

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 231/2024 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen Digi- ja väestötietoviraston hitaasta palvelutoiminnasta

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustajan Vesa Kallio / kesk ym. näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 231/2024 vp:

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?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Digi- ja väestötietoviraston onnistuminen tehtävissään

Digi- ja väestötietovirasto (DVV) on vuonna 2020 perustettu valtakunnallisesti toimiva keskusvirasto, jonka lakisääteisenä toiminta-ajatuksena on yhteiskunnan digitalisaation edistäminen, tietojen saatavuuden turvaaminen ja palvelujen tarjoaminen asiakkaiden elämäntapahtumiin. Viraston taloudellinen asema on ollut vakaa ja sen henkilöstömäärä on kasvanut neljän ensimmäisen toimintavuoden aikana. Henkilöasiakkaiden palveluiden käsittelyajat ovat pääosin kohtuullisia, joskin palveluiden kysynnässä ja käsittelyajoissa on vaihtelua.

Edunvalvonnan käsittelyajat ja niihin vaikuttavat tekijät

Kuten vastauksena kirjalliseen kysymykseen KKV 58/2024 vp on vastattu, DVV:n pitkittyneet käsittelyajat on saatu tavoitteen mukaisiksi jo vuoden 2022 lopulla liki kaikkien viraston palvelujen osalta. Ainoastaan edunvalvojan määrääminen kestää tällä hetkellä keskimäärin 5-6 kuukautta, mikä on nykyistä 3,5 kuukauden tavoitetta pidempi - ja asiakkaan kannalta ehdottomasti liian pitkä - aika. Toimenpiteisiin käsittelyajan lyhentämiseksi on jo valtiovarainministeriönkin pyynnöstä DVV:ssä ryhdytty, ja esimerkiksi digitalisaation avulla tilanteen odotetaan paranevan jo tänä vuonna.

Edunvalvojan määräämisistä 80 % sujui vuonna 2023 keskimäärin 3 kuukaudessa. Lisäksi edunvalvojan määräämiselle vaihtoehtoisen omaehtoisen edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen kestää nyt 2 kuukautta ja edunvalvontaan liittyvien lupien antaminen esim. edunvalvottavan asunnon myymiseksi kestää yhden kuukauden.

Vuoden 2024 alusta kaikkien edunvalvojan määräämiseen liittyvien asioiden, sisältäen mm. edunvalvojan sijaismääräykset, edunvalvonnan lakkaamiset ja muuttamiset sekä tuomioistuimille annettavat lausunnot, keskimääräinen käsittelyaika on ollut 137 päivää (tavoite 100 päivää). Jos asiassa tehdään hakemus tuomioistuimelle, käsittelyaika on tätä pidempi riippuen tuomioistuimen prosessin kestosta.

Edunvalvojan määräämisasioissa palvelutarve on jatkuvasti hieman kasvanut, vuonna 2023 edunvalvojan määräämisasiat lisääntyivät 3%, alkuvuodesta 2024 näitä on tullut vireille lähes 15% enemmän kuin vastaavana aikana edellisvuonna. Suureen palvelutarpeen kasvuun ei täysin oltu varauduttu.

Edunvalvojan määrääminen edellyttää holhoustoimesta annetun lain 8 §:n mukaan, että henkilö ei pysty terveydellisen syyn takia hoitamaan itse asioitaan eivätkä ne tule millään muulla tavalla hoidetuksi. Kaikkien em. edellytysten tulee täytyä yhtä aikaa, jotta edunvalvoja voidaan määrätä. Edunvalvojan määrääminen on siis viimesijainen keino henkilön asioiden hoitamiseksi. Jos henkilö vastustaa edunvalvojan määräämistä, tuomioistuin voi määrätä edunvalvojan vain, jos vastustamiselle ei voida katsoa olevan riittävää aihetta henkilön tila ja edunvalvonnan tarve huomioon ottaen.

Edunvalvoja voidaan määrätä joko DVV:n tai tuomioistuimen päätöksellä. DVV voi määrätä täysi-ikäiselle henkilölle edunvalvojan vain, jos henkilö tekee virastolle hakemuksen edunvalvojan määräämiseksi itselleen, ymmärtää asian merkityksen ja pyytää tietyn henkilön määräämistä edunvalvojakseen. DVV voi määrätä edunvalvojan tehtävään sisältymään vain omaisuuden ja taloudellisten asioiden hoitamista koskevia asioita. Kaikissa muissa tilanteissa edunvalvojan määrää aina tuomioistuin.

