



**Maarit Costiander & Pauliina Lybeck**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Humanistisen alan YAMK-tutkinto  
Tulkki YAMK  
Opinnäytetyö, 2021

**PUHETERAPIAN JA TULKKAUKSEN YHTEISTYÖN MAHDOLLI-  
SUUDET PUHEVAMMAISILLE LAPSILLE**  
Tutkimus puheterapeuttien tiedoista ja perheiden kokemuksista tulk-  
kauspalvelun aloittamisesta

---

## TIIVISTELMÄ

Maarit Costiander ja Pauliina Lybeck

Puheterapian ja tulkkauksen yhteistyön mahdollisuudet puhevammaisille lapsille – Tutkimus puheterapeuttien tiedoista ja perheiden kokemuksista tulkkauspalvelun aloittamisesta

92 sivua, 3 liitettä

Syksy 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan YAMK-tutkinto

Tulkki (YAMK)

Tulkaustoiminnan kehittäminen

Opinnäytetyössä tutkittiin puhevammaisten lasten kommunikaation palvelupolkuja puheterapiasta vammaisten tulkkauspalvelun asiakkaisiksi. Tavoitteena on edistää puheterapeuttien ja puhevammaisten tulkkien yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. Kommunikaatiopalveluiden yhtenäistäminen ja selkeyttäminen mahdollistaisi puhevammaisen henkilön osallisuutta yhteiskunnassa lapsuudesta asti.

Tutkimus on kaksiosainen. Ensimmäinen osa tutkii tulkkauspalvelun käyttöönottoa lapsiasiakkaille suosittelijan näkökulmasta. Puheterapeuttien tietämystä tulkkauspalvelun mahdollisuuksista tutkittiin kyselyn avulla. Kyselyn tulosten pohjalta järjestettiin tiedotustilaisuus pienelle ryhmälle puheterapeutteja. Heille lähetettiin tiedotuksen jälkeen lyhyempi kysely koskien tiedotustilaisuuden hyödyllisyyttä. Kyselyt analysoitiin määrällisesti.

Toinen osa koostui tulkkauspalvelukokeilun suunnittelusta ja toteutuksesta lapsiasiakkaille. Tulkkauspalvelukokeiluun sisällytettiin tiedotus omaiselle lapsen puheterapian aikana, sekä mahdollisuus kokeilla tulkkausta vapaa-ajan tilanteessa. Tulkkausta havainnoitiin ja omaisten kokemuksia kerättiin lopuksi haastattelulla.

Puhevammaisten tulkkauspalvelu miellettiin tutkimukseen osallistuneiden puheterapeuttien ja lapsiasiakkaiden omaisten mielestä lähinnä aikuisille tarkoitetuksi palveluksi, jota voi käyttää asiointiin, esimerkiksi sairaalassa. Tiedotusten jälkeen koettiin tulkkauksen hyödyttävän myös lapsiasiakkaita ja ymmärrettiin tulkkauksen mahdollisuudet vuorovaikutuksen tukemisessa.

Lapsiasiakkaille ei suositella tulkkausta, koska puhevammaisten tulkin rooli on epäselvä. Palvelupolku on erityislasten vanhemmille kuormittava, eikä ammattilaisilla ole riittävää tietoa tulkkauspalvelusta. Palvelupolkuja tulisi selkeyttää, tietoa tarjota kohdennetummin ja konkreettista apua tulisi olla saatavilla myös palveluiden hakemiseen. Ammatillinen yhteistyö puheterapeuttien ja puhevammaisten tulkkien välillä mahdollistaisi eheämmän kommunikaation palvelupolun lapsuudesta aikuisuuteen.

Asiasanat: kommunikaatiopalvelut, moniammatillinen yhteistyö, osallisuus, puheterapia, puhevammaisten tulkkaus

## ABSTRACT

Maarit Costiander and Pauliina Lybeck

The collaboration opportunities in speech therapy and interpretation for children with speech impairment - A research about speech therapists' knowledge and families' experiences about starting the interpreter service

92 pages, 3 appendices

Autumn 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Master's degree in humanities

Master's Degree in the Development of Interpreting Practices

The thesis studied children's communication customer journey map from speech therapy to customers of the interpreter service for the disabled. The aim was to advance collaboration between speech therapists and interpreters for the speech-impairment for the benefit of the customer. Unifying and clarifying communication services would help enable the inclusion of the person with a speech impairment in society from childhood.

The research is in two parts. The first part studies the commissioning of the interpreter service for child customers from the point of view of the referee. The speech therapists' knowledge of the possibilities of the interpreter service was examined by a survey. Based on the results of the survey, a briefing was arranged for a small group of speech therapists. After the briefing, they were sent a shorter survey regarding the usefulness of the briefing. The surveys were quantified.

The second part consisted of the planning and implementation of the interpreter service trial for child customers. The trial of the interpreter service included information for the family member during the child's speech therapy session, as well as the opportunity to try interpretation in a leisure situation. The interpretation was observed, and the experiences of the family members were collected through an interview.

According to the speech therapists and the family members of the child customers who participated in the study, the interpreter service for speech-impaired people was perceived as a service intended mainly for adults, which can be used for interactions, for example in a hospital. After the briefing, it was felt that interpretation also benefited child customers and the potential of interpretation in supporting interaction was understood.

Interpretation is not refereed for child customers because the role of the interpreter for the speech-impaired people is unclear. The customer journey map is burdensome for parents of children with special needs, and professionals do not have sufficient information about the interpreter service. The customer journey map should be clarified, information should be provided in a more targeted way and concrete help should also be available to assist when applying for services. Professional cooperation between speech therapists and interpreters for people with speech impairment would allow for a more coherent communication service map from childhood to adulthood.

Keywords: communication services, inclusion, interpretation for speech-impaired people, multi-professional cooperation, speech therapy



## Sisällys

1 JOHDANTO .....	4
2 PUHEVAMMAISEN HENKILÖN KOMMUNIKAATIO JA OSALLISUUS .....	6
2.1 Puhevammaisuutta aiheuttavat tekijät.....	6
2.2 Puhevammaisen henkilön vuorovaikutuksen erityispiirteitä .....	8
2.3 Puhevammaisen henkilön osallisuus .....	11
3 PUHEVAMMAISEN HENKILÖN KOMMUNIKAATIOPALVELUT.....	13
3.1 Puheterapia puhevammaiselle asiakkaalle .....	14
3.2 Kommunikaatio-opetus .....	15
3.3 Puhevammaisten tulkkauspalvelun järjestäminen ja asiakkuus .....	16
3.4 Moniammatillinen yhteistyö kommunikaatiopalveluissa .....	22
4 KOMMUNIKAATIOPALVELUIDEN MAHDOLLISUUDET .....	25
4.1 Opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämiskysymykset .....	28
4.2 Kommunikaatiopalveluiden kehittämisen merkitys .....	29
5 KYSELYT, TIEDOTUS JA TULKKAUSPALVELUKOKEILU .....	32
5.1 Kyselyt ja tiedotus puheterapeuteille.....	35
5.2 Tulkkauspalvelukokeilun suunnittelu ja toteutus .....	37
6 PUHETERAPEUTTIIEN TIEDOT TULKKAUSPALVELUSTA.....	42
6.1 Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset .....	42
6.2 Havainnot puheterapeuttien tiedotustilaisuudessa.....	51
6.3 Tiedotuksen vaikutukset -kyselyn tulokset .....	52
7 TULKKAUSPALVELUKOKEILUN TULOKSET .....	55
7.1 Tiedotuksen vaikutukset omaisten näkökulmasta .....	55
7.2 Tulkkaustilanteista saadut kokemukset ja havainnot .....	56
7.3 Omaisten toivoma yhteistyö kommunikaatiopalveluissa .....	59
7.4 Kommunikaation vaikutus itsenäistymiseen.....	60
7.5 Tulkkauspalvelun aloittamisen haasteet omaisten näkökulmasta .....	61
8 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUKSEN AIHEITA .....	63
8.1 Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen .....	66
8.2 Jatkotutkimuksen aiheita.....	70

8.3 Ammatillinen kehittyminen opinnäytetyössämme.....	72
LÄHTEET.....	74
LIITTEET .....	82
LIITE 1 Saatekirje ja tutkimuslupa.....	82
LIITE 2 Haastattelukysymykset.....	85
LIITE 3 Kyselylomakkeet .....	86

## 1 JOHDANTO

Sosiaalinen osallistuminen ja vuorovaikutus ovat ihmisen elämänlaadun kannalta tärkeitä (Launonen & Klippi, 2009, s. 287). Vuorovaikutus ja osallistuminen alkavat jo lapsena ja kehittyvät koko eliniän. Suomi allekirjoitti Unicefin lasten oikeuksien sopimuksen vuonna 1991. Sopimuksen mukaan jokaisella lapsella on oikeus ilmaista mielipiteensä, saada tietoa ja tulla kuulluksi. (A 13–14/1989.) Kaikilla ei kuitenkaan ole edellytyksiä puhua omalla äänellään. Puhevammaisen ihminen tarvitsee apua kommunikoinnin tueksi ikään katsomatta.

Suomessa puhevammaisen henkilön on mahdollisuus saada kommunikoinnin avuksi kommunikoinnin apuvälineitä, puheterapiaa, kommunikaatio-opetusta, sekä tulkkausta. Kommunikaatiopalveluita haetaan eri tahoilta, esimerkiksi Keltaa, kunnilta ja erikoissairaanhoidopiireiltä. Moniammatillinen yhteistyö kommunikaatiopalveluissa auttaisi asiakasta saamaan tietoa, tukea sekä johdonmukaista ja yhtenäisempää palvelua. Yhteistyö säästäisi myös sekä ammattilaisten, että asiakkaiden aikaa ja työtä.

Puheterapia ja kommunikaatio-opetus rakentavat lapsiasiakkaalle keinoja kommunikoida ja löytää omat vahvuudet kommunikoijana. Puhevammaisten tulkkauspalvelu mahdollistaa lapsen opettelemien taitojen käytön ja mallittamisen aidoissa toimintaympäristöissä. Esimerkiksi kommunikaatio-opettajan ja puheterapeutin musiikkileikkikoulua varten rakentama syyslaulujen sanasto on lapsiasiakkaan ja tulkin käytössä harrastuksessa. Lapsi pystyy sanaston ja tulkkauksen avulla kertomaan tuttuja syyslauluja musiikkileikkikoulun opettajalle. Tulkin mallittaessa tulkkaustilanteessa, esimerkiksi kommunikointilaitteen käyttöä, lapsiasiakas oppii taitavammaksi ja itsenäisemmäksi kommunikoijaksi sekä harjaantuu laitteen käytössä. Lapsen ja tulkin yhteistyö mahdollistaa, että lapsi tulee kuulluksi sekä osallistuu harrastustoimintaan. Tulkattuna harrastustilanne on tasa-arvoinen puhevammaiselle lapselle, muille osallistujille sekä ryhmän opettajalle.

Puhevammaisten tulkkauspalvelusta hyötyvistä vain pieni osa käyttää palvelua. Vielä pienempi osa palvelunkäyttäjistä on lapsia. Tieto tulkkauspalvelusta ja sen

mahdollisuuksista asiakkaille ei tavoita alan ammattilaisia eikä asiakkaita tai heidän läheisiään. Moniammatillinen yhteistyö jää haluttua vähäisemmäksi. Tutkimukset kertovat palvelujen saamisen vaativan omaa aktiivisuutta ja tiedon hakemista, joka kuormittaa perheitä ja kommunikaatiopalveluiden ammattilaisia. Tiedottamista tulisi tehostaa (Saarinen, 2020, s. 62; Roisko ym., 2018, s. 76).

Vammaisilla henkilöillä on oikeus yhdenvertaisuuteen. Tällä hetkellä yhteiskunta on vielä esteellinen ja yhdenvertaisuus keskeneräistä. Yhteiskunnan kehittäminen kaikille toimivaksi ja esteettömäksi vaatii vammaisten henkilöiden kuulemista ja huomioimista. Kommunikaatio on keskeistä tiedonsaannin ja osallistumisen mahdollistajana. (Haarni, 2006, s. 9–10, s. 30.) Julkisen hallinnon asiakasstrategian mukaan kansalaisten osallisuus otetaan julkisen hallinnon keskeiseksi voimavaraksi (Valtionvarainministeriö, 2013a). Kommunikaation toimiminen jo lapsuudessa kasvattaa itsenäisiä ja aktiivisia toimijoita, jotka osallistuvat oman elämänsä päätöksentekoon ja yhteiskuntaan. Lapsiasiakas oppii tulkkauksen avulla kommunikoimaan toimintaympäristöissään ja ymmärtämään tulkin toimenkuvaa kommunikaation mahdollistajana.

Opinnäytetyömme tutkii puhevammaisten lasten tulkkauspalvelun hakemisen ja käyttöönoton haasteita. Lapsiasiakkaat eivät löydä palvelua, tai sitä ei katsota heille ajankohtaiseksi. Tutkimuksessamme selvitämme, tietävätkö puheterapeutit tarpeeksi vammaisten tulkkauspalvelusta suositellakseen sitä ja tukeakseen asiakkaita hakuprosessissa. Asiakasnäkökulmasta tutkimuksemme selvittää, miten palvelun aloittamisen kynnystä voisi madaltaa lapsiasiakkaille ja heidän läheisilleen. Opinnäytetyössämme pohdimme, miten palvelupolkua ja tiedotusta voisi sujuvoittaa asiakkaan ja ammattilaisten parhaaksi.

Työn tilaaja Sivupersoon Oy tarjoaa puheterapiaa, kommunikaatio-opetusta sekä vammaisten tulkkauspalvelua. Tavoitteemme on kehittää moniammatillista yhteistyötä ja edistää palveluverkoston yhtenäisyyttä luomalla pohjaa tehokkaammalle ja asiakaslähtöisemmälle palvelupolulle. Lapsiasiakkaiden johdonmukainen ja toisiaan tukeva kommunikaatiopalveluverkosto vähentäisi työn päällekkäisyyttä, perheiden kuormitusta, ja lapset oppisivat itsenäisemmiksi kommunikoijiksi ja sitä kautta osallistuviksi toimijoiksi.



## 2 PUHEVAMMAISEN HENKILÖN KOMMUNIKAATIO JA OSALLISUUS

Puhevammaisen henkilön on vaikea tuottaa puhetta. Tähän voi liittyä myös puheen ymmärtämisen, kirjoittamisen ja lukemisen vaikeutta. Kommunikointitilanteissa puhevammaisen henkilön kyky havainnoida tai reagoida voi olla rajoittunut. Tämä näkyy puhevammaisen henkilön vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Puhevamma voi olla synnynnäinen tai puhekyvyn sekä kielelliset taidot voi menettää myöhemmällä iällä. (Papunet, 2020b.) Puhevammaisen henkilön on siis hankala tulla ymmärretyksi puheellaan. Hänen saattaa olla hankalaa ymmärtää muiden puhetta ja/tai kirjoitettua viestiä. Puhevamman taustasyyt voivat olla neurologiset, sairauteen tai vammaan liittyvät asiat. (Huuhtanen & Rautakoski, 2011, s. 93.)

Suomessa on arvioitu olevan noin 65 000 puhevammaista ihmistä. Heillä on eriasteisia kommunikointiin liittyviä vaikeuksia ja noin puolet heistä käyttää puhetta korvaavia apuvälineitä. (Papunet, 2020b.) Syksyllä 2020 perustettiin puhevammaisille vertaistukiyhdistys, jonka tavoitteena on tarjota jäsenilleen vertaistukitoimintaa ja yhteistyötä muiden alan järjestöjen kanssa (Puhevammaisten Vertaistukiyhdistys ry, i.a.). Puhevammaiset jakautuvat eri yhdistysten, liittojen ja järjestöjen jäseniksi myös sen mukaan, mikä puhevamman aiheuttaa. Nämä järjestöt tarjoavat tietoa ja tukea elämän eri osa-alueille, myös kommunikaatioon. (Aivoliitto, 2021; Kehitysvammaliitto, 2016; Kynnys ry, 2020; Lihastautiliitto, i.a.)

### 2.1 Puhevammaisuutta aiheuttavat tekijät

Kehitysvammaan voi liittyä puheen ymmärtämisen tai tuottamisen vaikeutta. Puhe saattaa jäädä kehittymättä tai sitä on hyvin vähän. Monimutkaisten tai pitkien lauseiden ymmärtäminen voi tuottaa vaikeuksia. Lisäksi keskittymiskyvyn puute tai sosiaalisten sääntöjen noudattaminen vaikeuttavat vuorovaikutusta. Liitännäissairaudet saattavat aiheuttaa haasteita esimerkiksi kuulovamman tai motoriikan häiriöiden muodossa. (Vernerinet, 2018.)

CP-vamma on pysyvä vamma, joka johtuu aivovauriosta viimeistään varhaislapsuudessa. CP-vamma vaikeuttaa puheen tuottoa, jos puheen tuottamiseen tarvittavien lihasten käyttö on vaurioitunut. Tällöin puhe on epäselvää ja hidasta. CP-vamma ei ole sama kuin kehitysvamma, mutta osalla CP-vammaisista henkilöistä saattaa olla myös kehitysvamma. (Suomen CP-liitto, 2020.) Sekä kehitysvammaan että CP-vammaan voi liittyä kielellistä erityisvaikeutta (Papunet, 2020c).

