



Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus

Työryhmän loppuraportti

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2023:30

Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus

Työryhmän loppuraportti

Sosiaali- ja terveysministeriö

Sosiaali- ja terveysministeriö Helsinki 2023

Julkaisujen jakelu

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-
arkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston
verkkokirjakauppa**

Statsrådets
nätbokhandel

vnjulkaisumyynti.fi

Sosiaali- ja terveysministeriö

CC BY-ND 4.0

ISBN pdf: 978-952-00-8656-5

ISSN pdf: 2242-0037

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2023

Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus -työryhmän loppuraportti

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2023:30

Julkaisija Sosiaali- ja terveysministeriö

Yhteisötekijä Sosiaali- ja terveysministeriö

Kieli Suomi

Sivumäärä

41

Tiivistelmä

Tämä raportti on Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus -työryhmän loppuraportti. Työryhmän toimeksiannon mukaisesti se sisältää ehdotuksen siitä, miten nykyisen tekstipuhelupalvelun käyttäjien palveluntarpeeseen pystytään jatkossa vastaamaan toimivimmin ja tarkoituksenmukaisimmin.

Työryhmän työn tavoitteena oli varmistaa, että nykymuotoista tekstipuhelupalvelua käyttävien ryhmien erityistarpeet huomioidaan ja heidän oikeutensa esteettömään viestintään ja asiointiin turvataan myös jatkossa.

Työryhmä ehdottaa, että tekstipuhelupalvelun rahoitus turvataan vielä siirtymäajaksi vuosille 2024-2025. Siirtymäaikana huolehditaan siitä, että kaikille käyttäjille löytyy toimiva ratkaisu yhteydenpitoon ja asiointiin ja että tieto palvelun päättymisestä saavuttaa kaikki käyttäjät. Siirtymäaikana tarvitaan tehokkaan tiedottamisen lisäksi tarvittaessa palveluohjausta ja tukea digitaalisten laitteiden ja sovellusten käyttöön.

Tekstipuhelupalvelu korvautuu yksilöllisistä tarpeista riippuen joko yleisillä viestintäpalveluilla ja laitteilla tai erityispalveluiden avulla. Yhtenä työryhmän ehdotuksena on toteuttaa Kelan etäkirjoitustulkkauksen pilotti.

Työryhmä haluaa myös kiinnittää huomiota yleisen esteettömyyden, saavutettavuuden ja kaikille sopivan suunnittelun merkitykseen. Sekä viranomaisten että palveluiden tarjoajien tulee mahdollistaa esteetön asiointi.

Asiasanat yhdenvertaisuus, vammaisuus, viestintä, palvelut

ISBN PDF 978-952-00-8656-5

ISSN PDF

2242-0037

Julkaisun osoite <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8656-5>

Slutrapport från arbetsgruppen för textsamtalstjänstens framtid

Social- och hälsovårdsministeriets rapporter och promemorior 2023:30

Utgivare Social- och hälsovårdsministeriet

Utarbetad av Social- och hälsovårdsministeriet

Språk Finska

Sidantal

41

Referat

Denna rapport är slutrapporten från arbetsgruppen Textsamtalstjänstens framtid. I enlighet med arbetsgruppens uppdrag innehåller den ett förslag till hur man i fortsättningen kan tillgodose servicebehovet hos användarna av den nuvarande textsamtalstjänsten på ett mer fungerande och ändamålsenligt sätt

Syftet med rapporten var att säkerställa att de särskilda behoven hos de grupper som använder textsamtalstjänsten i sin nuvarande form beaktas och att deras rätt att kommunicera och utträta ärenden på ett lättillgängligt sätt säkras även i fortsättningen.

Arbetsgruppen föreslår att finansieringen av textsamtalstjänsten ska säkras ännu under en övergångsperiod 2024–2025. Under övergångsperioden ser man till att alla användare kan kommunicera och utträta ärenden. Dessutom ser man till att informationen om att tjänsten ska avslutas när alla användare. Utöver effektiv information behövs också vid behov under övergångsperioden servicehandledning och stöd för att använda digitala apparater och applikationer.

Beroende på individuella behov kommer textsamtalstjänsten att ersättas antingen med allmänna kommunikationstjänster och utrustning eller med hjälp av särskilda tjänster. Ett av arbetsgruppens förslag är att genomföra ett pilotprojekt med FPA:s tjänst för skrivtolkning på distans.

Arbetsgruppen vill också lyfta fram betydelsen av allmän tillgänglighet och planering som passar alla. Både myndigheter och tjänsteleverantörer ska möjliggöra jämlik tillgänglighet.

Nyckelord likabehandling, funktionsnedsättning, kommunikation, service

ISBN PDF 978-952-00-8656-5

ISSN PDF

2242-0037

URN-adress <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8656-5>

Final report of the working group on the future of the text phone service

Reports and Memorandums of the Ministry of Social Affairs and Health 2023:30

Publisher Ministry of Social Affairs and Health

Group author Ministry of Social Affairs and Health

Language Finnish

Pages

41

Abstract

This report is the final report of the working group on the future of the text phone service. In accordance with the working group's mandate, the report includes a proposal for how to respond to the service needs of the users of the current text phone service in the most appropriate and effective manner in the future.

The aim of the working group was to ensure that the special needs of the groups using the text phone service in its current form will be taken into account and their rights to accessible communications and services will be secured in the future, too.

The working group proposes that the funding for the text phone service be secured even for the transitional period 2024–2025. During the transitional period, it will be ensured that all users can communicate and use services and that the information about the end of the service reaches all users. In addition to the effective provision of information, it is essential to provide, as necessary, service coordination and support in the use of digital devices and applications during the transitional period.

Depending on the individual needs, the text phone service will be replaced either with general communications services and devices or with the help of special services. One of the proposals put forward by the working group is to carry out a pilot project on the remote speech-to-text interpreting service provided by the Social Insurance Institution of Finland (Kela).

The working group also wants to emphasise the importance of general accessibility and design for all. Both public authorities and service providers must make it possible for people to use accessible services.

Keywords equality, disability, communications, services

ISBN PDF 978-952-00-8656-5

ISSN PDF

2242-0037

URN address <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8656-5>

Sisältö

1	Johdanto	7
1.1	Taustaa	7
1.2	Työryhmän työ.....	8
1.3	Työryhmän keskeiset ehdotukset.....	9
2	Nykytilan kuvaus	10
2.1	Tekstipuhelupalvelun kuvaus.....	10
2.1.1	Palvelun rahoitus	10
2.2	Tekstipuhelupalvelun liittymäpinnat eri hallinnonalojen vastuualueisiin	11
2.2.1	Kaikki ministeriöt	11
2.2.2	Liikenne- ja viestintäministeriö.....	12
2.2.3	Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.....	13
2.2.4	Valtiovarainministeriö.....	13
2.2.5	Oikeusministeriö	13
2.3	Asiakasryhmän kuvaus	14
2.4	Asiakaskysely ja sen tulokset.....	15
2.4.1	Vastaajien taustatiedot	16
2.4.2	Tekstipuhelupalvelun käyttö kyselyn valossa	18
2.4.3	Vastaajien muiden palvelujen ja viestintäratkaisujen käyttö	19
2.4.4	Huomioitavaa kyselyn perusteella.....	21
3	Ehdotus palveluntarpeeseen vastaamiseksi	22
3.1	Ehdotuksen yleiskuvaus	22
3.1.1	Nykypalvelun ylläpito siirtymäajaksi.....	24
3.1.2	Yleinen esteettömyyden kehitys.....	25
3.1.2.1	Viestintälaitteiden ja –sovellusten esteettömyyden kehitys	25
3.1.2.2	Yleisten palveluiden esteettömyyden kehitys	27
3.1.3	Kelan tulkkauspalveluiden kehittäminen.....	29
3.1.4	Palveluntarpeeseen vastaaminen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluilla ja vammaispalveluilla	31
3.2	Ehdotuksen vaikutukset	34
3.2.1	Perus- ja ihmisoikeusvaikutukset.....	34
3.2.2	Vaikutukset tekstipuhelupalvelun käyttäjien asemaan.....	36
3.2.3	Taloudelliset vaikutukset	38
3.2.4	Vaikutukset viranomaisten toimintaan	40

1 Johdanto

1.1 Taustaa

Tämä raportti on Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus –työryhmän loppuraportti. Työryhmän toimeksiannon mukaisesti se sisältää ehdotuksen siitä, miten nykyisen tekstipuhelupalvelun käyttäjien palveluntarpeeseen pystytään jatkossa vastaamaan toimivimmin ja tarkoituksenmukaisimmin.

Kaikille sopivan suunnittelun periaatteen mukaisesti tavoitteena on laajasti esteettömät ja saavutettavat palvelut, laitteet ja sovellukset kaikille ihmisille. Tarvittaessa käytössä tulee olla myös yksilölliseen tarpeeseen vastaavia erityispalveluja. Tärkeää on myös tukea ihmisten digitaatioita ja valmiuksia käyttää erilaisia laitteita ja sovelluksia.

Asian kannalta keskeiset perustuslaissa turvatut perusoikeudet ovat yhdenvertaisuus (6 §), yksityiselämän suoja (10 §), sananvapaus (12 §) ja kielelliset oikeudet (17 §). Palvelujen tarjoamisen yhdenvertaisuus on erityisesti turvattu yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014), joka koskee myös yksityisiä toimijoita.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimus (SopS 26–27/2016) on Suomessa voimassa lakina. Yleissopimuksen mukaisesti vammaisille henkilöille tulee taata yhdenvertaisesti muiden kanssa pääsy viestintään. Pääsy tulee turvata muun muassa tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin. Vammaisilla henkilöillä tulee olla oikeus ilmaisu- ja mielipiteenvapauteen ja tiedonsaantiin. Tähän sisältyy vapaus etsiä, vastaanottaa ja välittää tietoja ja ajatuksia valitsemaansa viestintämuotoa käyttäen. Yksityisiä tahoja ja viestimiä tulee kannustaa antamaan tietoa ja palveluja saavutettavassa muodossa.

Yleissopimukseen on kirjattu esteettömyys ja saavutettavuus edellytyksenä vammaisten henkilöiden itsenäiselle elämälle ja täysimääräiselle osallistumiselle kaikilla elämäntiloilla (9 artikla). Sopimus velvoittaa sopimuspuolet toteuttamaan asianmukaiset toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille muiden kanssa yhdenvertaisen pääsyn fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tiedottamiseen ja viestintään, muun muassa tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin, sekä muihin yleisöille avoimiin ja tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin sekä kaupunki- että maaseutualueilla.

Yleissopimuksessa on määritelty kaikille sopiva suunnittelu tarkoittamaan tuotteiden, ympäristöjen, ohjelmien ja palvelujen suunnittelua sellaisiksi, että kaikki ihmiset voivat käyttää niitä mahdollisimman laajasti ilman mukautuksia. Kaikille sopiva suunnittelu ei sulje pois yksittäisten vammaisryhmien mahdollisesti tarvitsemia apuvälineitä (2 artikla).

1.2 Työryhmän työ

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus –työryhmän 12.12.2022-31.5.2023.

Työryhmän työn tavoitteena oli varmistaa, että nykymuotoista tekstipuhelupalvelua käyttävien ryhmien erityistarpeet huomioidaan ja heidän oikeutensa saavutettavaan viestintään ja asiointiin turvataan myös jatkossa.

Työryhmän tehtävänä oli selvittää ja arvioida järjestämismuutokset palvelun jatkamiseksi tai korvaamiseksi muilla ratkaisuilla. Arvion tuli perustua nykypalvelun puitteissa tehtyyn asiakasryhmien erityistarpeiden profilointiin.

Arvioon tuli sisältyä kartoitus esitetyn mallin aiheuttamista sääntelytarpeista, kustannuksista, viranomaisvaikutuksista sekä asiakasvaikutuksista palvelutarpeeseen vastaamisen ja perusoikeuksien toteutumisen kannalta.

Työryhmän tuli tehdä toimikautensa loppuun mennessä esitys palvelun jatkosta tai korvaamisesta muilla ratkaisuilla. Saatuaan työnsä valmiiksi työryhmä jättää raporttinsa sosiaali- ja terveysministeriölle.

Raportti sisältää työryhmän ehdotuksen siitä, miten nykyisen tekstipuhelupalvelun käyttäjien palveluntarpeeseen pystytään jatkossa vastaamaan toimivimmin ja tarkoituksenmukaisimmin. Työryhmän raporttia on tarkoitus hyödyntää nykypalvelun jatkosta päätettäessä. Työryhmä kokoontui tammi-toukokuussa 2023 kuukausittain, yhteenä viisi kertaa. Työryhmässä oli nimetty edustajat seuraavilta tahoilta: oikeusministeriö, Kansaneläkelaitos (Kela), Suomen Kuurosokeat ry, Vammaisfoorumi ry, SAMS - Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf, Kuurojen Liitto ry, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, liikenne- ja viestintäministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, valtiovarainministeriö ja Kuuloliitto ry.

