ojämlik behandling på grund av ålder. Till exempel finns det praxis att föra över äldre personer med funktionsnedsättning från funktionshindertjänster till socialvårdstjänster.

Under hösten 2023 kontaktades äldreombudsmannen om anordnandet av influensa- och coronavaccinationer. Enligt Institutet för hälsa och välfärd löper personer som fyllt 85 år en särskilt hög risk att insjukna i en allvarlig luftvägsinfektion och bli intagen på sjukhus. Det har dock varit svårt för äldre personer att få en tid för vaccination delvis för att en vaccinationstid har endast kunnat bokas elektroniskt. Många äldre personer har varit tvungna att ta sig till vaccinationsplatserna utan en bokad tid och fått köa där länge. Många av dessa personer har svårt att röra sig och deras allmäntillstånd har försvagats på andra sätt.

Ovan har vi beskrivit förfaringssätt vid social- och hälsovårdstjänsterna där äldre personer på grund av deras ålder sätts i en svagare ställning jämfört med yngre.

En annan fråga som framhålls i kontakter som äldreombudsmannen tagit emot är att äldre personer som har flera problem med sin hälsa, funktionsförmåga och psykosociala välfärd blir utan tjänster som skulle hjälpa dem att förbättra sin livssituation. Detta har även konstaterats i olika undersökningar. Äldre personer har haft svårt att få ta del av stödformer och tjänster som skulle förbättra deras situation om de har flera olika problem samtidigt (Kinni et al. 2023). En orsak till det här är till exempel att utbudet av tjänster inte omfattar nödvändiga tjänster, såsom missbruksvård och mentalvård för äldre människor.

Komplicerade och svåra livssituationer försvagar äldre personers funktionsförmåga och välbefinnande och leder till upprepade besök på jourmottagningar samt till situationer där den äldre personen behöver akutvård och polisens hjälp. Om en äldre person har flera problem samtidigt och hen inte får det stöd hen behöver kan detta leda till en ond cirkel där personens situation bedöms gång efter annan på grund av upprepade orosanmälningar (Peiponen et al. 2023).

Äldre personer måste få vård för sina sjukdomar och de vaccinationer de behöver utan dröjsmål

Enligt Institutet för hälsa och välfärd kommer omkring hälften av dem som behöver en icke-brådskande läkartid till en läkarmottagning inom en vecka. Situationen varierar mellan områdena, och det fanns också personer som hade fått vänta i över 3 månader i alla områden (THL 2023d).

Att äldre personers tillgång till vård dröjer kan bero på att det tar en lång tid för dem eller de har svårt att få kontakt med hälsovården för tidsbokning för att få en tid till läkare. Över hälften av personer som fyllt 75 år använder inte internet självständigt för att sköta sina ärenden. Därmed använder en stor del av de äldre inte de digitala tidsbokningssystemen och alla kan inte heller trycka på nummer på telefonen för att välja en tjänst eller återuppringning.

Enligt kontakter som äldreombudsmannen tagit emot garanterar inte ens en plats på ett vårdhem att en äldre person får tillgång till läkartjänster när hen behöver det. Läkare är på plats på vårdhem endast under vissa tider och det är särskilt svårt för anhöriga att få kontakt med dem. För äldre personer kan helt vanliga sjukdomar såsom infektioner ha allvarliga negativa konsekvenser för det allmänna hälsotillståndet om man inte får vård i tid.

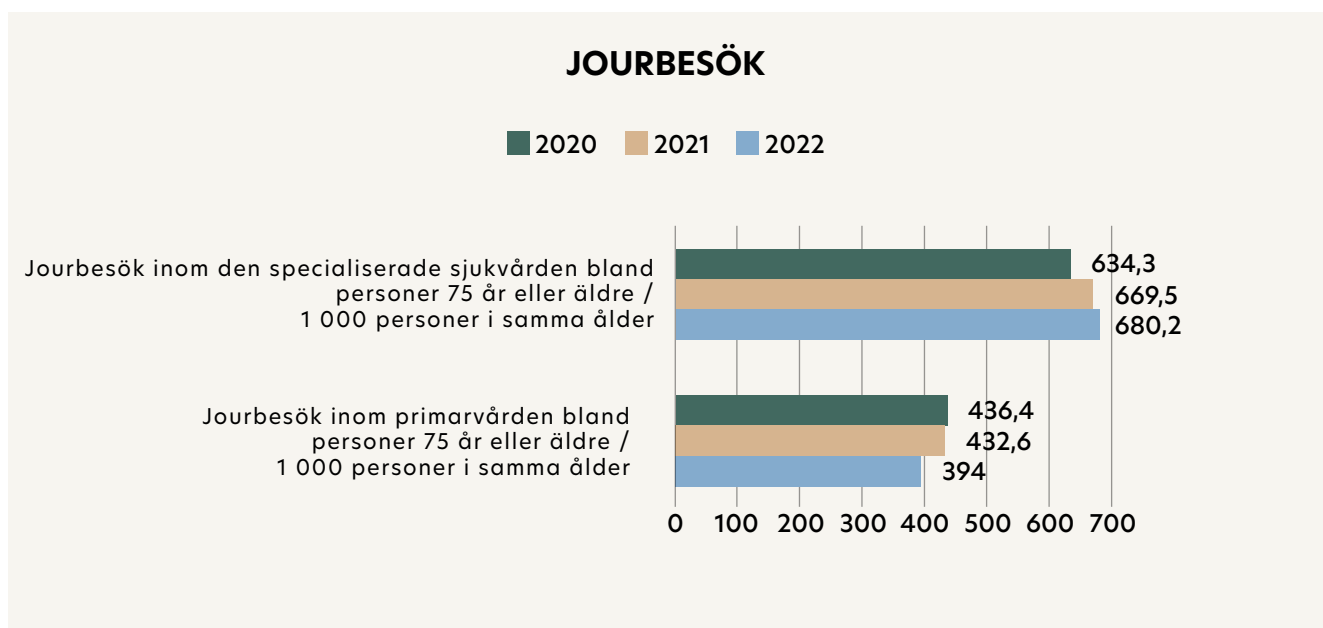
Äldreombudsmannens rekommendationer

- Vårdsområdenas förfaringsätt ska vara sådana att de allra äldsta kan boka tid till tjänsterna utan orimlig möda och fördröjning. Tider ska kunna bokas per telefon, och i början av samtalet ska man informeras om att det inte är nödvändigt att under samtalet själv välja hur samtalet kopplas, utan man får kontakt med tidsbokningen utan att behöva välja det.
- Det är nödvändigt att förstärka läkarresurserna i hemvården, heldygnsomsorgen och gemenskapsboenden så att de äldre kan få den medicinska vård de behöver utan dröjsmål. På detta sätt kan man också avlasta hälsovårdens jourtjänster.

Under senare år har jourtjänsterna blivit så hårt belastade att situationen har till och med äventyrat patientsäkerheten. De äldre använder ofta jourtjänster. Det har konstaterats att en del av äldre personers besök på jourmottagningar orsakas av att det inte har funnits några andra tjänster tillgängliga för dem.

Enligt Institutet för hälsa och välfärd har de äldres jourbesök inom primärvården ökat under senare år, medan jourbesöken inom den specialiserade sjukvården har minskat. Över två tredjedelar av personer som fyllt 75 år hade besökt jourmottagningen inom primärvården under år 2022. (Figur 8.).

I offentligheten och undersökningar har de äldres jourbesök ofta behandlats ur perspektivet för de skulle kunna undvikas. För en äldre person med nedsatt funktionsförmåga är ett jourbesök också ofta ansträngande, och för dem är det ändamålsenligt att undvika jourbesök till exempel genom hjälp i hemmet. Å andra sidan har äldre personer rätt att söka brådskande vård. När man talar om äldres onödiga jourbesök kan det också låta som



FIGUR 8. Jourbesök bland personer 75 år eller äldre. Källa: Sotkanet, Institutet för hälsa och välfärd.

att äldre personer inte bör besöka jourmottagningar. Faktum är dock att endast för en del av jourbesöken hade någon annan lösning varit bättre. (se Jämsen et al 2021.)

Äldre personer besöker primärvårdens jourmottagningar också på grund av att det inte alltid finns någon annan plats och det har visat sig omöjligt för dem att klara sig hemma. Ibland blir äldre personer också tvungna att stanna för länge på jourmottagningen eftersom någon lämplig plats för fortsatt vård inte kan hittas. Den höga belastningen på jourmottagningarna är därmed en följd av bristen på äldretjänster. (se Jämsen et al 2021.)

Äldreombudsmannens rekommendation

- Med tillräckliga äldretjänster, såsom krisplatser och bestående platser på serviceboenden, blir det lättare för personer i alla åldrar att få hjälp på jourmottagningar och jourmottagningarnas förmåga att sköta sin grunduppgift blir bättre. Äldreombudsmannen ser det som nödvändigt att välfärdsområdena svarar på de äldres behov genom att öka krisplatserna inom heldygnsomsorgen för äldre och platsantalet på serviceboenden med heldygnsomsorg samt genom att satsa på gemenskapsboenden.

De äldres rätt till mentalvårdstjänster ska tryggas

De olika erfarenheterna som man samlat på sig under sitt långa liv stärker och bygger på personens resurser och främjar god psykisk hälsa när man är till åren kommen. Ändå har många äldre problem med den psykiska hälsan, men mentalvårdstjänster som avsetts för äldre personer är knappa och har under de senaste åren minskat ytterligare.

Enligt FinSote 2020-enkäten förblev den positiva psykiska hälsan stark bland äldre, men var betydligt lägre i de äldsta åldersgrupperna. Bland äldre var den psykiska belastningen störst (41 %) i åldersgruppen 80-89 år och minst (16 %) i åldersgruppen 60-79 år (THL 2023e.) År 2020 begicks vart femte självmord av personer över 65 år, och dödligheten i självmord 2021 var störst bland män i åldern 90-99 år. (Partonen et al. 2022). Hos äldre som befinner sig i mycket sårbar ställning förknippas problemen med den psykiska hälsan med komplicerade livssituationer, och det finns inte så mycket information om dessa personer i olika register eller enkäter.

De äldre har särskilda brister i tillgången till och tillgängligheten av mentalvårdstjänster och i flera välfärdsområden lämnas de äldre utanför mentalvårdstjänsterna. Yrkespersoner inom psykiatri saknas från välfärdsområdenas centraliserade klienthandledning för äldre. Dessutom finns det åldersgränser i lagstiftningen som utesluter äldre personer till exempel från psykoterapi med FPA:s stöd. På grund av allt detta kan störningar i äldre personers psykiska hälsa förbli oupptäckta och obehandlade eller diagnosticeras som en

del av en minnessjukdom, nedsatt funktionsförmåga eller vanligt åldrande.

Om en äldre persons psykiska problem förvärras ökar ofta behovet av flera samtidiga tjänster, antalet jourbesök och behovet av specialiserad sjukvård. Tidigt stöd i rätt tid och mentalvårdsarbete på grundnivån skulle kunna förebygga behovet av långvarig vård. Bristerna i mentalvårdstjänster kan leda till att äldre personers närstående blir tvungna att ta ansvar för att hjälpa även i situationer där det inte längre är möjligt och detta kan äventyra den äldre personens hälsa. Följande är ett exempel på detta ur verkligheten:

En äldre ensamboende person hade blivit utskrivna från ett sjukhus där hen vårdats på grund av en fraktur. Personens livssituation var svår och hen hade stora svårigheter att ta hand om sitt eget välbefinnande, sin psykiska hälsa och sitt hem efter utskrivningen. Personen hade inga anhöriga. Hens närstående bestod av vänner som inte var bosatta i närheten. Hemvården hjälpte personen med frågor som förknippas med omsorgen, men personen hade även flera andra långvariga hjälpbehov. I personens bostadsområde fanns dock inga tjänster inom gerontologiskt socialt arbete och inte heller några mentalvårdstjänster riktade till de äldre. Personens situation fortsatte utan att den kunde förbättras.

Den nationella strategin för psykisk hälsa (SHM 2020) betonar rätten till psykisk hälsa, till exempel rätten till en god och effektiv vård. För att de äldres psykiska hälsa ska kunna främjas behövs tillgång till mångsidiga tjänster, till exempel mentalvårdsarbete i hemmet och psykoterapi. Den äldre befolkningens psykiska hälsa kan stärkas genom bekämpning av åldersdiskriminering och ojämlikhet samt tryggande av tillräcklig försörjning.

Målet med mentalvårds- och rusmedelslagstiftningen är att anordna mentalvård samt missbrukar- och beroendevård inom hälso- och sjukvården mångsidigt genom att säkerställa kontinuiteten och med hänsyn till skötsel av hälsan som helhet. För äldre personer i allra svåraste ställning och äldre som behöver flera olika social- och hälsovårdstjänster är tillgängligheten till tjänster i rätt tid och sammanhängande servicekedjor viktiga.

Äldreombudsmannen föreslår följande förbättringar för att stärka de äldres rätt till psykisk hälsa

- Åldersgränsen på 67 år slopas för rehabiliterande psykoterapi och rätten att er hålla understödd psykoterapi vid behov tryggas för äldre personer.
- Vårdsområdena säkerställer tillgången till psykiatrisk kompetens om mentalvård för äldre både i hälsotjänsterna på grundnivån och i äldreservicen.
- De äldres rätt till psykiatrisk specialistsjukvård tryggas i alla samarbetsområden.
- Med hjälp av nationellt stöd sprider man god praxis inom främjande av de äldres psykiska välbefinnande i samarbete mellan organisationer, kommunerna och välfärdsområdena så att yrkespersoner som arbetar med de allra äldsta och åldrande befolkning får ta del av den.

Kompetensen och tjänster inom gerontologiskt socialt arbete tryggas på alla välfärdsområdena så att de motsvarar situationerna för äldre personer som behöver omfattande psykosocialt stöd, psykosocial hjälp och psykosociala tjänster

Äldreombudsmanen har tagit emot oroande meddelanden om äldre personers situationer som på olika sätt har varit svåra. Gemensamt för dessa meddelanden är att de äldre inte har fått hjälp i sin svåra situation. Meddelanden har kommit in från äldre personer bosatta i olika välfärdsområden och från deras närstående. Problem vid plötsliga krissituationer och i samband med behov av flera olika slags stöd och tjänster har i synnerhet

betonats i meddelandena. Äldre människor som lever ensamma löper särskilt stor risk att gå miste om tjänster. Detta beskrivs av följande exempel:

En anställd vid en förening var orolig för det snabbt försämrade hälsotillståndet av en äldre ensamboende person som deltar i föreningens verksamhet och följde med personen till en jourmottagning på kvällen. På jourmottagningen konstaterade personalen att den äldre personen inte kommer att tas in på avdelningen, utan hen måste vänta tills hemvårdspersonalen kommer till personens hem på morgonen. Personen hade daglig hemvård på grund av sin minnessjukdom. Föreningens anställda skulle ta den äldre personen hem trots att hen märkte den allvarliga rädsla och ångest som den äldre personen kände på grund av situationen. Utanför den äldres hem blev hens tillstånd tydligt sämre, och föreningens anställda ringde till socialjouren. Hen informerades om att det inte fanns några lediga krisplatser. Föreningens anställda ringde då efter en ambulans som tog den äldre personen till jourmottagningen.

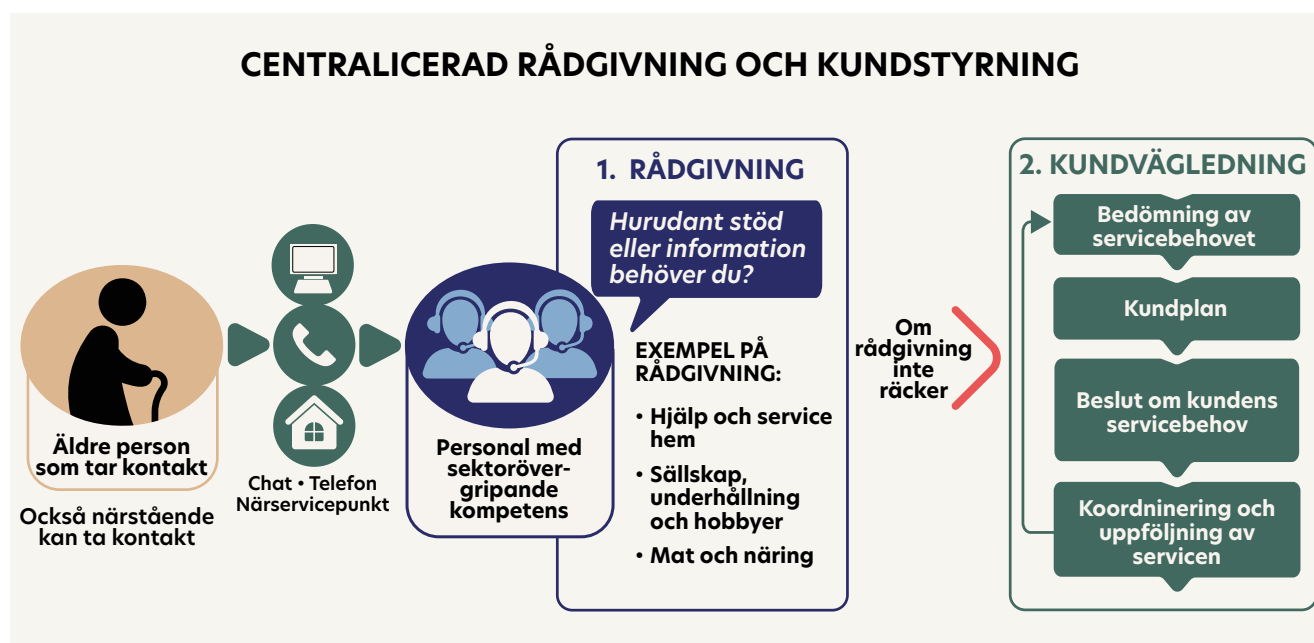


BILD 1. Centraliserad rådgivning och klienthandledning. Källa: THL, 2024.

För att lösa problem med tillgången till tjänster och att hitta tjänster som motsvarar klienternas behov har man upprättat rådgivnings- och handledningsenheter för de äldre. Dessa kan ha olika namn i olika välfärdsområdet, till exempel Seniorinfo. Dessa enheter bedömer personens situation, ger råd och ordnar tillgång till social- och hälsovårdstjänster. Avsikten är att personen ska få tillgång till alla tjänster hen behöver via en servicepunkt och att kriterierna för tillgången till tjänsterna ska vara enhetliga i hela landet. Det viktigaste är att hitta en tjänstehelhet för äldre personer som behöver flera olika tjänster och som själva har svårt att söka efter och hitta dessa tjänster (Kehusmaa et al. 2018).

Om bedömningen av servicebehovet främst fokuserar på äldre personers funktionsförmåga och hälsa, kan sociala problem förbises.

Antalet äldre personer som har flera svåra problem kommer sannolikt att öka under de kommande decennierna. Det är ofta fråga om att ekonomiska, sociala och psykiska problem samt svårigheterna att klara sig i vardagen flätas samman. Om dessa faktorer och deras anhopning inte beaktas vid anordnandet av tjänsterna kan det leda till att äldre personers situation försvåras ytterligare.

Specialkompetens i gerontologiskt socialt arbete besvarar de äldres stödbehov när deras livssituation har komplicerats och försvårats på olika sätt. För att deras situation ska kunna förbättras krävs specialkompetens i gerontologiskt socialt arbete vid bedömningen av servicebehovet, det multiprofessionella samarbetet och det långsiktiga klientarbetet till stöd av den äldre personen (Kinni et al. 2023). I många välfärdsområden är dock resurserna för gerontologiskt socialt arbete väldigt små. Det finns stora skillnader mellan välfärdsom-

rådena i tillgången till socialt arbete för äldre (Rossi et al. 2022).

Äldre personer med flera problem kan ofta inte försvara sina rättigheter. På grund av detta ska man fästa särskild uppmärksamhet vid dessa personer inom tjänsterna. I socialvårdslagen kallas personer i dylika situationer person och klient som behöver särskilt stöd. Dessa personer har särskilda svårigheter att söka och få de social- och hälsovårdstjänster de behöver.

Identifiering av personer som behöver särskilt stöd är väsentligt för tillgodoseendet av äldre klienters intressen och rättigheter och tryggheten av det stöd som de behöver samt för deras rätt till en egen kontaktperson och socialt arbete i övrigt. En socialvårdsklient måste tilldelas en handläggare och, om personen är i behov av särskilt stöd, måste handläggaren ha yrkeskvalifikationer som socialarbetare (socialvårdslagen 1301/2014). Den egna kontaktpersonen utreder och följer upp den äldres behov, säkerställer tillgången till behövliga tjänster samt arbetar långsiktigt med klienten för att förbättra klientens livssituation.

Det finns brister i socialvårdslagens verkställande. I sina avgöranden har riksdagens justitieombudsman uppmärksammat att en egen kontaktperson bör utses för äldre klienten mer systematiskt både för äldre personer som behöver särskilt stöd och för äldre personer som erhåller heldygnsomsorg (Riksdagens justitieombudsmannens avgörande 3143/2021).

Den praktiska tillämpningen av lagen om särskilda stödbehov försvåras av att bestämmelsen är begränsad till behov som har samband med hög ålder (socialvårdslagen 1301/2014, 3 §).

Detta försvårar identifieringen av äldre personer i behov av särskilt stöd och anordnandet av tjänster som motsvarar deras behov. Slopandet av begränsningen på grund av hög ålder i lagstiftningen skulle stärka möjligheterna för äldre personer som befinner sig i en

svår situation att erhålla de tjänster de behöver samt deras rättigheter till dessa tjänster och tillräckligt stöd. Samtidigt skulle också en bestämmelse som är diskriminerande mot äldre personer slopas från lagstiftningen.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Kompetens och tjänster inom gerontologiskt socialt arbete tryggas i alla välfärdsområden vid bedömning av servicebehovet samt anordnandet och genomförandet av tjänster som motsvarar de äldres sociala behov.
- Även om socialtjänsten bör utse en egen kontaktperson under hela vårdförhållandet, är detta inte alltid fallet för äldre människor. Äldreombudsmannen rekommenderar att alla välfärdsområden ser till att tjänsterna har en utsedd arbetare för äldre klienter. Det bör också säkerställas att rätten till en egen kontaktperson tillgodoses hos äldre personer med särskilda behov.
- I socialvårdslagen föreskrivs om rätten till särskilt stöd när en person har särskilda

svårigheter att ansöka om och få de social- och hälsovårdstjänster som hen behöver. Den här bestämmelsen innehåller en begränsning baserad på hög ålder, vars tillämpning varierar. Äldreombudsmannen rekommenderar att tillämpningen av socialvårdslagen förtydligas i syfte att främja rätten för äldre personer med särskilda behov att få de tjänster som de behöver. Förtydliga riktlinjerna för tillämpningen av socialvårdslagen gällande bestämmelsen om särskilt stöd och dess åldersbaserade begränsning samt utred möjligheten att slopa begränsningen helt och hållet. Denna förändring kommer sannolikt att minska användningen av annan social- och hälsovård för äldre personer med flera problem, vilket ofta är mycket mer kostsamt än socialt arbete.

3.2. Tjänster som stödjer de äldres boende hemma är otillräckliga

En politisk målsättning under de senaste decennierna har varit att en allt större andel av de äldre skulle bo hemma även när de har stora behov av stöd och vård. Målsättningen har varit att utveckla och utvidga hemvården och andra tjänster som sker hemma. I praktiken har dock antalet och andelen av äldre personer som bor hemma och behöver hjälp ökat hela tiden, men hjälp som ges i hemmet har inte ökat i samma omfattning. Tvärtom har hemvårdbesöken och stödtjänster i hemmet minskat under senare år, och samtidigt får en allt mindre andel av de äldre dessa tjänster.

För att den grundläggande rättigheten till tillräckliga tjänster och ett människovärdigt liv ska kunna tillgodoses för äldre personer med betydligt nedsatt funktionsförmåga behövs tillräckligt med daglig hjälp och stöd till funktionsförmågan samt möjlighet att snabbt få vård om situationen försämras.

De nyaste uppgifterna från välfärdsområdena vittnar om planer och beslut om att ytterligare minska tjänster som ges i hemmet och stöd för boende hemma. Dessa uppgifter är väldigt oroande med avseende på de grundläggande rättigheterna för äldre som bor hemma. Äldreombudsmannen har tagit emot flera kontakter där man beskriver svåra eller mycket svåra situationer som orsakats av att tjänsterna inte är tillräckliga.

Korttids- och deldygnsvården utvidgas och utvecklas till stöd för de äldres boende hemma och för krissituationer

De äldres fortsatta boende hemma kan stödjas med deldygnsvård eller kortvariga vårdperioder som anordnas som en del av heldygnsvården (lagen om ändring av socialvårdslagen 790/2022). Det väsentliga är att vården är rehabiliterande och bevarar eller förbättrar klientens funktionsförmåga, varför rehabiliteringsexperter behövs i tjänsterna.

Dessa tjänster kan vara viktiga för välbefinnandet av den äldre personen. De ger också ledig tid för närståendevårdaren och därmed en möjlighet för närståendevårdaren att arbeta. Ledighet för anhörigvårdare regleras av lagen om stöd för anhörigvårdare (937/2005). I akuta situationer kan dessa tjänster också erbjuda en krisplats till exempel om den äldre personens tillstånd plötsligt blir sämre eller närståendevårdaren blir sjuk. Välfärdsområdena kan erbjuda tillfällig vård i hemmet som familjevård. I dessa fall är vårdaren inte alltid en yrkesperson inom social- och hälsovårdssektorn (familjevårdslagen 263/2015).

Äldreombudsmannen har fått kännedom av flera situationer där en äldre person inte har fått deldygnsvård eller kortvarig vård eller där personens funktionsförmåga har tydligt försämrats under vårdperioderna. Det är särskilt oroande att det ser ut att råda brist på krisplatser i flera välfärdsområden. Eftersom det är fråga om en tjänst som väsentligt stödjer boende hemma och närståendevård är det nödvändigt att öka tillgången till tjänsten och förbättra dess kvalitet.

Om deldygnsvård och kortvarig vård inte finns tillgängliga på det sätt som välfärdsområdenas invånare behöver dem, kommer användningen av andra social- och hälsovårdstjänster sannolikt att öka. Då blir totalkostnaderna högre och människorna får ändå inte den hjälp och vård som de behöver. Den riktiga fallbeskrivningen nedan är ett sammandrag av ett meddelande som äldreombudsmannen tagit emot och illustrerar situationen väl.

Maken av en till åren kommen, svag person med en minnessjukdom hade plötsligt skadats och tagits med ambulans till sjukhuset. Den minnessjuka äldre personen hade lämnats hemma, eftersom hans son hade kommit till platsen. Sonen hade försökt få en vårdplats till sin närstående eftersom hen inte klarar sig ensam. Äldretjänsterna hade föreslagit hemvård som stöd trots att det var känt att personen behöver hjälp dygnet runt. På grund av det tillfälliga behovet av dygnsvård hade personen hänvisats till hälsocentralen där hen hade undersökts och hänvisats till ett sjukhus på en annan ort. På sjukhuset hade personen undersökts på nytt i och med att sjukhuset inte hade personens uppgifter till sitt förfogande - det fanns dock inte rum på sjukhuset och följande dag hade personen hänvisats tillbaka till hälsocentralen. Personens närstående som bor 130 kilometer från häl-

socentralen hade tagit personen hem till sig över natten. Följande dag hade den närstående åkt tillbaka till hälsocentralen med personen. Utredningen av situationen fortsätter på hälsocentralen.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Effektiviteten och de ekonomiska fördelarna av regelbunden samt brådskande deldygnsvård och kortvarig vård identifieras bättre och välfärdsområdena satsar på dessa typer av vård. Verksamheten understöds nationellt.
- Antalet platser i kortvarigt serviceboende och deldygnsvård ökas till en sådan nivå att det är möjligt att få tillgång till dem vid behov och flexibelt även på kort varsel (så kallade krisplatser).

Dagverksamheten för äldre ökas och blir lagstadgad

I Petteri Orpos regeringsprogram konstateras att regeringen uppmuntrar välfärdsområdena genom interaktionsstyrning att öka och förnya dagverksamheten för äldre personer. Flera välfärdsområden har dock planerat minska på dagverksamheten för äldre eller beslutat att avsluta den.

Dagverksamheten för äldre är förebyggande och rehabiliterande verksamhet som stödjer möjligheterna med äldre personer med nedsatt funktionsförmåga att bo hemma. Dagverksamheten är också en viktig stödform för personer som är närståendevårdare till äldre personer. En stor del av närståendevårdarna är även själva till åren komna. Att minska på dagverksamhet med hänvisning till ekonomiska skäl är väldigt kortsiktigt ur flera olika synvinklar.

Många ensamboende äldre personer med nedsatt funktionsförmåga känner sig ensamma och otrygga. Dagverksamhet i en grupp som de känner väl till kan ge betydande lindring till dessa känslor. Enligt en färsk undersökning var dagverksamheten för personer med minnessjukdomar en viktig, ibland även den enda, del av personers sociala liv (Hamari et al. 2023).

Närståendevårdare har en hög arbetsbelastning och ett stort ansvar. De behöver stöd i sin uppgift samt en möjlighet till lediga dagar. Det finns sammanlagt drygt 50 000 närståendevårdare med avtal (omaishoitajat.fi). Många av dem tar hand om sin närstående med minnessjukdom dygnet runt. Närståendevårdare till äldre personer är ofta deras markor som också är till åren komna. Redan en dag med dagverksamhet i veckan kan utgöra avgörande stöd för att närståendevården ska kunna fortsätta.

