

28.2.2020

AL

Sosiaali- ja terveysministeriö
kirjaamo@stm.fi

Viite: VN/13857/2019

Päivystysapu 116117-palvelun käyttöön tulevat aikuisten kiireellisen hoidon ohjeet

Kuuloliitto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto Päivystysapu 116117-palveluun liittyen. On hyvä, että ollaan luomassa ohjeet kiireellisen hoidon arvioimisesta päivystysapupalvelussa. Parhaimmillaan päivystysapupalvelu vähentää päivystyskäyntejä, kun asiakas voi päivystysapupalvelussa saada ohjeita ja neuvoja oman tilanteensa hoitamiseen.

Kuuloliitto on huolissaan siitä, että valtakunnalliseksi aiotusta päivystysapupalvelusta ollaan luomassa vain puhelinpalveluun perustuvaa palvelua. Eriasteinen kuuloalanema on noin 800 000 suomalaisella ja Suomessa on yli 100 000 kuulokojeen ja sisäkorvaistutteen käyttäjää. Yksi kuulovamman keskeisistä haitoista arjessa liittyy nimenomaisesti siihen, että puhelimesta on vaikea saada selvää sanoista ja puheesta. Sen tähden moni kuulovammainen tarvitsee puheen rinnalle tiedon myös tekstimuodossa.

Kuulovammaisille sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille pelkkään puhelinpalveluun nojaavat palvelumuodot ovat esteellisiä ja pahimmillaan estävät palvelun käytön kokonaan. Joissakin terveyskeskuksissa on käytössä puhelintilaukusta- ja takaisinsoittopalvelun rinnalla tekstiviestiasiointi kuulovammaisille potilaille. Uudenmaan alueen 116117 –päivystysapupalvelusta on käytössä myös tekstipalvelu¹, jota voivat käyttää ne henkilöt, joille puhelinpalvelu on esteellinen. Kuulovammaisten lisäksi puhelinpalvelu on ongelmallinen ainakin kuuroille ja puhevammaisille henkilöille.

Kuuloliitto esittää, että osana 116117 -päivystysapupalvelun kehittämistä, varmistetaan se, että palvelu on saatavilla eri puolella Suomea myös tekstipalveluna. Uudenmaan 116117-päivystysaputekstipalvelua voi käyttää esimerkkinä saavutettavasta päivystysapupalvelusta muille sairaanhoitopiireille. On tärkeää, että ministeriö ohjaa sairaanhoitopiirejä palvelun kehittämisessä ja varmistaa, että palvelu on eri ryhmien saavutettavissa teksti- ja chatpalveluna. Palvelusta tulee myös aktiivisesti tiedottaa ihmisille, jotta heillä on tietoa palvelusta jo ennen kuin kiireellisen hoidon tarve ilmenee.

Yhdymme myös Kuurojen liiton 116 117 –päivystysapupalvelua koskevassa lausunnossa oleviin näkemyksiin.

Kuuloliitto ry

Sanna Kaijanen
Toiminnanjohtaja

- Lisätietoja: Kehittämispäällikkö Anniina Lavikainen, anniina.lavikainen@kuuloliitto.fi, 0503034841

¹ Ks. lisää <https://www.terveyskyla.fi/paivystystalo/palvelut/hus/p%C3%A4ivystysavun-tekstipalvelu>