

---

# Kelan järjestämän puhevammaisten tulkkauspalvelun käytettävyys ja saavutettavuus

Empiirinen tutkimus puhevammaisten asiakkaiden ja Kelan  
Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön kokemuksista

Emilia Ahtaanluoma-Kettunen  
Pro gradu -tutkielma  
Eryityspedagogiikka  
Kasvatustieteiden laitos  
Turun yliopisto  
Toukokuu 2019

TURUN YLIOPISTO  
Kasvatustieteiden laitos

AHTAANLUOMA-KETTUNEN, EMILIA: Kelan järjestämän puhevammaisten tulkkauspalvelun käytettävyys ja saavutettavuus – Empiirinen tutkimus puhevammaisten asiakkaiden ja Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön kokemuksista

Pro gradu – tutkielma, 66 s., 11 liitesivua  
Erytispedagogiikka  
Toukokuu 2019

---

Tämän tutkielman tarkoitus on tutkia Kelan järjestämän vammaisten tulkkauspalvelun käytettävyyttä ja saavutettavuutta puhevammaisten palvelua koskien. Tutkielma painottuu erityisesti Kelan ja asiakkaiden väliseen viestintään, tulkkitilausten tekemiseen ja palvelun käytettävyyteen. Tutkielma on luonteeltaan empiirinen.

Tutkielmassa on kaksi aineistoa. Toinen aineisto on kerätty kyselylomakkeella Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöltä ja toinen haastattelemalla Kelan vammaisten tulkkauspalvelua käyttäviä puhevammaisia asiakkaita. Näiden kahden aineiston yhteistuloksena on pyritty löytämään konkreettisia kehitysehdotuksia, joilla palvelun käytettävyyttä ja saavutettavuutta voitaisiin parantaa.

Palvelunkäyttäjien haastatteluaineistoa sekä tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöltä kerättyä kyselyaineistoa analysoimalla kumpaakin osapuolta palvelevia palvelun käytettävyyttä ja saavutettavuutta mahdollisesti parantavia kehitysehdotuksia löytyi kolme. Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöä tulisi kouluttaa lisää puhevammaisuuteen, siihen liittyviin vammairyhmiin ja kommunikointikeinoihin sekä selkokieleen liittyen. Ylipäättänsä viestintää sekä yhteydenottokanavia olisi kehitettävä paremmin myös puhevammaisten vammairyhmä huomioiden. Lisäksi palvelusta tulisi tiedottaa enemmän ja saavutettavammassa muodossa sekä palvelun prosesseja tulisi tehdä tutummiksi palvelua käyttäville asiakkaille ja näiden yhteishenkilöille.

Asiasanat: puhevammaiset, tulkkauspalvelu, saavutettavuus, kommunikaatio, vuorovaikutus, viestintä

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	1
2 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU .....	3
2.1 Palvelun kuvaus .....	3
2.2 Tulkkaus .....	5
2.3 Etäpalvelu ja etätulkkaus .....	6
2.4 Vammaisten tulkkauspalvelun historia.....	7
2.5 Puhevammaiset tulkkauspalvelun käyttäjät .....	9
2.6 Puhevammaisten tulkit .....	11
2.7 Kansainvälinen vertailu.....	12
3 PUHEVAMMAISUUS .....	13
3.1 Puhevammaisuuden määrittely ja esiintyvyys .....	13
3.2 Puhevammaisten käyttämät kommunikointimenetelmät ja kommunikoinnin apuvälineet.....	15
4 VUOROVAIKUTUS .....	16
4.1 Vuorovaikutuksen merkitys.....	16
4.2 Kielellinen epäsymmetria vuorovaikutustilanteissa.....	18
4.3 Puhevammaisuus vuorovaikutustilanteissa ja viestinnässä.....	19
5 SAAVUTETTAVUUS.....	21
5.1 Mitä saavutettavuus on?.....	21
5.2 Lainsäädäntö.....	21
5.3 Selkokieli .....	22
6 TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	24
7 AINEISTOT JA MENETELMÄT .....	25
7.1 Kyselyaineisto: Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstö .....	25

7.2 Haastatteluaineisto: Puhevammaiset tulkkauspalvelua käyttävät asiakkaat .....	26
7.3 Haastattelutilanteiden ja haastateltavien kuvaus .....	27
7.4 Tutkimusmenetelmistä.....	30
8 KELAN VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUKSEN HENKILÖSTÖN KOKEMUKSET PUHEVAMMAISTEN ASIAKKAIDEN PALVELUSTA .....	31
8.1 Viestinnän ja vuorovaikutuksen haastavuus .....	31
8.2 Onnistumiset viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa.....	35
8.3 Viestinnän mukauttaminen .....	36
8.4 Vammaryhmien tuntemus.....	37
8.5 Yleisen tason ongelmat puhevammaisten tulkkauspalvelussa .....	38
8.6 Miten Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstö kehittäisi puhevammaisten tulkkauspalvelua?.....	39
8.7 Henkilöstön kokema koulutuksen tarve .....	40
8.8 Yhteenveto .....	42
9 PUHEVAMMAISTEN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET KELAN TULKKAUSPALVELUN KÄYTÖSTÄ .....	44
9.1 Haastateltavat tulkkauspalvelun käyttäjinä .....	44
9.2. Tulkkauspalvelun merkitys .....	45
9.3 Asiointi Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen.....	46
9.4 Hankaluudet tulkkauspalvelun käytössä.....	48
9.5 Miten palvelunkäyttäjät kehittäisivät palvelua? .....	50
9.6 Yhteenveto .....	51
10 KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	52
11 POHDINTA .....	55
11.1 Puhevammaisten asema tulkkauspalvelussa .....	55
11.2 Asiakaspalvelu ja vuorovaikutus Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen ja puhevammaisten asiakkaiden välillä.....	57

11.3 Puhevammaisten tulkkauspalvelun tulevaisuus .....	59
11.4 Tutkimuksen rajoitukset ja luotettavuus.....	60
11.4 Jatkotutkimus mahdollisuudet .....	61
LÄHTEET .....	63

## LIITTEET

Saatekirje

Kyselylomake

Haastattelupyyntö

Haastattelurunko

# 1 JOHDANTO

Tein proseminaaritutkielmani haastattelututkimuksena puhevammaisten asiakkaiden kokemuksista Kelan vammaisten tulkkauspalveluun liittyen. Proseminaaritutkielma oli niin sanotusti pintaraapaisu aihepiiriin pariin. Yhtä aikaisesti työskentelen Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa palveluneuvojana. Kokemukseni työn parista yhdessä erityispedagogiikan opintojeni sekä omien kiinnostusteni kautta ohjasivat minua aiheen tutkimuksen pariin.

Nykymuotoisesta Kelan Vammaisten tulkkauspalvelusta erityisesti puhevammaisten palvelun osalta on hyvin vähän aiempaa tutkimusta, joten aiheen tutkimukselle on ehdottomasti tarvetta. Lisäksi Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön osaaminen painottuu kuulo- ja kuulonäkövammaisten asiakasryhmiin. Puhevammaisten tulkkauspalvelua kuljetetaan melko pitkälti edellä mainittujen vammaryhmien rinnalla, vaikka nämä vammaryhmät ovat keskenään varsin erilaisia, niin tulkkauksen kuin vuorovaikutuksenkin näkökulmasta. Puhevammaisilla ei ole yhtä yhtenäistä kommunikaatiomenetelmää tai kieltä. Lähes jokaisella puhevammaisella on oma henkilökohtainen tapansa kommunikoida ja ilmaista itseään. Puhevammaisuuteen liittyy myös käytännössä aina muita vammoja ja rajoitteita, jotka vaativat erityistä huomiota niin palveluiden saavutettavuuden kuin asiakaspalvelunkin kannalta.

Proseminaaritutkimukseni aikana kävi ilmi myös se, että Kelassa ei ole varsinaisesti puhevammaisten palveluun perehtynyttä tahoa. Eija Roiskon, Hannu T. Vesalan ja Juho Ylitalon (2018) Kelalle teettämän selvityksen mukaan puhevammaiset, puhevammaisten tulkit sekä puhevamma-alojen järjestöt nostivat yhdeksi palvelun käyttämättömyyden merkittäväksi syyksi tulkin tilaamisen vaikeuden eli asiointin Kelan kanssa. Selvitys korosti aiheen tutkimisen tarvetta entisestään.

Asiakasnäkökulman lisäksi yhtä tärkeä näkökulma palvelun toteuttamisen kannalta on Kelan sisäinen. Puhevammaisille tarjottavien asiakaspalvelumuotojen sekä erilaisten kommunikointikeinojen käytön mahdollistaminen liittyy vahvasti palvelun käyttöön ja saavutettavuuteen. Tutkimuksen teemat kytkeytyvät myös Kelan strategiaan. Kelan strategian keskeisiä tavoitteita ovat yhdenvertainen palvelu ja erinomainen asiakaskokemus (Kelan strategia). Puhuttaessa puhevammaisten tulkkauspalvelusta ja sen käytöstä erinomainen asiakaskokemus vaatii erityistä yksilöllisyyden huomioimista, mutta myös ammattitaitoa asiakkaita palvelevalta henkilöstöltä.

Vammaisten tulkkauspalvelun tarkoitus on lievittää vamman aiheuttamia rajoituksia ja mahdollistaa vammaisen henkilön vuorovaikutus muiden kanssa silloin, kun henkilön omat vuorovaikutustaidot eivät siihen riitä (Lallo 2004, Johdanto). Tulkkauspalvelu on tärkeässä roolissa sen käyttäjien integroitumisessa puhekielisen enemmistön luomaan ympäristöön (HE 220/2009). Vammaisten tulkkauspalvelusta säättävän lain tarkoitus on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan yhdenvertaisena jäsenenä (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 1§-7§). Kuitenkin puhevammaisiksi määritellyistä henkilöistä vain murto-osa käyttää palvelua aktiivisesti tai on hakenut päätöstä palvelun käyttöä varten. Palvelun käytettävyyden ja saavutettavuuden parantamisille vaikuttaisi olevan tarvetta erityisesti puhevammaisten asiakasryhmän osalta.

Suomen perustuslain mukaan ketään ei saa syrjiä esimerkiksi kielen tai vammaisuuden perusteella. Jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kuulluksi ja ilmaista itseään. Vammaisten oikeudet tulkitsemis- ja käännösapuun turvataan lailla. (Suomen perustuslaki 731/1999, 6§, 12§, 17§.) Laissa määritellyn, vammaisten henkilöiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta edistävän ja mahdollistavan palvelun käytön vähäisyys puhevammaisten henkilöiden taholta on mielenkiintoinen ja yhteiskunnallisesti merkittävä tutkimuksen aihe.

Tämän tutkimuksen tarkoitus on selvittää konkreettisia Kelan ja puhevammaisten asiakkaiden väliseen palveluun liittyviä tekijöitä, jotka osaltaan voivat vaikuttaa palvelun käyttöasteeseen, käytettävyyteen ja saavutettavuuteen. Vuorovaikutus ja onnistunut viestintä eivät synny yksipuolisena, vaan ovat aina vähintään

kahden osallistujan yhteistyön tulos. Tästä syystä tutkimuksella halutaan tuoda esille sekä asiakkaiden että Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa työskentelevien työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia. Kummankin osapuolen kokemusten kautta tavoitellaan konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia kehitysehdotuksia, joilla puhevammaisten palvelua ja sen saavutettavuutta voitaisiin parantaa.

## **2 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU**

### **2.1 Palvelun kuvaus**

Vammaisten tulkkauspalvelusta ja sen käyttöoikeudesta säädetään laissa. Nykymuotoinen laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta astui voimaan 1.9.2010. Oikeudesta palvelun käyttöön määritellään seuraavasti:

"Oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulo-näkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino." (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 5§).

Lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan yhdenvertaisena jäsenenä. Puhevammaisella tai kuulovammaisella henkilöllä on oikeus käyttää vähintään 180 tulkkaustuntia vuoden aikana. Kuulo-näkövammaisilla vastaava tuntimäärä on 360. Lisäksi lain mukaan palveluun oikeutetulla henkilöllä on oikeus saada tulkkausta perusopetuksen jälkeisiin opintoihin siinä laajuudessa, jota opinnoista suoriutuminen edellyttää. Tulkkauspalvelua voi käyttää myös ulkomaanmatkoilla. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 1§-7§.) Mikäli lain määrittelemät vähimmäistunnit eivät riitä, asiakkaalla on mahdollisuus hakea lisätulkkaustunteja tarpeensa mukaan.



Muita lakeja, jotka turvaavat vammaisten henkilöiden tulkkaustarpeen toteutumista ovat perusopetuslaki, hallintolaki sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Mikäli käsiteltävä asia tulee vireille viranomaisen aloitteesta, tulee viranomaisen huolehtia tulkitsemisesta sekä tulkin hankinnasta silloin, kun asianomainen ei vamman tai sairauden vuoksi voi muutoin tulla kuulluksi (Hallintolaki 434/2003, 26§). Mikäli terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan kieltä tai potilas ei tule muutoin ymmärretyksi, tulee terveydenhuollon ammattihenkilön vastata tulkitsemisen järjestämisestä (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 5§). Kansaneläkelaitoksen järjestämisvastuu astuu voimaan silloin, kun henkilö ei ole oikeutettu tulkkaukseen minkään muun lain nojalla. Kelalla on kuitenkin toissijainen vastuu tulkkauksen järjestämisestä silloinkin, jos tulkkauksen järjestäminen muusta syystä viivästyy tai palvelun antamiseen on jokin muu perusteltu syy. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 3§.)

Oikeutta palvelun käyttöön haetaan kirjallisesti Kelalta. Kirjallisen hakemuksen liitteenä tulee olla asiantuntijalausunto hakijan tulkkaustarpeesta sekä vamman laadusta. Päätös oikeudesta palvelun käyttöön saadaan kirjallisesti Kelalta. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 14§, 15§)

Tulkkauspalvelun kehittämisestä ja lainmukaisen toteuttamisen seurannasta vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö. Palvelun käytännön toteutuksesta sekä kustannusten korvaamisesta vastaa Kela. Kela voi toteuttaa palvelua tuottamalla sitä itse tai hankkimalla palvelun ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Palvelu tulee toteuttaa kokonaiskustannuksiltaan edullisimmin sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Tulkkauspalvelu on palvelunkäyttäjälle maksutonta. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 9§, 10§.)

Tulkkauspalvelun järjestäjän eli Kelan vastuulle kuuluvat tulkkauksen järjestäminen, siitä aiheutuvat välittömät oheiskustannukset sekä etätulkkauksessa tarvittavat välineet ja laitteet (Saarinen 2011, 10). Vuonna 2018 vammaisten tulkkauspalvelusta aiheutuneet kustannukset olivat 44,7 miljoonaa euroa (Kela, 2019).

Tulkkauspalvelun tarkoitus on lievittää vamman aiheuttamia rajoituksia ja mahdollistaa vammaisen henkilön vuorovaikutus muiden kanssa silloin, kun

henkilön omat vuorovaikutustaidot eivät siihen riitä. Tulkin tarve ei kuitenkaan rajoitu vain vammaiseen henkilöön itseensä, vaan tulkkia tarvitsevat myös kommunikaatiotilanteen muut osapuolet, jotta he voivat ymmärtää mitä henkilö yrittää sanoa. (Lallo 2004, 1. Johdanto.)

## 2.2 Tulkkaus

Vammaisten tulkkauspalvelua koskevassa laissa tulkkaus ja etätulkkaus määritellään seuraavasti:

”1) tulkkauksella viittomakielellä tai jollakin kommunikaatiota selventävällä menetelmällä tapahtuvaa viestin välittämistä; viestin välittäminen voi tapahtua kahden kielen välisenä taikka kielen sisäisenä, kun käytetään jotakin kommunikaatiota täydentävää tai selventävää menetelmää;

2) etätulkkauksella tulkkausta, jossa vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja muihin osapuoliin kuva- ja ääniyhteydessä.  
” (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 4§.)

Puhevammaisten tulkkaus eroaa viittomakielen tulkkauksesta, sillä ilmaisu on yksilöllistä (Laurinkari & Saarinen, 2005,4). Puhevammaisten tulkkaus ei ole siis minkään tietyn kielen tulkkamista, vaan yksilöllisten kommunikaatiotapojen ja -keinojen tuntemista, tukemista ja selventämistä keskustelukumppanien välillä.

Puhevammaisten tulkkaus voi sisältää kommunikoinnin apuvälineiden käytön avustamista, puheen tai kirjoitetun tekstin selventämistä. Tulkkauksessa epäselvää puhetta voidaan selventää esimerkiksi kuvilla tai viittomilla. Tulkki voi selventää kommunikointitilanteen osapuolten viestejä puolin ja toisin. Puhevammaisten tulkkaus voi tarkoittaa myös avustamista kirjeiden, hakemusten tai lomakkeiden kanssa. (Roisko ym. 2018, 14.)

Tulkkaus voi olla myös kirjoitustulkkauksista. Kirjoitustulkkauksella tarkoitetaan tulkkausta, jossa tulkki välittää puhutun ilmaisun kirjoitettuun muotoon käsin tai tietokoneella (Kela 2017, 9).

Tulkkaus ei kuitenkaan voi sisältää yleistä avustajana toimimista, vaan muuta avustusta varten asiakkaalla voi olla käytössään esimerkiksi henkilökohtainen

avustaja. Tulkkeja sitoo puhevammaisten tulkin eettiset ohjeet, joiden mukaan tulkki ei saa toimia tulkattavansa avustajana tai asiamiehenä eikä ole velvollinen hoitamaan muita tehtäviä kuin tulkkausta (Suomen puhevammaisten tulkit ry).

### **2.3 Etäpalvelu ja etätulkkkaus**

Etätulkkauksessa vähintään yksi osapuolista on fyysisesti eri paikassa ja kommunikoi videoyhteyden avulla. Puhevammaisten etätulkkauksella tarkoitetaan videoneuvotteluyhteyden välityksellä tapahtuvaa kommunikointia. Etätulkkauksen avulla voidaan esimerkiksi selventää epäselvää puhetta tai tukiviittomin tuotettuja viestejä. Apuna voidaan käyttää myös esimerkiksi manuaalisia tai sähköisiä kuvia, symboleja tai sanalistoja. Etätulkkkaus mahdollistaa myös viestin kirjoittamisen kirjoitusalueelle, jolloin tulkki voi välittää sen esimerkiksi puhelimesta olevalle kolmannelle osapuolelle. (Piironen 2011, 15.)

Vammaisten tulkkauspalvelusta säättävän lain (8§) mukaan tulkkauspalvelu voidaan järjestää etätulkkauksena, mikäli se on mahdollista ja perusteltua huomioiden palvelunkäyttäjän yksilölliset tarpeet. Kela järjestää etätulkkauksia käyttävälle henkilölle tulkkauskeskukseen tarvittavat välineet ja laitteet ja vastaa etäyhteyden aiheuttamista välttämättömistä kustannuksista.

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus tarjoaa myös etäpalvelua, jossa tulkkittelauksiin tai yleisesti tulkkauspalveluun liittyvissä asioissa voi saada palvelua etäyhteyden kautta. Etäpalvelu on tarkoitettu vammaisten tulkkauspalveluun oikeutetuille asiakkaille, mutta palvelua tarjotaan tällä hetkellä vain suomalaisella viittomakielellä. (Kela.fi.)

Myöskin etätulkkauksia on tällä hetkellä mahdollista saada vain suomalaisella viittomakielellä. Puhevammaisten käyttämien vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien tai puheen tukemisen tai selventämisen käyttö ei siis tällä hetkellä ole mahdollista Kelan järjestämässä etäpalvelussa tai etätulkkauksessa.

Roiskon ym. (2018) Kelalle tekemässä selvityksessä puhevamma-alan järjestöt nostivat esille puhevammaisten etätulkkauksen mahdollisuudet esimerkiksi itsenäisen tulkkitilausten tekemisen mahdollistajana. Puhevammaiset voisivat

käyttää etätulkkausta myös pienien puhelimella hoidettavien asioiden hoitamiseen tai yhteydenpitoon kauempana asuvien sukulaisten tai ystävien kanssa (Piironen, 2011).

Vuosina 2008-2011 toteutettiin Honkalampi-säätiön koordinoima PUNOS-hanke. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää etätulkkauspalvelua puhevammaisten tarpeisiin yhdistämällä puhevammaisten kommunikointijärjestelmiä videoneuvotteluyhteyden teknologiaan. Hankeen aikana toteutettiin asiakaspilotteja, joiden kautta eri tavoin kommunikoivat henkilöt arvioivat kokemuksiaan etäpalveluteknologian käytössä tulkkauspalvelussa. Hankkeen tarkoituksena oli erityisesti tuottaa tietoa nykyisen vammaisten tulkkauspalvelun lain ja prosessien kehittämiseen, mutta myös tukea puhevammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja itsenäisyyttä. PUNOS -hankkeen tärkeimpänä kehitysprosessina oli etätulkkausteknologian mahdollisuudet puhevammaisten tulkkitilausten tekemisen helpottamiseksi. Hankkeen tulosten perusteella jopa vaikeasti puhevammaisille on mahdollista löytää toimiva ratkaisu etätulkkauksen toteuttamiseksi perusprosesseja järjestelemällä. Hankkeen tuottama tieto toimitettiin tulkkauspalvelulakia valmisteelle taholle sekä tulosten pohjalta valmisteltiin puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkintoon uusia perusteita etätulkkaukseen liittyen. (Piironen 2011.)

PUNOS -hanke teki yhteistyötä Sosiaali- ja terveysministeriön yhdessä kuntien ja kuntayhtymien rahoittaman Etätulkki.fi -hankkeen kanssa. Etätulkki.fi -hankkeen tavoitteena oli luoda sekä viittomakielisiä, puhevammaisia että puhuttujen kielten tulkkausta tarvitsevien tarpeita palveleva laaja valtakunnallinen etätulkkauksjärjestelmä. (Valtiovarainministeriö 2009, 9-10.)

Etätulkki.fi -hanke eteni järjestelmän testausvaiheeseen asti. Kuitenkin tulkkauspalvelun rahoituksen ja toimeenpanon siirryttyä Kelalle myös etätulkkaukseen liittyvien hankkeiden tulosten hyödyntämisvastuu siirtyi palvelua tuottavalle taholle. Tällä hetkellä Kela toteuttaa vammaisten tulkkauspalvelun alaista etätulkkausta viittomakielisille kuulovammaisille itse.

