

Tekstipuhelupalvelun tulevaisuus -työryhmän 1. kokous

Aika: 12.1.2023 klo 12-14

Teams-kokous

Paikalla:

Jaska Siikavirta, sosiaali- ja terveysministeriö, puheenjohtaja
Tea Hoffrén, sosiaali- ja terveysministeriö, sihteeri
Anne Kanto-Ronkanen, sosiaali- ja terveysministeriö
Ida Hakanen, sosiaali- ja terveysministeriö
Mikael Åkermarck, liikenne- ja viestintäministeriö
Outi Luoma-aho, valtiovarainministeriö
Pamela Sarasmo, oikeusministeriö
Seija Peltomäki, Kansaneläkelaitos
Anniina Lavikainen, Vammaisfoorumi ry
Marika Rönnerberg, Kuurojen Liitto ry
Esa Kalela, Kuuloliitto ry
Sanna Salmela, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry
Taru Kaaja, Suomen Kuurosokeat ry
Håkan Westerholm, SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf

Käsitellyt asiat:

1. Kokouksen avaus ja esittäytyminen

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 12.00. Käytiin esittäytymiskierros.

2. Tekstipuhelupalvelun esittely sekä työryhmän tehtävien ja tavoitteiden läpikäynti

Tea Hoffrén esitteli tekstipuhelupalvelua, työryhmän työn lähtökohtia ja asettamispäätöksen mukaisia tehtäviä. Marika Rönnerberg täydensi esittelyä. Palvelua käyttää tällä hetkellä noin 800 rekisteröitynyttä käyttäjää. Tämän lisäksi on käyttäjiä, jotka käyttävät palvelua tekstipuhelinlaitteella ja käyttäjiä, jotka soittavat palvelun käyttäjille. Sähköposti ja erilaiset pikaviestimahdollisuudet ovat osittain korvanneet palvelua, mutta eivät kaikissa tilanteissa.

Päätös: Merkittiin tiedoksi.

3. Työsuunnitelman ja työskentelytapojen käsittely ja hyväksyminen

Tea Hoffrén esitteli työsuunnitelmaluonnoksen. Sovittiin, että kevään aikana järjestetään kuukausittaiset kokoukset. Kokoukset järjestetään Teamsissa. Työskentelyalustana käytetään Tiimeriä. Kokouksiin osallistuvat pääsääntöisesti varsinaiset jäsenet, varsinaisen jäsenen ollessa

estynyt varajäsen ja varsinaisen jäsenen ollessa estynyt voi osallistua muukin edustaja. Keskustelussa tuotiin esille, että on tärkeää huomioida myös ruotsinkielinen palveluntarve.

Päätös: Hyväksyttiin työsuunnitelma ja vahvistettiin työryhmän työskentelytavat esitetyn mukaisesti.

4. Pyöreän pöydän kierros, osallistujien lyhyet puheenvuorot

Käytiin pyöreän pöydän kierros, jossa vammaisjärjestöjen edustajat toivat esille edustamansa järjestön näkökulmasta tarpeen kyseiselle palvelulle ja suhteen muihin palveluihin. Viranomaisedustajat kertoivat palvelun suhteesta edustamansa organisaation vastuisiin.