Kun DVV:lle saapuu ilmoitus ilmeisesti edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, DVV selvittää henkilön edunvalvonnan tarpeen ja tekee tarvittaessa hakemuksen käräjäoikeudelle edun-

valvojan määräämiseksi. Riidattomissa asioissa tuomioistuin voi määrätä edunvalvojan kirjallisessa menettelyssä. Riitaiset edunvalvojan määräämisasiat (esim. henkilön vastustaessa edunvalvontaa) käsitellään suullisessa istutuskäsittelyssä, mikä yleensä pidentää asian käsittelyaikaa käräjäoikeudessa. Suurin osa edunvalvojan määräämispäätöksistä tehdään tuomioistuimissa. DVV:lle saapuu huomattavasti enemmän ilmoituksia edunvalvonnan tarpeesta ilmeisesti olevista henkilöistä kuin henkilöiden omia hakemuksia edunvalvojan määräämiseksi heille itselleen.

Kuten edellä esitetystä käy ilmi, jokainen edunvalvonta-asia on selvitettävä riittävän perusteellisesti ja edunvalvonnan tarpeesta ja siitä, etteivät asiat hoidu muulla tavalla, on saatava varmuus. Käsittelyprosessi on pitkä ja siihen kuuluu useita vaiheita edunvalvontaan esitetyn kuulemisesta, läheisten kuulemisesta, asioiden hoidon tarpeen ja ehdotetun edunvalvojan sopivuuden selvittämisestä ja lääkärinlausunnon hankkimisesta alkaen. Usein joudutaan pyytämään myös lisäselvityksiä ja täydennyksiä, ja niiden mahdollinen pitkäkin viipyminen vaikuttaa osaltaan käsittelyn kestoon. Asiaa viivyyttää usein myös edunvalvontaan esitetyn läheisten erimielisyys niin edunvalvonnan tarpeesta kuin edunvalvojan henkilöstäkin. Jos asia joudutaan käsittelemään tuomioistuimessa, pidentää tämäkin osaltaan kokonaiskäsittelyaikaa. Esimerkiksi edunvalvojan määräämistä varten tarvittavan lääkärinlausunnon saaminen kestää tällä hetkellä jopa yli kahdeksan viikkoa DVV:n lähettämästä pyynnöstä. Monissa tapauksissa lääkärinlausuntoa joudutaan odottamaan kuukausia ja lopulta se voi DVV:n useammasta pyynnöstä huolimatta jäädä kokonaan saamatta. Tähän DVV:n on käytännössä hyvin vaikea vaikuttaa. Esimerkiksi toukokuussa 2024 laaditun arvion mukaan edunvalvontahakemuksista lähes 26% jää silleensä, koska lääkärinlausuntoa ei saada. Suurimpana ongelmana DVV:n näkökulmasta lääkärinlausuntojen osalta näyttäisi olevan se, että vastaanottoaikoja lausuntojen antamista varten ei ole kohtuullisessa ajassa saatavilla.

DVV ei etukäteen voi aina täysin varmistua edunvalvojaksi esitetyn kyvystä hoitaa edunvalvojan tehtävää, vaikka edunvalvojaksi ehdotetun henkilön sopivuutta tehtävään selvitetään eri keinoin. Jos ilmenee, että edunvalvojan tehtävään määrätty henkilö on tehtävään soveltumaton, edunvalvoja voidaan vaihtaa. Edunvalvontavaltuutus vahvistetaan valtuuttajan tahdon mukaisesti, ellei ole edunvalvontavaltuutuksesta annetussa laissa säädettyä syytä vahvistamatta jättämiselle. Valtuuttaja päättää näin itse henkilöstä, joka hänen asioitaan hoitaa. Jos valtuutettu laiminlyö tehtäviään, tulee asia saattaa DVV:n tietoon. Tällöin on mahdollista tarvittaessa määrätä valtuuttajalle edunvalvoja asioiden hoitamista varten.