Kielellinen erityisvaikeus, nykyiseltä nimeltään kehityksellinen kielihäiriö (DLD, Developmental Language Disorder) vaikuttaa vuorovaikutukseen, osallistumiseen ja toimintakykyyn. Puheen kehitys viivästyy tai on poikkeavaa. Kielen ymmärtämisessä on eriasteisia vaikeuksia, joiden havaitseminen voi olla hankalaa. Lapsen tai nuoren vuorovaikutusongelmissa, tunne-elämän häiriöissä tai häiriökäyttäytymisen esiintymisessä tulisikin huomioida, onko kyseessä mahdollisesti kielellisen toimintakyvyn häiriö. (Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen Foniatri ry:n ja Suomen Lastenneurologisen Yhdistyksen asettama työryhmä, 2019.)

Autismikirjon häiriö on aivojen neurobiologinen häiriö, joka vaikuttaa viestintään ja ympäröivän maailman kokemiseen (Autismiliitto, i.a.). Autismikirjon puhehäiriöt ilmenevät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Kontaktin ottaminen toiseen ihmiseen voi olla hankalaa. Puhe saattaa puuttua kokonaan tai se ei ole viestinnän väline. (Papunet, 2020c.)

Puhevammaisuus saattaa tulla ajankohtaiseksi vasta myöhemmällä iällä vammautumisen tai sairauden seurauksena aiheutuvan puhevamman vuoksi. Henkilöllä voidaan todeta afasia aivoverenkiertohäiriön tai aivovamman seurauksena. Afasia tarkoittaa puhutun ja/tai kirjoitetun kielen tuoton ja/tai ymmärtämisen vaikeutta. Puhehäiriöstä huolimatta henkilön älykkyys ja ajattelu voivat toimia normaalisti. (Atula, 2019.) Esimerkiksi ALS (amyotrofinen lateraaliskleroosi) on yksi puhevammaa mahdollisesti aiheuttavista sairauksista. Etenevää lihastautia ALS:ia sairastavat saattavat tarvita tulkkauspalvelua, kun suun alueen lihasto heikkenee ja puheentuotto vaikeutuu. (Haapsaari ym., 2018.) Myös muistisairaus vaikuttaa edetessään vuorovaikutukseen ja kielellisiin kykyihin. Puhe ja

oma-aloitteinen vuorovaikutus saattaa vähentyä sekä kielenymmärrys hämäryä. Muistisairas henkilö tarvitsee tällöin tukea ja apua kommunikointiin. (Papunet, 2019.)

## 2.2 Puhevammaisen henkilön vuorovaikutuksen erityispiirteitä

Jos henkilö ei kykene ilmaisemaan itseään puheella tai hän ei tule puheellaan ymmärretyksi, hän voi hyötyä puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikoinnista. Tästä käytetään usein lyhennettä AAC, joka muodostuu englanninkielisestä Alternative and Augmentative Communication termistä. Puhetta korvaava kommunikointi (Alternative communication) tarkoittaa puheen korvaamista jollakin muulla kommunikointikeinolla. Puhetta tukeva kommunikointi (Augmentative communication) nimensä mukaisesti tukee puhetta eri keinoin, jotta kerrottu viesti tulee ymmärretyksi. Näiden molempien tapojen, sekä tukevan että korvaavan kommunikoinnin, ei tarvitse sulkea toisiaan pois, vaan ne voivat täydentää toisiaan. (Huuhtanen, 2011, s. 12–25.)

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan: avusteiseen ja ei-avusteiseen kommunikointiin. Avusteisella kommunikoinnilla voidaan tarkoittaa esineitä, kuvia, symbolijärjestelmiä, blisskieltä, kirjaimia, sanoja ja lauseita. Nämä kommunikoinnin muodot ovat fyysisesti erillään käyttäjästä. (Huuhtanen, 2011, s. 21–25.) Kommunikointiin tarvittavat sanastot voivat olla koottuina kommunikointitauluissa, -kansioissa, puhelaitteissa tai kommunikointiohjelmassa (Papunet, 2020a). Käyttäjä tuottaa ei-avusteisen kommunikoinnin itse. Ei-avusteiseen kommunikointiin kuuluvat puhe ja sen oheisviestintä, toiminta- ja kehoviestit, luonnolliset eleet ja tukiviittomat. (Huuhtanen, 2011, s. 21–25.) Käytämme opinnäytetyössämme termejä puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät, AAC-menetelmät ja AAC-keinot.

Kommunikatiivinen kompetenssi tarkoittaa henkilön tietoja ja taitoja kommunikoida toimintaympäristöissään (Karila, 2018; Tieteen termipankki, 2014). AAC-menetelmiä käyttävän henkilön kohdalla kommunikatiivinen kompetenssi voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: kieliopilliseen, operationaaliseen,

sosiaaliseen ja strategiseen kompetenssiin (Kuvio 1). Kieliopillinen kompetenssi tarkoittaa AAC-menetelmiä käyttävän henkilön kyvykkyyttä hallita sekä AAC-kei- non kielellistä koodia että puhutun kielen kieliopillista osa-aluetta. Operationaali- nen kompetenssi liittyy AAC-menetelmän tekniseen käyttötaitoon. Tähän kuulu- vat myös menetelmän kognitiiviset ja sensoriset vaatimukset. Sosiaalinen kom- petenssi sisältää keskustelutaidot ja sosiaalisten sääntöjen hallinnan. Strategi- nen kompetenssi tarkoittaa AAC-menetelmää käyttävän henkilön kykyä kompen- soida kommunikointiin liittyviä rajoitteita. Näitä ovat AAC-menetelmän käyttöön liittyvät tai henkilön motorisiin rajoitteisiin liittyvät haasteet. (Light, 1989, s. 139– 141; Karila, 2008.) Taitavasti AAC-menetelmiä käyttävä henkilö on etevä kom- munikoija tutuissa ympäristöissään. Kuitenkaan vieraammassa ympäris- tössä ja uusien asioiden parissa AAC-menetelmiä käyttävän henkilön kommuni- kaatio ei onnistu yhtä hyvin. (Light, 1989, s. 138–139.)



Kuvio 1. Kommunikatiivinen kompetenssi (Mukai-llen Light 1989; Karila 2008)

Kielellinen epäsymmetria tarkoittaa keskustelukumppaneiden välillä olevaa ero- vaisuutta kielellisissä taidoissa. Keskustelun toisena osapuolena saattaa olla pu- hevammainen henkilö, jolla on esimerkiksi neurologinen vamma, sairaus tai

kehityksellinen viivästymä, joka vaikuttaa hänen kielellisiin taitoihinsa. Osallistumisen epäsymmetrialla tarkoitetaan, että keskustelutilanteen kielellisesti taitavammalla henkilöllä on suurempi vastuu ja valta keskustelutilanteesta. Tällöin vuorovaikutus saattaa rakentua taitavamman keskustelijan tulkintojen varaan ja hänen roolinsa keskustelussa korostuu. Kielellinen epäsymmetria voi johtaa siis osallistumisen epäsymmetriaan. Osallistumisen epäsymmetriaan saattaa vaikuttaa myös puhevammaisten henkilöiden vaihtelevat vuorovaikutustaidot. Esimerkiksi kehitysvammaisen henkilön vuorovaikutustaidot saattavat olla huonommat kuin hänen kielelliset taitonsa. (Leskelä & Lindholm, 2012, s. 12–31.)

Avusteista kommunikointia käyttävien henkilöiden uskotaan jäävän puhuvan keskustelukumppanin keskustelutaitojen varaan keskusteluiden rakentamisessa. Savolaisen mukaan avusteista kommunikointia käyttävät ovat aktiivisia ja rakentavat keskustelua yhdessä puhuvien keskustelukumppaniensa kanssa. (Savolainen, 2020.) Keskustelu pitää sisällään inhimillisiä tarpeita ja tavoitteita, jotka motivoivat ihmisiä vuorovaikutukseen toisten kanssa. Keskustelussa on näin ollen mukana myös vallankäyttöä. Keskustelutaidoiltaan taitavampi osapuoli käyttää usein vuorovaikutuksessa valtaa esimerkiksi siihen, kuka puhuu ja kuinka pitkään. Epäsymmetrisessä keskustelussa vallankäyttö näyttyy usein puhevammaisen asiakkaan myöntyväisyytenä, eli hän on altis keskustelukumppanin vaikutukselle. Esimerkiksi kehitysvammaisilla on taipumus myötäillä keskustelukumppaniaan puutteellisten kognitiivisten ja kommunikointitaitojen vuoksi. (Leskelä, 2006, s. 46–85; Leskelä & Lindholm, 2012, s. 12–31.)

Puhevammainen henkilö ottaa usein keskustelutilanteessa passiivisen roolin, koska hänen kielellinen ilmaisutaitonsa on heikompi. Tällöin keskustelukumppaneiden tulisi kannustaa ja tukea puhevammaista kommunikoinnissa. Puhevammaisen motivaatiota kommunikointiin ja kommunikointitaitojen kehittymistä voidaan lisätä esimerkiksi lähi-ihmisten toiminnalla. Lähi-ihmiset tarvitsevat ohjausta ja tukea puhevammaisen henkilön kommunikointikeinon käytössä. Myönteisyydellä ja kokeilemalla onnistutaan motivoimaan ja tuomaan uusi kommunikointikeino osaksi puhevammaisen ja hänen lähi-ihmistensä elämää. (Huuhtanen, 2011, s. 21–25.) Lisäksi puhevammaisen lapsen ympäristön muokkaaminen AAC-menetelmän käyttöä tukevaksi sekä AAC-menetelmän käytön mallittaminen

lapselle ovat avainasemassa lapsen kommunikoinnin onnistumisen kannalta (Karila, 2008).

Sihvosen mukaan onnistuneet kommunikointikokemukset ovat merkittävässä asemassa puhevammaisen henkilön luodessa uusia suhteita. Sosiaalisissa suhteissa koetut negatiiviset kommunikointikokemukset voivat vaikuttaa puhevammaisen henkilön orientoitumiseen vuorovaikutustilanteessa, ja nämä kokemukset saattavat aiheuttaa puhevammaiselle osallistumisen tai vuorovaikutuksen rajoitteita tai esteitä. Positiiviset kokemukset voivat alentaa puhevamman taustalla olevan biologisperäisen vamman tuottamia toiminnallisia rajoitteita. Myös kommunikointikumppanin kyvykkyys huomioida puhevammaisen henkilön kommunikaatioon liittyvät tarpeet on yksi osa kommunikointikokemusten muodostumisessa. (Sihvonen, 2015, s. 80–81.)

Puhevammaisen henkilön osallistumiseen ja kommunikointikokemuksiin vaikuttavat myös puhevammaisen henkilön persoonallisuus, esimerkiksi rohkeus. Sihvosen tutkielmaan osallistuneet puhevammaiset henkilöt kertoivat yhteiskunnan muuttuneen, sillä puhevammaisille on tarjolla nykyään enemmän kuntoutusmahdollisuuksia, kommunikaation apuvälineitä sekä tulkkauspalvelua. Lisäksi asenteet ovat muuttuneet myönteisemmiksi. Nämä edistävät puhevammaisen henkilön osallisuutta yhteiskunnassa. (Sihvonen, 2015, s. 81.) Vuorovaikutustaitojen varhaiskuntoutuksella lapsi oppii aktiiviseksi ja itsenäisemmäksi (Launonen, 2007, s. 151–169). Pienen lapsen kehitys on kokonaisvaltaista ja sen tukeminen varhain eri keinoin on tärkeää. Kaikki kehitystä tukevat toimenpiteet edistävät myös kommunikoinnin kehittymistä. (Launonen, 2009, s. 143–166.)

### 2.3 Puhevammaisen henkilön osallisuus

Suomi on sitoutunut vammaissopimuksen (A 27/2016 1. §, 4. §) kautta siihen, että jokaisella vammaisella ihmisellä on oikeus osallistua yhteiskuntaan ja heitä koskevaan päätöksentekoon. Vammaispalvelukäsikirjan mukaan osallisuus tarkoittaa, että ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit, hän on oman elämänsä päätöksenteossa toimijana ja hänellä on sosiaalisesti tärkeitä

suhteita. Osallisuus tarkoittaa sitä, että kuuluu yhteisöön vuorovaikutuksellisenä jäsenenä. (THL, 2021.)

Vammaispalveluilla mahdollistetaan ja edistetään vammaisen henkilön osallisuutta yhteiskunnassa yhdenvertaisena jäsenenä. Vammaiselle henkilölle on annettava mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa itseään koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakastapaamisissa on varmistettava esteettömyys ja tarvittava kommunikaation tuki. Osallisuutta on edistettävä vammaisen henkilön kielellinen tausta huomioiden. (THL, 2021.) Ei riitä, että joku palvelu on tarjolla, vaan on myös päästävä sen äärelle. Palvelusta on oltava tietoa ja sen on vastattava erilaisten ihmisten tarpeisiin. (Haarni, 2006, s. 17.)

Myös lasten ja nuorten tulee päästä osalliseksi itseään koskevaan päätöksentekoon ikätasonsa mukaisesti (THL, 2021). Kaikki lapset, myös vammaiset haluavat tietoa ympärillä tapahtuvista asioista sekä tulla ymmärretyiksi. Lapsen mahdollisuus tulla kuulluksi ja ymmärretyiksi ovat olennaisia lapsen oikeuksien ja osallisuuden toteutumiseksi (Kuvio 2). Lapsen puhevammaisuus ei saisi estää lapsen kuulemista. Haasteena on, että aikuiset puhuvat lapsen puolesta tai ohitse. Aikuiset voivat ajatella, että lapsi ei pysty osallistumaan. Lapsen osallisuus omiin asioihinsa suojaa häntä ja auttaa itsenäistymisessä. (Ahola & Pollari, 2018.)



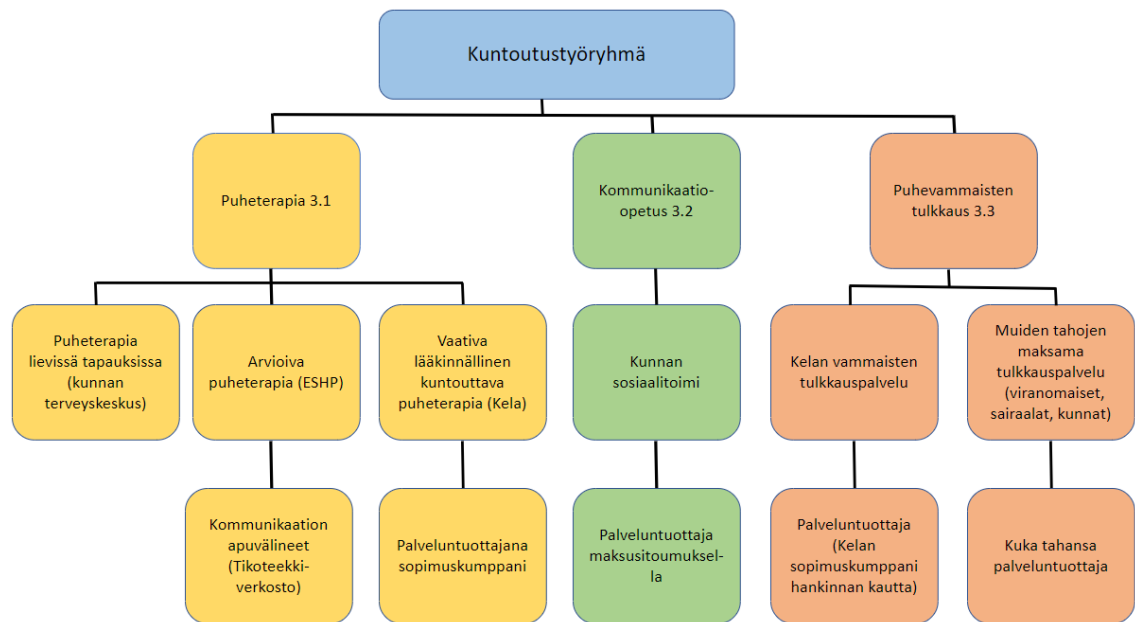
Kuvio 2. Lapsen oikeus osallistua (Ahola & Pollari, 2018, s. 7)

### 3 PUHEVAMMAISEN HENKILÖN KOMMUNIKAATIOPALVELUT

Sosiaalihuoltoa on toteutettava yhteistyössä asiakkaan kanssa ja hänen yksilölliset tarpeensa on huomioitava. Asiakkaalla on oikeus osallistua palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa laaditaan palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. (L 812/2000 4. §, 7. §, 8. §.) Kuntoutustyöryhmä laatii puhevammaansa vuoksi kommunikaation tukipalveluja tarvitsevalle asiakkaalle kuntoutussuunnitelman terveyskeskuksessa, sairaalassa tai erityishuoltopiirissä. Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan esimerkiksi puheterapian tarve. Siihen voidaan kirjata myös suositukset kommunikaatio-ohjauksesta tai tulkkauspalvelusta. Kommunikaatio-ohjaus on kunnan harkinnanvaraista palvelua, joka tukee kuntoutusta. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, 2017.) Asiakasta koskeviin suunnitelmiin olisi tärkeää kirjata puhevammaisen henkilön tulkkauspalvelun tarve ja järjestäminen (Huuhtanen & Rautakoski, 2011, s. 92–97).

