

Vammaisneuvosto 11.05.2023 § 43

§ 43

Vammaisneuvoston esitys aloitteeksi koskien 029- alkuisista puhelinnumeroita

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Kalle Hietala

Päätösehdotus

Vammaisneuvoston päättää

1. hyväksyä aloitteen esityksen mukaisesti ja
2. lähettää aloitteen aluehallitukselle.

Käsittely

Vammaisneuvoston jäsen Marsa Valtonen esitteli vammaisneuvoston luonnoksen aloitteeksi koskien 029- alkuisia puhelinnumeroita.

Vammaisneuvoston jäsen Vasica esitti muutosehdotuksen, jota varajäsen Rauhanen kannatti:

"Aloitteeseen lisätään viittaus Suomen perustuslain (731/1999) 21 pykälään "perusoikeuksien turvaaminen" ja Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätökseen EOAK/1483/2021"

Puheenjohtaja tiedusteli kokoukselta, voidaanko vammaisneuvoston jäsen Vasican tekemä muutosehdotus hyväksyä yksimielisesti. Koska ei voitu, totesi puheenjohtaja, että asiasta suoritetaan äänestys,

Niiden, jotka kannattivat vammaisneuvoston pohjaehdotusta, tuli äänestää "JAA". Niiden, jotka kannattivat vammaisneuvoston jäsen Vasican muutosehdotusta, tuli äänestää "EI"

Suoritettussa äänestyksessä vammaisneuvoston pohjaehdotus sai 17JAA-ääntä ja vammaisneuvoston jäsen Vasican muutosehdotus 2 EI-ääntä.

JAA-äänien antoivat Puheenjohtaja Kuusela, 1. varapuheenjohtaja Valtonen, 2. varapuheenjohtaja Ahlgren, 3. varapuheenjohtaja Koskinen, vammaisneuvoston jäsenet Forsell, Huotari, Kaartinen, Kallioja, Karhunen, Manni, Ojala, Paasikivi, Paimela, Lempinen, Salmi, Törnqvist-Björklund ja Österberg

EI- äänen antoivat vammaisneuvoston jäsenet Rauhanen ja Vasica.

Koska vammaisneuvoston pohjaesitys oli saanut äänestyksessä eniten ääniä, totesi puheenjohtaja, että vammaisneuvosto hyväksyy aloitteen pohjaesityksen mukaisesti.

Päätös

Vammaisneuvoston päätti

1. hyväksyä aloitteen esityksen mukaisesti ja
2. lähettää aloitteen aluehallitukselle.

Selostus

Hallintosäännön 82 pykälän mukaisesti Hyvinvointialueen jäsenellä sekä hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimillä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa.

Sen viranomaisen, jonka käsiteltäväksi aloite kuuluu, on ilmoitettava aloitteen tekijälle kuukauden kuluessa aloitteen tekemisestä sen arvioitu käsittelyaika ja keneltä saa lisätietoja aloitteen käsittelystä.

Vammaisneuvoston esittää aloitteeksi seuraavaa:

”VAMMAISNEUVOSTON ALOITE LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEEN ALUEHALLITUKSELLE (Luonnos)

Vammaisneuvosto esittää seuraavia asioita

1. Aluehallitus päättää luopua 029-alkuisista yrityksennumeroista 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 yritysnumeroiden käyttöön.

Yritysnumeron 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 neuvontanumeroihin. Puhelut voivat kestää useampia minuutteja.

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

Aiemmin alueella asiakkailla 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.”

Liitteet

Oheismateriaali

- LUONNOS Vammaisneuvoston aloite koskien maksullisia 029-alkuisia puhelinnumeroita
- EOAK/1483/2021

Tiedoksi

Päätöshistoria