

Vesa Kallio kesk ym.

Kirjallinen kysymys Digi- ja väestötietoviraston hitaasta palvelutoiminnasta

Eduskunnan puhemiehelle

Digi- ja väestötietoviraston (DVV) tehtävänä on edistää yhteiskunnan digitalisaatiota, turvata tietojen saatavuutta ja tarjota palveluja asiakkaiden elämäntapahtumiin. DVV huolehtii yhteiskunnan perustana olevan väestötietojärjestelmän ylläpidosta ja yhteiskunnan digitalisaatiosta.

Viraston tehtäviä ovat mm. holhous- ja edunvalvonta-asiat. Virasto myös vastaa kansallisen palveluarkkitehtuurin toteutuksesta. DVV:n tavoitteena on luoda Suomeen yhteentoimiva digitaalisten palvelujen infrastruktuuri. Kansallisen palveluarkkitehtuurin avulla helpotetaan tiedonsiirtoa organisaatioiden, kansalaisten, palvelujen ja tietojärjestelmien välillä. Tämä työ on aloitettu vuonna 2015.

Edellä kuvatut Digi- ja väestötietoviraston tehtävät ovat yhteiskunnan ja kansalaisten kannalta merkittäviä, toivottavia ja välttämättömiä. Viraston toiminta näyttäytyy eri toimijoiden arjessa ikävä kyllä hyvin erilaiselta. Esimerkiksi Suomi.fi-palvelu palvelee kansalaisia mallikkaasti — siinä digitalisaatio toimii, koska viestintä alustalla tapahtuu molempiin suuntiin. Monissa muissa toiminnoissaan DVV sen sijaan ei vaikuta olevan nimensä veroinen.

Holhous- ja edunvalvonta-asiassa on aina kyse oikeasta ja todellisesta henkilöstä, joka ei esimerkiksi sairautensa vuoksi pysty valvomaan omaa etuaan tai tarvitsee apua taloudellisten, oikeudellisten tai henkilöä koskevien asioiden hoidossa. Nämä asiat ovat yksilön kannalta aina kiireellisiä. Tämä näyttää DVV:lta ilmeisesti unohtuneen, vaikka kyse on kansalaisen perusoikeuksista.

Holhous- ja edunvalvonta-asioissa DVV on erittäin hidas ja kankea eikä vaikuta olevan monellaakaan mittapuulla tehtäviensä tasalla. Talvella 2024 Yle uutisoi henkilöstä, joka joutui viraston byrokratiapyöriytykseen, johon vuosien aikana kului suuri summa rahaa (<https://yle.fi/a/74-20063834>).

Vuonna 2021 Yle uutisoi DVV:n ruuhkista. Tuolloin edunvalvonta-asioiden keskimääräinen käsitelyaika oli neljästä kuuteen kuukautta. Viraston pääjohtaja totesi tuolloin, että laskuttajilla varmasti riittää ymmärrystä, jos henkilö äkillisesti sairastuu eikä pysty maksamaan laskujaan. Reaalimaailmassa tätä ymmärrystä ei löydy. Jos edunvalvontaa tarvitsevalle ei ole aktiivisia omaisia, kuka ylipäänsä on yhteydessä laskuttajiin? Valitettavasti välinpitämättömyys ihmisten asioiden hoitamisesta ja puute ymmärryksestä, millaisissa tilanteissa kansalaiset arjessa ovat, kuivastavat DVV:n toimintaa tälläkin hetkellä.

Kirjallinen kysymys KK 231/2024 vp

Sujuvien palveluprosessien puuttumisen lisäksi haasteena ovat myös turhilta vaikuttavat normit, jotka aiheuttavat viivästyksiä ja kustannuksia. Esimerkiksi kuolinpesään kuuluvaa kiinteistöä tai määräaloja siitä ei voida myydä ilman, että edunvalvontavaltakirjan antaneelle määrätään ko. toimeen edunvalvoja, joka ei voi olla kukaan lähimainen tai sukulainen vaan käytännössä yleinen edunvalvoja. Tämä on ymmärrettävää esimerkiksi muistisaira-an etujen turvaamisen kannalta. Mutta se ei vielä riitä. Tämän lisäksi edunvalvontavaltakirjan saaneen tai edunvalvojan tulee hakea esim. määräalan myynnille etukäteen DVV:n suostumus luonnoskauppakirjalla. Suostumuksen saamiseen on mennyt aikaa kuukausia ja toisinaan jopa reilu vuosi, mikä on kohtuutonta. Herääkin kysymys, mitä lisäarvoa DVV:n suostumus tuo, kun vajaavaltaisen etua on valvomassa jo kunnallinen edunvalvoja?