1.3 Työryhmän keskeiset ehdotukset

Työryhmän keskeiset ehdotukset:

1. **Turvataan nykypalvelun ylläpito siirtymäajaksi vielä vuosille 2024-2025.** STEA on ilmoittanut, että estettä siirtymäajan rahoituksen hakemiselle vuosille 2024-2025 ei ole. Selvitetään palveluntuottajan edellytykset jatkaa palvelun tuottamista vielä siirtymäajaksi.
2. **Seurataan ja vaikutetaan yleiseen viestinnän ja asioinnin esteettömyyden kehitykseen.** Muistutetaan erityisesti viranomaistoimijoita sekä suomen- että ruotsinkielisen, yhdenvertaisen, esteettömän ja monikanavaisen yhteydenoton ja asioinnin tärkeydestä. Tämä toteutetaan osana viranomais- ja sidosryhmäyhteistyötä ja ministeriöiden ohjaustehtävää sekä erillisellä kannanotolla. Seurataan aktiivisesti yleisen viestinnän esteettömyyden ja saavutettavuuden kehitystä ja tiedotetaan siitä aktiivisesti. Kannustetaan toimijoita esteettömien ja saavutettavien laitteiden ja palveluiden kehittämiseen esimerkiksi sidosryhmäyhteistyössä ja viestinnässä.
3. **Tarjotaan siirtymäkauden aikana tekstipuhelupalvelun asiakkaille tietoa palvelun lakkauttamisesta ja korvaavista ratkaisuista.** Tiedotetaan jatkosta laajasti sekä nykyisen palveluntuottajan kautta palvelun rekisteröityneille käyttäjille että yleisesti hyödyntäen eri viranomaisten ja järjestöjen verkostoja. Tavoitteena on, että kaikki käyttäjät saavat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tiedon palvelun päättymisestä.
4. **Tarjotaan nykylainsäädännön mukaisesti palveluohjausta ja yksilöllisten tarpeiden mukaisia erityispalveluita niitä tarvitseville.** Kiinnitetään erityistä huomiota nykyisiin tekstipuhelinlaitteiden käyttäjiin, joilla ei tällä hetkellä ole käytössä korvaavia viestintätapoja.
5. **Suoritetaan Kelan etäkirjoitustulkkauksen kokeilu ja tehdään sen perusteella päätös jatkosta.**

2 Nykytilan kuvaus

2.1 Tekstipuhelupalvelun kuvaus

Tekstipuhelupalvelu toimii niin, että palvelun käyttäjä ottaa tekstiyhteyden välityskeskukseen, josta otetaan ääniyhteys siihen henkilöön, jota palvelun käyttäjä yrittää tavoitella. Välityksen työntekijä siis kirjoittaa kaiken kuulemansa ja lukee ääneen kaiken kirjoitetun. Palvelu toimii myös toiseen suuntaan, eli myös palvelua tarvitsevaan voi ottaa palvelun avulla yhteyttä. Palvelua voi käyttää lähes kaiken tyyppisiin puheluihin. Aikaa ei tarvitse varata etukäteen. Palvelu on käytössä kolmella kielellä; suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tekstipuhelupalvelu on ollut käytössä 1980-luvulta lähtien. Palvelun käyttö on vuosittain laskenut jo pidemmällä ajanjaksolla.

Vakka-Suomen Puhelin oy:lta saadun tiedon mukaan saman tyyppinen palvelu on edelleen käytössä myös ainakin osassa muita Pohjoismaita. Ruotsissa palvelua rahoitetaan valtion budjetista ja siitä tiedotetaan laajemmin kuin muissa maissa. Ruotsissa palvelun piirissä on 1800 rekisteröitynyttä käyttäjää. Ruotsissa puheluista suurin osa tehdään verkosovelluksessa, joka ei edellytä rekisteröitymistä, joten todellinen käyttäjämäärä on tätä suurempi. Norjassa rekisteröityneitä käyttäjiä on noin 500. Palvelun käyttö edellyttää kaikkien soittajien rekisteröitymistä. Tanskassa palvelulla on noin 560 käyttäjää. Sekä Tanskassa että Norjassa palvelua rahoittavat teleoperaattorit.

2.1.1 Palvelun rahoitus

Palvelu on ollut aiemmin käytössä Posti- ja telehallituksen ylläpitämänä. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) on sittemmin myöntänyt veikkausvoittovaroista valtionavustusta Kuurojen liitto ry:lle kuurojen, huonokuuloisten, kuulonäkövammaisten sekä puhe- ja kehitysvammaisten asioinnin ja yhteydenpidon turvaamiseen tekstipuheluiden välityspalvelun avulla. Avustusta on suunnattu myös kehittämistoimiin, jotka pohjustavat palvelun siirtämistä viranomaisvastuulle. Meneillään oleva avustus oli alun perin suunniteltu kolmivuotiseksi (2020-2022). Avustus on kuitenkin myönnetty myös vuodelle 2023. STEA on ilmoittanut, että estettä siirtymäajan rahoituksen hakemiselle edelleen vuosille 2024-2025 ei ole.

STEA on kiinnittänyt avustusharkinnassaan huomiota siihen, että palvelussa on kyse yhdenvertaisuuteen tähtäävästä palvelusta, jonka toteuttaminen harkinnanvaraisen valtionavustuksen turvin ei ole kestävä ratkaisu. Arpajaislain (1047/2001) 17 b §:n mukaan

terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen tarkoitettu tuotto käytetään avustusten myöntämiseen oikeuskelpoisille yleishyödyllisille yhteisöille ja säätiöille. STEA-avustuksia ei ole tarkoitettu lakisääteisten julkisten palveluiden eikä liike- tai elinkeinotoiminnan rahoittamiseen. Avustuksia ei myönnetä järjestöillekään laajamittaiseen rahavälitteiseen, elinkeinotoimintaa lähellä olevaan toimintaan tai lakisääteisten julkisten palveluiden rahoittamiseen.

Palvelulle on myönnetty rahoitusta 262 500 euroa vuonna 2023. Tällä rahoituksella palvelua on pystytty tuottamaan arkin klo 8-20. Tulevaa siirtymäajan rahoitustarvetta on tarkemmin eritelty luvussa 3.2.3.1.

2.2 Tekstipuhelupalvelun liittymäpinnat eri hallinnonalojen vastuualueisiin

2.2.1 Kaikki ministeriöt

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. YK:n vammaisyleissopimuksen toimeenpano on kaikkien ministeriöiden vastuulla kunkin ministeriön vastuiden mukaisesti. Esteettömyys, saavutettavuus ja kaikille sopiva suunnittelu on siten otettava huomioon kaikessa valmistelussa ja päätöksenteossa.

Ministeriöiden toimialasta ja asioiden jaosta niiden kesken säädetään lailla tai valtioneuvoston asetuksella (laki valtioneuvostosta 175/2003). Ministeriöt toimivat tarpeen mukaan yhteistyössä asioiden valmistelussa. Yhteistyön järjestämisestä vastaa se ministeriö, jonka toimialaan asia pääosaltaan kuuluu. Valtioneuvoston asetuksena annettavassa valtioneuvoston ohjesäännössä (262/2003) on yhteiset säännökset ministeriöiden toimialasta ja päätösvallasta.

Digitalisaatiokehityksen kokonaisuuden johtamiseksi ja suuntaamiseksi valtioneuvosto asetti syyskuussa 2021 digitalisaation, datatalouden ja julkisen hallinnon ministeriryhmän. Digiministeriryhmän työn tueksi perustettiin syksyllä 2021 pysyvä, kaikkien ministeriöiden yhteistyötä koordinoiva digitoimisto. Suomen digitaalisen kompassin valmistelua on tehty digitoimistossa ministeriryhmän ohjauksessa.

Suomen kansallisen digikompassin tavoitteena on luoda kansallinen kokonaiskuva ja yhtenäinen tilannekuva Suomen digitalisaatiokehityksestä. Siinä on asetettu tavoitteet ja lähi vuosien toimenpiteet kohti vuotta 2030. Digikompassin laatimisen tarkoituksena on myös vahvistaa yhteistä ymmärrystä digitalisaation ja datatalouden hyödyistä, käsitteistä ja suunnasta kansallisesti sekä osana EU:ta.

Digikompassin tavoitteena on olla työkalu digitalisaatiokehityksen johtamisessa yli yhteiskunnan eri sektorien. Se tukee valtionhallinnon toimien priorisointia, resurssien kohdentamista ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointia sekä Suomen aseman arviointia suhteessa kansainväliseen kehitykseen. Vaikka toimet kohdentuvat etenkin valtionhallintoon, on digikompassin tavoitteena osallistaa sidosryhmiä laajalti työskentelemään yhteisen vision ja tavoitteiden saavuttamiseksi.

Suomen digitaalisessa visiossa 2030 on huomioitu myös saavutettavuus ja esteettömyys sekä käyttäjälähtöisyys digitalisoituvan yhteiskunnan palveluissa. Saavutettavuus ja esteettömyys on myös nostettu digikompassin kaikkia osa-alueita yhdistäviksi teemoiksi. Esteettömyys ja saavutettavuus vahvistavat osallisuutta yhteiskunnassa ja ovat osa hyvin toimivia julkisia digitaalisia palveluja.

2.2.2 Liikenne- ja viestintäministeriö

Liikenne- ja viestintäministeriön tehtävänä on huolehtia viestintä- ja liikennepalvelujen peruspalveluista ja markkinoiden kehittämisestä. Ministeriö vastaa siitä, että viestinnän peruspalvelut ovat kaikkien saatavilla laadukkaina ja kohtuuhintaisina. Ministeriön tavoitteena on lisäksi luoda toimiva markkinaympäristö liikenteen, viestinnän ja digitaalisten palveluiden kysynnälle ja tarjonnalle.

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014) 12 luvussa säädetään yleispalvelusta. Liikenne- ja viestintävirasto voi päätöksellään nimetä teleyrityksen yleispalveluyritykseksi. Erityisryhmille yleispalveluna tarjottavien palveluiden vähimmäisvaatimuksista säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella (valtioneuvoston asetus tarkoituksenmukaisen internetyhteyden vähimmäisnopeudesta yleispalvelussa ja erityisryhmille tarjottavien palveluiden vähimmäisvaatimuksista 888/2021). Asetuksessa määritellään kuulo- tai puhevammaiselle käyttäjälle tarjottavan liittymän vähimmäisvaatimukset videopuhelu- ja etätulkkauspalvelujen sekä hätäpalveluiden käyttämistä varten. Lisäksi asetuksessa säädetään näkövammaisen käyttäjän oikeudesta saada liittymän asiakassuhteen hoitamisessa tarvittavat palvelut esteettömästi.

Esteettömyysdirektiivin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/882 tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista) toimeenpanon myötä sähköisen viestinnän palveluista annetussa laissa säädetään kuluttajille tarjottavien viestintäpalvelujen esteettömyydestä, eli viestintäpalvelun velvoitteesta tarjota puheviestinnän lisäksi reaaliaikainen tekstitys sekä puheen ja videokuvan lisäksi täydelliset interaktiivisuusominaisuudet. Jatkossa myös tiettyihin tuotteisiin, kuten älypuhelmiin, sovelletaan eräiden

2.3 Asiakasryhmän kuvaus

Tekstipuhelupalvelun pääasiallinen käyttäjäryhmä on kuulovammaiset ja kuulonäkövammaiset henkilöt. Myös kehitysvammaiset ja puhevammaiset henkilöt voivat hyötyä palvelusta. Palvelu on tarkoitettu niille, joiden on vaikea tai mahdoton soittaa tai vastaanottaa äänipuhelua.

Vammaisyleissopimuksessa todetaan, että ”vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa saattaa estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa”.

Vammaisten tai toimintarajoitteisten henkilöiden määrää ei tilastoida Suomessa. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisussa on arvioitu suuntaa antavasti vammaisten henkilöiden lukumäärää ([Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi, Toimenpideohjelma 2017-2021, taulukko 1, sivuilla 14-16](#)).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2019 tekemän kuntakyselyn perusteella kyselyyn vastanneissa kunnissa vammaispalvelujen käyttäjiä oli yhteensä noin 125 600 henkilöä. Kelan vammaistukien saajia oli vuoden 2022 lopussa yhteensä 258 000 eli 4,6 % koko väestöstä. Kelan tulkkauspalveluihin oikeutettuja henkilöitä oli huhtikuussa 2023 yhteensä 6051 henkilöä. Heistä kuulovammaisia oli 3630, puhevammaisia 2069 ja kuulonäkövammaisia 352 henkilöä. Eri tavoin toimintarajoitteisten henkilöiden määrä on kuitenkin huomattavasti tätä suurempi.

Tällä hetkellä tekstipuhelupalveluun rekisteröityneitä on noin 800 henkilöä ja lisäksi ovat ne, jotka käyttävät tekstipuhelupalvelua jollain muulla tavalla, esimerkiksi tekstipuhelulaitteella. Palvelun tuottajan arvion mukaan palvelulla on noin 200 aktiivista käyttäjää. Lisäksi, koska kuka vain voi palvelun kautta ottaa puhelun, on myös käyttäjiä, jotka ottavat välityskeskukseen yhteyttä soittamalla. Näiden käyttäjien määrästä ei ole tarkkaa tietoa; osa heistä on palvelun käyttäjien läheisiä ja osa esimerkiksi viranomaisia.