Kuvio 3 “Kommunikaation tukipalvelut” kuvaa kommunikaation tukipalvelujen järjestämistä Suomessa, ja se on koostettu useista eri lähteistä. Suurimpia palvelujen järjestäjiä ovat kunnat, sairaanhoitopiirit ja Kela. Palvelut järjestetään osittain ostopalveluna palveluntuottajilta joko maksusitoumusten tai sopimuskumppanuuden kautta. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, 2017; Kela, 2021a; Kela, 2021b; Suomen Puheterapeuttiliitto ry, 2020.) Tuleva sote-uudistus saattaa muuttaa nykyisten palveluiden järjestämistä (Sote-uudistus, i.a.).





Kuvio 3. Kommunikaation tukipalvelut

Saarisen mukaan kommunikoinnin apuvälineitä käyttävien lasten vanhempien aktiivisuus vaikuttaa kommunikoinnin apuvälineisiin liittyvien palveluiden saamisen määrään ja laatuun. Tieto erilaisista palveluista ei tavoita perheitä riittävästi. Palveluiden koordinointi ei ole vanhempien mielestä sujuvaa tai palveluita ei saada riittävän nopeasti. Saarisen tutkimukseen osallistuneet vanhemmat pitivät kuntouttavalta puheterapeutilta, kommunikaatio-opettajalta ja vertaisilta saamaansa tukea ja ohjausta merkittävänä. Vanhemmat olivat tyytyväisiä ohjauksen ja tuen sisältöihin, mutta niiden määrää ei koettu riittäviksi. Palveluiden saatavuutta ja niistä tiedottamisen käytäntöjä tulisi tehostaa ja selkeyttää. (Saarinen, 2020, s. 62.)

### 3.1 Puheterapia puhevammaiselle asiakkaalle

Puheterapiassa arvioidaan ja kuntoutetaan eri-ikäisten asiakkaiden puheen-, kielen ja kommunikaation sekä äänen häiriöitä. Lisäksi puheterapeutti kuntouttaa syömis- ja nielemistoimintoja. Puheterapia on lääkinällistä kuntoutusta. Sekä perusterveydenhuolto- että erikoissairaanhoidon palvelut tarjoavat puheterapiaa. (Suomen Puheterapeuttiliitto ry, 2020.) Terveyskeskuksissa kuntoutetaan lieviä

puheen ja kielen kehityksen häiriöitä. Vaikeampien puheen ja kielen häiriöiden kuntoutuksen suunnittelusta ja arvioinnista vastaavat sairaaloiden sekä erityis- huoltopiirien puheterapeutit. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, 2017.) Puhevammaiset asiakkaat kuuluvat suurimmaksi osaksi tähän jälkimmäiseen ryhmään (Minna Vironmäki, puheterapeutti, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2021).

Laissa Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista (L 566/2005) on määritelty, että Kelalla on velvollisuus järjestää muun muassa vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, ja puheterapia on yksi kuntoutuksen terapiamuodoista. Kela hankkii vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta eri alojen palveluntuottajilta eli yrityksiltä. Kelan on ohjattava asiakasta sopivan palvelun pariin. Kuntoutuksen alussa määritellään yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen tavoitteet. (Kela, 2021f.) Puhevammaisella asiakkaalla on siis arvioiva puheterapeutti sairaanhoitopiirin puolelta ja kuntouttava puheterapeutti ostopalveluna palveluntuottajalta (Minna Vironmäki, puheterapeutti, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2021). Vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, johon kuntouttava puheterapiakin siis kuuluu, haetaan Kelan hakemuslomakkeella KU104. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan kuntoutussuunnitelma tai lääkärinlausunto. (Kela, 2021c.)

### 3.2 Kommunikaatio-opetus

Asiakkaan on mahdollista saada määrärahasidonnaista kommunikaatio-ohjausta tai -opetusta vammaispalvelulain mukaan myönnettävänä sopeutumisvalmennuksena (L 380/1987 8. §). Kommunikaatio-ohjauksen ja -opetuksen tavoitteena on opettaa asiakasta sekä hänen lähipiiriään kommunikoimaan yhdessä joko viittomakielellä tai puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä käyttäen. Kommunikointimenetelmän opettaminen voi olla esimerkiksi viittomakommunikaation eli tukiviittomien, kommunikointikansion tai -laitteen käyttämisen ohjausta. (THL, 2019.) Tässä opinnäytetyössä käytämme termiä kommunikaatio-opetus, mutta olemme säilyttäneet termin kommunikaatio-ohjaus, jos se on lähteessä mainittuna. Kumpaakin termiä käytetään alalla.

Asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimi myöntää kommunikaatio-ohjausta tai -opetusta, ja yleensä sitä ostetaan palvelua tuottavilta yrityksiltä tai järjestöiltä. Kunta voi toteuttaa ohjauksen tai opetuksen myös itse. Ohjausta ja opetusta varten tarvitaan sosiaali- tai terveydenhuollon asiantuntijan suositus, esimerkiksi puheterapeutilta. Kommunikaatio-ohjaus tai -opetus on moniammatillista yhteistyötä kommunikaatio-ohjaajan tai -opettajan, kuntouttavan puheterapeutin, kuntoutuksesta vastaavan tahon ja terveydenhuollon apuvälineyksikön välillä. (THL, 2019.)

Kommunikaatio-ohjaajana tai -opettajana voivat toimia mm. puhevammaisten ja viittomakielen tulkit, puheterapeutit tai kommunikaatio-ohjaajat. Palvelun tavoitteena on luoda yhteinen kieli puhevammaisen ja hänen lähipiirinsä välille. Kommunikaatio-ohjaus tai -opetus on kuntoutusta täydentävää palvelua, joka ei korvaa esimerkiksi puheterapeutin palveluita. Ohjaukseen tai opetukseen voivat osallistua vanhemmat, sukulaiset, päivähoidon henkilöt ja kaikki arjessa mukana olevat ihmiset. (THL, 2019.) Kommunikaatio-ohjauksessa tai -opetuksessa opetellaan ja harjoitellaan kommunikointikeinon käyttöä, jotta arjen vuorovaikutus olisi toimivaa. Puhetta tukevaa tai korvaavaa keinoa oppii käyttämään vain kokeilemalla ja tekemällä. (Sillanpää, 2018.) Jos vanhemmat eivät koe saavansa tarpeeksi tukea kommunikoinnin apuvälineen käytössä, apuväline voi jäädä käyttämättä ja tästä saattaa tulla yhteiskunnalle turhia kustannuksia (Saarinen, 2020, s. 21).

### 3.3 Puhevammaisten tulkkauspalvelun järjestäminen ja asiakkuus

Puhevammaisten tulkkauspalvelun tarkoitus on mahdollistaa puhevammaisen henkilön vuorovaikutuksellisten tilanteiden toimivuus. Tulkkausta voi käyttää elämän eri tilanteissa, kuten harrastuksissa, vapaa-ajalla, työelämässä, opiskelussa ja asioiden hoitamisessa. Tulkkaus auttaa puhevammaista henkilöä tulemaan kuulluksi ja ymmärretyksi. Puhevammaisten keskuudessa tulkkauspalvelua käytetään aivan liian vähän; puhevammaisista henkilöistä vain pieni osa käyttää palvelua. (Tikoteekki, i.a.) Suurimmat tulkkauspalvelun käyttäjäryhmät diagnoosin

mukaan jaoteltuna ovat afaattiset henkilöt, kehitysvammaiset ja CP-vammaiset henkilöt (Roisko ym., 2018, s. 11).

Suomi on puhevammaisten tulkkauksessa edelläkävijä. Ainutlaatuinen tulkkauspalvelu mahdollistaa puhevammaisen asiakkaan ihmisoikeuksien toteutumisen, sillä tulkkauspalvelu vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Kuitenkin vain alle puolet palveluun oikeutetuista käyttävät tulkkauspalvelua. Tulkkauspalvelun kehittämiskohteita ovat mm. palvelun muuttaminen puhevammaisille asiakaslähtöisemmäksi ja palvelusta tiedottaminen. (Roisko ym., 2018, s. 75.)

Puhevammaisten tulkki tukee ja auttaa puhevammaista eri kommunikointitilanteissa. Tulkin tehtävä on avustaa AAC-menetelmien käytössä, tukea ymmärrystä ja tulkata tuotettuja viestejä sanoiksi ja lauseiksi. Tulkkausta on myös kirjeiden, sähköpostien ja muiden kirjoitetussa muodossa olevien viestien selventäminen ja tuottaminen yhdessä asiakkaan kanssa. Tulkki ei toimi asiakkaan avustajana. (Roisko ym., 2018, s. 14) Tulkkia sitovat asiantuntijoiden yhteistyössä laatimat asioimistulkkien eettiset ohjeet. Tulkki toimii ammattisääntöjen mukaisesti. (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, 2021.)

Puhevammaisten tulkkina voi toimia joko erikoisammatti- tai ammattikorkeakoulututkinnon suorittanut henkilö (Rainò & Vik, 2020, s. 20). Tulkki on eri kommunikointimenetelmien ammattilainen sekä tuntee tulkkauspalvelun perusteet. Tulkin on tutustuttava asiakkaan elämänpiiriin, jotta tulkkaus onnistuu. Tulkkauspalvelun tarve on yksilöllinen sekä mahdollisesti myös tilannesidonnainen. Tulkkauspalvelulla on tärkeä rooli kommunikointihäiriön sosiaalisen haitan poistamisessa. Vammaispalvelulain tarkoituksena on lisätä puhevammaisen henkilön omatoimisuutta ja itsenäisyyttä. Tällöin vähennetään puhevammaisen henkilön riippuvuutta omaisista. (Huuhtanen & Rautakoski, 2011, s. 92–97.)

Vammaispalvelulakiin tuli vuonna 1994 pykälä, jonka mukaan puhevammaisella henkilöllä on oikeus tulkkauspalveluun. Palvelun järjestämisvastuu asetettiin kunnille. Tulkkauspalvelu oli vielä kunnille melko tuntematon, eivätkä itse

asiakkaatkaan tienneet oikeudestaan palveluun. Erilaisten hankkeiden ja projektien kautta tehtiin tiedotustyötä. Hankkeiden promoottoreina ja työntekijöinä toimi usein puheterapeutteja, esim. Tuula Pulli, joka toimi myös kouluttajana. (Jääskeläinen, 2016, s. 5–11.)

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta vuonna 2010 siirsi palvelun järjestämisvastuun kunnilta Kelalle (L 133/2010). Laki on toissijainen, eli sen nojalla järjestetään tulkkauspalvelua, jos palvelua ei saa muun lain nojalla (L 133/2010 3. §). Näitä lakeja ovat perusopetuslaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (asiakaslaki), hallintolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Joissain tapauksissa tulkkauspalvelun ensisijainen maksaja voi olla myös vakuutusyhtiö. (Kela, 2021b.)

Perusopetuslain mukaan tulkkauksen perusopetuksessa maksaa kunta (L 628/1998). Terveystieteiden tulkkaus järjestetään kutsuvan tahon toimesta nojaten lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992 5. §). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta asettaa maksajaksi sosiaalihuollon puhevammaisen henkilön käytäessä sosiaalihuollon palveluita (812/2000 5. §). Hallintolain pykälän 26 mukaan viranomaisen on järjestettävä tulkki viranomaisen viereille panemissa asioissa myös puhevammaisille henkilöille. Tämän lain piiriin kuuluu esimerkiksi oikeustulkkaus. (L 434/2003 26. §.) Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa esimerkiksi viranomaiset, työnantajat tai koulutuksen järjestäjät edistämään yhdenvertaisuutta, jos se on kohtuullisesti järjestettävissä. Tämä koskee myös kielellistä saavutettavuutta kuten tulkkausta. (L 1325/2014.)

Taulukossa 1 “Lasten ja nuorten puhevammaisten tulkkauspalvelun järjestämisvastuu” näemme, että esimerkiksi päiväkodissa tulkkausta haetaan kunnalta. Kuitenkin erityistapahtumat, kuten retket tai juhlat päiväkodissa, kuuluvat Kelan vammaisten tulkkauspalvelun piiriin. Perusopetuksessa opiskeleva lapsi opiskelee asuinkunnan myöntämän tulkin kanssa, mutta iltapäiväkerhossa tulkkaus vaihtuu Kelan järjestämisvastuulle. (Kela, 2021b.)

Taulukko 1. Lasten ja nuorten tulkkauspalvelun järjestämisvastuu

Lasten ja nuorten puhevammaisten tulkkauspalvelun järjestämisvastuu		
<b>Kelan vammaisten tulkkauspalvelu</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tulkkaus perusopetuksen jälkeen esim. Ammattiopinnoissa</li> <li>• Tulkkaus erikoistilanteissa päiväkodissa tai perusopetuksessa, esim. Retket, juhlat</li> <li>• Tulkkaus aamu- ja iltapäiväkerhoissa</li> <li>• Harrastukset</li> <li>• Juhlat, tapahtumat</li> <li>• Ulkomaanmatkat</li> <li>• Retket</li> </ul>	<b>Kunta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tulkkaus päiväkodissa</li> <li>• Tulkkaus perusopetuksessa</li> </ul>	<b>Viranomaistaho</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaalitoimen tapaamiset</li> <li>• Oikeustulkkaus</li> <li>• Sairaanhoido</li> </ul>

Laki vammaisen henkilön tulkkauspalvelusta oikeuttaa Suomessa asuvan puhevammaisen henkilön Kelan järjestämän tulkkauspalvelun saajaksi (L 133/2010 2. §). Puhevammaisten tulkkauspalveluun on oikeutettu puhevammaisen henkilö, joka pystyy ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla ja jolla on käytössään toimiva kommunikointikeino (L 133/2010 5. §). Tulkkauspalvelun tarkoitus on edistää vammansa vuoksi tulkkausta tarvitsevan henkilön tasavertaista osallistumista, ja tulkkauspalvelu on asiakkaalle maksuton. (Kela, i.a.). Palvelun käytöllä ei ole ikärajaa (Tikoteekki, i.a.). Puheterapeutti Pirkko Rautakosken mukaan Suomen tulkkauspalvelulaki on ainutlaatuinen (Rautakoski, 2016, s. 12). Kela vastaa tällä hetkellä 90 prosentista tulkkaustoimeksiannoista (Korkein hallinto-oikeus, 2019).

Oikeutta tulkkauspalveluun voi hakea Kelasta. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan sosiaali- tai terveydenhuollon asiantuntijan tai muun asiantuntijan (esim. puheterapeutin) lausunto. (Kela, 2021c.) Tulkkauspalvelun myöntämisen jälkeen asiakas voi tilata Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta opastusta palvelun käyttöön. Opastusta tekemään etsitään asiakkaalle sopiva tulkki. Opastuksessa kerrotaan, miten tulkin voi tilata Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta ja millaisiin tilaisuuksiin tulkin voi tilata. Opastuksessa ohjeistetaan tarkemmin

myös tulkin roolista ja Kelan vammaisten tulkkauspalvelun käyttöön liittyvistä asioista. Mukana opastuksessa voivat olla esimerkiksi asiakkaan lähipiiri, avustajia ja puheterapeutti. Käytön opastuksen jälkeen tulkkauspalvelun käyttöä ja opastuksen onnistumista seurataan kolmen kuukauden ajan, jonka jälkeen tarjotaan tarvittaessa lisää opastusta. (Kela, 2021d.) Tulkkauspalvelua voi saada myös opiskelutulkkauksena peruskoulun jälkeisiin opintoihin, jolloin se on haettava erikseen (Kela, 2021f).

Kelan myönnettyä asiakkaalle oikeuden tulkkauspalveluun, hänelle voidaan laatia tulkkilista. Listan tulkit tutustuvat asiakkaan kommunikointiin. Kelan vammaisten tulkkauspalvelun välityskeskus välittää asiakkaalle listalta tutun tulkin tilaukseen. Tilauksen voi lähettää välityskeskukseen tekstiviestillä, sähköpostilla, kirjeitse, verkkolomakkeella tai soittamalla asiakasneuvojalle. (Kela, 2021e.)

Suomessa arvioidaan olevan noin 65 000 puhevammaista henkilöä kuten kappaleessa 2 kerroimme. Taulukosta 2 näemme, että heistä noin 2000 henkilölle on myönnetty Kelan vammaisten tulkkauspalvelua, ja heistä alle puolet käyttää palvelua. Kelan sivuilta löytyy tietoa tulkkauspalvelusta myös selkokielellä. Asiakasjärjestöt tiedottavat vammaisia henkilöitä, heidän läheisiään, ammattilaisia ja opiskelijoita yleisesti tulkkauspalvelusta. Tiedotus on selkeästi lisännyt tulkkauspalvelupäätösten määrää. Tiedotusta tulisi kuitenkin edelleen lisätä. Vain pieni osa puhevammaisista henkilöistä käyttää palvelua. Tiedotuksen lisäksi tarvitaan myös onnistuneita tulkkauspalvelukokemuksia. (Roisko ym., 2018, s. 68.)

