

Esteettömyysasioiden neuvottelukunta

---

Esteettömyysasioiden neuvottelukunnan lausunto kaupunginhallitukselle Björn Månssonin aloitteesta huonokuuloisten ja kuurojen huomioon ottamisesta

HEL 2017-002212 T 00 00 03

Esteettömyysasioiden neuvottelukunnalta on pyydetty lausuntoa Björn Månssonin aloitteesta.

#### Aloitteessa esitetyt toimenpide-ehdotukset

Aloitteessa ehdotetaan, että kaupunki tekee kokonaisuohjelman, joka sisältää ainakin seuraavat asiat:

1. Mahdollisuus varata aika terveysasemille ja asioida hoitohenkilökunnan kanssa tekstiviestin avulla
2. Induktiosilmukat vaatimukseksi uusissa julkisissa rakennuksissa ja vuokrattavissa rakennuksissa
3. Kirjoitustulkkien ja viittomakielen tulkkien käyttö yleisötilaisuuksissa
4. Mahdollisuus saada tarpeen vaatiessa kaupungin viranomaiselta tieto kirjallisena postin välityksellä
5. Mahdollisuus molemminpuoliseen kommunikointiin verkkopalveluissa
6. Palautteenantomahdollisuus verkon kautta
7. Desibelinormien kehittäminen yleisille tiloille, jotka ehkäisevät kovia ääniä. Kovat äänet häiritsevät kuulolaitteen käyttäjiä

#### Lainsäädäntö ja kuulovammaisuutta koskevat rakentamismääräykset

Hyvät kuunteluolosuhteet ovat kommunikoinnin perusedellytys. Hyvässä kuunteluympäristössä kaikki voivat kuulla vaivattomasti, mutta erityisen tärkeitä hyvät kuunteluolosuhteet ovat huonokuuloisille.

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999) ja Rakennusasetus (RakA/1994) velvoittavat rakentamaan julkiset tilat kuuntelun kannalta esteettömiksi.

Suomen rakentamismääräyskokoelman osassa F1 annetun määräyksen mukaan katsomoiden, auditorioiden, juhla-, kokous- ja ravintolasalien, opetussalien ja -luokkien ja vastaavien kokoontumistilojen on sovelluttava myös liikkumis- ja toimimisesteisten käyttöön. Näihin tiloihin asennetussa äänentoistojärjestelmässä tulee olla myös induktiosilmukka tai muu äänensiirtojärjestelmä.

Induktiosilmukan suunnittelu, laatukriteerit, testaus ja merkinnät määritellään yksiselitteisesti standardissa SFS-EN 60118:4-2014.

Induktiosilmukoista on myös valmistumassa RT- ja ST-kortit, jotka tulevat valmistuttuaan helpottamaan silmukajärjestelmien toteutusta.

Esteettömyysasioiden neuvottelukunta

---

Mahdollisuus varata aika terveysasemille ja asioida henkilökunnan kanssa tekstiviestin avulla

*Sosiaali- ja terveystieteiden vastaus*

Helsingin terveysasemien palveluista vain osaan voi varata ajan sähköisesti. Suuri osa ajanvarauksista perustuu puhelimesta tehtyyn hoidon tarpeen arvioon, eikä niihin voi siksi varata aikaa sähköisesti. Tarjolla on rajallinen määrä sähköisesti varattavia aikoja esim. rokotuksiin, ompeleiden/hakasten poistoon sekä pistoksia/injektioita varten.

Sähköisen asioinnin käytön edellytyksenä on sähköisen asioinnin sopimus. Jotta voi saada viestejä ammattilaisilta tai saada muistutustekstiviestin ajanvarauksesta, henkilön täytyy tehdä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden kanssa sähköisen asioinnin sopimus. Terveystieteen hoitaja tai lääkäri voi ottaa yhteyttä Helsingin kaupungin sähköisen asioinnin kautta teksti- tai web-viestillä tai puhelimitse. Näin tapahtuu kuitenkin vain silloin, jos aiemmin sovittuun hoito-ohjeistukseen tulee muutoksia.