Tulevaisuutta pohdittaessa on tärkeää pitää mielessä käyttäjäryhmän moninaiset tarpeet. Palveluja tarvitaan myös ruotsin kielellä. Osa potentiaalisista käyttäjistä, kuten viittomakieliset ja kehitysvammaiset henkilöt, hyötyisivät videoyhteydestä. Myös ruudunlukuohjelmien käyttäjät on tärkeää huomioida. Eri kommunikaatitavat tulee laajemminkin huomioida vaihtoehtoja pohdittaessa. Osalla, varsinkin ikääntyneillä käyttäjillä, digitaidot voivat olla puutteelliset. Käyttöliittymien selkeyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Kuurosokeissa henkilöissä on pieni ryhmä käyttäjiä, joille nykyinen tekstipuhelupalvelu on todella tärkeä ja uuden viestintätavan käyttöönotto voi olla vaikeaa ja hidasta sekä vaatia henkilökohtaista tukea. On tärkeää huomioida myös pienituloisten eläkeläisten taloudellinen tilanne ja se, että tunnistautuminen pankkitunnuksilla ei ole kaikille mahdollista.

Vaikka tekstipuhelupalvelun käyttäjämäärä on laskenut, on edelleen nähtävissä tilanteita, joissa muut ratkaisut ja yhteydenpidon tavat eivät ole toimivia. Esimerkiksi sähköposti-asiointi tai tekstiviesti voi jossain tilanteissa olla hyvinkin toimiva yhteydenottotapa osalle käyttäjiä, mutta ei toimi akuuteissa tilanteissa. Sähköpostilla tai tekstiviestillä ei välttämättä saa heti yhteyttä.

Tekstipuhelupalvelu on monilla käytössä myös sosiaalisten suhteiden ylläpidossa. Palvelun merkitys onkin koronapandemian aikana jopa korostunut. Merkittäviä erityispiirteitä palvelussa on, että se on käytettävissä ilman etukäteisvarausta, ei vaadi palvelupäätöstä ja myös läheiset tai viranomaiset voivat käyttää palvelua tavoitellessaan palvelun käyttäjä. Nykypalvelussakin rajattu aukioloaika koetaan kuitenkin ongelmalliseksi ja turvattu muutta aiheuttavaksi.

Palvelu toimii yleisesti hyvin samanlaisissa tilanteissa kuin missä muutkin käyttäjät soittavat puhelimella. Osalle käyttäjistä palvelu on tällä hetkellä viimeinen turva silloin, kun muuta yhteydenottotapaa ei löydy.

2.4 Asiakaskysely ja sen tulokset

Osana työryhmän työtä toteutettiin verkkokysely tekstipuhelupalvelun käyttäjille, heidän läheisilleen ja muille palvelun käyttöä tunteville. Tarkoituksena oli selvittää tarkemmin palvelun käyttöä ja käyttäjien mahdollisuutta käyttää muita viestintätapoja sekä heidän käytössään olevia muita palveluita.

Kysely toteutettiin avoimena verkkokyselynä, jota työryhmän jäsenet jakoivat eteenpäin. Kysely toteutettiin suomeksi ja ruotsiksi. Kysely oli auki 5.4.-19.4.2023. Suomenkieliseen kyselyyn saatiin 37 vastausta. Ruotsinkieliseen kyselyyn ei saatu vastauksia. Kyselyyn pystyi vastaamaan nimettömästi. Toinen henkilö pystyi vastaamaan palvelunkäyttäjän puolesta. Näin pyrittiin saamaan tietoa myös niiden osalta, jotka eivät pystyneet itsenäisesti vastaamaan verkkokyselyyn.

Kyselyn tuloksia hyödynnettäessä tulee huomioida vastaajien vähäinen määrä sekä se, että kaikille käyttäjille vastaaminen sähköiseen kyselyyn ei ole mahdollista. Vastauksista ei voi suoraan päätellä kaikkien palvelunkäyttäjien tilanteita tai tarpeita, mutta vastausten avulla

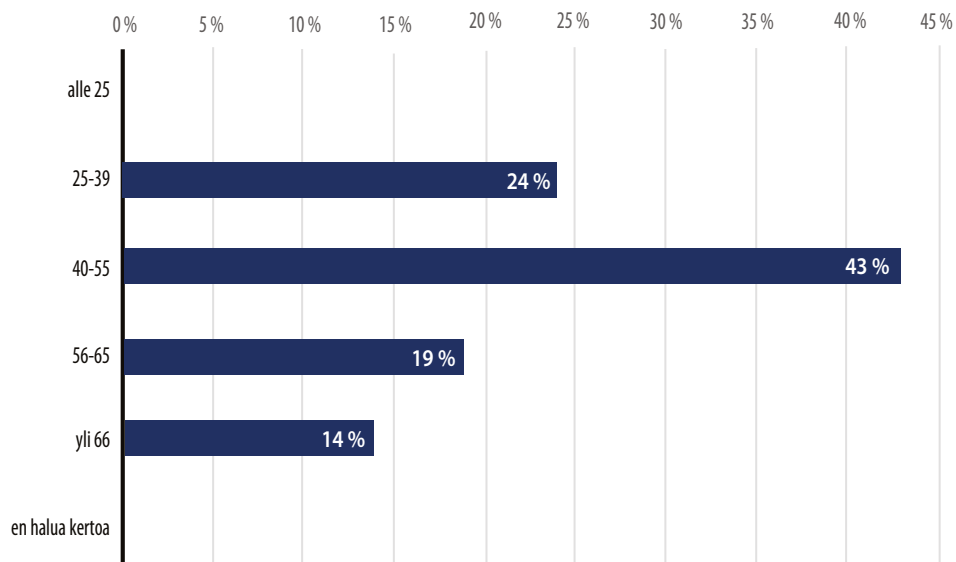
voidaan saada työryhmän työtä täydentävää tietoa käyttäjien kokemuksista sekä tekstipuhelupalvelun käytöstä että heidän mahdollisuuksistaan ja esteistään käyttää muita viestintätapoja ja palveluita.

2.4.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn taustatiedoissa kysyttiin vastaajien (tai henkilön, jonka puolesta vastataan) ikää, äidinkieltä, vammaa tai toimintarajoitetta sekä sitä, minkä hyvinvointialueen alueella vastaaja asuu. Lisäksi oli kysymys, jossa kysyttiin, missä roolissa vastaaja vastaa. Ikää ja toimintarajoitetta tai vammaa koskeviin kysymyksiin oli myös mahdollista jättää vastaamatta.

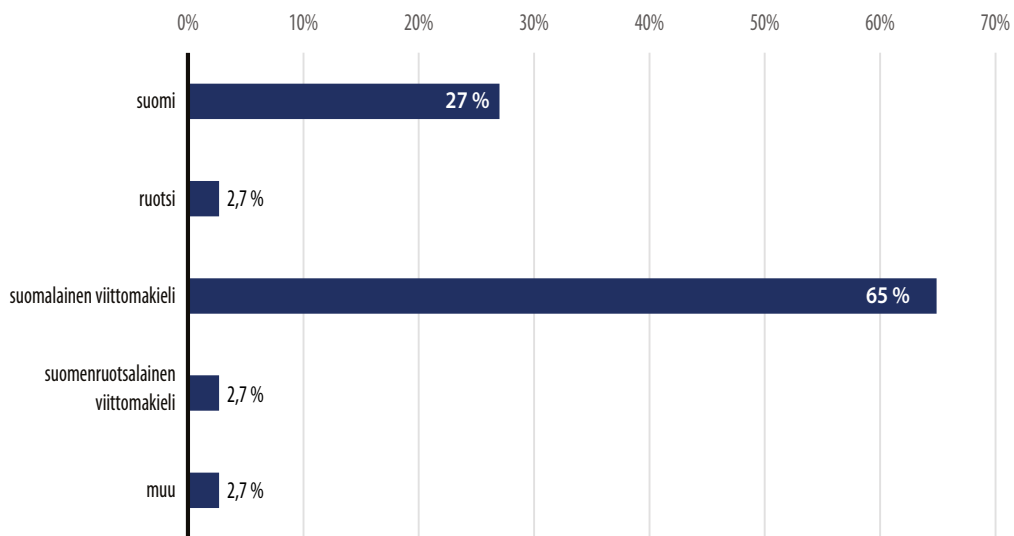
Vastaajista suurin osa (16 vastaajaa kysymykseen vastanneista 37 vastaajasta) kuului ikäryhmään 40-55-vuotiaat. Toiseksi suurin vastaajaryhmä oli 25-39-vuotiaat (9 vastaajaa), kolmanneksi suurin ikäryhmä 56-65-vuotiaat (7 vastaajaa) ja neljänneksi suurin yli 66-vuotiaat (5 vastaajaa). Vastaajissa ei ollut alle 25-vuotiaita.

Vastaajien ikäjakauma taulukkomuodossa prosentteina (vastaajien määrä 37):



Vastaajista suurin osa ilmoitti äidinkielekseen suomalaisen viittomakielen (24 vastaajaa kysymykseen vastanneista 37 vastaajasta) ja toiseksi suurin osa suomen kielen (10 vastaajaa). Yksi vastaaja ilmoitti äidinkielekseen ruotsin kielen, yksi suomenruotsalaisen viittomakielen ja yksi ilmoitti vaihtoehdon muu (kaksikielinen, puhe- ja viittomakieli).

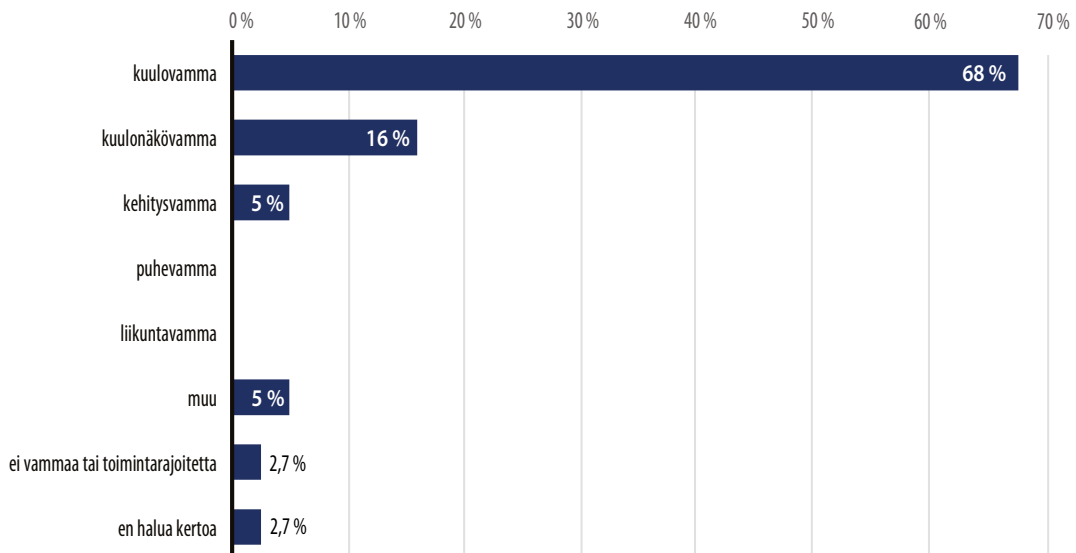
Vastaajien äidinkieli taulukkomuodossa prosentteina (vastaajien määrä 37):



Vastaajista suurin osa, 31 henkilöä kysymykseen vastanneista 37 henkilöstä, ilmoitti olevansa palvelun käyttäjä, joka tarvitsee palvelua oman vamman tai toimintarajoitteen vuoksi. Kaksi vastaajaa vastasi palvelun käyttäjän puolesta ja kaksi oli palvelunkäyttäjiä, jotka käyttävät palvelua pitääkseen yhteyttä palvelua tarvitsevan kanssa, ja kaksi valitsi kohdan muu.

Vastaajista suurin osa, 25 vastaajaa kysymykseen vastanneista 37 henkilöstä, ilmoitti, että hänellä tai henkilöllä, jonka puolesta hän vastaa, on kuulovamma. Kuusi vastaajaa ilmoitti kuulonäkövamma. Kaksi vastaajaa ilmoitti kehitysvamma ja niin ikään kaksi muun vamman tai toimintarajoitteen. Yksi vastaaja valitsi vastausvaihtoehdon ei ole vammaa tai toimintarajoitetta ja yksi vastaaja ei halunnut kertoa.

Vastaajien vamma tai toimintarajoite taulukkomuodossa prosentteina (vastausmäärä 37):



2.4.2 Tekstipuhelupalvelun käyttö kyselyn valossa

Vastaajista 31 ilmoitti olevansa tekstipuhelupalvelun käyttäjiä ja kuusi ilmoitti, että ei ole palvelun käyttäjä. Palvelun käyttäjille kohdistettiin tarkemmat kysymykset palvelun käyttötavoista ja käyttötarkoituksesta.

Vastaajista suurin osa, 26 vastaajaa kysymykseen vastannaista 33 vastaajasta, ilmoitti käyttävänsä palvelua tietokoneella. Huomattavasti pienempi osa, neljä vastaajaa, ilmoitti käyttävänsä palvelua tekstipuhelinlaitteella, kaksi älypuhelimella ja yksi vastaaja muulla laitteella.

Kyselyssä kysyttiin sitä, millaisessa yhteydenpidossa tekstipuhelupalvelua käytetään. Vastauksissa oli mahdollista valita yksi tai useampi kohta. Kysymykseen vastanneista 33 vastaajasta 26 vastaajaa ilmoitti käyttävänsä palvelua kiireellisten asioiden hoitamisessa ja 20 kiireettömien asioiden hoitamisessa. Vastaajista 14 ilmoitti käyttävänsä palvelua yhteydenpitoon ystävien, sukulaisten ja muiden läheisten kanssa, 13 työasioiden hoitamiseen ja 9 muuhun yhteydenpitoon, kuten yhteydenpitoon ikäihmisten kanssa ja ”kaikkeen mahdolliseen”.