Kärnan i dagverksamheten är stöd till funktionsförmågan. Funktionsförmåga är synnerligen viktig för varje äldre person både för dem själva och ut ett bredare perspektiv för hela samhället när befolkningen blir äldre och servicebehoven ökar. Dagverksamhet är kostnadseffektiv när den ökar välbefinnandet och

förbättrar funktionsförmågan och när en äldre person med stöd av dagverksamhet kan fortsätta bo i sitt eget hem. Om dagverksamhet avslutar finns det en stor risk för att den äldre personen behöver mer omfattande och dyrare tjänster.

Äldreombudsmannen rekommenderar att dagverksamheten bör och ska ökas i välfärdsområdena och att transport till dagverksamheten tryggas för alla deltagare.

Dagverksamhet för äldre är en etablerad serviceform som används i välfärdsområdena. Till skillnad från dagverksamhet för personer med funktionsnedsättning föreskrivs dagverksamhet för äldre dock inte i lag. Under coronatiden kunde man också stänga dagverksamhetsenheterna för äldre, och nu överväger välfärdsområdena nedskärningar i dagverksamheten.

Äldreombudsmannens rekommendationer

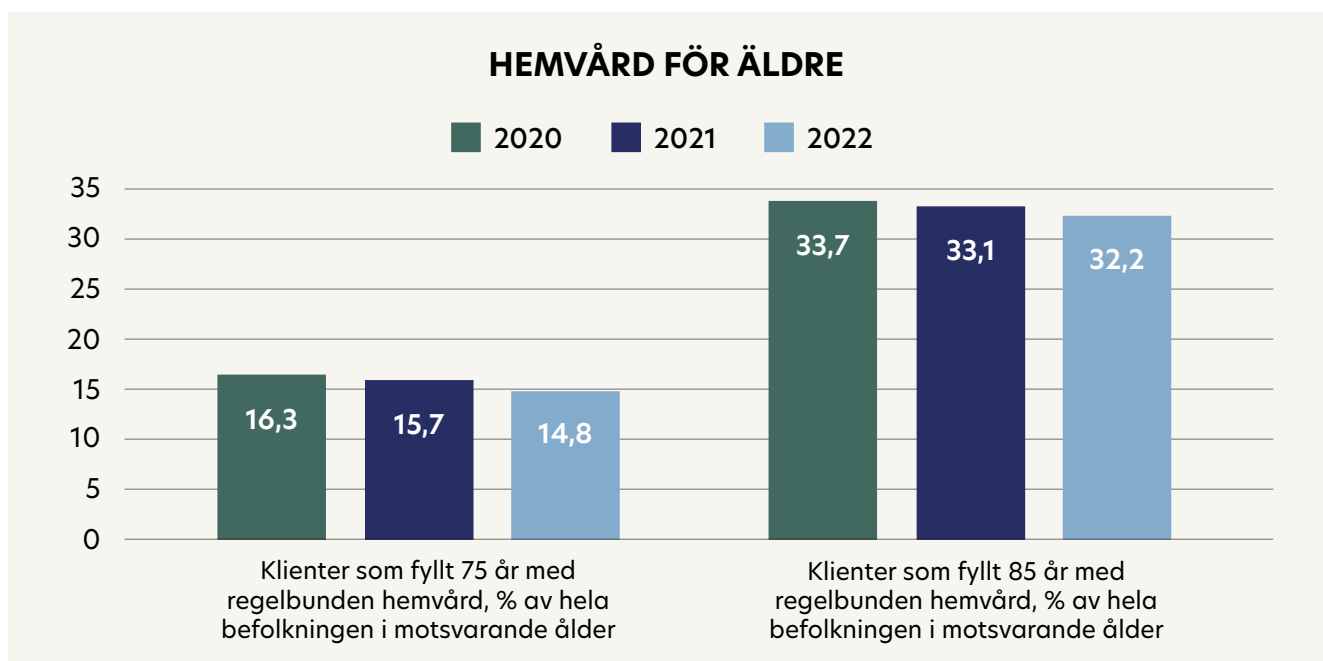
- Dagverksamhet för äldre föreskrivs i samband med kommande lagändringar att bli en lagstadgad uppgift för välfärdsområdena
- Äldreombudsmannen rekommenderar att dagverksamhet för äldre ökas i välfärdsområdena och att transport till dagverksamheten tryggas för alla deltagare som behöver det.

Hemvård bör ökas för att trygga välbefinnandet och en trygg vardag för äldre personer med nedsatt funktionsförmåga

Hemvård har blivit ett allt viktigare sätt att svara på behoven av hjälp och vård av äldre personer med nedsatt funktionsförmåga. Äldre personer med nedsatt funktionsförmåga bor oftare och längre hemma. För många av dem är både hälsotillståndet och möjligheterna till självständiga aktiviteter svaga. Många har även en progredierande minnesjukdom och andra sjukdomar. Orsaken till att de oftare bor hemma är att platserna i serviceboende med heldygnsvård har minskats. Det är problematiskt att hemvården inte har ökats i samma utsträckning som heldygnsvården har minskats (till exempel Tepponen et al. 2017).

Ur perspektivet för de äldres grundläggande rättigheter är situationen med hemvård väldigt oroande: trots att andelen äldre som bor hemma har ökat, har andelen äldre med hemvård minskat ytterligare (figur 9). Det finns dock inget som skulle tyda på någon snabb minskning av de äldres behov av hjälp och vård. En stor del av personer som behöver hemvårdstjänster blir nu utan dem, eller den hemvård som de beviljats kan inte svara på deras behov. Enligt Institutet för hälsa och välfärd ges hemvård nuförtiden i huvudsak endast för personer med stora hjälpbehov. Den genomsnittliga tiden för daglig hjälp är 33 minuter. Tiden kan fördelas mellan flera besök under en och samma dygn (Pesonen et al. 2022).

Samtidigt som andelen personer med hemvård har minskat, har även antalet hemvårdsbesök tydligt minskat. Enligt Institutet för hälsa och välfärd minskade antalet hemvårdsbesök drastiskt i fjol - med drygt 2 miljoner besök (THL 2023a; 2023c). Praktiskt taget alla besök riktades till personer med stora



FIGUR 9. Klienter med regelbunden hemvård 2020–2022 (% av hela befolkningen i motsvarande ålder) Källa: Statistik- och indikatorbanken Sotkanet.fi, THL.

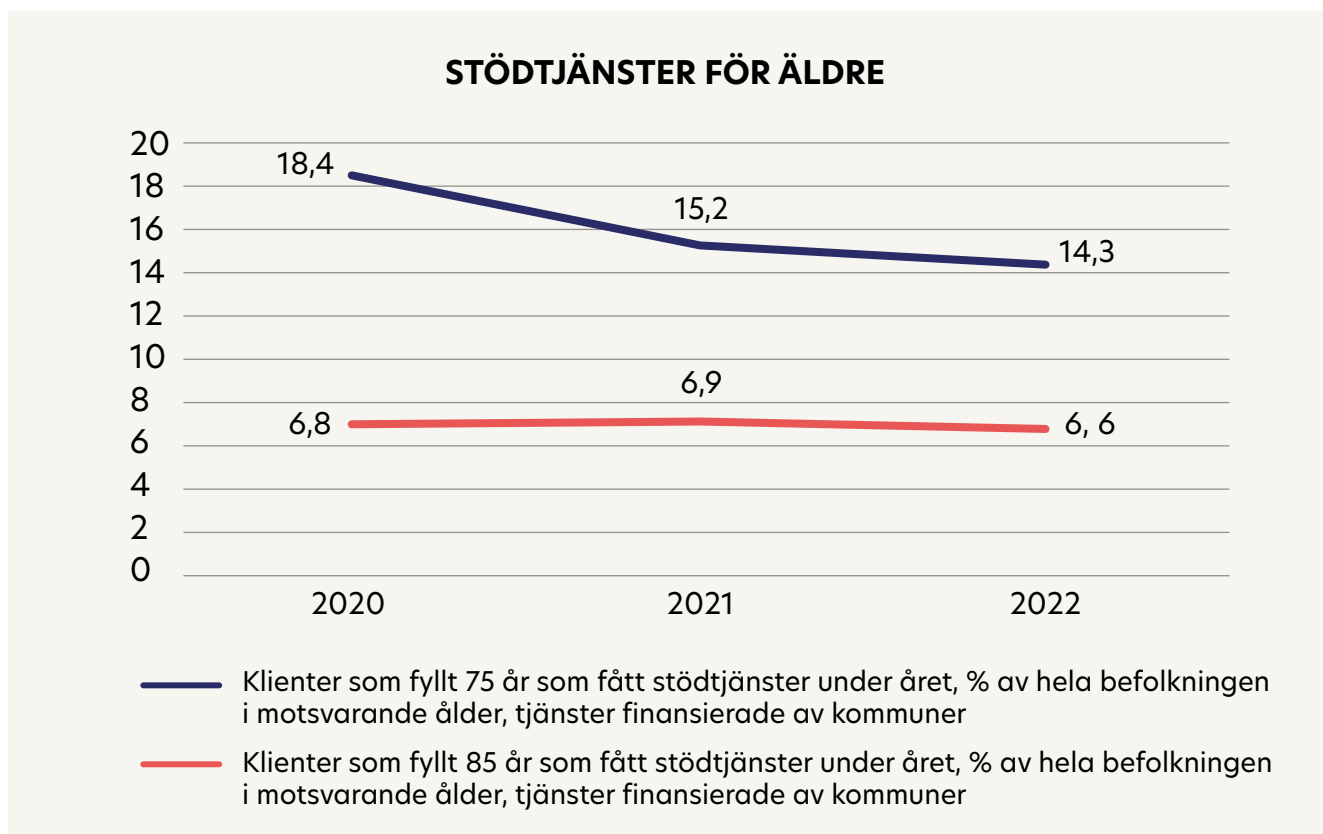
hjälpbehov. Då blir personer som inte behöver lika mycket hjälp helt utan hjälp trots att hjälpen skulle vara nödvändig för dem.

Andelen personer med hemvård varierar också mycket mellan välfärdsområdena (THL 2023b). År 2022 fick 8 procent av 75-84-åringar, 30 procent av 85-94-åringar och 57 procent av personer som fyllt 95 år regelbundna hemvårdstjänster (THL 2023c). Motsvarande siffror har varit högre under tidigare år.

Sedan 1990-talet har hemvårdstjänster delats upp till flera olika stödtjänster och lagts ut på entreprenad på andra aktörer än offentliga tjänsteproducenter. För äldre hemvårdsklienter har detta inneburit att i stället för en yrkesperson kommer klienten att besökas av flera olika arbetstagare. Besökstiderna har blivit kortare. Matlagning och matinköp tillsammans med klienten som tidigare var en del av hemvården har slopats och tiden för

social interaktion har blivit kortare (Wrede & Henriksson 2008) Uppdelningen av tjänsterna har ökat de närståendes arbete med koordineringen av tjänsterna. Enligt uppgifterna av Institutet för hälsa och välfärd har användningen av stödtjänster (som till exempel, måltidsservice, klädvård och städtjänster) också minskat (figur 10).

Hemvård har utvecklats i kommunerna och välfärdsområdena med nationella projekt (SHM 2016, SHM 2023, Tepponen et al. 2017). Rådgivningen och handledningen till klienterna har förbättrats med rehabiliterande arbete och rörliga jourtjänster. Man har försökt hålla styr på ökningen av servicebehoven samt minska institutionsvård och besök på jourmottagningar. Man strävar efter att ordna hemvård ordnas enligt personens behov oberoende av tid på dygnet. Användningen av olika teknologier har också ökat och hemvårdens fjärrbesök har ökat i snabb takt.



FIGUR 10. Klienter som fått stödtjänster 2020-2022. Källa: Källa: Statistik- och indikatorbanken Sotkanet.fi, THL.

Att hemvårdens omfattning minskat orsakas delvis av bristen på personal. Enligt Arbetshälsoinstitutet (Koivisto et al. 2023) påverkar personalbristen och problem vid personalrekrutering mest hemvården av äldretjänsterna. Hemvårdsarbetet har under åren blivit jäktigare och mer belastande, men möjligheten att stärka arbetets självstyrning ses som en styrka.

Enligt enkäter har hemvårdsklienterna till största delen varit nöjda. Enligt Människorättscentrets och Riksdagens justitieombudsmans enkät till hemvårdsklienter som fyllt 70 år (n=1504, telefonintervju) ansåg 84 procent att deras hemvårdstjänster var tillräckliga (Människorättscentret 2021). Av de närstående (n=1654, internetpanel) ansåg endast 60 procent att hemvårdstjänsterna var tillräckliga, men de var ändå relativt nöjda med hemvårdens kvalitet. 80 procent av närstående som besvarat enkäten var till exempel

mycket eller relativt nöjda med hemvårdspersonalens yrkeskunskap (Människorättscentret 2021).

I kontakter som äldreombudsmannen tagit emot har man framhållit hemvårdens inflexibilitet. Om den äldre personen inte är en regelbunden klient hos hemvården är det svårt att få hjälp vid tillfälliga behov. I flera kontakter berättar man också om väldigt svåra situationer där den äldre personen blir tvungen att mot sin vilja bo hemma eftersom hen inte har fått någon plats på ett vårdhem i tid. Äldreombudsmannen har också kontaktats av arbetstagare i situationer där de har upplevt att hemvården inte kan svara på den äldre klientens behov, men andra tjänster inte har varit tillgängliga i området. Det har också varit svårt att få en tid till hemvårdens läkare. I dylika situationer är hemvårdstjänsterna otillräckliga.

För att den grundläggande rättigheten till tillräckliga social- och hälsovårdstjänster ska kunna tillgodoses i välfärdsområdena för alla äldre med nedsatt funktionsförmåga rekommenderar äldreombudsmannen att

- Hemvårdens ekonomiska resurser och personalresurser ökas för att svara på de äldres behov i alla välfärdsområden
- Personalbristen inom hemvården löses med ett nationellt, långvarigt utvecklingsprogram som också tar upp arbetsförhållandena, ledarskap och rollerna av och samarbetet mellan de olika yrkesgrupperna
- Effektiviteten av de nya verksamhetsformerna av hemvården såsom fjärrbesök bedöm

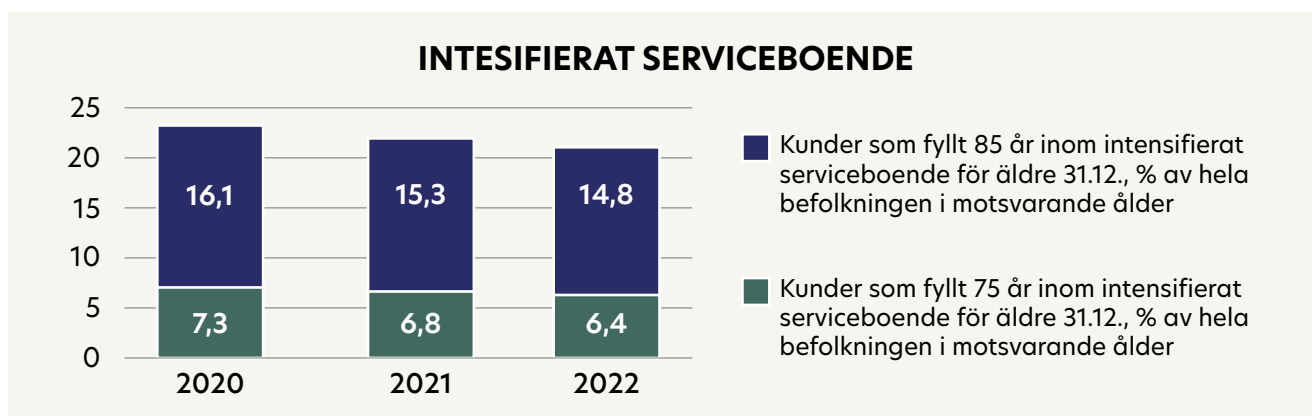
3.3. Det är för svårt att få tillgång till heldygnsomsorg och kvaliteten varierar

Heldygnsomsorg innebär att bo i ett tillgängligt och säkert vårdhem, servicehem eller liknande boendeenhet som erbjuder gemenskapsbaserade aktiviteter, där personen har boende som uppfyller deras behov och där de får vård och omsorg från personalen på boendeenheten utan dröjsmål och oavsett tid på dygnet, även vid plötsligt behov (Socialvårdslag 1301/2014, 21 c§.).

Heldygnsomsorg omfattar vård och omsorg, aktiviteter för att upprätthålla och främja funktionsförmågan, måltider, klädvård, städning och aktiviteter för att främja delaktighet och social interaktion, oavsett tid på dygnet, i enlighet med personens individuella behov. Serviceboende måste tillhandahållas på ett sätt som respekterar personens integritet och främjar inkludering. Det måste också säkerställas att personen har tillgång till den medicinska rehabilitering och andra hälsovårdstjänster som hen behöver (socialvårdslag 1301/2014, 21 c§).

Utbudet av serviceboende med heldygnsomsorg ska hållas på en tillräckligt hög nivå

Platser i serviceboenden med heldygnsomsorg har inte utökats i kommunerna och inte heller i välfärdsområdena i samma proportion som antalet äldre personer som behöver dessa platser har ökat. Kommunerna och välfärdsområdena har skärpt kriterierna för tillgången till den lagstadgade heldygnsomsorgen. Till följd av detta bor en allt mindre andel av de äldre på serviceboenden med heldygnsomsorg (figur 11). Det har skett även andra ändringar: institutionsvård dygnet runt slopas och verksamheten flyttas helt till serviceboende med heldygnsomsorg, kostnaderna för klienterna och andelen privata aktörer som leverantörer av heldygnsomsorg har ökat (Hoppania et al. 2020)



FIGUR 11. Kunder inom intensifierat serviceboende 2020-2022. Källa: sotkanet.fi.

Tillgången till omsorg försvåras också av systemets komplexitet (Hoppania et al. 2020). Många av dem som kontaktat äldreombudsmannen berättar om väldigt svåra situationer där man inte får eller blir tvungen att vänta väldigt länge på en omsorgsplats. Det blir särskilt svårt när den äldre som bor hemma har en långt framskriden minnessjukdom och en närstående som bor på annat håll är konstant orolig för den äldres säkerhet.

Progredierande minnessjukdomar orsakar största delen av behovet av vård och hjälp dygnet runt. Den största enskilda riskfaktorn för minnessjukdom är hög ålder. Antalet personer med minnessjukdom kommer att fördubblas under de kommande decennierna.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Äldreombudsmannen understryker att de äldres grundläggande rättighet till tillräckliga tjänster ska tillgodoses, och därför ska välfärdsområdena ordna tillräckligt med platser på serviceboenden med heldygnsomsorg. Antalet äldre i behov av tjänster ökar i alla välfärdsområden.
- Staten ska trygga tillräckliga resurser för välfärdsområdena för ordnande av serviceboenden med heldygnsomsorg.

Tillräckligt antal kvalificerad personal och äldre människors rätt till självbestämmande måste säkerställas i serviceboendena

Den varierande kvaliteten av heldygnsomsorgen är oroande. Enligt socialvårdslagen (1301/2014) ska socialvården vara högklassig. Äldretjänsterna ska ha tillräckligt med yrkeskunnig personal, kompetent ledning och adekvata lokaler. (Äldreservicelagen 980/2012, 19 §.)

Tillsynsmyndigheterna behandlar kvalitetsproblem som förekommer på serviceboenden med heldygnsomsorg. Under åren 2010–2019 behandlade regionförvaltningsverken cirka 2 000 ärenden som handlade om boendeservice och service på institution för äldre. Ett fel konstaterades i omkring hälften av de ärenden som behandlades (Toivonen et al. 2021). I kontakter som äldreombudsmannen tagit emot har man lyft fram till exempel följande missförhållanden:

- det finns inte tillräckligt med personal
- man får inte assistans att stiga upp ur sängen varje dag
- för litet sociala kontakter
- självbestämmanderätten tillgodoses inte i omsorgssituationer

Kvaliteten av serviceboende har också påverkats av de strikta skyddsåtgärder som vidtogs på grund av covid-19-pandemin, till exempel restriktioner i de närståendes besök. En del av restriktionerna har konstaterats strida mot de grundläggande rättigheterna (till exempel riksdagens justitieombudsmannens avgörande 4634/2020). De konstaterade problemen orsakas delvis av att ställningen av boende på serviceboenden med heldygnsomsorg inte ännu har tryggats genom lag. Enligt undersökningar påverkade de strikta besöksrestriktionerna de boende välbefinnande negativt. Under framtida pandemisationer ska man trygga de grundläggande rättigheterna såsom rätten till familjeliv, tillräcklig vård och upprätthållande av funktionsförmågan. Under covid-19-pandemin försämrades tillgången till exempel till tandvård och den dagliga tandhygien ofta markant. Under åtgärder som vidtas för att bekämpa pandemier ska personer som bor i omsorgsboenden och deras närstående kunna hålla kontakten (Paananen et al. 2021).

Kvaliteten av serviceboenden med heldygnsomsorg förknippas med personalstyrkan och personalens yrkeskunskap. Med den lagstadgade personaldimensioneringen för heldygnsomsorgen för äldre tryggar man de äldres rätt till nödvändig omsorg och tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt likabehandling och delaktighet.

Efter det att den lagstadgade personaldimensioneringen (20 § i äldreservicelagen) trädde i kraft har serviceboenden med heldygnsomsorg gradvis ökat antalet anställda som utbildats inom social- och hälsovården.

Enligt Institutet för hälsa och välfärd uppfyllde 32 procent av enheterna personaldimensioneringen 0,7 anställda per klient i november 2022 (THL 2022F) och 89 procent av verksamhetsenheterna inom äldreservice den lagstadgade personaldimensioneringen 0,65 anställda per klient i maj 2023 (THL 2023g). Det fanns lediga arbetsplatser för yrkespersoner inom social- och hälsovården vid serviceboenden med heldygnsomsorg.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Effekterna av hur personaltätheten för heldygnsomsorg påverkar kvaliteten på den vård som äldre personer får kommer att behöva övervakas, särskilt mellan 2023 och 2027, när personaltätheten fastställs till 0,65, eftersom ökningen till 0,7 sköts upp.
- Äldreombudsmannen kräver att man fortsätter omedelbart med beredningen av lagen om självbestämmanderätt i enlighet med regeringsprogrammet så att man bättre kan trygga ställningen och rättigheterna för personer som bor på serviceboenden med heldygnsomsorg.

3.4. Underutnyttjande av sociala förmåner och höga hälsovårdskostnader påverkar nödvändig behandling av sjukdomar negativt

Enligt olika undersökningar och utredningar känner äldre personer inte alltid till sin rätt till social trygghet och ansöker inte alltid om de förmåner som de är berättigade till. Dessutom har många äldre personer svårigheter med att sköta sina ärenden, i synnerhet digitalt, vilket till sin del fördröjer ansökningar om förmåner. Alla äldre har inte anhöriga som skulle kunna hjälpa dem att sköta sina ärenden. Många äldre har också svårt att självständigt sköta sina ärenden till exempel på grund av minnessjukdomar.

På grund av trängd ekonomi har en del av de äldre så låga inkomster att de inte kan skaffa alla mediciner och vårdartiklar och hälso-tjänster som de behöver. Detta är ett betydande problem, eftersom sjukdomar och problem med funktionsförmågan är klart vanligare bland personer i en lägre socioekonomisk ställning (till exempel Enroth 2017).

Äldre personers betalningsstörningar och överskuldsättning har ökat under de senaste åren och i synnerhet kvinnornas skuldsättning och utsökningsskulder har ökat (se Majamaa & Rantala 2020). Skulderna orsakas ofta av hälsovårdsavgifter. Enligt Finlands social och hälsa rf SOSTEs utredning 2023 hamnar i synnerhet social- och hälsovårdens klientavgifter till utsökning.

Nedskärningar som under 2023-2024 gjorts på den sociala tryggheten försvårar situationen för äldre personer med de lägsta in-

komsterna ytterligare. Vid den pågående reformen av den sociala tryggheten bör äldre personer beaktas som en specialgrupp och konsekvenserna av besluten och ändringarna bedömas i synnerhet för äldre personer med de lägsta inkomsterna.

Många äldre med låga inkomster är också beroende av välgörenhet eller ekonomiskt stöd från kyrkan när den sociala tryggheten inte tar hänsyn till att de faktiska inkomsterna och utgifterna inte går ihop. Till exempel gratis livsmedel från mathjälpen är väsentliga för att många personer med låga inkomster ska klara sig.

Rätt att erhålla tillräcklig social trygghet och en faktisk möjlighet att använda social- och hälsovårdstjänster tryggas för äldre personer med låga inkomster i hela landet

FPA och SOSTE har lämnat in ett initiativ om beredning av införandet av förmånsförslag. Ett förmånsförslag skulle innebära att ett beslut om förmåner som en person är berättigad till kunde fattas på basis av information i olika register samt uppgifter som lämnats till FPA. Detta skulle underlätta och förenkla ärendehantering.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Förmånsförslag skulle, om det förverkligas, stärka de äldres rätt till den sociala tryggheten samt rikta den sociala tryggheten på vederbörligt sätt och i rätt tid och rekommenderar att införande av förmånsförslag bereds. Situationen för äldre personer skulle också förbättras av utnyttjande av datasystem så att behovet av egen uppföljning av avgiftstak för olika klientavgifter minskas till ett minimum.
- Äldreombudsmannen konstaterar att social- och hälsovårdens avgifter ska vara rimliga och att användarna av tjänsterna ska informeras om möjligheten att ansöka om sänkning av klientavgifter i större omfattning än hittills. På detta sätt skulle rädslan för höga vård- och klientavgifter inte hindra äldre personer att söka sig till de tjänster de behöver, och utkomststöd skulle inte behöva användas för dessa avgifter. Genom att sänka eller slopa klientavgifter kan man dessutom förebygga skuldsättning.
- Äldreombudsmannen ser det som viktigt att välfärdsområdena och FPA säkerställer tillräcklig rådgivning och handledning för de äldre. Detta hjälper för sin del till att säkerställa att ekonomiska svårigheter inte förhindrar personer att använda de tjänster de behöver och att ta hand om sin hälsa.





4 De äldres rätt att upprätthålla försörjning, välbefinnande, sin hälsa och funktionsförmåga ska och är värt att stärkas - samtidigt kan man hålla styr på ökningen av behovet av hälsovårds- och socialtjänster

För välbefinnandet är det väsentligt att den disponibla inkomsten räcker till den nödvändiga försörjningen. Enligt Pensionskyddscentralen har den genomsnittliga inkomstnivån för personer i ålderspensionsåldern ökat, och största delen av dem klarar sig bra med sina inkomster. Pensionsinkomsten för de allra äldsta är dock klart lägre än för yngre pensionärer. Det finns fler kvinnor än män och fler ensamboende personer bland pensionärerna med de lägsta inkomsterna. (Kuivalainen et al 2022).

Medellivslängden för män är fortfarande lägre än för kvinnor. År 2022 var den förväntade livslängden för 65-åriga män 17,9 år och för kvinnor 21,3 år. Skillnaderna mellan män och kvinnor har minskat sedan länge (Statistikcentralen 2023b). Den förväntade livslängden är oavsett kön klart längre för personer med hög utbildnings- och inkomstnivå. Detta

gäller även personer som är över 65 år gamla. Skillnaderna mellan de olika socioekonomiska grupperna bland kvinnor är klart mindre än bland män. (Parikka et al 2020; Rahkonen et al 2022).

Hälsoskillnaderna bland de äldre är stora. De sätt som finns till förfogande för att förbättra alla äldres funktionsförmåga och hälsa så att den motsvarar situationen för äldre personer med högst utbildnings- och inkomstnivå bör tas på allvar för att uppnå en bättre hälsa under levnadsåren (till exempel Munukka ym. 2021). Institutet för hälsa och välfärd har bedömt att det också är möjligt att betydligt minska de äldres behov av social- och hälsovårdstjänster (Koskinen 2019).

Problem med funktionsförmågan och hälsan gör de äldres vardagsliv besvärligare, begränsar deras möjligheter att leva ett själv-

ständigt liv och ökar behovet av social- och hälsovårdstjänster. De äldres möjligheter att bibehålla och förbättra sin funktionsförmåga är viktigare än någonsin för hela samhället.

Enligt Finlands grundlag ska det allmänna tillförsäkra var och en tillräckliga social-, hälsovårds- och sjukvårdstjänster samt främja befolkningens hälsa. Kommunerna och välfärdsområdena förpliktigas att rikta åtgärder till främjande av de äldres hälsa och funktionsförmåga i 6 och 7 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård samt i 5 § i den så kallade äldreomsorgslagen. Bestämmelser om hälsofrämjande åtgärder finns också i flera andra lagar.

Lagstiftningen har begränsat äldre personers rätt till rehabilitering och helt uteslutit personer som fyllt 65/67 år från krävande medicinsk rehabilitering och rehabiliterande psykoterapi. Det finns flera effektiva koncept för rehabilitering av äldre, och det finns till exempel en lång tradition av rehabilitering av krigsveteraner i Finland. Det är nödvändigt att en större andel av de äldre får tillgång till rehabiliteringsfrämjande tjänster som då gagnar hela samhället i och med att de främjar de äldres möjligheter att klara sig självständigt och därmed minskar servicebehovet.

4.1. Rätten till nödvändig försörjning ska tryggas effektivare för äldre personer med de lägsta inkomsterna

Enligt Pensionsskyddscentralen var den genomsnittliga totalpensionen år 2020 1 560 euro i månaden. För hälften av pensionärerna var helhetspensionens bruttobelopp dock lägre (Kuivalainen et al 2022). Kontakter som äldreombudsmannen tar emot handlar ofta om problem med försörjning. En del av de äldre med låga inkomster blir tvungna att banta ner till och med sina mat- och medicinskostnader på grund av brist på pengar. Det är ofta inte möjligt för de äldre att förbättra sin ekonomiska situation.