Terveystieteen asiakkaiden käytössä on valtakunnallinen Omakanta-palvelu ja Helsingin kaupungin sähköisen asioinnin palvelu. Omakannasta näkee hoitoon liittyvät terveystiedot ja hoito-ohjeet. Hoitoon liittyvät tiedot ja laboratoriotulokseksi näkyvät Omakannassa yleensä viikon sisällä vastaanottokäynnistä. Omakannasta näkee myös sähköiset reseptit. Tiedoista näkee, mihin asti resepti on voimassa ja onko siinä vielä lääkettä jäljellä. Resepteistä voi halutessaan tulostaa yhteenvedon.

Kolmella terveysasemalla, Töölö, Vallila, Vuosaari, on joulukuussa 2016 otettu käyttöön uusi terveys- ja hyvinvointikeskus -palvelumalli. Mallissa asiakkaille nimetään ammattilainen, joka toimii yhteyshenkilönä ja koordinoi asiakkaan palvelukokonaisuutta. Lisäksi eri ammattilaiset tekevät tiiviimmin yhteistyötä asiakkaiden hyväksi. Näille terveysasemille voi ottaa yhteyttä sähköisellä lomakkeella ja kertoa sähköisesti, mihin tarvitsee apua. Kaikki asiakkaat saavat oman yhteyshenkilön, joka koordinoi asiakkaan palvelukokonaisuutta. Hänelle voi kertoa sähköisesti avuntarpeesta tai soittaa ja jättää tarvittaessa viestin. Yhteyshenkilö vastaa mahdollisimman nopeasti, viimeistään seuraavana arkipäivänä. Oman yhteyshenkilön nimen voi tarkistaa Omakannasta.

Induktiosilmukat vaatimuksiksi uusissa julkisissa rakennuksissa ja vuokrattavissa rakennuksissa

Suomen rakentamismääräyskokoelman osassa F1 annetun määräyksen mukaan katsomoiden, auditorioiden, juhla-, kokous- ja ravintolasalien, opetussalien ja -luokkien ja vastaavien kokoontumistilojen on sovellettava myös liikkumis- ja toimimisesteisten käyttöön. Näihin tiloihin asennetussa äänentoistojärjestelmässä tulee olla myös induktiosilmukka tai muu äänensiirtojärjestelmä.

Helsingin kaupungilla on induktiosilmukkaohje, jonka mukaan hankesuunnitteluvaiheessa tulee selvittää

- missä tiloissa silmukkaa tarvitaan
- miten asennettavat silmukat vaikuttavat tilojen keskinäiseen sijoitukseen (uudisrakennuksissa)

## Esteettömyysasioiden neuvottelukunta

- mikä silmukkajärjestelmä soveltuu parhaiten kuhunkin tilaan tai tilaryhmään
- miten tulevat silmukat vaikuttavat rakenne-, sähkö- ja lvi-suunnitelmiin.

Tilakeskus teetti vuonna 2016 selvityksen olemassa olevien rakennusten (kouluja, päiväkotia, kulttuurialan rakennuksia) varustuksesta oululaisella QLu-yrityksellä. Tulosten perusteella useissa rakennuksissa oli puutteita kuulovammaisille tarkoitetuissa järjestelmissä. Tilakeskus tulee toteuttamaan laajemman selvityksen palvelurakennusten varustuksesta ja käynnistää projektin, jolla kuuloesteettömyyden puutteita ryhdytään korjaamaan. Keinoja tähän ovat nykyisten rakennusten keskeisten tilojen (salit, auditoriot) varustaminen toimivalla induktiosilmukalla sekä oikean varustuksen varmistaminen käynnissä olevin perusparannus- ja uudisrakennushankkeiden yhteydessä. Hankkeiden suunnittelusta vastaaville projektinjohtajille järjestetään koulutusta suunnitteluun ja valvontaan.