Kysyttäessä keiden kanssa palvelua käytetään, yleisimmät vastaukset olivat viranomaiset (26 vastaajaa kysymykseen vastanneista 33 vastaajasta) ja palveluiden tarjoajat (24 vastaajaa). Vastaajista 14 ilmoitti käyttävänsä palvelua yhteydenpitoon ystävien ja sukulaisten kanssa, 12 työkontakteihin ja kuusi muuhun, esimerkiksi yhteydenottoon vakuutusyhtiöön.

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin sitä, mitä yhteydenpitokanavia vastaajilla on käytössä tekstipuhelupalvelun ollessa kiinni. Vastauksissa oli hajontaa. Osa vastaajista ilmoitti, että he käyttävät esimerkiksi pikaviestipalveluita, tekstiviestejä ja sähköpostia. Osa kertoi, että joutuu asioimaan paikan päällä tekstipuhelupalvelun ollessa kiinni, osa käytti Kelan tulkkauspalvelua. Osa turvautui kuuleviin sukulaisiin, ystäviin tai naapureihin. Osa vastaajista myös ilmoitti, että heillä ei ole käytössään mitään korvaavaa yhteydenpitotapaa.

Vastaajista lähes kaikki, 32 vastaajaa, vastasivat käyttävänsä tekstipuhelupalvelua itse ja vain yksi ilmoitti tarvitsevänsä apua palvelun käyttöön. Kysyttäessä, kuinka usein palvelua käytetään, ilmoitti suurin osa, 19 kysymykseen vastanneesta 33 käyttäjästä, käyttävänsä palvelua viikoittain, seitsemän päivittäin, kaksi kuukausittain ja viisi harvemmin kuin kuukausittain. Suurin osa vastaajista, 19 vastaajaa kysymykseen vastanneista 33 vastaajasta, ilmoitti nykypalvelun olevan toimiva yhteydenpitomuoto, 12 osittain toimiva ja kaksi ei toimiva.

Kyselyssä oli mahdollisuus myös esittää muita huomioita tekstipuhelupalvelun käyttöön liittyen avoimessa kysymyksessä. Eniten vastauksia tuli liittyen palvelun rajattuihin aukioloaikoihin, joiden koettiin rajoittavan palvelun käyttöä ja aiheuttavan turvattomuutta. Myös pitkät jonotusajat ja palveluun rekisteröitymisen ongelma mainittiin. Vastauksissa tuotiin esille palvelun hyvinä puolina, että sillä saadaan suora kontakti ja palvelu on kaksisuuntainen.

2.4.3 Vastaajien muiden palvelujen ja viestintäratkaisujen käyttö

Vammaispalveluja koskeviin monivalintakysymyksiin vastasi 33 henkilöä. Yli puolet vastanneista ilmoitti hakeneensa vammaispalveluja. Suurin osa kuitenkin vastasi, ettei käytössä ole vammaispalveluja. Kyselyssä kysyttiin, onko henkilö saanut vammaispalveluna viestintää tukevan laitteen tai muutostyön viestintälaitteeseen. Kysymykseen vastanneista 33 henkilöstä 10 ilmoitti saaneensa laitteen tai laitteita vammaispalveluna.

Avokysymykseen koskien käytössä olevia vammaispalveluja vastasi 13 henkilöä. Vammaispalveluista käytössä oleviksi ilmoitettiin näissä vastauksissa esimerkiksi tietokone, puhelin, jossa puhelinohjaussovellus, tekstipuhelinlaite, kodinhälytysjärjestelmät, ovikello sekä värisevä herätyskello.

Yksi henkilö oli saanut Kelan ammatillisena kuntoutuksena Roger pen -kynämikrofonin, joka on langaton mikrofoni, jonka avulla kuulovammaiset henkilöt pystyvät kuulemaan ja ymmärtämään enemmän puhetta melussa ja etäältä.

Kuusi vastaaja vastasi, että heillä on käytössään muita apuvälineitä. Yhdellä oli käytössä ruudunlukuohjelma, viisi ilmoitti että muu apuväline, joista vain kaksi henkilö yksilöi sen (ortopediset jalkineet ja tietokone). Kukaan vastaajista ei ilmoittanut käyttävänsä eri-koishiiriä tai -näppäimistöjä tai kommunikoinnin apuvälinettä.

Kaikista 33 vastaajasta neljä ilmoitti käyttävänsä tekstipuhelinlaitetta tekstipuhelinpalvelussa. Tekstipuhelimen käyttäjistä kolme oli yli 66 vuotiaita ja yksi 56 – 65 vuotias. Tekstipuhelimen käyttäjistä kolme oli kuulonäkövammaisia henkilöitä, yksi henkilö oli kehitysvammainen. Tekstipuhelimen käyttäjistä kolme ilmoitti, ettei heillä ole älypuhelinlaite eikä tietokonetta, heillä oli käytössään Kelan tulkkauspalvelu, yksi ei ollut kysymykseen vastannut. Kaikki ilmoittivat käyttävänsä palvelua itse päivittäin. Kuulonäkövammaiset vastaajat kertoivat, ettei heillä ole vammaispalveluna esimerkiksi asumispalveluja tai henkilökohtaisen avun palveluja. Vastaajat kertoivat, etteivät he pysty käyttämään tietokonetta.

Vastaajista 29 ilmoitti, että käytössä on Kelan tulkkauspalvelu ja vain kaksi ilmoitti, että palvelu ei ole käytössä. Kysyttäessä mahdollisia käytön esteitä tuli esille muun muassa tulkkauspalveluiden rajattu aukiolo, ruuhka palvelussa, vaikeus löytää tulkki, tiukat kriteerit palvelun käytössä ja rajattu tuntimäärä. Vastauksissa tuli esiin ongelmana myös se, että etäkirjoitustulkkauksista ei ole saatavilla, ja osa vastaajista halusi tai pystyi käyttämään nimenomaan kirjoitustulkkauksista.

Kyselyssä kartoitettiin myös sitä, onko vastaajien käytössä älylaite, ja millaisia mahdollisia esteitä on sähköisessä asiointissa ja yhteydenpidossa. Kysyttäessä älypuhelimien käytöstä 33 vastaajasta 30 ilmoitti käytössään olevan älypuhelin, kun vain kolme ilmoitti, että sellaista ei ole käytössä. Näistä 30 käyttäjästä 26 käytti puhelinta viestintään tekstiviesteillä, 25 viestintään sähköpostilla ja sähköiseen asiointiin, 24 soittamiseen (esimerkiksi videokuvan avulla), 22 viestintään pikaviestipalveluilla ja kuusi muun, esimerkiksi juuri tekstipuhelinpalvelun, käyttöön.

Myös tietokone oli 30 vastaajalla, kun vastaavasti kolme ilmoitti, että sellaista ei ole käytössä. Näistä 30 käyttäjästä 28 ilmoitti käyttävänsä tietokonetta sähköiseen asiointiin ja viestintään sähköpostilla, 21 työasioiden hoitamiseen, 20 soittamiseen (esimerkiksi videokuvan avulla), 19 muuhun viestintään ja seitsemän muuhun, esimerkiksi tekstipuhelinpalvelun, käyttöön.

Kysyttäessä esteistä sähköisessä asiointissa avoimella kysymyksellä vastaajat ilmoittivat, että ongelmana on se, että niin ei yleensä pysty hoitamaan kiireellisiä asioita ja joskus sähköisesti asioidessakin kehoitetaan hoitamaan asia puhelimitse. Vastauksissa kävi ilmi esteinä myös tarve maksullisille ohjelmille. Osa vastaajista ilmoitti myös, että ei pysty käyttämään sähköisiä palveluita ollenkaan iän tai vamman vuoksi.

Vastaajista kuusi ilmoitti, että tarvitsisi tukea digitaalisten laitteiden hankintaan tai käyttöön, kun taas 26 ilmoitti, että ei tarvitse tukea. Ne, jotka ilmoittivat tarvitsevansa tukea, kertoivat tarvitsevansa esimerkiksi rahallista tukea laitteen hankintaan, avustajaa tai apua asennukseen.

2.4.4 Huomioitavaa kyselyn perusteella

Kyselyssä kaikkien vastaajien oli mahdollista tuoda esille asioita, joita tulee huomioida tekstipuhelupalvelun jatkoa pohdittaessa. Useissa vastauksissa toivottiin palvelun aukiolon laajentamista olemaan auki vuorokauden ympäri ja myös viikonloppuisin. Vastauksissa myös toivottiin palvelun jatkuvan tulevaisuudessa. Huomiota haluttiin kiinnittää ikäihmisiin, jotka eivät osaa käyttää älylaitteita. Muutamissa vastauksissa mainittiin myös toive mahdollisesta korvaavasta sovelluksesta.

Kyselyn vastauksissa tuli esille erityisesti se, että osalle iäkkäistä ja kuulonäkövammaisista henkilöistä tekstipuhelupalvelu on nykyisin ainoa tapa yhteydenpitoon. Vastauksissa mainittiin myös tekstipuhelinlaitteen käyttäjät, joilla ei ole taitoja käyttää muita, korvaavia laitteita.

Vastauksissa nousi esille myös se, että palvelua käytetään useimmiten otettaessa yhteyttä viranomaisiin ja palveluntarjoajiin ja koettiin, että vaihtoehtoisia reaaliaikaisia yhteydenototapoja ei ole vielä riittävästi käytössä.

Muutamissa vastauksissa mainittiin myös tarve esteettömille ja saavutettaville hätäpalveluille kaikkina vuorokauden aikoina.

3 Ehdotus palveluntarpeeseen vastaamiseksi

3.1 Ehdotuksen yleiskuvaus

Palveluntarpeeseen, johon tekstipuhelupalvelu on vastannut, löytyy tulevaisuudessa yksilöllisistä tilanteesta ja tarpeista riippuen erilaisia ratkaisuja. On erityisen tärkeää varmistaa, että kaikkien oikeus viestintään ja kommunikointiin toteutuu myös jatkossa.

Jatkossa yleisten viestintälaitteiden ja -sovellusten esteettömyys ja saavutettavuus paranee. Tällöin yhä useampi vammaisen henkilö pystyy käyttämään yleisiä viestintäratkaisuja itsenäisesti. Osa vammaisista henkilöistä tarvitsee tukea laitteiden ja sovellusten hankintaan, käyttöönottoon ja käyttöön, ja sitä tulee olla saatavilla. Myös tarvittavia yksilölliseen tarpeeseen perustuvia erityisratkaisuja, kuten tulkkauspalvelua ja apuvälineitä, tulee olla tarvittaessa saatavilla.

On nähtävissä, että tulevien muutaman vuoden aikana kaikkien yksilöllisiin tarpeisiin löytyy nykyisen tekstipuhelupalvelun korvaava viestintäratkaisu. Nykypalvelu on kuitenkin syytä turvata vielä siirtymäajaksi, jotta voidaan varmistaa, että kaikille löytyy sopiva uusi ratkaisu.

Edellä kuvatut ratkaisut ovat osin riippuvaisia toisistaan ja kokonaisuuteen vaikuttaa myös yleinen kehitys, kuten saavutettavien viranomaispalvelujen ja monikanavaisen asiointin kehittäminen.

Siirtymäaikana tarvitaan tehostettua palveluohjausta. Nykypalvelun käyttäjille tarjotaan tietoa siitä, millaisia muita vaihtoehtoja on olemassa yksilöllisistä tarpeista riippuen ja miten niiden piiriin pääsee.

Tämän lisäksi työryhmä katsoo, että erityisesti viranomaisia, mutta myös muita toimijoita, tulisi muistuttaa siitä, että on tärkeää mahdollistaa kaikille yhdenvertainen pääsy palveluihin ja palvelujen saanti turvaamalla yhteydenotto- ja asiointimahdollisuudet esteettömästi, saavutettavasti ja monikanavaisesti sekä suomeksi että ruotsiksi.

Työryhmän ehdotuksen toteuttaminen ei edellytä lainsäädännön muutoksia. Mikäli tekstipuhelupalvelua päädyttäisiin nyky muodossaan ylläpitämään ja rahoittamaan valtion budjetista pidemmällä aikavälillä, tulisi palvelun perustua lainsäädäntöön. Sosiaali- ja

terveysministeriön tai liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalta ei ole tunnistettu olemassa olevaa lainsäädäntöä, johon palvelu voisi perustua. Näin ollen palvelun ylläpito valtion budjetista edellyttäisi uuden lain säätämistä. Siirtymäajan rahoitukselle olisi tarkoituksenmukaista löytää väliaikainen ratkaisu, joka ei edellytä lainsäädäntömuutoksia.

Työryhmä ei ehdota nykypalvelun jatkamista siirtymäajan jälkeen. Työryhmän työn aikana on käynyt ilmi, että nykypalvelun ylläpito on monella tapaa haasteellista. Tekstipuhelinlaitteet eivät ole enää kauaa teknisesti ylläpidettävissä. Lisäksi palvelun tuottaminen on myönnetyistä avustuksesta huolimatta kannattamatonta käyttäjämäärien laskun vuoksi. Tämän vuoksi nykyinen palveluntuottaja ei tarjoutu tuottamaan palvelua nykyisiä käyttöaikoja laajemmin edes siirtymäkauden aikana. Työryhmän ehdotusten toteutus on hyvin todennäköisesti kokonaistaloudellisesti edullisempi ratkaisu kuin nykypalvelun ylläpito siirtymäajan jälkeen julkisena palveluna. Ehdotuksilla turvataan se, että kaikille löytyy korvaava viestintä- ja asiointitapa jatkossa.