Taulukko 2. Kelan vammaisten tulkkauspalvelun puhevammaiset käyttäjät vuosina 2018 ja 2019 (Mukaillen Rainò & Vik, 2020, s. 36)

Ajankohta	Tulkkauspalveluihin oikeutetut	Tulkkauspalvelujen käyttäjät	Käytetyt tulkkaustunnit
2018	2071 hlö	848 hlö	123 677 h
2019	2042 hlö	812 hlö	138 581 h

Roiskon, Vesalan ja Ylitalon mukaan puhevammaisten tulkkauspalvelun käytön haasteet liittyvät moniin seikkoihin. Näitä ovat esimerkiksi nimettyjen tulkkien käyttö. Jos asiakkaalla on käytössään tutut tulkit, käyttää hän palvelua enemmän. Toiseksi tulkin tilaaminen koettiin vaikeaksi sekä harvaanasutuilla alueilla on saatavuusongelmia. Lisäksi monia puhevammaisia henkilöitä avustavat kommunikoinnissa omaiset tai muu henkilökunta, kuten henkilökohtaiset avustajat tai asumisyksikön työntekijät. Omaisten asenteet estävät tulkkauspalvelun hakemisen tai käytön. Tulkkauspalvelusta tiedotus ja asiakkaan tiedot tulkin työnkuvasta ja mahdollisuuksista olivat vajavaisia. (Roisko ym., 2018, s. 54.)

Vertailimme Kelan vammaisten tulkkauspalvelun käyttäjämääriä vuodelta 2019, koska emme halunneet käyttää lukuja COVID-19-pandemian ajalta. Kelan tilastojen mukaan vuonna 2019 kuulovammaisten tulkkauspalveluun oli oikeutettu 3 661 henkilöä, joista palvelua käytti 2299 (Suomen virallinen tilasto, 2021). Kuurojen liiton mukaan Suomessa on noin 5500 viittomakielen käyttäjää, joista arviolta 3000 on kuuroja. Viittomakieltä käyttävät myös huonokuuloiset ja kuulevat. (Kuurojen liitto, i.a.)

Vastaavasti puhevammaisia arvioidaan olevan Suomessa 65 000, joista tulkkauspalveluun oikeutettuja oli vuonna 2019 2042 henkilöä. Heistä 812 käytti palvelua (Suomen virallinen tilasto, 2021). Taulukosta 3 näemme Kelan vammaisten tulkkauspalvelun asiakkaat ikäryhmittäin vuonna 2019. Puhevammaisten henkilöiden arvioitu määrä on Suomessa huomattavasti suurempi, kuin kuulovammaisten. Tulkkauspalveluja käyttävien määriä tarkastellessamme huomaamme kuitenkin, että kuulovammaisia palvelunkäyttäjiä on enemmän kuin puhevammaisia. Alle 16-vuotiaita puhevammaisia käyttäjiä on puolet kuulovammaisia käyttäjiä vähemmän, kun taas 20–30-vuotiaiden käyttäjien määrät ovat toisinpäin. Puhevammaiset käyttäjät aloittavat tulkkauspalvelun käytön kuulovammaisia myöhemmin.



Taulukko 3. Kelan vammaisten tulkkauspalvelun asiakkaat ikäryhmittäin vuonna 2019 (Mukaillen Kelan vammaisasetuustilastot, Rainò & Vik, 2020, s. 93.)

Ikäryhmä	Puhevammaiset	Kuulovammaiset
0-6	11	22
7-10	28	49
11-15	57	75
16-19	70	43
20-24	193	119
25-29	196	152
30-34	132	149
35-39	106	172
40-44	92	212
45-49	78	260
Yli 50 vuotiaat	1011	2329

### 3.4 Moniammatillinen yhteistyö kommunikaatiopalveluissa

Puheterapeutin ja kommunikaatio-ohjaajan yhteistyötä on tutkittu jo jonkin verran. Tutkimuksessa selvisi, että tietoa kommunikaatio-ohjaajan työstä ja yhteistyökuvioista tarvitaan puheterapeuteille lisää. Myös tulkikoulutuksesta oltiin kiinnostuneita. (Autio, 2016, s. 7.) Moniammatillisuus nähdään yhteistyön muotona, johon osallistuvat kuuluvat eri verkostoihin ja tahoihin. Yhteistyö voi olla esimerkiksi organisaation sisällä tapahtuvaa moniammatillista yhteistyötä. Yhteistoimintaan osallistuvat muodostavat ryhmän, jonka tavoitteena on ratkaista yhteinen pulma. (Kekoni ym., 2019, s. 16–17.)

Kommunikaatiopalveluiden moniammatillista yhteistyötä puheterapeutin, kommunikaatio-opettajan ja puhevammaisten tulkin välillä ei ole tutkittu Suomessa. Sovellamme sosiaali- ja terveystieteiden moniammatillisen yhteistyön tutkimuksen tuloksia alojen samankaltaisuuksien vuoksi. Moniammatillisen yhteistyön keskiössä on asiakkaan ongelma, jonka ratkaisemiseksi tarvitaan useamman alan ammattilaisen työpanos ja näkökulma. Toimivan asiakaslähtöisyyden

edellytyksenä on moniammatillinen yhteistyö. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten moniammatillisen yhteistyön hyödyt (Taulukko 4) ovat asiantuntijuuden jakaminen, päällekkäisen työn väheneminen ja työhyvinvoinnin lisääntyminen. Ammattilaisten tehdessä yhteistyötä säästetään työntekijöiden ja asiakkaan aikaa. Ammattilaisten tieto palveluverkoston toimijoiden työstä vähentää päällekkäistä työskentelyä. Moniammatillinen yhteistyö voi olla työskentelyä rinnakkain, jolloin tiedonjakaminen ja työn koordinointi ovat tärkeässä asemassa. (Sandström ym., 2018.)

Asiakkaan tilanteen helpottamiseksi tehty moniammatillinen yhteistyö helpottaa jatkossa vastaavanlaisten asiakkaiden palvelemista. Toimiva verkostoyhteistyö mahdollistaa asiakkaan paremman ymmärryksen palveluverkostostaan. Yhteistyön kautta asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja pystyvänsä vaikuttamaan hoito- ja kuntoutumispolkuunsa. Asiakkaalle voidaan määritellä palvelukoordinaattori, joka sovittaa yhteen asiakkaan palveluja, ja johon asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä. Moniammatillisen yhteistyön haasteeksi (Taulukko 4) voi osoittautua tiedonkulun ongelmat, jotka voivat liittyä mm. vaitiolovelvollisuuteen ja eri alojen tietojärjestelmiin. Puheterapeutti, kommunikaatio-opettaja ja tulkki ovat vaitiolovelvollisia kaikissa asiakkaaseen liittyvissä asioissa. Tiedon jakamiseen tarvitaan aina asiakkaan ja/tai hänen omaistensa lupa. Lisäksi haasteita ovat muiden ammattiryhmien osaamisen tunnistamisen puute ja muutosvastarinta. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset pelkäävät myös uuden soten pirstaloivan palveluita lisää. (Sandström ym., 2018.)

Taulukko 4. Moniammatillisen yhteistyön hyödyt ja haasteet (Sandström ym., 2018.)

Hyödyt	Haasteet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työjaon selkiytyminen</li> <li>• Resurssien oikea kohdentuminen</li> <li>• Päällekkäisen työn väheneminen</li> <li>• Palveluverkoston tunteminen ja sen hyödyntäminen</li> <li>• Asiakaslähtöisyyden vahvistuminen</li> <li>• Yhdessä laadittu hoitosuunnitelma ja siihen sitoutuminen</li> <li>• Tiedonkulun selkiytyminen</li> <li>• Avoimen vuorovaikutuksen ja luottamuksen lisääntyminen</li> <li>• Toisten osaamisen hyödyntäminen ja arvostaminen</li> <li>• Työhyvinvoinnin lisääntyminen</li> <li>• Työilmapiirin paraneminen</li> <li>• Vastuullisuuden ja myönteisen asenteen lisääntyminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Näkemyserot ammattilaisten kesken</li> <li>• Tiedonkulun ongelmat</li> <li>• Huonot vuorovaikutustaidot</li> <li>• Ammatti-identiteetin heikkous</li> <li>• Toisten ammattiryhmien osaamisen tunnistamisen puute</li> <li>• Muutosvastarinta</li> <li>• Ammatti-identiteetin puolustaminen</li> <li>• Palveluiden koordinoinnin heikkous</li> <li>• Sitoutumisen puute</li> <li>• Resurssien puute</li> <li>• Henkilöstön vaihtuvuus ja riittämättömyys</li> <li>• Lakien ja byrokratian tuomat esteet</li> <li>• Johdon tuen puute</li> <li>• Uusi sote, pirstaloituvat palvelut</li> </ul>

#### 4 KOMMUNIKAATIOPALVELUIDEN MAHDOLLISUUDET

Opinnäytetyön tilaaja on Sivupersona Oy. Yritys tarjoaa tulkkausta viittomakielisille, huonokuuloisille, kuulonäkövammaisille ja puhevammaisille. Lisäksi yrityksen palveluihin kuuluvat kommunikaatio-opetus ja puheterapiapalvelut. (Sivupersona Oy, 2020.) Kommunikaatiopalveluiden kehittämistyöllä on suuri merkitys Sivupersonassa. (Petri Nikkanen, liiketoimintavastaava, henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2021). Sivupersonassa tarkastellaan kommunikaatiota kokonaisuutena ja tasavertaisen elämän mahdollistajana asiakkaille. Peruspalvelut toimivat hyvin ja ovat laadukkaita. Tekemistä on vielä siinä, miten palveluiden käyttöönotto ja itse palvelut tuodaan asiakkaille helpommin saavutettaviksi. Asiakkaiden tietoisuutta palveluista tulisi lisätä. Palveluiden vaikuttavuutta pyritään parantamaan ammatillisella yhteistyöllä. Sivupersona haluaa rikkoa rajoja ja tarjota uusia ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin. (Rissanen, 2020.) Sivupersona Oy yhdistyi Terveystalon kanssa 1.9.2021 (Sivupersona Oy, 2021).

Työskentelemme Sivupersonassa puhevammaisten tulkkina ja kommunikaatio-opettajina. Työkokemuksemme mukaan puhevammaisten tulkkien, kommunikaatio-opettajien ja puheterapeuttien yhteistyö on vähäistä. Kuitenkin yhteistyön toivotaan lisääntyvän ja ammattikuntien lähentyminen on tärkeää. Selkeä linkki ammattikuntien välillä on asiakas, joka hyötyisi tulkkaukspalvelusta. Työelämässä olemme tulkanneet eri ikäisiä tulkkaukspalvelun asiakkaita ja olemme huomanneet aikuisissa asiakkaissa passiivisuutta sekä kommunikoinnissa, että vuorovaikutuksessa. Tulkkina rohkaisemme asiakkaita ottamaan osaa keskusteluihin ja olemaan aktiivisia. Tärkein kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen harjoitteluvaihe on kuitenkin lapsuus, jolloin opitaan muitakin taitoja. Tulkkauksen avulla puhevammainen lapsi ymmärtää voivansa vaikuttaa keskustelutilanteiden kulkuun. Tulkki pystyy puheterapeutin ja kommunikaatio-opettajan kanssa yhdessä luomaan asiakkaalle toimivamman kommunikaatioympäristön ja tukemaan vuorovaikutustaitojen kehittämisessä.

Haarnin mukaan vammaisten lasten ja nuorten näkemysten näkyvyydestä ja kuulemisesta olisi huolehdittava sopivalla ja asianmukaisella tavalla. (Haarni,

2006, s. 14–17.) Lapset haluaisivat osallistua tapaamisiin, joissa heidän asioitaan käsitellään. Perheet toivovat palveluverkoston työntekijöiltä osaamista erilaisista AAC-menetelmistä, jotta vuorovaikutus onnistuisi myös lapsen kanssa. (Ahonen ym., 2018.) Näissä tilanteissa lapsi hyötyisi tulkkauksesta saadakseen äänensä kuuluviin. Lapsen osaaminen tulkkauksen käyttäjänä muodostuu aiemmin – ennen tärkeitä kokouksia. Kukaan ei ole valmis tulkkauspalvelun käyttäjä, vaan tulkkauksen käytön harjoittelu on tärkeää tulkkauksen sujumisen kannalta. Tulkkaustilanteissa lapset oppivat ja saavat ohjausta tulkkauksen käyttöön, ja on myös tärkeää opastaa lapsen ympäristöä tulkin käytössä (Mikkonen, 2000, s. 66).

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti; palvelut ovat helppokäyttöisiä ja esteettömiä; asiakas osallistuu palveluidensa suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Lisäksi julkisia palveluita johdetaan asiakaslähtöisesti, ja julkiset palvelut tuotetaan kustannustehokkaasti. (Valtiovarainministeriö, 2013b.) Strategian tavoitteisiin pääsemiseksi asiakasymmärrystä haetaan tutkimuksilla ja kokeiluilla (Valtiovarainministeriö, 2013a).

Palveluita vammaisten lasten perheille tulisi sujuvoittaa. Palvelut ovat pirstaleisia, tarvittaisiin lisää tietoa ja joustavuutta. (Haarni, 2006, s. 14–17.) Palvelujen sirpaleisuuden ja kohtaamattomuuden kanssa kamppailevat perheet kuormittuvat; he kaipaivat nykyisen palvelukulttuurin muokkaamista perheille helpommaksi. (Ahonen ym., 2018.) Puheterapian, kommunikaatio-opetuksen ja tulkkauspalvelun lähentymistä asiakkaan kommunikaatiota tukeviksi palveluiksi olisi kehitettävä. Puheterapian ollessa kuntouttavaa palvelua ja tulkkauspalvelun perustessa tulkkauspalvelulakiin, olisi asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen ensisijaisen tärkeää asiakkaan elinikäisen kommunikaation ja tulevaisuuden kannalta. Puhevammaisen henkilön tarpeista ja palveluista kirjaaminen erilaisiin sosiaalihuollon vaatimiin suunnitelmiin ei kuitenkaan tarkoita, että palvelut tulisivat automaattisesti käyttöön. Palveluita pitää erikseen hakea.

Kommunikaatio-opetuksen hyöty puheterapian tukena on jo tiedostettu (Autio, 2016). Tulkkauspalvelu tulee kuitenkin harvemmin asiakkaiden tietoisuuteen ja

arkipäivän avuksi. Kommunikaatiopalveluiden ammattilaisten yhteistyö selkeyttäisi palvelupolkua ja vähentäisi perheiden kuormitusta. Puheterapia on kommunikaatiopolun alku, jota seuraavat kommunikaatio-opetus ja tulkkauspalvelu. Tästä syystä keskitymme opinnäytetyössämme puheterapeutteihin tulkkauspalvelua suosittavana tahona, vaikka palvelua voivat suositella muutkin toimijat. Puheterapeutin tiedottaminen tulkkauspalveluista auttaisi perheitä löytämään palvelun piiriin, kun tietoa saisi osana puheterapiaa ja tieto olisi kohdistetumpaa. Tällä hetkellä asiakas hakee tulkkauspalvelua Kelasta, jonka jälkeen tulkit tulevat opastamaan palvelun käyttöön. Tämäkin tapahtuu vain, mikäli perhe ja asiakas osaavat tai tietävät hakea tulkkauspalvelua. Perheet hakevat palvelua tietämättä, miten ja mihin tulkkauspalvelua käytetään.

Saarisen mukaan vanhempien aktiivisuus vaikuttaa kommunikoinnin apuvälineisiin liittyvien palveluiden saamisen määrään ja laatuun. Tieto erilaisista palveluista ei tavoita perheitä riittävästi. Palveluiden koordinointi ei ole vanhempien mielestä sujuvaa tai palveluita ei saada riittävän nopeasti. Vanhemmat pitivät kuntouttavalta puheterapeutilta, kommunikaatio-opettajalta ja vertaisilta saamaansa tukea ja ohjausta merkittävänä. Vanhemmat olivat tyytyväisiä ohjauksen ja tuen sisältöihin, mutta niiden määrää ei koettu riittäviksi. Saarisen tutkimukseen osallistuneet vanhemmat kertoivat myös, että eivät olisi toivoneet joutuvansa ottamaan niin suurta vastuuta kommunikoinnin apuvälineestä, sen käytöstä ja palvelujen saamisesta. Lisäksi haasteena koettiin, että kommunikoinnin apuvälinettä ei käytetty aktiivisesti lapsen päiväkodissa tai koulussa. (Saarinen, 2020, s. 38, s. 46, s. 62.) Puhevammaisten tulkkauspalvelu voisi olla se puuttuva osa kommunikaatiopalveluita, joka toisi kommunikoinnin apuvälineen arjen toimintoihin.

