

28.8.2015

Dnro 928/2/15

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

SUOMALAINEN JA SUOMENRUOTSALAINEN VIITTOMAKIELI KANSANELÄKELAITOKSEN VERKKOTIEDOTTAMISESSA

1 ASIA

Tutkittavanani oli kanteluasia, joka koski suomenruotsalaisella viittomakielellä laaditun aineiston vähäistä osuutta suomalaisella viittomakielellä laadittuun aineistoon verrattuna Kansaneläkelaitoksen verkkosivuilla (dnro 4208/4/13). Kanteluun antamassaan selvityksessä Kansaneläkelaitos ilmoitti, että kaikki viittomakielinen aineisto oli tarkoitus uusia lähivuosina, ja tämä koski myös suomenruotsalaista viittomakieltä. Tämän vuoksi kantelu ei tuossa vaiheessa johtanut enempiin toimenpiteisiin kuin että Kansaneläkelaitosta pyydettiin ilmoittamaan viittomakielisen aineiston uusimistyön toteuttamisaikataulusta.

Sittemmin Kansaneläkelaitos ilmoitti säästövaatimuksiin ja sopeuttamistoimenpiteisiin viitaten, että viittomakielisten videoiden uusimisen aloittaminen ei ollut mahdollista. Suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien henkilöiden tasapuoliseksi kohtelemiseksi Kansaneläkelaitos aikoi kuitenkin poistaa vuoden 2014 loppuun mennessä sivustoiltaan sellaiset sivut, jotka ovat vain suomalaisella viittomakielellä. Lisäksi Kansaneläkelaitos ilmoitti, että sivujen sisältämä tieto oli saatavissa Kansaneläkelaitokselta myös muulla tavalla.

2 ASIAN JATKOSELVITTÄMINEN

Päätin jatkaa asian käsittelyä eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n mukaisena omana aloitteena.

Pyysin Kansaneläkelaitosta antamaan selvityksen, jossa tuli kiinnittää huomiota ensinnäkin siihen, oliko edellä kohdan 1 jälkimmäisessä kappaleessa kuvattu toimintatapa oikea keino edistää suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien henkilöiden yhdenvertaisuutta, ja toiseksi siihen, mitä olivat ne muut keinot, joilla tietoja oli saatavissa Kansaneläkelaitokselta.

3 SELVITYS

Kansaneläkelaitos antoi 7.5.2015 päivätyn selvityksen dnro 74/030/2013.

Kansaneläkelaitos on pahoitellut poukkoilevaa tiedotuslinjaansa, joka koskee viittomakielisen materiaalin jatkotyöstämistä Kansaneläkelaitoksen verkkosivuilla. Tuoreen tiedon mukaan Kansaneläkelaitos pystyy aloittamaan hankintalain mukaisen kilpailutusmenettelyn, jonka tuloksena viittomakieliset sivut saadaan uudistettua.

Verkkosivujen sisältöä ja rakennetta uudistetaan parhaillaan vaiheittain. Uudistukseen sisältyy nyt myös Kela.fi:n viittomakielisten sivujen uusiminen. Viittomakielisten videoiden uusiminen pyritään aloittamaan syksyllä 2015 vaadittavan hankintamenettelyn jälkeen. Uudet suomalaiselle ja suomenruotsalaiselle viittomakielelle käännetyt videot julkaistaan vuosien 2015 ja 2016 vaihteessa. Vuoden 2016 alusta tulee voimaan useita asiakkaiden kannalta merkittäviä etuuksiin liittyviä lakimuutoksia, kuten lääkekorvausuudistus ja vaikeavammaisten lääkinnällisen kuntoutuksen muutokset. Näin Kansaneläkelaitos pääsee kertomaan muutoksista heti viittomakielisille asiakkailleen heidän omalla äidinkielellään.

Edelleen Kansaneläkelaitos on tuonut esiin, että sen viittomakieliset videot olivat sisältäneet vanhentuneita tietoja, joten jo pelkästään sen vuoksi ne oli ollut tarpeen poistaa. Kansaneläkelaitoksen viestinnän vastuuhenkilöt suunnittelevat uusien viittomakielisten videoiden asiasisältöjä. Kansaneläkelaitoksen näkemyksen mukaan on parempi tehdä kattava uudistus kuin korjata vanhaa. Samalla Kansaneläkelaitos halusi osaltaan myös viestittää suomenruotsalaisen viittomakielen merkitystä suomalaisen viittomakielen rinnalla. Kansaneläkelaitoksen Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen verkkosivuilla löytyy tietoa tulkkauspalveluista yhdenvertaisesti sekä suomalaisella että suomenruotsalaisella viittomakielellä. Tuoreen Kuurojen lehden artikkelin mukaan Suomesta löytyy noin 90 kuuroa suomenruotsalaisen viittomakielen käyttäjää, ja Kansaneläkelaitos haluaa tukea tämän pienen kieliryhmän säilymistä.

Kansaneläkelaitos on myös tuonut esiin, että kirjoitettu suomi/ruotsi on viittomakieliselle henkilölle lähtökohtaisesti vieras kieli. Koska kyseessä on visuaalinen kieli, on kuitenkin tärkeää, että tietoa on saatavilla myös kirjallisessa muodossa. Kansaneläkelaitos uskoo, että suurin osa sen viittomakieltä äidinkielenään käyttävistä asiakkaista pystyy hyödyntämään Kela.fi-sivuston suomen- tai ruotsinkielistä tekstiosiota hakiessaan tietoa Kansaneläkelaitoksesta. Kansaneläkelaitos haluaa tukea niitä viittomakielisiä, joille vieraan kielen tekstin ymmärtäminen mahdollisesti tuottaa hankaluuksia, selkokielisellä materiaalilla tulevien viittomakielisten videoiden lisäksi.

Lopuksi Kansaneläkelaitos on tuonut esiin, että viittomakieliset asiakkaat saavat henkilökohtaisen asiakaspalvelun kautta tietoa Kansaneläkelaitoksesta asioimalla tulkin välityksellä esimerkiksi toimistossa tai soittamalla suoraan tekstipuhelun tai normaalin puhelinsoiton tulkin välityksellä Kansaneläkelaitoksen Yhteyskeskukseen.

4

JOHTOPÄÄTÖS JA TOIMENPITEET

Saamani selvityksen perusteella katson, ettei asia tässä vaiheessa edellytä enempiä toimenpiteitäni. Katson kuitenkin aiheelliseksi vielä seurata Kansaneläkelaitoksen viittomakielisen aineiston jatkotyöstämisen etenemistä. Tämän vuoksi pyydän Kansaneläkelaitosta vielä erikseen ilmoittamaan minulle, kun edellä selostetut uudistukset on saatu toteutetuiksi.