## **2.4 Vammaisten tulkkauspalvelun historia**

Vammaisten tulkkauspalvelun juuret ovat invalidilainmuutoksessa vuonna 1979, jolloin tulkkipalvelusta palvelusta säädettiin kuulo- ja kuulo-näkövammaisten

osalta. Vaikeasti puhevammaiset otettiin palvelun piiriin vuonna 1988 vammaispalvelulain muutoksen myötä. Varsinainen järjestämisvastuu osoitettiin kunnille kuitenkin vasta vuonna 1994. (Lallo 2004, 2.2 Tulkkipalvelujärjestelmän kehittyminen.)

Lakimuutoksen myötä 1.9.2010 vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi Kelalle. Ennen siirtymistä Kelan järjestämisvastuulle, tulkkauspalvelupäätökset tehtiin kuntien sosiaalitoimissa ja hakemuksien ja palvelun myöntämisen määrissä oli suuria kuntakohtaisia eroja (Saarinen 2011, 24-25). Järjestämisvastuun siirto tehtiin kustannusneutraalisti eikä palvelun saajien oikeuksia, kriteereitä tai kohderyhmää muutettu aikaisemmasta. Järjestämisvastuun siirtämisellä kunnilta Kelalle tavoiteltiin vammaisten henkilöiden keskinäistä yhdenvertaisuutta asuinpaikasta riippumatta. Kelan nähtiin voivan vastata tulkkauspalvelun myöntämisestä ja järjestämisestä yhtenäisin perustein ja käytännöin koko maassa aiemman pirstaloituneen ja paikallisesti erilaisten käytäntöjen sijaan. Lisäksi Kelalla nähtiin olevan hyvät mahdollisuudet palvelunkäytön tilastointiin ja seurantaan. Muutoksella haluttiin korostaa palvelun asemaa kielellisenä palveluna sosiaalihuollon palvelun sijaan. Yhdenvertaisuutta pyrittiin lisäämään niin asiakkaiden kuin tulkkienkin osalta. Lisäksi tavoitteena oli kehittää ja ylläpitää palvelun järjestämiseen tarvittavaa erityisosaamista aiempaa tehokkaammin. (HE 220/2009.)

Lain säätäminen perustui arvoihin jokaisen ihmisen oikeudesta kommunikointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, vuorovaikutukseen sekä osallisuuden kokemiseen. Ennen 2010 säädettyä lakia vammaisten tulkkauspalvelusta, tulkkipalvelusta säädettiin vammaispalvelulaissa. Lakimuutoksella haluttiin korostaa tulkkauspalvelua nimenomaan kielellisenä oikeutena sosiaalihuollon palvelun sijaan. (Saarinen 2011, 8.)

Vammaisten tulkkauspalvelun tilaus- ja käyttömäärät ovat kasvaneet jatkuvasti. Viime aikoina suurinta kasvu on ollut nimenomaisesti puhevammaisten asiakkaiden tilauksissa ja käyttömäärissä. Vuonna 2018 Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen tehtiin 164 000 tulkkityötilausta, mikä on 8 % edeltänyttä vuotta enemmän. Eniten lisääntyivät puhevammaisten asiakkaiden tilaukset (12 %). (Kela, 2019.)

Puhevammaisten palvelunkäyttäjien määrä on kasvanut tasaisesti koko Kelan järjestämisvastuun ajan. Oheisessa taulukossa (taulukko 1) on esitetty palveluun myönnetyt uudet käyttöoikeudet Kelan järjestämisvastuulle siirtymisestä vuoteen 2014 asti.

*Taulukko 1. Uudet puhevammaisille myönnetyt tulkkauspalvelun käyttöoikeudet vuosina 2010-2014. Vuotuinen kasvu (%). Lähde: Roisko ym. 2018, 20*

<b>Vuosi</b>	<b>n</b>	<b>kasvu (%)</b>
2010	251	17,1
2011	260	17,7
2012	203	13,8
2013	179	12,2
2014	175	11,9

Puhevammaisten käyttäjäryhmä vaikuttaa siis olevan jatkuvasti kasvava niin käyttäjämäärien kuin tehtyjen tulkkitilaustenkin osalta. Puhevammaisten palvelun käyttö myös kasvaa eniten verrattuna muihin käyttäjäryhmiin.

## **2.5 Puhevammaiset tulkkauspalvelun käyttäjät**

Vammaisten tulkkauspalvelun käyttäjäryhmiä ovat kuulovammaiset, kuulo-näkövammaiset sekä puhevammaiset. Suurin osa palvelun käyttäjistä on kuulovammaisia. Maaliskuussa 2019 päätös oikeudesta käyttää tulkkauspalvelua oli 3735 kuulovammaisella, 2038 puhevammaisella sekä 360 kuulo-näkövammaisella (Kelasto 3/2019).

Eija Roiskon ym. (2018) tekemän selvityksen mukaan Kelan rekisteritietojen perusteella puhevammaisista tulkkauspalvelun käyttäjistä suurin ryhmä on henkilöt, joilla on afasia (38,9 %). Toiseksi suurin käyttäjäryhmä on kehitysvammaiset (29,8 %) ja kolmanneksi suurimman ryhmän muodostavat henkilöt, joilla ei ole tiedossa varsinaista diagnoosia puhevamman takana (15,6 %). Joillakin henkilöillä voi olla mainittuna useampi diagnoosi puhevammaisuuden takana. Lisäksi yli puolella palveluun oikeutetuista puhevammaisista oli vaikeuksia lukemisessa tai kirjoittamisessa tai molemmissa.

Palvelua hakiessa asiakkaat täyttävät hakemuksen liitteeksi erillisen asiakastietolomakkeen, jolla selvitetään asiakkaan palveluun liittyviä tietoja sekä asiakkaan kommunikaatiokeinoja. Puhevammaisille asiakkaille on oma lomakkeensa. Asiakastietolomakkeen perusteella asiakkaille luodaan asiakasprofiilit, joita hyödynnetään muun muassa sopivien tulkkien löytämiseen.

Puhevammaisten lomakkeessa asiakas voi valita kommunikaatiotaan vaikeuttavan vamman tai sairauden seuraavasta listasta:

- Afasia
- Aivovamma
- Autismi
- CP-vamma
- Dysartria
- Etenevä neurologinen sairaus (lihassairaudet)
- Kehitysvamma
- Kielellinen erityisvaikeus
- Kuulovamma
- Muu, mikä?

Asiakastietolomakkeelle voi sanallisesti kertoa miten muut ihmiset ymmärtävät asiakasta ja toisaalta, miten asiakas ymmärtää muita. Lisäksi lomakkeella voi valita onko kommunikoinnin vaikeuksia puheen tuotossa ja/tai vastaanotossa tai kirjoittamisessa tai lukemisessa. Lomakkeelle rastitaan erilaisia kommunikaatiokeinoja sekä tukimenetelmiä niin puheeseen, ymmärtämiseen, kirjoittamiseen kuin lukemiseenkin liittyen. (Kelan TU11 -lomake 2018.)

Asiakastietolomakkeen avulla tai myöhemmin palvelun käytön aikana asiakas voi toivoa palvelunsa järjestämisessä käytettävän tulkkilistaa. Tulkkilistalleen asiakas voi nimetä tai Kela voi ehdottaa asiakkaan profiiliin sopivia tulkkeja, joita välitetään asiakkaan tilauksiin ensisijaisesti. Tulkkilistan tulkeille voi myös nimetä tehtäviä, jotka pyritään huomioimaan tilauksia välitettäessä. Tällaisia voivat esimerkiksi olla harrastukset tai työelämä. (Kela,2017.) Erityisesti puhevammaisten asiakkaiden keskuudessa tulkkilistat ovat suosittuja. Puhevammaisten ilmaisun yksilöllisyydestä johtuen asiointi vieraan tulkin kanssa voi olla haastavaa ja aikaa vievää (Saarinen 2011, 26).

Asiakastietolomakkeen täyttämisen tueksi puhevammaisia asiakkaita varten on olemassa myös kuvitettu lomake. Lomakkeen perusteella luodun profiilin avulla Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa etsitään asiakkaan kommunikointikeinoihin nähden sopivia tulkkeja vertailemalla tulkkien osaamista profileja asiakkaiden tarpeisiin.

Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus on yhteydessä asiakkaaseen soittamalla, tekstiviestitse, sähköpostilla tai kirjeellä. Asiakkaalla on valittavanaan samat yhteydenottokanavat tulkkaustilausten tekemiseen ja muuhun asiointiin liittyen. Asiakas määrittelee itse itselleen sopivimman ensisijaisen yhteydenottokanavan, jonka kautta tulkkauspalvelukeskus on häneen yhteydessä. Kuitenkaan yhteydenottoja tehdessä ei pääsääntöisesti tarkastella asiakasprofileja valittua yhteydenottotapaa pidemmälle, vaan esimerkiksi viestit lähetetään joko järjestelmästä tai yhtenevien viestipohjien avulla yhtenäisen palvelumallin aikaansaamiseksi. Viesteissä ei hyödynnetä selkokieltä tai muita kommunikaatiota tukevia menetelmiä automaattisesti, vaan mukauttaminen on asiakaspalvelijan harkinnan varaista. Toisaalta ohjeistuksissa usein painotetaan yhtenäisiä viestipohjia ja ilmaisia mukauttamisen sijaan. Puhevammaisten asiakkaiden kohdalla on tilanteita, joissa yhteydenottotapana on tekstiviesti, mutta asiakkaan profiilissa merkintä, ettei asiakas osaa lukea tai ymmärtää luettua vain sanatasolla. Lisäksi kirjoittaminen voi olla vaikeaa tai mahdotonta.

Myös Roiskon ym. (2018) selvityksessä kävi ilmi, että suurelle osalle puhevammaisista asiakkaista tulkin tilaaminen itsenäisesti on mahdotonta. Puhevammaiselle soittaminen on usein vaikeaa tai mahdotonta ja vain noin kolmasosa puhevammaisista pystyy kommunikoimaan kirjoittamalla.

## **2.6 Puhevammaisten tulkit**

Kelan palvelukuvauksessa (2017) on määritelty vähimmäisvaatimukset Kelan järjestämään palvelua tuottavalle puhevammaisten tulkille. Tulkkina voi toimia henkilö, joka on suorittanut AAC-koulutuksen, jolla on vähintään kuuden vuoden työkokemus puhevammaisten tulkkina toimimisesta, puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon suorittanut henkilö tai ammattikorkeakoulusta tulkkiksi (puhevammaisten tulkki) valmistunut.



Puhevammaisten tulkki tukee ja avustaa henkilön kommunikointia ja vuorovaikutustilanteiden ymmärtämistä. 2000 -luvulta alkaen puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon on voinut suorittaa ammattiopistoissa ja sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksissa. Tällä hetkellä koulutusta järjestetään Suomessa viidessä oppilaitoksessa, joiden lisäksi on mahdollista suorittaa ammattikorkeakoulutasoinen puhevammaisten tulkin tutkinto. (Roisko ym. 2018, 14.)

Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon koulutuksessa perehdytään alan eettisiin periaatteisiin ja tulkkipalveluita ohjaavaan lainsäädäntöön. Lisäksi koulutuksessa perehdytään eri vamma ryhmiin ja vammojen vaikutuksiin sekä erilaisiin puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikointikeinoihin. Puhevammaisten tulkki pyrkii ennen kaikkea siihen, että hänen asiakkaansa tulee kuulluksi kaikissa tilanteissa ja asiakkaan aloitteenteko- ja itsemääräämisoikeus säilyvät. (Opas puhevammaisten tulkkipalvelusta 2007.)

Puhevammaisten tulkkeja sitovat tulkkien ammattieettiset ohjeet, joiden mukaan tulkillla on salassapitovelvollisuus ja tulkkauksen tulee olla kattavaa ja puolueetonta. Lisäksi eettisissä ohjeissa kerrotaan tulkin vastuista ja velvoitteista sekä rajataan avustustehtävät tulkin tehtävien ulkopuolelle. (Suomen puhevammaisten tulkit ry.) Tulkin roolin tiukka rajaaminen voi kuitenkin vaikuttaa palvelun käyttöön vähentävästi, sillä asiakkaat voivat kokea hankalaksi sekä tulkin että avustajan läsnäolon tilanteissa ja tällöin tilaavat paikalle vain avustajan (Roisko ym. 2018, 57).

## **2.7 Kansainvälinen vertailu**

Suomen puhevammaisten tulkkauspalvelu on kansainvälisesti tarkasteltuna ainutlaatuinen järjestelmä. Missään muussa maassa puhevammaisten tulkkauspalvelua ei tarjota maksuttomana lakiin pohjautuvana oikeutena (Roisko ym. 2018, 13).

Suomen jälkeen pisimmälle puhevammaisten tulkkauspalvelu on viety luultavammin Ruotsissa. Ruotsissa kansallisesta hyvinvoinnista ja terveydestä vastaava taho suosittaa lääneille puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttöä (Cromnow, 2012, 4-5). Kuitenkin puhevammaisten tulkkauspalvelun tarjoaminen ja toteuttaminen vaihtelevat merkittävästi eri läänihallitusten alueilla (Taltjänst,

2017). Puhevammaisten tulkkauspalvelun leviäminen Ruotsissa on ollut melko hidasta ja vuonna 2012 Ruotsissa oli 25 aktiivista puhevammaisten tulkkia, kun Suomessa vastaava luku oli 145 (Cromnow, 2012, 4-5.)

Kuulovammaisten tulkkauspalvelut ovat kansainvälisesti tarkasteltuna paremmin tunnettuja ja monissa maissa myös laissa säädeltyjä. Yleisesti ottaen Euroopassa viittomakielen tulkkausta on saatavilla kaikissa maissa, mutta laissa määritetyt oikeudet, kustannusvastuut, määrä sekä järjestäminen vaihtelevat maittain merkittävästi (Timmermans, 2005).

Kuitenkin viittomakielisten oikeudet tulkkaukseen esimerkiksi rikosoikeuteen liittyvissä viranomaistilanteissa on turvattu yhtenäisesti direktiivillä koko EU:n alueella (Napier, & Haug, 2016). Vastaavia yhtenäisiä kansainvälisiä oikeuksia puhevammaisten tulkkaukselle ei ole.

### **3 PUHEVAMMAISUUS**

#### **3.1 Puhevammaisuuden määrittely ja esiintyvyys**

Henkilö määritellään puhevammaiseksi silloin, kun hän on kuuleva, muttei pysty asioimaan tai viestimään ajatuksiaan tai vastaanottamaan tietoa puhutun tai kirjoitetun kielen avulla oman yhteisönsä kielikulttuurissa (Rautakoski & Huuhtanen 2011, 93). Puhevammaisuus voi siis liittyä puheen tuottamiseen, vastaanottamiseen, lukemiseen, kirjoittamiseen tai useampiin näistä yhtäaikaisesti. Siihen voi liittyä myös muisti- ja hahmotusvaikeuksia (Roisko ym. 2018, 10). Puhevammaisuus itsessään ei ole diagnoosi, vaan se voi liittyä neurologiseen tai muuhun sairauteen tai vammaan, joka voi olla aikuisiällä saatu tai synnynnäinen (HE 220/2009). Puhevammaisuutta esiintyy usein esimerkiksi CP-vamman, kehitysvamman, afasian ja autismin yhteydessä tai se voi olla seurausta esimerkiksi aivovammasta. Eri vammojen tai sen onko syy synnynnäinen tai myöhemmin hankittu aiheuttamat eroavaisuudet henkilön kommunikointiin ja puhevammaisuuden ilmentymiseen ovat huomattavia (von Tetzchner & Martinsen 2000, 13). Puhevammaiset muodostavat siis hyvin heterogeenisen ryhmän, eikä puhevammaisuuden määrittely ole kovinkaan yksiselitteistä.

Puhevammaisten henkilöiden lukumäärästä on vaikea saada tarkkaa tietoa juuri puhevammaisuuden määritelmien ja määrittelyn kriteerien vaihdellessa eri selvityksissä (Lallo 2004, 2. Tulkkipalvelut Suomessa; Huuhtanen 2004, 3). Koska puhevammaisuutta ei voida asettaa yksittäisen diagnoosin alle, puhevammaisten määrästä voidaan esittää vain arvioita. Huuhtanen (2004, 3) esittää puhevammaisten määrän Suomessa asettuvan 0,3 % ja 0,5 % prosentin välille. Sellman ja Tykkyläinen (2017, 51) arvioivat puhevammaisia olevan noin 0,9-1,2 % väestöstä. Järjestöjen ja asiantuntijoiden arvio puhevammaisten määrästä on noin 65 000 eri vamma ryhmien kautta laskettuna (Roisko ym. 2018, 11). Kansainvälisellä tasolla arviot puhevammaisten osuudesta väestössä vaihtelevat 0,5-2,4 % välillä (Lallo, 2004, 2. Tulkkipalvelut Suomessa).

Arvioiden suuresta vaihteluvälistä huolimatta kuitenkin on selvää, että vain murtoosa puhevammaisiksi määritellyistä henkilöistä käyttää tulkkauspalvelua. Vuosina 2017-2018 vammaisten tulkkauspalveluun oli oikeutettu 2071 puhevammaista asiakasta. Kuitenkin vain 848 palveluun oikeutetuista puhevammaisista oli käyttänyt palvelua. (Kela, 2019.)

Roiskon ym. (2018) selvityksessä puhevammaiset palvelunkäyttäjät nostivat merkittävimmiksi syiksi palvelun käyttämättömyydelle tulkkauspalvelun tilaamisen vaikeuden sekä sen, että joku muu henkilö avustaa heitä kommunikoinnin kanssa. Noin kolmas osa tutkimukseen osallistuneista puhevammaisista asiakkaista käyttäisi palvelua enemmän, mikäli tulkin tilaaminen olisi helpompaa. Kolmasosa käyttäisi palvelu enemmän, jos heidän mahdollisuutensa liikkua kodin ulkopuolella olisivat muutoin paremmat.

Puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttäjien määrä on kuitenkin kasvanut jatkuvasti. Lisääntynyt huomion kiinnittäminen kommunikaatioon ja sen häiriöihin on vaikuttanut lisäävästi myös puhevammaisten määrään (von Tetzchner & Martinsen 2000, 13). Myös jatkuvasti kehittyvät lääketiede vaikuttaa puhevammaisuuden lisääntymiseen. Esimerkiksi Invalidiliiton (2009) mukaan CP-vammaisten määrä tulee tulevaisuudessa kasvamaan entisestään muun muassa pienipainoisena syntyneiden hoidon kehittymisen ja yleisen lääketieteen mahdollisuuksien kehittymisen myötä.

Lääketieteen kehittyminen tulee luultavammin lisäämään muidenkin vammadiagnoosien määrää, sillä yhä useammasta ennen kuolemaan johtaneesta tapaturmasta tai sairaudesta on mahdollista selviytyä. Selviytyminen voi kuitenkin tarkoittaa vammautumista. Vammaisten määrän kasvu tarkoittanee myös puhevammaisiksi määriteltävien henkilöiden määrän kasvua. Lisäksi kasvava elinajanodote voi vaikuttaa puhevammaisten määrän lisääntymistä.

### **3.2 Puhevammaisten käyttämät kommunikointimenetelmät ja kommunikoinnin apuvälineet**

Puhevammaisilla on samanlaiset vuorovaikutus- ja kommunikointitarpeet kuin muillakin ihmisillä, kuitenkin puhevammaisten edellytykset vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin kannalta ovat erilaiset (Lähteenmäki 2013, 27). Puhevammaiset kommunikoivat puheella aina kun se on mahdollista. Puheen sijaan tai lisäksi voidaan käyttää eleitä, ilmeitä, äänneitä, kehonkieltä, piirtämistä, viittomia, kuvia tai kirjoitettuja sanoja tai lauseita. Puhevammaisen apuvälineitä voivat olla esimerkiksi aakkostaulu, kannettavat tietokonelaitteet, puhelaite, kuvakansiot, -taulut tai -sovellukset. (Roisko ym. 2018, 11.)

Roiskon ym. (2018) selvityksen mukaan Kelan tulkkauspalvelun puhevammaisista asiakkaista 73 % kommunikoi ensisijaisesti puheella. Kommunikoinnin tukena käytettiin usein myös eleitä ja ilmeitä (65,2 %) sekä kuvia ja symboleita (43,3 %). Viittomakielen käyttö kommunikoinnissa on puhevammaisten henkilöiden keskuudessa harvinaista.

Puhetta tukevista ja korvaavista menetelmistä käytetään Suomessa yleisesti lyhennettä AAC (augmentative and alternative communication) (Ohtonen, Huuhtanen, Yläupa 2010, 99). AAC-menetelmät jaetaan viittomiin ja eleisiin sekä kuva- ja symbolijärjestelmiin (Lähteenmäki, 2013, 22). Osalla menetelmistä voidaan korvata puuttuva puhe kokonaan (alternative communication) ja osaa käytetään puheilmaisun tukena (augmentative communication) (von Tetzchner & Martinsen 2000, 20).

Eleillä tarkoitetaan käsien, pään ja kehon liikkeitä, joilla voidaan ilmaista samoja merkityksiä kuin puheessa. Eleillä voidaan poimia ilmaisusta keskeinen osa kuten toiminta tai suunta. Eleet voivat olla ikonisia eli esittäviä, deiktisiä eli

osoittavia, abstrakteja tai rytmisiä. Eleiden käyttö lisääntyy erityisesti kielellisen ilmaisun vaikeutuessa. (Paananen, 2017.)

Kuva- ja symbolijärjestelmiin kuuluvia graafisia merkkijärjestelmiä ovat esimerkiksi Bliss -symbolit ja Piktogrammit. Kommunikoinnin tukena ja apuna käytetään usein myös kuvasymboleja

Kommunikoinnin tukena voidaan käyttää myös erilaisia yksilöllisiä apuvälineitä. Apuvälineet ovat yksilöllisesti suunniteltuja ja niiden käyttöön tarvitaan puheterapeutin tai apuvälineasiantuntijan arvio (Roisko ym. 2018, 40). Roiskon ym. (2018) selvityksen mukaan lähes puolet puhevammaisista tulkkauspalvelun käyttäjistä käytti jotakin apuvälinettä kommunikointinsa tukena.

