

Yhdenvertainen palvelujen saanti turvattava mahdollistamalla esteetön asiointi

Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus -työryhmän kannanotto

Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus -työryhmä on kiinnittänyt työssään huomiota palveluiden saannissa koettuihin esteisiin. Muun muassa vammaisjärjestöjen tuoman viestin ja tehdyn kyselyn valossa tosiasiallinen pääsy palveluihin ei aina toteudu siitä syystä, että esteetöntä yhteydenottotapaa ei ole. Tämä aiheuttaa turvattomuutta ja voi pahimmillaan estää palvelujen saannin akuuteissa apua vaativissa tilanteissa.

Työryhmä korostaa, että palvelujen tarjoajien tulisi mahdollistaa yhdenvertainen pääsy palveluihin ja palveluiden käyttö. On tärkeää varmistaa, että henkilöllä, jolla ei vammaa tai toimintarajoitteen vuoksi ole mahdollista soittaa tai vastaanottaa äänipuhelua, on tapa saada yhteys palveluiden tarjoajaan kiireellisissä ja kiireettömissä tilanteissa. Esimerkiksi takaisinsoittopalvelu on ongelmallinen kuulovammaisille henkilöille. Koska takaisinsoittoaikaa ei voi ennakoida, heillä ei ole mahdollisuutta varata tulkkausta pystyäkseen vastaamaan puheluun. Esteetön asiointi voidaan varmistaa mahdollistamalla yhteydenotto monikanavaisesti, esimerkiksi soittamisen lisäksi tekstiviestillä tai pikaviestin sekä varmistamalla sähköisen asiointin esteettömyys. Vaihtoehtoisista yhteydenottotavoista on myös tiedotettava selkeästi. Yhteydenotto eri tavoilla tulee mahdollistaa yhdenvertaisesti sekä suomeksi että ruotsiksi.

Perustuslain mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan terveydentilan tai vammaisuuden vuoksi. Perustuslain mukaan julkisen vallan on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Viittomakielilain (359/2015) mukaan viranomaisen on toiminnassaan edistettävä viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään. Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) velvoittaa myös yksityisiä toimijoita. 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.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimukseen (SopS 26–27/2016) on kirjattu esteettömyys ja saavutettavuus edellytyksenä vammaisten henkilöiden itsenäiselle elämälle ja täysimääräiselle osallistumiselle kaikilla elämäntilanteilla. Vammaisyleissopimus on Suomessa voimassa lakina. Yleissopimus velvoittaa sopimuspuolet toteuttamaan asianmukaiset toimet varmistaa 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.

Esteettömyyden huomiointi on edellytys yhdenvertaisuudelle sekä taloudelliselle ja sosiaaliselle kestävyydelle. Kaikille sopivan suunnittelun periaatteen mukaisesti tavoitteena on kaikille ihmisille laajasti esteettömät ja saavutettavat palvelut, laitteet ja sovellukset. Tarvittaessa käytössä tulee olla myös yksilölliseen tarpeeseen vastaavia erityispalveluja. Tärkeää on myös tukea ihmisten digitaitoja ja valmiuksia käyttää erilaisia laitteita ja sovelluksia. Tukea on annettava esteettömällä tavalla, jotta siitä hyötyvät myös toimintarajoitteiset henkilöt. Esteettömyyden huomioiminen on kokonaistaloudellisesti usein kannattavampaa kuin erityisratkaisujen räätälöinti toimintarajoitteisille henkilöille. Väestön ikääntyessä toimintarajoitteisten ihmisten määrä kasvaa. Esteettömät ratkaisut palvelevat ja hyödyttävät koko yhteiskuntaa.

Lisätietoja:

Tea Hoffrén, sosiaali- ja terveysministeriö, sähköposti etunimi.sukunimi@gov.fi, puhelin 02951 63220
Ida Hakanen, sosiaali- ja terveysministeriö, sähköposti etunimi.sukunimi@gov.fi, puhelin 02951 63173

Lue lisää:

- Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus –työryhmästä [tästä linkistä](#).
- YK:n vammaisyleissopimuksesta [tästä linkistä](#).