Työryhmän keskeiset ehdotukset:

1. **Turvataan nykypalvelun ylläpito siirtymäajaksi vielä vuosille 2024-2025.** STEA on ilmoittanut, että estettä siirtymäajan rahoituksen hakemiselle vuosille 2024-2025 ei ole. Selvitetään palveluntuottajan edellytykset jatkaa palvelun tuottamista vielä siirtymäajaksi.
2. **Seurataan ja vaikutetaan yleiseen viestinnän ja asioinnin esteettömyyden kehitykseen.** Muistutetaan erityisesti viranomaistoimijoita sekä suomen- että ruotsinkielisen, yhdenvertaisen, esteettömän ja monikanavaisen yhteydenoton ja asioinnin tärkeydestä. Tämä toteutetaan osana viranomais- ja sidosryhmäyhteistyötä ja ministeriöiden ohjaustehtävää sekä erillisellä kannanotolla. Seurataan aktiivisesti yleisen viestinnän esteettömyyden ja saavutettavuuden kehitystä ja tiedotetaan siitä aktiivisesti. Kannustetaan toimijoita esteettömien ja saavutettavien laitteiden ja palveluiden kehittämiseen esimerkiksi sidosryhmäyhteistyössä ja viestinnässä.
3. **Tarjotaan siirtymäkauden aikana tekstipuhelupalvelun asiakkaille tietoa palvelun lakkauttamisesta ja korvaavista ratkaisuista.** Tiedotetaan jatkosta laajasti sekä nykyisen palveluntuottajan kautta palvelun rekisteröityneille käyttäjille että yleisesti hyödyntäen eri viranomaisten ja järjestöjen verkostoja. Tavoitteena on, että kaikki käyttäjät saavat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tiedon palvelun päättymisestä.

4. **Tarjotaan nykylainsäädännön mukaisesti palveluohjausta ja yksilöllisten tarpeiden mukaisia erityispalveluita niitä tarvitseville.** Kiinnitetään erityistä huomiota nykyisiin tekstipuhelinlaitteiden käyttäjiin, joilla ei tällä hetkellä ole käytössä korvaavia viestintätapoja.
5. **Suoritetaan Kelan etäkirjoitustulkkauspalvelun kokeilu ja tehdään sen perusteella päätös jatkosta.**

3.1.1 Nykypalvelun ylläpito siirtymäajaksi

Nykyisen tekstipuhelupalvelun rahoitus siirtymäajaksi vuosille 2024-2025 on tarpeen. Näin pystytään turvaamaan erityisesti niiden käyttäjien tarpeet, joille uuden teknologian ja palvelujen käyttöönotto ja opettelu on haasteellista tai jotka käyttävät palvelua tekstipuhelinlaitteella. Nykypalvelun ylläpidossa siirtymäajaksi hyvänä puolena voidaan nähdä juurikin kaikkein heikoimmassa asemassa olevien palvelutarpeeseen vastaaminen.

Nykypalvelun käyttäjämääriä tarkasteltaessa on kuitenkin nähtävissä, että muut palvelut asteittain korvaavat palvelun. Palvelu ei nykymuodossakaan vastaa kaikkien tarpeeseen, esimerkiksi niiden, jotka tarvitsevat kuvayhteyttä kommunikaation tueksi. Myös käyttäjät ovat rajatut, jolloin asiakkaat ovat jo nykytilassa joutuneet etsimään korvaavia ratkaisuja erityisesti ilta- ja viikonloppu-aikaan. Käyttäjämäärien jatkuvasti laskiessa ei ole todennäköistä, että pidemmällä tähtäimellä palvelun ylläpito olisi enää tarkoituksenmukaisin tapa vastata palvelutarpeeseen.

Tekstipuhelinlaitteet ovat joka tapauksessa poistumassa käytöstä lähivuosina, sillä ne perustuvat sellaiseen tekniikkaan, jonka toiminta on jo nyt epävarmaa, ja jota ei enää pitkään pystytä ylläpitämään. Tällöin niiden käyttäjille on joka tapauksessa löydettävä mahdollisimman pian korvaava ratkaisu. Nykyisen palvelun tuottaja Vakka-Suomen Puhelin Oy on myös ilmoittanut, että se ei tarjoa jatkossa palvelua nykyisiä käyttöaikoja laajemmin, sillä volyymi ei riitä kattamaan resursointikustannuksia.

Tekstipuhelupalvelun rinnalla kehitetään joka tapauksessa muutoinkin sähköisiä palveluita ja laitteita. Muun muassa apuvälineet, älylaitteiden puheentunnistusominaisuudet ja Kelan tulkkauspalvelu kehittyvät ja vastaavat enenevässä määrin samaan palvelutarpeeseen. Siirtymäaikana olennaista olisi varmistaa toimiva siirtymä muihin viestintäratkaisuihin ja se, että kaikille löytyy yksilöllisiin tarpeisiin vastaava ratkaisu.

Palvelun lakkauttaminen siirtymäajan jälkeen edellyttäisi tehokasta ja jatkuvaa viestintää nykypalvelun asiakkaille ja tarvittaessa tehostettua ohjausta sopivien palveluiden piiriin. Tiedotusta tarvittaisiin laajasti eri viranomais- ja järjestöjen verkostoja hyödyntäen. Palvelun ylläpidolla siirtymäajaksi turvattaisiin riittävä aika siihen, että kaikille löytyisi korvaava viestintäratkaisu. Palvelun lakkauttaminen edellyttää myös digitukea niille ihmisille, jotka eivät itsenäisesti pysty ottamaan uutta tekniikkaa käyttöön. Myös laitteiden hankintaan voi jossain tapauksissa tarvita tukea.

Palvelun turvaaminen siirtymäajaksi edellyttää, että riittävä rahoitus järjestyy vielä siirtymäajaksi ja nykyinen palveluntuottaja pystyy ja tarjoutuu tuottamaan palvelua vielä siirtymäajan. STEA on ilmoittanut, että estettä siirtymäajan rahoituksen hakemiselle ei ole vuosille 2024-2025.

3.1.2 Yleinen esteettömyyden kehitys

3.1.2.1 Viestintälaitteiden ja –sovellusten esteettömyyden kehitys

Esteettömyysdirektiivi on pantu kansallisesti täytäntöön eräiden tuotteiden esteettömyysvaatimuksista annetulla lailla sekä eräisiin muihin lakeihin tehdyillä muutoksilla. Lait tulivat pääasiassa voimaan 1.2.2023. Esteettömyysdirektiivin myötä viestintäpalveluja koskevat uudet esteettömyysvaatimukset. Vaatimukset koskevat numeroihin perustuvia (esim. tavallinen puhelu) tai niistä riippumattomia (esim. WhatsApp ja Skype) henkilöiden välisiä viestintäpalveluita. Vaatimusten soveltaminen alkaa siirtymäajan jälkeen 28.6.2025.

Jatkossa viestintäpalvelujen on tarjottava puheviestinnän lisäksi reaaliaikainen tekstitysominaisuus ja tarjottava täydelliset interaktiivisuusominaisuudet (total conversation) silloin, kun puheviestinnän lisäksi tarjotaan videokuva. Puheviestinnän lisäksi olisi siten aina tarjottava reaaliaikainen tekstitys. Täydellisten interaktiivisuusominaisuuksien, eli samanaikaisen reaaliaikaisen tekstin, äänen ja videon, tarjoamista taas vaaditaan silloin, kun palveluntarjoaja tarjoaa videokuva puheviestinnän lisäksi.

Reaaliaikaisella tekstityksellä tarkoitetaan henkilöltä henkilölle (pisteestä pisteeseen) -tilanteissa tai ryhmäkeskustelussa (monipisteneuvotteluissa) käytettävää eräänlaista tekstipohjaista keskustelua, jossa lisättävä teksti lähetetään merkki merkiltä siten, että käyttäjä kokee viestinnän jatkuvana. Esteettömyysdirektiivin II liitteessä on esitetty esimerkkinä, että on varmistettava, että huonokuuloiset henkilöt voivat kirjoittaa ja vastaanottaa tekstin vuorovaikutteisesti ja reaaliajassa. Reaaliaikaisella tekstityksellä teksti lähetetään kirjain kirjaimelta sellaisenaan. Tämä tarkoittaa käytännössä, että vastaanottaja voi lukea tekstin samanaikaisesti, kun sitä kirjoitetaan.

Eri viestintämuotojen täydelliseen interaktiivisuuteen perustuvilla palveluilla tarkoitetaan reaaliaikaista multimediapalvelua, jolla toteutetaan liikkuvan videokuvan, reaaliaikaisen tekstin sekä äänen kaksisuuntainen, symmetrinen ja reaaliaikainen siirto kahdessa tai useammassa paikassa olevan käyttäjän välillä. Palvelulla tarkoitetaan tekniikkaa, jonka avulla videota, tekstiä ja puhetta voidaan käyttää samanaikaisesti samassa keskustelussa. Palvelun avulla on mahdollista valita itse viestintätapa sen mukaan, mikä toimii parhaiten kyseisessä tilanteessa ja kyseiselle käyttäjälle. Viittomakieltä käyttävä kuulovammainen henkilö voi kommunikoida muiden viittomakielisten ihmisten kanssa. Viittomakieltä käyttävä kuurosokea henkilö voi kommunikoida toisen kuulovammaisen henkilön kanssa siten, että kuurosokea henkilö käyttää viittomakieltä ja kuulovammainen henkilö kirjoittaa kuurosokealle henkilölle.

Viestintäpalvelujen uusien esteettömyysominaisuuksien toiminnasta ja toimivuudesta erilaisille käyttäjille ei ole vielä tietoa, sillä esteettömyysvaatimusten soveltaminen alkaa vasta siirtymäajan jälkeen kesällä 2025. Standardointityö EU:ssa on kesken ja tämän hetken tiedon mukaan standardit valmistuvat vasta esteettömyysvaatimusten soveltamisen alkamisen jälkeen. Alan toimijat ovat erityisesti korostaneet standardien merkitystä toimivan palvelun rakentamisessa.

Lisäksi on huomattava, että älylaitteiden käyttö edellyttää tietoteknisiä valmiuksia. Siten niillä käyttäjillä, joilla on haasteita tietoteknisten laitteiden käytössä, voi olla vaikeuksia hyödyntää viestintäpalveluihin yleisesti sisältyviä esteettömyysominaisuuksia.

Sähköisen viestinnän palveluista annetussa laissa säädettyjen yleisten esteettömyysvaatimusten mukaisesti palveluntarjoajan on annettava tietoa palvelun toiminnasta ja siitä, millaiset esteettömyysominaisuudet palvelun tarjoamiseen käytettävillä tuotteilla on ja miten ne toimivat yhdessä apuvälineiden ja -järjestelyjen kanssa. Palveluntarjoajan on varmistettava, että sen tarjoamissa tukipalveluissa annetaan esteettömiä viestintätapoja käyttäen tietoja palvelun esteettömyydestä ja sen yhteensopivuudesta apuvälineteknologian kanssa. Nämä palveluntarjoajaa koskevat veloitteet voivat auttaa henkilöitä, joilla on haasteita tietoteknisten palvelujen käytössä, sillä tukipalveluiden tulee antaa tietoja palvelun toiminnasta esteettömiä viestintätapoja käyttäen.

Luvussa 3.1.4 kuvatulla tavalla voidaan tietyissä tapauksissa tukea vammaista henkilöä uusien laitteiden ja sovellusten hankinnassa, käyttöönotossa ja käytössä. Riittävä tuki uusien ratkaisujen käyttöön on joillekin vammaisille henkilöille edellytys yleisten viestintäratkaisujen käytölle.

3.1.2.2 Yleisten palveluiden esteettömyyden kehitys

Työryhmän työssä on noussut esille, että pääsyssä viranomaisten palveluihin on esteitä. Esimerkiksi takaisinsoittopalvelu on esteellinen kuulovammaisille henkilöille. Edellytyksenä yhdenvertaiselle palveluihin pääsulle on se, että viranomaiset huolehtivat esteettömistä ja monikanavaisista asiointi- ja yhteydenottomahdollisuuksista.

Yleisesti viranomaisten tulisi jo nykyainsäädännön mukaisesti edistää ihmisten yhdenvertaista pääsyä palveluihin ja palveluiden käyttöä tarjoamalla vaihtoehtoisia ja monikanavaisia asiointitapoja. Esimerkiksi yhdenvertaisuuslaki velvoittaa myös yksityisiä toimijoita.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen läpileikkaavia periaatteita ovat esteettömyys ja saavutettavuus. Vammaisyleissopimus velvoittaa sopimuspuolet toteuttamaan asianmukaiset toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille muiden kanssa yhdenvertaisen pääsyn muun muassa viestintään sekä muihin yleisöille avoimiin ja tarjottaviin järjestelyihin. Myös itsenäisen elämän mahdollistavia tarvittavia yksilöllisiä palveluita tulee olla saatavilla. Vammaisyleissopimus korostaa kaikille sopivan suunnittelun periaatetta, jonka mukaan tuotteet, ympäristöt, ohjelmat ja palvelut suunnitellaan sellaisiksi, että kaikki ihmiset voivat käyttää niitä mahdollisimman laajasti ilman mukautuksia tai erityisjärjestelyjä.