Perinteisiä kommunikoinnin apuvälineitä ovat erilaiset taulut, levyt tai kansiot, joissa on kirjaimia, sanoja, graafisia merkkejä tai kuvia. Tällaiset apuvälineet perustuvat osoittamiseen joko sormella, apuvälineellä tai katseella. (von Tetzchner & Martinsen 2000, 49.) Näiden lisäksi kommunikoinnin tukena voidaan käyttää lukuisia erilaisia ohjelmia, helppokäyttötoimintoja sekä muita tietoteknisiä apuvälineitä. Apuvälineiden avulla henkilö voi käyttää esimerkiksi tietokonetta katseella ohjaten tai käyttämällä eri kehon osia hyödyntäviä painikkeita. Kommunikointia varten on kehitetty erilaisia laitteita ja ohjelmia, joita voidaan räätälöidä kunkin käyttäjän tarpeisiin sopiviksi.

## **4 VUOROVAIKUTUS**

### **4.1 Vuorovaikutuksen merkitys**

Kommunikoinnin toimivuus on noussut keskeiseksi tekijäksi vaikeasti vammaisten ihmisten perusoikeuksista puhuttaessa (von Tetzchner, & Martinsen, 2000, 10). Ihmisten elämä, kokemus itsestään ja olemassaolostaan syntyvät vuorovaikutuksessa muiden kanssa (Launonen 2007, 6). Vuorovaikutuksen toteutuminen edellyttää olemassa olevia toimivia kommunikaatiokeinoja. Toimiva kommunikaatio ja vuorovaikutus ovat myös osallisuuden perusta. Monet haastavan käyttäytymisen ongelmat voivat olla yhteydessä siihen, ettei ihminen tule kuulluksi (Selkokieli ja vuorovaikutus -

projektin loppuraportti 2010, 5). Vuorovaikutus edellyttää kykyä vastaanottaa, tulkita ja ilmaista viestejä ja niiden merkityksiä. Puhevammaiset henkilöt tarvitsevat apua näiden edellytysten täyttymiseksi. (Saarinen 2005, 87).

Vuorovaikutuksen merkitys ei rajoitu vain yksilöön itseensä. Ihmisen kokemukseen olemisesta osa yhteiskuntaa vaikuttaa se, kuinka hyvin ihminen kokee voivansa ilmaista itseään. Jos ihminen ei pysty ilmaisemaan itseään, se johtaa helposti sosiaaliseen eristäytymiseen ja syrjäytymiseen tai toisista riippuvuuteen ja passiivisuuteen. (Lallo, 2004, 2.1 Tulkkipalvelujen merkitys.)

Vuorovaikutustilanteen onnistumisen merkitys voi vaikuttaa yksilön kokemukseen itsestään laajemmin kuin helposti ajatellaankaan. Toisaalta sosiaaliset ongelmat ja syrjäytyminen ovat myös yhteiskunnan kannalta ongelmia.

Oikeus ilmaista itseään, mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa sekä osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan kuuluvat jokaisen ihmisen perusoikeuksiin. Yksi elämän mielekkyyteen merkittävästi liittyvä tekijä on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä, sosiaaliseen ympäristöönsä sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Henkilön, jonka itseilmaisukyky on puutteellinen tai puuttuu kokonaan, vaikuttamismahdollisuudet ovat hyvin pienet ilman kommunikaatioapua. Myös ympäröivän yhteiskunnan suhtautuminen ja sen luoma sosiaalinen ympäristö vaikuttavat vammaisen henkilön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin. (Saarinen 2011, 5-7.)

Kommunikaatio mahdollistaa osiltaan päivittäisiä toimintoja ja osallistumista. Tiedonsaanti, tulkkaus ja kommunikoinnin apuvälineet ovat vammaisten ihmisten perusoikeus. Kuitenkin apuvälineiden ja palvelujen saatavuudessa on eriarvoisuutta ja niihin liittyvä tiedonsaanti rajallista, sillä eri vammaisryhmät huomioivaa materiaalia ei usein ole kovinkaan kattavasti saatavilla. (Haarni, 2006, 32.)

Susanna Lähteenmäen (2013) puhevammaisia CP-nuoria käsitelleessä tutkimuksessa nousi esille, että nämä nuoret kokivat itsenäisyyden ja osallisuuden tavoittelemisen arvoiseksi, mutta ulkoisten olosuhteiden rajoittamiksi asioiksi. Ympäristöllä ja sen mahdollistamilla kommunikaatiotavoilla ja -

menetelmillä vaikutetaan ratkaisevasti osallisuuden tunteen syntymiseen. Kommunikointikeinon mahdollisuuden puuttuessa syrjäytymisen ja ulkopuolisuuden tunteet nousivat esiin nopeasti. Esimerkiksi vammaisen henkilön ”ohi” tai ”yli” puhuminen nousi esille yhteisön ulkopuolelle jättämisestä. Eräs nuori kertoi viikonlopuista, joiden aikana hänen käyttämänsä kommunikointivälinettä ei oltu otettu esille ollenkaan. Yhteisö voi melko helposti riisua vammaisen henkilön osallisuuden ja itsenäisyyden vuorovaikutuksen rajoittamisen kautta.

#### **4.2 Kielellinen epäsymmetria vuorovaikutustilanteissa**

Leskelä ja Lindholm (2012) tarkastelevat vuorovaikutuksen epäsymmetriaa institutionaalisissa keskusteluissa. Vuorovaikutuksen epäsymmetriaa voidaan tässä kontekstissa tarkastella tiedon epäsymmetrian, osallistumisen epäsymmetrian tai kielellisen epäsymmetrian kautta. Institutionaalisessa vuorovaikutustilanteessa on yleistä, että toisella osapuolella on vahvempi tietämys instituution prosesseista ja toimintamalleista sekä aihealueesta ylipäänsä asiantuntija roolinsa kautta. Tämä tiedon epäsymmetria liittyy usein myös osallistumisen epäsymmetriaan. Vuorovaikutustilanteessa instituution edustajalla on velvollisuus kantaa tilanteesta vastuu esimerkiksi sisällön, ajan, paikan sekä dokumentoinnin suhteen. Toisen osapuolen rooliksi muodostuu tällöin toimia kyseisen institutionaalisen tilanteen vaatimalla tavalla. Tällaisissa tilanteissa epäsymmetrian lähteenä on osallistujien sopimus tai hyväksyntä toimintavallaltaan epäsymmetrisen vuorovaikutustilanteen rakentumiseen. Sekä tiedon että osallistumisen epäsymmetria korostuvat entisestään kielellisesti epäsymmetrisissä vuorovaikutustilanteissa, joissa yhdellä tai useammalla osallistujalla on rajoitteita kielitaidossaan esimerkiksi vamman, sairauden, kehitysviivästymän vuoksi tai siksi, että tilanteessa käytetty kieli ei ole osallistujan äidinkieli. Kielellinen epäsymmetria näyttäytyy eritavoin esimerkiksi liittyen siihen ovatko heikomman osapuolen kielelliset vaikeudet seurausta menetystä taidosta, vielä kehittymässä vaiko pysyvä tila.

Kielellinen epäsymmetria vuorovaikutustilanteessa saattaa johtaa väärinymmärryksiin. Symmetrisessä vuorovaikutuksessa keskustelijoiden kohdatessa ongelmia tai epäselvyyksiä ne usein tunnistetaan ja pyritään korjaamaan helposti. Epäsymmetrisessä vuorovaikutustilanteessa

ongelmakohtien havaitseminen tai niiden korjaaminen voivat jäädä kokonaan tekemättä tai ne voivat herkemmin johtaa epäonnistumiseen, joka mutkistaa vuorovaikutusta entisestään. Kielellisesti epäsymmetrisessä vuorovaikutuksessa läsnä on usein potentiaalinen epävarmuus ja epävarmuus siitä voiko yhteiseen tulkintaan tilanteesta luottaa. (Leskelä & Lindholm 2012, 20-28.)

Keskustelu- tai vuorovaikutustilanteessa voidaan kuitenkin vaikuttaa siihen, millaiset resurssit kukin puhuja saa ja ottaa käyttöönsä. Epäsymmetria ei ole pysyvä olotila, vaan kukin osallistuja voi rakentaa joko symmetriaa tai epäsymmetriaa. Eri ammattiryhmissä kielellinen epäsymmetria koetaan usein haasteena, johon kaivataan ohjeistusta. Erilaisia vuorovaikutustilanteita tukevia ohjeita onkin laadittu esimerkiksi afaattisten, kehitysvammaisten, änkyttävien ja autismikirjon henkilöiden kanssa käytävän vuorovaikutuksen tueksi. Ohjeistusten tarkoitus on ennen kaikkea saada osaavampi osapuoli pohtimaan omaa vuorovaikutustaan ja rooliaan vuorovaikutuskumppanina. (Leskelä & Lindholm 2012.)

### **4.3 Puhevammaisuus vuorovaikutustilanteissa ja viestinnässä**

Päivi Oravakangas-Kelan (1998) mukaan puhevamma ei ole vain yksilön, vaan koko yhteisön asia. Yksilön omien kommunikaatiomenetelmien- ja tarpeiden lisäksi vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttaa se, millaiset kommunikointitavat hyväksytään ympäröivässä yhteisössä.

Viestinnän kannalta on olennaista, että osapuolet käyttävät sellaista kieltä, jota molemmat osapuolet ymmärtävät ja osaavat käyttää. Puhevammaisen ihmisen mahdollisuudet käyttää erilaisia viestimisen keinoja ovat usein rajoittuneet, mutta muut voivat melko helposti opetella käyttämään näitä keinoja vuorovaikutustilanteissa. Kuitenkin sujuvasti viestivän henkilön voi toisinaan olla vaikea eläytyä siihen miltä tuntuu henkilöstä, jolla on vaikeuksia viestinnässä ja joka ylipäänsä hahmottaa ympäröivää maailmaa eri tavalla. Vuorovaikutuksen kannalta on kuitenkin olennaista, että puhevammaiseen ihmiseen suhtaudutaan aitona viestintäkumppanina. (Launonen 2007, 8.)

Parantamalla työntekijöiden osaamista ja tietotaitoa puhevammaisuudesta, pystytään luomaan puhevammaisille asiakkaille tasavertaisemmat mahdollisuudet omien asioiden hoitoon sekä asianmukaiseen kohteluun.



Onnistuneen kommunikointitilanteen tulee olla kummankin osapuolen tietoinen tavoite. (Huuhtanen 2004, 24.) Vuorovaikutukseen liittyen jokaisen vanhan toiminnan muutoksen voidaan katsoa olevan uusi toiminto, mikä tarkoittaa sitä, että vuorovaikutus tai viestintä kehittyy (Launonen 2007, 166).

Huuhtasen (2004) raportin mukaan puhevammaisten kanssa asioivat henkilöt kokivat vuorovaikutustilanteissa ahdistavaksi epätietoisuuden toimintamalleista silloin, kun toisen osapuolen ilmaisu on hyvin heikkoa. Myös väärinymmärryksen mahdollisuus ahdistivat kumpaakin vuorovaikutuksen osapuolta. Puhevammaisten asiakkaiden kanssa työskentelevät peräänkuuluttivat rohkeutta kohdata puhevammaisen asiakas ja sitä, että onnistuneen kommunikointitilanteen edellytyksenä on molemminpuolinen toive onnistuneesta vuorovaikutustilanteesta. Työntekijät toivat esille myös nonverbaalisten vuorovaikutuskeinojen käytön. Toisen osapuolen kommunikoidessa epäselvällä puheella, vaaditaan toiselta osapuolelta erityistä tarkkaavaisuutta, kärsivällisyyttä sekä toisen huomioon ottamista (Saarinen 2011, 29).

Saaris (2011, 33-34) tutkimuksessa haastatellut puhevammaiset Kelan tulkkaukspalvelua käyttäneet asiakkaat olivat kokeneet haasteita tulkin tilaamisen kanssa. Tulkin tilaaminen oli toisinaan jännittänyt ja puhelimitse tulkin tilaaminen oli ollut haastavaa. Onnistunut puhelimella asiointi edellyttäisi keskustelukumppanilta osaamista ja kykyä kuljettaa vuorovaikutustilannetta eteenpäin puhevammaisuus huomioiden. Usein tulkkaukspalvelua tarvitsevat asiakkaat tekevät tulkkitalauksensa tulkin avulla.

Roiskon ym. (2018) selvityksessä vammaisten tulkkaukspalvelun asiakkaat kertoivat virallisten tilanteiden ja vieraiden ihmisten vaikuttavan kommunikointiin. Tilanne saattaa jännittää niin, ettei kommunikointi suju lainkaan. Kommunikoinnin onnistumista auttoi osapuolten yhteinen tietämys kyseessä olevasta aiheesta sekä se, että kommunikointikumppani osaa käyttää puhevammaisen kommunikointitapaa. Kommunikoinnin onnistuminen voi kuitenkin olla hyvin riippuvaista toisen osapuolen aloitteista ja osaamisesta.

## **5 SAAVUTETTAVUUS**

### **5.1 Mitä saavutettavuus on?**

Esteettömyyttä ja saavutettavuutta käytetään helposti synonyymeina. Esteettömyys käsittää kaikkien kansalaisten sujuvan osallistumisen mahdollistamisen työhön, harrastuksiin, opiskeluun ja kulttuuriin. Esteettömyys liittyy erityisesti fyysiseen ympäröivään ympäristöön, kun taas käsitettä saavutettavuus käytetään erityisesti puhuttaessa viestinnästä ja palveluista. Saavutettavuudella edistetään kaikkien ihmisten mahdollisuutta toimia täysivertaisina jäseninä yhteiskunnassa. Saavutettavuutta toteutetaan Design for All -periaatteella, jolla varmistetaan, että kaikilla ihmisillä on yhtäläiset mahdollisuudet käyttää palveluita näkö- tai kuulokyvystä, toimintarajoitteista tai kognitiivisista kyvyistä riippumatta. Saavutettavuudella voidaan edistää kaikkien käyttäjien hyötyä, mutta toisille ryhmille saavutettavuus on arjen toimivuuden kannalta välttämättömyys. (Tamminen & Alinikula, 2019.)

Kehitysvammaliiton puhevammaisten osallisuutta edistävällä Papunet -sivustolla saavutettava tuote tai palvelu määritellään sellaiseksi, jota kaikki voivat käyttää vammoista tai toimintarajoitteista huolimatta. Palvelua tai sivustoa voidaan pitää saavutettavana silloin, kun kaikki ihmiset voivat itsenäisesti käyttää sitä.

Saavutettavuudesta puhuttaessa viestintää tai palvelua ei siis kehitetä niin, että se palvelisi tiettyjä erityistarpeita, vaan saavutettavuus mahdollistaa käytön kaikille. Saavutettavaa palvelua tai viestintää voivat käyttää niin erityisryhmät kuin ne ihmiset, joilla ei ole erityisiä vaatimuksia saavutettavuuteen liittyen.

### **5.2 Lainsäädäntö**

Suomi on ratifioinut YK:n vammaisten oikeuksien yleissopimuksen vuonna 2016. Sopimus pitää sisällään veloitteen kohtuullisesta mukauttamisesta. Kohtuullisesta mukauttamisesta säädetään myös yhdenvertaisuuslaissa 1325/2014. Kohtuullinen mukauttaminen liittyy kiinteästi saavutettavuuteen. Sillä tarkoitetaan järjestelyjä, joilla voidaan turvata vammaisten henkilöiden tasavertaisia mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan tai yhteisön jäseninä. Saavutettavuutta ja kohtuullista mukauttamista suunniteltaessa voidaan toteuttaa osallistavaa suunnittelua, jossa palvelunkäyttäjät nähdään aktiivisena toimijana,

joka pyrkii kertomaan millaisilla toimilla saavutettavuutta voitaisiin parantaa. (Tamminen & Alinikula 2019.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta eli niin sanottu saavutettavuusdirektiivi astui voimaan 22.12.2016. Direktiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä sen valvonnasta. Yksi saavutettavuusdirektiivin tavoitteista on edistää kaikkien ihmisten mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa. Direktiivin perusteella on laadittu laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Laki astui voimaan 1.4.2019 ja sen määrittämien saavutettavuusvaatimusten soveltaminen käynnistyy portaittain syyskuussa 2019. (Valtiovarainministeriö.)

Saavutettavuusdirektiivi velvoittaa pääosin julkisen tahon tuottamaa tietoa ja digitaalisia palveluita. EU:ssa on kuitenkin valmisteilla myös ns. Esteettömyysdirektiivi, joka velvoittaisi erityisesti yksityisen sektorin toimijoita niin tuotteiden kuin palvelujenkin osalta (Tamminen & Alinikula 2019).

Muita lakeja, joissa otetaan kantaa saavutettavuuteen ovat hallintolaki ja hankintalaki eli laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Hallintolain 9§ mukaan viranomaisen on käytettävä ymmärrettävää, selkeää ja asiallista kieltä. Hankintalain 71§ mukaan hankinnassa on otettava huomioon esteettömyys vammaisille käyttäjille sekä kaikkien käyttäjien vaatimukseen vastaava suunnittelu.

### **5.3 Selkokieli**

Selkokieli on yksi työkalu saavutettavuuden edistämiseksi. Selkokieli ei kuitenkaan ole sama asia kuin selkeä yleiskieli, vaan selkokielen tarkoitus on tukea tiedonsaantia niille, joille selkeä yleiskieli on liian vaikeaa. Oikeutta selkokieleen perustellaan tasa-arvolla sekä perustuslailla, jonka mukaan ketään ei saa asettaa eri asemaan ilman hyväksyttävää perustettu esimerkiksi kielen tai vammaisuuden perusteella. (Virtanen, 2012.)

Selkokielen käsite on vakiintunut 1980-luvun alussa ja sen lähtökohdat ovat kirjoitetun kielen selkeyttämisessä erityisopetuksen ja yhdenvertaisen osallistumisen kehittämiseksi. Alun perin selkokieliset materiaalit suunnattiin

lähinnä kehitysvammaisille, mutta nykyään käyttäjä joukoksi luetaan huomattavasti laajempi joukko henkilöitä, joilla on kieli- ja kommunikaatiovaikeuksia. Tällaisia käyttäjäryhmiä ovat esimerkiksi muistisairaat, ikääntyneet, henkilöt, joilla on kielellinen erityisvaikeus, afaatikot, autismin kirjon henkilöt sekä suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat. Selkokieltä voidaan käyttää joko yksinään tai yhdessä muiden vaihtoehtoisten tai puhetta korvaavien kommunikaatiomenetelmien kanssa. (Selkokieli ja vuorovaikutus projektin loppuraportti 2010, 4-6.)

Selkokielen tarvearvion mukaan (Virtanen, H. 2014) selkokielen tarvitsijoita on Suomessa noin 10 % koko väestöstä. Ei kuitenkaan voida ajatella, että kaikki selkokielen kohderyhmiin kuuluvat hyötyisivät selkokielestä (Virtanen 2012, 37). Käyttäjäryhmä on hyvin heterogeeninen niin kommunikointitavoiltaan kuin -valmiuksiltaan.

Kirjoitetun selkokielen periaatteita voidaan siirtää myös muihin vuorovaikutustilanteisiin (Virtanen 2012, 173). Selkokielistä vuorovaikutusta voidaan käyttää tilanteissa, joissa toisen osapuolen kieli- tai kommunikaatiotaito on merkittävästi heikompi (Kartio, J. 2010a, 5). Selkokielisen vuorovaikutuksen tarkoituksena on tukea molemminpuolista ymmärtämistä ja mahdollistaa kummankin osapuolen osallistuminen vuorovaikutukseen. Selkokielisen vuorovaikutuksen tukena voidaan käyttää myös muita puhetta tukevia kommunikointikeinoja. (Kartio, 2010b, 8.)

Roiskon ym. (2018) tutkimukseen vastanneista puhevammaisista Kelan tulkkauspalvelun käyttäjistä 40 % kaipasi lisätietoa tulkkauspalvelusta, jotta pystyisivät käyttämään sitä. Vastanneista kolmasosa oli sitä mieltä, että tiedon saavutettavuus parantuisi, mikäli sitä olisi saatavilla selkokielellä. 16,3 % toivoi, että tietoa olisi saatavilla kuvilla ja äänituella. Selvityksessä mukana olleiden järjestöjen näkökulmasta tiedon saavutettavuutta tulisi ylipäänsä parantaa.

## 6 TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa Kelan vammaisten tulkkauspalvelua käyttävien puhevammaisten asiakkaiden kokemuksia asiakaspalvelusta sekä tulkkauspalvelun saavutettavuudesta. Tutkimuksen on tarkoitus selvittää, miten palvelu voisi palvella paremmin puhevammaisia asiakkaita. Kysymyksiin pyritään etsimään vastauksia liittyen nimenomaisesti Kelan kanssa asioimiseen, ei niinkään tulkin työhön tai konkreettiseen kentällä tapahtuvaan tulkkaukseen liittyen.

Tutkimuksen toisena tarkoituksena on kartoittaa Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa työskentelevän henkilöstön kokemuksia puhevammaisten asiakkaiden palvelusta. Tutkimus kartoittaa myös henkilöstön osaamista ja lähtökohtia puhevammaisuuden kohtaamiseen sekä tietämystä erilaisista kommunikaatiomenetelmistä. Tutkimus kartoittaa lisäksi tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön kokemaa tarvetta koulutukselle puhevammaisuudesta sekä toisaalta halukkuutta perehtyä puhevammaisten asiakasryhmän palveluun.

Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön ja puhevammaisten asiakkaiden kokemusten ja näkemysten yhteen tuomisen kautta tutkimuksella pyritään tekemään näkyväksi konkreettisia kehittämisideoita palvelun käytettävyyden parantamiseksi.

Tutkimuskysymykset ovat siis:

1. Miten puhevammaisten asiakasryhmä näyttäytyy Kelan vammaisten tulkkauspalvelun henkilöstön näkökulmasta ja onko henkilöstöllä halua tai tarvetta perehtyä tähän asiakasryhmään syvemmin?
2. Minkälaisia kokemuksia Kelan vammaisten tulkkauspalvelua käyttävillä asiakkailla on asioinnista Kelan kanssa, tulkkityöskentelyn tekemisestä ja palvelun saavutettavuudesta?
3. Miten palvelua voitaisiin kehittää puhevammaisten henkilöiden palvelun parantamiseksi ja palvelun käytön helpottamiseksi?

## 7 AINEISTOT JA MENETELMÄT

### 7.1 Kyselyaineisto: Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstö

Tutkimuksessa on kaksi aineistoa. Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön näkemyksiä ja kokemuksia puhevammaisten asiakkaiden palvelusta kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi, sillä se mahdollisti koko perusjoukon eli kaikkien Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa työskentelevien tavoittamisen.

