

Merja Mäkisalo-Ropponen sd

Kirjallinen kysymys tekstipuhelupalvelun turvaamisesta

Eduskunnan puhemiehelle

STEA-rahoitteinen tekstipuhelupalvelu on ainoa saavutettava muoto, jolla kuulo-, kuulo-näkö-, puhe- ja kehitysvammainen voi yhdenvertaisesti soittaa puheluita. Palvelu on käytettävissä myös niin, että kuuleva soittaa puhelun, eli palvelun käyttö ei ole sidottu vammaisuuteen. Muuta vastaavaa maksutonta palvelua ei ole maassamme tarjolla.

Tekstipuhelupalvelu toimii niin, että vaikkapa kuuro henkilö kirjautuu palvelun nettisivuille ja kertoo puheluvälittäjälle kirjoittaen, mihin numeroon soitetaan. Puheluvälittäjä ottaa normaalin puhelinyhteyden siihen kuulevaan henkilöön, jota yritetään tavoitella. Puheluvälittäjällä on siis kaksi yhteyttä auki, ja puhelun aikana hän puhuu kaiken kirjoitetun sekä kirjoittaa kaiken puhutun. Palvelu on käytettävissä sekä tietokoneella että mobiilisti.

Myös vanhanmallisella tekstipuhelinlaitteella saa palveluun yhteyden. Se, että palvelu on käytettävissä mahdollisimman monipuolisella laitekannalla, takaa palvelun saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden kaikille asiakasryhmille, myös niille, joilla ei ole yhtä vahvaa tietoteknistä osaamista.

Palvelun toimivuutta seurataan ja kehitetään palveluntuottajan ja asiakasjärjestöjen muodostaman ohjausryhmän toimesta. Ohjausryhmä tekee säännöllisin väliajoin myös asiakastytytyväisyyskyselyjä. Osa käyttäjistä soittaa tekstipuhelupalvelulla jopa päivittäin. Soitot suuntautuvat tavallisesti viranomaisille, palveluntarjoajille sekä kuuleville sukulaisille ja ystäville. Tekstipuhelupalvelua käytetään paljon myös työasioiden hoitoon. Jokaisessa kyselyssä nousee esille tekstipuhelupalvelun suuri merkitys turvallisuuden tunteen lisääjänä ja yhdenvertaisuuden takaajana.

Tekstipuhelupalvelu on ollut saatavilla 24/7, mutta sen saama STEA-rahoituksen taso on pakottanut supistamaan aukioloaikoja. 1.5.2021 alkaen tekstipuhelupalvelu on auki enää ma—pe klo 8—20. STEA-rahoitus on luvattu enää vuodelle 2022, jonka jälkeen palvelu uhkaa loppua kokonaan. Moni palvelunkäyttäjä oli jo keväällä 2020 hädissään ja koki turvallisuuden tunteensa vakavasti heikentyneen, kun palvelun aukioloaikoja ensimmäisen kerran supistettiin. Erityisesti yö- ja viikonlopun hätätilanteisiin tarvitaan jokin tapa, jolla apua voi hälyttää ilman, että tarvitsee käydä pyytämässä soittoaikaa esimerkiksi kuulevalta naapurilta tai ystävältä. Kaikissa tilanteissa ei voi ottaa yhteyttä hätäkeskukseen, sillä esimerkiksi äkillinen eläinlääkärin tai putkimiehen tarve on kyllä akuutti mutta ei kuulu hätäkeskuksen hoidettavaksi.

Kirjallinen kysymys KK 284/2021 vp

Vaikka teknologia kehittyy valtavien harppauksin niin, että useissa palveluissa ja viranomaisissa on käytössä sähköposti, chat, verkkosivujen yhteydenottolomakkeet ja muita teknisiä ratkaisuja, ne eivät täysin kata sitä tarvetta, johon tekstipuhelupalvelua käytetään.

Tekstipuhelupalvelulla kuuleva viranomainen voi palvelua käyttäen ottaa suoran yhteyden siihen asiakkaaseen, joka ei puhelimeen muuten voisi vastata. Kelan tulkkauspalvelut eivät vastaa tähän tarpeeseen, sillä tulkkauspalvelu on tarjolla vain vammaiselle henkilölle.

Tämä yhdenvertaisuutta edistävä palvelu ei kuuluisi STEA-rahoitteisesti järjestöjen vastuulle, vaan sille tulisi löytää pysyvä vastuuviranomainen. Nyt on löydettävä kestävä tapa, miten palvelun jatkuvuus voidaan turvata nykyrahoituksen päätyttyä.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitän asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Mihin toimiin hallitus aikoo ryhtyä, että yhdenvertainen ja saavutettava tapa soittaa puheluja myös esimerkiksi kuulovammaisten osalta säilyy jatkossakin ja

miten asiaa kehitetään tulevaisuudessa palvelujen turvaamiseksi?

Helsingissä 29.4.2021

Merja Mäkisalo-Ropponen sd