Den svaga ekonomiska situationen leder till marginalisering när man inte har råd att del-

ta i gemensamma aktiviteter och evenemang. Det blir också problematiskt för äldre personer med låga inkomster att göra större engångsinköp såsom glasögon, vitvaror eller digitala anordningar. I kontakter som äldreombudsmannen tagit emot har det tydligt kommit fram att äldre personer inte alltid känner till de förmåner och stödformer som de skulle vara berättigade till.

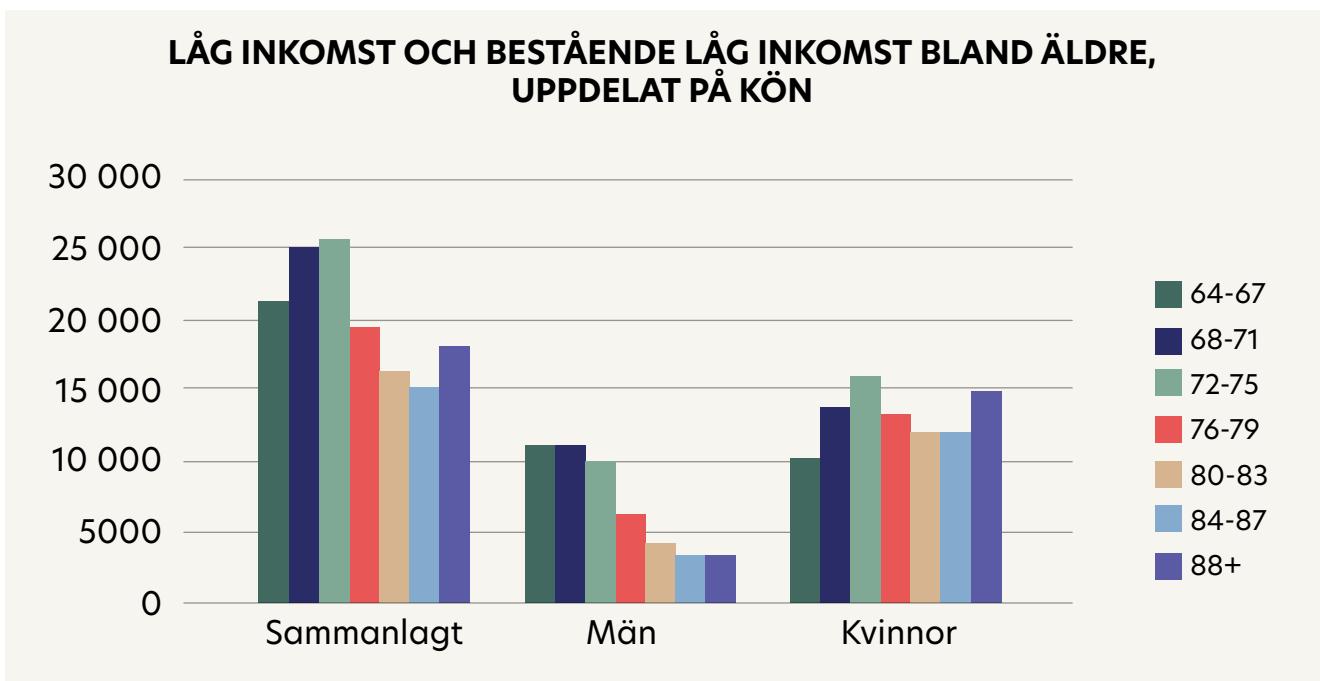
Om medborgarnas rätt till oundgänglig försörjning och omsorg föreskrivs i Finlands grundlag. För 35 procent av personer som fyllt 84 år är inkomsterna under 60 procent av den vuxna befolkningens medianinkomst (Kuivalainen et al. 2022).

	1995	2005	2010	2015	2020
Pensionärer %	9	19	18	13	13
Bor ensam / ålder %					
65-74 år	20	32	29	23	26
75-84 år	26	44	42	29	27
Yli 84 år	29	46	44	36	35
Minst två / ålder %					
65-74 år	2	6	4	2	2
75-84 år	3	12	9	4	3
Yli 84 år	5	11	10	7	6

TABELL 1. Låginkomstnivåer (fattigdomsrisker) för pensionärer efter ålder och familjestorlek 1995-2020, med 60 % av medianinkomsten som låginkomstgräns (Kuivalainen et al. 2022)

Mer än en femtedel, eller 23%, av befolkningen i åldern 63-85 år hade svårt att klara sina normala utgifter både 2017 och 2020. Under båda åren uppgav 18 procent att de inte hade några pengar över till nödvändiga utgifter. Personer med lägsta inkomsterna och personer med höga hälsovårdskostnader hade svårt

att klara sin försörjning. (Palomäki et al 2022). Låg inkomst är vanligare bland kvinnor (Figur 12) Det är svårt för personer med de allra lägsta inkomsterna att i sitt liv fatta beslut som bibehåller och främjar hälsan samt att förbättra sitt eget välbefinnande på andra sätt.



FIGUR 12. Låg inkomst och bestående låg inkomst bland äldre, uppdelat på kön. Källa: Statistikcentralen.

Hörnstenen i främjandet av de äldres välbefinnande och hälsa är att trygga den oundgängliga och tillräckliga försörjningen för pensionärer med de allra lägsta inkomsterna. Utöver en tillräckligt hög nivå för folk- och garantipensioner är det fråga om hela den sociala tryggheten inklusive klient- och patientavgifter.

I flera av sina utlåtanden som berör den sociala tryggheten har äldreombudsmannen fört fram till statsrådet och riksdagen den svaga ställningen av äldre personer med de allra lägsta inkomsterna och den anhopning av flera olika problem som situationen orsakar för dem. Äldreombudsmannen betonar att det är väsentligt för de äldres ställning och rättigheter att trygga rätten till oundgänglig för-

sörjning för pensionärer med de lägsta inkomsterna. Om deras försörjning som redan nu är otillräcklig försvagas genom politiska beslut, bryter man mot deras grundläggande rätt till oundgänglig försörjning.

**Äldreombudsmannen
rekommenderar att de
lägsta pensionerna görs mer
köpkraftiga för att motsvara
de ökade levnadskostnaderna.**

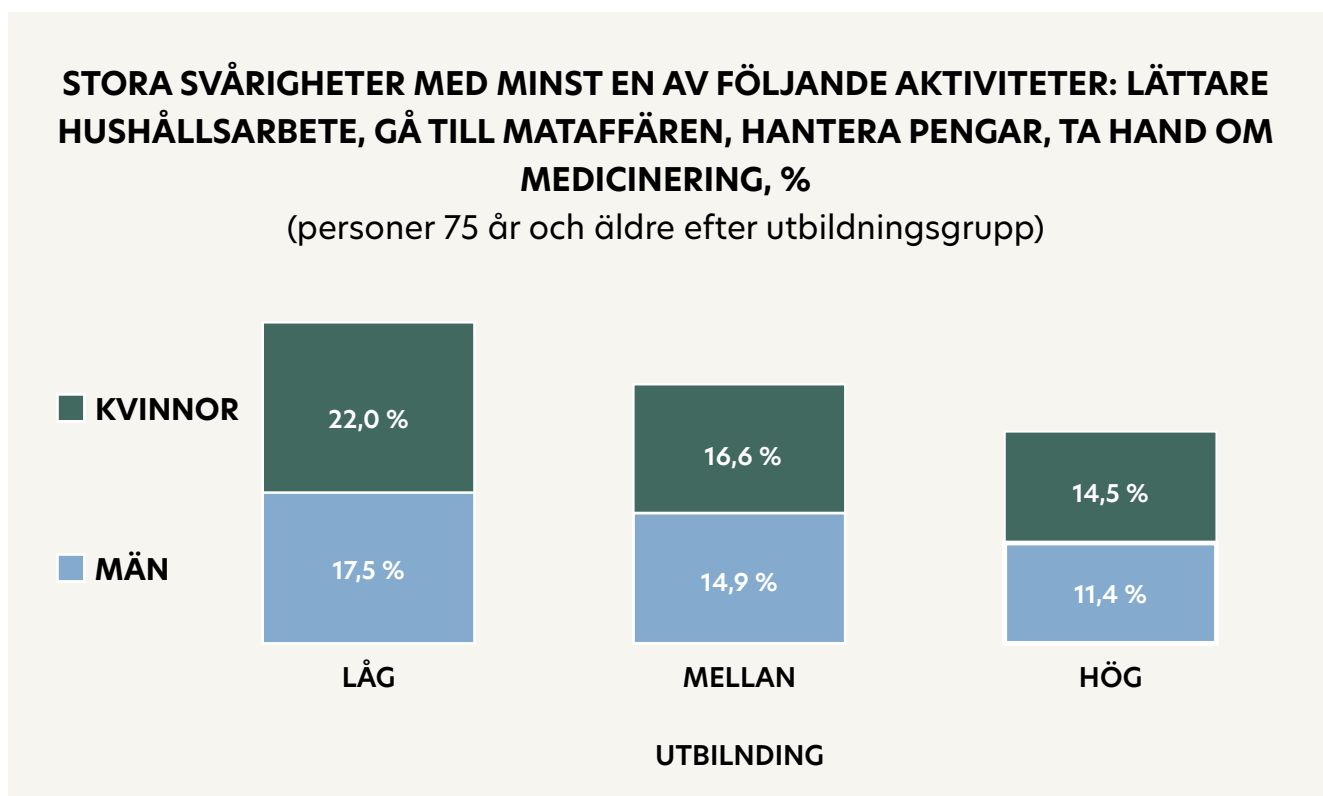
4.2. Det behövs fler nationella åtgärder som främjar de äldres välbefinnande och hälsa och finansiering bör riktas till verksamhet som når äldre personer med lägre utbildningsnivå

Risken för nedsatt funktionsförmåga ökar med åldern, men det finns stor variation mellan individerna. För hela äldre befolkningens del har man redan under flera år kunnat observera att deras fysiska, psykiska och kognitiva funktionsförmåga har förbättrats (Koivunen et al. 2021, Munukka et al. 2021). Den huvudsakliga orsaken till detta är den allmänna ökningen av välbefinnande samt utvecklingen av läkarvetenskapen och hälsovården.

De äldres funktionsförmåga kan ofta försvagas gradvis. Situationen kan förbättras till exempel med motion och näring. En äldre persons funktionsförmåga kan också sjunka dramatiskt till exempel till följd av en fallolycka eller problem med den psykiska hälsan. För att funktionsförmågan av äldre personer ska kunna förbättras ska de erhålla tjänster som främjar deras funktionsförmåga. Detta är också det samhällsekonomiskt hållbara tillvägagångssättet (ks. esim. Borodulin 2024).

Risken för olika långtidssjukdomar ökar med åldern, varför äldre personer har större vårdbehov än andra. Bland personer som fyllt 65 år här personer med lägre utbildningsnivå klart oftare långtidssjukdomar än andra (till exempel Koskinen et al. 2022). Ur perspektivet för de grundläggande rättigheterna betyder detta å ena sidan att särskild uppmärksamhet bör fästas vid möjligheterna för äldre personer med lägre utbildningsnivå att erhålla adekvat vård utan dröjsmål och å andra sidan att åtgärder för förebyggande av långtidssjukdomar ska planeras och vidtas så att de i synnerhet når äldre personer med lägre utbildnings- och inkomstnivå.

Det finns väldigt stora skillnader i funktionsförmågan av äldre personer. Problem med såväl den fysiska och kognitiva som den psykiska funktionsförmågan är klart vanligare hos personer med lägre utbildningsnivå (Parikka et al 2020) (Figur 13). Dessa skillnader kan minskas genom att se till att åtgärder som främjar välbefinnande och hälsa är tillgängliga också för äldre person med lägre utbildningsnivå och att åtgärderna motsvarar deras behov och önskemål. Problemet är ofta att man inte når dessa personer, varför det är väsentligt att verksamheten planeras tillsammans med dem. Organisationer har redan en bra praxis för detta.



FIGUR 13. Stora svårigheter med minst en av följande aktiviteter: lättare hushållsarbete, gå till mataffären, hantera pengar, ta hand om medicinering (%) av personer 75 år och äldre efter utbildningsgrupp (Sääksjärvi et al. 2023)

I Finland har man utvecklat flera effektiva modeller för främjande av de äldres välbefinnande och hälsa genom samarbete mellan organisationer och kommuner. För närvarande utvecklar man dessa modeller till lämpliga förfaringssätt för välfärdsområdena. (innokyla.fi)

Äldreombudsmannen rekommenderar att förfaringssätt som konstaterats vara effektiva i främjandet av välbefinnande och hälsa utvidgas att omfatta hela landet för att tillgodose de äldres rättigheter och förbättra deras möjligheter att bibehålla sin hälsa och funktionsförmåga. Äldreombudsmannen konstaterar även att det behövs också andra åtgärder, till exempel att få vård för sina hälsoproblem utan dröjsmål samt att försörjningen för äldre personer med de allra lägsta inkomsterna förbättras så att de har faktiska möjligheter att fatta beslut som har positiv inverkan på deras hälsa.

Äldreombudsmannen rekommenderar att åtgärder som främjar de äldres välbefinnande och hälsa utökas med hjälp av nationellt understöd. Finansieringen bör riktas till att sprida de befintliga verksamhetsmodeller som bedömts vara effektiva så att äldre personer med lägst inkomst- och utbildningsnivå kan dra nytta av dem. Dessa personer drabbas särskilt hårt av långtidssjukdomar och brister i funktionsförmågan som påverkar deras vardag.

4.3. De äldres risker att insjukna i minnessjukdomar ska minskas nationellt så att prognosen om att antalet personer med minnessjukdom dubblas eller tredubblas inte blir verklighet och tillräckliga social- och hälsovårdstjänster kan tryggas

För närvarande har omkring 150 000 personer i Finland diagnosticerats med en minnessjukdom och det har uppskattats att det dessutom finns ett betydande antal personer vars minnessjukdom inte har diagnosticerats (Käypä Hoito -suositus 2023). Största delen av klienterna inom hemvården för äldre och serviceboenden med heldygnsomsorg har en minnessjukdom. Utan åtgärder kan antalet personer med minnessjukdom fördubblas

erats (Käypä Hoito -suositus 2023). Största delen av klienterna inom hemvården för äldre och serviceboenden med heldygnsomsorg har en minnessjukdom. Utan åtgärder kan antalet personer med minnessjukdom fördubblas

eller till och med tredubblas fram till år 2050 (Alzheimer Europe 2019, Ferri ym. 2005). I Finland skulle detta påverka social- och hälsovården i sin helhet och leda till väldigt stora problem för anordnandet av de nödvändiga social- och hälsovårdstjänsterna. Man har inte ännu lyckats utveckla någon kurativ vård för progredierande minnessjukdomar.

Den största enskilda riskfaktorn för minnessjukdom är hög ålder. Det finns dock andra riskfaktorer som det är möjligt att påverka. Enligt forskningsdata finns det goda möjligheter att minska riskerna för minnessjukdomar, och det uppskattas att upp till 30–40 % skulle kunna förebyggas eller sjukdomsutbrottet skjutas upp (Plaami et al 2022). Kunskapen om möjligheterna att minska risken för minnessjukdomar ska omsättas i praktik.

Praktiska metoder för hantering av riskerna för minnessjukdomar innefattar livsstilsHandledning vad gäller kosten, motionsträning, minnesträning, effektiverad uppföljning av riskfaktorerna för hjärt- och kärlsjukdomar samt positiva sociala relationer (FINGER-forskning, Kivipelto et al 2019, Plaami et al 2022). Gruppaktiviteter som främjar hjärnhälsa ökar samtidigt det sociala umgänget. Organisationer, välfärdsområden och kommuner har redan samarbetat inom praktisk tillämp-

ning av FINGER-undersökningens rekommendationer för minskning av riskerna för minnessjukdomar. Denna verksamhet ska dock målinriktat utvidgas till hela landet för att uppnå nationellt betydande resultat i minskningen av riskerna för minnessjukdomar.

Minskningen av riskerna för minnessjukdomar är ett viktigt sätt att stävja ökningen av servicebehovet på grund av att befolkningen åldras. Minnessjukdomar orsakar mänskligt lidande samt stora ekonomiska kostnader för samhället i och med att personer med minnessjukdomar kräver i regel hemvård och helldygnsomsorg vid något skede.

**Äldreombudsmannen
rekommenderar att resurser
riktas till minskning av riskerna
för minnessjukdomar genom
nationella utvecklingsprogram
och organisationers verksamhet
för främjande av de äldres
hjärnhälsa tryggas.**

4.4. De äldres rätt till rehabilitering ska stärkas och de övre åldersgränserna slopas från rehabiliteringslagstiftningen. Rehabilitering är en investering som lönar sig.

Många äldre personer behöver rehabilitering för att kunna fortsätta leva ett så självständigt och aktivt liv som möjligt. Rehabilitering främjar återhämtningen efter en akut sjukdom eller skada, hjälper förebygga eller bromsa upp nedsättning av funktionsförmågan och minskar bland annat risken för fall. Målinriktad rehabilitering gagnar också personer med minnessjukdomar. (SHM 2022, Rekommendationer av kommittén som dryftar rehabiliteringsreformen 2017).

De äldres möjligheter att få en rehabiliteringsbedömning om sin situation och nödvändig, evidensbaserad rehabilitering ska tryggas bättre än hittills. En central målsättning av äldreomsorgslagen (980/2012) är att främja de äldres funktionsförmåga och trygga förutsättningarna för att bo hemma med ändamålsenliga tjänster i rätt tid. Denna målsättning kan inte förverkligas utan att de övre åldersgränserna för erhållande av rehabiliteringstjänster slopas i rehabiliteringslagstiftningen.

Många äldre personer med funktionsnedsättning har erhållit medicinsk rehabilitering under hela sitt liv. Ändå beviljas till exempel FPA:s krävande medicinska rehabilitering endast fram till 65-årsåldern. Det är viktigt för personer med svår funktionsnedsättning att rehabiliteringen fortsätter även efter det att personen fyllt 65 år.

Bedömning av rehabiliteringsbehovet och nödvändig, evidensbaserad rehabilitering ska tryggas för äldre personer i alla verksamhetsmiljöer för att stödja ett människovärdigt liv, en smidig vardag och trygghet och minska ensamheten. Helydgnssorg får inte utgöra ett hinder för rehabilitering.

En multiprofessionell personalstruktur inom alla äldretjänster stärker kompetensen inom rehabilitering och ett förfaringsätt som bibehåller de äldres funktionsförmåga. I synnerhet i krävande rehabiliteringssituationer, till exempel om en äldre person har fått en höftfraktur, ska multiprofessionellt stöd tryggas för personens rehabilitering. Multiprofessionell rehabilitering behövs utan dröjsmål även i samband med ett akut insjuknande så att man kan minska nedsättningen av personens funktionsförmåga och behovet av helydgnssorg. Samtidigt minskar kostnaderna för samhället. (SHM 2022; Rekommendationer av kommittén som dryftar rehabiliteringsreformen 2017).

Närståendevårdarna har stor betydelse för stödet av sin närståendes funktionsförmåga i vardagen. De ger också stöd till sin närståendes rehabilitering och de ska beaktas vid bedömningen av rehabiliteringsbehovet och planeringen av rehabiliteringen. Det är tungt

att vara närståendevårdare och man blir bunden till situationen. Detta ökar risken för överbelastning, utmattning samt psykiska eller fysiska sjukdomar hos närståendevårdare. Det är viktigt att vidareutveckla och införa i äldre tjänsterna rehabiliteringsformer där även behoven för social rehabilitering beaktas (Rekommendationer av kommittén som dryftar rehabiliteringsreformen 2017; SHM 2022).

Många äldre har ett uppenbart behov av social rehabilitering i enlighet med socialvårdslagen (1301/2014 17 §), men tillgången till den är bristfällig. Det behövs också mer forskning om effektiva metoder inom social rehabilitering.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Äldreombudsmannen anser att de bestämmelserna om tillgången till rehabilitering som grundar sig på personens ålder ska slopas till exempel för rehabiliterande psykoterapi och krävande medicinsk rehabilitering för att stärka de äldres jämlika möjligheter att erhålla de rehabiliteringstjänster som de behöver.
- Äldreombudsmannen rekommenderar att de olika formerna av rehabilitering, inklusive social rehabilitering, görs i större utsträckning till en del av äldre tjänsterna i välfärdsområdena. På detta sätt kan man beakta rätten att bibehålla och förbättra sin funktionsförmåga såväl för personer som bor hemma som personer som bor i boenden med heldygnsomsorg (äldreservicelagen 980/2012).
- Dagverksamhet är en rehabiliteringsform som erbjuds för äldre personer. Tillgången till dagverksamhet varierar mellan välfärdsområdena. Äldreombudsmannen föreslår att ställningen av och tillgången till dagverksamhet som en del av rehabiliterande tjänster för äldre stärks genom lagstiftning.
- Välfärdsområdenas satsningar på rehabilitering och bibehållande av de äldres funktionsförmåga ska ökas. Rehabiliteringen av krigsveteraner och -invalidier håller på att avslutas och det är viktigt att den kunskap som samlats i deras tjänster kommer även framöver att utnyttjas i rehabilitering av äldre personer. Rehabilitering i hemmet är väldigt viktigt, eftersom många äldre personer har svårt att röra sig utanför sitt hem och en äldre rehabiliteringsklient använder sin funktionsförmåga i sitt hem. Äldreombudsmannen anser att utveckling av rehabilitering i hemmet är i synnerhet värt att stödjas. Dessa rekommendationer har också lagts fram av rehabiliteringskommittén (rekommendationerna 29 och 30).



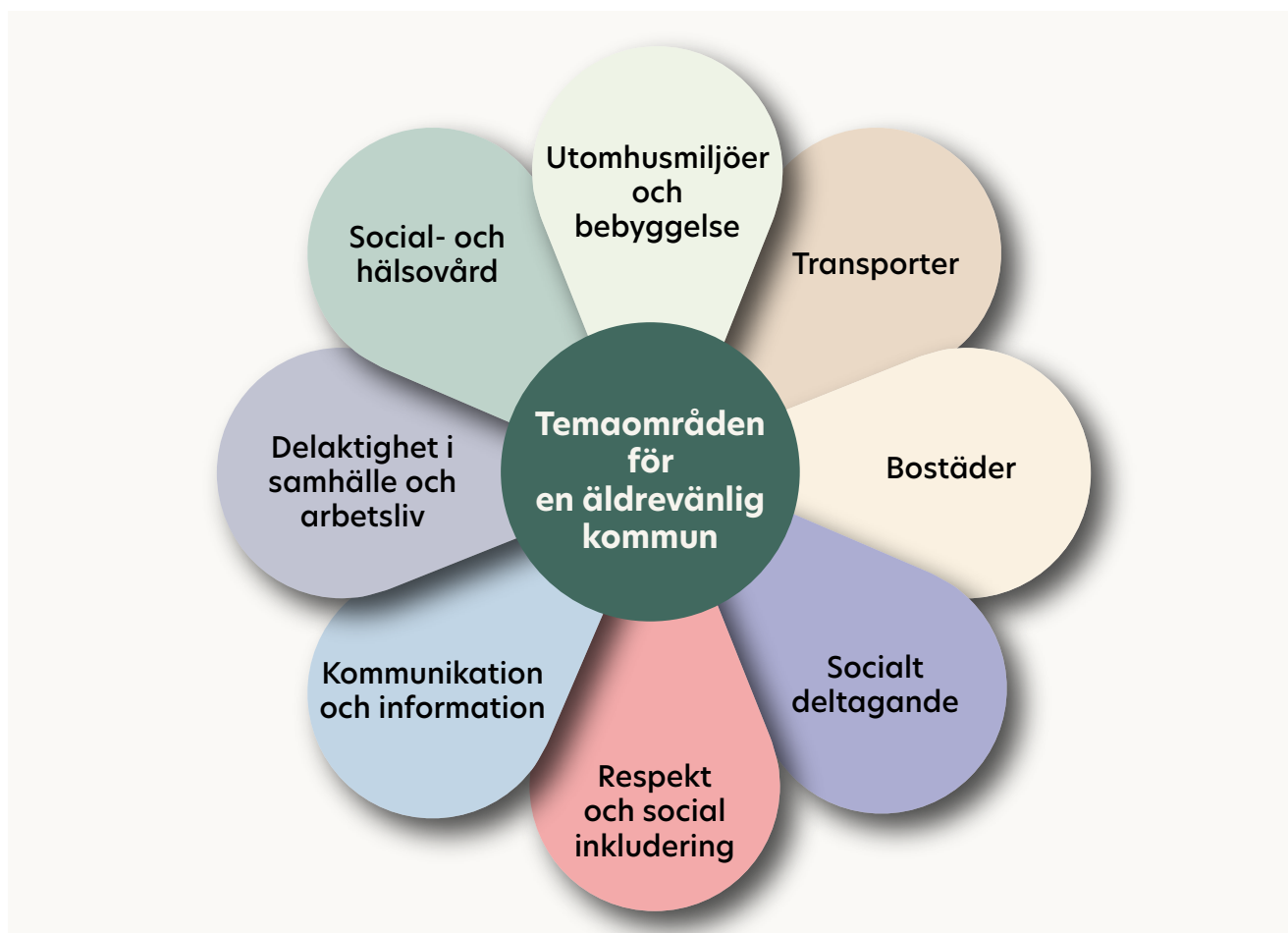
5 Förbättring av tillgången till och tillgängligheten av basservice ökar möjligheterna för äldre för självständigt boende och ett självständigt liv

Största delen av äldre personer bor i sina hem i vanliga bostadsområden och använder samma tjänster som de yngre. Tillgängligheten av och tillgången till boendemiljöer och tjänster är väsentliga för ett smidigt vardagsliv särskilt när funktionsförmågan är nedsatt. Olika problem med funktionsförmågan är vanliga hos äldre och det är nödvändigt att bygga fler tillgängliga och trygga boendemiljöer inom de kommande decennierna.

Världshälsoorganisationen WHO rekommenderar att principerna för en äldrevänlig miljö tillämpas vid utveckling av bostadsområden och tjänster. Dessa principer beaktar aktiviteten, välbefinnandet och säkerheten för de äldre boende och möjliggör samtidigt alla boendes delaktighet i sina bostadsområden. (Figur 14). I Finland insjuknar fler och fler människor i minnessjukdomar varje år, eftersom risken för minnessjukdom ökar vid hög ål-

der och antalet allra äldsta är rekordstort. Det finns inget botemedel mot en progredierande minnessjukdom. Det är till fördel både för de äldre och hela samhället att de äldres vardagsbehov beaktas bättre genom att planera bostadsområden och tjänsterna så att de är äldre- och minnesvänliga (Rappe et al. 2018).

Nedan behandlar vi banktjänster, kollektivtrafik och övrig trafik samt möjligheterna att sköta ärenden ur perspektivet för äldre personer och hur bristerna i dessa ökar de äldres beroende av andras hjälp. Äldreombudsmannen har tagit emot ett stort antal meddelanden om dessa frågor och informerat myndigheter, beslutsfattare och organisationer om de problem som de äldre möter. När man ser till att dessa tjänster fungerar bättre får äldre personer större möjligheter till självständigt boende och ett självständigt liv.



FIGUR 14. WHO:s åtta temaområden för äldrevänlighet. Källa: Rappe et al. 2018.

5.1. Tillgången till grundläggande banktjänster och möjligheterna att använda kontanter ska tryggas i sista hand med lagstiftning

I Finland har digitaliseringen genomförts med metoder som ur de äldres synpunkt förknippas med flera problem. Till exempel inläring av digitala färdigheter har varit tillgänglig till långt ifrån alla äldre personer (se närmare i kapitel 2). Detta har lett bland annat till att en stor del av äldre personer har svårigheter med att använda sig av grundläggande

banktjänster eftersom de saknar digitala färdigheter eller deras digitala färdigheter inte räcker till att sköta ärenden på ett säkert sätt på webbanken.

Bestämmelser om rätten till grundläggande banktjänster finns i kreditinstitutslagen (610/2014, 15 kap. 6-6b §). Till grundläggande

gande banktjänster hör ett betalkonto med grundläggande funktioner och kontohanteringsinstrumenten i anknytning till det, möjligheten att ta ut och sätta in kontanter, betalningstransaktioner samt ett elektroniskt autentiseringsverktyg. Banken ska tillhandahålla dessa tjänster på ett jämlikt och icke-diskriminerande sätt.

Tillgängligheten av grundläggande banktjänster följs upp och bedöms av Finansinspektionen (Lag om Finansinspektionen 878/2008). Finansinspektionen har konstaterat att kundernas rätt till grundläggande banktjänster tillgodoses på ett adekvat sätt, men vill fästa bankernas uppmärksamhet på möjligheterna för kunder som inte använder digitala tjänster att uträtta ärenden till skäliga priser, bättre tillgång till personlig kundservice samt vikten av digitala servicekanalers tillgänglighet och digitalt stöd (Finansinspektionen 2023). Finansinspektionen och Finlands Bank har uppmärksammat tillräcklig tillgång till kontanttjänster och lämnat in en lagmotion till finansministeriet om en lägsta nivå för kontanttjänster (Finansinspektionen 2022, Finlands Bank 2022). Under 2023 inledde finansministeriet ett projekt för att kartlägga och bedöma behoven att ändra bestämmelserna om grundläggande banktjänster och kreditinstitut (Finansministeriet 2023b).