Kyselylomake koostui monivalinta- sekä avokysymyksistä. Lomakkeella kysyttiin vastaajan taustatietoja, kokemuksia ja näkemyksiä puhevammaisten palvelusta sekä tarvetta ja kiinnostusta puhevammaisuutta koskevaan koulutukseen. Monivalinta- ja avokysymykset vuorottelivat niin, että avokysymykset antoivat mahdollisuuden täydentää tai perustella monivalintakysymyksen vastausta. Näin pyrittiin muodostamaan yleiskuva tutkittavista teemoista mutta myös löytämään selittäviä tekijöitä ja subjektiivisia kokemuksia teemojen takaa. Ennen kyselyn varsinaista lähettämistä kyselylomake lähetettiin testattavaksi kahdelle tulkkauspalvelukeskuksen työntekijälle, jotta mahdolliset asiavirheet ja epäselvyydet voitaisiin minimoida. Lisäksi lomake hyväksytettiin ja käytiin läpi tulkkauspalvelukeskuksen johdon kanssa. Näiden vaiheiden jälkeen lomake muokattiin lopulliseen muotoonsa.

Linkki sähköiselle Webropol -kyselylomakkeelle lähetettiin koko Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstölle joulukuussa 2018. Kyselyyn oli aikaa vastata hieman yli kahden viikon ajan. Kysely lähetettiin sähköpostilistalle, jolla oli 65 vastaanottajaa. Kuitenkin kysely tavoitti 60 henkilöä, sillä osa vastaanottajista oli virkavapaalla, eivätkä siis vastaanottaneet kyselyä vastausaikana. Myös minä itse lukeuduin vastaanottajiin, mutta koska tutkimuseettisesti katsoen olen jäävi vastaamaan kyselyyn, kyselyn varsinaiseksi perusjoukoksi muodostui 59 Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa työskentelevää henkilöä.

Vastausajan päätyttyä kyselyyn oli vastannut 32 henkilöä. Vastausprosentiksi muodostui 54 %. Vastaajista 27 (90 %) oli naisia, 2 miehiä (7 %) ja yksi vastaaja

(3 %) ilmoitti sukupuolekseen vaihtoehdon muu. Iältään 88 % oli alle 40 vuotiaita. Vastaajien sukupuoli- sekä ikäjakauma kuvaavat tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöä varsin hyvin.

Vastaajista suurimmalla osalla oli alempi korkeakoulututkinto (66 %). Koulutustausta vaihteli kuitenkin keskiasteesta aina tutkijakoulutukseen saakka. Pääosin vastaajat työskentelivät joko palveluneuvojan (53 %) tai palveluneuvojan sekä tulkin työtehtävissä (41 %). Yksi vastaajista toimi esimiestehtävissä ja yksi pelkästään tulkkina. Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa työskentelevät tulkit työskentelevät nimenomaisesti viittomakielentulkkeina Kelan etäpalvelussa. 41 % vastaajista ilmoitti saaneensa koulutusta puhevammaisuuteen tai vaihtoehtoisin kommunikointikeinoihin liittyen.

## **7.2 Haastatteluaineisto: Puhevammaiset tulkkauspalvelua käyttävät asiakkaat**

Simo Vehmaan (2005) mukaan erilaisia vammaryhmiä tutkittaessa tulisi tuoda selkeästi esille vammaisten oma kokemus tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. Koska tutkimus käsittelee vammaisille kohdennettua palvelua, oli tärkeää, että nimenomaisesti palvelua käyttävien puhevammaisten asiakkaiden kokemukset olisivat mukana tutkimuksessa. Yksilöä itseään haastatteleamalla voidaan tuoda esille haastateltavan yksilöllinen subjektiivinen kokemus (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 203). Koska tutkimuksen tarkoituksena on löytää kehitysehdotuksia palvelun käytettävyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi, juuri käyttäjien omat subjektiiviset kokemukset nousivat tutkimuksen kannalta tärkeiksi. Tämän aineiston keruumenetelmäksi muodostui puolistrukturoidusti toteutetut teemahaastattelut.

Lupa haastattelupyyntöjen lähettämiseen Kelan asiakastietoja hyödyntäen olisi vaatinut käsittelyprosessin Kelan tutkimuseettiseltä lautakunnalta ja edellyttänyt teknistä rekisteritietojen poimintaa. Käsittelyprosessin vaatavuuden ja ajallisen keston vuoksi tämä vaihtoehto jouduttiin hylkäämään. Puhevammaisia palvelunkäyttäjiä pyrittiin tavoittamaan puhevamma-alan järjestöjen kautta. Haastattelupyyntö lähetettiin sähköpostitse tammikuussa 2019 Kehitysvammaliitolle, CP-liitolle, Aivoliitolle, Autismi- ja Aspergerliitolle, Kehitysvammaisten tukiliitolle sekä Suomen Puhevammaisten tulkit ry:lle.

Järjestötasolta pyyntöä jaettiin muun muassa sosiaalisessa mediassa sekä sähköpostilistoille. Sähköpostipyynnön lähettämisen jälkeen haastattelu saatiin sovittua kolmen puhevammaisen palvelunkäyttäjän kanssa. Ensimmäiset haastattelut kuitenkin johtivat siihen, että haastatteluissa tulkkeina toimineet puhevammaisten tulkit levittivät haastattelupyyntöä vielä eteenpäin. Tätä kautta haastateltaviksi tavoitettiin vielä kolme henkilöä lisää. Yhteensä haastateltavia oli siis kuusi.

Haastattelut toteutettiin helmi- ja maaliskuun 2019 aikana haastateltavien valitsemissa paikoissa. Haastattelupyyntöä jaettiin koko Suomen laajuisesti, eikä pyynnössä ollut alueellista rajausta. Kuitenkin kaikki haastattelukutsuun vastanneet asuivat Varsinais-Suomen alueella.

### **7.3 Haastattelutilanteiden ja haastateltavien kuvaus**

Hirsjärvi & Hurme (2010, 48-53) luonnehtivat haastattelutilannetta kahden ihmisen väliseksi vuorovaikutukseksi, joka perustuu kielenkäyttöön. Vuorovaikutus koostuu tällöin sanoista, niiden kielellisistä merkityksistä sekä tulkinnasta. Kieli ja käsitteet ja niihin liittyvät ongelmat tulee huomioida jo tutkimuksen suunnitteluvaiheesta lähtien. Tässä tutkimuksessa haastateltavien puhevammaisuus teki haastattelutilanteista erityisiä. Viidessä haastattelussa oli mukana tulkki ja yhdessä haastattelussa kysymyksiin vastasi puhevammaisen palvelunkäyttäjä yhdessä äitinsä kanssa. Lisäksi kaikkien haastateltavien kommunikoinmenetelmät sekä puheen ymmärtäminen olivat erilaisia. Haastateltavien kielelliset taidot ja käsitteiden ymmärtämisen taso vaihtelivat myös huomattavasti. Haastattelurungon esitestaus olisi mahdollisesti ollut hyödyksi ennen varsinaisia haastatteluja. Kuitenkin kohderyhmän tavoittaminen osoittautui varsin haasteelliseksi ja esihaastattelusta luovuttiin.

Haastateltavan puhevammaisuus ja sen ilmentyminen vaikuttivat haastattelun kulkuun ja rakenteeseen. Osa haastatteluista toteutui varsin strukturoidusti lyhyin vastauksin, kun taas osan kulku oli vapaampaa ja sisälsi laajempaa keskustelua. Vastausten laajuuteen vaikuttivat merkittävästi haastateltavan käytössä olevat kommunikointimenetelmät. Yhteistä kaikille tilanteille oli kuitenkin se, että paikalla oli haastattelijan ja haastateltavan lisäksi kolmas osapuoli. Myös haastattelujen kestot vaihtelivat lyhyimmän haastattelun ollessa noin 20 minuuttia ja pisimmän



50 minuuttia. Kestoon vaikuttivat sekä haastateltavan kommunikaatio että vastauksien laajuus. Kaikille haastateltaville tarjottiin mahdollisuutta tutustua haastattelurunkoon ennen haastattelua. Tämän uskottiin helpottavan haastatteluun valmistautumista niin haastateltavan kuin tulkinkin osalta. Haastattelun tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon tietoa tutkimuskysymysten teemoista, joten haastattelurungon toimittaminen etukäteen oli tästäkin syystä perusteltua (Tuomi & Sarajärvi 2012, 73). Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki haastateltavat olivat tutustuneet haastattelurunkoon etukäteen ennen haastattelutilannetta.

Seuraavassa kuvataan haastattelutilanteita, haastateltavia sekä haastateltavan kommunikointia haastattelun aikana. Haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi haastateltavien nimet on muutettu ja kuvaus pyritään pitämään riittävän yleisenä, jottei haastateltavien henkilöllisyyttä pystytä päättelemään.

*Haastattelu 1:* Haastateltavana CP-vammainen *Anna* 46 vuotta. Haastattelu tapahtui haastateltavan kotona. Haastattelu toteutettiin varsin strukturoidusti etukäteen toimitetun haastattelurungon pohjalta. Annan käyttämiä kommunikaatiokeinoja olivat eleet, ilmeet, äänneet sekä tietokoneen kommunikointiohjelma. Tulkki oli merkittävässä roolissa selventämässä haastateltavan vastauksia haastattelijalle. Anna oli käyttänyt puhevammaisten tulkkauspalvelua vuodesta 2011 lähtien.

*Haastattelu 2:* Haastateltavana CP-vammainen 67-vuotias *Eero*. Haastattelu toteutettiin myös asiakkaan kotona tulkin kanssa. Eero kommunikoi eleillä, ilmeillä ja äänneillä sekä kirjoittamalla. Lisäksi Eerolla oli käytössään tabletti ja kommunikaatio-ohjelma, jotka valitettavasti olivat haastatteluhetkellä päivityksessä eikä niitä voitu käyttää. Tulkki ja Eero olivat käyneet yhdessä läpi haastattelurungon ennen haastattelua, ja vastaukset olivat pitkälti etukäteen harkittuja. Haastateltavan oma osallistuminen oli lähinnä reagointia myöntävästi tai kieltävästi kysymyksiin tai tulkin varmistuksiin liittyen vastausten oikeellisuuteen. Pääosin tulkki kertoi vastauksia asiakkaan puolesta etukäteen läpikäydyn haastattelurungon pohjalta. Eero oli käyttänyt puhevammaisten tulkkauspalvelua vuodesta 1998 lähtien.

*Haastattelu 3:* Haastateltavana 69-vuotias *Hilkka*, joka kommunikoi puheella. Hilkka on oikeutettu puhevammaisten tulkkauspalveluun afasian perusteella. Haastattelu toteutettiin haastateltavan kotona tulkkia apuna käyttäen. Hilkka ei ollut tutustunut haastattelurunkoon etukäteen, sillä hän ei pystynyt lukemaan. Haastattelutilanteessa tulkin rooli oli selventää kommunikointia haastateltavan ja haastattelijan välillä kumpaankin suuntaan. Hilkan kommunikoinnin suurin haaste haastattelutilanteen aikana oli sanojen löytäminen. Hilkka kommunikoi pääosin puheella ja hänellä oli käytössään joitain kuvasymboleja. Hilkka ei ollut täysin varma, milloin oikeus tulkkauspalvelun käyttöön oli myönnetty, mutta hän muisteli käyttäneensä tulkkauspalvelu ainakin 20 vuoden ajan.

*Haastattelu 4:* Haastateltavana 69-vuotias *Siiri*. Myös Siiri oli oikeutettu tulkkauspalveluun afasian perusteella. Haastattelu toteutettiin haastateltavan kotona ja paikalla oli puhevammaisten tulkki. Siiri kommunikoi puheella ja tulkin rooli oli pääosin varmentaa ja selventää keskustelun kulkua osapuolten välillä. Siiri ei pystynyt lukemaan tai kirjoittamaan. Siiri oli käyttänyt tulkkauspalvelua 2000 -luvun alusta lähtien.

*Haastattelu 5:* Haastateltavana kehitysvammainen *Ville* 23-vuotta sekä hänen asioitaan hoitava omainen. Haastattelu toteutui Villen kotona. Haastattelurunko oli lähetetty haastattelussa mukana olleelle omaiselle etukäteen. Haastattelu kulki pääosin omaisen kanssa keskustellen. Villen osuudet haastattelussa olivat strukturoituja lyhyitä kysymyksiä. Villen kommunikoinnin haasteet liittyivät sekä puheen tuottoon että ymmärtämiseen. Ville kommunikoi viittomalla sekä Padia että Gotalk now -nimistä kommunikointiohjelmaa käyttäen. Ville oli käyttänyt tulkkauspalvelua arviolta 12-vuotiaasta lähtien eli yli kymmenen vuoden ajan. Ville oli käyttänyt palvelua myös opiskelutulkkaukseen.

*Haastattelu 6:* Haastateltavana 69 -vuotias *Katri*. Katri oli oikeutettu palvelunkäyttöön afasian perusteella. Hän kommunikoi puheella ja hitaasti kirjoittamalla. Esimerkiksi numerot olivat Kattrille vaikeita käsittää. Haastattelu toteutettiin ravintolassa. Mukana haastattelussa oli puhevammaisten tulkki, joka selvensi haastateltavan ja haastattelijan kommunikaatiota kumpaankin suuntaan tarvittaessa. Katri oli tutustunut haastattelurunkoon etukäteen ja keskustelu oli varsin sujuvaa. Tulkin rooli oli selventävä, mutta pääosin haastattelu onnistui

keskustellen haastateltavan kanssa. Katri oli käyttänyt puhevammaisten tulkkia noin 11 vuoden ajan.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin tietokoneen puheentallennus -ohjelmaa käyttäen. Haastattelut litteroitiin sanatarkasti analysointia varten. Litterointeihin merkittiin myös vastasiko asiakas kysymykseen itse, kommunikointilaitteen avulla vaiko tulkin kanssa. Vastausten kannalta oli myös oleellista litteroida tilanteet, joissa tulkki selvensi keskustelua tai kysymyksiä haastateltavalle.

#### **7.4 Tutkimusmenetelmistä**

Tutkimus on luonteeltaan empiirinen. Tutkimuksen aineisto on kaksiosainen koostuen sekä kyselylomakkeesta että haastatteluista. Tutkimuksessa yhdistyvät sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen tutkimusote. Kuitenkin niin, että laadullisen eli kvalitatiivisen otteen voidaan todeta olevan hallitsevampi. Hirsjärven & Hurmeen (2010, 28) mukaan eri menetelmiä yhdistettäessä tulee menetelmien valinnan perusteena olla vastaavuus tutkimuskysymyksiin. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen metodin yhdistämisen perusteena tämän tutkimuksen aineiston analysoinnissa on nimenomaisesti tutkimuskysymysten kannalta mahdollisimman hyvän kokonaiskuvan saaminen.

Henkilöstölle tehdyllä kyselyaineistolla oli mahdollista tavoittaa tutkimukseen koko perusjoukko eli Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen henkilöstö. Kyselylomakkeen monivalintakysymyksillä saatiin puhevammaisten palvelua yleisemmällä tasolla kuvailevia kvantitatiivisia eli määrällisiä tuloksia, joita täydentämään kyselylomakkeella oli useita avokysymyksiä. Avokysymysten vastauksista saatiin laadullisia, määrällisiä tuloksia selittäviä ja syventäviä tuloksia.

Kyselyaineistoa tarkasteltiin tunnuslukujen kautta SPSS -ohjelmaa apuna käyttäen. Kyselyaineiston tuloksia analysoitiin sekä määrällisesti että laadullisesti. Kvantitatiivisella aineiston kuvauksella pyritään tuomaan esiin yleisemmällä tasolla, miten puhevammaisten asiakasryhmä näyttäytyy tulkkaukspalvelukeskuksen henkilöstön näkökulmasta. Avokysymysten vastauksia analysoitiin sisällönanalyysin keinoin teemoittelemalla vastauksissa toistuneita piirteitä sekä etsimällä selittäviä tekijöitä määrällisille tuloksille. Kyselyaineiston analyysin kohdalla voidaankin siis ajatella, että määrälliset

tulokset esittävät yleisempää kokonaiskuvausta tutkittavasta ilmiöstä ja laadulliset tulokset selittävät sen sisältöjä tarkemmin.

Puhevammaisten asiakkaiden haastatteluun kerätty aineisto analysoitiin kvalitatiivisesti sisällönanalyysin keinoin. Aineiston analyysi eteni pitkälti Tuomen ja Sarajärven (2012, 91-94) esittämien sisällönanalyysin vaiheiden mukaisesti. Aineiston huolellisen läpikäynnin jälkeen sen sisällöstä etsittiin tutkimuskysymysten kannalta olennaisia teemoja ja toisaalta mitä kukin haastateltava oli näihin teemoihin liittyen sanonut. Teemojen löytymistä helpotti valmiiksi teemoiteltu haastattelurunko. Teemojen pohjalta tulokset koottiin raportointia varten. Aineiston analyysi perustui induktiiviseen päättelyyn, jossa saadut tulokset ovat lähtöisin aineistosta itsestään (Hirsjärvi & Hurme 2010, 136).

Laadullinen tutkimus ei pyri tilastollisiin yleistyksiin, vaan kuvaamaan ilmiötä tai ymmärtämään toimintoja (Tuomi & Sarajärvi 2012, 85). Aineistosta pyrittiin löytämään palvelunkäyttäjien henkilökohtaisia kokemuksia ja ajatuksia tulkkauspalveluun ja sen käyttöön liittyen.

## **8 KELAN VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUKSEN HENKILÖSTÖN KOKEMUKSET PUHEVAMMAISTEN ASIAKKAIEN PALVELUSTA**

### **8.1 Viestinnän ja vuorovaikutuksen haastavuus**

Puhevammaisten asiakkaiden palveleminen näyttöytyi vastauksissa haastavana. Tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöstä 56 % piti puhevammaisten asiakkaiden palvelua joko haastavana tai melko haastavana (taulukko 2).

*Taulukko 2. Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen arvio puhevammaisten asiakkaiden palvelemisen haastavuudesta (%)*

	<b>n</b>	<b>Prosentti (%)</b>
Haastavaa	4	3
Melko haastavaa	17	53
En osaa sanoa	5	16
Melko helppoa	9	28
Helppoa	0	0

Palvelun haastavuutta tarkasteltiin myös eri yhteydenottokanaviin liittyen. Kelan vammaisten tulkkauspalveluun voi asioida tekstiviestitse, sähköpostitse, puhelimitse tai kirjeellä. Vastaavat yhteydenottotavat on käytössä myös tulkkauspalvelukeskuksen ollessa yhteydessä asiakkaisiin. Henkilöstöä pyydettiin nimeämään ne yhteydenottokanavat, joihin puhevammaisten asiakkaiden palvelun haasteet erityisesti liittyvät. Tässä kohdassa sai halutessaan valita useita yhteydenottokanavia. Yli puolet vastaajista oli maininnut haasteiden liittyvän sekä puhelimeen, tekstiviesteihin että sähköposteihin. Kaikkein eniten haasteita puhevammaisten asiakkaiden palvelussa koettiin puhelimitse asioitaessa. Kuitenkin haasteita oli koettu kaikissa yhteydenottokanavissa. (taulukko 3.)

*Taulukko 3. Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön puhevammaisten asiakkaiden palvelemisessa kokemien haasteiden kohdentuminen eri yhteydenottokanaviin (%)*

	<b>n</b>	<b>Prosentti (%)</b>
Puhelin	28	88
Tekstiviesti	20	63
Sähköposti	17	53
Kirje	7	22
Ei mihinkään näistä	0	0

Vastaaajia pyydettiin myös asettamaan eri yhteydenottokanavat järjestykseen haastavimmasta vähiten haastavaan puhevammaisten asiakkaiden palvelun näkökulmasta. 66 % vastanneista piti puhelinta kaikkein haastavimpana yhteydenottokanavana. Puheluiden jälkeen haastavimmiksi koettiin tekstiviestit (22 %), sähköpostit (6 %) ja kirje (6 %).

Avokysymyksessä vastaaajia pyydettiin kuvailemaan kohtaamiaan ongelmatilanteita palvellessaan puhevammaisia asiakkaita. Ongelmatilanteiden kuvaukset liittyivät sekä kirjalliseen viestintään että puheluihin puhevammaisten asiakkaiden kanssa. Avokysymykseen oli vastannut 28 vastaajaa, joista 68 % mainitsi ongelmatilanteet puheluiden aikana puhevammaisten asiakkaiden kanssa.

Vastauksissa toistuivat ongelmat erityisesti silloin, kun puhevammaisen asiakas soitti tulkkaukspalvelukeskukseen ilman tulkkia. Ongelmatilanteet liittyivät sekä asiakkaan ymmärtämiseen sekä epävarmuuteen siitä ymmärsikö asiakas, mitä palveluneuvoja hänelle kertoi.

*”Kun asiakas on soittanut palveluumme itse (ilman tulkkia), enkä ole yrittämisestä huolimatta ymmärtänyt häntä (esim. saanut hänen puheestaan selvää), enkä ole näin ollen pystynyt palvelemaan asiakasta”*

*”En välttämättä ymmärrä asiakasta, eikä asiakas minua.”*

*”Puhelimessa on vaikea tietää onko oma viesti mennyt perille, jos kyseessä ei ole tulkattu puhelu.”*

Tekstiviesteihin ja sähköposteihin liittyvän viestinnän koetuissa haasteissa toistui käsitys siitä, että asiakkaat eivät osanneet joko lukea tai vastata tulkkaukspalvelukeskuksen lähettämiin viesteihin ilman tulkkia tai jonkun muun henkilön apua. Ongelmana nähtiin erityisesti se, että Kelan lähettämiin viesteihin ei saatu vastauksia riittävän nopeasti, mikä osaltaan hidasti tulkkitilausten käsittelyä. Toisaalta huolta herätti myös se, asiakkaiden tiedonsaannin koettiin olevan tulkkien aikataulujen varassa.

*”Haasteina näen tekstiviesteissä ja sähköpostissa sen, että osa asiakkaista ei osaa lukea tai pysty käyttämään laitetta itsenäisesti.”*

*”Heille ei välttämättä ole muita yhteystietoja kuin oma puhelinnumero, mutta on tiedossa etteivät he pysty itsenäisesti vastaamaan viesteihin.”*

*”Sähköposteihin ja tekstiviesteihin vastausten saaminen esim. lisätietokyselyt ovat tulkkien aikataulujen varassa, koska suurin osa ei osaa vastata niihin yksin.”*

Kahdessa vastauksessa tuotiin myös esille, että haasteita aiheuttaa se, ettei nykyisillä yhteydenottomuodoilla ole mahdollista käyttää kuvia, eleitä tai ilmeitä, jotka voivat olla merkittävässä roolissa puhevammaisen henkilön kommunikoinnissa sekä viestien tuottamisessa että niiden vastaanottamisessa. Lisäksi vastauksissa mainittiin ongelmana Kelan käyttämä ”kapulakieli”, viestien liiallinen sisältö sekä koulutuksen puute puhevammaisten kanssa kommunikointiin liittyen. Asiakaspalvelutilanteiden koettiin aiheuttavan turhautumista ja jännitystä niin asiakkaiden kuin palveluneuvojienkin näkökulmasta.