Induktiosilmukalla varustetut tilat on merkittävä *SFS-EN 60118-4* standardissa määritellyjä käytäntöjä noudattaen. Induktiosilmukalla varustetut tilat varustetaan eurooppalaisen *ETSI/EN 301 462* -standardin mukaisella symbolilla, jolla käyttäjille tiedotetaan induktiivisen kuuntelun mahdollisuudesta. Tila varustetaan kuuluvuuskartalla (*SFS-EN 60118-4* -standardi), jolloin asiakkaat tietävät valita istumapaikkansa silmukan kuulumisen kannalta paremmilta paikoilta. Kartan tulee esittää esimerkiksi värillä kuuluvuuden kannalta eritasoiset tilan alueet. Kartta sijoitetaan jokaisen yleisön käytössä olevan kulkuaukon välittömään läheisyyteen. Tavoitteena on, että eri tilojen kuuluvuuskartat saadaan näkyviin myös Pääkaupunkiseudun palvelukartalle.

### Kirjoitustulkkien ja viittomakielen tulkkien käyttö yleisötilaisuuksissa

Helsingin kaupungin esteettömyyslinjauksiin on kirjattu, että kaupungin järjestämät tilaisuudet ovat esteettömiä ja ne järjestetään esteettömissä tiloissa. Esteettömyys lisätään vaatimukseksi myös yksityisten järjestäjien / tilojen vuokralaisten vuokra- ja/tai muussa sopimusvaiheessa kaupungin kanssa. Tällä tarkoitetaan sitä, että tapahtuman järjestäjä varmistaa tilaisuuden esteettömyyden olemassa olevien puitteiden rajoissa.

Esteettömyysasioiden neuvottelukunta on kirjannut tavoitteeksi, että kaupungin järjestämien tilaisuuksien esteettömyydestä laaditaan ohje.

### Mahdollisuus saada tarpeen vaatiessa kaupungin viranomaiselta tieto kirjallisena postin välityksellä

Tämä ehdotus kuuluu hyvään hallintotapaan ja täytyy ottaa yleiseksi käytännöksi kaupungin eri toimialoilla.

### Mahdollisuus molemminpuoliseen kommunikointiin verkkopalveluissa

Tällä varmaankin tarkoitetaan mahdollisuutta saada vastaus palautteeseen tai verkossa jätettyyn viestiin. Ainakin palvelukartalla tällainen mahdollisuus jo on. Kaupungin tulee ottaa käyttöönsä turvasähköposti, jolla voi lähettää esim. terveystietoja turvallisesti.

Esteettömyysasioiden neuvottelukunta

---

Palautteenantomahdollisuus verkon kautta

Helsingissä on jo kehitetty tällaisia palveluja mm. Helsingin kaupungin pääsivuilla on palautteenantomahdollisuus, Kerro kartalla –kyselyt, pääkaupunkiseudun palvelukartan palaute-mahdollisuus sekä rakennusviraston palautesivut.

Desibelinormien kehittäminen yleisille tiloille, jotka ehkäisevät kovia ääniä. Kovat äänet häiritsevät kuulolaitteen käyttäjiä

Tilojen melutasoista säädetään kahdessa asetuksessa (muu kuin työterveyteen liittyvä sääntely) ja Suomen rakentamismääräyskokoelman osassa C1, jota ollaan parhaillaan uudistamassa (asetus rakennuksen ääniympäristöstä).

- Valtioneuvoston päätös melutason ohjearvoista VNp993/1992 3 § (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1992/19920993>)
- Asumisterveysasetus 545/2015 12 § (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150545>)
- SRMKC1-1998, taloteknisten laitteiden äänitasot (<http://www.finlex.fi/data/normit/1917/c1.pdf>)

Helsingissä 22.5.2017

Pekka Sauri  
puheenjohtaja

Pirjo Tujula  
sihteeri