

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n lausunto Etelä-Suomen aluehallintovirastolle digitaalisten palveluiden saavutettavuuden valvonnasta

Mitä odotuksia teillä on valvovalle viranomaiselle?

Kehitysvammaisten ja vastaavaa tukea tarvitsevien ihmisten kannalta digitaalisten palveluiden ymmärrettävyys on keskeinen edellytys saavutettavuuden toteutumiselle. Digipalvelulain esitöiden mukaan ymmärrettävyyden merkitys korostuu varsinkin perusoikeuksien toteutumiseen liittyvissä digitaalisissa palveluissa, joista ainakin perusoikeuksien keskeinen sisältö tulisi olla tarjolla kuvitettuna selkokielenä. Kehitysvammaisten Tukiliiton odotuksena on, että valvova viranomainen kiinnittää erityistä huomiota siihen, että perusoikeuksien toteutumiseen liittyvät palvelut ovat ymmärrettäviä muun muassa siten, että niissä hyödynnetään selkokieltä ja kuvitettua selkokieltä, ja edistää muutenkin palveluiden ymmärrettävyyttä sekä selkokielen ja kuvitetun selkokielen käyttämistä valvontatoimivaltansa puitteissa. Tämä hyödyttää paitsi kehitysvammaisia ja vastaavaa tukea tarvitsevia ihmisiä, myös esimerkiksi kielivähemmistöjä sekä suurta joukkoa ikääntyviä ihmisiä. Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta on lisäksi tärkeää, että valvontaviranomainen ohjaa palveluntarjoajia tuottamaan lähtökohtaisesti kaikille yhteisiä saavutettavia sisältöjä, ei tekemään erillisiä selkosivuja.

Tukiliitto nostaa esiin, että digitaalisiin palveluihin siirtyminen asettaa yleisesti haasteita henkilöille, joiden vamma on ymmärtämisen alueella. YK:n vammaisyleissopimuksen 9 artiklaa (esteettömyys ja saavutettavuus) tulkittessaan YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien komitea toteaa, että osa vammaisista henkilöistä tarvitsee ihmisen apua voidakseen hyödyntää esteettömyyttä ja saavutettavuutta (CRPD/C/GC/2, kohta 29). Näiden vammaisten ihmisten kannalta saavutettavuuden valvonnassa tulisi esimerkiksi tarkoituksenmukaisen viranomaisyhteistyön keinoin varmistaa se, että digitaalisten palvelujen käyttöön olisi saatavissa sellaista apua ja tukea, joka ylipäättään mahdollistaa näiden palvelujen käytön esimerkiksi kehitysvammaisille ja vastaavaa tukea tarvitseville ihmisille.

Tukiliitto haluaa myös tässä yhteydessä nostaa esiin, että vahvan sähköisen tunnistautumisen välineiden saamiseen liittyvät vaikeudet, kuten se, että verkkopankkitunnuksia ei useinkaan myönnetä henkilölle, joka tarvitsee niiden käyttöön toisen ihmisen apua, vaikeuttaa käytännössä merkittävästi sitä, että ko. henkilöt voisivat asioida esimerkiksi julkisissa digitaalisissa palveluissa yhdenvertaisesti muiden ihmisten kanssa. Voidaan ajatella, että nämä ovat osaltaan myös saavutettavuuden toteutumisen ongelmia, joiden ratkaisemiseen tarvittaisiin yhteistyötä eri viranomaisten kesken.

Mihin valvontaa pitäisi kohdistaa ja miksi?

Valvontaa tulisi sote-uudistuksen jälkeen kohdistaa ensinnäkin hyvinvointialueiden palveluihin, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuoltoa käsitteleviin sisältöihin, jotka ovat keskeisessä yhteydessä ihmisten perusoikeuksien toteutumiseen. Julkisessa keskustelussa on noussut esiin, että tietoa esimerkiksi palveluista tai niiden hakemisesta on hankalaa löytää hyvinvointialueiden verkkosivuilta, eivätkä esimerkiksi tarpeelliset viranomaisen yhteystiedot ole löydettävissä riittävän helposti tai lainkaan. Valvontaviranomaisen tulisi osaltaan varmistaa, etteivät ihmiset jää vaille tarvitsemaansa tietoa saavutettavuudessa ilmenevien puutteiden takia. Ymmärrettävyys, mukaan lukien selkokielen ja kuvitetun selkokielen käyttäminen, on muun muassa näissä palveluissa tärkeää, sillä kehitysvammaiset ja vastaavaa tukea tarvitsevat ihmiset käyttävät muuta väestöä enemmän sosiaali- ja terveystalvontaa.

Aktiivista viranomaisvalvontaa tulisi kohdistaa tässä lausunnossa mainittuihin asioihin (hyvinvointialueiden tietosisällöt sekä yleisemmin digitaalisten palveluiden ymmärrettävyys, mukaan lukien selkokielen ja kuvitetun selkokielen käyttö) sillä ihmiset, joiden vamma vaikuttaa ymmärryksen

alueella, eivät useinkaan voi toimintarajoitteensa vuoksi itse tuoda saavutettavuuteen liittyviä epäkohtia viranomaisen tietoon. Näin ollen tämän kohderyhmän kokemat saavutettavuuden ongelmat jäävät helposti piiloon ja korjaantumatta, jollei viranomainen ole asiassa proaktiivinen. Lisäksi on tärkeää valvoa sitä, että verkkopalveluiden kehittämisprosessi on muun muassa Suomea sitovan YK:n vammaisyleissopimuksen osallistamisvelvoitteen mukainen. On tärkeää varmistaa, että myös kehitysvammaiset ja vastaavaa tukea tarvitsevat ihmiset pääsevät vaikuttamaan esimerkiksi verkkopalvelu-uudistuksiin ja saavat tähän tarvitsemaansa tukea.

Vuoden 2025 alusta voimaan tulevaan uuteen vammaispalvelulakiin liittyvien palveluiden ja tietosisältöjen saavutettavuuden varmistaminen on eri tavoin vammaisten ihmisten oikeuksien toteutumisen kannalta erityisen tärkeää, ja valvontaviranomaisen tulisi kiinnittää tähän toimessaan huomiota.

Kuinka hyvin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten kattavan valvonnan otanta vuodelta 2022 vastasi odotuksianne?

Kattavassa valvonnassa olisi tärkeää kiinnittää aiempaa laajempaa huomiota sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyviin verkkosivuihin ja mobiilisovellusten saavutettavuuteen.

Kuinka hyvin järjestönne jäsenet tuntevat saavutettavuusvaatimukset ja käyttäjien oikeudet? Kuinka olette edistäneet tai aiotte edistää heidän tietoisuuttaan erityisesti käyttäjien oikeuksista?

Käsityksemme mukaan jäsenistömme ei tunne kovin hyvin saavutettavuusvaatimuksia ja käyttäjien oikeuksia. Aiomme jatkossa edistää tätä tietoisuutta hyödyntämällä esimerkiksi Etelä-Suomen aluehallintoviraston asiaa koskevaa viestintää.

Lisätietoja: saara.kokko@tukiliitto.fi