Koetuista haasteista huolimatta suurin osa (72 %) arvioi kohtaavansa väärinymmärryksiä puhevammaisia asiakkaita palvellessaan vain silloin tällöin (taulukko 4).

*Taulukko 4. Kuinka usein Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen henkilöstö koki väärinymmärryksiä palvellessaan puhevammaisia asiakkaita (%)*

	<b>n</b>	<b>Prosentti (%)</b>
Usein	1	3
Melko usein	4	13
Silloin tällöin	23	72
Harvoin	4	13
En koskaan	0	0

Viestintätilanteita puhevammaisten asiakkaiden kanssa ei myöskään pääosin koettu ahdistaviksi (taulukko 5).

*Taulukko 5. Kuinka usein Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstö koki ahdistuksen tunteita palvellessaan puhevammaisia asiakkaita (%)*

	<b>n</b>	<b>Prosentti (%)</b>
Usein	1	3
Melko usein	0	0
Silloin tällöin	12	38
Harvoin	15	47
En koskaan	4	13

## **8.2 Onnistumiset viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa**

Avokysymykseen onnistumisista puhevammaisten asiakkaiden palvelussa viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta vastasi 28 henkilöä. Vastauksissa toistuviksi teemoiksi nousivat rauhallisuus sekä yksilöllinen mukauttaminen. Ajan antaminen sekä oma rauhallisuus erityisesti puhelutilanteissa johtivat usein onnistuneeseen asiakaspalvelutilanteeseen.

*”Kiireisen työn keskellä asiakkaalle ajan antaminen, jotta asiakas saa asiansa sanottua ja asiakkaalle jää hyvä asiakaspalvelukokemus.”*

*”Riittävän kärsivällinen ja rauhallinen ote tuottaa usein toivotun tuloksen ja asiakas saa asiansa hoidettua.”*

Asiakkaan yksilöllisen kommunikaation huomioimisen ja siihen mukautumisen koettiin edesauttavan asiakaspalvelun onnistumista. Osa vastaajista mukautti viestintäänsä asiakkaan profiiliin perusteella ja osa itse vuorovaikutustilanteessa kokeillen eri keinoja, joiden kautta asiakas tulisi ymmärretyksi tai ymmärtäisi toisen osapuolen asian.

*”Puhelimessa kuulee asiakkaan ”tason” ja siihen voi mukautua, ja kysymyksiä voi uudelleen muotoilla, jolloin palvelu on parempaa.”*



*”Asiakkaan tietokortilta on ollut mahdollista tarkistaa asiakkaan kommunikaatiomenetelmiä tai saada vinkkejä, miten asia kannattaa esittää, jotta asiakas voi kysymykseen vastata.”*

Kahdessa vastauksessa tuotiin esille myös se, että tuttujen asiakkaiden kanssa kommunikointi sujuu hyvin.

*”Tuttujen asiakkaiden kanssa tietää jo kenelle pitää kertoa aika klo 14 sijaan klo kahtena, kenen kanssa saa parhaimmat vastaukset itse kysymällä helppoja kyllä / ei kysymyksiä. Näiden asiakkaiden kanssa puhelut ovat mielestäni aina onnistuneet hyvin.”*

### **8.3 Viestinnän mukauttaminen**

Vastaajista 81 % kertoi muuttaneensa omaa viestintäänsä puhevammaisuuden tai asiakkaan profiilin perusteella. Avokysymykseen vastaamalla oli mahdollista tarkentaa, miten viestintää oli muutettu. Avokysymykseen vastasi 23 vastaajaa.

Toiminnan muutokset noudattivat samoja teemoja kuin kertomukset onnistuneista asiakaspalvelukokemuksistakin. Vastauksissa toistuivat asiakkaan yksilöllinen huomioiminen sekä rauhallisuus ja ajan antaminen. Ilmaisun selkeyttäminen, viestin lyhentäminen sekä yksinkertaistaminen olivat toistuvasti käytettyjä keinoja.

*”Selkokieltä, rauhallinen puhe, kysymysten toistaminen.”*

*”Selkokieli, vain päälauseita. Lyhyttä ja selkeää tekstiä. Puhelussa rauhallinen tempo, tarkistetaan monta kertaa, rauhoitellaan asiakasta. Tarjotaan vaihtoehtoja, jos asiakas ei saa sanottua esim. haluatko tilata tulkin klo 12? 13? 14? kunnes asiakas sanoo joo tai ei.”*

Ne 19 %, jotka eivät olleet muuttaneet viestintäänsä, kertoivat syyksi, että usein puhevammaisen puolesta asioi yhteyshenkilö tai asiakas hoitaa asioitaan yhdessä tulkin kanssa eikä tarvetta mukauttamiseen ole tästä syystä koettu. Viestinnän muuttamattomuutta perusteltiin myös sillä, ettei vastaajalla ollut tietoa minkälainen viestintä edesauttaisi kommunikointia asiakkaan kanssa.

## 8.4 Vammaryhmien tuntemus

Kyselylomakkeella kysyttiin vastaajien tietoa eri vammaryhmistä kommunikoinnin tai erilaisten kommunikointimenetelmien osalta. Vammaryhmien, kommunikoinnin ja kommunikointimenetelmien tuntemusta kysyttiin lomakkeella 5 -portaisella likert- asteikolla. Vammaryhmät poimittiin suoraan Kelan puhevammaisten tulkkaukspalvelun asiakastietolomakkeelta (Kelan TU11 -lomake).

Tulosten perusteella kuulovammaisten kommunikointi ja kommunikointimenetelmät olivat vastaajille kaikkein tutuimpia (ka=4,4, kh=0,8). Muiden vammaryhmien kommunikaation tuntemus oli selvästi heikompaa. Vähiten tietoa kommunikoinnin näkökulmasta koettiin olevan dysartrisasta (ka=2,4, kh=1,2) ja etenevistä neurologisista sairauksista (ka=2,8, kh=1,1). Kuitenkin vammakohtaiset erot jäivät melko pieniksi kuulovammaa lukuunottamatta (taulukko 6).

*Taulukko 6. Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen henkilöstön puhevammaisten asiakkaiden kommunikoinnin ja kommunikointimenetelmien tuntemus vammaryhmäkohtaisesti (%)*

	En lainkaan (%)	Heikosti (%)	Jonkin verran (%)	Melko hyvin (%)	Hyvin (%)	Keskiarvo	Keskihajonta	Yhteensä (n)
Afasia	0	22	47	22	9	3,2	0,9	32
Aivovamma	0	28	44	19	9	3,1	0,9	32
Autismi	0	25	44	19	13	3,2	1,0	32
CP-vamma	0	22	44	19	16	3,3	1,0	32
Dysartria	28	34	16	16	6	2,4	1,2	32
Etenevä neurologinen sairaus (lihassairaudet)	9	28	38	19	6	2,8	1,1	32
Kehitysvamma	3	19	45	23	10	3,2	1,1	31
Kielellinen erityisvaikeus	6	25	31	25	13	3,1	1,1	32
Kuulovamma	0	3	13	28	56	4,4	0,8	32

## 8.5 Yleisen tason ongelmat puhevammaisten tulkkauksessa

Kyselylomakkeella kysyttiin avokysymyksellä henkilöstön näkemyksiä puhevammaisten tulkkauksen ongelmista koskien koko palvelua. Kysymyksen avulla haluttiin selvittää yleisemmällä tasolla henkilöstön näkemiä ongelmia puhevammaisten asiakasryhmään ja palvelukokonaisuuteen liittyen. Avokysymykseen vastasi 25 vastaajaa. Vastauksissa toistuivat selkeästi kolme pääteemaa. Henkilöstön puhevammaisten tulkkauksen suurimmat ongelmat liittyivät tulkkien saatavuuteen, viestintään sekä palvelun prosesseihin ja niiden näkymiseen asiakkaille.

Puhevammaisten asiakkaiden tulkkien saatavuutta nähtiin heikentävän asiakkaiden liian suppeat tulkkilistat sekä viestinnän ongelmat. Vastauksissa esiintyi näkemyksiä siitä, että toimimaton viestintä voi johtaa tilanteeseen, jossa asiakas ei saa tulkkia.

*”Tulkkien saatavuus sekä tilauksiin että listoille. Tällä hetkellä suurin osa tulkeista on kymmenien asiakkaiden listoille ja kaikille ei aina riitä tulkkia. Vaikka 100% tulkin löytyminen ei olekaan realistista ei se mielestäni tarkoita sitä ettäkö sitä ei tulisi tavoitella.”*

*”Joidenkin asiakkaiden palvelun saatavuuteen vaikuttaa se, että heillä on vain muutama tai peräti vain yksi listatulkki ja he eivät halua enempää tulkkeja listalleen.”*

*”Asiakkaat eivät ymmärrä meidän esittämiä kysymyksiä ja pahimmillaan asiakas voi jäädä sen takia ilman tulkkauksia.”*

Viestintään liittyvät ongelmat mainittiin yli puolessa vastauksista. Ongelmia koettiin sekä oltaessa yhteydessä asiakkaisiin sekä asiakkaiden ollessa yhteydessä tulkkauksen palvelukeskukseen. Ongelmat liittyivät sekä kirjalliseen että puhelimesta tapahtuvaan viestintään. Erityisesti epävarmuus siitä ymmärsikö asiakas asian ja toisaalta se, ettei asiakas pysty vastaamaan yhteydenottoihin ilman tulkkia, koettiin ongelmallisiksi. Viestinnän haasteet vaikuttivat paitsi asiakkaiden palveluun ja tulkkien saatavuuteen, myös tilausten käsittelyprosessiin tulkkauksen palvelukeskuksessa.

*”Useat asiakkaat tarvitsevat tulkkia ollakseen meihin yhteydessä, vaikka varmasti osa asiakkaista voisi kommunikoida meidän kanssa suoraan, jos siihen olisi oma ja oikea kanava.”*

*”Puhevammaiset asiakkaat harvemmin tilaavat tulkin itsenäisesti, joten tulkin tilaamistapa ei ole ilmeisesti asiakkaille sopiva tapa. Kelan käyttämä termistö ja puoliautomaattiviestien sisältö ja rakenne on vaikeasti ymmärrettävissä.”*

*”Kirjallinen viestintä, jota ehkä asiakas ei ymmärrä, jolloin tarvitsee tulkkia vastaamiseen, ja vastaaminen venyy, jolloin tilausten käsittely venyy ym. Kirjallinen viestintä jos asiakas on lähettänyt viestin, ja me emme ymmärrä.”*

Palvelun prosesseihin ja toteutukseen liittyen keskeisimmiksi ongelmiksi nousivat puhevammaisten asiakasryhmän erilaisuuden huomioimisen puute sekä se, että palvelun toteutus ja prosessit ovat heikosti asiakkaiden tuntemia.

*”Tulkkauspalvelun prosessit on kehitetty pääasiassa kuulovammaisia asiakkaita ajatellen. Puva-asiakkaat ovat jatkuvasti kasvava asiakasryhmä, jonka tarpeisiin palvelu nykyisellään sopii melko huonosti.”*

*”Strukturoidut vanhanaikaiset viestirakenteet ja asiakkaille tuntemattomat prosessit. Tämä koskee kaikkia, myös heitä, jotka eivät käytä palvelua (esim. yhteyshenkilöt). Selkokielisemmästä viestinnästä hyötyisivät aivan kaikki, kuin myös läpinäkyvimmistä toimintaprosesseista. Loisi kokemusta ennustettavuudesta ja siten myös helpottaisi viestintää, kun toiminnan tausta olisi tutumpi.”*

## **8.6 Miten Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstö kehittäisi puhevammaisten tulkkauspalvelua?**

Kyselylomakkeen kysymykseen, jossa kysyttiin kehitysehdotuksia puhevammaisten palveluun liittyen, vastasi 11 henkilöä. Kehitysehdotukset olivat jokseenkin samansuuntaisia kuin palvelussa havaitut ongelmat. Kehitysehdotuksissa toistuivat sekä viestinnän kehittäminen että

puhevammaisuuden laajempi ymmärtäminen ja henkilöstön kouluttaminen tähän liittyen.

Niin tiedottamiseen kuin palvelun käyttöönkin liittyen ehdotettiin paremmin puhevammaisia palvelevia yhteydenottotapoja ja -kanavia.

*”Ehkä puhevammaisille asiakkaille voisi olla oma asiointikanava, joka palvelisi edes osaa asiakkaista suoraan. Vaikka kaikkia kommunikointimenetelmiä ei tietenkään pystytä kattamaan, mutta edes osalle.”*

*”Mielestäni puhevammaisten asiakkaiden ei pitäisi edes olla saman kilpailutuksen piirissä kuulovammaisten asiakkaiden kanssa, vaan heillä pitäisi olla aivan oma järjestelmänsä, jotta heidän erityispiirteensä voitaisiin huomioida.”*

*”Kelan vammaisten tulkkauspalveluun liittyvien nettisivujen, lomakkeiden, tiedotteiden, videoiden, yms jatkuva kehitys; niiden saavutettavuus sopivassa muodossa myös puhevammaisille asiakkaille.”*

Koulutusta ja tietoa puhevammaisuudesta, eri vamma ryhmistä sekä kommunikoinnista toivottiin useassa kehitysehdotuksessa. Vastauksissa tuli esiin myös kokemus, että puhevammaisten asiakasryhmä erottautuu kuulo ja kuulo-näkövammaisista asiakasryhmistä merkittävästi.

### **8.7 Henkilöstön kokema koulutuksen tarve**

Vastaajista 47 % ilmaisi tarvitsevansa lisäkoulutusta puhevammaisuuteen liittyen. Lisäksi 34 % ilmaisi mahdollisesti tarvitsevansa lisäkoulutusta (taulukko 7).

Taulukko 7. Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen tarve puhevammaisuutta koskevalle koulutukselle (%)

	<b>n</b>	<b>Prosentti (%)</b>
Kyllä	15	47
Ehkä	11	34
En	6	19

Avokysymykseen siitä, millaista koulutusta puhevammaisuuteen liittyen koettiin tarvittavan vastasi 20 henkilöä. Koulutustarpeissa toistuivat tarve tiedolle eri vammaryhmistä sekä kommunikaatiomenetelmistä ja toive selkokieli koulutuksesta. Vastauksissa painottui pohjatietojen tärkeys, jotta omaa toimintaansa voisi mukauttaa asiakkaan tarpeisiin.

*”Eri vammaryhmien läpikäyntiä, eri kommunikaatiomenetelmien ja kommunikaatiovälineiden läpikäyntiä.”*

*”Syventävää tietoa eri vammaryhmistä, sairauksista jne. Pohjatiedot auttavat viestinnässä valtavasti paljon.”*

*”Tietoa, miten voin muuttaa viestintääni selkokielisemmäksi”*

Kyselylomakkeella kysyttiin myös halua saada lisätietoa vammaryhmäkohtaisesti. Vammaryhmät poimittiin suoraan puhevammaisten asiakkaiden asiakastietolomakkeelta (Kelan TU11 -lomake). Kiinnostuneisuus lisätietoa kohtaan näyttöä samansuuntaisena eri vammaryhmien kommunikoinnin tuntemuksen kanssa. Lisätietoja haluttiin kaikista vammaryhmistä kutakuinkin yhtä paljon kuulovammaa lukuun ottamatta. Lisätiedon tarve kuulovammaisten ryhmästä oli selkeästi muita ryhmiä pienempi (ka=2,4, kh=1,5). Huomioitavaa on, että kuulovammaa lukuun ottamatta yli puolet vastaajista toivoi lisätietoja kaikista eri vammaryhmistä jonkin verran tai paljon. (taulukko 8.)

*Taulukko 8. Minkä verran lisätietoa Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstö toivoisi saavansa puhevammaisuuteen liittyvistä eri vammaryhmistä (%)*

	En yhtään (%)	Vähän (%)	En osaa sanoa (%)	Jonkin verran (%)	Paljon (%)	Keskiarvo	Keskihajonta	Yhteensä (n)
Afasia	0	28	0	53	19	3,6	1,1	32
Aivovamma	0	22	0	59	19	3,8	1,0	32
Autismi	3	25	0	44	28	3,7	1,2	32
CP-vamma	3	25	0	53	19	3,6	1,2	32
Dysartria	0	19	0	50	31	3,9	1,0	32
Etenevä neurologinen sairaus (lihassairaudet)	0	25	0	50	25	3,8	1,1	32
Kehitysvamma	3	28	0	50	19	3,5	1,2	32
Kielellinen erityisvaikeus	6	22	0	47	25	3,6	1,3	32
Kuulovamma	44	19	0	28	9	2,4	1,5	32

Vastaajista 25 % ilmaisi olevansa kiinnostunut puhevammaisten asiakkaiden palvelusta niin, että voisi harkita erikoistuvansa tämän nimenomaisen asiakasryhmän palveluun (Taulukko 9).

*Taulukko 9. Kuinka moni (%) Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöstä olisi kiinnostunut erikoistumaan puhevammaisten asiakkaiden palveluun*

	Prosentti (%)	n
Kyllä	25	8
Ehkä	47	15
En	28	9

## 8.8 Yhteenveto

Yli puolet (56 %) kyselyyn vastanneesta tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöstä piti puhevammaisten asiakkaiden palvelua haastavana tai melko haastavana.

Kaikkein haastavinta puhevammaisten asiakkaiden palvelu oli puhelimitse (88 %) mutta yli puolet vastaajista mainitsi palvelun haasteiden liittyvän myös tekstiviesteihin (63 %) ja sähköposteihin (53 %).

Asiakkaan soittaessa ilman tulkkia henkilöstö oli kohdannut vaikeuksia ymmärtää asiakasta ja toisaalta epävarmuutta siitä ymmärsikö asiakas, mitä tälle sanottiin. Kirjalliseen viestintään liittyen haasteeksi koettiin se, että osa puhevammaisista asiakkaista ei pysty lukemaan tekstiviestejä tai sähköposteja ilman tulkin tai jonkun muun henkilön apua. Tällöin lisätietopyyntöihin ei saatu vastauksia ja toisaalta asiakkaiden tiedonsaannin nähtiin olevan tulkkien varassa. Haasteiden aiheuttajiksi nimettiin myös viestien liiallinen sisältö, erilaisten kommunikointivaihtoehtojen puuttuminen sekä henkilöstön koulutuksen puute.

Henkilöstön kokemusten mukaan rauhallisuus ja mukautuminen asiakkaan kommunikointitaitoihin asiakaspalvelutilanteessa johtivat onnistuneeseen lopputulokseen. Vastaajista 81 % oli muuttanut omaa viestintäänsä asiakkaan profiiliin tai puhevammaisuuden perusteella. Rauhallisuuden ja mukautumisen lisäksi ilmaisun selkeyttäminen ja viestien yksinkertaistaminen olivat käytettyjä keinoja oman toiminnan muuttamisessa.

Vammaryhmistä kuulovammaiset ja kuulovammaisten kommunikointi olivat vastaajille tutuimpia. Muut puhevammaisten asiakastietolomakkeelta poimitut vammaryhmät ja näiden kommunikointi olivat vastaajille vieraampia.

Kyselyyn vastanneesta tulkkauspalvelun henkilöstöstä 47 % ilmaisi tarvitsevansa lisäkoulutusta puhevammaisuuteen liittyen. Lisäksi 34 % kertoi mahdollisesti tarvitsevansa koulutusta puhevammaisuudesta. Vammaryhmäkohtainen koulutuksen tarve oli samansuuntainen vammaryhmien tuntemuksen kanssa. Vähiten lisätietoa haluttiin kuulovammaisista. Muista puhevammaisten asiakasryhmän vammaryhmistä haluttiin lisätietoa kuulovammaisten ryhmää enemmän. Muiden vammaryhmien kohdalla ei noussut esille selkeitä eroja lisätiedon tarpeessa. Vastanneista 25 % ilmaisi olevansa niin kiinnostunut puhevammaisten palvelusta, että voisi erikoistua tämän asiakasryhmän palveluun.



Koko puhevammaisten tulkkauspalvelua koskien kyselyyn vastanneet nostivat suurimmiksi ongelmiksi tulkkiensa saatavuuden, viestinnän haasteet sekä tulkkauspalvelun prosessit ja niiden heikon näyttäytymisen asiakkaille. Kyselyyn vastanneet nostivat puhevammaisten tulkkauspalvelun kehitysehdotuksiksi viestinnän kehittämisen, puhevammaisuuden laajemman ymmärtämisen ja henkilöstön kouluttamisen. Viestintään liittyen kehitystoimiksi ehdotettiin erityisesti erilaisten kommunikointimenetelmien käytön mahdollistamista tulkkauspalvelukeskukseen asioitaessa.

## **9 PUHEVAMMAISTEN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET KELAN TULKKAUSPALVELUN KÄYTÖSTÄ**

### **9.1 Haastateltavat tulkkauspalvelun käyttäjinä**

Kaikki haastatelluista olivat käyttäneet tulkkauspalvelua varsin pitkään. Anna lukuun ottamatta kaikki olivat käyttäneet palvelua sekä kuntien että Kelan järjestämistä vuorokauspalveluina aikana. Tuoreimpana käyttäjänä Annakin oli käyttänyt palvelua jo kahdeksan vuoden ajan.

Kaikki haastateltavat käyttivät tulkkauspalvelua säännöllisesti. Anna, Eero, Katri sekä Hilikka käyttivät tulkkauspalvelua useita kertoja viikossa. Siiri käytti palvelua kerran viikossa tai useammin riippuen tarpeesta. Ville käytti palvelua vähiten, mutta hänkin noin kerran kahdessa viikossa. Useimmilla oli käytössään toistuva vakiotilaus ja tämän lisäksi tilauksia tarpeen mukaan. Haastateltavat käyttivät tulkkiä muun muassa kauppa-asioinneilla, harrastuksissa, elokuvissa, teatterissa, jääkiekkopeleissä, lääkärikäynneillä ja terapioissa. Tulkki saattoi olla mukana myös esimerkiksi tuttuja tai sukulaisia tavattaessa. Säännöllisesti toistuvat vakiotilaukset liittyivät usein juuri harrastuksiin, kaupassakäyntiin tai postin ja sähköpostin lukemiseen. Lisäksi Ville oli aiemmin käyttänyt myös opiskelutulkausta ja Eero ollut tulkin kanssa ulkomailla. Kaikilla haastateltavilla tulkki ja tulkkauspalvelu olivat osa arkipäiväisiä toimintoja ja tapahtumia vaihtelevien tarpeiden mukaan.