Perustuslain 6 § sisältää yleisen yhdenvertaisuuslausekkeen ja syrjintäkiellon. Se sisältää sekä vaatimuksen oikeudellisesta yhdenvertaisuudesta että ajatuksen tosiasiallisesta tasa-arvosta. Tämä ei kuitenkaan edellytä kaikkien ihmisten kaikissa suhteissa samantyyppistä kohtelua, elleivät asiaan vaikuttavat olosuhteet ole samanlaisia. Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Yhdenvertaisuuslakia sovelletaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa. Viranomaisella, koulutuksen järjestäjällä ja työnantajalla on lain perusteella velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuuslaissa säädetään syrjinnän kiellosta ja positiivisesta erityiskohTELUSTA. Sellainen oikeasuhtainen erilainen kohtelu, jonka tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen taikka syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäiseminen tai poistaminen, ei ole syrjintää.

Yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä säädetään kohtuullisista mukautuksista vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi. Viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti

tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoritua työtehtävistä ja edetä työuralla. Lakiin on tehty 1.6.2023 voimaan tulevia muutoksia, ja jatkossa ”asioida viranomaisissa” on muutettu muotoon ”käyttää viranomaisen palveluita”. Muotoilu sisältää vammaisyleissopimuksen edellyttämällä tavalla myös sisällölliset kohtuulliset mukautukset.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetulla lailla (306/2019) on pantu kansallisesti täytäntöön saavutettavuusdirektiivi (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta). Lain mukaan viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu. Viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.

Hallintolain (434/2003) 6 §:ssä säädetään hallinnon oikeusperiaatteista, esimerkiksi siitä, että viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti. Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 9 §:n mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annettua lakia (612/2021). Lain 4 §:ssä säädetään palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, ja hyvinvointialueen on turvattava järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus. Lain 5 §:ssä säädetään palvelujen kielestä. Sen mukaan palveluja annettaessa on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta, jos sosiaali- tai terveydenhuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää viittoma- tai muuta kieltä tai asiakas ei vammaisuuden tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 30 §:ssä säädetään siitä, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Lain 33 §:n mukaan tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 4 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Terveydenhuoltolain 51 §:ssä säädetään siitä, että hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 3 §:n mukaan potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.

Hätäilmoituksen voi tehdä tekstiviestillä hätänumeroon 112. Hätätekstiviestien käyttö on suunnattu ensisijaisesti henkilöille, jotka eivät kuule tai pysty tuottamaan puhetta. Hätätekstiviestin voi lähettää vain sellaisesta puhelinnumerosta, joka on rekisteröity etukäteen. Rekisteröitymisvelvoite on poistumassa 28.6.2025.

Tällä hetkellä on käynnissä kokeilu, jonka aikana hätäilmoituksen voi tehdä suomalaisella viittomakielellä. Kokeilussa selvitetään, miten 112 Suomi -sovellus ja Kelan etäpalvelu soveltuvat hätätilanteisiin ja viranomais toimintaan. Kokeilun tavoitteena on edistää yhdenvertaisuutta viranomaispalveluissa. Palvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8–16. Kokeilu päättyy vuoden 2023 lopussa.

Päivystysapu 116117 -tekstipalvelu palvelee koko maassa. Maksuton tekstipalvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät kuule tai pysty tuottamaan puhetta. Päivystysapu neuvoo äkillisissä terveysongelmissa silloin, kun oma terveysasema on kiinni. Palvelussa ohjataan oikeaan hoitopaikkaan tai annetaan ohjeita itsehoitoon. Tekstipalvelun käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista.

Työryhmän tiedossa ei ole, että hyviä käytäntöjä arjen asiointitilanteiden esteettömyyden huomioimisesta olisi erikseen kerätty. Tiedossa on kuitenkin, että jotkin toimijat ovat ottaneet käyttöön etätulkkauksen mahdollistavan sovelluksen. Lisäksi esimerkiksi Etelä-Savossa on pilotoitu etäkotihoitopalvelua viittomakielellä.

3.1.3 Kelan tulkkauspalveluiden kehittäminen

Tässä luvussa tarkastellaan vaihtoehtoa, jossa Kelan etäpalvelua laajennettaisiin kirjoitustulkkaukseen.

Kelan tulkkauspalvelu perustuu tulkkauspalvelulain (laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta) toimeenpanoon eli se on tarkoitettu henkilölle, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Oikeudesta tulkkauspalveluun annetaan päätös. Tulkkauspalvelu ei siis sovellu sille tekstipuhelupalvelun käyttäjien osalle, joka ei ole lain perusteella palveluun

oikeutettu (esimerkiksi tulkkauspalvelun käyttäjän omaiset, ystävät, viranomaiset). Nykyisen lainsäädännön mukaan Kelan järjestämä tulkkauspalvelu on nimenomaan vammaisen henkilön palvelu, muut palvelun käyttäjät eivät nykyisen lain mukaan ole palveluun oikeutettuja eikä Kelan edellytetä järjestävän heille tulkkauspalvelua.

Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen etäpalvelussa etätulkkaukseen tarjotaan ilman ajanvarausta suomalaisella viittomakielellä, puhutulla suomella ja puhutulla ruotsilla. Palvelu on tarkoitettu akuuttiin tarpeeseen ja lyhyeen asiointiin. Saman tyyppistä palvelua voisi kokeilla myös etäkirjoitustulkkauksessa. Tekniset toteutusmahdollisuudet palveluun ovat jo olemassa nykyisellä tekniikalla.

Pienimuotoinen kokeilu voisi tulla kysymykseen Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen omana toimintana aikaisintaan syksystä 2023 alkaen muutaman kuukauden ajan. Lyhytkestoinen kokeilu voisi toteutua Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen omilla tulkeilla muutaman tunnin viikossa esimerkiksi kolmen kuukauden ajan. Tästä saatujen kokemusten perusteella pohdittaisiin kokeilun soveltuvuutta asiakkaille, käyttötarvetta ja mahdollista laajentamistarvetta. Mikäli etäkirjoitustulkkaukseen tästä laajennettaisiin, se vaatisi lisäresursseja ja erillisrahoitusta. Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen toimintana erillisrahoituksenkin avulla laajentaminen voisi tapahtua maksimissaan samassa laajuudessa kuin Vammaisen tulkkauspalvelukeskuksen nykyinen etäpalvelu (niin sanottuun virka-aikaan eli ma-pe klo 8-16).

Etäkirjoitustulkkauspalvelu vastaisi päivystysluonteiseen tarpeeseen, jossa henkilön ei tarvitse etukäteen tehdä tulkkityötilausta. Sen sijaan palvelu, joka vaatii tulkin tilaamisen etukäteen, olisi ongelmallinen muun muassa hankintalain näkökulmasta. Kela on toteuttanut tulkkauspalvelun hankintamenettelyllä, joten se ei voi laajassa mitassa omana toimintana toteuttaa samaa palvelua, jonka on ostanut hankintamenettelyn kautta.

Mikäli palvelua laajennettaisiin esimerkiksi siihen, että viranomainen voisi soittaa asiakkaalle, se ei olisi enää tulkkauspalvelulain mukaista toimintaa. Rajanveto, ketkä muut kuin palveluun lain mukaan oikeutetut voisivat sitä käyttää, olisi haastavaa. Tällä hetkellä ei ole tarkkaa tietoa siitä, kuinka paljon tekstipuhelupalvelun käyttäjistä on muita kuin tulkkauspalveluun lain mukaan oikeutettuja eli esimerkiksi viranomaisia, kuulovammaisten asiakkaiden omaisia ja ystäviä.

Työryhmän työn yhteydessä suoritetussa kyselyssä moni vastaajista kertoi käyttävänsä tekstipuhelupalvelua nimenomaan viranomaisasiointiin. Kelan etäkirjoitustulkkauspalvelu vastaisi tähän tarpeeseen siltä osin kuin asiakas itse ottaa yhteyttä viranomaiseen, mutta kaksisuuntainen palvelu ei ole mahdollinen.

Yhteenvedon voisi sanoa, että etäkirjoitustulkkauspalvelun laajentaminen vastaisi osaan tekstipuhelupalvelun käyttäjien tarpeista, mutta olisi mahdollinen vain tulkkauspalveluun oikeutetuille, rajattuna palveluaikana ja lyhyissä tilanteissa. Tekstipuhelupalvelun koko tarvetta ei Kelan nykymuotoisella palvelulla pystytä kattamaan.

3.1.4 Palveluntarpeeseen vastaaminen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluilla ja vammaispalveluilla

Tässä luvussa tarkastellaan vaihtoehtoa, jossa tekstipuhelupalvelun sijaan henkilöä voitaisiin tukea käyttämään tavallisia puhelin- ja viestintäpalveluja lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden tai vammaispalvelujen avulla.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet ovat osa lääkinnällistä kuntoutusta. Lääkinnällisestä kuntouksesta säädetään terveydenhuoltolain 29 §:ssä sekä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta annetussa sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa. Asetuksen 1 §:n mukaan lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksen edellytyksenä on sellainen lääketieteellisin perustein todettu sairaus, vamma tai kehitysviivästymä, joka heikentää potilaan toimintakykyä ja vaikeuttaa hänen itsenäistä selviytymistään. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineinä luovutettavien välineiden, laitteiden, tarvikkeiden, tietokoneohjelmien sekä muiden ratkaisujen tarkoituksena on edistää potilaan kuntoutumista, tukea, ylläpitää tai parantaa toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä.

Terveydenhuoltolain mukaan lääkinnällisestä kuntouksesta tulee tehdä yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään lääkinnällisen kuntoutuksen tarve ja tavoitteet. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet ja niiden sovitukset, uusiminen ja huolto ovat käyttäjilleen maksuttomia (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 5 §).

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut Valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet 2023 -oppaan. Opas on suositus, jossa todetaan seuraavasti: "Tietokoneet, tablettitietokoneet ja älypuhelimet ovat yleisiä ja niiden katsotaan olevan tavanomaisia kuluttajatuotteita, joita ei pääsääntöisesti luovuteta lääkinnällisenä kuntoutuksena. Tietokone, tablettitietokone tai älypuhelin voidaan luovuttaa yksilöllisen tarvearvioinnin perusteella silloin, kun tavanomainen tietokone, tablettitietokone tai älypuhelin ei riitä apuvälineohjelman tai sovelluksen käyttöön tai se on olennainen osa apuvälinekokonaisuutta."¹

1 Valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet 2023 : Opas apuvälinetyötä tekeville ammattilaisille ja ohjeita asiakkaille

Lääkinnällisenä kuntoutuksena luovutettavien apuvälineiden apuvälineprosessiin kuuluu olennaisena osana apuvälineen käytön opetus. Kommunikoinnin apuvälineiden luovuttamisen yhteydessä opastetaan kommunikointiohjelman käyttö sekä käyttäjälle että tarpeen mukaan hänen lähihenkilölleen.

Mikäli tekstipuhelupalvelun nyky muodosta luovuttaisiin ja ajateltaisiin, että henkilöt siirtäisivät tavallisiin viestintäpalveluihin, niin lääkitinnällisenä kuntoutuksena voitaisiin luovuttaa sellaisia apuvälineitä tai sovelluksia, jotka helpottaisivat älypuhelimien tai tablet-tietokoneen tai tietokoneen käyttöä viestintäpalveluissa. Edellytyksenä olisi, että henkilö täyttäisi apuvälineasetuksessa määritellyt kriteerit. Lääkitinnällisen kuntoutuksen apuvälineen luovuttaminen edellyttäisi yksilöllistä apuväline tarpeen arviointia hyvinvointialueen apuvälinepalveluissa niille henkilöille, jotka eivät pysty siirtymään yleisiin viestintäpalveluihin käyttämällä älypuhelinia ja joiden toimintakykyä pystyttäisiin kompensoimaan apuvälineiden avulla. Puhelinliittymä on käyttäjän itsensä hankittava, se ei tule lääkitinnällisenä kuntoutuksena.

Tällä hetkellä on voimassa laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Uusi vammais palvelulaki tulee voimaan 1.10.2023.

Sekä uusi että nykyinen vammais palvelulaki ovat toissijaisia erityislakeja eli tulevat sovellettavaksi, mikäli vammaisen henkilö ei saa tarvitsemaansa palvelua tai tukitoimea yleislain, esimerkiksi terveydenhuoltolain, nojalla. Lääkitinnällisen kuntoutuksen apuvälineet ovat ensisijaisia suhteessa vammais palveluihin. Vammais palvelujen tarkoitus on toteuttaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta. Vammais palvelulain soveltaminen edellyttää, että kyseessä on laissa tarkoitettu vammaisen henkilö. Vammaisen henkilön tulee myös täyttää palvelun tai tukitoimen myöntämisen edellytykset.

Uuden vammais palvelulain mukaan vammaiselle henkilölle voitaisiin myöntää taloudellista tukea, joka on määrärahasidonnainen tukitoimi. Taloudellista tukea voitaisiin myöntää, jos vammaisen henkilö tarvitsisi teknistä ratkaisua tai välinettä päivittäisissä toimissa, liikkumisessa, vuorovaikutuksessa tai vapaa-ajan toiminnoissa. Korvaus kattaisi varattujen määrärahojen puitteissa enintään puolet teknisten ratkaisujen tai välineiden hankkimisesta aiheutuvista välttämättömistä ja kohtuullisista kustannuksista. Kokonaan korvattaisiin toimintarajoitteen edellyttämät välttämättömät ja kohtuulliset muutostyöt, jotka tehdään vakiomalliseen välineeseen tai muuhun tekniseen ratkaisuun.

