



xx.5.2023

## **VAMMAISNEUVOSTON ALOITE LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEEN ALUEHALLITUKSELLE (Luonnos)**

### **Vammaisneuvosto esittää seuraavia asioita**

1. Aluehallitus päättää luopua 029-alkuisista yritysnomeroista ja palaa takaisin suuntanumerollisiin- ja kännykkänumeroihin;
2. otetaan käyttöön kuulo- ja puhevammaisten saavutettava tekstiviestipalvelu ja
3. kehitetään takaisinsoittojärjestelmää sille soveltuviin palveluihin.

### **Perustelut/taustaa esityksille**

Vammaisneuvostolle tulleiden palautteiden mukaan on ilmennyt ongelmia ja ihmettelyä siitä, että hyvinvointialueella on siirrytty maksullisten 029-alkuisten yritysnomeroiden käyttöön.

Yritysnomeron käyttöönotto on asettanut alueen asukkaat eriarvoiseen asemaan sen perusteella, käyttävätkö sähköisiä palveluita vai puhelinpalveluita. Asukkaita ohjataan käyttämään sähköisiä palveluita ja niitä on kiitettävästi tarjolla. Ongelmaksi muodostuu puutteelliset digitaidot, laitteet ja saavutettavat digitaaliset vaihtoehdot. Tällöin he käyttävät puhelinpalveluita. On tullut ilmi ongelmia hoitotarvikejakeluista, joissa puhelinaika on yhtenä päivänä viikossa tunti aamulla ja toinen tunti päivällä. Asiakas maksaa soittaessaan sekä jonottamisesta että puhelusta. Jos ei pääse läpi, on seuraava mahdollisuus viikon kuluttua.

Monessa kohdassa hyvinvointialueen verkkosivuilla tai erilaisissa tiedotteissa neuvotaan soittamaan asiakaspalveluun tai Seniori-infoon. Monelle asiakkaalle tulee lisälasku soitettuaan näihin neuvontanomeroihin. Puhelut voivat kestää useampia minutteja.

Sähköinen palvelu on nopeaa ja lisämaksutonta, kun taas puhelinpalvelut ovat asiakkaalle lisämaksullisia. Meille on perusteltu maksullisuutta yhdenvertaisuudella, kun puhelu maksaa kaikille saman verran. Meidän mielestämme tämä on eriarvoistavaa ja syrjivää niiden asiakkaiden kohdalla, joilla ei ole tosiasiallista valinnan mahdollisuutta. Palvelujen käyttäjiä löytyy kaikista ikä- ja väestöryhmistä. Hyvinvointialueen palveluja paljon käyttävät ovat usein sosiaalisesti, terveydellisesti tai taloudellisesti heikossa asemassa. Monet heistä käyttävät pelkästään puhelinta asioimiseen.

Puhepaketit eivät sisällä näitä yritysnomeroihin soittoja, koska maksut näistä menevät yritysliittymän haltijalle eli tässä tapauksessa hyvinvointialueelle, eikä operaattoreille kuten puhepaketeissa. Länsi-Uudenmaan alueella on valittu tämä tapa toimia. Kaikilla muilla



xx.5.2023

hyvinvointialueilla on käytössään suuntanumerolliset lankanumerot ja kännykkänumeroita. Suuntanumeroita on muillakin alueilla ollut useampia kuin yksi.

Aiemmin alueella asiakkailta oli mahdollista olla työntekijöihin yhteydessä myös kännykkänumeroiden kautta, jolloin oli mahdollista lähettää esimerkiksi diabeteshoitajalle tai hoitotarvikejakeluun tekstiviesti. Nyt näitä numeroita ei ole enää käytössä.

Takaisinsoitto olisi yksi ratkaisu niiden palveluiden kohdalla, joissa pystytään vastaamaan kohtuullisessa ajassa. Yhdenmukainen ratkaisu ei varmasti ole koko alueella mahdollista johtuen väestöpohjasta ja asiakasryhmien erilaisista tarpeista. Kaikkien hyvinvointialueen kuntien alueella on erilaisia palvelutarpeita.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaisneuvoston puolesta,

Pirkko Kuusela  
Vammaisneuvoston pj.

Marsa Valtonen  
Vammaisneuvoston 1.vpj

Kaisa Penttilä  
Vammaisneuvoston jäsen

Katarina Vasica  
Vammaisneuvoston jäsen