Roiskon, Vesalan ja Ylitalon mukaan tulkkauspalvelun käyttämättömyyden yksi syy oli tiedonpuute palvelun mahdollisuuksista. Tulkkien mielestä tulkkauspalvelusta pitäisi tiedottaa esimerkiksi lääkäreitä ja puheterapeutteja, jotta nämä osaisivat tiedottaa palvelusta asiakkaille. Myös asiakkaiden lähipiiri, esimerkiksi perheenjäsenet tai asumisyksikön henkilökunta tarvitsisivat lisätietoa tulkkauspalvelun käytöstä. Järjestöjen mukaan tiedotusta tulisi lisätä, koska kaikilla

tulkkauspalvelusta hyötyvillä asiakkailla ei vielä ole tietoa palvelusta. (Roisko ym., 2018, s. 50–74.)

Tulkkauksen kautta lapsiasiakas pystyy osallistumaan itseään koskeviin asioihin ja tulee kuulluksi. Moniammatillisen yhteistyön kautta asiakkaan kommunikaatiota voidaan tukea eri ympäristöissä ja osallisuus yhteiskunnassa lisääntyy. Kehittämistyössämme selvitämme, miten muokata tämänhetkistä palvelukulttuuria asiakkaille ja ammattilaisille helpommaksi. Tämän myötä asiakkaat löytäisivät tulkkauspalvelun pariin jo lapsuudessa ja saisivat elinikäisen hyödyn tulkkauksesta. Pitkällä aikavälillä kommunikaatiopalveluiden lähentyminen voisi tehostaa palveluita, jonka kautta yhteiskunta voisi säästää.

#### 4.1 Opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämiskysymykset

Tutkimuksen ja kehittämistyön tutkimuskysymykset tiivistyvät kahteen kysymykseen:

1. Millaista tietoa puheterapeuteilla on tulkkauspalvelusta, ja millaista lisätietoa he tarvitsevat suositellakseen tulkkauspalvelua lapsiasiakkaille?
2. Millaista kokemusta ja tietoa asiakasperheet tarvitsevat tulkkauspalvelun mahdollisuuksista hakeakseen ja käyttääkseen palvelua?

Tutkimuksellinen osuus rakentuu kahdesta vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa selvitämme kyselyn (Liite 3) avulla puheterapeuttien tietoja vammaisten tulkkauspalvelusta. Kyselyn pohjalta tehdään tiedotus, jonka vaikutuksia selvitetään jatkokyselyn (Liite 3) avulla. Jatkokyselyllä tutkitaan lisääkö tiedotus puheterapeuttien halukkuutta ja osaamista suositella palvelua asiakkailleen.

Toisessa vaiheessa lapsiasiakkaat perheineen tutustuvat matalalla kynnyksellä tulkkauspalvelun käyttöön. Tätä osiota kutsumme tulkkauspalvelukokeiluksi. Lapsi perheineen pääsee kokeilemaan tulkkauspalvelun tuomia mahdollisuuksia sekä saa tietoa ja ohjausta palvelun käyttöön. Tulkkauspalvelukokeilu on kaksiosainen; ensimmäisellä kerralla kokeilu tapahtuu puheterapian yhteydessä.

Omainen saa tiedotusta ja terapiakäynnin lopuksi asiakas saa kokeilla tulkkausta lyhyesti. Toisella kerralla tulkkausta voi kokeilla lapsen arkeen liittyvässä tilanteessa, esimerkiksi harrastuksessa tai kaverin kanssa leikkiessä. Tulkkauspalvelukokeilun tarkoituksena on saada perheiltä tietoa ja kokemuksia pohjaksi uusien toimintamallien luomiseen. Suunnittelimme tulkkauspalvelukokeilun tutkiaksemme, millaista tietoa puhevammaiset lapset ja heidän omaisensa tarvitsevat tulkkauspalvelusta. Tulkkauspalvelukokeilu tuo tutkimukseen asiakasnäkökulman tulkkauspalvelun käytön aloittamisesta.

#### 4.2 Kommunikaatiopalveluiden kehittämisen merkitys

Tulkkauspalvelu auttaa lasta ilmaisemaan itseään, vahvistamaan vuorovaikutusta ympäristön kanssa ja tukee lapsen puheterapiassa hankittujen ja kommunikaatio-opetuksessa harjoiteltujen taitojen käyttöönotossa. Tulkin käytön varhainen aloittaminen kasvattaisi puhevammaisista lapsista osallistuvia nuoria ja aikuisia, jotka osaavat tuoda äänensä kuuluviin. Asiakkaan aloittaessa tulkin käytön vasta myöhemmällä iällä, hän on jo saattanut tottua sivustaseuraajan rooliin ja siihen, että häntä ei ymmärretä. Puhevammaisen henkilön oppiessa aktiiviseksi toimijaksi jo lapsena, hän voi osallistua oman elämänsä päätöksiin ja toimia kokonaisvaltaisena yhteiskunnan jäsenenä. Osallistuminen lisää osallisuutta.

Puhevammaisten henkilöiden kyvyt ja halukkuus toimia keskusteluissa aktiivisesti on tuotava näkyvämmäksi. Puhevammaisten tulkin rooli asiakkaan ja keskustelukumppanin keskustelussa on asiakkaan kommunikoinnin mahdollistaminen ja puheenvuorojen korostaminen tarvittaessa. Tulkkauksen jääminen takalalle keskustelukumppanien välisessä vuorovaikutuksessa on paras mahdollinen tilanne; asiakkaan ja keskustelukumppanin välinen keskustelu sujuu tasavertaisesti ja tulkki tulkkaa vain tarvittaessa.

Asiakkaiden kannalta kehittämistyö vie eteenpäin palvelun piiriin pääsemistä ja pidempää tulkkauspalvelun asiakkuutta. Tulkkauspalvelun kautta asiakkaille on mahdollista parantaa elämänlaatua ja osallisuutta. Vammaisten henkilöiden



työllisyysaste on selkeästi keskimääräistä matalampi (Haarni, 2006, s. 20). Työ on usein ihmisen sosiaalisten verkostojen ja itseluottamuksen lähde. Työllistymisen voidaan nähdä perustekijänä myös vammaisen integroitumiselle yhteiskuntaan. (Vehmas, 2005.) Työn tekeminen on taloudellisen turvan ohella myös hyväksi terveydelle ehkäisemällä esimerkiksi mielenterveysongelmia (Morris, 2019). Varhainen vuorovaikutuksen tukeminen auttaisi puhevammaista asiakasta hankkimaan koulutuksen ja sitä kautta polun työelämään, omavaraisuuteen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Panostaminen kommunikaatiopalve-luihin säästäisi tulevaisuudessa tukien ja mielenterveyspalveluiden maksuja.

Kehittämistyön tekeminen tukee ammatillista kehitystä ja kasvua tulkkeina ja kommunikaatio-opettajina. Lapsiasiakkaiden kanssa toimimisen lisäksi kerrytetään osaamista myös muiden aloittelevien tulkkaukspalvelun asiakkaiden palvelemiseen. Asiakkaiden ja heidän perheidensä kanssa työskentely syventää asiakasymmärrystä. Tämä kehittää taitojamme asiakaspalvelijoina. Oma ammattitaito tulkkauksen mahdollisuuksien kertomisesta asiakkaille kasvaa. Palvelurakenteen tunteminen helpottaa asiakkaiden opastusta ja omaa näkökulmaa palveluympäristössä toimimiseen. Palveluverkoston syvempi tarkastelu ja muiden alan ammattilaisten kanssa työskentely lisää tietoa esimerkiksi puheterapeuttien työnkuvasta. Opinnäytetyön kautta tutustumme ja verkostoidumme puheterapia-alan osaajien kanssa.

Työn tilaaja Sivupersona Oy tarjoaa monipuolisesti kommunikaatiopalveluita. Opinnäytetyömme tuottaa tietoa, joka säästää resursseja tiedotuksessa ja tehostaa yhteistyötä eri ammattilaisten välillä. Yhteistyö on laadukkaampaa ja tiiviimpää, kun on käsitys toisen osaamisesta. Asiantuntijoiden yhteistyö on myös tärkeä osa asiakastyötä, joka korostuu Sivupersonassa. Ammattilaisten välinen tiedonjakaminen ja palveluiden limittäminen helpottaisi jo muutenkin kuormittuneiden asiakasperheiden palvelupolkua. Palvelupolkua voidaan selkeyttää oikein kohdistetulla ja sisällöltään tarkoituksenmukaisella tiedottamisella. Asiakkaille ja heidän perheilleen tarpeellinen tieto tulisi suunnitella helposti omaksettavaksi ja automaattisesti saavutettavaksi, jotta useampi palveluun oikeutettu käyttäisi tulkkausta. Sivupersona Oy käyttää työmme tuloksia palveluiden kehittämisessä.

Puheterapeuteille, kommunikaatio-opettajille ja puhevammaisten tulkeille opinnäytetyömme esittelee moniammatillisen yhteistyön hyötyjä ja haasteita puhevammaisen asiakkaan kommunikaation kehitykselle. Opinnäytetyö tuottaa uutta tietoa kommunikaation tukipalveluihin liittyvien koulutusten tarpeisiin moniammatillisesta yhteistyöstä ja perheiden tarpeista liittyen vammaisten tulkkauspalveluun. Opinnäytetyömme hyödyttää myös Kelan vammaisten tulkkauspalvelua tutkimalla, miten perheet toivoisivat tulkkauspalvelun tiedon saavuttavan heidät, ja mitkä seikat madaltaisivat kynnystä palvelun hakemiseen. Tutkimuksessamme tarkastellaan kokonaisuutena tulkkauspalvelua sen käyttöä aloittavien lapsiasiakkaiden ja heidän omaistensa näkökulmasta. Palvelupolun helpottamisella ja tiedottamisen tehostamisella on myös vammaisten tulkkauspalvelun asiakkuuksia vahvistava ja lisäävä vaikutus. Asiakkuuksien lisääntyminen edistää tulkkien työllistymistä ja asiakkaiden elämänlaadun parantamista.

## 5 KYSELYT, TIEDOTUS JA TULKKAUSPALVELUKOKEILU

Tutkimuksen ensimmäinen osa on aiheen valinta ja rajaaminen. Aiheesta muodostetaan tutkimuskysymykset, joihin tutkimus pyrkii vastaamaan, tai tutkimusongelma, jota ratkaistaan. Seuraavassa vaiheessa mietitään miten, eli valitaan tutkimusmenetelmät. (Kananen, 2012, s. 13–15.) Opinnäytetyömme käynnistyi aiheen valinnalla yhdessä Sivupersonan kanssa. Puheterapeuttien ja tulkkien yhteistyön mahdollisuudet puhevammaisten lasten tulkkaukspalvelun aloittamisessa muodostui tutkittavaksi aiheeksi. Alkuasetelmassa mietittiin, miksi tulkkaukspalvelun asiakkuuksia syntyy niin vähän. Avainasemassa ovat tietysti tulkkaukspalvelua suosittavat tahot. Näistä tutkimukseen rajautui puheterapeuttien ammattiryhmä. Kaikkien suosittavien tahojen mukaan ottaminen olisi vaatinut laajempaa tutkittavien joukkoa ja eri tahojen etsimistä. Tutkimusjoukko olisi ollut myös huomattavasti toisistaan eroava ja asiakkaiden tilanteet vaihtelevia. Näin tuloksiin olisi vaikuttanut liian moni muuttuja. Samasta syystä rajasimme pois tutkimuksesta myös aikuisasiakkaat. Rajauksiin vaikutti myös tutkimukseen varattu aika. Tutkimuskysymykset muokkautuivat ongelmaan liittyvien ilmiöiden syvällisemmän ymmärryksen myötä.

Tieto on ongelmanratkaisun raaka-ainetta, jonka saamiseksi määritellään tiedonkeruumenetelmät. Kerätyistä tiedoista ratkaisu etsitään analyysimenetelmillä. (Kananen, 2012, s. 13–15.) Tutkimuskysymysten selvittämiseksi tarvitsimme tietoa puheterapeuteilta. Saavuttaaksemme laajemman joukon päätimme käyttää tiedonkeruumenetelmänä kyselyä. Perheiden näkökulman selvittämiseen tarvittiin kuitenkin eri menetelmä. Tulkkaukspalvelukokeilun avulla näytimme perheille konkreettisesti, mitä tulkkaukspalvelu on. Heiltä kerätyt kokemukset auttoivat pohtimaan, mitkä ovat suurimpia ongelmia tulkkaukspalvelun käyttöönotossa lapsille ja heidän perheilleen. Havainnointi opinnäytetyön eri vaiheissa valikoitui myös tärkeäksi tiedonkeruumenetelmäksi.

Opinnäytetyömme kehitti palvelupolkua puheterapian ja tulkkaukspalvelun välillä. Kehittämistutkimuksessa ongelmanratkaisuvaiheen toimenpiteitä kutsutaan interventioksi. Interventiolla yritetään vaikuttaa tutkittavaan ilmiöön muuttamalla

jotain. (Kananen, 2012, s. 52.) Opinnäytetyössämme muutokset olivat puheterapeuteille tiedottaminen ja perheille mahdollisuus kokeilla tulkkauspalvelua arjessa. Tarkoituksena oli vaikuttaa puheterapeuttien tietoihin siitä, mitä tulkkauspalvelu oikeasti on ja oikoa mahdollisia vääriä käsityksiä. Myös perheitä tiedotettiin, mutta eri tavoin: tuomalla tulkkauspalvelun mahdollisuudet asiakaskohtaisesti tietoon ja kokeiluun puheterapian kautta.

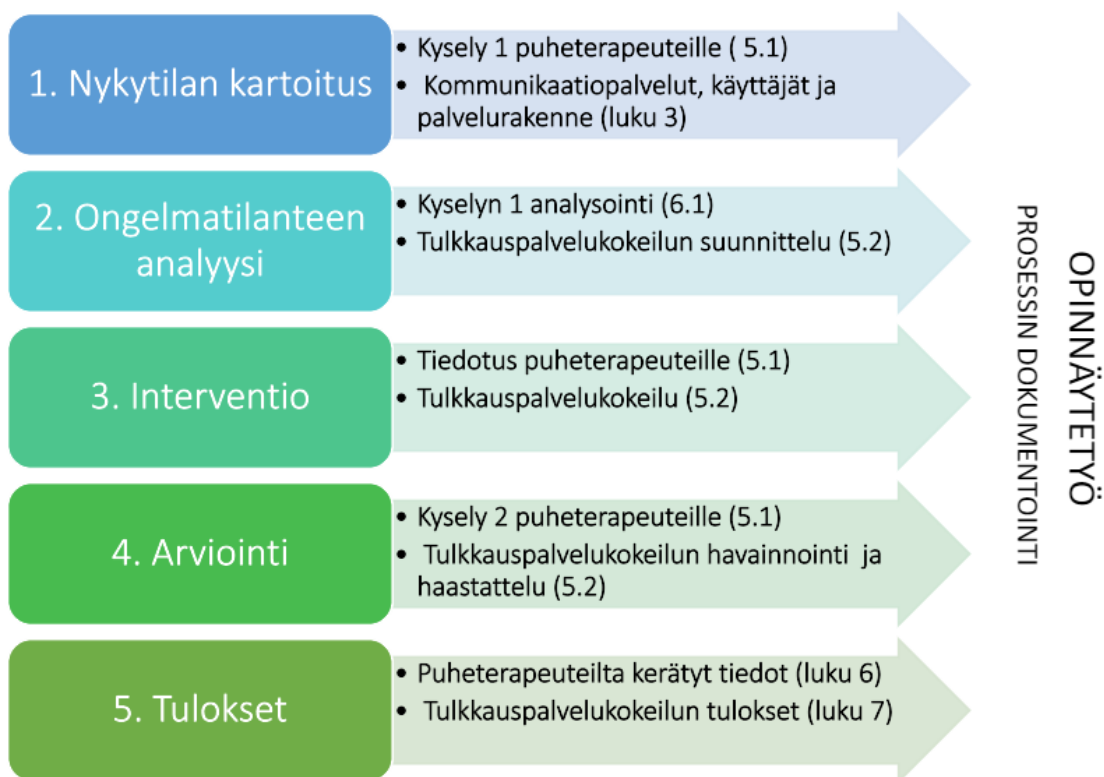
Seuraavassa vaiheessa arvioitiin intervention vaikutuksia. Kaikki prosessin vaiheet ovat tärkeitä dokumentoida tutkimuksen eettisyyden ja oikeellisuuden toteamiseksi sekä tutkimuksen toistettavuuden vuoksi. Tulosten tulkinnan ja esittelyn lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuus, tehdään johtopäätökset ja esitellään mahdolliset jatkotutkimuksen aiheet. (Kananen, 2012, s. 13–15, s. 52.) Muutoksen vaikutuksia tutkittiin puheterapeuteilta havainnoimalla ja uudella kyselyllä. Tulkkauspalvelukokeilun vaikutuksia tutkittiin havainnoimalla ja haastattelemalla. Opinnäytetyön aikana kirjoitettiin muistiinpanoja tapahtumista, keskusteluista ja ajatuksista erilliseen tiedostoon, jota käytettiin tukena raportin kirjoittamisessa.