Taloudellisena tukena voitaisiin myös antaa korvaukselta vammaisen henkilön käyttöön teknisiä ratkaisuja ja välineitä. Taloudellista tukea järjestettäisiin vammaisen henkilön pitkäaikaisesta tai pysyvästä toimintarajoitteesta seuraavan välttämättömän ja yksilöllisen

avun, tuen tai huolenpidon tarpeen perusteella. Voimassa olevassa vammaispalvelulaissa on vastaavat säännökset päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa tarvittavien välineiden, koneiden ja laitteiden hankkimisesta aiheutuvien kustannusten korvaamisesta.

Uudessa vammaispalvelulaissa säädetään esteettömän asumisen tuesta, joka vastaa voimassa olevan vammaispalvelulain taloudellisia tukitoimia asunnon muutostöihin sekä asuntoon kuuluvien välineiden ja laitteiden hankkimiseen. Voimassa olevan vammaispalveluasetuksen mukaan korvattavia asuntoon kuuluvia välineitä ja laitteita ovat asuntoon kiinteästi asennettavat välineet ja laitteet. Uuden vammaispalvelulain mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada kohtuullinen tuki sellaisiin välineisiin ja muihin teknisiin ratkaisuihin, jotka mahdollistavat esteettömän asumisen. Sekä uudessa että voimassa olevassa laissa palveluun on subjektiivinen oikeus, jolloin vammaiselle henkilölle korvataan kokonaan hänen yksilöllisen tarpeensa mukaiset kohtuulliset kustannukset.

Tavanomaisia, useimmissa kotitalouksissa käytössä olevia välineitä tai teknisiä ratkaisuja ei korvata vammaispalvelulain perusteella. Tekniikan ja teknologian kehittymisen myötä aiemmin vammaispalveluna myönnetty väline voi muuttua kodeissa tavanomaiseksi ratkaisuksi, ja toisaalta uusia välineitä voi tulla vammaispalvelulain perusteella myönnettävien välineiden piiriin.

Tukea digitaalisten ratkaisujen käyttämiseen voidaan antaa osana vammaispalvelua tai muuta sosiaalipalvelua, esimerkiksi asumispalvelua ja henkilökohtaista apua. Uudessa vammaispalvelulaissa säädetään lisäksi määräaikaisesta ja tavoitteellisesta valmennuksesta, jota myönnetään itsenäisessä elämässä tarvittavien taitojen vahvistamiseen, esimerkiksi teknisten laitteiden ja digisovellusten käyttöön.

Myös vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien myöntäminen edellyttää yksilöllistä palvelutarpeen arviointia. Usein teknistä ratkaisua tai välinettä koskevaan arviointiin osallistuu myös terveydenhuollon apuvälineasiantuntija.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet ja vammaispalvelulain tukitoimet tulevat kyseen siinä vaiheessa, kun henkilö ei toimintarajoitteensa vuoksi pysty käyttämään tavallisia laitteita ja välineitä tai hyödyntämään esteettömiä yleisiä palveluja. Apuvälineet ja vammaispalvelulain perusteella myönnettävät palvelut ja tukitoimet myönnetään vain hakijalle itselleen.

Kyselyn ja saadun tiedon perusteella se ryhmä, joka tarvitsisi yksilöllisen apuvälineen tai sovelluksen älypuhelimien tavallisten viestintävälineiden käyttöön, on todennäköisesti aika pieni. Mikäli tarve olisi suurempi kuin mitä voidaan olettaa kyselyn perusteella, ja suuri osa tarvitsisi yksilöllistä arviota mahdolliseen lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineen tai vammaispalvelulain mukaisen taloudellisen tuen tai muun vammaispalvelun

saamiseen, niin hyvinvointialueet eivät todennäköisesti pystyisi toteuttamaan arviota kovin nopealla aikataululla. Tekstipuhelupalvelun käyttäjiä tulisi ohjata siirtymäaikana hyvissä ajoin hakemaan mahdollista korvaavaa ratkaisua.

3.2 Ehdotuksen vaikutukset

3.2.1 Perus- ja ihmisoikeusvaikutukset

Perusoikeuksilla tarkoitetaan perustuslain ja EU:n perusoikeusjärjestelmän turvaamia oikeuksia, ja ihmisoikeuksilla kansainvälisissä ihmisoikeusasiakirjoissa turvattuja oikeuksia.

Asian kannalta keskeiset perustuslaissa turvatut perusoikeudet ovat yhdenvertaisuus (6 §), yksityiselämän suoja (10 §), sananvapaus (12 §) ja kielelliset oikeudet (17 §). Palvelujen tarjoamisen yhdenvertaisuus on erityisesti turvattu yhdenvertaisuuslaissa, joka koskee myös yksityisiä toimijoita.

Ihmisoikeuksien osalta asian kannalta keskeisiä velvoitteita on erityisesti YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa. Vammaisyleissopimuksen tarkoituksena on edistää, suojella ja taata vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti ihmisoikeudet ja perusvapaudet. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat yleissopimuksen läpileikkaavia periaatteita.

3.2.1.1 Vaikutukset yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon

Tekstipuhelupalvelun pääasiallinen käyttäjäryhmä on kuulovammaiset ja kuulonäkövammaiset henkilöt. Myös kehitysvammaiset ja puhevammaiset henkilöt voivat hyötyä palvelusta. Palvelu on suunnattu henkilöille, joiden on vaikea tai mahdoton soittaa äänipuhelua. Nykypalvelun ylläpitämisen siirtymäaikana arvioidaan edistävän toimintarajoitteisten ja vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta asioinnissa ja yhteydenpidossa sekä varmistavan kaikille sopivan viestintätavan tai –ratkaisun ennen palvelun lopettamista.

Palvelu sopii monenlaisten puhelujen soittamiseen, esimerkiksi työasioissa, viranomaisasioinnissa tai sosiaalisessa yhteydenpidossa. Palvelu toimii kaksisuuntaisesti, jolloin myös esimerkiksi omainen voi soittaa palvelua tarvitsevalle henkilölle. Palvelulle myönnetyllä rahoituksella sitä pystytään kuitenkin tuottamaan vain arkisin klo 8-20, mikä tarkoittaa sitä, että yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää jo nykytilassa muitakin vaihtoehtoja. Nykypalvelu ei ole tarkoituksenmukaisin viestintämuoto kaikille käyttäjille, jolloin on nähtävissä, että sillä ei pystytä tukemaan kaikkien henkilöiden yhdenvertaista oikeutta viestintään.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden tarkoituksena on edistää potilaan kuntoutumista, tukea, ylläpitää tai parantaa toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Mikäli henkilöllä on lääketieteellisesti todettu sairauden, vamman tai kehitysviivästyksen aiheuttama toimintakyvyn alenema, hänelle luovutetaan tarpeen mukaiset apuvälineet. Vammaispalvelujen tarkoitus on toteuttaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta.

Apuvälineiden ja vammaispalvelujen arvioidaan edistävän niiden henkilöiden yhdenvertaisuutta, jotka ovat oikeutettuja saamaan apuvälineitä tai vammaispalveluja. Henkilön on täytettävä apuvälineen tai vammaispalvelun myöntämisen edellytykset. Tällöin yhdenvertaisuuden toteutumiseen voi vaikuttaa se, jos henkilölle myönnetään apuväline tai laite, jonka avulla soittaminen edellyttää myös vastaanottajalta tietynlaista laitetta, eikä vastaanottaja täytä apuvälineen tai vammaispalvelun myöntämisedellytyksiä. Aiemmin tekstipuhelinlaitteen on voinut saada vammaispalveluna.

Kelan etäkirjoitustulkkauspalvelun kokeilu lisäisi yhdenvertaisuutta siltä osin, että myös kirjoitustulkausta käyttävillä olisi samanlainen mahdollisuus spontaaneihin tilanteisiin ja lyhyisiin asiointeihin soveltuvaan palveluun kuin tällä hetkellä on viittomakieltä käyttävillä. Vain tulkkauspalveluun oikeutetuille henkilöille tarkoitettuna palveluna rajoitettujen aukioloaikojen puitteissa se ei kuitenkaan vastaisi kokonaan samaan tarpeeseen kuin nykyinen tekstipuhelupalvelu.

Yleisten viestintäpalveluiden kehitys lisää yhteiskunnan esteettömyyttä ja yhdenvertaisuutta. Yleisten viestintäpalveluiden kehitys edistää kaikkien ja erityisesti vammaisten henkilöiden täysimääräistä ja tehokasta osallistumista yhteiskuntaan. Esteettömät ja saavutettavat viestintäpalvelut edistävät vammaisten henkilöiden yhdenvertaista pääsyä sekä julkisiin että yksityisiin palveluihin. Yleisten palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys tukevat vammaisten henkilöiden itsenäistä elämää ja vähentävät tarvetta vain vammaisille henkilöille tarkoitetuille erityispalveluille. Esteettömyys ja saavutettavuus mahdollistavat paremmin viestinnän myös iäkkäille henkilöille, ja väestön ikääntyessä ja elinajan kasvaessa tästä hyötyvien määrä kasvaa entisestään. Yleisten viestintäpalvelujen esteettömyyden kehityksessä on kuitenkin huomattava, että yleinen palvelu ei välttämättä palvele aivan kaikkia henkilöitä, joilla on erityistarpeita esimerkiksi heikon tietoteknisen osaamisen ja valmiuden vuoksi.

Vanhimmissa ikäryhmissä on enemmän naisia kuin miehiä. Siltä osin kuin iäkkäät henkilöt käyttävät tekstipuhelupalvelua, muutokset palveluun voisivat kohdistua enemmän naisiin kuin miehiin. Tältä osin naiset myös hyötyvät miehiä enemmän yleisten palvelujen esteettömyydestä ja saavutettavuudesta.

3.2.1.2 Vaikutukset kielellisiin oikeuksiin

Tekstipuhelupalvelua voi käyttää kolmella eri kielellä, suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tekstipuhelupalvelu perustuu teksti- ja ääniyhteyteen. Kuvayhteyttä ei nykypalvelussa ole saatavilla, vaikka tekninen alusta mahdollistaisi sen. Nykypalvelulla ei siten pystytä tukemaan viittomakielistä viestintää.

Apuväline- tai vammaispalveluna myönnettävät laitteet saattavat mahdollistaa kielellisten oikeuksien toteutumisen laajemmin vammaisen henkilön hallitsemilla kielillä ja esimerkiksi viittomakielellä videoyhteyden välityksellä.

Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen tuottamaa etäkirjoitustulkkauspalvelua voitaisiin kokeilussa tarjota pääasiassa suomen kielellä, mahdollisuuksien mukaan ruotsin ja englannin kielillä.

Yleisten viestintäpalveluiden arvioidaan mahdollistavan kielellisten oikeuksien toteutumisen laajemmin vammaisen henkilön hallitsemilla kielillä. Lisäksi eräiden tuotteiden esteettömyysvaatimuksista annetussa laissa säädetään siitä, että talouden toimijan tulee antaa tarvittavat dokumentit suomen ja ruotsin kielellä. Tuotteiden ja palvelujen esteettömyystiedon antamiseen liittyy ymmärrettävyyden vaatimus.

3.2.2 Vaikutukset tekstipuhelupalvelun käyttäjien asemaan

Tekstipuhelupalvelun pääasiallinen käyttäjäryhmä on kuulovammaiset ja kuulonäkövammaiset henkilöt. Myös kehitysvammaiset ja puhevammaiset henkilöt voivat hyötyä palvelusta. Palvelu on suunnattu henkilöille, joiden on vaikea tai mahdoton soittaa tavallista puhelua. Nykypalvelun ylläpito siirtymäajaksi turvaisi erityisesti niiden käyttäjien asioinnin ja yhteydenpidon tarpeet, joille uuden teknologian ja palvelujen käyttöönotto ja opettelu on haasteellista tai jotka käyttävät palvelua tekstipuhelinlaitteella. Siirtymäaika turvaisi riittävän ajan löytää palvelun käyttäjille heidän yksilöllisen tarpeensa mukainen korvaava viestintätapa. Saadun tiedon mukaan nyt käytössä olevat tekstipuhelinlaitteet eivät enää pitkää ole teknisesti tuettavissa, joten niiden käyttäjille on välttämätöntä joka tapauksessa löytää pikaisesti korvaavia ratkaisuja.

Apuväline- ja vammaispalveluilla ei pystyttäisi vastaamaan kaikkien tekstipuhelupalvelun käyttäjien tarpeisiin, koska henkilön tulisi täyttää lainsäädännössä asetetut edellytykset palveluiden myöntämiselle. Toisaalta apuväline- ja vammaispalveluilla pystytään vastaamaan henkilön yksilöllisiin tarpeisiin, jos hän täyttää palvelun myöntämisen edellytykset. Apuvälinepalvelut ja muut yleiset palvelut ovat ensisijaisia suhteessa vammaispalveluihin.

Palveluilla tuetaan myös laitteiden ja välineiden käyttöönottoa ja käyttöä. Terveystuolion lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutus ja vammaispalvelujen myöntäminen perustuvat yksilöllisen tarpeen arviointiin.

Esimerkiksi tietokoneet ja älypuhelimet ovat yleisiä ja kotitalouksissa tavanomaisesti olevia kuluttajatuotteita, joita ei pääsääntöisesti luovuteta lääkinällisenä kuntoutuksena eikä niihin lähtökohtaisesti myönnetä vammaispalvelulain perusteella tukea.