Äldreombudsmannen har framhållit att finansministeriet bör höra äldre personer när grundläggande banktjänster utvecklas, i synnerhet bankkunder som inte använder digitala tjänster, eftersom enkäter som genomförs digitalt ger en snedvriden helhetsbild av situationen. Äldreombudsmannen har också framhållit möjligheten att trygga tillgången till grundläggande banktjänster till exempel med mobila bankställen eller gemensamma servicepunkter för olika banker som man har

gjort till exempel i Storbritannien. Äldreombudsmannen följer arbetet med utredning av grundläggande banktjänster och för fram de äldres behov.

Äldreombudsmannen har tagit emot meddelanden från äldre personer, deras närstående och socialarbetare där man berättar att antalet bankkontor samt deras öppettider och tjänsteutbud minskas kontinuerligt. Man kan inte alltid få en besökstid på bankkontoret och det finns få anställda i kundservice. Äldre personer blir tvungna att köa länge för banktjänster, vilket är fysiskt tungt eller omöjligt och upplevs som förnedrande. Att sköta ärenden ansikte mot ansikte på bankkontor är dyrare än användning av e-tjänster. Det har även framhållits att det är svårt att skaffa eller förnya identitetskort som behövs för att kunna använda sig av grundläggande banktjänster (se närmare i kapitel 6).

Omkring hälften av 75–89-åringar sköter sina bankärenden digitalt. Det finns ingen information om personer som fyllt 90 år. (Statistikcentralen 2023a.) Den höga andelen av personer som sköter sina bankärenden digitalt väcker en fråga om hur många som behöver hjälp av andra för att sköta sina bankärenden digitalt, eftersom endast 22 procent av 75–89-åringar innehar grundläggande digitala färdigheter. (Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata 2023c.)

Det är dyrare att sköta sina ärenden på andra sätt än digitalt. Det kan kosta upp till 8 euro att betala en räkning på bankkontoret, medan det är gratis på webbanken. (FINE Försäkrings- och finansrådgivning 2024.) Att betala flera små räkningar på bankkontoret blir ofta orimligt dyrt. Alla banker tillhandahåller inte ens möjligheten att betala räkningar på bankkontor.

På vissa orter är det svårt att få tag på kontanter. Enligt Finlands Banks utredning skedde 83,5 % av kontantuttagen på bankautomater, 15,1 % på bankkontor och 1,3 % på kassan i butiker år 2020. I utredningen konstateras att det finns stora regionala skillnader i möjligheterna att ta ut kontanter. Aktörer som tillhandahåller kontantautomater är oberoende av bankerna och har ingen lagstadgad skyldighet att garantera tillräckliga kontanttjänster. (Sintonen 2021.) Av bankkontor som håller öppet under hela dagen erbjuder endast 18 % kontanttjänster under hela öppettiden. I övriga bankkontor är öppettiderna för kontanttjänster mer begränsade. Drygt 70 % av alla bankkontor tillhandahöll kontanttjänster. (Finansinspektionen 2023.)

Äldreombudsmannen anser att bankerna inte tillhandahåller tillräckliga möjligheter att ta ut kontanter. Tillgången till kontanter kan

snabbt bli ännu sämre om aktörer som tillhandahåller kontantautomater beslutar att minska sitt automatnätverk. Alla har inte något betalkort eller någon möjlighet att använda ett sådant. Möjligheten att ta ut kontanter på bankkontor ska tryggas även för dem. Det är möjligt att beställa kontanter per post via vissa banker, men tjänsten är avgiftsbelagd och kräver besök på postens tjänsteställe.

För närvarande stödjer inte alla kontantautomater insättningstjänster. Man kan inte använda insättningstjänster utan ett betalkort eller om det handlar om en större summa. Då blir man tvungen att sätta in pengar på bankkontoret under kassatjänsternas öppettider. Tillgången till insättningstjänster är ännu mer begränsad än tillgången till uttagstjänster. För att trygga kontanternas godtagbarhet som betalmedel ska det finnas tillräckliga uttags- och insättningsmöjligheter.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Det är nödvändigt att den faktiska tillgången till grundläggande banktjänster och kontant användning tryggas jämligt för alla kunder och olika kundgrupper. I sista hand ska detta göras inom ramarna för lagstiftningen. Bankernas kundtjänst får inte koncentreras enbart till digitala kanaler och telefontjänster, utan ärendeskötsel ansikte mot ansikte inom en rimlig tid ska också tryggas. Grundläggande banktjänster måste fungera även för personer som saknar digitala färdigheter och digitala anordningar.
- Grundläggande kännedom av användning av digitala anordningar är en förutsättning för att man ska framgångsrikt kunna sköta sina ärenden digitalt. En stor grupp av äldre personer saknar grundläggande digital kompetens, och möjligheten att få lära sig digitala färdigheter ska göras tillgänglig för dem på ett sätt som motsvarar deras behov (se närmare i kapitel 2).
- Äldre personer utan tillräcklig digital kompetens ber ofta om hjälp med att använda nätbanken. Lagstiftning håller på att tas fram för att identifiera de risker som är förknippade med dessa situationer och för att garantera säkerheten vid sådana assisterade transaktioner eller transaktioner med fullmakt.

5.2. Rätten till rörlighet ska tryggas bättre än hittills eftersom det är en absolut förutsättning för ett självständigt liv

Äldreombudsmannen har tagit emot ett stort antal meddelanden av andra personer, deras närstående och yrkespersoner som arbetar med äldre om de problem som äldre personer möter i kollektivtrafiken, i samband med fortsatt förarbehörighet och gång-, cykel- och mopedtrafik. Meddelandena har ofta handlat om otillräcklig kollektivtrafik och svårigheter för äldre personer utan digitala färdigheter att köpa resebiljetter när fysiska försäljningsställen har stängts och det inte finns några biljettautomater eller de fungerar inte. Det blir alltmer sällsynt att kunna köpa en biljett vid påstigning. Man kan i alla fall inte betala sin biljett kontant.

I meddelanden som äldreombudsmannen tagit emot har man framhållit

- vikten av fortsatt förarbehörighet samt konsekvenserna av att man förlorat sin förarbehörighet i situationer där kollektivtrafik, taxibilar och grannhjälp saknas,
- avsaknaden av kollektivtrafik,
- svårigheterna med att hitta tidtabeller och köpa biljetter till kollektivtrafiken om man inte använder internet,
- fysiska svårigheter att använda kollektivtrafik och
- svårigheter att få tag på en taxi.

Enligt Institutet för hälsa och välfärd är 54 procent av personer som fyllt 75 år nöjda med sina möjligheter att använda kollektivtrafik och/eller andra samfärdsmedel (Parikka et al. 2020). En enkät till äldre råden 2022 besvarades av 191 äldre råden. De bedömde funktionaliteten av och tillgången till kollektivtrafik som relativt dålig i hela landet (skolvitsord 5,7), men bättre och mer tillgänglig i större städer än på andra håll i landet. (Rappe 2023)

Finska medborgare har rätt att röra sig fritt inom landet och att där välja bostadsort (Finlands grundlag 731/1999). För att denna grundläggande rättighet ska tillgodoses ska man kunna röra sig från en plats till en annan till exempel med eget fordon, kollektivtrafik eller taxi eller till fots på ett säkert sätt. Ett fungerande och tillgängligt trafiksystem möjliggör rörlighet och delaktighet. Avsaknaden av ett sådant trafiksystem medför svårigheter och kan förhindra tillgången även till oundgängliga tjänster såsom att besöka ett apotek. Kollektivtrafik med rimliga biljettpriser betjänar även personer med låga inkomster.

Enligt socialvårdslagen (1301/2014, 23 §) är en tillgänglig och fungerande allmän kollektivtrafik det främsta sättet att ordna sådan rörlighet som lämpar sig för alla. Allmän kollektivtrafik genomförs i regel som buss- eller

spårtrafik som är rutt- och tidtabellbunden och öppen för alla.

Anordnande av allmän kollektivtrafik regleras av EU:s förordning om kollektivtrafik på järnväg och väg (EY N.o 1370/2007, trafikavtalsförordningen), lagen om transportservice (320/2017) samt upphandlingslagen och upphandlingslagen för särskilda sektorer. Allmänna kollektivtrafiktjänster består av marknadsanpassade trafiktjänster och trafiktjänster som anordnats enligt trafikavtalsförordningen. (Traficom 2023, Trafikverket 2018.)

I lagen om transportservice (kap. 22) fastställs de behöriga myndigheter för trafik på järnväg och väg som avses i trafikavtalsförordningen och som bestämmer om de själva kommer att tillhandahålla kollektivtrafiktjänster inom sitt territorium. Offentlig finansiering kan betalas och ensamrätter beviljas endast för trafik som anordnats i enlighet med trafikavtalsförordningen. Om den behöriga myndigheten anser att kollektivtrafiktjänster med tillräckligt hög servicenivå kan anordnas utan offentlig finansiering kan man välja en marknadsanpassad modell där trafikidkarna ansvarar för planeringen och prissättningen av trafiken. Staten och kommunerna har ingen skyldighet att anordna kollektivtrafiktjänster, men de har en skyldighet att anordna transporttjänster för specialgrupper som fastställts i lagstiftningen. (Traficom 2023, Trafikverket 2018.)

Äldreombudsmannens rekommendation

- För att äldre personers möjligheter till rörlighet ska kunna förbättras är det väsentligt att tillgången till kollektivtrafik förbättras i hela landet. Situationen måste förbättras i synnerhet i områden utanför tätorterna. Det måste vara möjligt att köpa biljetter för kollektivtrafik på annat sätt än digitalt.

De äldres andel i vägtrafiken och antalet äldre körkortsinnehavare har ökat i flera år (Kommunikationsministeriet 2022). Bestämmelser om vägtrafiken finns i vägtrafiklagen (729/2018) och bestämmelser om trafiksäkerheten till exempel i körkortslagen (386/2011). Enligt huvudregeln i 22 § i körkortslagen utfärdas körkort för fem år i sänder för personer som fyllt 70 år. Körkortet kan utfärdas även för en kortare tid, om detta förutsätts i ett läkarutlåtande och om försvagad hälsa eller nedsatt funktionsförmåga kan utgöra ett hinder för fortsatt förarbehörighet. För förnyelse av förarbehörighet krävs ett utvidgat läkarintyg och vid behov även ett körprov. I Finland finns det stora områden utanför tätorterna där en personbil eller motsvarande är i praktiken nödvändig för en smidig vardag för dem som bor där.

Äldreombudsmannen har tagit emot kontakter som handlar om att en äldre person har förlorat sin förarbehörighet och det finns inget alternativt sätt att sköta sina ärenden eller röra sig. För personer med låga inkomster kan det vara för dyrt att till exempel beställa mat hem, och det är inte alltid möjligt av ekonomiska skäl att flytta närmare till tjänsterna. I vissa länder är det möjligt att på basis av en

personlig bedömning beviljas begränsad kör rätt i vissa områden eller att man endast får köra när det är ljust.

För äldre förare sker trafikolyckor i regel med en personbil i korsningar. Orsaken kan vara nedsatt observationsförmåga, svårigheter att uppfatta snabba trafiksituationer eller problem med att följa med den bakomkommande trafiken. (Kommunikationsministeriet 2022.) Det är viktigt att beakta äldre förares behov till exempel när man fastställer hastighetsbegränsningar i tätortsområden samt i annan trafikplanering.

Underhåll och tillgänglighet av gång- och cykelvägar är en förutsättning för många äldre för att kunna röra på sig. Äldreombudsmannen har tagit emot kontakter om otryggheten av gång- och cykelvägar på grund av höga hastigheter av cyklar och sparkcyklar samt om bristande vinterunderhåll på gång- och cykelvägar. Enligt Institutet för hälsa och välfärd

upplever 56 procent av personer som fyllt 75 år att bristande halkbekämpning på gångvägarna har en negativ inverkan på deras rörlighet (FinSote 2018).

Äldreombudsmannens rekommendation

- Vid genomförandet av reglering av nya redskap såsom elsparkcyklar ska man beakta att det finns gott om personer som rör sig sakta i gång- och cykeltrafiken och som även kan ha en långsammare reaktionsförmåga. Detta är viktigt att ta i beaktande i all planering av gång- och cykeltrafiken, och man når bästa resultat när de äldre, via äldreråden, får delta i planeringen av reformer redan i ett tidigt skede.

5.3. Tillgängliga boendemiljöer och möjligheter att sköta sina ärenden är nödvändiga för äldre personers självständiga boende hemma

Äldreombudsmannen har tagit emot ett stort antal meddelanden som handlar om svårigheterna med att självständigt sköta sina ärenden. Bakom dessa svårigheter ligger brister i tillgängligheten av boendemiljöer samt i synnerhet det faktum att tjänsterna med planeringsbeslut har ofta koncentrerats långt från de områden där äldre personer är bosatta. Det finns också många slags problem som förknippas med digitaliseringen, till exempel att man inte kan betala parkeringsavgiften utan en applikation som kräver en smarttelefon.

Äldre personer och deras närstående har tagit upp följande frågor som förknippas med skötsel av ärenden och boendemiljöer:

- det saknas möjligheter eller är väldigt svårt att sköta sina vardagsärenden, särskilt om man inte har tillgång till en bil
- det är svårt eller omöjligt att sköta sina ärenden på grund av bristande tillgänglighet
- det är dyrt att beställa hemleverans av inköp

- det finns erbjudanden på baslivsmedel som riktas endast för användare av mobilapplikationer
- det är svårt eller omöjligt att röra sig utomhus på grund av brister i boendemiljöns tillgänglighet
- vid genomförandet av renoveringar av bostäderna, gårdsområdena eller övrig boendemiljö har behoven av äldre boende inte beaktats.

En stor del av äldre personer gör sina inköp själva. Omkring 20 procent av män som fyllt 80 år och över 30 procent av kvinnor som fyllt 80 år har dock problem med att sköta sina inköp. Den motsvarande siffran bland 75-79-åringar är under 10 procent. Man har problem med att röra sig, att lyfta tunga inköp och att bära hem dem särskilt när det är halt (Valve et al. 2018). Att många äldre behöver hjälp med att sköta sina ärenden syns till exempel att över en fjärdedel av personer som fyllt 75 år har stora svårigheter att orka gå en sträcka på 500 meter (Statistik- och indikatorbanken Sotkanet). Att man har nära till butiken, att miljön är tillgänglig och att man har fungerande hjälpmedel för det möjligt att sköta sina egna inköp trots försvagad funktionsförmåga.

Att göra sina inköp av dagligvaror på nätet blir allt vanligare, men en stor del av de äldre använder av olika anledningar inte några onlinetjänster såsom nätbutiker. Att beställa varor hem är ofta avgiftsbelagt. En del av butikernas erbjudanden kan endast användas med mobilapplikationer, vilket kräver en smarttelefon och kunskapen att använda en smarttelefon. Situationen ställer personer i olika ställningar, eftersom de allra äldsta har haft klart sämre möjligheter att lära sig grundläggande digitala färdigheter som be-

hövs för att man ska kunna använda mobilapplikationer. De allra äldsta har också ofta låga inkomster (Palomäki et al. 2022).

Äldreombudsmannen har också upprepade gånger fått höra om äldre personers svårigheter att komma ut från sina hem och att vistas utomhus. Dessa kontakter har förknippats med situationer där personens funktionsförmåga har försvagats och det finns hinder för rörligheten i boendemiljön. På basis av kontakterna ser det ut som att det är svårt att hitta en ansvarig aktör som skulle se till att boendemiljöer blir mer tillgängliga. Renovering av till exempel ett höghus eller dess gårdsområde kan genomföras så att en person som använder en rollator kommer inte längre än till ytterdörren eller precis framför ytterdörren. Snödrivor som plogats till gångvägar och gångvägar som annars är illa underhållna kan också helt förhindra äldre personers rörlighet utomhus.

Ett annat problem som förknippas med utvistelse handlar om att enligt personer som kontaktat äldreombudsmannen kommer klienter hos äldre servicen inte ut alls eller endast med hjälp av sina anhöriga. Till exempel enligt en utredning som Institutet för hälsa och välfärd genomförde under coronatiden hade var femte klient hos äldre servicen inte kommit ut alls under coronatiden (Kehusmaa et al. 2021). Riksdagens biträdande justitieombudsman har i sina avgöranden konstaterat brister i utomhusvistelse av klienten hos hemvården och serviceboende med heldygnsomsorg (till exempel biträdande justitieombudsmannens avgöranden 2787/2022).

Boendeområdenas grönområden och tillgängligheten av boendeområdena är viktiga för alla, och i synnerhet för dem som har svårt att komma ut från sin bostad eller läng-

re bort från hemmet (Statsrådets publikationer 2022). Att komma ut och vistas utomhus är en viktig del av livet, och utan den är det väldigt svårt för en äldre person att bibehålla sin funktionsförmåga. Hälsöfördelarna av att vistas i grönområden är enligt undersökningar betydande, och därför är det väsentligt att se till att man lätt kan ta sig ut i naturen (Hunter ym. 2023).

Kriterier för tillgänglighet av bostäder och bostadsområden finns i flera olika lagar. Målsättningen för markanvändnings- och bygglagen (132/1999) och den kommande bygglagen (751/2023) som träder i kraft år 2025 är en trygg, hälsosam, trivsamt, estetiskt balanserad och socialt välfungerande livsmiljö. Enligt 35 § i bygglagen ska tillgänglighet och användbarhet beaktas särskilt med tanke på äldre i samband med projektering och byggnation av gårds- och vistelseområden. Enligt 2 § och 3 § i statsrådets förordning om byggnaders tillgänglighet (241/2017) ska förbindelseleder som leder till tillståndspliktiga byggnader och entréer till dem vara tillgängliga. I sina lagstadgade planer över sina åtgärder för att stödja den äldre befolkningens förmåga att klara sig på egen hand ska kommunerna och välfärdsområdena vara beredda för den äldre befolkningens boendebe-

hov (lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre, 980/2012, 5 §). Gemenskapsboende och serviceboende med heldygnsomsorg ska enligt 21 b § och 21 c § i socialvårdslagen (1301/2014) vara tillgängligt, tryggt och främja socialt umgänge (Rapport & Rajaniemi 2024).

Enligt miljöministeriet behövs det 350 000 nya tillgängliga bostäder antingen genom nybyggnation eller renoveringar före år 2030. Renoveringar behövs i synnerhet i områden där man inte bygger nytt (Koramo et al. 2023). Äldre personer och personer med funktionsnedsättning har haft en möjlighet att ansöka om ekonomiskt stöd för förbättring av tillgängligheten av bostäder och byggnader. Understöd för installation av hiss i efterhand och undanröjande av hinder för tillgänglighet ingår i miljöministeriets förvaltningsområde. Enligt regeringsprogrammet har anslagen i budgetpropositionen 2023 minskats med 93 % från år 2022.

Äldreombudsmannen understryker de äldres rätt att vistas utomhus och att sköta sina ärenden oberoende av deras funktionsförmåga.

Äldreombudsmannen rekommenderar följande åtgärder för att förbättra den nuvarande situationen

- Möjligheterna att sköta sina ärenden och att komma ut och i den närliggande naturen tryggas i besluten om planläggning och markanvändning, i tillgången till och tillgängligheten av kollektivtrafiken samt i underhållet av boendemiljöerna under alla årstider. Nationella indikatorer utvecklas för uppföljning av situationen.
- Eftersom antalet personer med minnessjukdomar kommer att öka inom de närmaste åren och största delen av dem bor i sina egna hem samt rör sig och sköter sina ärenden på samma platser som andra är det väsentligt att deras behov beaktas bättre än hittills. Genomförandet av principerna för minnes- och äldrevänliga boendemiljöer får en starkare roll i styrningen av planeringen, genomförandet och underhållet av boendemiljöerna. På detta sätt stödjer man självständigheten och välbefinnandet av personer med minnessjukdomar.
- Äldrerådens möjligheter att delta och ha inflytande i beslutsfattande som berör boendemiljöer stärks genom att precisera lagstiftningen om äldreråden. Enkäter till kommunala äldreråd har visat att äldrerådets påverkansmöjligheter varierar kraftigt mellan de olika kommunerna. Ett vanligt problem är att äldreråden får delta i beslutsfattandet om boendemiljöer i ett för sent skede (Människorättscentret 2021, Äldreinstitutet et al. 2024).
- Tillgänglighet förutsätts vid nybyggnation och renovering av bostäder samt i boendeområdena så att det ökande antalet äldre personer kan bo och leva självständigt trots ändringar i deras funktionsförmåga.
- Nivån för understöd för installation av hiss i efterhand och undanröjande av hinder för tillgänglighet återställs så att den motsvarar nivån år 2022 för att främja den åldrande befolkningens självständiga boende.
- Möjligheterna för personer utan grundläggande digitala färdigheter att sköta sina ärenden utreds så att problempunkterna och potentiella lösningar till dem kan identifieras i beslutsfattandet.





6 Tillgodoseendet av de äldres rättsskydd och självbestämmanderätt ska förbättras

Rättsskydd är väsentligt för tillgodoseendet av de äldres rättigheter. Äldreombudsmanen har tagit emot flera kontakter om brister i tillgodoseendet av de äldres rättsskydd. Meddelanden om frågan har skickats av äldre personer, deras anhöriga samt yrkespersoner som arbetar med äldre personer. Frågorna har förknippats med en mängd olika livsområden, men särskilt med boende samt med privata och offentliga tjänster, till exempel:

- Tolkning av avtal om stamreovering i husbolag
- Oklarheter vid bostadshandel
- Saluförande och osakliga förfaranden vid reoveringar i hemmet samt upphävning av avtal och beställningar
- Problem med serviceavtal på seniorhus och -boenden
- Osakliga förfaranden vid telefonförsäljning och upphävning av köp
- Svårigheter med att hitta information om rättsskyddet och metoder som hänför sig till tillgodoseendet av rättsskyddet
- Avsaknad av skriftliga beslut från socialservice

- Svårförståeliga och långsamma processer vid sökande av ändring i beslut som berör en själv
- Frågor om begränsning av självbestämmanderätten inom hälsovårds- och socialtjänster
- Svårigheter med att förnya identitetskort eller pass och de svårigheter som det medför för skötsel av ärenden.

Nedan fokuserar vi på fem centrala teman och ger rekommendationer med vilka de äldres rättsskydd kan förbättras. Temana är följande:

1. svårigheter med att få ett skriftligt beslut inom socialtjänster och övriga tjänster,
2. svårigheter att få information om rättsskyddet,
3. brister angående självbestämmanderätten i lagstiftningen,
4. förfaranden som skapar ojämlikhet bland de äldre i de olika välfärdsområdena samt
5. svårigheterna med att förnya identitetskort.

Enligt 21 § i grundlagen (731/1999) har var och en rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet som är behörig enligt lag. Var och en har också rätt att få ett beslut som gäller hans eller hennes rättigheter och skyldigheter behandlat vid domstol eller något annat oavhängigt rättskipningsorgan.

Offentligheten vid handläggningen, rätten att bli hörd, rätten att få motiverade beslut och rätten att söka ändring samt andra garantier för en rättvis rättegång och god förvaltning har tryggats genom lag. Det sistnämnda omfattar till exempel myndighetens skyldighet att ge råd. Enligt 22 § i grundlagen ska det allmänna se till att de grundläggande rättigheterna tillgodoses.

Närmare bestämmelser om rättsskyddet och tillgodosedandet av rättsskyddet finns i flera olika lagar. Bestämmelser som är viktiga för de äldres rättsskydd finns i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000, klientlagen), lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992, patientlagen), socialvårdslagen och lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012, äldreomsorgslagen).

6.1. Ett skriftligt beslut med besvärshanvisning ska ges åt klienterna

Rätten att få ett skriftligt beslut med besvärshanvisning är en väsentlig del av rättsskyddet och tillgodosedande av rättsskyddet. Specifika bestämmelser om skyldigheten att ge ett skriftligt beslut finns i förvaltningslagen (434/2003) och dessutom till exempel socialvårdslagen (1301/2014). Det finns separata bestämmelser om beslutets innehåll och motiveringar och skyldigheten att bifoga besvärshanvisningar till beslutet (FörvL 44–47 §).

Ett skriftligt beslut ska ges i många slags situationer, både i fråga om ärenden som handlar om förordnande av en intressebevakare och anordnande av tjänster i enlighet med soci-

alvårdslagen. Det har dock kommit fram olika problem vad gäller skriftliga beslut:

- ett positivt skriftligt beslut har inte getts och tjänsterna har anordnats endast till en viss del,
- man har fått vänta orimligt länge på ett skriftligt beslut,
- ett skriftligt beslut har getts, men tjänsterna i enlighet med beslutet har inte anordnats inom den lagstadgade tidsfristen eller i enlighet med beslutet,
- ett negativt beslut och dess motiveringar har inte getts skriftligen.

Ett skriftligt beslut ska ges, och ärendet ska också både i enlighet med 21 § i grundlagen och 23 § i förvaltningslagen behandlas utan ogrundat dröjsmål. Om särskilda tidsfrister inte har fastställts med stöd av speciallagstiftningen, ska ärendenas behandlingstider bedömas med stöd av grundlagen och förvaltningslagen. Några minimi- eller maximibehandlingstider kan inte fastställas med stöd av någon av dessa lagar. Vid laglighetsövervakning har behandlingstiderna bedömts från fall till fall på basis av ärendets natur och de individuella omständigheter som förknippas med ärendet.

Det har funnits problem med behandlingstiderna av intressebevakningsärenden. Riksdagens justitieombudsman har också meddelat otaliga avgöranden om för långa behandlingstider för förordnande av en intressebevakare, avslutande av intressebevakning och tillståndsärenden som förknippas med förmyndarskap.

På grund av det stora antalet klagomål har riksdagens justitieombudsman på eget initiativ granskat behandlingstider av intressebevakningsärenden vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (DVV) och konstaterat i sitt avgörande (Riksdagens justitieombudsman 4661/2021) att den offentliga makten inte ens efter det att Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata grundades till alla delar lyckats uppfylla kraven för behandling av intressebevakningsärenden på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål. Man har kunnat avhjälpa anhopningen och behandlingstiderna har blivit kortare, men på grund av att frågan är av allmän betydelse har riksdagens justitieombudsman ansett att det finns skäl att fortsätta med granskningen av DVV:s behandlingstider av intressebevakningsärenden. Den aktuella situatio-

nen för behandlingstiderna kan ses på DVV:s webbplats.

Speciallagstiftningen fastställer tidsfristerna för vissa ärenden. Närmare bestämmelser om den tid inom vilken ett beslut ska fattas och verkställas finns till exempel i socialvårdslagen och äldreomsorgslagen. Enligt lag kan en ansökan anhängiggöras skriftligen eller muntligen och beslutet ska även i icke-brådskande fall verkställas senast inom tre månader från det att ärendet anhängiggjorts, alltså från det att en ansökan lämnats in (SvL 45 § och äldreomsorgslagen 18 §).

Enligt äldreombudsmannens uppfattning är ett centralt problem att myndigheterna inte alltid kan identifiera de olika situationer där ansökningar lämnas in och beslut fattas eller vad som är en ansökan eller ett beslut. Till exempel en muntlig begäran om ytterligare hjälp under ett hemvårdsbesök är en muntlig ansökan som bör registreras och föras vidare så att klienten kan få ett skriftligt beslut, antingen positivt eller negativt, samt besvärssanvisningar. Beslut fattas slutligen också till exempel vid omvårdnadsmöten och det kan förbli oklart både för klienten och klientens anhöriga att det är ett faktiskt beslut om tjänster.

Klienten ska få ett överklagbart negativt beslut även i de fall där det inte är möjligt att erhålla tjänsten inom den fastställda rimliga tidsfristen. Detta konstateras uttryckligen i förarbetena för socialvårdslagen (RP 164/2014 rd). I sitt avgörande (Riksdagens justitieombudsman 2089/2022) har riksdagens justitieombudsman tagit ställning till ett förfarande där den klagande hade fått vänta för länge på en plats på ett serviceboende efter det att hen fått ett positivt beslut. I avgörandet konstaterades välfärdsområdets

och hälsovårdsdistriktets förfarande att vara lagvidrig och felaktig på flera olika sätt. Ett beslut kan också vara negativt till en viss del (Riksdagens justitieombudsman 61/2022).

Ett negativt skriftligt beslut ska ges även i situationer där klienten inte beviljas den tjänst som hen ansökt om. Riksdagens justitieombudsman har framhållit detta till exempel i sitt avgörande Riksdagens justitieombudsman (4070/2020) i ärendet där äkta makar inte fick bo tillsammans på samma enhet, utan placerades på två enheter bredvid varandra. I avgörandet betonas också myndighetens lagstadgade skyldighet att förklara klientens rättigheter för klienten.

I flera av riksdagens justitieombudsmans avgöranden har man understrykt myndighetens skyldighet att känna till den lagstiftning som ska tillämpas. I flera av avgörandena konstateras att det felaktiga förfarandet berott på att myndigheten har tolkat lagen fel. I avgörandena har man också tagit ställning till att resursbrist inte kan leda till att myndigheten inte behandlar ärenden inom den lagstadgade tiden. Att få ett skriftligt beslut med besvärsanvisning är en central del av tillgodeendet av rättsskyddet. Man kan begära rättelse eller ändring endast i skriftliga beslut.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Rätten att få ett skriftligt beslut i ett ärende som gäller en själv fastställs i den befintliga lagstiftningen. Det finns också bestämmelser i lag om myndighetens övriga skyldigheter vad gäller skriftliga beslut. Med tanke på bristerna i tillhandahållandet av skriftliga beslut till klienter enligt lagens krav bör social- och hälsovårdsministeriet och varje välfärdsområde överväga både utarbetandet av skriftlig vägledning i ämnet och utbildning av personal. Om en äldre person inte får ett skriftligt beslut, till exempel om avslag på hemtjänst eller dess stödtjänster, kan de inte överklaga det.
- Ett av skälen till att äldre människor har problem med rättsskyddet är att resurserna är för knappa och att beslut till exempel inte alltid kan fattas eller verkställas inom de lagstadgade tidsfristerna. Riksdagen måste i sitt budgetförfarande avsätta tillräckliga resurser för att myndigheterna skall kunna handlägga ärenden och verkställa beslut utan onödigt dröjsmål och inom de lagstadgade tidsfristerna.

