

Svar på skriftligt spørgsmål om att trygga finansieringen av nödmeddelandetjänsten på teckenspråk

Till riksdagens talman

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Ärade talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spørgsmål SS 541/2022 rd undertecknat av riksdagsledamot Merja Mäkisalo-Ropponen /sd m.fl.:

Hur tänker regeringen säkerställa att den teckenspråkiga tjänsten för nödmeddelanden även i framtiden tillhandahålls för att tillgodose likabehandling av personer som använder teckenspråk?

Som svar på detta spørgsmål anför jag följande:

Generaldirektören för Folkpensionsanstalten (FPA) Elli Aaltonen gav FPA:s resultatenhet för förmanstjänster 16.6.2017 i uppdrag att utse en arbetsgrupp vars uppgift var att bedöma om det är möjligt att utöka tolkningstjänsten för personer med nedsatt funktionsförmåga att även gälla vissa myndighetstjänster. I arbetsgruppen ingick, förutom företrädare för FPA, representationen för Nödcentralverket, social- och hälsovårdsministeriet och inrikesministeriet. I sitt arbete hörde arbetsgruppen även handikapporganisationer som tillhörde målgruppen.

Utifrån arbetsgruppens förslag togs ett beslut om att ordna ett tidsbestämt pilotprojekt för att erbjuda FPA:s teckenspråkiga tolkningstjänst i samband med mottagande av nödsamtal. Finskspråkiga personer med nedsatt hörsel vilka representerar den största kundgruppen med rätt till tolkningstjänster valdes som målgrupp. FPA och Nödcentralverket ingick ett ömsesidigt avtal 15.6.2021 för att starta ett pilotprojekt för mottagande av nödsamtal på teckenspråk. Pilotprojektet fastställdes för perioden 15.6.2021–30.6.2022. Pilotprojektets försöksperiod förlängdes senare till 31.12.2022.

Enligt pilotprojektet är tjänsten öppen för alla och kräver inte förhandsregistrering. Tjänsten är i bruk vardagar kl. 08–16. Användningen av tolkningstjänsten på teckenspråk sker med hjälp av applikationen 112 Suomi. Via applikationen tar användaren kontakt med FPA:s tolkningstjänst varifrån tolken kontaktar nödcentralen (Åbo nödcentral är med i försöket). Anslutningen mellan användaren av tjänsten och tolkningscentralen består av en videobild som möjliggör en teckenspråkig tjänst i realtid mellan kunden och tolken samt kontakt med hjälp av chat och ljud. Kontakten mellan tolkningscentralen och nödcentralen förmedlas via tal. Applikationen 112 Suomi förmedlar även enhetens exakta position.

FPA har förbundit sig att under försöket tillhandahålla tolkningstjänsterna utan kostnad för kunden eller Nödcentralverket genom att själv betala dessa tjänster ur egna driftskostnader. Nödcentralverket har betalat de kostnader som hänfört sig till utvecklingen av tjänsterna till den del som gäller applikationen 112 Suomi.

Under försöket har erfarenheter samlats om behovet av tjänsterna (kvantitet och kvalitet). Med hänvisning till en analys av dessa har kontakt med tolkningstjänsten på teckenspråk kontaktats hundratals gånger via applikationen 112 Suomi. En stor del av dessa härrör dock ifrån testning av anslutningen, eftersom anslutningen till systemet kräver att kontakterna till tolkningscentralen testas före det egentliga ibruktagandet. Av dessa har 10–15 nödmeddelanden förmedlats till Åbo nödcentral under försökets gång. Det har inte förekommit kontakttaganden från polisen eller andra myndigheter under 2022.

Enligt tidigare uppgifter skulle försöket med teckenspråkig tolkningstjänst avslutas 31.12.2022. Utifrån respons från olika aktörer anser dock social- och hälsovårdsministeriet och inrikesministeriet att en teckenspråkig tjänst med anknytning till nödmeddelanden är viktig som en faktor för främjandet av likabehandling. Inrikesministeriet har främjat och fört förhandlingar i ärendet med Nödcentralverket och företrädare för FPA. I fråga om en fortsättning på försöket eftersträvas en lösning, där försöket med tolkningstjänsten kunde fortsätta år 2023 med en temporär finansiering av Nödcentralverket. Avsikten är att nästa år reda ut hur den teckenspråkiga tolkningstjänsten kan ordnas, hur kostnaderna kan fördelas mellan olika parter och vilka möjligheter det finns för att göra tjänsten permanent. Det finns även andra öppna frågor som gäller tjänsten, såsom eventuella behov av ändringar av lagstiftningen.

Nödnumret kan fortfarande nås via samtal och därutöver via textmeddelande, såsom i nuläget. Med hjälp av SMS-tjänsten har syftet varit att ge personer med nedsatt funktionsförmåga lika möjligheter att kontakta nödcentralen, eftersom denna tjänst är avsedd för personer som har en hörselskada eller svårigheter att producera tal. Nödmeddelande via textmeddelande har fungerat väl redan i flera år och dess utnyttjandegrad är rätt stor, med hjälp av den gjordes 4 500 nödmeddelanden 2021.

I samband med genomförandet av tillgänglighetsdirektivet ändras även lagen om nödcentralverksamhet (RP 41/2022). Genom ändringen av lagen om nödcentraler uppfylls tillgänglighetskraven som gäller svar på nödmeddelanden på det allmänna nödnumret 112. Framöver ska ett nödmeddelande kunna göras via talkommunikation och alternativt genom att använda en metod till kontakt som bygger på textmeddelande, och nödcentralen ska använda samma kommunikationssätt för att svara. Utöver tal och text är det frivilligt att tillhandahålla videobild som ett alternativ, men det är inte obligatoriskt. Om videobilder tillhandahålls till exempel för att ordna videotolkning ska det i enlighet med tillgänglighetsdirektiv innebära fullständigt interaktivt synkroniserat text och tal (inkl. textmeddelande i realtid). Ändringen av lagen om nödcentraler möjliggör även att utnyttjandet av informationstekniken utvecklas i framtiden och att olika sätt att göra nödmeddelanden utvecklas.

I samband med genomförandet av tillgänglighetsdirektivet kommer skyldigheten till förhandsregistrering i SMS-tjänsten att slopas och en chat-tjänst i realtid införs före utgången av 2025. Med hjälp av genomförandet av tillgänglighetsdirektivet och ändringen av lagen om nödcentraler säkerställs att personer med nedsatt funktionsförmåga i så stor omfattning som möjligt kan använda nödmeddelanden i enlighet med sina behov (tal, textmeddelanden i realtid).

Inrikesminister Krista Mikkonen