Anna, Eero ja Ville halusivat käyttää tulkkauspalvelua enemmän kuin mitä käyttivät haastatteluhetkellä. Anna ei osannut sanoa syytä sille, mikä vaikuttaisi siihen, että hän voisi käyttää palvelua haluamansa määrän. Eero kertoi syyksi

tulkin saamisen ongelmat. Vaikka tulkkaustarpeita olisi enemmän, ei niihin hänen mukaansa usein löytynyt tulkkia. Villen palvelunkäytön määrään vaikuttivat hankaluudet Kelan kanssa asiointissa sekä se, että avustajapalvelun käyttö vähensi tulkkauspalvelun käytön tarvetta. Katri, Hilikka ja Siiri kokivat käyttämänsä tulkkauspalvelun määrän sopivaksi. Siiri perusteli asiaa sillä, että palvelua sai aina lisää tarpeen vaatiessa. Yleisellä tasolla tulkkauspalvelun ja tulkin käytön arvioitiin olevan melko helppoa.

## 9.2. Tulkkauspalvelun merkitys

Tulkkauspalvelu ja tulkinkäyttö osoittautuivat tärkeiksi asioiksi kaikille haastateltaville. Tulkinkäyttö mahdollisti omien asioiden itsenäistä hoitamista sekä lähtemisen kotoa esimerkiksi harrastuksiin ja muihin tapahtumiin. Seuraava lainaus esittää Siirin ajatuksia tulkkauspalvelun ja tulkin käytön merkityksestä.

” Jaa jaa, juu, se tulkin käyttö on hyvin tärkeää. Mä en muuten pääsisi mihinkään. -- Jos tota ajattelen ihan et kuka sitten auttais. Kun tulee postia kirjeitä kaikkia. Se on kaikkein tärkeintä minulle. -- Tulkkia jos ei olisi nii mä olisin ihan pihalla. ” / Siiri.

Kaikki haastateltavat kokivat tulkkauspalvelunkäytön lisänneen osallisuutta yhteiskunnassa ja yhteisöissä sekä vahvistaneen heidän itsemääräämisoikeuttaan. Tulkkauspalvelunkäyttö mahdollisti esimerkiksi raha-asioiden itsenäisen hoitamisen ilman, että asiat olisivat jääneet lähipiiriin hoidettaviksi. Katri oli myös kokenut tulkin auttaneen häntä oppimaan puhumaan uudelleen aivoinfarktin jälkeen sekä innostaneen uusien harrastusten kuten kamerakerhon ja taiteen pariin. Villen kohdalla tulkkauspalvelu oli mahdollistanut sekä opiskelun että itsenäistymisen.

”Ja tää opiskelutulkkauk oli ainoa mahdollisuus selviytyä opiskeluista ja itsenäistyä. -- Hyvin oleellisesti, koska vaikka *Ville* on ollu opiskelemassakin niis erityisoppilaitoksissakin nii ei niissäkään opettajat välttämättä oo hallinnu viittomia. Et kyl se on ollu ihan oleellisen tärkeä.” / Villen omainen

### 9.3 Asiointi Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen

Asiointitavat, -kanavat ja yhteydenottojen määrät Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen vaihtelivat haastateltavien välillä. Katri oli yhteydessä tulkkauspalvelukeskukseen toisinaan itse, mutta asiointia hoidettiin myös tulkin kanssa. Pääsääntöisesti hän käytti aina sähköpostia asiointiin. Muut haastateltavat eivät asioineet tulkkauspalvelukeskukseen itsenäisesti, vaan tilaukset ja muut asiat hoidettiin yhdessä tulkin, omaisen tai avustajan kanssa. Joissain tilanteissa tulkki tai muu asioita hoitava henkilö teki tulkkilaukset haastateltavien valtuutuksella ilman, että haastateltavat itse olivat läsnä. Siiri, Hilikka ja Anna asioivat tulkkauspalvelukeskukseen pääosin puhelimitse tulkin kanssa. Lisäksi Anna oli toisinaan yhteydessä lähettämällä tekstiviestejä tai sähköposteja yhdessä tulkin kanssa. Eero oli yhteydessä yleensä aina sähköpostilla. Villen tilauksista ja tulkkauspalveluasioiden hoitamisesta vastasi hänen omaisensa käyttäen sähköpostia. Kela oli yhteydessä kaikkiin haastateltaviin kirjallisesti joko sähköpostilla tai tekstiviestillä. Vain Eero ja Katri pystyivät lukemaan Kelasta heille tulleita yhteydenottoja itsenäisesti ilman tulkin tai muun henkilön apua. Kuitenkin hekin vastasivat viesteihin pääosin tulkin avustuksella.

Yhteydenottojen määrät ja säännöllisyys vaihtelivat. Hilikka lukuun ottamatta muut haastateltavat olivat yhteydessä tulkkauspalvelukeskukseen viikoittain tai vähintään joka toinen viikko. Hilkan harvempi asiointitahti johtui siitä, että hän teki tulkkilaukset aina pidemmäksi ajaksi kerrallaan eikä tarvetta yhteydenottoihin ollut niin usein. Kuten tilausmäärät myös yhteydenottojen tarve vaihteli haastateltavien henkilökohtaisten menojen, harrastusten ja muiden asiointien mukaan.

Haastattelun aikana haastateltavia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 kuinka sujuvaa asiointi Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa on. 1 tarkoitti, että asiointi ei suju lainkaan ja 5 tarkoitti, että palvelu sujuu erittäin hyvin. Kokemukset asiointien sujuvuudesta vaihtelivat. Anna koki asiointien sujuvan huonosti ja antoi arvosanaksi 1, muttei kuitenkaan osannut perustella antamaansa arviota. Katri koki asiointien tulkkauspalvelun kanssa sujuvan erittäin hyvin (5). Siirin mielestä asiointi sujui hyvin ja hän antoi asiointien sujuvuudelle arvosanan 4. Eero ja Villen asioita hoitava omainen antoivat arvosanaksi 3. Eero

perustelu arviotaan sillä, että palvelu ei ole erityisen hyvää muttei ihan huonoakaan. Villen omainen koki palvelun sujuvuutta heikentävän tilausten vastaanotosta ja tulkin löytymisestä ilmoittavien viestien toimivuuden ja tarkoituksen mukaisuuden:

” Juur sen takia että kun heillä on semmonen tapa et he ilmottavat et joo tilaus on vastaanotettu , tilaukseen etsitään tulkkia. Sit tulee vielä se et tilaukseen on löytynyt tulkki mut ei tule nimeä. Nimi ilmoitetaan edellisenä päivänä. Mä en niin ku voi ymmärtää sitä kun tää Villenkin tilanteet on semmosia että monesta ois tarpeellista et vois sitten jos sille tulkille jos antaa lisätietoja tilanteesta, koska jos Ville osais itte kertoa nii eihän hän mittään tulkki tarttis. ” / Villen omainen

Myös Anna kertoi palvelun ymmärrettävyyttä häiritsevän sen, ettei tulkin nimeä ilmoiteta tulkin löytymisestä kertovan viestin yhteydessä. Siiri ei osannut antaa asiain sujuvuudella tarkkaa arviota, mutta koki sen olevan melko sujuvaa.

Asiain sujuvuuteen vaikutti myös se, että toisinaan Kelan koettiin kyselevän liikaa tietoja tilausten sisällöstä. Siiri koki tämän loukkaavan asiakkaiden yksityisyyttä ja tuntuva joskus siltä kuin hänen menonsa olisivat Kelan valvonnan alaisia.

” Sillon ku mä tota esimerkiks äkkiä meen jonnekin kuten kylään, nii minkä takia aina sitte Kelalta kysytään mihinkä menen ja kuka osote se on. Mä en tykkää siitä, koska koska mun mielestä se on mun päätettävissä et mitä mä sillon teen. Koska Kela vain kirjottaa sen, että tota minä menen kylään. Ettei sitä tarvitse sanoa heille että mihin kylään mä menen. Ku vähän se on niin ku minun yksityisasiassa missä minä menen. Se vaan et mä menen.” /Siiri

Lisätietokysymysten määrässä koettiin vaihtelua sen mukaan, kuka tulkkauspalvelukeskuksen työntekijöistä otti tilauksen vastaan. Muutoin haastateltavat kokivat palvelun olevan tasalaatuista huolimatta siitä, että tulkkauspalvelukeskuksessa työskentelee useita palveluneuvoja.

Kaikki haastateltavat kokivat Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta saadun palvelun pääosin hyvin ystävälliseksi ja asialliseksi. Kuitenkin ongelmatilanteissa

ystävällisyyden koettiin toisinaan katoavan ja yhteydenpidon muuttuvan sävyltään väitteleväksi.

Neljä haastateltavista koki asioinnin tulkkauspalvelukeskuksen kanssa jännittäväksi tai ahdistavaksi. Jännityksen ja ahdistuksen tunteet liittyivät siihen, tuleeko asia hoidetuksi ja ymmärretäänkö heitä oikein. Ahdistuksen tunteet liittyivät myös aikaisempiin hankaluuksiin tulkkauspalvelun kanssa. Lisäksi Anna ja Eero kertoivat jännittävänsä sitä saavatko he tulkkia tilauksiinsa lainkaan.

#### **9.4 Hankaluudet tulkkauspalvelun käytössä**

Haastatteluissa esiin nousseet hankaluudet palvelunkäytössä liittyivät sekä asiointiin Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa että palveluun yleisemmällä tasolla.

Normaaleista tilauksista poikkeavien tilausten kohdalla koettiin toisinaan vaikeaksi muotoilla tilausviestiin kaikki tarvittavat tiedot niin, että asia tulisi kerralla selväksi. Erityisesti matkoihin liittyen koettiin hankalaksi vakuuttaa tulkkauspalvelukeskusta siitä, että tulkkauksen tarvetta oli myös esimerkiksi juna- tai taksimatkan aikana.

Myös tulkkauspalvelukeskuksen lähettämiin lisätietopyyntöihin ja -kyselyihin vastaaminen koettiin hankalaksi. Pääosin haastateltavat tarvitsivat tulkin tai muun henkilön apua voidakseen lukea tai vastata Kelalta tulleisiin viesteihin. Viesteissä oli yleensä päivämäärä, johon mennessä vastausta odotettiin, mutta koska vastaaminen oli usein mahdollista vasta silloin, kun tulkki tulee paikalle, ei määräaikaan mennessä vastaaminen ollut mahdollista. Kyselyjä saattoi tästä syystä tulla toistuvasti koskien samaa asiaa tai tilausta. Sekä Anna että Eero olivat kokeneet, että vaikeudet vastata viesteihin määräajassa, olivat joissain tilanteissa vaikuttaneet heidän kohdallaan tulkkien ja koko tulkkauspalvelun saatavuuteen.

Siiri koki hankalaksi sen, ettei tulkkieihin voi olla suoraan yhteydessä, vaan tulkki tulee tilata Kelan kautta. Tämä korostui erityisesti tilanteissa, joissa tulkkaustarve syntyi äkillisesti, sillä Siiri tarvitsi tulkkia tulkin tilaamiseen. Esimerkkinä hän mainitsi äkillisen lääkärikäynnin. Siiri koki, että tulkin tilaaminen aiheutti hänen kohdallaan muutoinkin haasteita, sillä hänellä oli paljon menoja.

” Ne on sellasia asioita (tulkin tilaamisen haasteet) ettei ne minun tilanteessa oikein kohtaa, koska olen sellanen että menen ja tulen. ”

/ Siiri

Sekä Anna että Eero kertoivat tulkkauspalvelun käytön suurimmiksi hankaluuksiksi tulkkien saatavuuden tilauksiin. Lisäksi Anna koki, ettei tulkkauspalvelukeskuksessa aina ymmärretty sitä, että hän tarvitsee aina tutun tulkkilistallaan olevan tulkin, jotta tulkkaus onnistuisi. Eero ja Katri olivat kokeneet jonkin verran väärinymmärryksiä tulkkauspalvelukeskuksen kanssa asioidessaan. Eeroa väärinymmärrykset olivat ärsyttäneet, mutta Katria ne eivät olleet haitanneet.

Villen omainenkin oli kohdannut hankaluuksia tuttujen tulkkien saamisessa Villen tilauksiin. Lisäksi tulkkien osaaminen ei aina kohdannut esimerkiksi Villen käyttämien kommunikaatio-ohjelmien kanssa. Tilauksiin oli joskus välitetty tulkki, joka ei tuntenut asiakasta eikä tämän käyttämiä kommunikaatio-ohjelmia. Tulkkaus ei tällaisissa tilanteissa voinut onnistua.

” Siis mukavii ihmisii ja tekee varmaan parhaansa mut ei he voi ku he tulee vieraaseen tilanteeseen, vieraan ihmisen kans vierail apuvälineil. ” / Villen omainen

Katri ja Hilikka eivät olleet kokeneet erityisiä hankaluuksia tulkkauspalvelun käytössä.

Haastatteluissa nousi esiin kokemus, ettei Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa ymmärretä puhevammaisuutta tai sen vaikutuksia haastateltavien kommunikaatioon. Siirin kokemus oli, ettei puhevammaisuutta oikein ymmärretä. Kun henkilö puhuu eikä vammaisuus muutoin näy ulospäin, on muiden vaikea ymmärtää sitä, ettei tämä osaa lukea tai kirjoittaa. Villen omainen koki puhevammaisuuden ymmärtämättömyyden ilmenevän erityisesti niin, etteivät välitettyjen tulkkien osaaminen ja asiakkaan profiili ja kommunikaatiokeinot aina täsmänneet. Hän koki, ettei tulkkauspalvelukeskuksessa ole kovinkaan syvällistä osaamista puhevammaisuudesta. Myös Anna koki, ettei hänen vammansa vaikutuksia kommunikaatioon ymmärretä. Katrin ja Eeron haastatteluissa puhevammaisuuden ymmärtämättömyys ei noussut esiin.

## 9.5 Miten palvelunkäyttäjät kehittäisivät palvelua?

Konkreettisten kehitysehdotusten antaminen puhevammaisten tulkkauspalveluun liittyen oli haastateltaville haasteellista. Oli vaikea ajatella miten palvelua tulisi kehittää, jotta se palvelisi heitä paremmin. Joitain selkeitä kehitysehdotuksia kuitenkin nousi esiin haastattelun aikana.

Siiri toivoi tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstölle yhteisempää linjaa tilausten lisätietojen kyselemiseen liittyen. Hän koki, että toiset palveluneuvojat kyselivät huomattavasti enemmän kuin toiset. Siirin haastattelussa nousi kehitysehdotuksena esiin myös se, että Kelan lähettämien lisätietopyyntöjen vastausaika tulisi olla pidempi. Siirin vastaaminen oli täysin tulkkien varassa, joten vastausajan ollessa lyhyt, hänellä ei ollut mahdollisuutta vastata sen puitteissa. Siiri ja tulkki pohtivat haastattelun aikana, että varmaankin monella puhevammaisella on tilanne, että tulkki käy esimerkiksi kerran viikossa ja he pystyvät vain tällöin vastaamaan Kelalta tulleisiin viesteihin.

Anna ja Eero toivat kumpikin esille, että Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen tulisi olla auki myös sunnuntaisin, jotta tulkkausasioiden hoitaminen ja tulkin tilaaminen onnistuisivat myös silloin. Lisäksi Annan mielestä tulkkien saatavuutta tilauksiin tulisi parantaa.

Ville ja omainen kehittäisivät tulkkauspalvelua niin, että esimerkiksi listatulkkeihin olisi mahdollista olla yhteydessä suoraan tilauksen tekemiseksi ilman yhteydenottoa Kelaan. Esimerkiksi niin, että viestistä menisi kopio Kelalle tai tulkkauspalvelu toimisi palveluseteli tyyppisesti, jolloin asiakassuhde olisi tulkkauspalvelun tuottajan ja palvelunkäyttäjän välinen. Lisäksi he toivoivat parempaa tiedotusta puhevammaisten tulkkauspalvelusta ja sen mahdollisuuksista erityisesti työelämätulkkaukseen liittyen. Esille nousi myös, että miestulkkveja tarvittaisiin enemmän.

Kaikilta haastateltavilta kysyttiin auttaisiko heitä, jos tulkkauspalvelukeskuksen kanssa voisi kommunikoida käyttäen kuvasymboleja tai videoyhteyttä tai jos tulkkauspalvelun lähettämät viestit olisivat enemmän selkokielen periaatteiden mukaan laadittuja. Villeä ja Katria ei helpottaisi mikään edellä mainituista. Katri koki, että nykyiset yhteydenottotavat palvelevat häntä riittävästi. Villen kohdalla asioita hoitaa omainen, eikä tilanne muuttuisi, vaikka yhteyttä voisi pitää

selkokielellä tai kuvasymbolein. Ville käyttää Skype -videopuheluita kommunikoidessaan läheisten kanssa, mutta tulkkauspalveluun liittyvien asioiden hoitaminen ei omaisen mukaan onnistuisi, jollei toinen osapuoli tuntisi Villen kommunikaatiota sekä hänen menojaan ja aikataulujaan hyvin.

Myös Siiri epäili, ettei mikään näistä vaihtoehtoista auttaisi häntä. Videoyhteys tuntui ajatuksena niin jännittävältä, että hän luultavasti menisi täysin lukkoon sitä käyttäessä eikä kommunikoinnista tämän takia tulisi mitään. Kuvat ja selkokieli eivät toimisi, sillä hän tarvitsee joka tapauksessa jonkun selventämään sisältöä. Myös Hilkkaa mietitytti videoyhteyden käyttö, mutta hän tuli lopputulokseen, että se saattaisi olla hänen kohdallaan vaihtoehto yhteydenottamiseksi Kelan tulkkauspalveluun. Kuvat ja selkokieli eivät olisi hänelle hyödyksi.

Eero koki, että selkokielisemmät viestit olisivat hänelle hyödyksi. Lisäksi Bliss-symbolein kommunikointi voisi auttaa hänen kohdallaan. Videoyhteys ei helpottaisi hänen asiointiaan. Anna koki, että selkokielisemmät viestit ja mahdollisuus käyttää kuvasymboleita voisivat helpottaa hänen yhteydenpitoaan tulkkauspalvelukeskuksen kanssa. Videoyhteys ei hyödyttäisi häntä.

Kahdessa haastattelussa nousi esiin, että tulkkauspalvelu toimi selvästi paremmin nyt Kelan järjestämänä kuin aiemmin kuntien järjestämisvastuun aikana. Palvelun koettiin nyt olevan selkeämpi, helpompi käyttää sekä tasapuolisempi kaikille käyttäjille.

## **9.6 Yhteenveto**

Kaikki haastatelluista olivat aktiivisia ja pitkäaikaisia tulkkauspalvelun käyttäjiä. Heidän yhteydenpitonsa Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa oli myös säännöllistä. Tilauksia ja muita asioita hoidettiin sekä puhelimitse että sähköpostilla ja tekstiviestillä. Yhteistä oli kuitenkin se, että pääosin kaikki haastateltavat käyttivät tulkkia tai muuta henkilöä apuna asiointissa tai tulkkauspalveluasioista vastasi jokin muu henkilö kuin palvelunkäyttäjä itse. Pääsääntöisesti Kelan suunnasta tulevat yhteydenotot tulivat aina kirjallisesti tekstiviestillä tai sähköpostilla. Vain kaksi haastateltavista pystyi lukemaan näitä yhteydenottoja ilman tulkin apua. Haastateltavat arvioivat tulkkauspalvelukeskuksen kanssa asiointin melko sujuvaksi ja saatua palvelua pidettiin ystävällisenä. Neljä haastateltavista koki Kelan kanssa asiointin



ahdistavaksi tai jännittäväksi. Haastatteluissa nousi myös esiin kokemus, ettei tulkkauspalvelukeskuksessa aina ymmärretty puhevammaisuutta, siihen liittyviä kommunikointikeinoja tai erilaisten vammojen vaikutusta haastateltavien elämään.

Tulkkauspalvelunkäytön sujuvuutta heikensivät Kelan vahvistus- ja vastaanottoviestien sisällöt sekä lisätietokyselyjen määrät ja lyhyet vastausajat. Palvelun ajateltiin toimivan sujuvammin, jos asiakkailta olisi mahdollisuus ottaa yhteys suoraan tulkkeihin Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen sijaan. Haastatteluissa nousi esiin myös hankaluudet saada tuttuja tulkkeja ja toisaalta se, ettei tulkkauspalvelukeskuksessa aina ymmärretty, miten tärkeää tutun tulkin saaminen tilaukseen puhevammaisen asiakkaan kohdalla voi olla. Tulkkauspalvelun koettiin toimivan paremmin ja tasapuolisemmin Kelan järjestämänä kuin silloin, kun järjestämisvastuu oli kunnilla.

Haastateltavat kehittäisivät tulkkauspalvelua niin, että lisätietokyselyjen vastausaikoja pidennettäisiin ja asiakkaille annettaisiin mahdollisuus tehdä tulkkityö suoraan tulkille tai palveluntuottajalle. Tilaustietojen kyselyyn toivottiin myös yhtenäisempää linjaa sekä mahdollisuutta asioida tulkkauspalvelukeskukseen myös sunnuntaisin. Palvelusta toivottiin myös enemmän ja selkeämpää tiedottamista. Myös tulkkien saatavuuteen toivottiin parannusta sekä erityisesti miestulkkiensa lisäämistä.

## **10 KEHITTÄMISEHDOTUKSET**

Sekä henkilöstöltä kerätyssä kyselyaineistossa että puhevammaisilta tulkkauspalvelun käyttäjiltä haastatteleamalla saadussa aineistossa nousi esiin samankaltaisia haasteita sekä kehitysehdotuksia liittyen tulkkauspalveluun ja sen käytettävyyteen. Näiden yhtäläisyyksien perusteella pyrittiin löytämään konkreettisia kehitysehdotuksia, jotka aineistojen valossa helpottaisivat sekä Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön asiakaspalvelua että puhevammaisten asiakkaiden palvelun käytettävyyttä ja saavutettavuutta.

