



YHDENVERTAISUUS
VALTUUTETTU

DISKRIMINERINGSOMBUDSMANNEN
NON-DISCRIMINATION OMBUDSMAN
OVTTAVEARDÁSAŠVUOĐAÁITTARDEADDJI

Kirje

1 (3)

23.6.2022

VTDno-2021-693

Perhe- ja peruspalveluministeri Aki Lindén
Sosiaali- ja terveysministeri Hanna Sarkkinen

Rahoitus kuulo- ja puhevammaisten tekstipuhelupalvelulle uhattuna

STEA-rahoituksella vuoden 2022 loppuun saakka toimivaa tekstipuhelupalvelua uhkaa lopettaminen, ellei palvelulle löydetä budjettirahoitusta.

Yhdenvertaisuus- ja syrjimättömyysnäkökulmasta olisi perusteltua, että tekstipuhelupalvelu turvattaisiin, jotta niillä vammaisilla henkilöillä, jotka eivät kommunikoi puheella, olisi tekstimuotoisen asioinnin mahdollistava palvelu vuorokauden ympäri. Tekstipuhelupalvelu olisi syytä ottaa yhteydenototapana käyttöön laajasti eri viranomaisissa.

Tekstipuhelupalvelu palvelee kuuroja, kuulo- ja kuulonäkövammaisia sekä puhevammaisia ihmisiä koko maassa. Tekstipuhelupalvelussa välittäjä välittää puheen tekstimuodossa puhelun vastaanottajalle ja toisinpäin. Palvelua voi käyttää myös vammauton puheella kommunikoiva henkilö ottaessaan yhteyttä kuulo- tai puhevammaiseen henkilöön. Palvelua voi käyttää internetin kautta, älypuhelimella tai erityisellä tekstipuhelinlaitteella lankapuhelinverkossa. Tekstipuhelupalvelu on ollut toiminnassa 1980-luvulta saakka.

Tekstipuhelupalvelun käyttäjäryhmä on merkittävästi eri ja laajempi kuin Kelan tarjoamien tulkkauspalveluiden. Tekstipuhelupalvelu hyödyttää kuulo- ja puhevammaisten lisäksi myös niitä autismikirjon ihmisiä, joita puheella tapahtuva kommunikaatio kuormittaa kohtuuttomasti.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu huomauttaa, että YK:n vammaisyleissopimus edellyttää, että toimintarajoitteisilla henkilöillä on yhdenvertainen pääsy viestintään. Yleissopimus velvoittaa myös suojelemaan vammaisia ihmisiä vaaratilanteissa ja humanitäärisissä hätätilanteissa. Tekstipuhelinpalvelu ympärivuorokautisena palveluna olisi olennaisesti turvallisuutta ja yhdenvertaisuutta lisäävä saavutettava puhelinpalvelu kuulo- ja puhevammaisille.

Tekstipuhelinpalvelun rooli liittyy yleisen viestinnän saavutettavuuden lisäksi korostuneesti myös yllättäviin vaara- ja hätätilanteisiin ja kuulo- ja puhevammaisten ihmisten yhdenvertaisuuteen tällaisissa tilanteissa.

Esimerkkejä käytännön tilanteista, joissa kaikkina vuorokauden aikoina käytävissä oleva tekstipuhelupalvelu mahdollistaisi vammaiselle ihmiselle yhdenvertaiset oikeudet:

- Oma tai läheisen henkilön terveydentilaan liittyvä neuvonta esim. terveysasemalle tai terveydenhuollon päivystykseen (silloin kun ei ole kyse selkeästä hätätilanteesta vrt. hätätekstiviesti tai hätäpuhelu viittomakielellä).
- Ajanvaraus terveysasemalle, hammaslääkäriin ym.
- Viestintä sosiaalihuollon kanssa liittyen erilaisiin palveluihin ja etuuksiin ja vireillä olevien asioiden hoitamiseen.
- Viestintä oman tai perheenjäsenen (esim. lapsen) oppilaitoksen edustajien kanssa.
- Eläinlääkärin konsultointi puhelimitse lemmikin terveydentilaan liittyen.
- Ilmoitukset äkillisistä ja toimenpiteitä vaativista tilanteista kotona, esim. vesivahinko, ikkunalasin rikkoutuminen, oven avaus huoltoyhtiön toimesta ym.
- Puhelut ja asian selvittäminen vakuutusyhtiön kanssa vahingon sattuessa.
- Spontaanit puhelut ja kommunikointi kuulevien ystävien ja sukulaisten kanssa.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu haluaa kiinnittää ministereiden huomiota myös **viittomakielisen hätäilmoituksen tekemiseen**. Palvelu on toiminut kokeiluna 15.6.2021–15.6.2022 ja Kelalta saamamme tiedon mukaan palvelu jatkuu Kela-rahoitteisesti vuoden 2022 loppuun saakka. Kokeilu jatkuu entisiin palveluajoin (ma-pe klo 8–16). Kelan mukaan keskustelua kokeilun mahdollisesta muuttumisesta pysyväksi toiminnaksi on käyty aktiivisesti projektin ohjausryhmässä sisäministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön edustajien kesken. Kelan edustajan mukaan ministeriöt käyvät asiasta keskinäistä neuvottelua ja ovat avainasemassa palvelun rahoitusmallin- ja tavan löytymisessä. Yhdenvertaisuusvaltuutettu korostaa ympäri vuorokauden auki

olevan viittomakielisen hätäpuhelinpalvelun välttämättömyyttä viittomakielisen väestön yhdenvertaisuuden ja turvallisuuden turvaamisen kannalta.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu suosittelee, että sosiaali- ja terveysministeriö:

- Varmistaa rahoituksen ja tekstipuhelupalvelun jatkumisen 1.1.2023 alkaen ympärivuorokautisena palveluna
- Tiedottaa tekstipuhelupalvelusta laajasti 1.1.2023 toimintansa aloittavia hyvinvointialueita, jotta niiden terveys- ja sosiaalihuoltopalveluissa otettaisiin palvelu käyttöön osana hyvinvointialueista annetun lain vaatimusta viestinnän esteettömyydestä ja saavutettavuudesta, sekä järjestämislain vaatimusta palveluiden yhdenvertaisesta toteuttamisesta, saavutettavuudesta ja esteettömyydestä.
- Varmistaa rahoituksen ja jatkon pysyvälle ja ympärivuorokauden auki olevalle viittomakieliselle hätäpuhelinpalvelulle.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu tulee seuraamaan tarkoin toimenpiteitä näiden kahden palvelun jatkuvuuteen ja laajuuteen liittyen. Olemme myös käytävissä tekstipuhelupalvelun saattamisesta muun muassa hyvinvointialueiden viranomaisten tietoisuuteen.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu

Kristina Stenman

Ylitarkastaja

Elli Björkberg

Liitteet

Liite koskien eri palvelumuotojen vertailua tekstipuhelupalveluun

Hyödyllisiä linkkejä

- [Palveluntuottajan kuvaus tekstipuhelupalvelusta \(pdf\)](#)
- [Tekstipuhelupalvelun käyttöohjeet](#)
- [Kelan palvelu: hätäilmoitus viittomakielellä](#)

Jakelu

Ministerit, valtiosihteeri ja erityisavustajat

Tiedoksi

Kela