



HALLINTOVALIOKUNTA

ASIA: HE 41/2022 vp Hallituksen esitys eduskunnalle tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksia koskevan direktiivin täytäntöönpanoa koskevaksi lainsäädännöksi

Kuurojen Liitto ry kiittää mahdollisuudesta tulla kuultavaksi ja haluaa todeta hätäpuheluiden osalta seuraavaa:

Viittomakieliset hätäpuhelut

Vaikka esteettömyysdirektiivi ei suoraan velvoitakaan videomuotoisen hätäpuhelun käyttöönottoon, on Kelan ja Hätäkeskuslaitoksen yhteinen pilotti viittomakielisestä hätäpuhelusta kuitenkin lisännyt viittomakielisen yhteisön turvallisuuden tunnetta sekä herättänyt oikeutettua odotusta siitä, että pilotin jälkeen palvelu vakiintuu yhdeksi ympärivuorokautiseksi hätäpuhelun muodoksi. Palvelun jatkosuunnitelmat ja toteutusmuoto tulee miettiä tarkoin jo kuluvana vuonna sekä sen rahoitus tulee turvata, jotta palvelu ei pääty pilotin jälkeen. Kansaneläkelaitos on jo luvannut jatkaa pilottiaikaa kuluvan vuoden loppuun, jotta jatkovalmistelulle jää valtionhallinnossa riittävästi aikaa.

Pilotin aikana viittomakielisen hätäpuhelun voi tehdä vain virka-aikaan, joka on käytännössä vähentänyt mahdollisia aitoja hätäpuheluita. Lisäksi asiakaspalautteiden mukaan ongelmaksi on muodostunut se, että ensimmäinen yhteydenotto 112 Suomi -sovelluksella pilotin viittomakielisiin hätätulkkeihin vaatii soittajalta videoasetusten säätämistä. Videoyhteys ei siis avaudu automaattisesti. Kaikilla ei välttämättä ole ollut osaamista säätää tarvittavia asetuksia, vaikka Kelan hätätulkit ovatkin jokaista soittajaa ohjeistaneet. Käytännössä on myös huomattu se, että viittomakielisen hätäpuhelun avaaminen mobiililaitteella tuo omat ongelmansa yhteyden ja kuvan laatuun. Parhaiten viittomakielinen hätäpuhelu toimii tällä hetkellä tietokoneella. Tämä ei ole tarkoituksenmukaista ja tulee ratkaista jatkotyöskentelyssä.

Pilotin jälkeen tulee tarkkaan miettiä, millaisella alustalla viittomakielisen hätäpuhelun voi soittaa ja pyrkiä siihen, että käytössä on yksi alusta, jossa on sekä videokuva, reaaliaikainen teksti että ääni. Käyttöönotettavassa ratkaisussa tulee olla automaattisesti säädettynä tarvittavat video- ja äänitoiminnot, jotta käyttäjän ei tarvitse osata säätää niitä ensimmäisessä yhteydenotossaan.



Muut huomiot

Kuurojen Liitto ry kannattaa lämpimästi 112 tekstiviestiin liittyvän rekisteröintivelvoitteen poistoa. Rekisteröintivelvoite on aiheuttanut hankaluutta erityisesti joillekin iäkkäämmille kuuroille, joilla ei ole ollut keinoja rekisteröidä numeroaan palveluun, koska heillä ei ole ollut käytössään vahvan tunnistautumisen keinoa (esim. verkkopankkitunnuksia). Lisäksi alaikäisellä ei ole ollut mahdollisuutta itsenäisesti rekisteröityä palvelun käyttäjäksi. Rekisteröimättömästä numerosta lähetetty tekstiviesti numeroon 112 saa vastauksen, jossa kehoitetaan rekisteröitymään eikä viesti mene hätäpäivystäjälle perille eli avunpyyntöä ei koskaan käsitellä hätäkeskuksessa. Liitto ehdotti ratkaisuksi aikoinaan mahdollisuutta rekisteröidä numeronsa tekstiviestillä, koska tekstiviestillä palvelua myös tullaan käyttämään, mutta selvittelystä huolimatta tämä vaihtoehto ei tullut koskaan käyttöön.

Kuurojen Liitto ry kannattaa sitä, että hätäpuhelun voi tehdä myös reaaliaikaisella tekstillä. Tekstiviestin lähettäminen numeroon 112 ei ole reaaliaikaista, sillä vastausta joutuu odottamaan jokaisen lähetetyn viestin jälkeen, joka viivästyttää myös avun tuloa. Mikäli matkapuhelinyhteyksissä on ruuhkaa, se viivästyttää myös hätätekstiviestin perillemenoa, sillä näitä ei pystytä priorisoimaan tekstiviestiliikenteessä (hätäpuhelut priorisoidaan). Vaikka kuuroille luontevin avun hälyttämistapa onkin omakielinen eli viittomakielellä soitettu hätäpuhelu, on tilanteita, joissa reaaliaikainen tekstiyhteys hätäkeskukseen voi olla paras ratkaisu esimerkiksi heikon mobiiliyhteyden vuoksi.

Lopuksi

Hätäpuheluiden yhdenvertaisessa saavutettavuudessa on kyse perustuslain turvaamasta henkilön hengen, terveyden ja omaisuuden suojelemisesta, kun soittajalla on ongelmia esteellisen elinympäristön ja sen luomien toimimattomien järjestelmien takia. Siksi on tärkeää luoda saavutettavat rakenteet, jotka palvelevat kaikkia yhdenvertaisesti kielestä, vammasta tai toimintakyvyn rajoitteista huolimatta. Tähän Suomea velvoittaa myös YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista.

Helsingissä 17.5.2022

Markku Jokinen
toiminnanjohtaja