Palvelunkäyttäjät olivat kokeneet, ettei tulkkauspalvelukeskuksessa ymmärretä puhevammaisuutta tai heidän vammansa aiheuttamia vaikutuksia kommunikaatioon. Lisäksi haastatteluissa nousi esiin, ettei asiakasprofiileja aina osata hyödyntää sopivan tulkin löytämiseksi. Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöltä kerätty aineisto oli samansuuntainen asiakkaiden kokemusten kanssa. Henkilöstöstä suurin osa ilmaisi tarvitsevansa tai mahdollisesti tarvitsevansa lisäkoulutusta puhevammaisuuteen sekä siihen liittyviin vamma-ryhmiin liittyen. Henkilöstön lisäkouluttaminen sekä eri vamma-ryhmiin, kommunikaatiomenetelmiin sekä selkokieleen liittyen tukisi sekä henkilöstön onnistumista työssään että asiakkaiden palvelun käytettävyyttä.

Sekä tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstö että palvelua käyttävät haastateltavat olivat kokeneet haasteita viestinnässä. Kummassakin aineistossa nousi esiin lisätietokyselyt, joihin vastauksen saaminen saattoi olla hankalaa. Henkilöstö tiedosti hyvin, että osa puhevammaisista asiakkaista pystyi olemaan yhteydessä tulkkauspalvelukeskukseen vain tulkin kanssa. Henkilöstö myös tiedosti, että osa asiakkaista ei pysty lainkaan lukemaan heidän lähettämäänsä viestejä ilman apua. Vastausten saamisen hankaluus hidasti tilausten käsittelyä, mutta vaikutti myös asiakkaiden palveluun ja tulkkien saatavuuteen. Myös asiakkaat kokivat vastausajat liian lyhyinä ja palvelun saatavuuden heikentyvän tästä syystä toisinaan.

Käytännössä kaikki haastateltavat tarvitsivat tulkin tai muun henkilön apua asioidakseen Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen. Lisäksi tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöltä kerätystä aineistosta kävi ilmi, että henkilöstö tiedosti varsin hyvin puhevammaisten kommunikointimenetelmiin sopivien yhteydenottotapojen ja viestintärakenteiden puuttumisen. Myös osa haastatelluista palvelunkäyttäjistä arveli, että selkokieli ja jotkin vaihtoehtoiset yhteydenottotavat saattaisivat helpottaa heidän asiointiaan tulkkauspalvelukeskukseen. Viestinnän kehittämisen lisäksi palvelun saavutettavuuden kannalta olisi oleellista selvittää ja kehittää uudenlaisia puhevammaisia palvelevia yhteydenottotapoja. Esimerkiksi etätulkki.fi- ja PUNOS -hankkeen tuottamaa varsin laajaa tietoa ja tutkimusta etätulkkajärjestelmien toiminnasta puhevammaisten asiakkaiden palvelussa olisi mahdollista hyödyntää kehitystyön tueksi.

On myös huomionarvoista, että neljäsosa kyselyyn vastanneesta henkilöstöstä olisi kiinnostunut erikoistumaan nimenomaisesti puhevammaisten asiakkaiden palveluun. Erikoistuminen voisi mahdollistaa puhevammaisten asiakkaiden paremman palvelun sekä koko tulkkauspalvelun saavutettavuuden ja käytettävyyden kehittymisen. Erikoistumisten kautta olisi mahdollista luoda nimenomaan puhevammaisia palveleva kanava.

Kolmas keskeinen kummastakin aineistosta nouseva kehitysehdotus on tiedottamisen lisääminen sekä tulkkauspalvelun prosessien parempi tunnetuksi tekeminen asiakkaille. Haastatteluaineiston perusteella tulkkauspalvelun prosessit ja toiminta ovat melko tuntemattomia palvelua käyttäville asiakkaille. Tietoa ei myöskään ole saatavilla helposti saavutettavassa muodossa, vaikka kyseessä on nimenomaisesti vammaisille tarkoitettu palvelu. Esimerkiksi haastatteluissa esiin noussut tilauksen vastaanotosta ja tulkin löytymisestä ilmoittavan viestin aiheuttama epäselvyys selittyisi asiakkaille mahdollisesti paremmin, jos palvelun toimintaprosessit olisivat tutumpia. Lisäksi haastatteluaineiston perusteella asiakkailla ei ilmeisesti ollut tietoa, että tulkin nimi on mahdollista saada tietää etukäteen, mikäli asiasta mainitsee tilauksen yhteydessä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus ilmoittaa tulkkauspalveluun tieto, ettei tämän tilauksiin saa milloinkaan välittää vierasta tulkkilistan ulkopuolista tulkkia tai ilmoittaa asiasta tilauskohtaisesti tilauksen yhteydessä. Ainakaan osalla haastatteluista ei ollut tietoa tästä, vaan he saivat Kelalta usein lisätietokyselyjä tulkkilistan ulkopuolisen tulkin välittämiseen liittyen. Palvelua käyttävillä asiakkailla tulisi olla tietoa edellä kuvatun kaltaisista palvelun käytön kannalta oleellisista ohjeistuksista. Tiedottaminen ja prosessien läpinäkyvyys sujuvoittaisi palvelunkäyttöä, mutta myös tilausten käsittelyä ja asiakaspalvelua Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa.

Myös kehitysvammaliiton Tikoteekki on ottanut kantaa Ylen uutisessa (2017), ettei tieto tulkkauspalveluiden muutoksista ole tavoittanut puhevammaisia asiakkaita, sillä tietoa ei ole saatavilla tätä asiakasryhmää huomioivassa muodossa.

Myös tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstö toi esille, että tulkkauspalvelun prosessit ovat usein vieraita niin asiakkaille kuin yhteyshenkilöillekin. Parempi

tiedotus ja palvelun toiminnan tunteminen helpottaisivat sekä viestintää että asiakkaiden palvelua. Palvelusta tiedottamista tulisi parantaa ja palvelun prosesseja tulisi tehdä näkyvämmiksi asiakkaille. Tiedon saavutettavuus sujuvoittaisi palvelunkäyttöä, mutta myös tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön työskentelyä esimerkiksi lisätietokyselyjen vähenemisen kautta. Palvelunkäyttäjien ei ole tarpeen tietää kaikkia prosesseja ja käytäntöjä, mutta oleelliset perustiedot palvelusta ja sen toiminnasta tulisi olla saavutettavissa kaikille palvelun käyttäjille. Erytisen tärkeää on tiedottaa palvelussa tapahtuvista muutoksista myös sitä käyttäville asiakkaille.

Tämän tutkimuksen aineistojen valossa kehittämissuhteet Kelan puhevammaisten tulkkauspalvelun kehittämiseksi ovat siis seuraavat:

1. Henkilöstön kouluttaminen puhevammaisuuteen, vamma-ryhmiin sekä selkokieleen liittyen.
2. Viestinnän sekä erilaisia kommunikointimenetelmiä huomioivien yhteydenotto-otapojen kehittäminen puhevammaisille asiakkaille.
3. Tiedottamisen ja tiedon saavutettavuuden parantaminen sekä palvelun prosessien parempi näkyväksi tekeminen asiakkaille ja asiakkaiden yhteyshenkilöille.

## **11 POHDINTA**

### **11.1 Puhevammaisten asema tulkkauspalvelussa**

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että puhevammaisille tarjottavan tulkkauspalvelun käytettävyydessä ja saavutettavuudessa on parannettavaa. Kuten Roiskon ym. (2018) tutkimuksessa kävi ilmi, myös tämän tutkimuksen tulosten perusteella tulkkityöskentelyn tekeminen ja Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen asiointi tuottavat haasteita puhevammaisille asiakkaille. Kaikki haastatelluista tarvitsivat tulkin tai muun henkilön apua tilataksaan tulkin, ja vain kaksi haastatelluista pystyi lukemaan Kelalta tulleita viestejä itsenäisesti. Haasteet tiedostetaan myös Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön keskuudessa.

Sekä Roiskon ym. (2018) tekemän selvityksen, että PUNOS-hankkeen tulosten (Piironen 2011) perusteella etätulkkaus mahdollistaisi puhevammaisille itsenäisen tulkin tilaamisen tai asioiden hoitamisen. Haastatteluaineiston perusteella puhevammaiset asiakkaat tarvitsevat tulkkia, jotta voivat tilata tulkin. Samankaltainen päätelmä nousi esiin myös PUNOS-hankkeen loppuraportissa (Piironen 2011). Tämän perusteella nykytilanteessa monen puhevammaisen palvelun saatavuus on muiden ihmisten varassa, sillä keinoja itsenäiseen tulkin tilaamiseen ei ole.

Piironen (2011) mukaan jopa vaikeimmin puhevammaisille on mahdollista löytää toimiva ratkaisu etätulkkauksen toteuttamiseksi. Myös vammaisten tulkkauspalvelusta säätävässä laissa sanotaan, että palvelu voidaan järjestää etätulkkauksena (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 8§). Lisäksi videoyhteyden kautta tapahtuvaan etäpalveluun ovat oikeutettuja henkilöt, joilla on voimassa oleva tulkkauspäätös (Kela.fi). Kuitenkin etätulkkausta ja etäpalvelua tarjotaan tällä hetkellä vain suomalaisella viittomakielellä. Puhevammaisilla ei siis ole mahdollisuutta etäyhteyden hyödyntämiseen, vaikka lain mukaisesti heillä tähän olisikin oikeus. Lisäksi sähköisen tilauslomakkeen käyttäminen on mahdollista vain kuulovammaisille asiakkaille. Myös tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöltä kerätyssä aineistossa nousi esiin erilaisia puhevammaisten käyttämiä kommunikointimenetelmiä mahdollistavien yhteydenottokeinojen tarve.

Saavutettavuuden ja käytettävyyden ongelmien kohdentuessa varsin merkittävästi puhevammaisten käyttäjäryhmään on kysymisen arvoista, miksei edellä mainittuja palvelumuotoja tarjota ja kehitetä helpottamaan puhevammaisten palvelunkäyttöä. PUNOS- ja etätulkki.fi -hankkeiden (Piironen 2011; Valtiovarainministeriö 2009) tuotoksena etäpalveluun liittyen on jo olemassa konkreettiseen testaamiseen perustuvaa hyödyntämisen arvoista tietoa ja mahdollisesti jopa valmiita järjestelmiä puhevammaisten palvelemiseksi.

S. Lakkalan (2008, 36) mukaan instituutionaaliseen syrjintään kuuluvat ne tavat, joilla instituutiot voivat eriarvoistaa ihmisiä sukupuolen, vammaisuuden, sosiaaliryhmän tai jonkin muun vastaavan ominaisuuden takia. Lisäksi Suomen perustuslain mukaan ketään ei saa asettaa eriarvoiseen asemaan vamma-

perusteella (Suomen perustuslaki 731/1999, 6§). Palvelukanavien erilainen tarjoaminen vammairyhmäkohtaisesti saman palvelun sisällä silloin, kuin todennetusti etäpalvelu ja etätulkkaus voisivat hyödyttää myös puhevammaisten käyttäjäryhmää, on yhdenvertaisuuden näkökulmasta merkittävä ongelma. Saman yhdenvertaisuutta edistävän palvelun alla olevat ryhmät asetetaan erilaiseen asemaan vammairyhmän perusteella.

Tutkimuksen aikana kävi ilmi myös, etteivät tulkkauspalvelun prosessit ole tuttuja asiakkaille eikä tulkkauspalveluun liittyvä tiedottaminen saavuta puhevammaisia asiakkaita. Myös Haarnin (2006) vammaisten henkilöiden elinoloja ja hyvinvointia Suomessa tutkineessa tutkimuksessa kävi ilmi, että yleisestikin palvelujen saatavuudessa ja tiedottamisessa on eriarvoisuutta vammairyhmäkohtaisesti. Roiskon ym. (2018) selvityksen mukaan 40% puhevammaisista tarvitsisi lisätietoa palvelusta, jotta pystyisivät käyttämään sitä. Viittomakielisille asiakkaille on olemassa viitottuja tiedotteita tulkkauspalveluun liittyen. Vastaavia puhevammaisille suunnattuja tiedotteita tai materiaaleja ei ole yhtä kattavasti saatavilla. Lähtökohtaisesti vammaisille tarkoitettussa palvelussa tulisi huomioida selkokieliisyys niin tiedottamisessa kuin päivittäisessä viestinnässä asiakkaiden kanssa.

Tulkkauspalvelun asiakkailta on mahdollista saada perehdytystä palvelun käyttöön. Usein perehdytys järjestetään palvelunkäytön alkaessa, mutta sitä on mahdollista saada myöhemminkin. Kuitenkin palvelun käytön alussa annettu perehdytys ei edistä tiedonsaantia palvelussa tapahtuvista muutoksista, vaan tiedottamisessa tulisi huomioida paremmin tiedon saavutettavuus ja tavoitavuus koko palvelunkäytön ajan.

## **11.2 Asiakaspalvelu ja vuorovaikutus Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen ja puhevammaisten asiakkaiden välillä**

Tutkimuksen tuloksissa nousi esiin haastateltavien kokemus ystävällisestä palvelusta sekä henkilöstön aktiivinen pyrkimys onnistuneen asiakaspalvelukokemuksen luomiseen ja yhteisymmärryksen löytämiseen.

Tästä huolimatta osa haastatelluista koki, että tulkkauspalvelukeskuksessa ei ymmärretä puhevammaisuutta ja toisaalta henkilöstö kaipasi koulutusta puhevammaisuutta koskien. Henkilöstön koulutuksen tarve ja puutteelliset tiedot

puhevammaisuudesta ja siihen liittyvistä vammoista ja kommunikointikeinoista näkyivät siis asiakkaille asti, mutta vaikuttivat myös tulkkauspalvelukeskuksessa tehtävän työn sujuvuuteen.

Lähtökohtaisesti asiakkaiden ja tulkkauspalvelun henkilöstön välisessä vuorovaikutuksessa on kyse tiedollisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta, jossa tulkkauspalvelukeskuksen edustajalla on vahvempi tuntemus prosesseista ja toiminnoista sekä vastuu kannatella tilannetta eteenpäin. Lisäksi mukana on kielellinen epäsymmetria, joka lisää väärinymmärrysten mahdollisuuksia sekä epävarmuutta. (Leskelä & Lindholm 2012.) Tutkimuksen tulosten perusteella nimenomaisesti kielellisesti heikommassa asemassa olevat eli puhevammaiset tulkkauspalvelun käyttäjät olivat kokeneet jännitystä tai ahdistusta asioidessaan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen sekä kohdanneet jonkin verran väärinymmärryksiä. Väärinymmärrykset tai jännitys ja ahdistus eivät nousseet esiin henkilöstön tuloksissa. Kuitenkin kielellisen epäsymmetrian haastavuus ja tarve lisäohjeistukselle vuorovaikutustilanteissa nousi vahvana esiin henkilöstön kyselyaineiston tuloksissa. Epäsymmetrisessä vuorovaikutuksessa kielellisesti heikomman osapuolen korjausaloitteet voivat jäädä vajaiksi tai tekemättä kokonaan (Leskelä & Lindholm 2012, 20-28). Väärinymmärrykset eivät siis välttämättä tule esille vuorovaikutustilanteen kielellisesti vahvemmalle osapuolelle lainkaan heikomman osapuolen korjausyritysten puuttuessa.

Launosen (2007,166) mukaan jokainen vanhan toiminnan muutos tarkoittaa vuorovaikutuksen tai viestinnän kehittymistä. Tämän perusteella Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön voidaan katsoa olevan aktiivisesti viestintää ja vuorovaikutusta kehittävä, sillä 81 % vastaajista oli mukauttanut omaa viestintäänsä puhevammaisia palvellessaan. Huuhtasen (2004, 24) mukaan onnistuneen kommunikoinnin tulee olla kummankin osapuolen tietoinen tavoite, mutta puhevammaisten omien asioiden tasavertaisempi mahdollistaminen edellyttää työntekijöiltä osaamista ja tietotaitoa puhevammaisuudesta. Tulosten perusteella henkilöstöltä löytyy halua palvella puhevammaisia asiakkaita paremmin, mutta tämän onnistumiseksi tarvitaan merkittävästi lisää koulutusta ja ohjeistusta puhevammaisuuteen liittyen.

Kyselyaineiston perusteella osalla Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöstä on kiinnostusta erikoistua nimenomaisesti puhevammaisten asiakkaiden palveluun. Onnistunut vuorovaikutus puhevammaisen asiakkaan kanssa edellyttää kykyä ja osaamista vuorovaikutustilanteen edistämiseksi sekä taitoa käyttää erilaisia kommunikointimenetelmiä (Launonen 2007, 8; Saarinen 2011, 33-34). Lisäksi vieraat tilanteet ja ihmiset voivat vaikeuttaa puhevammaisen henkilön ilmaisua. Tutun henkilön kanssa asiointi on sujuvampaa (Roisko ym. 2018; Saarinen 2011, 26). Puhevammaisten palveluun ja eri kommunikointimenetelmiin erikoistunut henkilöstöresurssi voisi helpottaa ja mahdollistaa asiakkaiden itsenäistä asiointia tulkkauspalvelukeskukseen. Pienempi puhevammaisiin erikoistunut ryhmä asiakaspalveluita voisi oppia tuntemaan asiakkaiden yksilöllistä ilmaisua, mutta myös asiakkaille olisi mahdollista asioida tutun henkilön kanssa, jolloin kommunikoinnin onnistumisen mahdollisuudet olisivat suuremmat.

### **11.3 Puhevammaisten tulkkauspalvelun tulevaisuus**

Puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttö on kasvanut jatkuvasti sekä tilausten että palveluun oikeutettujen lukumääriä tarkasteltaessa (Roisko ym. 2018, 20; Kela, 2019). Kuitenkin edelleen vain murto-osa puhevammaisista on hakenut oikeutta palvelun käyttöön. Monet palveluun oikeutetuista eivät ole saaneet tietoa palvelusta tai eivät tiedä, kuinka palvelu voisi heitä hyödyttää (Saarinen & Tanttu 2005, 26-27). Kuitenkin puhevammaisten palvelunkäytön jatkuva kasvu antaa viitteitä siitä, että palvelun tunnettavuus puhevammaisten parissa on kasvanut ja kasvaa edelleen. On kuitenkin huomionarvoista, että nimenomaisesti puhevammaisten käyttäjäryhmän osalta osallisuutta ja yhdenvertaisuutta turvaavan tulkkauspalvelun käyttö tai edes tieto palvelun mahdollisuuksista on muiden ihmisten varassa. Tämänkin tutkimuksen tulosten perusteella suuri osa puhevammaisista palvelunkäyttäjistä tarvitsee tulkin tai jonkun muun henkilön apua käyttääkseen palvelua. Saavutettavuuden näkökulmasta palvelussa on vielä paljon kehitettävää.

Puhevammaisuus voi olla seurausta synnynnäisestä vammasta tai kehitysviiveestä, mutta myös tapaturmasta tai sairaskohtauksesta. Lääketieteen jatkuva kehittyminen parantaa todennäköisyyttä selviytyä erilaisista tapaturmista ja sairauksista. Selviytyminen voi kuitenkin tarkoittaa pysyvää haittaa esimerkiksi



juuri kommunikointikykyyn liittyen. Puhevammaiseksi määriteltyjen määrän voidaan siis ennustaa kasvavan tulevaisuudessa yhdessä lääketieteen kehittymisen kanssa. Lisäksi elinajanodotteen kasvu saattaa näkyä erilaisista sairauksista johtuvien vammojen määrän kasvuna. Puhevammaisuus voi koskettaa ketä tahansa jossakin elämän vaiheessa joko lähipiirin tai oman vammautumisen tai sairastumisen kautta.

Tiedon ja palvelujen saavutettavuuden kysymykset ovat ajankohtaisia. Erityisesti EU:n saavutettavuusdirektiivin tarkoitus on parantaa kaikkien osallisuutta digitaalisesta yhteiskunnasta. Saavutettavuuden ja esteettömyyden kysymykset ovat olleet saavutettavuusdirektiivin lisäksi viime aikoina merkittävästi esillä monissa eri konteksteissa.

Tiedon parempi saavutettavuus lisää puhevammaisten mahdollisuuksia osallistua ja toimia itsenäisesti. Tietotekniikan kehittyminen parantaa myös vaikeastikin vammaisten mahdollisuuksia kommunikointiin erilaisten apuvälineiden kehittymisen kautta. Kuitenkaan saavutettavuuden ja kommunikointilaitteiden kehittyminen eivät välttämättä vähennä puhevammaisten tulkkauksen tarvetta, vaan vaikutus voi olla päinvastainen. Puhevammaisuuteen voi liittyä useita yhtäaikaista kommunikoinnin haasteita, eikä yhden korjaantuminen poista muiden osa-alueiden kommunikoinnin tukemisen tai selventämisen tarpeita. Laajenevat mahdollisuudet kommunikoida ja toimia ympäristössä voivat kasvattaa myös tulkkauksen tarvetta.

Puhevammaisten tulkkauksen tarpeen ja käyttöasteen voidaan ennustaa kasvavan yhä tulevaisuudessa. Potentiaalisten tulkkauksen käyttäjien määrä on moninkertainen verrattuna nykyiseen käyttäjämäärään, joten palvelun käytön kasvulle on mahdollisuudet kääntyä varsin jyrkkäänkin nousuun. Puhevammaisten tulkkauksen tulevaisuuden näkymät alleviivaavat palvelun kehittämisen ja tulkkauksen palvelukeskuksen henkilöstön kouluttamisen merkitystä puhevammaisten asiakkaiden palvelun osalta.

#### **11.4 Tutkimuksen rajoitukset ja luotettavuus**

Tutkimuksen aikana tuli esille, että puhevammaisuuden yksilöllisyys ja siihen liittyvät toisistaan hyvin paljon eroavat vammaryhmät sekä tarpeet tekevät tutkimuksen aiheesta vaikeasti hallittavan. Jokaisen puhevammaisen

ainutlaatuiset tarpeet ja kommunikointitavat estävät tulosten yleistämisen, eikä tutkimuksen tulosten voida ajatella palvelevan kaikkia puhevammaisia tulkkauspalvelun käyttäjiä. Tutkimuksessa saadut tulokset ja kehitysehdotukset palvelevat vain osaa puhevammaisten käyttäjäryhmästä.

Puhevammaisten haastatteluissa tutkimukseen vaikuttavana luotettavuustekijänä voidaan pitää kommunikoinnin erilaisuutta ja erityisesti kolmannen osapuolen merkittävää roolia haastattelun kulussa. Tulkkeja kuitenkin sitovat tulkkien ammattieettiset säännöt, joiden perusteella tulkin välittämän viestin on luotettava olevan haastateltavan ajatusten mukainen. Haastattelutilanteisiin liittyen on myös huomioitava, että osassa niistä kommunikoinnista puuttuivat eleet, ilmeet ja äänenpainot, jotka ovat normaalisti merkityksellisiä ilmaisun kannalta.

