

En jämlik tillgång till service tryggas genom tillgängliga tjänster

Ställningstagande av arbetsgruppen för textsamtalstjänstens framtid

Arbetsgruppen för textsamtalstjänstens framtid har i sitt arbete uppmärksammat de svårigheter att få service som människor upplever att de har. Bland annat i ljuset av funktionsrättsorganisationernas synpunkter och enkätundersökning är en av orsakerna till att kravet på jämlik tillgång till service inte alltid uppfylls att sättet för att ta kontakt inte är tillgänglighetsanpassat. Detta orsakar otrygghet och kan i värsta fall hindra människan från att få service i allvarliga akuta situationer där människan behöver hjälp.

Arbetsgruppen betonar att de som tillhandahåller tjänster ska se till att alla har jämlik tillgång till tjänsterna och har möjlighet att använda dem. Det är viktigt att de personer som på grund av någon funktionsnedsättning inte har möjlighet att ringa eller ta emot röstsamtal har något annat sätt för att kontakta tjänstetillhandahållaren i brådskande eller icke-brådskande situationer. Till exempel återuppringningstjänsten är problematisk för personer med nedsatt hörsel. Om man inte kan förutse återuppringningstiden har man inte möjlighet att reservera den tolkningsservice som behövs för att svara på samtalet. Den jämlika tillgängligheten kan säkerställas genom att erbjuda möjlighet att ta kontakt på flera sätt än genom att ringa, till exempel genom ett textmeddelande eller snabbmeddelande eller genom att se till att e-tjänsten är tillgänglighetsanpassad. Det är också viktigt att informera tydligt om de olika alternativa sätten att ta kontakt. De olika sätten att ta kontakt ska vara tillgängliga för alla och erbjudas på både finska och svenska.

Enligt grundlagen får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas till exempel på grund av hälsotillståndet eller en funktionsnedsättning. Enligt grundlagen ska det allmänna se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses. Enligt teckenspråkslagen (359/2015) ska myndigheterna i sin verksamhet främja de teckenspråkigas möjligheter att använda och få information på sitt eget språk. Enligt diskrimineringslagen (1325/2014) gäller skyldigheten även privata aktörer. Myndigheter, utbildningsanordnare, arbetsgivare och de som tillhandahåller varor eller tjänster ska göra sådana ändamålsenliga och rimliga anpassningar som behövs i det enskilda fallet för att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att på lika villkor som andra utträta ärenden hos myndigheter och få utbildning och arbete samt sådana varor och tjänster som tillhandahålls allmänheten och att klara av sina arbetsuppgifter och avancera i arbetet.

Enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (FördrS 26-27/2016) är tillgänglighet en förutsättning för att personer med funktionsnedsättning ska kunna leva oberoende och fullt ut delta på alla livets områden. Funktionsrättskonventionen gäller i Finland i lag. Konventionen förpliktar avtalsparterna att vidta ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång på samma villkor som andra till den fysiska miljön, till transporter och till information och kommunikation, inklusive informations- och

kommunikationsteknik och informations- och kommunikationssystem samt till andra anläggningar och tjänster som är tillgängliga för eller erbjuds allmänheten både i städerna och på landsbygden.

Beaktandet av den jämlika tillgängligheten är en förutsättning för jämlikhet och ekonomisk och social hållbarhet. Enligt principen om att alla ska beaktas vid planeringen är målet att alla människor ska få tillgång och kunna använda alla tjänster, anordningar och applikationer. Vid behov ska man också erbjuda specialtjänster för att tillgodose individuella behov. Samtidigt är det också viktigt att stödja människans digitala färdigheter och möjligheter att använda olika anordningar och applikationer. Stödet ska vara tillgänglighetsanpassat så att också personer med funktionsnedsättning kan få hjälp. Beaktandet av jämlik tillgänglighet är ur en helhetsekonomisk synvinkel ofta lönsammare än att skraddarsy speciallösningar för personer med funktionsnedsättning. I och med att befolkningen blir äldre ökar antalet personer med funktionsnedsättning snabbt. De tillgänglighetsanpassade tjänsterna tjänar och är till nytta för hela samhället.

Ytterligare information:

Tea Hoffrén, social- och hälsovårdsministeriet, e-post fornamn.efternamn@gov.fi, tfn 02951 63220
Ida Hakanen, social- och hälsovårdsministeriet, e-post fornamn.efternamn@gov.fi, tfn 02951 63173

Läs mer här:

- Arbetsgruppen för textsamtalstjänstens framtid [länk](#).
- FN:s funktionsrättskonvention [länk](#).