Apuväline- tai vammaispalveluna myönnettävien laitteiden arvioidaan sopivan kaikenlaisiin puheluihin ja saattavan mahdollistaa esimerkiksi videoyhteyden, jota tekstipuhelupalvelu ei mahdollista.

Apuväline- ja vammaispalvelut eivät toimi kaksisuuntaisesti, vaan apuväline tai palvelu myönnetään vain lainsäädännössä säädetyt edellytykset täyttävälle henkilölle itselleen. Tämä voi vaikuttaa mahdollisuuteen pitää yhteyttä esimerkiksi omaiseen, jos yhteydenpito edellyttää vastaanottajalta tietynlaista välinettä tai laitetta.

Kelan etäkirjoitustulkkauspalveluun olisivat oikeutettuja asiakkaat, joilla tulkkauspalvelulain mukaan on oikeus vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun ja joille on siitä annettu päätös. Muut nykyisen tekstipuhelupalvelun käyttäjäryhmät (esimerkiksi vammaisten henkilöiden omaiset ja ystävät tai viranomaiset) jäisivät palvelun ulkopuolelle. Koska palvelu ei toimisi kaksisuuntaisesti, se ei vastaisi kaikkiin tekstipuhelupalvelun nykyisten käyttäjien tarpeisiin. Lisäksi etäkirjoitustulkkauspalvelu soveltuisi vain päivystysluonteiseen asiointiin, ja aukioloaika olisi rajallisempi kuin tekstipuhelupalvelussa. Kelan nykyisessä teknisessä ratkaisussa yhteyden ottaminen perustuu videokuvaan, mikä tekee tilanteesta vuorovaikutteisemmän. Palvelua käyttävällä tulee olla tekninen perusosaaminen (esim. kameran/mikrofonin asetusten muokkaus). Tarvittaessa Kela neuvoo ja ohjaa palvelun käytössä.

Yleisten viestintäpalveluiden kehitys edistää kaikkien ja erityisesti vammaisten henkilöiden täysimääräistä ja tehokasta osallistumista yhteiskuntaan, ja vähentää tarvetta erityispalveluille. Yleisten viestintäpalveluiden käyttämisen arvioidaan edellyttävän tietoteknisiä valmiuksia. Palveluntarjoajia koskevat veloitteet voivat kuitenkin auttaa henkilöitä, joilla on haasteita tietoteknisten palvelujen käytössä, sillä tukipalveluiden tulee antaa tietoja palvelun toiminnasta esteettömiä viestintätapoja käyttäen.

Esteettömät ja saavutettavat yleiset viestintäsovellukset ja -laitteet mahdollistavat käyttäjilleen tekstipuhelupalvelua laajemmat mahdollisuudet asioida itsenäisesti ilman aikarajoja ja jonottamista palveluun. Yleiset viestintäpalvelut tarjoavat mahdollisuuden kaksisuuntaiseen kommunikointiin laajasti eri puhutuilla kielillä, eikä käyttö rajoitu vain vammaisen tai toimintarajoitteen henkilön aloitteesta tehtyihin yhteydenottoihin.

Yleisillä viestintäpalveluilla voidaan edistää henkilön mahdollisuutta itsenäiseen elämään eri elämänalueilla, kuten mahdollisuutta opiskella, työllistyä ja päästä palveluihin yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Tekstipuhelupalvelu toimii niin, että palvelun käyttäjä ottaa tekstiyhteyden välityskeskukseen, josta otetaan ääniyhteys siihen henkilöön, jota palvelun käyttäjä yrittää tavoitella. Välityksen työntekijä kirjoittaa kaiken kuulemansa ja lukee ääneen kaiken kirjoitetun. Kelan vammaisten tulkkauspalvelussa viestin välittäjänä toimii tulkki. Tekstipuhelupalvelussa ja tulkkauspalvelussa on aina kolme osapuolta. Yleiset viestintäpalvelut sekä apuväline- tai vammaispalvelut voisivat mahdollistaa joillekin nykyisen tekstipuhelupalvelun käyttäjille suoran itsenäisen asioinnin ja yhteydenpidon.

3.2.3 Taloudelliset vaikutukset

3.2.3.1 Vaikutukset rahoitukseen sekä palvelujen järjestäjiin ja tuottajiin

Työryhmän ehdotusten toteuttaminen olisi hyvin todennäköisesti kokonaistaloudellisesti edullisempi ratkaisu kuin jatkaa siirtymäajan jälkeen nykypalvelun ylläpitoa julkisena palveluna.

Nykypalvelun ylläpito siirtymäajaksi edellyttäisi rahoitusta nykypalvelulle vielä arviolta vuosiksi 2024-2025. Palvelulle on myönnetty vuodelle 2023 rahoitusta 262 500 euroa. Palvelun tuottaja on ilmoittanut, että nykyrahoitus ei riitä palvelun kustannusten kattamiseen. Näin ollen palvelun ylläpidosta siirtymäaikana aiheutuisi vuosittain vähintään 262 500 euron kustannukset.

Nykypalvelua tuottaa Vakka-Suomen Puhelin Oy STEA:n myöntämällä rahoituksella. Palvelun siirtymäajan jälkeen nykypalvelun ylläpidon päättyessä tämä rahoitus päättyisi. Saadun tiedon mukaan nykyinen rahoitus ei ole riittävä palvelun ylläpitoon eli palvelun tuottaminen ei ole ollut yritykselle kannattavaa. Nykyisillä palveluajoilla palvelun tuottaja on resursoinut palveluun keskimäärin kolme henkilöä, noin 500 tuntia kuukaudessa.

Vakka-Suomen Puhelin Oy:n toimittamien tietojen mukaan palvelun volyymit ovat laskeneet merkittävästi vuosien aikana. Vakka-Suomen Puhelin Oy ja teknologiakumppani nWise ovat tulleet hinnoittelussa vastaan. Vakka-Suomen Puhelin Oy on ilmoittanut, että ei tarjoa muita kuin alla mainittuja palveluaikoja, koska volyymi ei riitä kattamaan resursointikustannuksia. Yritys on laskenut seuraavat hinnat, joilla pystyisi toteuttamaan palvelua vuonna 2024 (arvonlisävero 0%):

- Tuotantoalustan kustannukset noin 12 000 euroa kuukaudessa (arvio, joka täsmentyy)
- Lisäksi mahdolliset kertakustannukset alustan päivityksestä (ei vielä tiedossa)
- Henkilöpalvelun kustannukset
 - Minuuttipohjainen veloitus 1,60 euroa / minuutti
 - Minimiveloitus palveluajalla ma-pe klo 8-16 4950 euroa / kk
 - Minimiveloitus palveluajalla ma-pe klo 8-20 9250 euroa / kk

On myös hyvä huomata, että Vakka-Suomen Puhelin Oy:n edellä ilmoittamat hinnat ovat arvonlisäverottomia hintoja. Mikäli palvelun tilaaja olisi viranomainen, tulisi lisäksi maksettavaksi arvonlisävero.

Siirtymäaikana hyvinvointialueilta edellytettäisiin viestintää ja ohjausta sopivien palvelujen piiriin sekä tukea digitaalisten ratkaisujen käyttämisessä. Lisäksi lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineen tai toissijaisesti vammaispalvelun myöntäminen edellyttää yksilöllistä palvelutarpeen arviointia. Terveystuho myös huolehtii lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineen käytön opetuksesta.

Hyvinvointialueille ei kuitenkaan arvioida aiheutuvan tästä merkittäviä taloudellisia vaikutuksia ottaen huomioon tekstipuhelupalvelun rajallinen käyttäjämäärä, yksilöllisesti vaihtelevat palvelutarpeet sekä se, että jo tällä hetkellä tulee järjestää riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja myöntää apuvälineitä ja palveluja niihin oikeutetuille.

Kelan etäkirjoitustulkkausten pienimuotoinen kokeilu (muutama tunti viikossa muutaman kuukauden ajan) voitaisiin toteuttaa Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen nykyisillä resursseilla, mutta jos kokeilua siitä laajennettaisiin tai se jatkuisi, se vaatisi erillisrahoituksen ja kirjoitustulkkiensa lisärekrytoinnin ja koulutuksen.

3.2.3.2 Vaikutukset kotitalouksiin

Tekstipuhelupalvelun käyttö on käyttäjälle maksuton. Tarvittavien laitteiden, kuten tietokoneen ja älypuhelimien, hankinta ja esimerkiksi puhelinliittymän kulut tulevat kuitenkin useimmiten käyttäjän maksettaviksi nykypalvelua käytettäessäkin. Palvelun päättymisen siirtymäajan jälkeen saattaisi aiheuttaa joillekin palvelun käyttäjille lisäkustannuksia yksilöllisistä tarpeista riippuen heidän siirtyessään muiden ratkaisujen piiriin. Tällaisia kustannuksia voisivat olla esimerkiksi laitehankinnat niille, jotka ovat käyttäneet palvelua tekstipuhelinlaitteella.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet ja niiden sovitukset, uusiminen ja huolto ovat käyttäjilleen maksuttomia. Myös vammaispalvelut ovat pääosin käyttäjilleen maksuttomia. Vammaispalveluna myönnettävänä taloudellisena tukena on kuitenkin mahdollista saada

enintään puolet teknisen ratkaisun tai välineen hankkimisesta aiheutuvista välttämättömistä ja kohtuullisista kustannuksista, joten henkilölle voisi tulla kustannuksia maksettavaksi. Vakiomalliseen välineeseen tehtävät muutostyöt korvattaisiin vammaispalveluna kokonaan. Liittymäkulut tulevat asiakkaan maksettavaksi.

Kelan etäkirjoitustulkkaukspalvelun kokeilu olisi käyttäjälleen ilmainen. Aiemman tekstipuhelinlaitteen tilalle asiakas joutuisi kuitenkin hankkimaan älylaitteen (esimerkiksi älypuhelimien, tietokoneen tai tabletin) ellei hänellä sellaista vielä ole. Kelan nykyisessä viittomakielisessä etäpalvelussa asiakkaan on mahdollista anoa laitetta Kelalta lainaksi, ellei hänellä itsellään sopivaa laitetta ole. Harkittavaksi voisi tulla vastaava käytäntö myös etäkirjoitustulkkauksessa, mikäli kokeilu saisi jatkoa.

Yleisten viestintäpalveluiden käyttämisen arvioidaan aiheuttavan joillekin nykyisen tekstipuhelupalvelun käyttäjille kustannuksia esimerkiksi laite- ja liittymähankintojen muodossa.

3.2.4 Vaikutukset viranomaisten toimintaan

Siirtymäaikana tarvitaan tehokasta viestintää tekstipuhelupalvelun käyttäjille sekä tehostettua ohjausta sopivien palveluiden piiriin.

Hyvinvointialueiden tulisi tarvittaessa neuvoa palvelun käyttäjiä apuväline- tai toissijaisesti vammaispalvelujen piiriin sekä tehdä näihin liittyvät tarvittavat yksilölliset palvelutarpeen arvioinnit. Lisäksi hyvinvointialueiden tulisi tarvittaessa tukea palvelun käyttäjiä digitaalisten ratkaisujen käyttämiseen. Tämän arvioidaan lisäävän työmäärää hyvinvointialueilla painottuen siirtymäaikaan, jolloin nykypalvelun käyttäjät siirtyisivät käyttämään muita ratkaisuja ja palveluita. Hyvinvointialueiden toimintaan ei kuitenkaan arvioida aiheutuvan merkittäviä vaikutuksia ottaen huomioon tekstipuhelupalvelun rajallinen käyttäjämäärä, yksilöllisesti vaihtelevat palvelutarpeet sekä se, että jo tällä hetkellä tulee järjestää riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja myöntää apuvälineitä ja palveluja niihin oikeutetuille.

Kelan etäkirjoitustulkkaukspalvelun kokeilu edellyttäisi tehokasta tiedottamista mm. asiakasjärjestöjen ja kela.fi:n sekä hyvinvointialueyhteistyön kautta. Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksessa kokeilu edellyttäisi koordinoitua, työjärjestelyjä ja kirjoitustulkausta osaavien työntekijöiden resurssin kohdentamista tarvittavassa määrin tähän työhön. Jonkin verran koulutuksen tarvetta saattaisi myös olla. Tietojärjestelmät ja tekniset valmiudet kokeiluun ovat jo olemassa, mutta ne vaativat testaamista ennen uudenlaisen palvelun aloittamista.

Yleisesti viranomaisten tulisi jo nykyainsäädännön mukaisesti edistää ihmisten yhdenvertaista pääsyä palveluihin ja palveluiden käyttöä tarjoamalla vaihtoehtoisia ja monikanavaisia asiointitapoja. Tämä voi aiheuttaa jonkin verran tietojärjestelmäkustannuksia ja vaatia henkilöstöresursseja (esimerkiksi mahdollisuus yhteydenottoon tekstiviestein tai pikaviestein), mutta toisaalta säästää resursseja mahdollistamalla sujuvan pääsyn palveluihin ja vähentämällä tarvetta muille erityispalveluille, kuten tarvetta käyttää kuljetuspalveluita tai tulkkauspalveluita asioinnissa kasvokkain viranomaisten kanssa.



JULKAISUJEN LATAAMINEN:
julkaisut.valtioneuvosto.fi

ISSN 2242-0037 (PDF)
ISBN 978-952-00-8656-5 (PDF)