Ihmisiä ja yhteiskuntaa koskevassa tutkimuksessa on aina huomioitava, että myös tutkija itse on osa sosiaalista todellisuutta ja tutkimusprosessia. Tutkija vaikuttaa tutkimuksen eri vaiheissa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 17-18.) Tutkijan subjektiivisista näkemyksistä huolimatta tässä tutkimuksessa on pyritty tuomaan esiin sekä haastateltavien että kyselyyn vastanneiden ajatuksia ja kokemuksia mahdollisimman objektiivisesti. Kuitenkin oma roolini Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen työntekijänä on saattanut ohjata valintoja tutkimuksen eri vaiheissa. Roolin vaikutukset tutkimuksen objektiivisuuteen on kuitenkin pyritty minimoimaan niin pitkälle kuin mahdollista.

#### **11.4 Jatkotutkimus mahdollisuudet**

Puhevammaisten tulkkauspalvelua tai puhevammaisuutta yleensä on tutkittu melko vähän, joten tutkimukselle on tarvetta jatkossakin. Erityisesti tutkimus siitä, miksi vain murto-osa puhevammaisista on hakenut oikeutta palvelun käyttöön tai miksi vain pieni osa käyttöoikeuden saaneista käyttää palvelua, olisi tarpeellista.

Tässä tutkimuksessa kohdejoukkoina olivat Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen työntekijät sekä palvelua käyttävät puhevammaiset asiakkaat. Tutkimusta voisi jatkaa ulottuen puhevammaisten tulkkien kokemuksiin palvelusta saavutettavuuden ja käytettävyyden näkökulmasta. Lisäksi asiakkaiden omaisten ja yhteyshenkilöiden kokemukset palvelusta ja esimerkiksi sen vaikutuksista voisivat olla tutkimisen arvoisia.

Tutkimuksen haastatteluaineistosta nousi esiin, että vain CP-vammaiset palvelunkäyttäjät olivat huolissaan tulkkien saatavuudesta tilauksiin. Lisäksi tulkkaukspalvelukeskuksen henkilöstön kyselyaineistossa nousi esiin tulkkien saatavuuden ongelmat asiakkaiden tilauksiin. Jatkotutkimusta olisikin mahdollisesti tarpeen tehdä myös puhevammaisuuteen liittyvien vamma ryhmien eroista palvelun käytössä, saavutettavuudessa ja toimivuudessa. Erityisesti puhevammaisuuden heterogeenisuuden puhuu tarkemman vamma ryhmäkohtaisen tutkimuksen puolesta.

## LÄHTEET

- Antaki, C. Filnay, W. Walton, C. Pate, L. 2008. Offering choices to people with intellectual disabilities: an interactional study. *Journal of Intellectual Disability Research* 52 (12), 1165-1175.
- Cromnow, M. 2012. "I Know it is Wrong but I do it Anyway" – How do Speech Interpreters Respond to Ethical Dilemmas? Linköping Universitet: Department of Behavioural Sciences and Learning.
- Haarni, I. 2006. Keskenikäistä yhdenvertaisuutta – Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon mukaan. Stakesin raportteja 6/2016. Helsinki: Stakes
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- HE 220/2009 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta.  
[https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he\\_220+2009.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_220+2009.pdf)
- Hirsjärvi, S. Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2015, Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Huhtanen, K. 2004. Ollaan puheväleissä – vai ollaanko? Loppuraportti. ISAAC Suomi Finland.
- Invalidiliitto. 2009. CP-vammaisen aikuisen hyvinvointi, toimintakyky ja ikääntyminen – kirjallisuuskatsaus. CP-vammaisten aikuisten hyvinvointi ja kuntoutus elämänskaarella -projekti 2007-2010.
- Kartio, J. 2010a. Lukijalle. Teoksessa Kartio J. (toim.) *Selkokieli ja vuorovaikutus*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. 5-7.
- Kartio, J. 2010b. Miten puhua selkokieltä? Teoksessa Kartio J. (toim.) *Selkokieli ja vuorovaikutus*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. 8-25.
- Kehitysvammaisten tukiliitto ry, 2010. Tietoa kaikille – Helppolukuinen ja ymmärrettävä teksti – eurooppalainen selkokielistandardi. [www.selko-e.fi/selko](http://www.selko-e.fi/selko)
- Kela. 2017. Palvelukuvaus – Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu.  
<https://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/>
- Kela. 2019. Tiedote: Puhevammaisten asiakkaiden tilanne koheni vuonna 2018.
- Kela.fi Etäpalvelu. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-etapalvelu>. (luettu 20.3.2019).

- Kelan Strategia. <https://www.kela.fi/strategia>. (luettu 9.1.2019).
- Kelan TU11 – lomake, puhevammaiset asiakkaat.  
<https://www.kela.fi/documents/10192/3861304/TU11.pdf> (luettu 20.10.2018).
- Köykkä, L. 2003, Pirkanmaan Veturi-hanke - Näkökulmia Vammaispalvelulain mukaiseen tulkkipalvelun kehittämistyöhön. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 133/2010.
- Lakkala, S. 2008. Inklusiivinen opettajuus – toimintatutkimus opettajankoulutuksessa. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.
- Lallo, K. 2004, Puhevammaisten tulkkipalvelua etsimässä - Selvitys puhevammaisten tulkkipalveluista Etelä-Karjalassa ja Kymenlaaksossa. Socom.
- Launonen, K. 2007, Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Laurinkari, J. Saarinen A. 2005. Esipuhe. Teoksessa Laurinkari J. Saarinen A. (toim.) Sanomaton sanoksi – Näkökulmia puhevammaisten tulkkipalveluun. Stakes. 3-7.
- Leskelä, L. 2012. Ymmärrysvaikeuksien käsittelyä kehitysvammaisten henkilöiden ja heidän ohjaajiensa keskusteluissa. Teoksessa Leskelä, L. Lindholm, C. (toim.) Haavoittuva keskustelu – Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 184-234.
- Leskelä, L. Lindholm, C. 2012. Näkökulmia kielellisesti epäsymmetriseen vuorovaikutukseen. Teoksessa Leskelä, L. Lindholm, C. (toim.) Haavoittuva keskustelu – Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 12-31.
- Lähteenmäki, S. 2013, Miten elämä kantaa – Narratiivinen tutkimus puhevammaisten CP-nuorten elämäntarinoista. Väitöskirja. Lapin yliopisto.
- Napier, J. Haug, T. 2016. Justisigns: A European overview of sign language interpreting provision in legal settings. Law, Social Justice & Global Development, 2016 (2).
- Ohtonen, M. Huuhtanen, K. Ylätupa, M. 2010. Kommunikointi. Teoksessa Salminen, A-L (toim.) Apuvälinekirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 98-110.
- Oravakangas-Kela, P. 1998. Adeliinallakin on kieli – kuvaus vaikeasti puhevammaisen tulkkipalveluasiakkaan ohjaavasta tulkkipalvelusta. Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen julkaisut A9/1998.
- Paananen, J. 2017. Vuorovaikutus lähtee käsistä. Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim 133 (7), 653-9.
- Papunet. Mitä on saavutettavuus?  
<http://papunet.net/saavutettavuus/mita-on-saavutettavuus>. (luettu 5.2.2019).

- Papunet. 2007. Opas puhevammaisten tulkkipalvelusta. [www.papunet.net/yleis/esitteet](http://www.papunet.net/yleis/esitteet).
- Piironen, E. 2011. "Että en olisi pelkkä vihannes" – PUNOS -hankkeen loppuraportti. Honkalampi -säätö.
- Rautakoksi, P. & Huuhtanen, K. 2011, Tulkkauksen palvelun perusteet. Teoksessa Huuhtanen, K. (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 93-97
- Roisko, E. Vesala, H. T. Ylitalo, J. 2018, Myönnetty, ei käytetty – Selvitys puhevammaisten tulkkauksen palvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011-2014. Kela, Työpapereita 143/2018.
- Saarinen A. 2005. Yhteisöllisyyttä sosiaalisen kuntoutuksen keinoin. Teoksessa Laurinkari, J. Saarienen A. (toim.) Sanomaton sanoiksi – Näkökulmia puhevammaisten tulkkauksen palveluun. Stakes. 85-92.
- Saarinen, A. 2011. Tulkkipalvelut muutoksessa - mikä muuttui? Palvelun käyttäjien kokemuksia. Helsinki. Suomen CP-liitto ry
- Saarinen, A. & Tanttu, S. 2005, Tukea ilmaisuun tulkkipalvelulla - esimerkkinä Itä-Suomen läänin alueen puhevammaisten tulkkipalvelu. Teoksessa Laurinkari, J. & Saarienen, A. (toim.) Sanomaton sanoiksi - näkökulmia puhevammaisten tulkkipalveluun. Stakes, 13-29.
- Selkokieli- ja vuorovaikutus -projektin loppuraportti, 2010. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Sellman, J. Tykkyläinen, T. 2017, Puheterapia. Vuorovaikutus muutoksen välineenä. Tampere: Vastapaino.
- Suomen perustuslaki 11.6.1997/731.
- Suomen puhevammaisten tulkit ry, Puhevammaisten tulkin ammattisäännöstö, <https://www.puhevammaistentulkit.fi/eettiset-saannot2/> (luettu 27.3.2019).
- Taltjänst Sverige 2017. Taltjänst - Beskrivning av verksamheten. <http://www.taltjanst.se/wp-content/uploads/2018/02/Beskrivning-av-Taltj%C3%A4nst.pdf>
- Tamminen, T. & Alinikula, P. 2019. Kuntaliiton saavutettavuusopas. Verkko-opas. <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/saavutettavuusopas> (luettu 5.2.2019).
- von Tetzchner, S. Martinsen H. 2000. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Suom. K. Launonen Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Tilastotietokanta Kelasto <https://www.kela.fi/kelasto>
- Timmermans, N. 2005, The Status of sign languages in Europe. Committee on the Rehabilitation and Integration of People with disabilities. Council of Europe Publishing.
- Tuomi, J. Sarajärvi A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy.

- Valtiovarainministeriö. Saavutettavuus. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi> . (luettu 31.3.2019).
- Valtiovarainministeriö. 2009, Yhteispalvelun laajentamishanke – Valtakunnallisen etätulkkauspalvelun perustamista ja ylläpitoa selvittävän työryhmän loppuraportti.
- Vehmas, S. 2005, Vammaisuus: Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Helsinki: Gaudeamus
- Virtanen, H. 2012. Selkokielen käsikirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Virtanen, H. 2014. Selkokielen tarvearvio 2014. Selkokeskus, Kehitysvammaliitto.
- Yle. 2017, Kehitysvammaliitto: Tieto tulkkauspalvelun muutoksista ei tavoittanut puhevammaisia. <https://yle.fi/uutiset/3-9859265> . (luettu 31.3.2019).

## SAATEKIRJE

Hei!

Opiskelen Turun yliopistossa kasvatustieteellisessä tiedekunnassa maisteriopintoja pääaineenani erityispedagogiikka. Teen pro gradu tutkielmaa liittyen Kelan vammaisten tulkkauspalveluun ja puhevammaisiin asiakkaisiin. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää konkreettisia Kelan ja puhevammaisten asiakkaiden väliseen palveluun liittyviä tekijöitä, jotka vaikuttavat palvelun käyttöön ja sen saavutettavuuteen. Vuorovaikutus ja onnistunut viestintä eivät synny yksipuolisesti, vaan ovat aina vähintään kahden osallistujan yhteistyön tulos. Tästä syystä tutkimuksella halutaan selvittää sekä asiakkaiden että Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstö näkemyksiä ja kokemuksia. Näkökulmien kautta pyritään löytämään konkreettisia kehitysehdotuksia palvelun käytettävyyden parantamiseksi. Tutkimuksen on tarkoitus valmistua kevään 2019 aikana.

Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstön kokemuksia ja ajatuksia puhevammaisten asiakkaiden palveluun liittyen kerätään kyselylomakkeen avulla. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja tapahtuu luottamuksellisesti. Kuitenkin jokainen vastaus on tärkeä tutkimuksen kannalta. Vastauksia käsitellään yleisten tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti ja vastaajan anonymiteetti säilyy koko tutkimusprosessin ajan. Vastauksia ja vastaajan henkilöllisyyttä ei voida yhdistää missään tutkimuksen vaiheessa.

Kysely koostuu monivalintakysymyksistä sekä avokysymyksistä. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 10-25 minuuttia. Vastaukset eivät tallennu keskeneräisinä, joten vastaamista ei voi keskeyttää ja jatkaa myöhemmin. Kyselyyn vastatessa on syytä huomioda, että kysymykset koskevat vain puhevammaisia tulkkauspalvelun asiakkaita. Kyselyyn pääset vastaamaan tämän linkin kautta:  
<https://link.webropolsurveys.com/S/C630A9352E829853>

Vastausaikaa on 7.1.2019 asti. Jos tutkimukseen tai kyselyyn liittyen herää kysymyksiä, voitte olla yhteydessä suoraan allekirjoittaneeseen tai sähköpostilla [empaah@utu.fi](mailto:empaah@utu.fi).

Ystävällisin terveisin

Emilia Ahtaanluoma-Kettunen

[empaah@utu.fi](mailto:empaah@utu.fi)



## KYSELYLOMAKE

### Kelan vammaisten tulkkauspalvelu ja puhevammaiset asiakkaat

#### 1. Ikä

- 18-29
- 30-39
- yli 40

#### 2. Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muu

#### 3. Koulutus

- Perusaste
- Keskiaste
- Alin korkeakoulututkinto (opistotaso)
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Tutkijakoulutus

4. Työtehtäväsi

- Palveluneuvoja
- Tulkki
- Tulkki ja palveluneuvoja
- Esimies
- Ratkaisutyö
- Muu

5. Onko sinulla koulutustaustaa puhevammaisuuteen tai vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmiin liittyen

- Kyllä
- Ei

6. Kuinka hyvin tiedät millaisia kommunikoinnin haasteita tai kommunikaatiomenetelmiä voi liittyä seuraaviin vammaryhmiin

	En lainkaan	Heikosti	Jonkin verran	Melko hyvin	Hyvin
Afasia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aivovamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autismi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CP-vamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dysartria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etenevä neurologinen sairaus (lihassairaudet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehitysvamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielellinen erityisvaikeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuulovamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kuinka usein palvelut puhevammaisia asiakkaita

- Päivittäin
- Useita kertoja viikossa
- Kerran viikossa
- Muutamia kertoja kuukaudessa
- Harvemmin
- En koskaan

8. Kuinka haastavaksi koet puhevammaisten asiakkaiden palvelun

- Haastavaa
- Melko haastavaa
- En osaa sanoa
- Melko helppoa
- Helppoa

9. Mihin yhteydenottokanaviin haasteet puhevammaisten asiakkaiden palvelussa erityisesti liittyvät (voit valita useita)

- Tekstiviesti
- Sähköposti
- Puhelin
- Kirje
- Ei mihinkään näistä

10. Järjestä edellämainitut yhteydenottokanavat järjestykseen niihin liittyvien haasteiden perusteella puhevammaisten asiakkaiden palvelun näkökulmasta. (1. eniten haasteita, 4. vähiten haasteita)

1	<input type="radio"/> Tekstiviesti ...
	<input type="radio"/> Sähköposti ...
	<input type="radio"/> Puhelin ...
	<input type="radio"/> Kirje ...
2	<input type="radio"/> Tekstiviesti ...
	<input type="radio"/> Sähköposti ...
	<input type="radio"/> Puhelin ...
	<input type="radio"/> Kirje ...
3	<input type="radio"/> Tekstiviesti ...
	<input type="radio"/> Sähköposti ...
	<input type="radio"/> Puhelin ...
	<input type="radio"/> Kirje ...
4	<input type="radio"/> Tekstiviesti ...
	<input type="radio"/> Sähköposti ...
	<input type="radio"/> Puhelin ...
	<input type="radio"/> Kirje ...

11. Kuvaile joitain kohtaamiasi ongelmatilanteita liittyen puhevammaisten asiakkaiden palveluun viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta

---

---

---

---

---

12. Kuvaille onnistumisesi liittyen puhevammaisten asiakkaiden palveluun viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta

---

---

---

---

---

13. Oletko muuttanut viestintääsi (tekstiviestit, sähköposti, kirjeet, puhelut) puhevammaisuuden tai asiakasprofiiliin perusteella

Kyllä

En

14. Tähän voit halutessasi kertoa miten

---

---

---

---

---

15. Tähän voit halutessasi kertoa miksi et

---

---

---

---

---

16. Kuinka usein olet kohdannut väärinymmärryksiä puhevammaisia asiakkaita palvellessasi

- Usein
- Melko usein
- Silloin tällöin
- Harvoin
- En koskaan

17. Koetko ahdistusta viestintä- / vuorovaikutustilanteissa puhevammaisten asiakasryhmän kanssa

- Usein
- Melko usein
- Silloin Tällöin
- Harvoin
- En koskaan

18. Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät mielestäsi paikkaansa liittyen Vammaisten tulkkauksen palvelun ja puhevammaisten asiakkaiden väliseen viestintään ja vuorovaikutukseen

	Täysin erimieltä	Jokseenkin erimieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Asiakkaat ymmärtävät itse heille lähetettyjä viestejä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaat vastaavat yhteydenottoihin (viestit, sähköpostit, kirjeet, puhelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän asiakkaiden viestejä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaat tulevat ymmärretyiksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmat viestinnässä eivät vaikuta asiakkaiden palvelun saatavuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Koetko tarvitsevasi lisäkoulutusta puhevammaisuuteen liittyen

- Kyllä
- Ehkä
- En

20. Minkälaista koulutusta?

---

---

---

---

---

21. Minkä verran toivoisit saavasi lisätietoa seuraavista vamma ryhmistä

	En yhtään	Vähän	En osaa sanoa	Jonkin verran	Paljon
Afasia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aivovamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autismi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CP-vamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dysartria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etenevä neurologinen sairaus (lihassairaudet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehitysvamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielleellinen erityisvaikeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuulovamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Oletko kiinnostunut puhevammaisten asiakasryhmän palvelusta niin, että voisit harkita erikoistuvasi siihen

- Kyllä
- Ehkä
- En

23. Mitkä mielestäsi ovat suurimmat ongelmat puhevammaisten asiakkaiden palveluun liittyen?

---

---

---

---

---

24. Tähän voit halutessasi kertoa kehitysehdotuksiasi puhevammaisten palveluun liittyen

---

---

---

---

---



## Haastateltavia Kelan puhevammaisten tulkkauspalveluun liittyvään tutkimukseen

Opiskelen Turun yliopistossa kasvatustieteellisessä tiedekunnassa pääaineenani erityispedagogiikka. Teen pro gradu tutkielmaa liittyen Kelan järjestämään vammaisten tulkkauspalveluun puhevammaisten palvelun osalta. Tutkimukseni keskittyy palvelun käytettävyyteen ja saavutettavuuteen nimenomaisesti Kelan kanssa asiointin näkökulmasta (tilausten tekeminen yms. asiointi). Tutkimukseni koostuu kahdesta aineistosta, joista toinen on kyselyaineisto Kelan tulkkauspalvelukeskuksen henkilöstöltä ja toinen haastatteluaineisto palvelua käyttäviltä asiakkailta. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää konkreettisia kehitysehdotuksia palvelun saatavuuden ja käytettävyyden parantamiseksi.

Etsin nyt haastateltavia tutkimustani varten. Haastateltava voi olla joko aktiivinen tai harvoin tulkkauspalvelua käyttävä. Riittää, että oikeus puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttöön on myönnetty. Haastattelussa käsitellään kokemuksia Kelan kanssa asiointista, palvelun käytettävyyttä yleisesti sekä mahdollisia kehitystarpeita. Haastattelun kesto on arviolta 30-60 minuuttia. Haastattelut voidaan toteuttaa kasvotusten, Skype-yhteydellä tai mahdollisesti myös sähköpostitse. Tulkkausta voidaan käyttää haastattelussa. Haastattelut olisi tarkoitus toteuttaa helmikuussa 2019. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista, ja haastateltavien anonymiteetti säilyy koko tutkimusprosessin ajan. Haastatteluun osallistuminen ei sido mihinkään.

Mikäli olisit kiinnostunut osallistumaan haastatteluun, otathan yhteyttä sähköpostilla [empaah@utu.fi](mailto:empaah@utu.fi). Voit myös välittää tätä haastattelupyyntöä eteenpäin, mikäli tunnet haastatteluun sopivia henkilöitä.

Ystävällisin terveisin

Emilia Ahtaanluoma-Kettunen

# Haastattelurunko

## Taustatiedot

- Ikä
- Millä perusteilla olet oikeutettu vammaisten tulkkauspalveluun (vamman yms.)?
- Mitä kommunikointikeinoja käytät?
- Milloin oikeus tulkkauspalveluun on myönnetty?
- Kuinka usein käytät tulkkauspalvelua?
- Kuka tekee tilaukset?

## Tulkkauspalvelusta yleensä

- Missä tilanteissa käytät tulkkiä (asioiminen, harrastukset, opiskelu, ystävien yms. tapaaminen, muissa tilanteissa?)
- Miten tulkkauspalvelu on vaikuttanut elämääsi?
- Kuinka helppoa palvelua on käyttää?
  - Arvio asteikolla 1-5
- Haluaisitko käyttää tulkkauspalvelua enemmän/vähemmän?
  - Mikä tähän vaikuttaisi?

## Asiointi vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa

- Mitä yhteydenottokanavaa käytät pääosin (puhelin, tekstiviesti, sähköposti, kirje)?
- Mikä yhteydenottokanava on helpoin käyttää?
- Kuinka usein asioit vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa?
- Arvio asiointin sujuvuudesta; Kuinka asiointi Kelan kanssa onnistuu?
  - Arvio asteikolla 1-5
- Koetko tulevasi ymmärretyksi asioimistilanteissa Kelan kanssa / onko väärinymmärryksiä?
- Ymmärrätkö Kelan yhteydenottoja?
  - Itse / tulkin tain muun henkilön avustuksella
- Pystytkö vastaamaan Kelan yhteydenottoihin?
- Jännittääkö / ahdistaaasi asiointi Kelan kanssa?
- Onko saatu palvelu tasaista vai onko siinä eroja?
- Millaisia haasteita Kelan kanssa asiointissa on?
- Entä mikä sujuu?
- Miten viestintä/asiointi olisi sujuvampaa?
  - Kuvat, videoyhteys, selkokieli
- kehitysehdotuksia / toiveita