Tutkimuksessamme oli monta erilaista vaihetta, joissa käytimme eri menetelmiä. Monimenetelmäisyys antaa kattavamman kuvan ja menetelmät tukevat toisiaan tutkimuksessa (Jyväskylän yliopisto, 2015). Ongelman syvällinen ymmärtäminen on avain ratkaisuun (Kananen, 2012 s. 63). Aineistonkeruumenetelminä käytimme kyselyä, havainnointia ja haastattelua. Hyödynsimme myös jo olemassa olevaa tutkimustietoa. Ilmiötä selittävän teorian, aikaisempien tutkimusten ja aineiston hyödyntäminen tutkimuksen eri vaiheissa on avainasemassa. (Kananen, 2012, s. 90.) Olemassa olevaan tietoon pohjasimme tulkkauspalvelukokeilun suunnittelussa: tilastot kertoivat tulkkauspalvelua käyttävien puhevammaisten lasten vähäisestä määrästä. Kommunikaatiopalveluiden palveluverkoston tutkiminen kertoi palveluiden nykyisestä tilasta. Tulkkauspalvelukokeilun suunnittelussa sovelsimme palvelumuotoilun menetelmistä pilotointia ja prototypointia.

Tieteellinen tutkimus on etenevä prosessi, jonka eri osat vuorovaikuttavat keskenään. Valitut tutkimusmenetelmät vaikuttavat prosessin kulkuun.

(Jyväskylän yliopisto, 2010.) Opinnäytetyön edetessä opimme tutkittavasta ongelmasta uusia näkökulmia. Keskustelujen ja suunnittelun perusteella puheterapeuttien työnkuva ja ajatukset tulkkauspalvelusta toivat lisätietoa ongelmasta. Puheterapeuttien vastaukset kyselyyn auttoivat pohtimaan, millaista tietoa tarvittiin perheeltä tulkkauspalvelukokeilua toteutettaessa. Palvelupolusta keräämämme tieto yhdessä puheterapeuteilta opitun tiedon kanssa vaikuttivat tulkkauspalvelukokeilun suunnitteluun. Kyselyä ja haastattelua analysoitiin rinnakkain, jolloin menetelmät tukivat toisiaan.

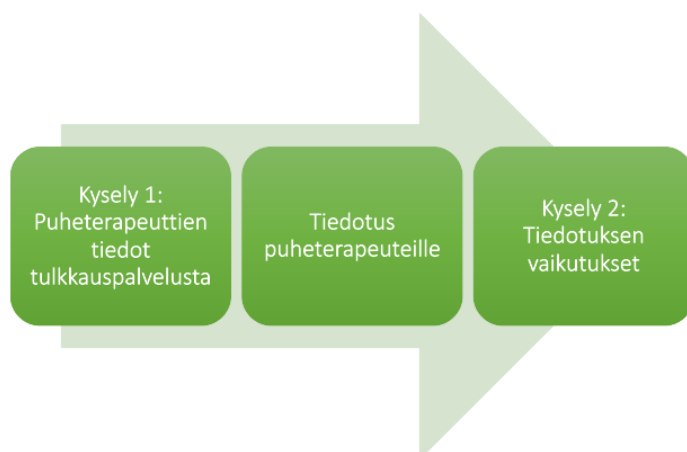
Tutkimuksemme jakaantui kahteen toistensa kanssa keskustelemaan prosessiin. Ensimmäinen vaihe tutki puheterapeuttien tietoja tulkkauspalvelun mahdollisuuksista. Toinen vaihe keskittyi tulkkauspalvelukokeilun suunnitteluun ja toteutukseen lapsiasiakkaille sekä heidän perheilleen. Näin tutkittiin lasten tulkkauspalvelun käyttöönoton prosessia eri näkökulmista. Kuviossa 4 näemme rinnakkain kulkevien prosessien vaiheet kehittämistutkimuksessamme. Vaiheen tai menetelmän perässä on aiheesta kertovan luvun tai kappaleen numero.



Kuvio 4. Opinnäytetyön prosessi (Mukaiillen Kananen, 2012, s. 52)

## 5.1 Kyselyt ja tiedotus puheterapeuteille

Puheterapeuteille lähetetyn kyselyn tarkoitus oli selvittää, tietävätkö puheterapeutit tulkkaukspalvelusta ja osaavatko he suositella palvelua siitä hyötyville asiakkaille. Kyselyssä selvitimme myös puheterapeuttien olemassa olevaa tietoa tulkkaukspalvelusta ja tiedon oikeellisuutta. Ongelmakohtien löytäminen mahdollistaa vaikuttamiskeinojen (interventio) löytämisen (Kananen, 2012, s. 63.) Kyselyn tulosten pohjalta kokosimme asiasisällön puheterapeuteille suunnattuun tiedotustilaisuuteen vammaisten tulkkaukspalvelusta. Tiedotustilaisuuden jälkeen lähetimme osallistujille toisen kyselyn tiedotuksen vaikutuksista. Prosessin eteneminen on kuvattu alla olevassa Kuviossa 5.



Kuvio 5. Puheterapeuttien tiedot tulkkaukspalvelusta

Ensimmäisessä kyselyssä “Puheterapeuttien tiedot tulkkaukspalvelusta” käytimme strukturoitua monivalintakyselyä, jossa oli myös avoimia kysymyksiä. Valitsimme kyselyn, jotta tavoittaisimme useampia puheterapeutteja, ja jotta he voisivat vastata nopeasti ja helposti. Selvitimme kyselyn avulla, onko puheterapeuteilla tietoa tulkkaukspalvelusta ja ovatko he suositelleet palvelua asiakkailleen. Kyselyssä oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suljettuja kysymyksiä on helpompi analysoida, mutta avoimiin kysymyksiin voi vastaaja itse vaikuttaa enemmän (Virtuaaliyliopisto, 2020). Avoimien kysymysten määrä kannattaa pitää pienenä, koska niiden luokittelu on vaikeampaa ja vie enemmän aikaa. (Taanila, 2019). Kyselyn suunnitteluvaiheessa konsultoimme tilaajan

edustajia puhevammaisten tulkkauksen asiantuntijaa Heidi Bomania ja vastaavaa puheterapeuttia Minna Vironmäkeä.

Valitsimme kyselyalustaksi Google Forms -kaavakkeen. Alustalle on helppo luoda kysymyksiä, ja se on helposti saavutettavissa vastaajille. Kyselyn selkeä ulkoasu ja kohtuullinen pituus ovat tärkeitä sekä vastaajalle, että tutkijalle (Tietoarkisto, i.a.). Kysymyksiä oli yhteensä kaksitoista, joista neljässä oli avoin vastausmahdollisuus. Google Formsin tulosten analyysiin tarkoitetut työkalut ovat helppokäyttöisiä. Käytimme kuitenkin myös Excel-taulukkoja tulosten analysoinnissa. Kysely lähetettiin sähköpostitse Varsinais-Suomen puheterapeuttiyhdistyksen noin 150 puheterapeutille. Kyselyn välitti puheterapeutti Minna Vironmäki. Muistutusviesti lähetettiin vielä kyselyn sulkeutumista edeltävällä viikolla, ja sen jälkeen saatiin lisää vastauksia. Kyselyn vastausaika oli 8.–25.1.2021. Vastauksia saimme 28 kappaletta.

Kyselyn lähettäminen puheterapeuteille palveli kehittämisprosessia tiedonkeruun lisäksi myös osallistamisen kannalta. Kehittämisprosessin onnistumista palvelee niiden henkilöiden mukaan ottaminen, joita kehittäminen koskee (Kananen, 2012, s. 70). Kyselyä täyttäessään puheterapeutit tutustuivat tulkkauspalveluun ja saivat muistutuksen tästä mahdollisuudesta. Kyselyn lopussa oli myös linkki tulkkauspalvelusta kertovalle verkkosivulle. Kyselyn analysoinnin työkaluna käytimme Google Forms -työkalun luomaa grafiikkaa. Google Forms luo valmiin tiivistelmän graafisessa muodossa pylväs- tai ympyrädiagrammina. Tuloksia pystyttiin tutkimaan myös yksittäisinä vastauksina.

Ensimmäisen kyselyn jälkeen suunnittelimme tiedotustilaisuuden pienemmälle ryhmälle puheterapeutteja. Tiedotimme tulkkauspalvelusta Sivupersonan puheterapeutteja heidän etäpalaverissaan. Mukana oli 15 puheterapeuttia Turusta ja Tampereelta. Osa oli vastannut ensimmäiseen kyselyymme tulkkauspalvelusta ja osa ei. Valmistelimme diaesityksen puheemme tueksi. Tiedotustilaisuus kesti yhteensä kaksi tuntia. Keskustelua ja kysymyksiä syntyi paljon. Olimme jättäneet aikatauluun tilaa vuorovaikutukselle. Tiedotustilaisuudessa kerroimme tulkin roolista, missä tulkkia voi käyttää ja Kelan vammaisten tulkkauspalvelusta. Kerroimme myös palvelun hakemisesta, jotta puheterapeutit osaisivat neuvoa

asiakkaita ja kirjoittaa suosituksen hakemuksen liitteeksi. Puheterapeutin näkökulmasta pyysimme vielä Sivupersoonan vastaavaa puheterapeuttia Minna Viironmäkeä kertomaan kokemuksistaan tulkkauspalvelun suosittelijana.

Tiedotustilaisuuden jälkeen jaoimme uuden kyselylomakkeen osallistujille. Uudella kyselylomakkeella selvitimme tiedon vaikuttavuutta puheterapeuttien valmiuteen suositella tulkkauspalvelua asiakkailleen. Tiedotustilaisuuden loppuksi jaettiin osallistujille linkki strukturoituun monivalintakyselyyn Google Formsissa. Kyselyssä oli myös yksi avoin kenttä, jotta vastaajilla olisi mahdollisuus kommentoida tiedotustilaisuutta tai tulkkauspalvelua. Kyselystä tehtiin lyhyt, jotta mahdollisimman moni vastaisi siihen heti tiedotuksen saatuaan. Tärkeintä oli saada selville, saivatko puheterapeutit uutta tietoa tulkkauspalvelusta ja osaisivatko he suositella sitä asiakkailleen. Kyselyyn vastasi 12 puheterapeuttia.

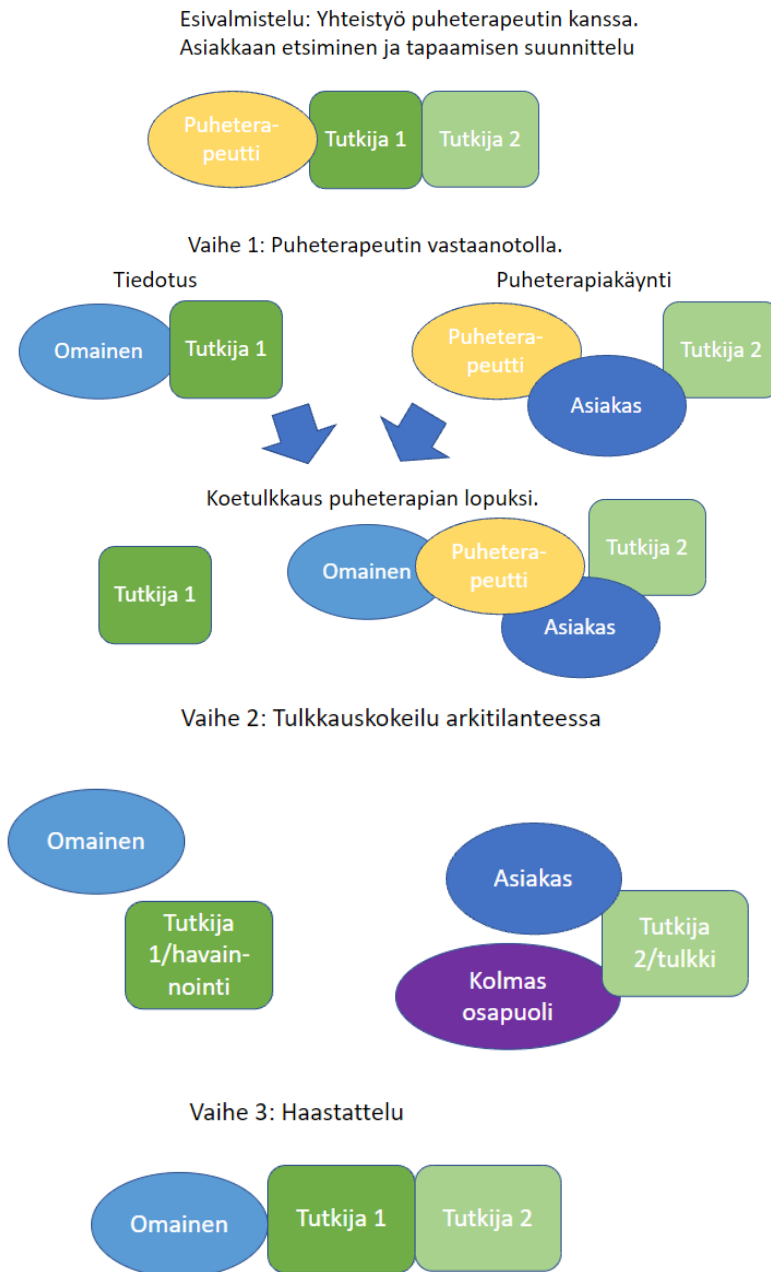
## 5.2 Tulkkauspalvelukokeilun suunnittelu ja toteutus

Kelan vammaisten tulkkauspalvelun asiakkuuteen ei riitä sen suosittelu. Palvelua täytyy hakea erikseen Kelalta, jotta se tulee osaksi palveluverkosta ja asiakkaan arkea. Puheterapeuteilta selvitimme kyselyllä osaavatko he tukea asiakasta palvelun hakemisessa. Palvelun käyttöönotosta tarvitsimme tietoa asiakkailta. Sivupersoonan puheterapeuttien kautta löysimme puhevammaisten tulkkauspalvelusta mahdollisesti hyötyviä lapsiasiakkaita. Mukaan valikoitui kaksi perhettä. Suunnittelimme heille matalan kynnyksen mahdollisuuden kokeilla tulkkauspalvelua. Tulkkauspalvelukokeilun eteneminen on kuvattu Kuviossa 6.

Tulkkauspalvelukokeilun ensimmäisen vaiheen toteutimme puheterapeutin vastaanoton yhteydessä. Lastaan odottava vanhempi sai vastaanoton aikana tietoa tulkkauspalvelusta toiselta tutkijalta (tutkija 1). Loppuksi lapsi kertoi puheterapiassa mukana olleen tulkin (tutkija 2) välityksellä, mitä tänään on puheterapiassa tehty. Terapiassa mukana ollut ja lapsiasiakasta tulkannut tutkija 2 toimi myöhemmin tulkkina myös asiakkaalle sopivassa vapaa-ajan tilanteessa, esimerkiksi lapsen harrastuksessa tai asioinnissa. Tulkkina toiminut tutkija 2



teki etukäteen tulkkaustilanteeseen tarvittavaa kommunikointimateriaalia toiseen vapaa-ajan tulkkaukseen. Vanhempien kanssa keskustellut tutkija 1 havaitsi vapaa-ajalla tapahtuvaa tulkkaustilannetta. Prosessin loppuksi haastatelimme vielä perhettä tulkkauspalvelukokeilun onnistumisesta.



Kuvio 6. Tulkkauspalvelukokeilun eteneminen

Tulkkauspalvelusta tehtiin lyhyt tietopaketti, joka koostui diaesityksestä ja mukaan annettavasta materiaalista. Materiaali sisälsi hakemiseen tarvittavat lomakkeet, tulostetun diaesityksen sekä Sivupersonan esitteet tulkin tilaamisesta ja tulkin käytön mahdollisuuksista (Sivupersona Oy, 2020.) Tiedotus oli vuorovaihteinen, sillä kysymyksille ja keskustelulle varattiin aikaa. Kohdistetulla tiedotuksella pystyttiin antamaan asiakkaan elämään liittyviä esimerkkejä tulkkauksen mahdollisuuksista. Keskustelun kautta voitiin kertoa asiakkaan ikätasoon, harrastukseen tai kommunikaatiokeinoihin liittyen sopivaa lisätietoa tulkkauksesta. Tiedotus nauhoitettiin myöhempää tarkastelua varten muistin tueksi. Nauhoittamiseen pyydettiin osallistujien lupa.

Tulkkauspalvelukokeilun eri vaiheissa käytimme palvelumuotoilun työkaluja. Palvelumuotoilu on palvelun ihmislähtöistä kehittämistä ja suunnittelemista selkiseksi, että se vastaa kokonaisuutena käyttäjän tarpeita (Jaakkola, 2019). Palvelun kehittämistyö voidaan jakaa neljään vaiheeseen palvelumuotoilun avulla (Kuvio 7). Ensimmäisessä vaiheessa ”Määrittele” kuvataan nykytilanne. Toisessa vaiheessa ”Tutki ja kiteytä” syvennetään ymmärrystä palvelunkäyttäjien tarpeista. Kolmannessa vaiheessa ”Ideoi, kuvaa ja kokeile” ideat muotoutuvat kokonaisuuksiksi. Neljännessä vaiheessa ”Testaa ja toteuta” suunniteltu palvelu viimeistellään ja testataan käytännössä. (Palvelumuotoilu Palo Oy, 2018.) Opin näytetyössämme käytimme tulkkauspalvelukokeiluun palvelumuotoilun työkaluja. Nämä ovat prototyointi (vaihe 3) ja pilotointi (vaihe 4).