DVV pyrkii tunnistamaan aidosti kiireelliset asiat. Asioiden tunnistamista ja käsittelyä nopeutaisi se, jos ilmoituksista ja lääkärinlausunnoista kävisi selkeästi ilmi jo niiden saapuessa kiireellisyden peruste sekä se, mitkä asiat eivät hoidu ilman edunvalvojan määräämistä ja miksi. Kiireellisille asioille on käytössä oma työjononsa (kysymyksessä mainittu ns. pikakaista). Kiireellisissäkin tapauksissa tarvitaan kuitenkin lääkärinlausunto ja selvitykset edunvalvojan tarpeesta sekä edunvalvontaan esitetyn, että läheisten mielipiteistä edunvalvojan määräämiseen. Tarvittavien selvitysten viipyminen viivästyttää kiireellisenkin asian käsittelyä.

Tiettyihin oikeustoimiin, jotka edunvalvoja tekee päämiehensä puolesta, vaaditaan holhoustoimesta annetun lain nojalla holhousviranomaisen lupa. Holhoustoimilain säännöksistä johtuu myös se, että esteellisyystilanteissa tarvitaan edunvalvojan sijaista.

DVV:lla ei ole toimivaltaa ohjeistaa erilaisia tahoja toimimaan edunvalvonta-asian vireillä ollessa. Julkiset toimijat tai hoitopalveluja tarjoavat tuottajat ovat yleensä myönteisiä antamaan lisäaikaa laskujen maksamiselle, jos asiasta sovitaan heidän kanssaan. Joissakin tilanteissa pankit ovat hyväksyneet tiettyjen pankkiasioiden hoitamisen edunvalvojan määräämisasian vireillä ollessa. Käytännössä usein myös läheinen saattaa maksaa omista varoistaan henkilön kuluja ja perii saatavat edunvalvojan määräämisen jälkeen.

Kehittämistoimet

Toimenpiteitä käsittelyaikojen lyhentämiseksi tehdään jatkuvasti. Lisäresursseja on kohdennettu viraston ja holhoustoimen yksikön sisällä erityisesti edunvalvojan määräämisasioihin, käyttöön on otettu verkkolomakkeita asioiden vireillepanon jouduttamiseksi ja toukokuussa on otettu käyttöön uutta robotiikkaa nopeuttamaan kirjaamistehtäviä.

DVV tekee jatkuvaa sidosryhmäyhteistyötä mm. hyvinvointialueiden kanssa. Sekä lääkäreille että sosiaalityöntekijöille on jo järjestetty ja tullaan jatkossa järjestämään koulutusta, myös tilaisuuksien koulutustallenteet ovat eri tahoille vapaassa käytössä. Koulutusta järjestetään toiveiden mukaan myös mm. kansalaisjärjestöille, pankeille, metsänhoitoyhdistyksille ym. tahoille. Tilanteen korjaamiseksi lääkäreille on laadittu helppokäyttöiset lomakkeet lausuntojen antamista varten. Lääkärinlausuntoja saapuu DVV:lle edelleen paljon paperipostissa, mutta lausunnon voi toimittaa myös mm. sähköpostitse tai sähköisesti toimitettavan hakemuksen liitteenä. Lääkärinlausunto voidaan allekirjoittaa myös sähköisesti virkakortilla, eli DVV ei edellytä käsin tehtyä allekirjoitusta. DVV selvittää parhaillaan Kanta-palvelun käytön mahdollisuuksia lääkärinlausuntojen toimittamisessa.

DVV on edistänyt tietoisuutta edunvalvojan määräämistä yksinkertaisemmasta ja monissa tapauksissa edunvalvottavan tahtoa paremmin toteuttavasta edunvalvontavaltuutuksesta useamman vuoden kestäväällä ”Omissa käsissä” -kampanjalla. Prosessina monivaiheisen edunvalvojan määräämisen tarvetta on pyritty vähentämään lisäämällä tietoa edunvalvontavaltuutuksesta ja edunvalvontavaltuutusten vahvistamisen määrät ovatkin DVV:ssä kasvaneet.