Järjestöjen edustajat toivat esiin tarpeita eri käyttäjäryhmien näkökulmista. Tulevaisuutta pohdittaessa on tärkeää pitää mielessä käyttäjäryhmän moninaiset tarpeet. Palvelua tarvitaan myös ruotsinkielellä. Osa potentiaalisista käyttäjistä, kuten viittomakieliset ja kehitysvammaiset henkilöt, hyötyisivät videoyhteydestä. Myös ruudunlukuohjelmien käyttäjät tulee huomioida. Eri kommunikaatiotavat tulee laajemminkin huomioida. Osalla, varsinkin ikääntyneillä käyttäjillä, digitaidot voivat olla puutteelliset. Käyttöliittymän selkeyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Kuurosokeissa henkilöissä on pieni ryhmä käyttäjiä, joille todella palvelu on 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 sähköpostiasiointi voi jossain tilanteissa olla hyvinkin toimiva yhteydenottotapa osalle käyttäjiä, mutta ei toimi akuuteissa tilanteissa. Tekstipuhelupalvelu on monilla käytössä myös sosiaalisten suhteiden ylläpidossa. Merkitys on pandemian aikana jopa korostunut. Merkittäviä erityispiirteitä palvelussa on, että toisin kuin tulkkauspalvelu, se on käytettävissä ilman etukäteisvarausta, ei vaadi tulkkauspalvelupäätöstä ja myös läheiset tai viranomaiset voivat käyttää palvelua tavoitellessaan palvelun käyttäjää. Nykypalvelussakin rajattu aukioloaika koetaan kuitenkin ongelmalliseksi ja turvattomuutta aiheuttavaksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön puolelta esitettiin tarve saada tarkempi kuvaus palvelun tarpeesta suhteessa muihin olemassa oleviin palveluihin ja viestintätapoihin. Liikenne- ja viestintäministeriö kuvasi vastuitaan suhteessa tekstipuhelupalveluun. Esteettömyysdirektiivin mukainen kansallinen lainsäädäntö osaltaan edistää viestinnän esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Standardointityö on kuitenkin vasta alkamassa ja säännösten soveltaminen esimerkiksi matkapuhelimia koskien alkaa vasta kesäkuussa 2025.

Valtiovarainministeriön edustaja pohti myös asiakasprofiilia ja käyttäjäjoukon kehitystä ja totesi, että työn edetessä tulee pohdittavaksi eri rahoitusvaihtoehdot. Oikeusministeriön

edustaja totesi palvelulla olevan tiivis kytkös muun muassa kielellisiin oikeuksiin ja yhdenvertaisuuden edistämiseen, jotka kuuluvat ministeriön toimialaan.

Kelan edustaja hahmotti tekstipuhelupalvelun suhdetta Kelan tulkkauspalveluun. Erona on muun muassa se, että tekstipuhelupalvelua voi käyttää kuka vain, kun taas tulkkauspalvelu vaatii tulkkauspalvelupäätöksen. Hän myös kertoi, että Kelassa on selvityksessä etäkirjoitustulkkauksen kehittäminen. Tämä palvelu voisi toimia lyhyissä asiointitilanteissa. Hän korosti, että on tärkeää mahdollistaa kaikkien yhdenvertainen oikeus kommunikointiin.

Sekä järjestö- että viranomaisedustajat toivat esille tarpeen kartoittaa ja profiloida käyttäjäryhmiä ja heidän erityistarpeitaan vielä tarkemmin.

Järjestöedustajat korostivat vielä pyöreän pöydän kierroksen jälkeen palvelun merkitystä. Palvelu toimii yleisesti hyvin samanlaisissa tilanteissa kuin missä muutkin käyttäjät soittavat puhelimella. Osalle käyttäjistä palvelu on viimeinen turva silloin, kun muuta yhteydenottotapaa ei löydy.

Päätös: Kuultiin osallistujien alustavat näkemykset palvelutarpeeseen ja siihen vastaamisen vaihtoehtoihin.

5. Jatkotyöskentelystä sopiminen

Tea Hoffrén ja puheenjohtaja vetivät yhteen kokouksen antia ja sovittuja jatkoaskeleita.

Ennen seuraavaa, helmikuussa järjestettävää, kokousta työstetään malleja jatkotyön pohjaksi ja yhteisesti keskusteltavaksi. Tässä työssä keskeisesti mukana sosiaali- ja terveysministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö ja Kela. Kuurojen Liitosta luvattiin toimittaa aineistoa liittyen nykypalvelun käyttäjien tarkempaan profilointiin.

Päätös: Sovittiin jatkotyöskentelystä työsuunnitelman ja keskustelun pohjalta.

6. Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 13.35.