6.2. Det måste bli enklare och snabbare att hitta aktörer som kan hjälpa samt att få hjälp i ärenden som gäller rättsskyddet

Äldre personer och deras närstående kontakter ofta äldreombudsmannen när de behöver hjälp, men hittar inte den rutt där man kunde få hjälp. Hjälpbehoven är väldigt varierande och gäller allt från erhållande av beslut och avsaknad av olika tjänster ända till arvs- och bostadshandelstvister.

Äldreombudsmannens lagstadgade uppgift är att främja tillgodoseendet av de äldres rättigheter genom uppföljning och bedömning av beslutsfattande samt genom förhandspåverkan. Äldreombudsmannen har inte behörighet att avgöra klagomål som handlar om enskilda ärenden. (RP 82/2021 rp.) Äldreombudsmannens byrå hänvisar enskilda personer som tagit kontakt med ombudsmannen till den behöriga myndigheten eller annan aktör som kan hjälpa.

Personer som tar kontakt med äldreombudsmannen vet ofta inte vilken som är den rätta aktören att få hjälp av. De känner inte heller alltid att de får hjälp av den ansvariga eller beslutsfattande aktören, varför de kontakter flera aktörer för att deras ärende ska föras vidare. Det finns ofta också flera aktörer som kan hjälpa. Många har också svårt att hitta kontaktuppgifter till aktörer som kan hjälpa eller få kontakt med dem. Detta beror till exempel på att kontaktuppgifterna finns endast

på webben eller att man kan kontakta aktörerna endast via en återuppringningstjänst, vilket känns svårt för många äldre personer. Av dessa skäl är det mycket viktigt att myndigheten alltid ger ett skriftligt beslut samt besvärsanvisning med kontaktuppgifter.

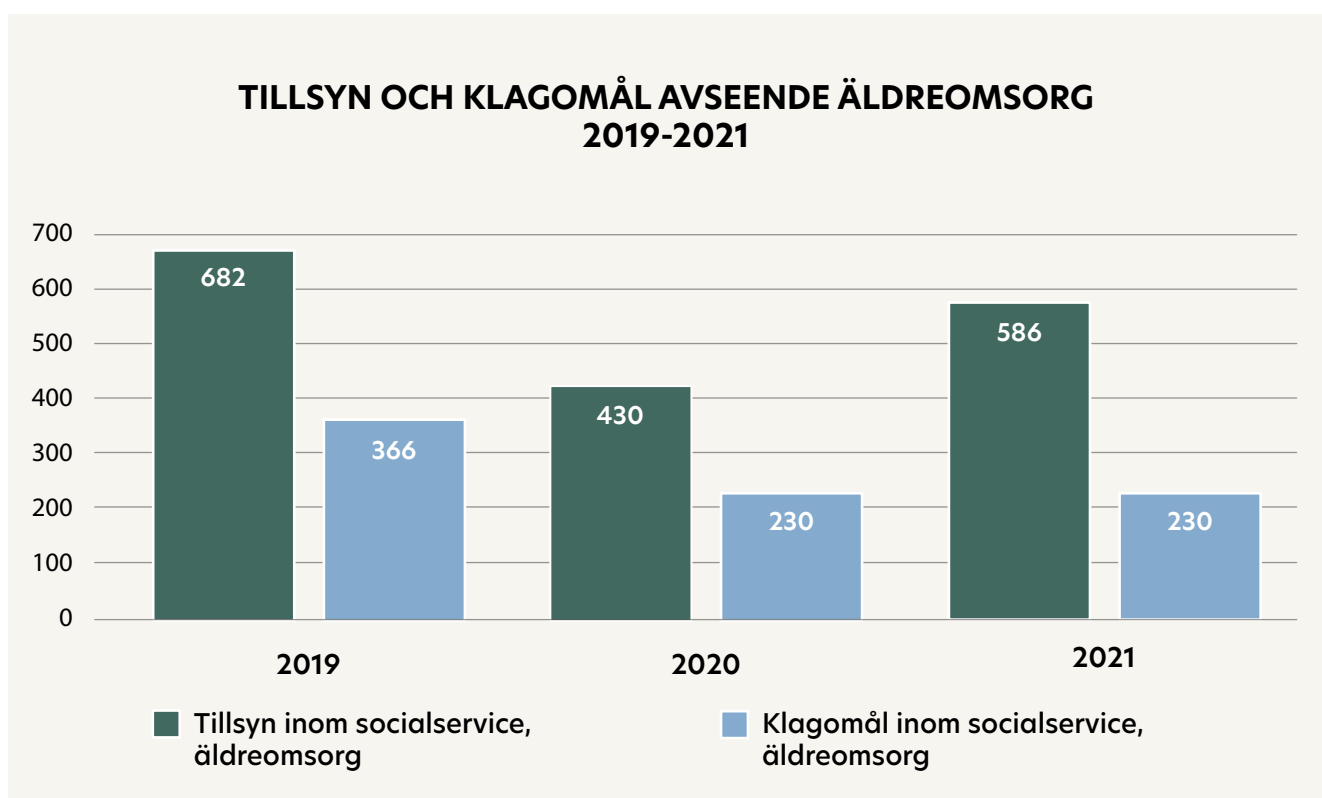
Inom social- och hälsovården orsakar även det splittrade tjänstesystemet och den invecklade lagstiftningen problem för medborgare. Beroende på vilken lag som implementeras då tjänsterna tillhandahålls och genomförs och vilken typ av ärende det rör sig om, kan den instans som tillhandahåller stödet och de medel och vägar som används för att överklaga också variera. Problemen har identifierats åtminstone till en viss del. Den nya lagen lag om patientombud och socialombud trädde i kraft 1.1.2024. Syftet med den nya lagen är att främja tillgodoseendet av rättigheterna och rättsskyddet för patienter samt klienter inom socialvården genom att förbättra patientombudens och socialombudens verksamhetsbetingelser och oberoende samt kvaliteten på verksamheten (RP 300/2022 rd).

För rättsskyddet av de allra äldsta medborgarna är det väsentligt att beakta deras förväntade livslängd. Äldreombudsmannen har tagit emot kontakter där äldre personer konstaterar att olika processer för överklagan-

de är för långa för dem helt enkelt för att de inte tror att de lever så länge att deras ärenden har hunnit behandlas. Dyliga kontakter har kommit från multisjuka äldre samt personer som närmar sig 90-årsåldern eller är över 90 år gamla samt från deras anhöriga. Detta är viktigt att ta hänsyn till eftersom undersökningar har visat att människor i regel har stora servicebehov under sina sista levnadsår (Forma 2011).

Det har skett och kommer att ske flera förändringar i övervakningen av äldretjänsterna genom nya lagar. Lagen om ordnande av soci-

al- och hälsovård trädde i kraft 1.1.2023 och lagen om tillsynen över social- och hälsovården trädde i kraft 1.1.2024. I den nya lagstiftningen betonas egenkontrollen av välfärdsområdena och privata tjänsteleverantörer. Välfärdsområdena ska också kontinuerligt styra och övervaka privata tjänsteleverantörers och deras underleverantörers tjänsteproduktion. Förändringarna sker samtidigt som välfärdsområdena precis har inlett sin verksamhet. Enligt Institutet för hälsa och välfärd blir äldretjänsterna nu ännu knappare (THL 2023g).



FIGUR 15. Tillsyn och klagomål avseende äldreomsorg 2019-2021. Källa: Regionförvaltningsverket 2024.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Äldre personer kan ha svårt att hitta den hjälp de behöver i myndighetsärenden bland annat för att uppgifterna ofta är tillgängliga endast i elektroniskt format och kontaktuppgifterna inte alltid är lätta att hitta ens på webben. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata bör öka kännedomen om den nationella Medborgarrådsgivningen så att äldre personer skulle veta att man kan ställa frågor om offentlig service i tjänsten. Medborgarrådsgivningen kan kontaktas elektroniskt, per telefon och per brev.
- Beslutsfattarna inom välfärdsområdena ska se till att kännedomen om lagstadgade rådgivningstjänster ökar och att välfärdsområdena publicerar tryckta serviceguider för de äldre i och med att behovet av dem har ytterligare ökat efter det att välfärdsområdena inledde sin verksamhet.
- Verksamheten av välfärdsområdenas social- och patientombud följs upp nationellt så att man kan se hur ombuden med sitt arbete kan stödja tillgodoseendet av rättsskyddet inom social- och hälsovårdstjänster för de äldre personer som befinner sig i en särskilt svår ställning, alltså äldre personer som är multisjuka och/eller har en minnessjukdom, äldre personer med tydligt nedsatt funktionsförmåga, äldre personer utan digitala färdigheter, äldre personer som tillhör språkliga eller kulturella minoriteter, äldre personer med låga inkomster, äldre personer som har långt till servicen samt äldre personer som fungerar som närstående vårdare.
- För att garantera äldre medborgares rättsskydd är det viktigt att minska den tid det tar för överklaganden att prövas. Eftersom sökande och användare av äldreomsorgstjänster är mycket gamla och ofta har fler funktionsnedsättningar, har de inte tid att vänta på en eventuell överklagandeprocess. Under långa processer finns det också en risk att deras värdighet äventyras utan adekvata tjänster.

6.3. Lagstiftning om självbestämmande saknas fortfarande från äldre tjänsterna trots brådskande behov

Det konstateras i Petteri Orpos regeringsprogram Ett starkt och engagerat Finland (2023) att arbetet med lagstiftningen om klienters och patienters självbestämmanderätt fortsätter. Syftet med lagstiftningsarbetet är att stödja och stärka självbestämmanderätten och säkerställa att de grundläggande rättigheterna tillgodoses. Kundernas säkerhet och individuella behov ska dock kunna beaktas i alla situationer. Lagstiftningen utvecklas i juridisk viktighets- och angelägenhetsordning. Lagstiftning för stärkande av självbestämmanderätten för social- och hälsovårdens klienter och patienter och reglering av användning av begränsningsåtgärder har beretts under flera regeringsperioder. Trots att det ingick i Sanna Marins regeringsprogram Ett inkluderande och kunnigt Finland - ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart samhälle (2019) blev det inte genomfört under Marins regeringsperiod. Under den föregående regeringsperioden deltog äldreombudsmannen i lagstiftningsberedningen och gav utlåtanden om den.

Avsaknaden av lagstiftning om självbestämmande är ett problem för social- och hälsovårdens äldre klienter. Till exempel inom äldre tjänsterna är det möjligt att begränsa en persons självbestämmanderätt på flera olika sätt. Samtidigt finns det dock inte någon lagstiftning som skulle säkerställa att alla andra åtgärder har vidtagits innan en persons självbestämmanderätt begränsas. Med begränsningar avses till exempel situationer där en persons rörlighet begränsas genom att fästa personen på en stol med ett grenbälte eller genom att lyfta upp sängkanterna eller genom att klä en hygienoverall som man inte kan ta av själv på personen.

För närvarande är lagstiftningen om främjande eller begränsning av självbestämmanderätten inom social- och hälsovården knapp. Bestämmelser om självbestämmanderätt finns ändå till exempel i 8 och 9 § i den så kallade klientlagen samt i 6 § i patientlagen. I bestämmelserna betonas hänsyn till patientens och klientens synvinklar och att åtgärder ska vidtas i samförstånd med patienten och klienten. Enligt 7 § i grundlagen har alla rätt till liv

och till personlig frihet, integritet och trygghet. Personlig frihet är till sin natur en allmän grundläggande rättighet som tryggar en persons fysiska frihet, fri vilja och självbestämmanderätt. Självbestämmanderätten har inte nämnts separat i grundlagen, men det ingår i den personliga frihet som tryggats som en allmän grundläggande frihet. (RP 309/1993 rd.)

I heldygnsomsorgen av äldre används begränsande åtgärder dagligen, men variationen mellan vårdhemmen är stor (THL 2023h). Grovt uppskattat erhåller 40 000 personer med en minnessjukdom heldygnsomsorg. De är den största enskilda grupp som saknar lagstiftning som skulle stärka deras självbestämmanderätt. I praktiken är så gott som alla som bor i enheter med heldygnsomsorg bakom låsta dörrar. Lagstiftning som skulle trygga deras rörelsefrihet eller tydliga kriterier om när och hur deras aktiviteter kan begränsas saknas.

Riksdagens justitieombudsman har gett flera avgöranden där det har konstaterats att begränsning av rörligheten av personer med minnessjukdom på vårdhem har ur perspektivet för de grundläggande rättigheterna varit fel (t.ex. 3232/2020). Det är klart att personer med minnessjukdom behöver hjälp och stöd i sin vardag och sitt beslutsfattande. Det är lika klart att de korsande behoven av klientens självbestämmanderätt och klientens säkerhet ska kontinuerligt bedömas inom äldre-reservicen.

Avsaknaden av lagstiftning om självbestämmanderätt är orimligt både för personer med minnessjukdom och för personer som arbetar inom äldre-reservicen. Det behövs också kreativa lösningar och ändringar i praxisen så att

man gradvis kan till exempel bli av med den dagliga begränsningen av rörligheten. Behovet av begränsning av rörligheten påverkas av flera faktorer, till exempel huruvida man lyfter upp sängkanterna eller sänker sängen så lågt som möjligt eller huruvida man bygger ett tryggt gårdsområde för vårdhemmet eller håller dörrarna låsta för de boende dygnet runt. Lösningarna är delvis individuella och delvis strukturella. Lagstiftningen skulle hjälpa med val av lösningar.

Äldreombudsmannens rekommendation

Lagstiftning som tryggar självbestämmanderätten för social- och hälsovårdens klienter och patienter upprättas. Eftersom lagstiftning som skulle trygga självbestämmanderätten inom äldre-reservicen saknas helt bör sådan lagstiftning upprättas under den innevarande regeringsperioden. Utgångspunkten för lagstiftningen bör vara i sådana åtgärder där de begränsande åtgärderna förhindras genom förebyggande åtgärder. De begränsande åtgärderna ska gagna välbefinnandet av den person vars aktiviteter begränsas. Ur perspektivet för tillgodoseendet av de äldre grundläggande rättigheter kan begränsande åtgärder inte accepteras om grunden för dem är enbart är till exempel att underlätta personalens arbete.

6.4. Det råder ojämlikhet bland klienterna och patienterna vid de olika välfärdsområdena – detta måste åtgärdas

Organiseringsansvaret för social- och hälsovården samt räddningsväsendet överfördes 1.1.2023 från kommuner och samkommuner till de 21 välfärdsområden som i huvudsak formades enligt landskapsindelningen. Syftet med reformen av social- och hälsovårdstjänsterna och räddningsväsendet är att minska skillnaderna i välfärd och hälsa, trygga likvärdiga och högklassiga social- och hälsovårdstjänster och tjänster inom räddningsväsendet, förbättra säkerheten, tillgången till tjänster samt tjänsternas tillgänglighet, trygga tillgången på yrkeskunnig arbetskraft och svara på de utmaningar som förändringar i samhället för med sig och dämpa kostnadsökningen. (RP 241/2020 rd.)

Välfärdsområdena är självstyrande (Lagen om välfärdsområden 611/2021). Under 2023 har det observerats flera skillnader mellan välfärdsområdena. Vad gäller de äldres ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter har det kommit fram bland annat följande:

- personer som fyllt 79 år har uteslutits från ett välfärdsområdes serviceenkäter
- en del av välfärdsområdena har fastställt en övre åldersgräns för coronaläkemedlet Paxlovid
- väntetiderna för att erhålla tjänster har varierat mycket mellan de olika välfärdsområdena
- i en del av välfärdsområdena har man dragit ner på eller helt slopat rehabiliterande dagverksamhet för äldre

- priset för måltidstjänster varierar mellan välfärdsområdena
- ändringar av nivån för närståendepenningen har varierat mellan välfärdsområdena.

En del av de ovannämnda frågorna har tagits upp av riksdagens justitieombudsman (t.ex. Riksdagens justitieombudsman 6297/2023). Det framstår tydligt att det finns stora skillnader i välfärdsområdenas tjänster redan nu och det finns en risk för att de ska öka ytterligare. Allt som allt ser det ut som att tjänsterna för enhetligas även inom välfärdsområdena så att det finns en risk för att tillgången till och kvaliteten av tjänsterna försämras i stället för att man skulle försöka förbättra dem. Förändringarna motiveras med otillräckliga anslag.

Flera av förändringarna, till exempel slopandet av rehabiliterande dagverksamhet för äldre och höjning av priset för måltidstjänster, har skett samtidigt med flera av de nedskärningar i den sociala tryggheten som Peteri Orpos regering genomfört. Av de äldre drabbas personer med de lägsta inkomsterna hårdast av dessa förändringar. Dessa personer har ofta också flera sjukdomar och problem med sin funktionsförmåga. Detta står i konflikt med syftet med välfärdsområdena, att trygga likvärdiga tjänster och minska skillnaderna i välfärd och hälsa.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Riksdagen, regeringen och beslutsfattarna i välfärdsområdena ska se till att äldre människors ställning och rättigheter, särskilt för de som har det svårast, inte undergrävs av förändringar i välfärdsområdena. Det är viktigt att hänsyn även fortsättningsvis kan tas till de lokala förhållandena i varje välfärdsområde.
- För att beslutsfattandet inom välfärdsområdena ska kunna grundas på aktuella uppgifter ska tillgången till och kvaliteten av tjänsterna följas upp både nationellt och inom varje välfärdsområde. Det är väsentligt att inkludera även de allra äldsta i datainsamlingen.

6.5. Det ska vara möjligt för alla att förnya sitt identitetskort

Äldreombudsmannen har tagit emot flera kontakter om identitetskort vars giltighetstid har gått ut och svårigheterna att förnya dem. Pass och identitetskort är offentliga identitetshandlingar. I denna text behandlas både pass och identitetskort, men äldreombudsmannens rekommendationer avser uttryckligen identitetskort.

Flera äldre och deras närstående har i sina kontakter med äldreombudsmannen framhållit att det har blivit så svårt eller till och med omöjligt att ansöka om pass eller identitetskort att många inte har förnyat sin identitetshandling. När coronarestriktionerna slopades har resandet ökat, och alla har inte fått en tid för att förnya sin identitetshandling, den första lediga tiden har varit först efter flera månader eller de lediga tiderna har funnits på ett tjänsteställe som är långt från klientens hem. Man har blivit tvungen att vänta flera månader innan man kan få en ny identitetshandling.

Nuförtiden förnyas identitetshandlingar i första hand online, och sedan kan man ännu behöva besöka en polisstation för att identifiera sig. Även tidsbokningen för förnyelse av en identitetshandling sker nuförtiden i första hand elektroniskt. Personer som inte använder digitala tjänster kan lämna in en ansökan personligen till en polisstation, men då kostar identitetshandlingen mer. Man kan inte hämta sin identitetshandling från polisstationen, utan den skickas till ett tjänsteställe som kan ligga långt från klientens hem. Man ska också ta passfoton separat.

Det uppstår alltså problem av den digitala ärendehanteringens samt det faktum att man kan behöva åka till flera olika ställen under processen. Om funktionsförmågan är nedsatt blir det ännu svårare att förnya en identitetshandling. För närvarande kan man inte förnya sin identitetshandling om man inte kan komma till en polisstation till exempel om man bor hemma med stöd av hemvård eller bor på ett vårdhem med heldygnsvård.

I kontakterna till äldreombudsmannen betonas problem i vardagliga situationer som uppstår på grund av en identitetshandling vars giltighetstid har gått ut. Med ett utgångspass eller identitetskort kan man till exempel inte legitimera sig på banken och då blir det svårare eller rentav omöjligt att sköta sina penningärenden. Under riksdagsvalet kontaktades äldreombudsmannen om att man inte kan rösta om identitetshandlingens giltighetstid har gått ut. En utgången identitetshandling kan alltså påverka tillgodoseendet av grundläggande rättigheter.

Både på basis av förarbetena till passlagen och identitetskortslagen (RP 25/2005 rd, RP 85/2014 rd och RP 41/2016 rd) samt de diskussioner som äldreombudsmannen fört med andra myndigheter blir slutsatsen att den nuvarande giltighetstiden för identitetshandlingar inte kommer att förlängas på grund av bland annat dokumentsäkerheten och skäl som förknippas med tillförlitlig identifiering av innehavaren av ett identitetskort. Ett identitetskort för seniorer som skulle vara giltigt efter en viss ålder är därmed inte en lösning till problemet i Finland trots att ett dylikt identitetskort redan används i vissa EU-länder.

Man kan dock göra det möjligt att förnya sitt identitetskort med andra metoder. För äldre personer skulle man till exempel kunna använda påminnelser från polisen till exempel ett halvår innan giltighetstiden för ett identitetskort går ut. Finansministeriets arbetsgrupp för tillämpning och främjande av lagstiftningen i programmet för främjande av digitalisering har konstaterat i sin utredning att enligt den nuvarande lagstiftningen är detta redan möjligt vad gäller förnyelse av pass (Finansministeriet 2023a). Detsamma skulle kunna gälla för förnyelse av ett identitetskort.

Äldreombudsmannens rekommendationer

- Det måste bli möjligt för alla att i praktiken förnya sitt identitetskort. Därför borde möjligheten att polisen skickar en påminnelse sex månader före kortets utgångsdatum undersökas. Detta är särskilt viktigt för äldre medborgare. Eftersom en stor del av de äldre inte använder digitala hjälpmedel behövs ett påminnelsemeddelande per brev för denna åldersgrupp.
- För att säkerställa det rättsskyddet för äldre personer som inte kan lämna sina hem självständigt bör en tjänst utvecklas som gör det möjligt för en person att förnya sitt identitetskort utan att besöka en fotograf eller polisstation (t.ex. ett polisbesök i personens hem för att ta ett fotografi, fingeravtryck och underteckna).
- Äldreombudsmannen föreslår att man i inrikesministeriets förordning om polisens avgiftsbelagda prestationer och avgiftsbelagda handräckning under kommande år inte längre skulle rekommendera digital ärendehantering, utan att klientavgifterna skulle vara lika oavsett det sätt med vilka man sköter sitt ärende. Detta är motiverat också för att de allra äldsta och äldre personer med lägre utbildningsnivå har tydligt mindre digitala färdigheter. Inom dessa grupper är det också särskilt vanligt att ha låga inkomster.





7 Jämlik och faktisk möjlighet att påverka, vara delaktig och bli hörd i samhället ska tryggas för alla äldre

Äldre människor kan använda sina möjligheter att vara delaktiga och påverka i samhället på många sätt. Dessa rättigheter tillgodoses dock inte till alla delar. Äldreombudsmannen har tagit emot otaliga kontakter av äldre personer om bristerna i möjligheterna att påverka och vara delaktiga, och äldreombudsmannens egna observationer är liknande.

Tillgodoseendet av rättigheterna att vara delaktig och påverka påverkas av flera faktorer. Huruvida de äldre blir hörda vid beslutsfattande, i vilket skede av beslutsfattande de hörs och huruvida deras synpunkter tas i beaktande är alla betydelsefulla faktorer. För att de allra äldsta ska kunna utnyttja sina möjligheter att vara delaktiga och påverka ska det vara möjligt även på andra sätt än elektroniskt. Det är väsentligt att de allra äldsta inte utesluts från enkäter och annan datainsamling på grund av deras ålder.

När man är medveten om de existerande problemen kan de äldres möjligheter att vara delaktiga och påverka förbättras. Enligt Finlands grundlag hör den enskildes rätt att ta del i och påverka samhällets och livsmiljöns utveckling

till demokratin. Enligt grundlagen ska det allmänna främja den enskildes möjligheter att delta i samhällsrelaterad verksamhet och att påverka beslut som gäller honom eller henne själv. Dessutom ska det allmänna tillförsäkra att var och en har möjlighet att påverka beslut i frågor som gäller den egna livsmiljön.

Pensionärsorganisationernas samarbetsorganisation PIO rf (EETU) genomförde år 2022 enkäten Huomisen kynnyksellä (På tröskeln till morgondagen) om framtidsutsikterna för 55-84-åringar. Endast tre procent av respondenterna svarade "utmärkt" (numeriskt värde 9 eller 10) på frågan hur bra de anser att deras röst blir hörd. Nästan varannan respondent (48 %) svarade på frågan med numeriskt värde 6, 7 eller 8.

I statsrådets principbeslut om Finlands demokratipolitik på 2020-talet konstateras att jämlik delaktighet och inflytande, upplevelser av ett meningsfullt liv samt en mediemiljö som stödjer uppbyggandet av en egen identitet och delaktighet har en viktig roll för att upprätthålla demokrati och tillit. I principbeslutet konstateras att det är viktigt för att demo-

kratin ska fungera att ingen lämnas utanför samhället eller utvecklingen. (Justitieministeriet 2022.)

Centrala problem avseende påverkan och delaktighet som äldreombudsmannen observerat:

- I lagberedningen har bedömning av konsekvenserna för äldre och i synnerhet de allra äldsta medborgarna ibland inte uppmärksamats även om ämnesområdet har stor betydelse för de äldres välbefinnande
- Möjligheterna att bli delaktiga och påverka i kommunerna och välfärdsområdena är bristfälliga för personer utan digitala färdigheter
- Äldrerådets ställning och påverkansmöjligheter varierar mellan kommunerna och välfärdsområdena och det finns inget nationellt organ som till exempel ett nationellt äldreråd genom vilket de äldre skulle direkt kunna delta i beslutsfattandet
- De allra äldsta personernas valdeltagande minskar när man fyllt 80 år och fortsätter att minska därefter

Dessa teman kommer att behandlas nedan. Äldreombudsmannen ger också rekommendationer som hänför sig dessa teman med syfte att främja alla äldres jämlika och faktiska möjligheter att påverka, vara delaktiga och bli hörda i samhället i större utsträckning än hittills.

Äldre personers möjligheter till påverkan i samhället

- Att rösta i val
- Att vara verksam som beslutsfattare
- Invånar- och medborgarinitiativ
- Namninsamlingar
- Medborgarbudget, att lägga fram förslag, att rösta
- Påverkan genom medier
- Att vara medlem i ett äldreråd
- Att delta i bostadsområdets utvecklingsnätverk som invånare samt i boenderåd och boendekvällar
- Att delta i intressebevakningsorganisationer som till exempel pensionsorganisationer

Författare: Tuulikki Petäjaniemi, medlem i äldreombudsmannens seniorpåverkargrupp

7.1. Bedömning av konsekvenserna för äldre vid beslutsfattande samt ett nationellt äldreråd kan minska den strukturella diskrimineringen på grund av ålder

Åldersdiskriminering är en mycket vanlig form av diskriminering (Bratt et al 2017). Enligt WHO har varannan person i världen ageistiska och diskriminerande åsikter mot äldre personer på grund av dessa personers höga ålder (WHO 2021). Kulturell praxis som diskriminerar mot de äldre återspeglas i samhällets funktion och kan leda till strukturell diskriminering där de äldre i sätts i en ofördelaktigare ställning jämfört med yngre personer. Att minska åldersdiskriminering försvåras av att vi inte identifierar eller är medvetna om det eller till och med förnekar dess existens.

I Finland har organisationer inom pensions- och äldrebranscher genomfört enkäter både för äldre och yngre åldersgrupper om deras åsikter om och erfarenheter av de äldres ställning i samhället och deras erfarenheter av upplevd eller observerad diskriminering på grund av ålder. Enligt resultaten är upplevd diskriminering på grund av ålder vanlig hos äldre respondenter, och största delen av de yngre respondenterna har också märkt diskriminerande attityder. Det är oroande att så många respondenter anser att de politiska beslutsfattarnas agerande diskriminerar mot de äldre. (EETU 2022; Centralförbundet för de gamlas väl 2022).

Biträdande justitieombudsman Maija Sakslin har konstaterat i ett färskt utlåtande att deltaganderätten har preciserats i vår lagstiftning och innebär skyldigheter att utreda befolkningens eller tjänsteanvändarnas synpunkter. Av likabehandlingsprincipen och diskrimineringsförbudet följer att äldre personer kan lämnas utanför denna utredning endast om det har föreskrivits i lag. Eftersom alla äldre personer inte kan besvara digitala enkäter ska de erbjudas alternativa metoder att uttrycka sina åsikter. Om datainsamling konstaterar Sakslin att utgångspunkten ska vara att använda metoder som är förståeliga och lättillgängliga för den aktuella målgruppen. (Riksdagens justitieombudsman 6297/2023.)

Erfarenheter av åldersdiskriminering och diskriminerande praxis har återspeglats i flera av kontakterna till äldreombudsmannen. Likaså har uppgifterna om de äldres och i synnerhet de allra äldstas situation emellanåt helt eller nästan helt utelämnats vid beredningen av lagreformer, principbeslut och olika nationella anvisningar som äldreombudsmannen utvärderat under åren 2022–2023. Till följd av detta blir det svårt eller omöjligt att bedöma hur förslagen påverkar dem.

Detta kunde åtgärdas genom att bedömning av konsekvenserna för äldre tas med i lagberedningen. Äldreombudsmannen har fäst uppmärksamhet vid detta i sina utlåtanden samt när ombudsmannen hörts av riksdagens olika utskott (Utlåtanden | Äldreombudsmannen, på finska). I sin egen verksamhet kommer äldreombudsmannen att föra bedömning av konsekvenserna för äldre vidare och inledda ett samarbete i anknytning till detta med de instanser som främjar de äldres ställning.