Edunvalvojan määräämisasioissa tullaan ottamaan käyttöön meneillään olevassa Oiva-hankkeessa kehitettävä uusi sähköinen järjestelmä, joka on jo aiemmin otettu käyttöön holhoustoimen lupa-asioissa, edunvalvontavaltuutusasioissa sekä yleisten edunvalvojen tilintarkastuksissa. Edunvalvojan määräämisen uusi järjestelmä otetaan syksyn aikana käyttöön ja korvataan 20 vuotta vanha paperiprosessia varten kehitetty järjestelmä, johon liittyvä manuaalinen kirjaamistyö on hidastanut asioiden käsittelyä. Loppusyksystä 2023 on jo otettu käyttöön edunvalvonta-asioissa asian vireillepanoa varten verkkolomakkeet, jotka löytyvät DVV:n sivuilta. Edunvalvonnan

asiointipalvelusta (<https://edunvalvonta.dvv.fi>) voi hakea verkossa holhoukseen liittyviä lupia esimerkiksi holhottavan asunnon myyntiin. Yhtenä kehittämistoimenä holhoustoimessa toteutettiin vuoden 2024 alusta asioita käsittelevän henkilöstön ryhmäjaon uudistus, jonka avulla on tehostettu toimintaa siten, että ryhmät erikoistuvat tiettyjen asioiden käsittelyyn.

Hallitus tulee jatkossakin seuraamaan ja varmistamaan, että DVV:n henkilöasiakaspalvelujen käsittelyajat pysyvät kohtuullisina ja kansalaisten oikeusturva toteutuu. Virasto on pystynyt parantamaan toimintansa tehokkuutta myös edunvalvonta-asioissa. DVV on myös kehittänyt ja laajentanut asiakastytyväisyytensä mittausta ja arviointia. Vuoden 2023 osalta viraston palvelujen yleinen asiakastytyväisyys oli 4,4 (asteikko 1-5, vastaajia yli 46 000, näistä henkilöasiakkaita 38 000) ja se on huomattavasti kohonnut vuoden 2021 tasolta (3,3). Vuonna 2023 asiakastytyväisyysarvio holhoustoimen valvontapalveluista oli 4,4.

Viraston palvelujen asianmukaisuudesta kertoo viraston saamien kanteluiden määrän pysyminen vähäisenä. Asiakkaat toimittivat virastoon vuoden 2023 aikana kaikkiaan 29 hallintokanteluksi katsottavaa palautetta, joista noin puolet (15 kpl) kohdistui holhoustoimen palveluihin. Vireille tulleiden kanteluiden määrä oli sama kuin edellisellä vuonna. Kanteluiden, kanteluiksi katsottavien asiakaspalautteiden ja erilaisten selvitys- ja lausuntopyyntöjen määrän voidaan arvioida olevan suhteellisen alhaisella tasolla, kun se suhteutetaan vuosittain käsiteltävien asioiden määrään.

Jotta virasto pystyy palvelujen kysynnän kasvamisesta huolimatta suoriutumaan lakisääteisistä tehtävistään käsittelyaikatavoitteiden mukaisesti, se vaatii palvelujen automaation, digitalisoinnin ja toimintaprosessien kehittämisen jatkamista sekä tarvittaessa niihin liittyvien lainsäädäntömuutosten toteuttamista. Hallitusohjelman mukaan parhaillaan on käynnissä edunvalvontaa ja edunvalvontavaltuutusta koskevan lainsäädännön uudistustyö, jossa lainsäädäntöä ajantasaistetaan ja sähköisten palvelujen hyödyntäminen toiminnassa mahdollistetaan. Oikeusministeriön johtama holhoustoimen lainsäädännön uudistamistyö on käynnissä ja työryhmän on määrä saada ehdotuksensa valmiiksi vuoden loppuun mennessä.

Hallitusohjelman mukainen digitalisaatiota estävien normien purku on niin ikään käynnissä. Hallituksen tavoitteena on lisätä sähköisen asioinnin osuutta ja tehdä digitaalisesta asioinnista ensisijaista niiden asiakkaiden kohdalla, joille se on mahdollista. Digi- ja väestötietovirastossa tämä työ on käynnissä, hallitus seuraa työn etenemistä sekä ryhtyy tarvittaessa lisätoimenpiteisiin.

Helsingissä 27.6.2024

Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen

VN/17729/2024-VM-2

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: