

Vammaisneuvosto 13.09.2023 § 66

§ 66

Vastaus vammaisneuvoston aloitteeseen koskien 029-alkuisia puhelinnumeroita

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Ojaniemi Pasi

Päätösehdotus

Vammaisneuvosto päättää

1. merkitä tiedoksi annetun vastauksen aloitteeseen:

Tukipalvelujen vastuualue on valmistellut vastauksen aloitteeseen.

Aloitteen kohdassa 1 esitetään, että hyvinvointialue luopuisi 029-alkuisista yritysnumeroista ja palaisi takaisin suuntanumerollisiin- ja kännykkänumeroihin.

Oikeusasiamies on ratkaisussaan EOAK/1483/2021 kirjannut, että maksuton neuvonta kuuluu hyvään hallintoon, joka on turvattu perusoikeutena. Neuvonnan maksuttomuudesta on nimenomaisesti säädetty hallintolaissa, joka tuli voimaan vuonna 2004. Puhelinneuvonnan maksuttomuus edellyttää, että asiakkaalta ei peritä normaalin puheluhinnan ylittäviä kustannuksia. Normaali puheluhinta on asiakkaan oman lanka- tai matkapuhelinliittymän mukainen hinta soitettaessa tavalliseen puhelinnumeroon.

Hyvinvointialueella käytössä oleva 029-yritysnumerointi on hintatasoltaan lain mukainen (0,084 €/minuutti). Hyvinvointialue on määritellyt tämän hintatason niin, että se ei ota katetta, eikä hinta ylitä Viestintäviraston määrittelemää laskennallista perushintaa.

029-alkuisiin yritysnumeroihin soittaminen ei sisälly operaattoreiden kuukausimaksullisiin liittymiin, vaan veloitus perustuu puhelun keston, ja näkyy puhelinlaskulla erillisenä rivinä = veloituksena.

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain siirtymäaika päättyy 1.1.2024. Keskeinen muutos on, että hinnoittelu siirtyy puhelun vastaanottavalta operaattorilta puhelun tilaavalle operaattorille (eli sille, jonka verkossa on puhelin, jolla soitetaan.) Tarkoittaa esimerkiksi sitä, että hyvinvointialue on aiemmin voinut määrittellä hyvinvointialueelle soittamisen hinnan ja jatkossa, jos soittavan asiakkaan liittymä on esimerkiksi Telian verkossa, määrittelee Telia hyvinvointialueelle soittamisen hinnan. Operaattoreiden 1.1.2024 määrittämästä hintatasosta ei ole tietoa. Jatkossa hinnoittelu ei siis ole julkisen toimijan päätäntävällässä ja hinta voi vaihdella riippuen soittajan operaattorista.

Kansalaisten etu olisi, että julkisiin yritysnumeroihin (Kela, Verohallinto, Poliisi, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue jne.) soittaminen sisällytettäisiin kuukausimaksullisiin liittymiin. Tästä päättävät kuitenkin operaattorit.

Hyvinvointialue käy vuoropuhelua eri tahojen kanssa ja pyrkii myötävaikuttamaan siihen, että jatkossa 1.1.2024 alkaen operaattorit sisällyttäisivät julkisten palvelujen yritysnumeroihin soittamisen kuukausimaksullisiin liittymiin. Kuitenkaan, tämän toteutumisesta ei ole takeita.

Hyvinvointialueella numeroinnin muuttaminen sellaiseksi, että soittaminen kuuluisi kuukausimaksullisiin / rajattomiin liittymiin, on nykyjärjestelmässä mahdollinen. Muutosprojektin kustannusarvio on noin 200 000 – 250 000 euroa, joka ei sisällä henkilöstökustannuksia tai asiakasviestinnän kustannuksia. Ennen kuin tiedetään, miten operaattorit tulevat suhtautumaan siirtymäajan päättymiseen 1.1.2024 alkaen, hyvinvointialueen ei kannata tehdä päätöstä numeroinnin vaihtamisesta.

Aloitteen kohdassa 2 esitetään, että hyvinvointialueella otetaan käyttöön kuulo- ja puhevammaisten saavutettava tekstiviestipalvelu.

Hyvinvointialueen keskitetyssä asiakaspalvelussa, p. 029 151 2000, tekstiviestipalvelua ollaan ottamassa käyttöön.

Tekstiviestipalvelun saavutettavuuden esteet voivat liittyä mm. viestin sisältöön, tekniseen toteuttamiseen tai tapaan, jolla viesti välitetään. Tekstiviesti on yleensä sinänsä saavutettava, ellei siihen lisätä multimediaa, esimerkiksi kuvia.

Jos tekstiviestiin lisää tavallisen valokuvan esimerkiksi jostain tekstistä, se ei ole saavutettava. Jos tekstiviestiin lisää linkin, tulee silloinkin aina varmistaa, että linkin takana oleva materiaali on myös saavutettava.

Tekstiviestin kieli tulee olla selkeää kieltä. Lähtökohtana on selkeä ja ymmärrettävä yleiskieli, jossa vältetään erikoissanastoa ja vaikeita kielenrakenteita. Lisäksi on huomioitava myös tarve selko- ja monikieliseen viestintään.

Tekstipuhelut ja tekstipuheluiden välityspalvelu tarjoavat kuuroille, kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisille mahdollisuuden hoitaa asiointia muiden kansalaisten kanssa yhdenvertaisella tavalla. Palvelua voi hyödyntää internetin kautta täysin maksutta. Tekstipuhelut onnistuvat nykyisin myös Android-matkapuhelimella ja lisäksi käyttäjillä on mahdollisuus saada palveluun liitettävä henkilökohtainen puhelinnumero, mikä mahdollistaa käyttäjälle myös omien puhelujen vastaanottamisen tekstipuhelupalvelun kautta.

Selkeä enemmistö käyttää tekstipuhelupalvelua nykyisin internetin kautta, sillä se on käyttäjälle maksutonta, eikä vaadi erillistä tekstipuhelinlaitetta tai modeemia. Internetpalvelun käyttöön riittää tavallinen tietokone, jossa on internetyhteys.

Saavutettavien tekstiviestien laajentamista asiomisessa hyvinvointialueella tulee selvittää.

Aloitteen kohdassa 3 esitetään, että hyvinvointialueella kehitetään takaisinsoittojärjestelmää sille soveltuviin palveluihin.

Takaisinsoittomalli on käytössä alueellamme pääasiassa samalla tavalla, miten se on eri palveluissa ollut käytössä myös vuonna 2022. Toistaiseksi vain yksittäisissä palveluissa, kuten vammaisten sosiaalineuvonnassa takaisinsoittopalvelu on poistettu ja soittaja voi tavoittaa palvelut suoraan

soittamalla. Tähän syynä oli resurssipula, joka aiheutti sen, että viive takaisinsoitossa ylitti jo yhden viikon (Espoon kaupungin alueen toiminnoissa).

Tulevaisuudessa, kun vammaispalveluiden asiakaspalvelumallia tarkastellaan kokonaisuudessaan, arvioidaan myös takaisinsoittomallin ottamista takaisin käyttöön. Hyvinvointialue arvioi puhepalvelujen kehittämistarpeita tulevaisuudessa, kun siirrytään palvelujen vakautusvaiheesta eteenpäin.

ja

2. todeta aloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Jäsen Mika Kaartinen poistui kokouksesta tämän asian käsittelyn aikana klo. 20:08

Päätös

Vammaisneuvosto päätti

1. merkitä tiedoksi annetun vastauksen aloitteeseen:

Tukipalvelujen vastuualue on valmistellut vastauksen aloitteeseen.

"Aloitteen kohdassa 1 esitetään, että hyvinvointialue luopuisi 029-alkuisista yritysnúmeroista ja palaisi takaisin suuntanumerollisiin- ja kännykkänumeroihin.

Oikeusasiamies on ratkaisussaan EOAK/1483/2021 kirjannut, että maksuton neuvonta kuuluu hyvään hallintoon, joka on turvattu perusoikeutena. Neuvonnan maksuttomuudesta on nimenomaisesti säädetty hallintolaissa, joka tuli voimaan vuonna 2004. Puhelinneuvonnan maksuttomuus edellyttää, että asiakkaalta ei peritä normaalin puheluhinnan ylittäviä kustannuksia. Normaali puheluhinta on asiakkaan oman lanka- tai matkapuhelinliittymän mukainen hinta soitettaessa tavalliseen puhelinnumeroon.

Hyvinvointialueella käytössä oleva 029-yritysnumerointi on hintatasoltaan lain mukainen (0,084 €/minuutti). Hyvinvointialue on määritellyt tämän hintatason niin, että se ei ota katetta, eikä hinta ylitä Viestintäviraston määrittelemää laskennallista perushintaa.

029-alkuisiin yritysnumeroihin soittaminen ei sisälly operaattoreiden kuukausimaksullisiin liittymiin, vaan veloitus perustuu puhelun keston, ja näkyy puhelinlaskulla erillisenä rivinä = veloituksena.

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain siirtymäaika päättyy 1.1.2024. Keskeinen muutos on, että hinnoittelu siirtyy puhelun vastaanottavalta operaattorilta puhelun tilaavalle operaattorille (eli sille, jonka verkossa on puhelin, jolla soitetaan.) Tarkoittaa esimerkiksi sitä, että hyvinvointialue on aiemmin voinut määritellä hyvinvointialueelle soittamisen hinnan ja jatkossa, jos soittavan asiakkaan liittymä on esimerkiksi Telian verkossa, määrittelee Telia hyvinvointialueelle soittamisen hinnan. Operaattoreiden 1.1.2024 määrittämästä hintatasosta ei ole tietoa. Jatkossa hinnoittelu ei siis ole julkisen toimijan päätäntävällässä ja hinta voi vaihdella riippuen soittajan operaattorista.

Kansalaisten etu olisi, että julkisiin yritysnumeroihin (Kela, Verohallinto, Poliisi, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue jne.) soittaminen sisällyttäisiin kuukausimaksullisiin liittymiin. Tästä päättävät kuitenkin operaattorit. Hyvinvointialue käy vuoropuhelua eri tahojen kanssa ja pyrkii myötävaikuttamaan siihen, että jatkossa 1.1.2024 alkaen operaattorit sisällyttäisivät julkisten palvelujen yritysnumeroihin soittamisen kuukausimaksullisiin liittymiin. Kuitenkaan, tämän toteutumisesta ei ole takeita.

Hyvinvointialueella numeroinnin muuttaminen sellaiseksi, että soittaminen kuuluisi kuukausimaksullisiin / rajattomiin liittymiin, on nykyjärjestelmässä mahdollinen. Muutosprojektin kustannusarvio on noin 200 000 – 250 000 euroa, joka ei sisällä henkilöstökustannuksia tai asiakasviestinnän kustannuksia. Ennen kuin tiedetään, miten operaattorit tulevat suhtautumaan siirtymäajan päättymiseen 1.1.2024 alkaen, hyvinvointialueen ei kannata tehdä päätöstä numeroinnin vaihtamisesta.

Aloitteen kohdassa 2 esitetään, että hyvinvointialueella otetaan käyttöön

kuulo- ja puhevammaisten saavutettava tekstiviestipalvelu.

Hyvinvointialueen keskitetyssä asiakaspalvelussa, p. 029 151 2000, tekstiviestipalvelua ollaan ottamassa käyttöön.

Tekstiviestipalvelun saavutettavuuden esteet voivat liittyä mm. viestin sisältöön, tekniseen toteuttamiseen tai tapaan, jolla viesti välitetään. Tekstiviesti on yleensä sinänsä saavutettava, ellei siihen lisätä multimediaa, esimerkiksi kuvia.

Jos tekstiviestiin lisää tavallisen valokuvan esimerkiksi jostain tekstistä, se ei ole saavutettava. Jos tekstiviestiin lisää linkin, tulee silloinkin aina varmistaa, että linkin takana oleva materiaali on myös saavutettava. "

Tekstiviestin kieli tulee olla selkeää kieltä. Lähtökohtana on selkeä ja ymmärrettävä yleiskieli, jossa vältetään erikoissanastoa ja vaikeita kielenrakenteita. Lisäksi on huomioitava myös tarve selko- ja monikieliseen viestintään.

Tekstipuhelut ja tekstipuheluiden välityspalvelu tarjoavat kuuroille, kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisille mahdollisuuden hoitaa asiointia muiden kansalaisten kanssa yhdenvertaisella tavalla. Palvelua voi hyödyntää internetin kautta täysin maksutta. Tekstipuhelut onnistuvat nykyisin myös Android-matkapuhelimella ja lisäksi käyttäjillä on mahdollisuus saada palveluun liitettävä henkilökohtainen puhelinnumero, mikä mahdollistaa käyttäjälle myös omien puhelujen vastaanottamisen tekstipuhelupalvelun kautta.

Selkeä enemmistö käyttää tekstipuhelupalvelua nykyisin internetin kautta, sillä se on käyttäjälle maksutonta, eikä vaadi erillistä tekstipuhelinlaitetta tai modeemia. Internetpalvelun käyttöön riittää tavallinen tietokone, jossa on internetyhteys.

Saavutettavien tekstiviestien laajentamista asioimisessa hyvinvointialueella tulee selvittää.

Aloitteen kohdassa 3 esitetään, että hyvinvointialueella kehitetään takaisinsoittojärjestelmää sille soveltuviin palveluihin.

Takaisinsoittomalli on käytössä alueellamme pääasiassa samalla tavalla, miten se on eri palveluissa ollut käytössä myös vuonna 2022. Toistaiseksi vain yksittäisissä palveluissa, kuten vammaisten sosiaalineuvonnassa takaisinsoittopalvelu on poistettu ja soittaja voi tavoittaa palvelut suoraan soittamalla. Tähän syynä oli resurssipula, joka aiheutti sen, että viive takaisinsoitossa ylitti jo yhden viikon (Espoon kaupungin alueen toiminnoissa).

Tulevaisuudessa, kun vammaispalveluiden asiakaspalvelumallia tarkastellaan kokonaisuudessaan, arvioidaan myös takaisinsoittomallin ottamista takaisin käyttöön. Hyvinvointialue arvioi puhepalvelujen kehittämistarpeita tulevaisuudessa, kun siirrytään palvelujen vakautusvaiheesta eteenpäin.

ja

2. todeta, että vammaisneuvosto jatkaa asian käsittelyä seuraavissa kokouksissa.

Selostus

Liitteet

Oheismateriaali

- LUONNOS Vammaisneuvoston aloite koskien maksullisia 029-alkuisia puhelinnumeroita

Tiedoksi

Päätöshistoria

Vammaisneuvosto 11.05.2023 § 43

§ 43

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

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 yritynumeroista 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.”