De nationella pensionärsorganisationerna och pensionärsorganisationernas samarbetsorganisation PIO rf (EETU) förmedlar äldre personers synpunkter till det nationella beslutsfattandet. Organisationer inom äldrebranschen och andra organisationer som är verksamma bland de äldre ger också sina synpunkter samt information om de äldres situation och behoven att förbättra den till de nationella beslutsfattarna och aktörer som bereder besluten. Äldreombudsmannen har i egenskap av en ny nationell myndighet samarbetat med dessa organisationer ända sedan ombudsmannen inledde sin verksamhet. Äldreombudsmannen har bjudits in som sakkunnig i delegationen för äldre- och pensionsärenden (SHM) där bland annat olika organisationer finns representerade.

På basis av sina två första verksamhetsår anser äldreombudsmannen att ett nationellt äldreråd skulle behövas i Finland för att genom sina medlemmar förmedla information om de äldres situation. Medlemmarna i äldrerådet bör vara personer i pensionsåldern med en stark bakgrund inom det nationella beslutsfattandet och en gedigen kännedom om de äldres situation. Upprättandet av ett nationellt äldreråd skulle också stödja genomförandet av äldreombudsmannens lagstadgade uppgift. Ombudsmannen är tillgänglig med sin sakkunskap för beredning av frågan. I lagen om äldreombudsmannen finns det inget omnämnande om en delegation, men till strategiskt stöd av sin verksamhet tillsatte äldreombudsmannen en seniorpåverkargrupp för en viss tid. Till gruppen kallades erfarna påverkare i pensionsåldern från olika håll i Finland och med olika bakgrunder. Gruppen har gett värdefullt stöd för inledningen av äldreombudsmannens verksamhet.

De äldres andel av hela befolkningen är rekordhög och kommer att öka under de närmaste decennierna. För att de äldre medborgarna ska behandlas jämlikt och hela samhället fungera är det nödvändigt att säkerställa att de äldres perspektiv beaktas i både lagberedningen och beslutsprocessen på samma sätt som man i dag gör en bedömning av hur barnen påverkas.

Rekommendationer för att minska åldersdiskrimineringen vid beslutsfattande och datainsamlingar

- För att minska åldersdiskrimineringen i beslutsfattandet ska en förpliktelse eller åtminstone en anvisning upprättas för lagberedningen och beslutsfattandet om genomförandet av bedömning av konsekvenserna för de äldre. Det behövs mer och också mer mångsidig information om de äldre, deras ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter för beslutsfattandet och lagberedningen, i synnerhet vad gäller de allra äldsta personerna. Man ska fästa särskild uppmärksamhet vid tillgodoseendet av de grundläggande och mänskliga rättigheterna av äldre personer som befinner sig i en tydligt svårare ställning än genomsnittet. Utbildning och material som hjälper lagberedarna i deras bedömningar behövs till stöd av verkställandet.
- Vid befolkningsenkäter och i statistiken samlar man in data även av de allra äldsta personerna. Användning av övre åldersgränser i enkäter och statistik har lett till att informationen i dem blir bristfällig var gäller de äldre, vilket har snedvridit helhetsbilden till exempel om digitaliseringens framskridande. Myndigheterna bör slopa de övre åldersgränserna från sin datainsamling så att de äldres synpunkter kan komma fram i medier, lagberedningen och beslutsfattandet på samma sätt som andra vuxnas synpunkter.
- Möjligheten att inrätta ett nationellt äldreråd ska utredas. Ett nationellt äldreråd skulle stärka beslutsfattarnas förmåga att i det föråldrande Finland fatta beslut där de äldres synpunkter har beaktats på ett hållbart sätt. För närvarande finns det ingen delegation eller något motsvarande organ som skulle producera de äldres synpunkter direkt till beslutsfattandet. De allra äldsta medborgarna är i förhållande till sin andel av befolkningen underrepresenterade i det nationella beslutsfattandet. I Finland är de äldres andel av befolkningen samt antalet äldre personer historiskt höga. Därför behöver vi beslut där de äldres långa erfarenhet av förändringar i samhället i dess olika sektorer uppmärksammas bättre.

7.2. Möjligheterna för personer utan digitala färdigheter att bli delaktiga och påverka i kommunerna och välfärdsområdena ska förbättras

Invånarna har flera olika möjligheter att påverka i välfärdsområdena och kommunerna. Enligt uppgifter som äldreombudsmannen tagit emot kan påverkan och delaktighet bli svårare till exempel i situationer där personer inte har de digitala färdigheter som krävs. Det kan uppstå svårigheter även i situationer där invånare inte kan få tillgång till information eller möjlighet att bli delaktiga på grund av otillräcklig kollektivtrafik.

Möjligheterna till delaktighet och påverkan i välfärdsområdena behandlas i lagen om välfärdsområden (611/2021). Välfärdsområdets invånare och de som använder välfärdsområdets tjänster har rätt att delta i och påverka välfärdsområdets verksamhet.

Bestämmelser om kommuninvånarnas möjligheter att vara delaktiga finns i kommunallagen (410/2015). Enligt 22 § i kommunallagen ska fullmäktige sörja för mångsidiga och effektiva möjligheter och sätt att delta och påverka.

Välfärdsområdet ska informera välfärdsområdets invånare och dem som använder välfärdsområdets tjänster om välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdet ska ge tillräcklig information om de tjänster som välfärdsområdet ordnar, välfärdsområdets ekonomi, ärenden som bereds i välfärdsområdet och

planer som gäller ärendena, behandling av ärendena, beslut som fattats och beslutens effekter. Enligt kommunallagen ska kommunen informera kommuninvånarna och de som utnyttjar kommunens tjänster om kommunens verksamhet. Välfärdsområdet och kommunen ska informera om hur man kan delta i och påverka beredningen av besluten.

Äldreombudsmannen har tagit emot kontakter och fört samtal med äldre personer där man framhållit svårigheter med tillgången till aktuell och adekvat information om man inte använder digitala anordningar och inte har digitala färdigheter. Äldreombudsmannen anser att det är nödvändigt att få tillgång till information även på andra sätt än via internet. Det är lika viktigt att man i kommunikationerna använder tydligt och förståeligt språk samt tar hänsyn till behoven av de olika invånargrupperna.

Äldreombudsmannen konstaterar att äldre personer har en jämlik rätt att få tillgång till information. För att trygga möjligheterna att påverka och vara delaktig ska myndighetsinformationen vara tillgänglig på ett enkelt sätt. Kommunikationerna ska ske via flera kanaler så att man även når personer som inte använder digitala kanaler.

Äldreombudsmannens rekommendation

- Alternativ till digitala påverkanskanaler i invånarnas egna bostadsområden, välfärdsområden och på nationell nivå tryggas, vid behov med lagstiftning. I statsrådets principbeslut om Finlands demokratipolitik på 2020-talet föreslås som en åtgärd till stöd av samhällelig delaktighet att man ser till att det är möjligt att påverka via flera olika kanaler med beaktande av olika förutsättningar för deltagande i olika befolkningsgrupper.

7.3. Ställningen och påverkansmöjligheterna för kommunernas och välfärdsområdenas äldreråd ska förtydligas och stärkas

De lagstadgade äldreråden i kommunerna och välfärdsområdena har en nyckelroll i att föra fram information om synpunkterna och behoven av den äldre befolkningen och den äldre befolkning som befinner sig i en svårare situation i sitt område. Enligt en färsk enkät varierar äldrerådets ställning och påverkansmöjligheter mellan de olika områdena. Äldreombudsmannen har träffat ett stort antal äldrerådsmedlemmar som har berättat om praxis som varierar i synnerhet mellan kommunerna. I vissa kommuner och välfärdsområden har man konstaterat att en välfungerande samsarbetsform är att äldreråden har fått föreslå sina representanter till de nämnder och sektioner där man behandlar frågor som är viktiga också för äldre personer.

Kommunstyrelsen ska inrätta ett äldreråd för att garantera den äldre befolkningens möjligheter att delta och påverka samt sörja för äldrerådets verksamhetsförutsättningar. Äldrerådet kan vara gemensamt för flera kommuner. Äldrerådet ska ges möjlighet att påverka planering, beredning och uppföljning inom olika kommunala verksamheter i frågor som

är av betydelse för den äldre befolkningens välfärd, hälsa, delaktighet, livsmiljö, boende, rörlighet eller möjligheter att klara de dagliga funktionerna eller med tanke på den service som den äldre befolkningen behöver.

Varje välfärdsområde ska inrätta ett äldreråd för välfärdsområdet för att garantera den äldre befolkningens möjligheter att delta och påverka. Medlemmarna i äldrerådet ska väljas bland medlemmarna i motsvarande påverkansorgan i de kommuner som hör till välfärdsområdet på så vis att det från varje sådant kommunalt organ väljs minst en representant. Till äldrerådet kan dessutom väljas andra personer. Välfärdsområdesstyrelsen ska sörja för påverkansorganens verksamhetsförutsättningar. Äldrerådet ska ges möjlighet att påverka planering, beredning, genomförande och uppföljning inom olika verksamheter i välfärdsområdet i frågor som är eller som äldrerådet bedömer vara av betydelse för de äldre och med hänsyn till de tjänster de behöver. Äldrerådet ska också tas med när former för delaktighet och hörande utvecklas i välfärdsområdet.

Enligt den så kallade äldreomsorgslagen (980/2012) ska det kommunala äldrerådet tas med i beredningen när kommunen som en del av sin välfärdsberättelse och välfärdsplan utarbetar en plan över sina åtgärder för att stödja den äldre befolkningens välbefinnande, hälsa, funktionsförmåga och förmåga att klara sig på egen hand. Äldrerådet för välfärdsområdet ska tas med i beredningen när välfärdsområdet utarbetar en plan över sina åtgärder för att stödja den äldre befolkningens välbefinnande, hälsa, funktionsförmåga och förmåga att klara sig på egen hand samt för att ordna och utveckla den service och närståendevård som äldre personer behöver. Välfärdsområdet ska dessutom ta med äldrerådet i den årliga utvärderingen om huruvida den socialservice som äldre personer behöver är tillräcklig och håller tillräckligt hög kvalitet.

Människorättscentrets enkät till de kommunala äldreråden 2021 visade att deras möjligheter att påverka i frågor som berör äldre personer upplevdes olika i olika kommuner samt att det även inom kommunerna förekommer skillnader till exempel i fråga om i hur stor utsträckning äldrerådet har möjlighet att påverka ärenden inom olika sektorer. I enkäten framhölls att äldrerådets initiativ, utlåtanden

och ställningstaganden inte upplevs leda till förändringar eller man får inte svar eller information om hur de behandlas och framskrider. Enligt enkäten kopplades äldrerådets möjligheter att påverka ärenden som berör äldre personer i hög grad till hur väl samarbetet med kommunfullmäktige, nämnder, förtroendevalda och olika förvaltningsnämnder fungerar. (Människorättscentret 2021.)

Under hösten 2023 genomförde äldreombudsmannen tillsammans med Äldreinstitutionen och finansministeriets Öppna förvaltning en enkät till kommunernas och välfärdsområdenas äldreråd. Enkäten handlade om äldrerådets sammansättning, påverkansmöjligheter samt äldrerådets önskemål om samarbete med äldreombudsmannen. Enkäten besvarades av 257 respondenter, 215 från kommunala äldreråd och 42 från välfärdsområdenas äldreråd från sammanlagt 18 välfärdsområden.

Enligt enkäten hade välfärdsområdenas äldreråd större rättigheter att delta i fullmäktiges och nämndernas möten än kommunernas äldreråd (tabell 2). 67 % av välfärdsområdenas äldreråd hade rätt att delta i välfärdsområdesfullmäktiges möten. Av de kommunala äldreråden hade endast 20 % yttranderätt i nämndernas möten.

	Deltaganderätt	Yttranderätt
Välfärdsområdets äldreråd		
Fullmäktiges möten	67	61
Nämndernas möten	61	56
Kommunalt äldreråd		
Fullmäktiges möten	41	31
Nämndernas möten	22	20

TABELL 2. Kommunernas och välfärdsområdenas äldreråds deltagande- och yttranderätt (%) i organen 2023 (Svar från 143 kommuner och 18 välfärdsområden).

Äldreombudsmannens rekommendationer om äldrerådens ställning

De lagstadgade äldreråden ska ha en faktisk möjlighet att agera och påverka kommunernas och välfärdsområdenas beslutsfattande i ett tillräckligt tidigt skede. För närvarande varierar äldrerådens påverkansmöjligheter mellan de olika kommunerna och välfärdsområdena och äldrerådsmedlemmar upplever ofta att det är svårt att få fram äldrerådets synpunkter. Äldreråden ska ha rätt att delta i mötena av de viktigaste utskotten och sektionerna för att föra fram information som berör området eller kommunens äldre till beredningen. Kommuner och välfärdsområden bör börja bereda en möjlighet för äldreråden att delta i de organ som behandlar frågor som är viktiga för de äldre. Lagstiftningen om äldreråd bör revideras och preciseras; äldrerådets medlemmar ska vara äldre personer.

7.4. Mer uppmärksamhet bör fästas vid de allra äldstas möjligheter att rösta

Rösträtt och rätt till inflytande fastställs i artikel 14 i Finlands grundlag (731/1999).

Att rösta är ett viktigt sätt att påverka. Enligt Statistikcentralen var valdeltagandet vid riksdagsvalet 2023 störst i åldrarna runt 70 år. Nästan 80 % av personerna i åldersgruppen 66-71 röstade i riksdagsvalet. Förhandsröstning var vanligast bland något över 70-åringarna. Valdeltagandet blir dock klart lägre hos äldre åldersgrupperna. Endast hälften av 87-åringarna röstade i riksdagsvalet. (Statistikcentralen 2023c.)

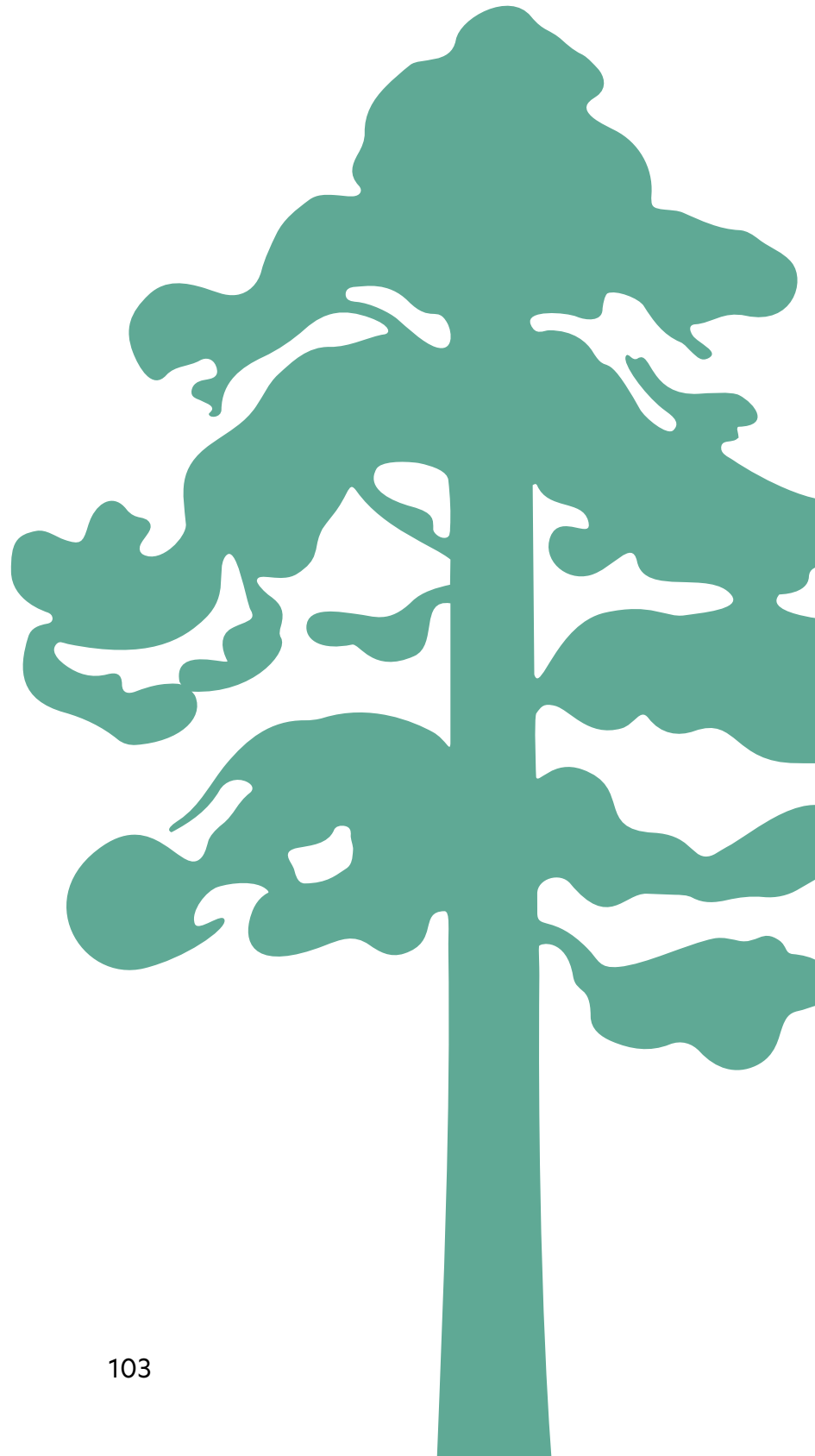
Även i kommunalvalet 2021 var valdeltagandet högst hos 73-åringarna. Valdeltagandet minskade till under 60 procent hos 82-åringarna, och endast en tredjedel av 92-åringarna röstade i kommunalvalet (Statistikcentralen 2021).

Enligt kontakter som äldreombudsmannen tagit emot är förnyelse av identitetskort svårt för många äldre personer som inte har möjlighet att använda e-tjänster eller som bor långt från servicepunkter med otillräcklig kollektivtrafik. Avsaknaden av ett identitetskort kan påverka möjligheten att rösta i val.

Äldreombudsmannens rekommendationer angående rösträtten

- Det bör utredas vilka skäl som påverkar valdeltagandet av de allra äldsta.
- Alla äldre personers rätt att rösta i val måste tryggas. I och med att identitetskortets giltighetstid är endast fem år har många äldre personer svårt att förnya sitt identitetskort, till exempel på grund av rörelsebegränsningar eller om de inte använder e-tjänster. Det bör utvecklas fungerande sätt med vilka alla äldre medborgare kan rösta samt att kommunikationer om de alternativa sätten att rösta utökas (röstning hemma och på anstalter).







8 Äldreombudsmannens rekommendationer till riksdagen för att stärka de äldres ställning och tillgodeendet av deras rättigheter

Äldreombudsmannen föreslår flera förfaringsätt till riksdagen för att minska den ojämlikhet som äldre personer upplever och förbättra situationen för äldre personer som befinner sig i den allra svagaste ställningen. Flera av rekommendationerna skulle också öka välbefinnandet av de yngre generationerna.

Äldreombudsmannens rekommendationer har motiverats i de tidigare kapitlen. Vi har samlat rekommendationerna här för riksdagens användning. Rekommendationerna handlar om de livsområden som är viktigast för de äldres ställning och rättigheter. Huvuddelen av rekommendationerna förknippas med digitaliseringen, social- och hälsovårdstjänsterna och den sociala tryggheten samt främjandet av välbefinnande och hälsa. Med hjälp av rekommendationerna kan man minska åldersdiskrimineringen av äldre personer och öka likabehandlingen.

Rekommendationer till välfärdsområdenas verksamhet har samlats i slutet av detta kapitel som en separat helhet. De har inkluderats som en del av riksdagsberättelsen eftersom staten har styrmedel visavi välfärdsområde-

na även om välfärdsområdena ansvarar själva för sin verksamhet.

I beslutsfattandet om digitalisering har de äldres behov till en stor del åsidosatts och långt ifrån alla äldre personer har haft faktiska möjligheter att skaffa sig tillräckliga grundläggande digitala färdigheter. Detta problem är fortfarande inte löst, varför det är svårt eller omöjligt för en stor del av de äldre att använda digitala miljöer. Största delen av dessa personer har uppnått en hög ålder eller har en lägre utbildningsnivå. Deras ställning och möjligheter att vara delaktiga i sina egna och gemensamma angelägenheter tycks försvagas samtidigt som digitaliseringen gör livet lättare för största delen av befolkningen.

Digitaliseringen påverkar alla livsområden, varför rekommendationerna till riksdagen om detta tema och motiveringarna till dem framhålls tydligt i denna berättelse. Under sina två första verksamhetsår har äldreombudsmannen upprepade gånger framhållit för riksdagen, statsrådet och olika myndigheter olika förslag till lösningar för de äldres problem i det digitaliserade samhället.

Ett annat centralt tema är den bristfälliga tillgången till social- och hälsovårdstjänster. Brister finns i synnerhet i hemvården samt kort- och långvarig heldygnsomsorg. Situationen är allvarlig i hela landet och det har blivit allt svårare att få tillgång till service. Situationen kräver beredskap av riksdagen att rikta tillräcklig finansiering till service och att säkerställa verksamhetsbetingelserna för service. Valfärdsområdena har ytterligare minskat äldreservice som redan var bristfällig och nu behöver det bedömas med vilka medel statsmakten i sista hand styr valfärdsområdenas verksamhet och ser till att de anordnar tillräcklig lagstadgad äldreservice. Äldre, multisjuka personer med nedsatt funktionsförmåga måste få tillgång till den service som de oundgängligen behöver som stöd för sitt dagliga liv. Detta är en central grundläggande rättighet.

Äldreombudsmannen diskuterar gärna rekommendationerna med riksdagen och står till riksdagens förfogande med sin expertis. Kostnader som dessa rekommendationer kräver är ofta rimliga, men mer finansiering behövs till exempel till hemvård och kort- och långvarig heldygnsomsorg. Det är också väsentligt att ta hänsyn till de alternativa kostnaderna för samhället om inget görs. Den relativa andelen äldre personer i befolkningen har aldrig varit så hög som nu. Därför är det nödvändigt att granska de äldres situation mångsidigt och också notera de äldres betydelse för det finländska samhällets funktioner och välbefinnandet av människor i alla åldrar.

8.1. REKOMMENDATIONERNA TILL RIKSDAGEN

1. REKOMMENDATIONER OM FÖRSÖRJNING OCH SOCIALT SKYDD

- Öka köpkraften för de lägsta pensionerna så att de återspeglar de ökade levnadskostnaderna. I ett antal uttalanden till statsrådet och parlamentet om socialt skydd har äldreombudsmannen betonat sårbarheten hos äldre personer med de lägsta inkomsterna och den ackumulering av flera problem som blir följderna. Det är viktigt för äldre människors ställning och rättigheter att trygga rätten till en grundinkomst för pensionärer med de lägsta inkomsterna.
- Det planerade förmånsförslaget för den sociala tryggheten genomförs. Om reformen genomförs skulle den stärka de äldres rätt till den sociala tryggheten samt att den sociala tryggheten inriktas i rätt tid och behovsbaserat. I synnerhet situationen för äldre personer skulle också förbättras av utnyttjande av datasystem så att behovet av egen uppföljning av avgiftstak för olika klientavgifter minskas till ett minimum.

2. REKOMMENDATIONER SOM FÖRKNIPPAS MED DIGITALISERINGEN

2.1. Rekommendationer för att förbättra tillgången till information, möjligheterna att uträtta ärenden och delaktigheten av äldre personer som saknar digitala färdigheter och digitala anordningar

- Uträttande av ärenden i de offentliga tjänsterna på annat sätt än digitalt bibehålls i den finländska lagstiftningen som ett likvärdigt alternativ med digitalt uträttande av ärenden.
- Upprättandet av gemensamma servicepunkter för de offentliga tjänsterna påskyndas och behov av lokalbefolkningen beaktas vid genomförandet av dem. Man ska sträva efter att anpassa tillgången till fysiska tjänster till lokalbefolkningens behov.
- Medborgarrådsgivningen görs bättre känd bland de äldre med hjälp av en informationskampanj. Medborgarrådsgivningens resurser ökas om antalet kontakter tydligt ökar.

2.2. Rekommendationer för att förbättra de äldres likabehandlingen vid främjandet av digitaliseringen

- Det stiftas en lag om kommunernas skyldighet att koordinera digistödet inom sitt område så att ställningen för de äldre som behöver digistöd ska kunna förbättras. På detta sätt kan man försäkra sig om att det finns tillräckligt med tillgängligt stöd för användning av digitala anordningar och tjänster i alla kommuner och att informationen om stödets tillgänglighet når de äldre kommuninvånarna bättre.

- Resurser och riktade åtgärder riktas nationellt och i kommunerna till att personer med lägre utbildningsnivå, personer som bor i glesbygden och de allra äldsta får en möjlighet att lära sig använda digitala anordningar och fungera på internet och därmed en möjlighet att använda digitala tjänster. Medborgar- och arbetarinstitut har vuxenpedagogisk kompetens, och organisationer har lång erfarenhet av dighandledning som kamratstöd. Genom att öka samarbetet mellan dessa aktörer och deras verksamhet skulle man kunna öka de äldres delaktighet i det digitaliserade samhället.
- Biblioteken säkras resurser för anskaffning av lättanvända digitala anordningar att låna hem samt för handledning i deras användning.

2.3. Rekommendationer för att förbättra situationen för personer som behöver hjälp av andra med uträttandet av ärenden digitalt och personer som hjälper dem

- Möjligheten att med lagstiftning förtydliga och förenhetliga både upprättande av fullmakter och deras användning för uträttande av ärenden för någon digitalt. Nationella verksamhetsmodeller som tryggats genom lagstiftningen och enhetlig praxis gör digitalt uträttande av ärenden för en annan person tryggare både för den som befullmäktigat och den som fått fullmakten och gör det enklare att uträtta ärenden för en annan person. Med uträttande av ärenden för en annan person avses att en person har befullmäktigat en annan person att uträtta ärenden för sin räkning.

- Situationer där ärenden uträttas digitalt med stöd, deras omfattning och problem som förknippas med uträttande av ärenden med stöd utreds. Problem som är kända förknippas med säkerheten, avsaknaden av lagstiftning och äventyrande av skyddet för den personliga identiteten. På detta sätt skulle man få en helhetsbild av hur man i dessa situationer genom lagstiftning eller med andra metoder skulle kunna öka säkerheten för den som behöver hjälp och förtydliga rollen för den som ger hjälpen. Det behövs trygga alternativ för stöd vid digitalt uträttande av ärenden till skydd av både den som får hjälp och den som ger hjälpen. Vid uträttande av ärenden med stöd har den andra personen inte befullmäktigats att sköta ärenden, utan det är fråga om annan hjälp vid digitalt uträttande av ärenden.

3. REKOMMENDATIONER SOM FÖRKNIPPAS MED SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSTJÄNSTER

3.1. Rekommendationer med vilka tillgången till heldygnsomsorgen, krisplatser och hemvården förbättras så att den motsvarar de äldres behov

- De äldres grundläggande rättighet till tillräcklig service tryggas i välfärdsområdena genom att se till att platserna i kort- och långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg motsvarar de äldres behov. Antalet av äldre personer som behöver service ökar i alla välfärdsområden, och tillgången till service har försämrats i hela landet. Staten ska trygga tillräckliga resurser för välfärdsområdena för ordnande av serviceboenden med heldygnsomsorg.

3.2. Rekommendation om tillgången till dagverksamhet för äldre

- Ett nationellt program över regeringsperioderna genomförs för att åtgärda personalbristen inom hemvården. Programmet ska även gå på djupet med arbetsförhållandena, ledningen samt rollerna av och samarbetet mellan de olika yrkesgrupperna. Hemvården är den viktigaste delen av äldre servicen. Enligt Institutet för hälsa och välfärd har tillgången till hemvård minskat dramatiskt samtidigt som antalet personer i behov av hemvård ökar.
- Effektiviteten av de nya verksamhetsformerna av hemvården, till exempel hemvården på distans, bedöms och de effektiva verksamhetssätten används i hela landet.
- Ställningen av och tillgången till dagverksamhet stärks med lagstiftning som en del av rehabiliterande tjänster för äldre personer. I samband med de kommande lagändringarna fastställs dagverksamhet för äldre som en lagstadgad uppgift för välfärdsområdena. Dagverksamhet är en av de rehabiliteringsformer som erbjuds för äldre personer och ett väsentligt stöd för äldre personers närstående vårdare. Tillgången till dagverksamhet varierar mellan välfärdsområdena, och tjänsten har bantats ned eller avslutats på vissa områden.