Eduskunnan oikeusasiamiehelle tulvi vuonna 2021 valituksia DVV:n hitaasta toiminnasta. Viraston pääjohtaja totesi tuolloin, että ruuhkat tuskin lähivuosina helpottuvat. Tässä pääjohtaja oli oikeassa — ruuhkat eivät ole helpottaneet. Paineet käsittelyn hidastumisesta ovat kasvaneet entisestään hallituksen päätettyä huhtikuun 2024 kehysriihessä leikata kaikilta hallinnonaloilta resursseja ja laittaa kaikki virastot kovalle kulukuurille.

Kun lääkäri tekee työtä iäkkäiden ja muistisairaiden henkilöiden kanssa, keskustelu edunvalvonta-asioista kuuluu tähän työhön lähes jokaisena päivänä. Varsinaisen lääkärityön päälle tehdään suuri määrä todistuksia ja lausuntoja DVV:oon. Valitettavasti kaikki lausunnot on lähetettävä virastoon paperisina tai skannattuina salattuun sähköpostiinkin. Käytännössä lääkärin ammattikortti on kiinni tietokoneessa jatkuvasti, joten sähköinen allekirjoittaminen olisi helppo ja nopea suorittaa, mutta tätä mahdollisuutta Digi- ja väestötietovirastolla ei ole — virastolla, jonka tarkoitus on edistää yhteiskunnan digitalisaatiota.

Lausuntojen käsittely DVV:ssa kestää kuukausia. Vaikka hoitoalan ammattilaiset näkevät sadan prosentin varmuudella henkilön edunvalvonnan tarpeen ja ilmoittavat siitä DVV:oon, siellä saatetaan uskoa ammattilaisten sijaan kaltoin kohtelevaa omaista, joka sanoo puhelimesta, ettei edunvalvontaa tarvita. Samaan aikaan edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö asuu sotkun ja lian keskellä ilman kunnollista ravintoa ja kykenemättömänä hoitamaan asioitaan, minkä seurauksena laskut menevät perintään. Käytännössä DVV:n päätös tarkoittaa ko. henkilön heitteillejättöä, eikä hoitava taho saa edes tietoa tästä päätöksestä.

On myös tapauksia, joissa DVV on päättänyt antaa edunvalvontaoikeuden omaiselle, joka ei lainkaan huolehdi laitoksessa asuvan henkilön asioiden hoitamisesta tai tarpeista. Toistuvat ammatilaisten yhteydenotot virastoon osoittautuvat liian usein turhiksi.

Myös asioiden käsittely DVV:ssa kestää kohtuuttoman kauan. Kuukausia aiemmin tehtyihin lausuntoihin pyydetään lisätodistelua, kuten: "Ymmärsikö henkilö varmasti edunvalvontavaltuutuksen merkityksen kolme kuukautta aiemmin?"

Hitaudestaan huolimatta DVV edellyttää uusia lausuntoja muutaman viikon kuluessa. Mikäli edunvalvontavaltuutusta ei myönnetä, alkaa koko prosessi alusta, mistä pyydetään jälleen uudet lausunnot. Pahimmillaan tilanne on sellainen, että kuukausien tai vuoden aikana kukaan ei pysty maksamaan tässä prosessissa olevan henkilön laskuja eikä hoitamaan muitakaan asioita.

Kirjallinen kysymys KK 231/2024 vp

Merkittävä käytännön ongelma DVV:n kanssa toimimisessa on myös, että se ei juurikaan keskustele yhteistyökumppaneiden kanssa eli ohjeita tai neuvoja ei ole mahdollista saada. Myös viraston nettisivut ovat erittäin sekavat ja epäinformatiiviset.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitämme asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Onko Digi- ja väestötietovirasto onnistunut hallituksen mielestä tehtävässään yhteiskunnan digitalisaation edistämisessä, tietojen saatavuuden turvaamisessa ja palvelujen tarjoamisessa asiakkaiden elämäntapahtumiin,

miksi edunvalvonta-asioiden käsittelyajat ovat edelleen DVV:ssa kohtuuttoman pitkiä ja mitä asian korjaamiseksi tehdään,

miten omaisten tai hoitavien tahojen pitäisi toimia, kun päätöstä odotetaan,

olisiko mahdollista luoda "pikakaista", jolla kiireelliset asiat käsitellään viikoissa,

kuinka hallitus aikoo varmistaa DVV:n palvelujen laadun ja niiden kehittämismahdollisuuksien pysymisen edes nykyisellä tasolla hallituksen asetettua huhtikuun 2024 kehysriihessä jokaisen hallinnonalan virastoille tiukan säästövelvoitteen ja

onko hallituksella aikeita selvittää ja purkaa turhia kustannuksia aiheuttavia sekä asioiden käsittelyä hidastavia normeja DVV:n ja muiden viranomaispalveluiden kohdalla?

Helsingissä 10.6.2024

Vesa Kallio kesk
Timo Mehtälä kesk
Pekka Aittakumpu kesk
Mikko Savola kesk