

EHDOTUS ETÄPALVELUN KEHITTÄMISESTÄ ETÄKIRJOITUSTULKKAUKSEN PUOLELLE

Me allekirjoittaneet järjestöt esitämme, että Kelan tulkkauspalveluun kuuluvaa etäpalvelua olisi saatavilla myös kirjoitustulkkauksena.

Tällä hetkellä etäpalvelua on saatavilla vain suomeksi, ruotsiksi ja suomalaisella viittomakielellä. Yhdenvertaisuuden vuoksi myös muille tulkkauspalvelun käyttäjäryhmille tulee tarjota mahdollisuus hoitaa äkilliset puhelinasiointinsa ilman etukäteen varattua tulkkausaikaa.

Kelan etäpalvelun käytössä oleva ohjelma sisältää myös tekstimahdollisuuden, mutta se ei ole toistaiseksi käytössä etäkirjoitustulkkaukselle. Tekstikenttää voi käyttää vain siihen, että antaa esimerkiksi nimet, osoitteet, numerot yms. etäpalvelussa olevalle tulkille.

Tekstikentän laajempi hyödyntäminen avaisi spontaanin asiointin myös heille, jotka käyttävät tulkkauspalvelumuotonaan kirjoitustulkkauksia. Kirjoitustulkkauksia muissakin tilanteissa käyttävien ryhmä voisi myös kasvaa, kun spontaani etäkirjoitustulkkauksimuoto olisi tarjolla osana Kelan tulkkauspalvelua.

Kelan tulkkauspalveluun kuuluva etäkirjoitustulkkauksimuoto ei kuitenkaan täysin korvaa mahdollista etäpalvelua kirjoitustulkkauksena, sillä etäkirjoitustulkkauksimuoto ei sovellu esimerkiksi äkillisiin asiointitilanteisiin.

Ainoa spontaani etäkirjoitustulkkauksimuoto vastaava järjestelmä, joka on tällä hetkellä tarjolla, on tekstipuhelupalvelu. Käyttäjä ottaa yhteyttä Vakka-Suomen Puhelimen tekstipuhelupalveluun ja kertoo, mihin on tarve soittaa. Käyttäjän ja välittäjän välillä on tekstiyhteys, jonka lisäksi välittäjällä on ääniyhteys kuulevaan tahoon, jolle käyttäjä soittaa. Välittäjä kirjoittaa kaiken, mitä kuuleva puhuu ja puhuu ääneen kaiken sen, minkä käyttäjä kirjoittaa. Käyttäjä voi kirjoittamisen sijasta myös itse puhua ääneen, jolloin välittäjän tehtäväksi jää vain kirjoittaa se, mitä kuuleva on sanonut. Tekstipuhelupalvelun välittäjät eivät ole kirjoitustulkkauksia, mutta heillä on monivuotinen kokemus välitystyöstä.

Tekstipuhelupalvelua tarjotaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Palvelua voi käyttää nettipohjaisesti ja mobiilisti kirjautumalla sisään tekstipuhelupalvelun sivuille (edellyttää rekisteröintiä) tai erillisellä tekstipuhelulaitteella. Palveluun saa yhteyden myös puhelimitse. Tekstipuhelupalvelu on tarjolla maksutta kaikille. Myös kuuleva osapuoli (esim. viranomaisasiantuntija) voi tekstipuhelupalvelua käyttäen tavoitella kuuroa, kuuroutunutta, huonokuuloista, kuulonäkövammaista, kehitysvammaista tai puhevammaista.

Osa palveluun rekisteröityneistä käyttää tekstipuhelupalvelua päivittäin. Palvelua käytetään mm. työpuheluissa, viranomaisasiointissa ja kuuleville sukulaisille tai ystäville soittaessa. Tekstipuhelupalvelun käyttäjäkyselyissä palvelun luonnehditaan olevan yhdenvertaisuutta edistävä palvelu, joka luo turvallisuuden tunnetta ja mahdollistaa itsenäisen asioiden hoidon juuri silloin, kun asia pitää hoitaa. Myös mahdollisuus avun hälyttämiseen tekstipuhelupalvelua käyttäen tuo turvallisuuden tunnetta, sillä kaikki hätätilanteet eivät kuulu hätäkeskuksen hoidettavaksi (esim. putkimies, eläinlääkäri, auton hinauspalvelu). Vastauksen saa tekstipuhelupalvelua käyttämällä heti, toisin kuin vaikkapa sähköpostia tai tekstiviestiä käyttämällä. Sähköpostiin voi joutua odottamaan vastausta jopa päiviä.

Tekstipuhelupalvelun jatkoon etsitään tällä hetkellä valtion puolelta vastuutahoa, sillä STEAn rahoitus palvelulle on luvattu enää vuoden 2022 loppuun saakka. Osa tekstipuhelupalvelua käyttävistä ei ole hakenut oikeutta käyttää Kelan tulkkauspalvelua, sillä tekstipuhelupalvelu on kattanut osittain myös tulkkauspalvelun tarvetta. Nämä ihmiset jäävät jatkossa vaille mahdollisuutta hoitaa puhelinasiointiaan, mikäli tarjolla ei ole

mitään vaihtoehtoista palvelua. Jos etäpalvelu laajenee etäkirjoitustulkkaukseksi, voi tämäkin ryhmä hakea oikeutta tulkkauspalveluun.

EHDOTUS

Kela suunnittelee yhteistyössä järjestöjen kanssa etäpalvelun laajentamista kirjoitustulkausta käyttävien tarpeisiin. Etäpalvelu kirjoittaen lisää käyttäjien mahdollisuutta itsenäiseen asiointiin ja tuo uusia tulkkauspalvelun käyttäjiä Kelan palvelun piiriin. Tulkkauspalveluun oikeutettujen keskinäinen yhdenvertaisuus paranee.

Helsingissä 15.6.2022

Anniina Lavikainen, kehittämispäällikkö
Kuuloliitto ry

Kaisa Alanne, johtaja
Kuurojen Liitto ry

Yhteyshenkilönä toimii Kuurojen Liitto ry:n erityisasiantuntija Marika Rönnerberg, p.044 7524 324 tai s-posti marika.ronnberg@kuurojenliitto.fi