3.3. **Rekommendationer om att förbättra tillgången till rehabilitering, mental hälsa, funktionshinderservice och sociala tjänster för äldre människor**

- De bestämmelserna om tillgången till rehabilitering som grundar sig på personens ålder ska slopas till exempel för rehabiliterande psykoterapi (67 år) och krävande medicinsk rehabilitering (65 år). Äldre personer tryggas en rätt till psykoterapi med ekonomiskt bidrag vid behov. På detta sätt stärker man äldre personers jämlika tillgång till de rehabiliteringstjänster de behöver.
- I socialvårdslagen föreskrivs om rätten till särskilt stöd när en person har särskilda svårigheter att ansöka om och få de social- och hälsovårdstjänster som hen behöver. Den relaterade bestämmelsen innehåller en begränsning baserad på hög ålder, vars tillämpning varierar. Äldreombudsmannen rekommenderar att tillämpningen av socialvårdslagen förtydligas i syfte att främja rätten för äldre personer med särskilda behov att få de tjänster som de behöver. Förtydliga riktlinjerna för tillämpningen av socialvårdslagen gällande bestämmelsen om särskilt stöd och dess åldersbaserade begränsning samt utred möjligheten att slopa begränsningen helt och hållet. Denna förändring kommer sannolikt att minska annan social- och hälsovård för äldre med multipla problem, vilket ofta är mycket mer kostsamt än socialt arbete.
- Tillämpningsområdet för lagen om funktionshinderservice håller på att preciseras och äldreombudsmannen betonar att hög ålder inte bör användas som ett skäl för att neka nödvändiga funktionshindertjänster. Normalt åldrande

innefattar inte en allvarlig försämring av funktionsförmågan som skulle motivera tillgång till funktionshinderservice. Istället får vissa äldre personer en funktionsnedsättning till följd av en olycka eller allvarlig sjukdom, och vissa har levt med dessa funktionsnedsättningar i årtionden eller hela sitt liv. Men för alla äldre som behöver funktionshinderservice är situationen densamma: de behöver funktionshinderservice för att kunna leva så självständigt som möjligt i hemmet och utanför hemmet. Det finns inga liknande tjänster någon annanstans i lagstiftningen. Utbudet av tjänster är ofta mycket smalare för tjänster enligt socialvårdslagen än för funktionshindertjänster och behoven hos den äldre personen med funktionsnedsättning kan inte tillgodoses. Orsakerna till behovet av funktionshinderservice är specifika för äldre personer.

3.4. **Rekommendationer för främjande av servicens kvalitet**

- Inverkan av personaldimensioneringen för serviceboenden med heldygnsomsorg på kvaliteten av den vård som de äldre ges följs upp i synnerhet under åren 2023-2027 då personaldimensioneringen har fastställts på nivån 0,65 och ökningen av nivån 0,7 har senare lagts.
- Beredningen av lagen om självbestämmanderätt i enlighet med regeringsprogrammet fortsätter omedelbart så att man bättre kan trygga ställningen och rättigheterna för personer som bor på serviceboenden med heldygnsomsorg.

3.5. Rekommendationer för rimligare klientavgifter

- Principen om rimliga avgifter tillämpas i beslutsfattandet om social- och hälsovårdens klientavgifter så att rädslan för höga vård- och klientavgifter inte förhindrar äldre personer med låga inkomster att söka sig till den service de behöver och utkomststöd inte skulle behöva användas för att täcka serviceavgifterna. Genom att sänka eller slopa klientavgifter kan man dessutom förebygga skuldsättning.

4. REKOMMENDATIONER FÖR FRÄMJANDE AV DE ÄLDRES FUNKTIONSFÖRMÅGA OCH HJÄRNHÄLSA

- Åtgärder för att främja de äldres välbefinnande och hälsa ökas genom att rikta nationella anslag till dem. Finansieringen riktas till spridning av befintliga verksamhetsmodeller som bedöms vara effektiva så att äldre personer med de lägsta inkomsterna och den lägsta utbildningsnivån kan dra nytta av den. De har klart mera nedsättningar av funktionsförmågan samt långtidssjukdomar som påverkar det dagliga livet.
- Resurser riktas till minskning av risken för minnessjukdomar genom nationella utvecklingsprogram och verksamhetsbetingelserna för organisationer som främjar hjärnhälsan tryggas. Om ingenting görs för att främja hjärnhälsan kommer antalet personer med minnessjukdomar åtminstone fördubblas fram till år 2050. Minnessjukdomarna orsakar största delen av behovet för äldre-tjänster och i synnerhet behovet för hel-dygnsomsorg.

- Med hjälp av nationellt stöd sprider man god praxis inom främjande av de äldres psykiska välbefinnande i samarbete mellan organisationer, kommunerna och välfärdsområdena så att yrkespersoner som arbetar med de allra äldsta och åldrande befolkning får ta del av den.

5. REKOMMENDATIONER OM BANKTJÄNSTER

- Den faktiska tillgången till de grundläggande banktjänsterna och kontantbetalningar tryggas på lika villkor för alla kunder och olika kundgrupper, i sista hand inom lagstiftningens ramar. Bankernas kundtjänst får inte koncentreras enbart till digitala kanaler och telefon-tjänster, utan ärendeskötsel ansikte mot ansikte inom en rimlig tid ska också tryggas. Grundläggande banktjänster måste fungera även för personer som saknar digitala färdigheter och digitala anordning.
- Grundläggande kännedom av användning av digitala anordningar är en förutsättning för att man ska framgångsrikt kunna sköta sina ärenden digitalt. En stor grupp av äldre personer saknar grundläggande digital kompetens, och möjligheten att få lära sig digitala färdigheter ska göras tillgänglig för dem på ett sätt som motsvarar deras behov (se rekommendation 2.2.)
- Äldre personer som saknar tillräcklig digital kompetens ber ofta om hjälp av andra när de ska använda nätbanken. Lagstiftningen ska utvecklas för att identifiera riskerna med dylika situationer och därmed trygga säkerheten i skötsel av ärenden med stöd eller skötsel av ärenden för en annan person.

6. REKOMMENDATIONER ANGÅENDE TRAFIKEN

- För att äldre personers möjligheter till rörlighet ska kunna förbättras är det väsentligt att tillgången till kollektivtrafik förbättras i hela landet. Situationen måste förbättras i synnerhet i områden utanför tätorterna.
- Vid genomförandet av reglering av nya redskap såsom elsparkcyklar ska man beakta att det finns gott om personer som rör sig sakta i gång- och cykeltrafiken och som kan även ha en långsammare reaktionsförmåga. Detta är viktigt att ta i beaktande i all planering av gång- och cykeltrafiken, och man når bästa resultaten när de äldre får delta i planeringen av reformer vid ett tillräckligt tidigt skede.

7. REKOMMENDATIONER AVSEENDE BOENDEMILJÖ OCH SKÖTSEL AV VARDAGLIGA ÄRENDEN

- Möjligheterna att sköta sina ärenden och att komma ut och i den närliggande naturen tryggas i besluten om planläggning och markanvändning, i tillgången till och tillgängligheten av kollektivtrafiken samt i underhållet av boendemiljöerna under alla årstider. Nationella indikatorer utvecklas för uppföljning av situationen.
- Äldrerådets möjligheter att delta och ha inflytande i beslutsfattande som berör boendemiljöer stärks genom att precisera lagstiftningen om äldreråden. Enkäter till kommunala äldreråd har visat att äldrerådets påverkansmöjligheter

varierar kraftigt mellan de olika kommunerna. Ett vanligt problem är att äldreråden får delta i beslutsfattandet om boendemiljöer i ett för sent skede.

- Nivån för understöd för installation av hiss i efterhand och undanröjande av hinder för tillgänglighet återställs så att den motsvarar nivån år 2022 för att främja den åldrande befolkningens självständiga boende.
- Möjligheterna för personer utan grundläggande digitala färdigheter att sköta sina ärenden utreds så att problempunkterna och potentiella lösningar till dem kan identifieras i beslutsfattandet.
- Tillgänglighet förutsätts vid nybyggnation och renovering av bostäder samt i boendeområdena så att det ökande antalet äldre personer kan bo och leva självständigt trots ändringar i deras funktionsförmåga.
- Eftersom antalet personer med minnesjukdomar kommer att öka inom de närmaste åren och största delen av dem bor i sina egna hem samt rör sig och sköter sina ärenden på samma platser som andra är det väsentligt att deras behov beaktas bättre än hittills. Genomförandet av principerna för minnes- och äldrevänliga boendemiljöer får en starkare roll i styrningen av planeringen, genomförandet och underhållet av boendemiljöerna. På detta sätt stödjer man självständigheten och välbefinnandet av personer med minnessjukdomar.

8. REKOMMENDATIONER ANGÅENDE RÄTTSSKYDDET

8.1. Rekommendationer för tillgodoseende av rätten att få ett skriftligt beslut

- Rätten att få ett skriftligt beslut i ett ärende som gäller en själv fastställs i den befintliga lagstiftningen. Det finns också bestämmelser i lag om myndighetens övriga skyldigheter vad gäller skriftliga beslut. Med tanke på bristerna i tillhandahållandet av skriftliga beslut till klienter bör social- och hälsovårdsmministeriet och varje välfärdsområde överväga både utarbetandet av skriftliga riktlinjer i ämnet och utbildning av personal. Om en äldre person inte får ett skriftligt beslut, till exempel om avslag på hemtjänst eller dess stödtjänster, kan han eller hon inte överklaga det.

8.2. Rekommendationer för att förkorta vänte- och behandlingstiderna

- Ett av skälen till att äldre människor har problem med rättsskyddet är att resurserna är för knappa och att till exempel beslut inte alltid kan fattas eller verkställas inom de lagstadgade tidsfristerna. Riksdagen måste i sitt budgetförfarande avsätta tillräckliga resurser för att myndigheterna skall kunna handlägga ärenden och verkställa beslut utan onödigt dröjsmål och inom de lagstadgade tidsfristerna.
- Det är viktigt för äldre personers rättsskydd att den tid det tar att behandla överklaganden förkortas. Eftersom sökande och användare av äldreomsorgstjänster är mycket gamla och ofta lider av flera sjukdomar har de till exempel inte tid att vänta på en eventuell över-

klagandeprocess. Under långa processer finns det också en risk att deras värdighet äventyras utan adekvata tjänster.

8.3. Rekommendation för att förbättra tillgången till information

- Äldre personer kan ha svårt att hitta den hjälp de behöver i myndighetsärenden bland annat för att uppgifterna ofta är tillgängliga endast i elektroniskt format och kontaktuppgifterna inte alltid är lätta att hitta ens på webben. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata bör öka kännedomen om den nationella Medborgarrådsgivningen så att äldre personer skulle veta att man kan ställa frågor om offentlig service i tjänsten. Medborgarrådsgivningen kan kontaktas elektroniskt, per telefon och per brev.

8.4. Rekommendation om uppföljning av social- och patientombudens verksamhet

- Verksamheten av välfärdsområdenas nya social- och patientombud följs upp nationellt så att man kan se hur ombuden med sitt arbete kan stödja tillgodoseendet av rättsskyddet inom social- och hälsovårdstjänster för de äldre personer som befinner sig i en särskilt svår ställning, alltså äldre personer som är multisjuka och/eller har en minnesjukdom, äldre personer med tydligt nedsatt funktionsförmåga, äldre personer utan digitala färdigheter, äldre personer som tillhör språkliga eller kulturella minoriteter, äldre personer med låga inkomster, äldre personer som har långt till servicen samt äldre personer som fungerar som närståendevårdare.

8.5. Rekommendation om stärkande av självbestämmanderätten

- Lagstiftning som tryggar självbestämmanderätten för social- och hälsovårdens klienter och patienter upprättas. Eftersom lagstiftning som skulle trygga självbestämmanderätten inom äldre servicen saknas helt bör sådan lagstiftning upprättas under den innevarande regeringsperioden. Utgångspunkten för lagstiftningen bör vara i sådana åtgärder där de begränsande åtgärderna förhindras genom förebyggande åtgärder. De begränsande åtgärderna ska gagna välbefinnandet av den person vars aktiviteter begränsas. Ur perspektivet för tillgodoseendet av de äldre grundläggande rättigheter kan begränsande åtgärder inte accepteras om grunden för dem är enbart är till exempel att underlätta personalens arbete.

8.6. Rekommendationer om främjande av likabehandling i välfärdsområdena

- Riksdagen, regeringen och beslutsfattarna i välfärdsområdena ska se till att äldre människors ställning och rättigheter, särskilt de som har det svårast, inte undergrävs av förändringar i välfärdsområdena. Det är viktigt att hänsyn även fortsättningsvis kan tas till de lokala förhållandena i varje välfärdsområde.
- För att beslutsfattandet inom välfärdsområdena ska kunna grundas på aktuella uppgifter ska tillgången till och kvaliteten av tjänsterna följas upp både nationellt och inom varje välfärdsområde. Det är väsentligt att inkludera även de allra äldsta i dessa datainsamlingar, alltså att det inte finns några övre åldersgränser för datainsamlingen.

9. REKOMMENDATIONER OM FÖRNYELSE AV IDENTITETSKORT OCH BETALNINGAR

- Det måste bli möjligt för alla att i realiteten förnya sitt identitetskort. Därför borde möjligheten att polisen skickar en påminnelse sex månader före kortets utgångsdatum att undersökas. Detta är särskilt viktigt för äldre medborgare. Eftersom en stor del av de äldre inte använder digitala hjälpmedel behövs ett påminnelsemeddelande per brev för denna åldersgrupp.
- För att säkerställa rättsskyddet för äldre personer som inte kan lämna sina hem självständigt bör en tjänst utvecklas som gör det möjligt för en person att förnya sitt identitetskort utan att besöka en fotograf eller polisstation (t.ex. ett polisbesök i personens hem för att ta ett fotografi, fingeravtryck och underteckna).
- I inrikesministeriets förordning om polisens avgiftsbelagda prestationer och avgiftsbelagda handräckning under kommande år bör man inte längre rekommendera digital ärendehantering, utan att klientavgifterna skulle vara lika oavsett det sätt med vilka man sköter sitt ärende. Detta är motiverat också för att de allra äldsta och äldre personer med lägre utbildningsnivå har tydligt mindre digitala färdigheter. Inom dessa grupper är det också särskilt vanligt att ha låga inkomster.

10. REKOMMENDATIONER FÖR ATT MINSKA ÅLDERSDISKRIMINERINGEN VID BESLUTFATTANDE OCH DATAINSAMLINGAR

- För att minska åldersdiskrimineringen i beslutsfattandet ska en förpliktelse eller åtminstone en anvisning upprättas för lagberedningen och beslutsfattandet om genomförandet av bedömning av konsekvenserna för de äldre. Det behövs mer och också mer mångsidig information om de äldre, deras ställning och tillgodoseendet av deras rättigheter för beslutsfattandet och lagberedningen, i synnerhet vad gäller de allra äldsta personerna. Man ska fästa särskild uppmärksamhet vid tillgodoseendet av de grundläggande och mänskliga rättigheterna av äldre personer som befinner sig i en tydligt svårare ställning än genomsnittet. Utbildning och material som hjälper lagberedarna i deras bedömningar behövs till stöd av verkställandet.
- Alternativ till digitala påverkanskanaler i invånarnas egna bostadsområden, välfärdsområden och på nationell nivå tryggas, vid behov med lagstiftning. I statsrådets principbeslut om Finlands demokratipolitik på 2020-talet föreslås som en åtgärd till stöd av samhällelig delaktighet att man ser till att det är möjligt att påverka via flera olika kanaler med beaktande av olika förutsättningar för deltagande i olika befolkningsgrupper.
- Vid befolkningsenkäter och i statistiken bör man samla in data även av de allra äldsta personerna. Användning av övre åldersgränser i enkäter och statistik har lett till att informationen i dem blir bristfällig var gäller de äldre, vilket har snedvridit helhetsbilden till exem-

pel om digitaliseringens framskridande. Myndigheterna bör slopa de övre åldersgränserna från sin datainsamling så att de äldres synpunkter kan komma fram i medier, lagberedningen och beslutsfattandet på samma sätt som andra vuxnas synpunkter.

11. REKOMMENDATIONER OM ÄLDRE RÅDENS STÄLLNING

- De lagstadgade äldreråden ska ha en faktisk möjlighet att agera och påverka kommunernas och välfärdsområdenas beslutsfattande i ett tillräckligt tidigt skede. För närvarande varierar äldrerådets påverkansmöjligheter mellan de olika kommunerna och välfärdsområdena och äldrerådsmedlemmar upplever ofta att det är svårt att få fram äldrerådets synpunkter. Äldreråden ska ha rätt att delta i mötena av de viktigaste utskotten och sektionerna för att föra fram information som berör områdets eller kommunens äldre till beredningen. Kommuner och välfärdsområden bör börja bereda en möjlighet för äldreråden att delta i de organ som behandlar frågor som är viktiga för de äldre. Lagstiftningen om äldreråd bör revideras och preciseras; äldrerådets medlemmar ska vara äldre personer.
- Möjligheten att inrätta ett nationellt äldreråd ska utredas. Ett nationellt äldreråd skulle stärka beslutsfattarnas förmåga att i det föråldrande Finland fatta beslut där de äldres synpunkter har beaktats på ett hållbart sätt. För närvarande finns det ingen delegation eller något motsvarande organ som skulle producera de äldres synpunkter direkt till beslutsfattandet. De allra äldsta medborgarna är i förhållande till sin andel av befolkningen underrepresenterade

i det nationella beslutsfattandet. I Finland är de äldres andel av befolkningen samt antalet äldre personer historiskt höga. Därför behöver vi beslut där de äldres långa erfarenhet av förändringar i samhället i dess olika sektorer uppmärksammas bättre.

12. REKOMMENDATIONER ANGÅENDE RÖSTRÄTTEN

- Det bör utredas vilka skäl som påverkar valdeltagandet av de allra äldsta. Enligt Statistikcentralen röstade till exempel endast hälften av 87-åringarna i förra riksdagsvalet.

- Alla äldre personers rätt att rösta i val måste tryggas. I och med att identitetskortets giltighetstid är endast fem år har många äldre personer svårt att förnya sitt identitetskort, till exempel på grund av rörelsebegränsningar eller om de inte använder e-tjänster. Det bör utvecklas fungerande sätt med vilka alla äldre medborgare kan rösta samt att kommunikationer om de alternativa sätten att rösta utökas (röstning hemma och på anstalter).

8.2. Äldreombudsmannens rekommendationer om välfärdsområdenas verksamhet

Välfärdsområdena ansvarar själva för sin verksamhet, men deras verksamhet har en stor inverkan på tillgodoseendet av de äldres rätt till hälsa, vård och omvårdnad. Staten finansierar största delen av välfärdsområdenas verksamhet och har även styrmedel i fråga om välfärdsområdenas verksamhet. Därför har äldreombudsmannen i sin riksdagsberättelse gett rekommendationer som berör välfärds- och samarbetsområdenas verksamhet.

Enligt äldreombudsmannen är det största problemet med social- och hälsovårdstjänster för äldre människor svårigheten att få tillgång till dem. Ombudsmannens rekommendationer förknippas därför med bättre tillgång till service. Rekommendationerna har motiverats i riksdagsberättelsens kapitel 3 och 4.

Rekommendationer för att förbättra tillgången till social- och hälsovårdstjänster i välfärdsområdena

Öka antalet platser i långtids- och korttidsboende med dygnetruntvård

Välfärdsområdena bör svara på de äldres behov genom att öka krisplatserna inom heldygnsvården för äldre och platsantalet på serviceboenden med heldygnsvård samt genom att satsa på gemenskapsboenden. Med tillräckliga äldretjänster, såsom krisplatser och bestående platser på serviceboenden,

blir det lättare för personer i alla åldrar att få hjälp på jourmottagningar och jourmottagningarnas förmåga att sköta sin grunduppgift blir bättre. Enligt Institutet för hälsa och välfärd har tillgången till serviceboende med heldygnsvård försvagats i hela landet.

Antalet platser i kortvarigt serviceboende och deldygnsvård ökas till en sådan nivå att det är möjligt att få tillgång till dem vid behov och flexibelt även på kort varsel (så kallade krisplatser). Effektiviteten och de ekonomiska fördelarna av regelbunden samt brådskande deldygnsvård och kortvarig vård identifieras bättre och välfärdsområdena satsar på dessa typer av vård.

Att förbättra tillgången till hemvård

Hemvårdens ekonomiska resurser och personalresurser ökas för att svara på de äldres behov i alla välfärdsområden. Enligt Institutet för hälsa och välfärd minskade hemvårdsbesöken med 5 procent år 2022 och klientantalet med 6 procent jämfört med året innan. Under 2020 var andelen klienter som inte fått tillräckligt med hemvårdstjänster trots behovet enligt Institutet för hälsa och välfärd redan 37 procent.

Att öka läkarresurserna inom äldre servicen

Välfärdsområdena ska förstärka läkarresurserna i hemvården, heldygnsvården och gemenskapsboenden så att de äldre utan dröjsmål kan få den medicinska vård de behöver. På detta sätt kan man också avlasta hälsovårdens jourtjänster.

Att anordna mentalvårdstjänster för äldre

Välfärdsområdena säkerställer tillgången till psykiatrisk kompetens om mentalvård för äldre både i hälsotjänsterna på grundnivån och i äldre servicen.

De äldres rätt till psykiatrisk specialistsjukvård tryggas i alla samarbetsområden.

Att anordna gerontologiskt socialt arbete och en egen kontaktperson för äldre

Kompetens och tjänster inom gerontologiskt socialt arbete tryggas i alla välfärdsområden vid bedömning av servicebehovet samt anordnandet och genomförandet av tjänster som motsvarar de äldres sociala behov.

Även om socialtjänsten bör utse en egen kontaktperson för den tid som socialvårdsrelationen varar, är detta inte alltid fallet för äldre människor. Äldreombudsmannen rekommenderar att alla välfärdsområden ser till att tjänsterna tillhandahåller en egen kontaktperson för klienterna. Det bör också säkerställas att rätten till en egen kontaktperson tillgodoses hos äldre personer med särskilda behov.

Att förbättra tillgången till dagverksamhet

Dagverksamhet utökas i välfärdsområdena och transporter till dagverksamhet garanteras till alla deltagare som behöver det. På detta sätt stödjer man också äldre närstående-vårdare.

Att förbättra tillgången till rehabilitering

De olika rehabiliteringsformerna inklusive social rehabilitering görs i större utsträckning till en del av äldretjänsterna i välfärdsområdena. På detta sätt kan man beakta rätten att bibehålla och förbättra sin funktionsförmåga såväl för personer som bor hemma som personer som bor i boenden med heldygnssorg.

Välfärdsområdenas satsningar på rehabilitering och bibehållande av de äldres funktionsförmåga ska ökas. Rehabiliteringen av krigsveteraner och -invalidier håller på att avslutas och det är viktigt att den kunskap som samlats i deras tjänster även framöver kommer att utnyttjas i rehabilitering av äldre personer. Rehabilitering i hemmet är väldigt viktigt, eftersom många äldre personer har svårt att röra sig utanför sitt hem och en äldre rehabiliteringsklient använder sin funktionsförmåga i sitt hem. Det är värt att stödja utvecklingen av rehabilitering i hemmet. Dessa rekommendationer har också lagts fram av rehabiliteringskommittén (rekommendationerna 29 och 30).

Rimliga klientavgifter

Principen om rimliga klientavgifter tillämpas i beslutsfattandet om social- och hälsovårdens klientavgifter. Användarna av tjänsterna ska informeras om möjligheten att ansöka om sänkning av klientavgifter i större omfattning än hittills så att rädslan för höga vård- och klientavgifter inte förhindrar äldre personer med låga inkomster att söka sig till den service de behöver och utkomststöd inte skulle behöva användas för att täcka serviceavgifterna. Genom att sänka eller slopa klientavgifter kan man dessutom förebygga skuldsättning.

Att förbättra tidsbokningen

Välfärdsområdena genomför praxis för tidsbokning så att de allra äldsta faktiskt kan boka tid till tjänsterna utan orimlig möda och fördröjning. Tider ska kunna bokas per telefon, och i början av samtalet ska man informeras om att det inte är nödvändigt att under samtalet själv välja hur samtalet kopplas, utan man får kontakt med tidsbokningen utan att behöva välja det.

Tillgången till rådgivning och handledning

Välfärdsområdena ska se till att de äldre är tillräckligt med rådgivning och handledning. Detta hjälper för sin del också till att säkerställa att äldre personer känner till sina rättigheter och att till exempel ekonomiska svårigheter inte förhindrar personer att använda de tjänster de behöver och att ta hand om sin hälsa.

Beslutsfattarna inom välfärdsområdena ska se till att kännedomen om lagstadgade rådgivningstjänster ökar och att välfärdsområdena publicerar tryckta serviceguider för de äldre i och med att behovet av dem har ytterligare ökat efter det att välfärdsområdena inledde sin verksamhet.

Skriftliga beslut

Rätten att få ett skriftligt beslut i ett ärende som gäller en själv fastställs i den befintliga lagstiftningen. Det finns också bestämmelser i lag om myndighetens övriga skyldigheter vad gäller skriftliga beslut.

Eftersom det finns brister i när klienter får skriftliga beslut, vilket krävs enligt lag, bör varje välfärdsområde överväga både skriftlig vägledning i ämnet och personalutbildning.



Källförteckning

Ahola N & Hirvonen J (2021) Digitalisaation huipulla - ja reunalla: verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Helsingin kaupunki, Kaupunkitutkimus ja -tilastot. Tutkimuksia 2/2021.

Alzheimer Europe (2019) Dementia in Europe Yearbook. https://www.alzheimer-europe.org/sites/default/files/alzheimer_europe_dementia_in_europe_yearbook_2019.pdf

Borodulin K (2024) Lonkkalaskuri. Ikäinstituutti. https://www.voimaavanhuuteen.fi/content/uploads/2022/12/Lonkkamurtumalaskuri_Ikainstituutti.pdf Läst 9.1.2024.

Bratt C, Abrams D, Swift HJ, Vauclair CM & Marques S (2017) Perceived Age Discrimination Across Age in Europe: From an Ageing Society to a Society for All Ages. *Developmental Psychology* 54(1), 167-180.

Buchert U (2021) Sote-palvelujen digitalisointi työntää ihmisiä kyseenalaiseen kanssa- ja puolesta-asiointiin. Blogikirjoitus. <https://digiin.fi/blogi/sote-palvelujen-digitalisointi-tyontaa-ihmisia-kyseenalaiseen-kanssa-ja-puolesta-asiointiin/>

Centralförbundet för de gamlas väl (2022) Enkät 2022 (på finska) Mitä suomalaiset ajattelevat vanhuudesta ja vanhenemisestä? Kyselytutkimuksen 2022 tulokset. https://www.vanheneminen.fi/wp-content/uploads/sites/3/2022/09/Kansalaiskysely-vanhenemisesta-ja-vanhuudesta-2022_-tulokset_VTKL.pdf Luettu 15.1.2024

Danielsbacka M, Hämäläinen H & Tanskanen AO (2020) Suomalainen auttaminen – Tukiverkostot suurten ikäluokkien ja heidän lastensa elämässä. Helsinki: Gaudeamus.

Eduskunnan oikeusasiamies (2022) Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2022. K 11/2023 vp. <https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/42383/kertomus2022+web>.

EETU (2022) Pensionärsorganisationernas samarbetsorganisation PIO rf (EETU) 2022 enkät Huomisen kynnyksellä (På tröskeln till morgondagen) https://www.eetury.fi/Site/Data/671/Files/Huomisen%20kynnyksellae%20yhteenvetoraportt%202022_FINAL.pdf

Eläkeliitto (2022) Selvitys ikääntyneiden mediakriittisistä taidoista. Eläkeliitto.fi. <https://www.elakeliitto.fi/tietoa/mediataidot/kyselyt-ja-selvitykset/selvitys-ikaantyneiden-mediakriittisista-taidoista> Luettu 21.2.2023.

Enroth L (2017) Social inequality in the health of the oldest old: Socioeconomic differences in health, functioning, mortality and long-term care use in the population aged 90+. *Acta Universitatis Tamperensis* 2335. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0599-4>

EOAK/4634/2020. Vierailujen rajoittaminen hoivakodissa. <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4634/2020>

EOAK/4944/2019. Laitos- ja palveluasumisen laadun valvonta vanhustenhuollossa. <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4944/2019>

Europaparlamentet (2022) European Parliament, the Council & the Commission European Declaration on Digital Rights and Principles for the Digital Decade. Policy and legislation, Publication 15 December 2022. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/european-declaration-digital-rights-and-principles> 15.1.2024

Ferri C P, Prince M, Brayne C, Brodaty H, Fratiglioni L, Ganguli M, Hall K, Hasegawa K, Hendrie H, Huang Y, Jorm A, Mathers C, Menezes PR, Rimmer E & Sczuzfca M.(2005) Alzheimer's Disease International. Global prevalence of dementia: a Delphi consensus study. Lancet. Dec 17;366 (9503):2112-7. doi: 10.1016/S0140-6736(05)67889-0

Finansinspektionen (2022) Utredning om tillgången på och prissättningen av grundläggande banktjänster 2021. Årlig utredning om grundläggande banktjänster - Grundläggande banktjänster - www.finanssivalvonta.fi

Finansinspektionen (2023) Utredning om tillgången på och prissättningen av grundläggande banktjänster 2022. Årlig utredning om grundläggande banktjänster - Grundläggande banktjänster - www.finanssivalvonta.fi

Finansministeriet (2023a) Situationen för lagstiftning som gäller digitalisering och förslag för att främja den. Finansministeriets publikationer 2023:9 Situationen för lagstiftning som gäller digitalisering och förslag för att främja den - Valto (valtioneuvosto.fi)

Finansministeriet (2023b) Bedömning av behoven att ändra bestämmelserna om grundläggande banktjänster och kreditinstitut VM021:00/2023. Bedömning av behoven att ändra bestämmelserna om grundläggande banktjänster och kreditinstitut - Valtiovarainministeriö (vm.fi)

FINE Försäkrings- och finansrådgivning (2024) Jämförelse av betalkonton Maksutilivertailu - maksutilivertailu.fine.fi

Finlands Bank (2022) Lainsäädäntöesitys kateispalveluiden taso. 3.3.2022 SP 119/A4.0/2022. <https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/media-ja-julkaisut/lausunnot/documents/lainsaadantoesitys-kateispalveluiden-taso-03032022.pdf>

FinSote (2018) Jalankulkuväylien liukkauden vähintään jonkin verran haittaavaksi kokevien osuus. https://www.terveytemme.fi/finsote/2017-2018/html/ath_neighbourhood_slip_cr.html

Forma L (2011) Health and Social Services Use Among Older People. The last two years of life. Tampere University Press.