Kuvio 7. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet (Mukaillen Palvelumuotoilu Palo Oy, 2018.)

Prototyypointi eli koemallintaminen tehdään usein ennen pilotointia. Prototyyppi on idean mallinnus ja ajatuskokeilu, jossa ajatus konkretisoidaan. Prototyypoinnilla voidaan ennakoita riskit ja miettiä onko palvelu pilotoinnin arvoinen. Näin säästyy resursseja pilotointivaiheessa. (Miettinen, 2011.) Pilotoinnissa prototyypin toimivuutta testataan oikeiden asiakkaiden kanssa aidoissa tilanteissa (Palvelumuotoilu Palo Oy, i.a.).

Tulkkauspalvelukokeiluun osallistuneet asiakasperheet etsittiin Sivupersona Oy:n puheterapeuttien avulla. Puheterapeuttien kanssa keskusteltiin opinnäytetyöstä ja he esittelivät yleisellä tasolla asiakkaitaan, jotka sopisivat osallistujiksi. Puheterapeutit esittelivät asiakkailleen mahdollisuutta osallistua tutkimukseen. Perheille lähetettiin saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksesta. Saatekirjeen mukana lähetettiin myös tutkimuslupalomakkeet (Liite 1). Näistä asiakkaista mukaan valikoitui kaksi kiinnostunutta. Toinen asiakas oli päiväkotikäinen ja toinen koululainen.

Tässä opinnäytetyössä havainnoimme monin tavoin eri tilanteissa. Tulkkauspalvelukokeilun aikana paikalla oleva havainnoija (tutkija 1) pysytteli sivussa, eikä vaikuttanut oleellisesti tilanteen kulkuun. Osallistavaa havainnointia teki tulkki (tutkija 2) tulkatessaan. Tilanteessa oli siis kaksi havainnoijaa eri näkökulmista. Osallistavassa havainnoinnissa tutkija on osa tilannetta, kun taas ulkopuolisessa havainnoinnissa tutkija ei osallistu tilanteeseen (Jyväskylän yliopisto, 2015). Suora havainnointi tarkoittaa, että tutkija on fyysisesti paikan päällä, ja havainnoinnin kohteet näkevät hänet. Havainnointitapa valitaan sen perusteella, vaikuttaako havainnoija läsnäolollaan tilanteeseen. (Kananen, 2012, s. 95.) Havainnot tukivat toisiaan ja havainnoimalla saatiin tietoa tulkin näkökulmasta. Näitä havaintoja voitiin tarkastella haastattelun kautta. Havainnoimalla tilannetta saatiin paitsi uutta tietoa, mutta myös tukea haastattelussa selvinneille tuloksille. Havainnoimalla voitiin todeta myös tilanteeseen vaikuttavia muuttujia, kuten asiakkaan viireystilaa tai tilanteessa läsnä olevien henkilöiden käyttäytymisen vaikutuksia tulkkaukseen.

Omaisille tehdyn tiedotuksen jälkeen tutkija 1 täytti valmiin havainnointilomakkeen tiedotuksen onnistumisesta ja materiaalin toimivuudesta.

Myös puheterapiakäynnillä tehdystä tulkkauksesta täytettiin valmis havainnointilomake tulkkauksen onnistumisesta ja tilanteessa paikalla olleiden osallistumisesta. Puheterapeuttien tiedotustilaisuutta varten ei tehty erillistä havainnointilomaketta. Tilaisuus oli hyvin vuorovaikutteinen; kyselylle ja keskustelulle oli varattu reilusti aikaa. Tiedotuksen aikana havainnoimme, miten kertomamme tieto lisäsi puheterapeuttien ymmärrystä puhevammaisten tulkkauksesta ja sen mahdollisuuksista eri asiakas- ja ikäryhmille. Havainnoimme myös, millaisia kysymyksiä heillä oli vammaisten tulkkaukspalvelusta tai puhevammaisten tulkkauksesta. Keskustelulla selvitimme, millaisia mahdollisia virhetietoja tai ajatuksia puheterapeuteilla mahdollisesti on.

Haastattelun tallentamiseen on useita tapoja: videointi, äänittäminen, muistiinpanot ja lomakkeet (Jyväskylän yliopisto, 2021). Omaisten haastattelut toteutettiin etäyhteydellä, ja nauhoitettiin ääninauhurilla. Omaisten haastattelut järjestettiin erikseen. Nauhoitukseen pyydettiin luvat. Mietimme etukäteen, millaista tietoa haastatteluista pyrittiin saamaan. Haastatteluissa esitettiin valmiiden kysymysten (Liite 2, haastattelukysymykset) lisäksi myös tilanteen vaatiessa tarkentavia kysymyksiä. Riittävän tiedon saaminen kokeilusta edellytti vuorovaikutusta asiakasperheiden kanssa. Haastatteluiden kesto oli noin tunti. Haastattelu toimi tiedonkeruumenetelmänä hyvin.

Ensimmäinen askel aineistojen purkamisessa on niiden saattaminen analysoitavaan muotoon, eli käytännössä litterointi (Metsämuuronen, 2008 s. 48). Litteroinnissa voidaan erottaa eri tarkkuustasoja: sanatarkka, yleiskielinen tai propositiotaso. Propositiotasolla ainoastaan ydinsisältö kirjataan ylös. (Kananen, 2012, s. 109–110.) Ydinsisällön taltioiminen on opinnäytetyömme kannalta tärkeintä. Sanatarkka litterointi ei olisi ollut tarkoituksenmukaista. Kuuntelimme nauhat kirjaten ydinsisältöjä ja verraten niitä toisiinsa teemoittain.

## 6 PUHETERAPEUTTIEN TIEDOT TULKKAUSPALVELUSTA

Opinnäytetyössä tehtiin kaksi kyselyä puheterapeuteille. Ensimmäinen kysely oli pidempi ja sen tehtävä oli selvittää puheterapeuttien tietoja tulkkauspalvelusta. Kyselyssä testattiin tietoja myös rinnakkaisilla kysymyksillä, joiden vastauksia vertaamalla saatiin tulokseksi tietoa, jota ei suoraan kysytty. Kyselyt purettiin määrällisesti, avoimista kysymyksistä vastaukset kategorisoitiin ja osasta tehtiin ympyrädiagrammi.

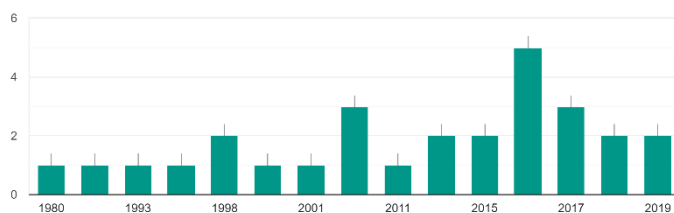
Kyselyistä saatu tieto olisi ollut luotettavampaa, jos kyselyihin ja tiedotukseen olisi vastannut sama joukko koko tutkimuksen ajan. Aluksi ajatus oli tutkia vain puheterapeuttien nykyistä tietämystä tulkkauspalvelusta, ja halusimme mahdollisimman paljon vastaajia kyselyyn. Saimme kuitenkin työmme puolesta tilaisuuden tiedottaa yrityksen puheterapeutteja jo nopeasti ensimmäisen kyselyn jälkeen. Otimme tämän tiedotuksen ja toisen kyselyn mukaan opinnäytetyöhömmme tutkiaksemme tiedotuksen vaikutuksia puheterapeuttien halukkuuteen suositella ja löytää asiakkaita, jotka hyötyisivät tulkkauksesta. Opinnäytetyön kyselyosuus laajeni suunniteltua suuremmaksi, mutta mielestämme saadut tulokset ja tiedotuksessa tehdyt havainnot vuorovaikutuksessa tehdystä tiedotuksesta tukevat tutkimustamme.

### 6.1 Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

Kysely lähetettiin 150 Varsinais-Suomen puheterapeutille, 28 henkilöä vastasi kyselyyn. Vastausten määrä on riittävä tulosten saamiseen. Kyselyssä oli kahdeksan strukturoitua monivalintakysymystä ja neljä avointa vastauskenttää. Yksi avoimista vastauskentistä oli varattu vapaaehtoiselle kommentoinnille aiheesta tai tutkimuksesta, eikä siihen vastaaminen ollut pakollista. Kyselyn tulosten esittelyssä käytämme vastaajien määrästä kirjainta n, esimerkiksi: kyselyyn vastasi 28 henkilöä (n=28).

Aluksi kysyimme puheterapeuttien valmistumisvuotta. Tällä kysymyksellä varmistimme, että kyselyyn vastanneet edustavat laajempaa joukkoa. Kysymyksellä selvitimme myös jatkokysymyksen avulla, milloin tulkkauspalvelusta on kerrottu opiskelun aikana. Vastaajien valmistumisvuosiväli oli laaja: 1980–2019 painottuen vuoden 2010 jälkeiseen aikaan.

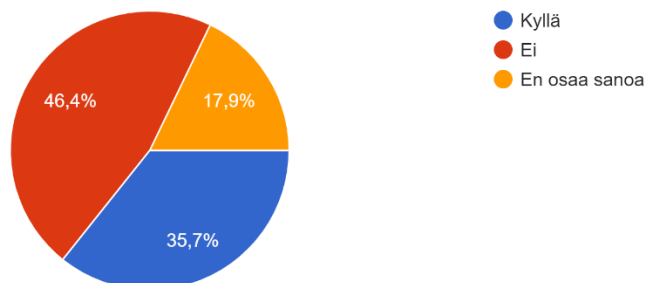
1. Minä vuonna olet valmistunut puheterapeutiksi?  
28 vastausta



Kuvio 8. Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

Puhevammaisten tulkkien koulutus alkoi vuonna 1994 (Rainò & Vik, 2020, s. 18). Kyselystä selvisi, että vuoden 2001 jälkeen valmistuneet puheterapeutit olivat kuulleet opiskeluaikana vammaisten tulkkauspalvelusta. Poikkeuksena vuonna 2016 valmistuneista (n=5) kukaan ei vastannut kuulleensa vammaisten tulkkauspalvelusta opiskellessaan puheterapeutiksi. Yhteensä kyllä-vastauksia oli vain kymmenen. Tästä voimme päätellä, että puheterapeuttikoulutuksen aikana tulkkauspalvelusta tai sen mahdollisuuksista puhevammaisille asiakkaille ei kerrota riittävästi.

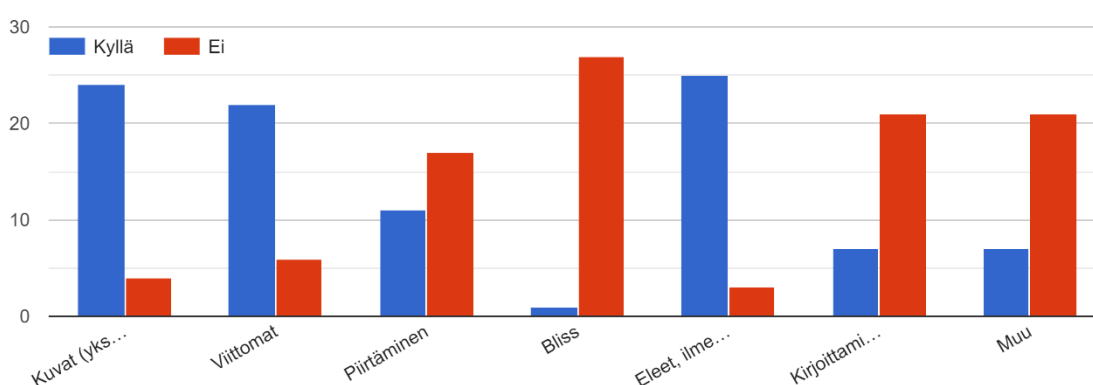
2. Kerrottiinko puheterapeutiksi opiskellessasi puhevammaisten tulkkauspalvelusta?  
28 vastausta



Kuvio 9. Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

Kysyimme vastaajilta, onko heillä AAC-keinoja käyttäviä asiakkaita. Näin selvitimme, onko heillä tietämättään mahdollisia tulkkauspalvelun asiakkaita. Lähes kaikilla vastanneista oli useampia AAC-keinoja, kuten viittomia tai kuvia käyttäviä asiakkaita. Vastaajista vain kaksi oli valinnut alle kaksi AAC-menetelmää. Tällä kysymyksellä pyrimme myös kartoittamaan, onko vastaajien joukossa puheterapeutteja, joilla ei todellisuudessa ole asiakkainaan puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakkaita, vaan he toimivat enemmän esimerkiksi äännevirheisiin keskittyvän terapian parissa.

3. Onko sinulla AAC-menetelmiä käyttäviä asiakkaita, jotka osaavat ilmaista itseään menetelmää käyttäen?

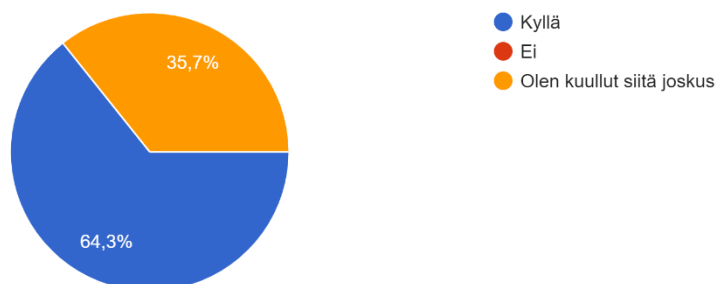


Kuvio 10. Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

Puhevammaisten tulkkauspalvelu oli kaikille vastaajille tuttu tai he olivat kuulleet siitä joskus. Jatkokysymyksenä halusimme tietää mistä vastaajat ovat saaneet tietoa vammaisten tulkkauspalvelusta. Vastaajat (n=25) vastasivat avoimessa kysymyksessä saaneensa tietoa seuraavien kanavien kautta: puheterapeuttiopintojen aikana (n=4), muu koulutus (n=6), Kelan sivuilta ja ammattikirjallisuudesta (n=3), asiakkaiden kautta tulkeilta (n=4), Tikoteekista (n=2), työyhteisöltä ja kollegoilta (n=4) ja vastaaja ollut mukana vammaisten tulkkauspalvelun kehitystyössä (n=2). Lisäksi yksi vastaaja kirjoitti vastauksen, jota ei voitu hyödyntää kyselyn tuloksissa, koska vastaus ei vastannut kysymykseen. Puheterapeuttiopinnot, muut koulutukset ja työyhteisö sekä kollegat olivat yleisimmät tietokanavat.

## 4. Onko puhevammaisten tulkkauspalvelu sinulle tuttu?

28 vastausta



Kuvio 11. Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

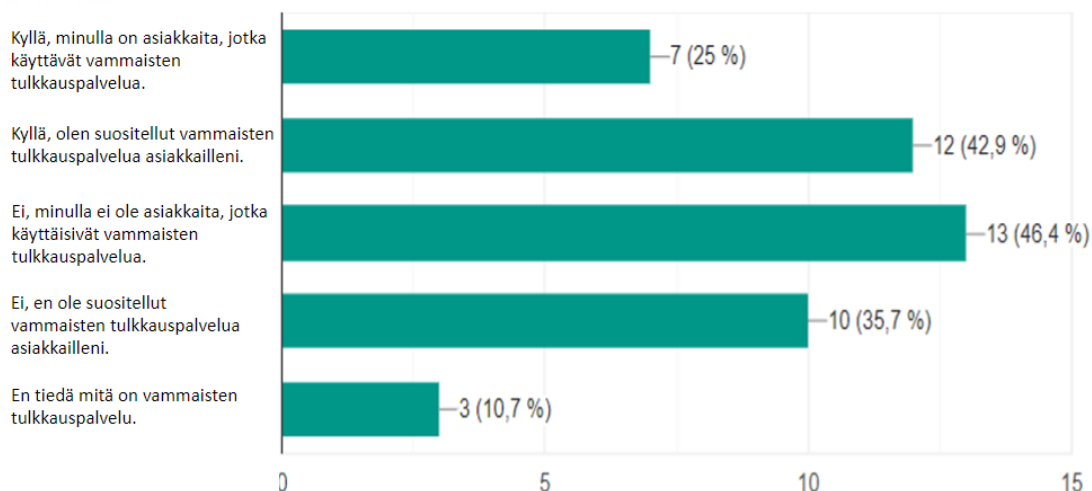
Aiemmassa kysymyksessä kartoitimme puheterapeuteilta, ovatko heidän asiakkaansa AAC-menetelmiä käyttäviä henkilöitä. Myöhemmin kuudennessa kysymyksessä kysyimme suoraan, onko heillä omasta mielestään tulkkauspalvelun asiakkaita. Tällä kysymyksellä selvitimme myös, ovatko he jo suositelleet asiakkailleen tulkkauspalvelua. Kysymyksessä oli mahdollista valita yksi tai useampi vaihtoehto. Enemmistö vastaajista (n=13) koki, että heidän asiakkaansa eivät ole tulkkauspalvelun käyttäjiä. Kymmenen vastaajaa ei ollut koskaan suositellut palvelua. Tähän kysymykseen kolme oli valinnut lisäksi "En tiedä mitä on vammaisten tulkkauspalvelu". Aiemmissa vastauksissa kuitenkin lähes kaikilla oli asiakkaanaan AAC-keinoja käyttäviä asiakkaita.