FRA (2023) Fundamental rights of older people: ensuring access to public services in digital societies. <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights> Luettu 15.1.2024

- Hamari L, Marin K, Siltanen H, Parisod H, Eskolin S-E, Heikkilä K & Holopainen A (2023) Muistisairautta sairastavien päivätöiminta Suomessa. Hoitotyön tutkimussäätiö & Muistiliitto. https://www.muistiliitto.fi/application/files/3516/9441/8228/MuistisairauttaSairastavienPaivatoiminta_B5_saavutettava.pdf
- Heponiemi T, Virtanen L, Kaihlanen A-M, Kainiemi E, Koponen P, Koskinen S (2022) Use and changes in the use of internet for obtaining services among older adults during the COVID-19 pandemic: longitudinal population-based survey study. *New Media & Society*. <https://doi.org/10.1177/14614448221097000>
- Honni S, Jokimäki E, Kaskiharju E, Vierimaa S, Vuorinen J & Ylimartimo H (2021) Harmaalla alueella. Sosiaalinen raportti 2020-2021. Gerontologinen sosiaalityö, Helsingin kaupunki.
- Hoppania H-K, Karsio O, Näre L, Olakivi A, Sointu L, Vaittinen T & Zechner M (2020) Hoivan arvo markkinoilla ja markkinoitta. *Gerontologia* 34(4).
- Hunter R, Nieuwenhuijsen M, Fabian C, Murphy N, O´Hara K, Rappe E, Sallis J, Lambert E, Sarmiento Duenas O, Sugiyama T & Kahlmeier S (2023) Advancing urban green and blue space contributions to public health. *Lancet Public Health* 8 (9), e735-e742. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(23\)00156-1](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(23)00156-1)
- Ihmisoikeuskeskus & Eduskunnan oikeusasiamies (2021) 70 vuotta täyttäneiden kotona asuvien henkilöiden palvelujen saanti ja palvelutarpeet. <https://www.ihmisoikeuskeskus.fi/vanhusten-oikeudet/julkaisuja/> Luettu 7.6.2023.
- Ikäteknologiakeskus (2022) Selvitys ikääntyneiden digiosallisuudesta 2022, VALLI ry, Ikäteknologiakeskus. Toim. Suvi Hiltunen, Sari Vapaavuori & Olli Kuusisto.
- Iltanen S & Topo P (2022) Iäkkäiden etäjumppa kunnissa koronapandemian aikaan. *Gerontologia* 1/2022, 33-48.
- Innokylä (2024) <https://innokyla.fi/fi>. Luettu 10.1.2024.
- Jansson A, Granö S, Janhunen E & Pikkarainen A (2022) Ikääntyneiden kuntoutuminen. Teoksessa Ilona Autti-Rämö & al. (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim 2022.
- Jokimäki E, Kaskiharju E, Vierimaa S & Vuorinen J (2020) Mikä ihmeen netti? Sosiaalinen raportti digitalisaation haasteista ja mahdollisuuksista gerontologisen sosiaalityön iäkkäiden asiakkaiden arjessa. Gerontologinen sosiaalityö, Helsingin kaupunki.
- Justitieministeriet (2022) Statsrådets principbeslut om Finlands demokratipolitik på 2020-talet. Justitieministeriets publikationer, Betänkanden och utlåtanden 2022:41. Statsrådets principbeslut om Finlands demokratipolitik på 2020-talet - Valto (valtioneuvosto.fi)
- Jämsen E, Helin U & Pikkarainen L (2021) Iäkäs potilas päivystyksessä sosiaalisista syistä. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim, pääkirjoitus, 136(6), 545-547. <https://www.duodecimlehti.fi/duo16130> Luettu 15.1.2024

- Kehusmaa S, Alastalo H, Marjeta N & Mielikäinen L (2018). Asiakasohjaus päättää tulevaisuudessa iäkkään palveluista - työntekijöiden koulutusta pitää lisätä. Tutkimuksesta tiiviisti 37/2018, Helsinki: Institutet för hälsa och välfärd (THL).
- Kehusmaa S, Siltanen S, Leppäaho S (2021) Hyvinvointi korona-aikana - tuloksia vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyskyselystä. Tutkimuksesta tiiviisti 10/2021. Institutet för hälsa och välfärd (THL), Helsinki.
- Kestilä L, Kapiainen S, Mesiäislehto M & Rissanen P (toim.) (2022) Covid-19 epidemian vaikutus hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen. Asiantuntija-arvio. Raportti 4/22, Institutet för hälsa och välfärd (THL).
- Kinni R-L, Rossi E, Zechner M, Tiilikainen E, Seppänen M, Skaffari P, Soukiala T, Ruotsalainen S, Peiponen J, Pietilä I, Niemi M & Korpelainen A (2023). Gerontologisen sosiaalityön osaamista tarvitaan - tuloksia GERIT-hankkeesta. Gerontologia, 37(3), 281-288.
- Kinni R-L, Taskinen H, Paronen E, Pesonen K & Rissanen S (2017) Työssä jatkaminen ja eläkkeelle siirtyminen ikääntyvien työntekijöiden pohdinnoissa. Kuntoutus, 40(3-4), 45-58.
- Kivipelto M, Kulmala J, Lehtisalo J, Solomon A, Lindström J, Rauramaa R, Peltonen M, Laatikainen T ym. (2019) FINGER-elintapaohjelma - toimintamalli kognitiivisen toimintakyvyn tukemiseen. Suomen Lääkärilehti 2019;74(4):183-6
- Koivisto T, Laitinen J & Sinervo T (2023) Hyvä veto! Henkilöstön saatavuuden ja alan vetovoimaisuuden turvaaminen iäkkäiden palveluissa. Työterveyslaitos, Vantaa.
- Koivunen K, Sillanpää E, Munukka M, Portegijs E & Rantanen T (2021) Cohort Differences in Maximal Physical Performance: A Comparison of 75- and 80-Year-Old Men and Women Born 28 Years Apart. The journals of gerontology. Series A, Biological sciences and medical sciences. 2021 Jun 14;76(7):1251-1259. doi: 10.1093/gerona/glaa224.
- Kommunikationsministeriet (2022) Trafiksäkerhetsstrategi 2022-2026. Kommunikationsministeriets publikationer 2022:8. Rekola M, Kolinen L, Asikainen E, Heliste L, Immonen E, Starck M, Ahokas M, Suomento J & Johansson S. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164180>
- Koramo M, Välikangas K, Pitkänen S, Parviainen J, Miettinen H & Haukkapää-Haara P. (2023) Kuntien ja hyvinvointialueiden toiminta ikääntyneiden asumisessa ja asumispalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:36. Valtioneuvoston kanslia, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-145-2>
- Koskinen S ja työryhmä (2019) Iäkkäiden hyvinvointierot kuriin. THL. Esitys Eduskunnan IKÄ-verkoston tilaisuudessa 29.5.2019 https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2019/06/Koskinen_lakkaiden_hyvinvointierot_kuriin.pdf
- Koskinen S, Martelin T, Sainio P, Sihvonen AP, Paalanen L, Stenholm S & Aromaa A (2022) Väestön terveys ja vanheneminen. Teoksessa Rantanen T, Kokko K, Sipilä S & Viljanen A (toim.) Gerontologia, s. 58-87. Helsinki: Duodecim.

- Kröger T (2022) Care Poverty. When older people´s needs remain unmet. Palgrave Macmillan. Sustainable Development Goals Series, 10. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-97243-1>
- Kuivalainen S, Rantala J, Ahonen K, Kuitto K, Palomäki L-M & Liukko J (toim) (2022) Eläkkeet ja eläkeläisten toimeentulo. Kehitys vuosina 1995-2020. Eläketurvakeskuksen tutkimus 6/2022.
- Kyytsönen M, Aalto A-M & Vehko T (2021) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021. Väestön kokemukset. Raportti 7/2021, Institutet för hälsa och välfärd (THL).
- Kärnä E, Aavikko L, Rohner R, Gallistl V, Pihlainen K, Müller C, Ehlers A, Bevilacqua R, Strano S, Maranesi E, Cerna K, Hengl L, Kolland F, Waldenberger, Naegele G, Park S, Hess M, Reuter V, Frewer-Graumann S & Korjonen-Kuusipuro K (2022) A Multilevel Model of Older Adults' Appropriation of ICT and Acquisition of Digital Literacy. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19(23), 15714. <https://doi.org/10.3390/ijerph192315714>
- Käypä hoitosuositus (2023) Muistisairaudet. <https://www.kaypahoito.fi/hoi50044>. Luettu 10.1.2024.
- Mahler C (2022) Visit to Finland. https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-09/A_HRC_51_27_Add.1_AdvanceEditedVersion.pdf
- Majamaa K & Rantala K (2020) Katsaus viime vuosien ylivelkaantumiskehitykseen. Valtioneuvoston selvityksiä 2020:5. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20201221101608>
- Mikkola H & Tillman P (2017) Omaishoitajat odottavat jo tekoja. Kela.fi. 16.3.2017. <https://tietotarjotin.fi/tutkimusblogi/727386/omaishoitajat-odottavat-jo-tekoja> Luettu 21.2.2023.
- Munukka M, Koivunen K, von Bonsdorff M, Sipilä S, Portegijs E, Ruoppila I & Rantanen T (2021) Birth cohort differences in cognitive performance in 75- and 80-year-olds: a comparison of two cohorts over 28 years. *Aging Clinical and Experimental Research* Jan;33(1) Springer. 57-65.
- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2023a). Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2023a) Digitaliseringen gör samhället och medborgarnas vardag smidigare - lösningarna är bättre än vad lagen tillåter PRESSMEDDELANDE 30.1.2023. <https://dvv.fi/sv/-/digitaliseringen-gor-samhallet-och-medborgarnas-vardag-smidigare-losningarna-ar-battre-an-vad-lagen-tillater>
- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2023b) Närstående som tillhandahållare av digitalt stöd. Rapport 13.10.2023. https://dvv.fi/documents/16079645/0/L%C3%A4heiset+digitukijoina_SV.pdf/d8d4099f-cbe6-8cf2-57d6-967d258203c1/L%C3%A4heiset+digitukijoina_SV.pdf?t=1697119121337

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2023c) Rapport om digital kompetens 2023. Digi ensin, mutta ei yksin. https://dvv.fi/documents/16079645/0/Digitaitoraportti_2023_saavutettava.pdf/4d2f74b1-0baf-a06a-f28e-954bb8df491d/Digitaitoraportti_2023_saavutettava.pdf?t=1702556379736

Människorättscentralet (2021) Besök i Finland. Rapport från den oberoende experten om äldre personers åtnjutande av alla mänskliga rättigheter. <https://www.manniskorattscntret.fi/aldre-personers-rattigheter/material-om-aldre-manniskors-rattig/> läst 8.2.2024

Människorättscentret (2021) Äldrerådens verksamhet och möjligheter att påverka i kommunerna. Människorättscentrets publikationer 7/2021. <https://bin.yhdistysavain.fi/1598742/1G8N17zQqxbLwrk2Sa7w0YvVVU/%C3%84ldrer%C3%A5d%20rapport.pdf>

Paananen J, Rannikko J, Harju M & Pirhonen J (2021) Pandemia-aika hoivakotiasukkaiden läheisten näkökulmasta: huolta, turhautumista ja uusia avauksia. *Gerontologia* 3/2021, 249-263.

Palomäki L-M, Ilmakunnas I, Polvinen A, Ahonen K & Kuivalainen S (2022) Seurantatutkimus vanhuuseläkeläisten toimeentulokokemuksista 2017-2020. Eläketurvakeskuksen tutkimuksia 04/2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-691-348-6>

Parikka S, Koponen P, Koskela T, Härkänen T, Kilpeläinen K, Tarkiainen L, Borodulin K, Lundqvist A, Sääksjärvi K, Martelin T & Koskinen S (2020) Terveiden eriarvoisuus sosioekonomisen aseman ja asuinpaikan mukaan. Teoksessa *Kestävän kehityksen Suomi. Väestöliiton väestöpoliittinen raportti 2020* (toim. Tiia Sorsa), s. 91-116. Helsinki: Väestöliitto ry. Väestöntutkimuslaitos, Katsauksia E54.

Parikka S, Koskela T, Ikonen J, Kilpeläinen H, Hedman L, Koskinen S, & Lounamaa A. (2020) Kansallisen terveys-, hyvinvointi ja palvelututkimus FinSoten perustulokset 2020. Verkkojulkaisu: thl.fi/finsote

Partonen T, Kiviruusu O, Grainger M, Eklin A, Suvisaari J (2022) Itsemurhakuolemat Suomessa vuosina 2016-2021. Tutkimuksesta tiiviisti 47/2022. Institutet för hälsa och välfärd (THL), Helsinki. [pdf/72ba00e6-74ec-9c9c-82ca-239977afb8c7?t=1686828507646](https://www.thl.fi/72ba00e6-74ec-9c9c-82ca-239977afb8c7?t=1686828507646)

Peiponen J, Tiilikainen E & Kinni RL (2023) Pyörivää kehää ja pallottelua - tuen tarpeisiin vastaamisen haasteet ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksessa. *Focus Localis* 51(2).

Pensionsskyddscentralen (2023) Eläkeläisten työnteko. <https://www.etk.fi/tutkimus-tilastot-ja-ennusteet/tilastot/elakelaisten-tyonteko/> Luettu 12.1.2024

Pensionsskyddscentralen (2024) Tilasto Suomen eläkkeensaajista. <https://www.etk.fi/tutkimus-tilastot-ja-ennusteet/tilastot/kaikki-elakkeensaajat/> Luettu 15.1.2024

- Pesonen T, Väisänen V, Corneliusson L, Ruotsalainen S, Sinervo T & Noro A (2022) Asiakkaiden saama hoitoaika suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen ikäihmisten palveluissa -tuloksia Aikamittaushankkeesta. Tutkimuksesta tiiviisti 37/2022. Institutet för hälsa och välfärd (THL), Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-919-1>
- Pihlainen K, Ehlers A, Rohner R, Cerna K, Kärnä E, Hess M, Hengl L, Aavikko L, Frewer-Graumann S, Gallistl V & Müller C (2023) Older adults' reasons to participate in digital skills learning: An interdisciplinary, multiple case study from Austria, Finland, and Germany, *Studies in the Education of Adults*, 55:1, 101-119, DOI: 10.1080/02660830.2022.2133268
- Pirhonen J, Lolich L, Tuominen K, Jolanki O, Timonen V (2020) "These devices have not been made for older people's needs" - Older adults' perceptions of digital technologies in Finland and Ireland, *Technology in Society* 62/2020.
- Plaami E, Lampio T, Pulkkinen P, Hammar T, Ngandu T, Roitto H-R, Kivipelto M & Kulmala J (2022) Aivoterveysten edistäminen perusterveydenhuollossa vaatii vielä vahvistusta. *Gerontologia* 4/2022, 420-425.
- Rahkonen O, Lahelma E & Lallukka T (2022) Sosiaaliset tekijät ja vanheneminen. Teoksessa Taina Rantanen & Sarianna Sipilä & Anne Viljanen (toim.) *Gerontologia*, 37-45. Helsinki; Duodecim
- Rantanen T & Koivunen K (2022) Vanhenemisen tutkiminen. Teoksessa Taina Rantanen & Katja Kokko & Sarianna Sipilä & Anne Viljanen (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: Duodecim.
- Rappe E & Rajaniemi J (2024) Ikäystävälliset asuinympäristöt. Teoksessa Narsakka N, Stolt M & Suhonen R (toim.). *Näkökulmia ikääntyneiden ympäristöihin. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja A: 87/2024*. Turun yliopisto.
- Rappe E (2023) Toimintakykyä edistävät palvelut tyydyttäviä. Tiiviisti tutkimuksesta 1/2023. Ikäinstituutti. https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2023/03/TiiTu_No_1_vanhusneuvostokysely_2023_interactive.pdf Luettu 15.1.2024
- Rappe E, Kotilainen H, Rajaniemi J & Topo P (2018) Muisti- ja ikäystävällinen asuminen ja asuinympäristö. Ympäristöministeriö, Ympäristöopas. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-11-4806-4>
- Rasi P & Taipale S (2020) Tuki, ohjaus ja koulutus. Ikääntyvät digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa. *Gerontologia* 34(4), 328-332.
- Regeringsprogrammet för statsminister Sanna Marins regering 10.12.2019. Ett inkluderande och kunnigt Finland - ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart samhälle (2019) Statsrådets publikationer 2019:32 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161932>
- Regionförvaltningsverket (2024) Klagomål över social- och hälsovården 2019-2021. Social- och hälsovård - Tillsyn och klagomål - Företag eller organisation - Aluehallintovirasto (avi.fi)

Reindel Trier M (2023) How Denmark made digital the primary way in public services. Esitys Digihumaus 2023. Digihumaus 2023 (youtube.com)

Riksdagens justitieombudsman 2089/2022. Användning av servicesedel och köande på sjukhus till serviceboende (på finska). Avgjord 12.6.2023, dnr 2089/2022 <https://www.oikeusasiames.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/2089/2022>

Riksdagens justitieombudsman 3143/2021. Inspektion: Tavastehus stad, klienthandledning för äldre personer 16.8 2021 (pdf) (på finska) Avgjord 22.4.2022, dnr 3143/2021 <https://www.oikeusasiames.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3143/2021>

Riksdagens justitieombudsman 3232/2020, Begränsningar som hänför sig till äldre personer under corona-epidemin (på finska) 18.6.2020, dnr 3232/2020 <https://www.oikeusasiames.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/3232/2020>

Riksdagens justitieombudsman 4070/2020, Äldres rätt att bo tillsammans och skyddet för familjeliv under koronaepidemin (på finska) 31.12.2020, dnr 4070/2020. <https://www.oikeusasiames.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4070/2020>

Riksdagens justitieombudsman 4661/2021. Behandlingstider av intressebevakningsärenden vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (på finska) Avgjord 14.12.2022, dnr 4661/2021 <https://www.oikeusasiames.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4661/2021>

Riksdagens justitieombudsman 61/2022: Att få tillgång till beviljad boendeserviceplats samt användning av begränsningsåtgärder (på finska). Avgjord 7.8.2023, dnr 61/2022. <https://www.oikeusasiames.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/61/2022>

Riksdagens justitieombudsman 6297/2023, 4.10.2023. Utlåtande: Äldre personers rättigheter B 11/2023 rd, berättelse för år 2022 (på finska) dnr 6297/2023. <https://www.oikeusasiames.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/6297/2023>

Rivinen S (2021) Developing Media Literacy Geragogy for Older People through Design-based Research. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 325. Rovaniemi. Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-288-7>

Rossi E, Zechner M, Tiilikainen E, Pietilä I, Seppänen M, Kinni R-L, Skaffari P, Ruotsalainen S, Soukiala T, Hirvonen J, Niemi M, Korpelainen A (2022) Gerontologinen sosiaalityö etsii paikkaansa muuttuvassa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 87(5-6), 579-584

Rotkirch A (2021) Syntyvyyden toipuminen ja pitenevä elinikä: Linjauksia 2020-luvun väestöpolitiikalle Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2021:2. Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-073-8>

RP 164/2014 Regeringens proposition till riksdagen med förslag till socialvårdslag och vissa lagar som har samband med den. HE 164/2014 vp (eduskunta.fi)

RP 241/2020 rd. Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagstiftning om inrättande av välfärdsområden och om en reform av ordnandet av social- och hälsovården och räddningsväsendet samt till lämnande av underrättelse enligt artiklarna 12 och 13 i Europeiska stadgan om lokal självstyrelse . HE 241/2020 vp (eduskunta.fi)

RP 25/2005 rd. Regeringens proposition till riksdagen med förslag till passlag och till vissa lagar som har samband med den. HE 25/2005 vp (eduskunta.fi)

RP 300/2022 rd. Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om patientombud och socialombud samt till lag om ändring av 53 § i lagen om småbarnspedagogik. HE 300/2022 vp (eduskunta.fi)

RP 309/1993 rd. Regeringens proposition till riksdagen med förslag till ändring av grundlagarnas stadganden om de grundläggande fri- och rättigheterna HE 309/1993 vp (eduskunta.fi)

RP 41/2016 rd. Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om identitetskort och till vissa lagar som har samband med den. HE 41/2016 vp (eduskunta.fi)

RP 82/2021 rd. Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om äldreombudsmannen. HE 82/2021 vp (eduskunta.fi)

RP 85/2014 rd. Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av passlagen och av 3 och 19 § i lagen om behandling av personuppgifter i polisens verksamhet HE 85/2014 vp (eduskunta.fi)

Saukkonen P, Kainiemi E, Virtanen L, Kaihlanen A-M, Koskinen S, Sainio P, Koponen P, Kehusmaa S & Heponiemi T (2022) Non-use of Digital Services Among Older Adults During the Second Wave of COVID-19 Pandemic in Finland: Population-Based Survey Study. In: Gao, Q., Zhou, J. (eds) Human Aspects of IT for the Aged Population. Design, Interaction and Technology Acceptance. HCII 2022. Lecture Notes in Computer Science, vol 13330. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-05581-2_41

Saukkonen P, Virtanen L, Kaihlanen A, Kainiemi E, Koskinen S, Sainio P, Koponen P & Heponiemi T (2021) Sosiaaliselle syrjäytymiselle altistavien tekijöiden yhteys ikääntyneiden sähköiseen asiointiin: Tuloksia COVID-19- epidemian ensimmäisten aaltojen ajoilta. Tutkimuksesta tiiviisti 60/2021. Institutet för hälsa och välfärd (THL).

SHM (2017) Social- och hälsovårdsministeriet: Grunder för hänvisande till medicinsk rehabilitering 2017: Guide för social- och hälsovårdspersonal och de som arbetar med rehabilitering. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2017:41 (på finska). <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164488>

SHM (2020) Nationell strategi för psykisk hälsa och nationellt program för suicidprevention 2020–2030-2030. Vorma H, Rotko T, Larivaara M & Koslof A. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2020:7 Social- och hälsovårdsministeriet. Nationell strategi för psykisk hälsa och nationellt program för suicidprevention 2020–2030 - Valto (valtioneuvosto.fi)

SHM (2022) Valtakunnalliset lääkinnälliseen kuntoutukseen ohjaamisen perusteet: Opas terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisille ja kuntoutuksen parissa työskenteleville. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2022:17. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5423-6>

SHM (2023) Det nationella åldersprogrammet. Social- och hälsovårdsministeriet <https://stm.fi/sv/det-nationella-aldersprogrammet>

Sintonen M (2021) Käteisen saatavuudessa isoja alueellisia eroja Suomessa, Euro ja talous, Suomen Pankki. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2021/artikkelit/kateisen-saatavuudessa-isoja-alueellisia-eroja-suomessa/>

Statistik- och indikatorbanken Sotkanet.fi. Institutet för hälsa och välfärd (THL) <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index>

Statistikcentralen (2021): Röstande i kommunalvalet 2021 Statistikcentralen - 1. Röstande i kommunalvalet 2021

Statistikcentralen (2023a) Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik efter kön och åldersgrupp, 2013-2023 Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik efter År, Kön, Åldersgrupp och Uppgifter. PxWeb (stat.fi) Läst 7.6.2023

Statistikcentralen (2023c): Riksdagsvalet 2023, bakgrundsanalys av väljare <https://www.stat.fi/sv/publikation/cl8mvt1xt143o0cvzel1m7esx> Luettu 15.1.2024

Statsrådet (2022) Suomen Digitaalinen kompassi. Finlands digitala kompass. Statsrådets publikationer 2022:65 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-906-9>

Statsrådet (2023) Ett starkt och engagerat Finland: Regeringsprogrammet för statsminister Petteri Orpos regering 20.6.2023. Statsrådets publikationer 2023:59 Ett starkt och engagerat Finland : Regeringsprogrammet för statsminister Petteri Orpos regering 20.6.2023 - Valto (valtioneuvosto.fi)

Sääksjärvi K, Aalto AM & Sainio P (2023) Iäkkäiden perus- ja arkitoimista suoriutuminen. THL. https://repo.thl.fi/sites/tervesuomi/ilmioraportit_2023/arkitoimista_suoriutuminen.html

Tepponen M, Viitikko T, Lehmus R, Heikkilä H, Nurmiainen S, Nummela T, Suhola T, Länsivuori K, Lehtonen M, Kaljunen L, Kapulainen K, Kanerva J, Immonen M, Koivuniemi J, Mitikka M, Vidén M, Klemola K, Villikka M, Majoinen V & Vaittinen P (2017) Uudistuva palvelukokonaisuus – kuntouttava kotihoito ja asiakaslähtöinen kotona asumisen tuki: Kuntouttavat toimintamallit iäkkäiden palveluissa (TEAS) -hankkeen loppuraportti. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-456-6>

THL (2022) THL:n kysely: ympärivuorokautista asumispalvelua voi joutua odottamaan lakisääteistä määräaika pidempään. Nyhet 14.12.2022 Institutet för hälsa och välfärd <https://thl.fi/fi/-/thl-n-kysely-ymparivuorokautista-asumispalvelua-voi-joutua-odottamaan-lakisaateista-maaraaika-pidempaan>

THL (2023a) Yhä harvemmat saavat kotihoidon palveluja, vaikka palvelujen tarve on jyrkässä kasvussa. Institutet för hälsa och välfärd Meddelande 30.5.2023. <https://thl.fi/fi/-/yha-harvemmat-saavat-kotihoidon-palveluja-vaikka-palvelujen-tarve-on-jyrkassa-kasvussa>.

THL (2023b) Institutet för hälsa och välfärd SOTKANet. sotkanet.fi

THL (2023c) Hemvård. Antalet besök och klienter inom hemvården minskade under 2022. Institutet för hälsa och välfärd Statistikrapporten 28/2023.

THL (2023d) Hoitopääsy perusterveydenhuollossa keväällä 2023. Kiireettömistä lääkärikäynneistä puolet toteutui viikossa. Institutet för hälsa och välfärd Tilastoraportti 25/2023.

THL (2023e) Ikäntyneiden mielen hyvinvoinnin nykytila Suomessa. Solin P, Heimonen S, Luoma M-L, Tamminen N, Lukkarinen E & Satu Viertiö S. (toim.) Institutet för hälsa och välfärd Rapport 08/2023.

THL (2023f) Vanhuspalvelujen tila 2022: Kolmasosa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköistä täytti 0,7 mitoituksen jo marraskuussa 2022. Institutet för hälsa och välfärd Tilastoraportti 12/2023

THL (2023g) Institutet för hälsa och välfärd Meddelande 14.8.2023: Ennakkotieto vanhuspalvelujen henkilöstömitoituksesta: joka kymmenes toimintayksikkö jäi alle lakisääteisen henkilöstömitoituksen. <https://thl.fi/-/ennakkotieto-vanhuspalvelujen-henkilostomitoituksesta-joka-kymmenes-toimintayksikko-jai-alle-lakisaaiteisen-henkilostomitoituksen>

THL (2023h) Muistisairaiden asiakkaiden itsemääräämisoikeus kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa RAI-arviointien perusteella. Tutkimuksesta tiiviisti 14/2023.

Tilastokeskus (2022) Väestö ja väestöennuste ikäryhmittäin. 31.3.2022. https://stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaesto-vaestoennuste-ikaryhmittain Luettu 21.2.2023

Tilastokeskus (2023b) Väestö ja väestöennuste ikäryhmittäin. https://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaesto-vaestoennuste-ikaryhmittain Luettu 10.1.2024.

Toivonen V-M, Muukkonen M & Mäki-Petäjä-Leinonen A (2021) Vanhuspalvelujen laatu ja valvonta - käytäntöä ja uudistamistarpeita. Oikeus 50(2).

Topo P, Sormunen S, Saarikalle K, Räikkönen O, Eloniemi-Sulkava U (2007) Kohtaamisia dementiahoidon arjessa: Havainnointitutkimus hoidon laadusta asiakkaan näkökulmasta. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201901232767>

Traficom (2023) Allmänt om ordnandet och finansieringen av kollektivtrafiken samt dess omsättning. Publicerad 02.03.2022, uppdaterad 09.10.2023. Allmänt om ordnandet och finansieringen av kollektivtrafiken samt dess omsättning | Tieto Traficom

Trafikverket (2018) Henkilöliikenteen palveluiden sanasto. Liikenneviraston oppaita 1/2018. https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/155049/OPAS%201-2018_978-952-317-556-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vaarama M & Jylhä M (2020) Syrjintä pois ja palvelut kuntoon – kohti tietoon perustuvaa ikääntymispolitiikkaa. *Gerontologia* 4/2020, 317-322.

Valtioneuvosto (2022) Kansallinen luonnon virkistyskäytön strategia 2030. Valtioneuvoston periaatepäätös . Valtioneuvoston julkaisuja 2022:13, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-685-3>

Valve R, Itkonen S, Huhtala M, Jämsén P, Mertanen E, Mäkeläinen P, Paavola S, Raulio S, Suominen M & Tuikkinen R (2018) Ikäihmisten ruokapalvelut muuttuvassa toimintaympäristössä. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 73/2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-624-9>

Walsh K, Scharf T & Keating N (2017) Social exclusion of older persons: a scoping review and conceptual framework. *European Journal of Ageing* 14, 81-98. <https://doi.org/10.1007/s10433-016-0398-8>

WHO (2021) The Global report on ageism <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/combating-ageism/global-report-on-ageism>

Wrede S & Henriksson L (red.) (2008) *Care Work in Crises. Reclaiming the Nordic Ethos of Care*. Malmö: Studentlitteratur.

Äldreinstitutet, finansministeriet, äldreombudsmannen (2024), enkät åt äldreråden, resultaten inte ännu publicerade.





Vanhusasiavaltuutettu
Äldreombudsmannen