Vastaajista seitsemän tiesi asiakkaidensa olevan tulkkauspalvelun käyttäjiä. Tulkkauspalvelua suositelleita puheterapeutteja oli kaksitoista. Yksittäisiä vastauksia tarkastellessa tulkkauspalvelua suositelleiden puheterapeuttien tiedot palvelusta olivat oikeita. Ne puheterapeutit, joilla ei ollut tulkkauspalvelun asiakkaita, eivätkä olleet suositelleet tulkkauspalvelua asiakkailleen, vastasivat edellisissä kysymyksissä olevansa tietämättömiä tulkkauspalvelusta, tai heidän kertomansa paljasti tiedot vanhentuneiksi tai vajaiksi. Tästä voimme päätellä, että puheterapeuttien oikeat tiedot tulkkauspalvelusta johtavat usein suositteluun ja asiakkaille tiedottamiseen.



6. Onko sinulla tulkkauspalvelua käyttäviä asiakkaita ja/tai oletko itse suositellut asiakkaillesi tulkkauspalvelua? Voit valita useamman vaihtoehdon.

28 vastausta

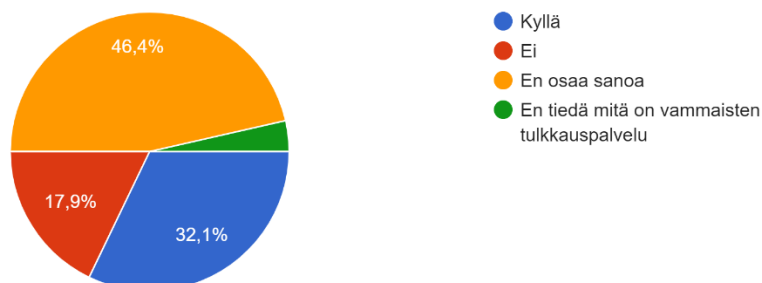


Kuvio 12. Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

Kysyimme vastaajilta, voisivatko heidän nykyiset puheterapia-asiakkaansa hyötyä tulkkauspalvelusta. Suurin osa vastasi, etteivät osaa sanoa ja kolmasosa vastaajista kertoi heidän asiakkaansa hyötyvän tulkkauspalvelusta. Viiden vastaajan mielestä heidän asiakkaansa eivät hyödy tulkkauspalvelusta ja yksi vastaaja ei tiennyt mitä on vammaisten tulkkauspalvelu. Puheterapeutit tarvitsevat siis lisää tietoa tulkkauspalvelusta tunnistaakseen tulkkauksesta hyötyviä asiakkaita paremmin.

7. Onko sinulla asiakkaita, jotka hyötyisivät tulkkauspalvelusta?

28 vastausta



Kuvio 13. Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

Kyselyssä pyrimme ensin selvittämään, onko vastaajalla tulkkauspalvelusta hyötyviä asiakkaita. Kaikilla vastanneilla oli asiakkainaan AAC-menetelmiä käyttäviä asiakkaita, jotka usein hyötyvät tulkkauksesta. Kysyimme myös suoraan, onko asiakaskunnassa mahdollisia tulkinkäyttäjiä. Näitä vastauksia verrattaessa selvisi, että vaikka puheterapeutilla oli useita eri AAC-menetelmiä käyttäviä asiakkaita, heillä ei omasta mielestään ollut tulkkauspalvelusta hyötyviä asiakkaita. Suurin osa vastasi tietävänsä missä paikoissa ja millaisissa asioissa asiakas voi käyttää tulkkia. Kuitenkin yksittäisistä vastauksista on luettavissa, että tulkkauspalvelun mahdollisuudet ja käytännöt eivät ole selkeitä puheterapeuteille.

Yksittäisiä vastauksia tarkastellessa puheterapeutit, joilla on AAC-keinoja käyttäviä asiakkaita, mutta eivät ole suositelleet palvelua, eivät myöskään tiedä mitä on tulkkauspalvelu. Avoimissa vastauksissa oli selkeästi virheellistä, puutteellista tai vanhentunutta tietoa tulkkauspalvelusta. Esimerkiksi: "Sitä (tulkkauspalvelua) voi hakea kunnan sosiaalitoimesta."

Vastauksissa oli myös puutteellista tietoa siitä, missä ja millaisissa tilanteissa asiakas voi käyttää tulkkia. Muutaman vastaajan mielestä asiakas voi käyttää tulkkia yksin asioidessa kodin ulkopuolella tai kyläillessä. Todellisuudessa asiakas voi käyttää tulkkia, vaikka asiakkaan mukana olisi asiakkaan lähipiiriin kuuluvia henkilöitä tai henkilökohtainen avustaja. Esimerkiksi lapsiasiakkaan omainen on läsnä ja seuraa tilanteita harrastuksessa, mutta ei osallistu toimintaan. Omaisen läsnäolo rohkaisee lasta toimimaan itsenäisesti tulkin kanssa. Asiakkaat voivat myös käyttää tulkkia ja henkilökohtaista avustajaa samanaikaisesti. Tulkkausta voi käyttää yksin kotona esimerkiksi postin lukemiseen, lomakkeiden täyttämiseen ja lehden lukemiseen.

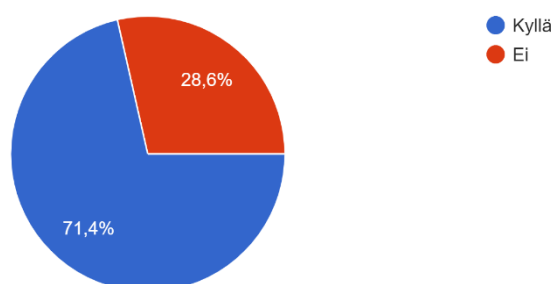
Osa vastaajista tiesi paljon tulkkauspalvelusta:

Vuorovaikutustilanteet, joissa puhevammainen henkilö ei selviä optimaalisesti itsenäisen kommunikoinnin avulla. Tekstien tulkkaus, kirjoitetun kielen tuottamisen tuki.

Selkeästi suurin osa vastasi tietävänsä missä paikoissa ja millaisissa asioissa asiakas voi käyttää tulkkia. Seuraavassa avoimessa kysymyksessä pyysimme

vastaajia kertomaan lyhyesti missä ja millaisissa tilanteissa asiakas voi käyttää tulkkia selvittääksemme tiedon oikeellisuutta. Vastauksissa korostui asiointi sekä harrastukset ja vapaa-aika. Muita paikkoja ja asioita tulkin käytölle olivat vastaajien mielestä juhlallat, kyläily ja kaverit, retket, postit ja paperityöt, lääkäri, terapia, opiskelu, työ, yhteiskunnallinen osallistuminen ja koti.

8. Tiedätkö missä paikoissa ja millaisissa asioissa asiakas voi käyttää tulkkia?  
28 vastausta



Kuvio 14. Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

Avoimissa vastauksissa selvisi, että tulkkauspalvelu mielletään usein vain aikuisille suunnatuksi palveluksi. Myös tulkinkäyttötilanteista kysyttäessä korostui asiointi tai postin lukeminen. Tulkkauspalvelua ei siis osata suositella lapsille.

Asiakkaani ovat alle kouluikäisiä lapsia, ja oletan, että tulkkauspalvelua käyttävät enimmäkseen aikuiset esim. asiointitilanteissa

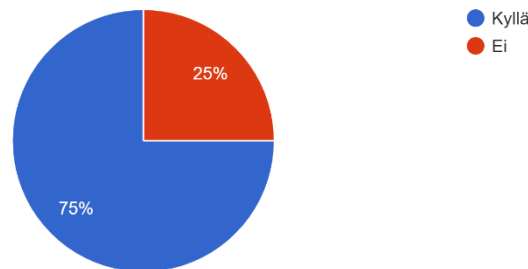
Kaikissa arjen tehtävissä. Minun asiakkaat ovat niin nuoria (alle kouluikäisiä) että tulkkausta ei ole ollut ajankohtaista

...se [tulkkauspalvelu] on saanut muutama aikuisasiakkaani, mutta että lapsille sitä harvemmin suositellaan tai myönnetään

Lasten tulkkausasioista oltiin kuitenkin kiinnostuneista. Vastaajat olivat kiinnostuneita myös tulkkauksesta, ja tulkin ja puheterapeutin yhteistyötä kaivattiin. Kyselyyn vastanneet puheterapeutit ovat todennäköisesti niitä, jotka ovat kiinnostuneita ja tietoisia tulkkauspalvelusta. Kyselyihin vastaajat ovat yleensä muutenkin aktiivisia tiedonhakijoita, ja tämä saattaa vaikuttaa tuloksiin korostaen kiinnostusta tulkkauspalveluun.

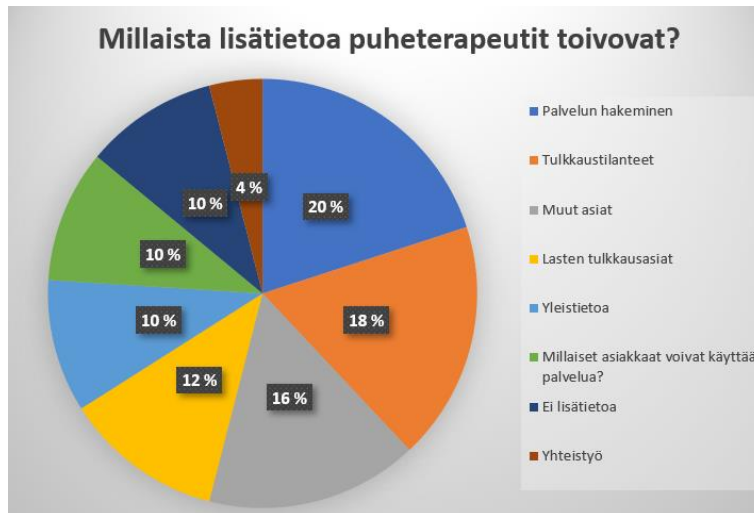
Vain neljäsosa (n=7) vastaajista ei ollut tavannut puhevammaisten tulkkia. Tällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään ammattikuntien verkostoitumista, moniammatillista yhteistyötä ja tietoisuutta kommunikaatiopalveluiden ammattilaisista.

10. Oletko tavannut puhevammaisten tulkin?  
28 vastausta



Kuvio 15. Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

Viimeiseksi kysyimme puheterapeuteilta, millaista lisätietoa he kaipaisivat puhevammaisten tulkkauksesta. Tällä kysymyksellä selvitettiin puheterapeuttien omaa näkökulmaa liittyen tiedontarpeisiin puhevammaisten tulkkauksesta, jotta he voisivat suositella asiakkailleen tulkkauspalvelua. Tähän avoimeen kysymykseen vastasivat kaikki 28 vastaajaa. Suurin osa vastaajista (n=9) kaipasi lisätietoa millaisissa tilanteissa asiakkaat voisivat käyttää puhevammaisten tulkkausta. Monet vastaajat (n=6) kertoivat tarvitsevansa tietoa lasten tulkkausasioista. Vastaajat olivat kiinnostuneita saamaan lisätietoa tulkkauspalvelusta yleisesti. Viisi vastaajaa ei kokenut tarvitsevansa lisätietoa puhevammaisten tulkkauksesta.



Kuvio 16. Puheterapeuttien tiedot tulkkauspalvelusta -kyselyn tulokset

Puheterapeutit tarvitsevat tietoa tulkkauksesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä, jotta voisivat suositella tulkkauspalvelua asiakkaalle. Kyselyn mukaan puheterapeutteja mietitytti tulkkauspalvelun käyttöönoton oikea-aikaisuus ja puhevammaisten asiakkaiden valmiudet tulkkaukseen.

Minkätyyppisille ja -ikäisille puhevammaisille sitä yleensä suositellaan

Miten palvelua voi suositella? Millaisia määriä? Mitä kautta suositus tehdään? Missä kuntoutuksen vaiheessa olevalle lapselle? Mitä se perheeltä vaatii?

Puheterapeutit pohtivat milloin asiakkaan on oikea aika aloittaa tulkkauspalvelun käyttö. Tämä on aina asiakaskohtaista. Kela määrittelee, että asiakkaalla tarvitsee olla toimiva kommunikointimenetelmä, mutta toimiva ei tarkoita valmista. Kieli kehittyä käyttäjänsä mukana koko eliniän. Tulkkaus tukee asiakkaan puheterapiassa opittuja taitoja.

Kyselyn lopuksi pyysimme vastaajilta kommentteja joko aiheeseen, kyselyyn tai muihin asioihin liittyen. Saimme yhdeksän kommenttia, joista kolmasosa liittyi toiveisiin paremmasta yhteistyöstä puheterapeuttien ja puhevammaisten tulkkien välillä. Tähän liittyen yksi vastaaja kertoi puheterapeuttien ja puhevammaisten tulkkien paremmasta yhteistyöstä ennen tulkkauspalveluiden siirtymistä Kelaan.

Vastaaja koki yhteistyön huonontuneen muutoksen myötä ja tämän vaikuttaneen omaan motivaatioonsa tulkkauksen suositteluun. Kaksi vastaajaa piti tärkeänä, että tietoisuutta tulkkauksesta pidetään yllä ja lisätään. Loput kommentit liittyivät moniin eri aiheisiin: positiivinen kokemus tulkkauksesta, eroavaisuudet puhevammaisten tulkkauksen ja viittomakielen tulkkauksen välillä, asiakkaiden motivointi tulkkauksen käyttöön ja tulkkauksen mahdollisuuksien mieleen palauttamiseen.

## 6.2 Havainnot puheterapeuttien tiedotustilaisuudessa

Puheterapeuttien tiedotustilaisuudessa havainnoimme puheterapeuteilta esiin nousseita ajatuksia ja kysymyksiä. Puheterapeuteilla ei ollut selkeää kuvaa puhevammaisten tulkin työkuvasta. Tiedotuksen edetessä monet innostuivat tulkkauksesta, ja sanoivat ymmärtäneensä nyt asiakkaidensa hyötyvän palvelusta. Tulkkauksen oli ajateltu lähinnä aikuisten asiointitilanteisiin liittyvänä palveluna. Tulkin työkuvan laajuus ja tulkkauksen mahdollisuudet yllättivät monet puheterapeutit. Vuorovaikutuksen tukeminen ja tilanteen kuvailu osana tulkkausta oli uusi asia, jonka puheterapeutit kokivat tärkeänä asiakkailleen.

Puheterapeuttien tiedotustilaisuudesta –kyselyn tulokset ja tiedotustilaisuudessa tehdyt havainnot tukivat toisiaan. Kyselyn avoimissa vastauksissa olleet teemat olivat samoja, joita puheterapeutit toivat keskusteluun tiedotustilaisuudessa. Puheterapeutit miettivät tulkkauksen käytön tilanteita ja tulkin roolia sekä työkuvaa. Tiedotustilaisuudessa puheterapeutit kyselivät myös palvelun hakeemisesta ja myönnetystä tuntimäärästä. Tulkkauksen sekoitettiin muihin rajallisempiin palveluihin, joita myönnetään tietty tuntimäärä, ja joita pitää hakea tiettyin väliajoin uudestaan. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi puheterapia ja kommunikaatio-ohjaus. Painotimme tiedotuksessa vammaisten tulkkauksen olevan lakisääteinen palvelu, joka mahdollistaa asiakkaan tasavertaisen osallistumisen yhteiskunnassa.

Tiedotustilaisuudessa keskustelua ja kysymyksiä olisi riittänyt enemmänkin, mutta aika loppui kesken. Puheterapeutit pyysivät materiaalia jaettavaksi ja

näytettäväksi esimerkiksi sopeutumisvalmennuksissa. Videomateriaalia ja konkreettisia esimerkkejä tulkkauksilanteista toivottiin enemmän. Palvelun hakeminen ja asiakkaan motivointi prosessiin vaatii puheterapeuteilta vielä syvällisempää tutustumista.

### 6.3 Tiedotuksen vaikutukset -kyselyn tulokset

Tiedotustilaisuuden jälkeen jaettu kysely oli tehty hyvin lyhyeksi, jotta kysely olisi vastaajille nopea ja helppo täyttää. Kyselyyn vastasi 12 tiedotustilaisuudessa olleista 15 puheterapeutista. Kyselyssä oli kolme strukturoitua monivalintakysymystä ja yksi vapaan kommentoinnin kenttä. Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat tiedotuksen tulkkauksipalvelusta hyödylliseksi.

1. Oliko tulkkauksipalveluinfo mielestäsi hyödyllinen?

12 vastausta

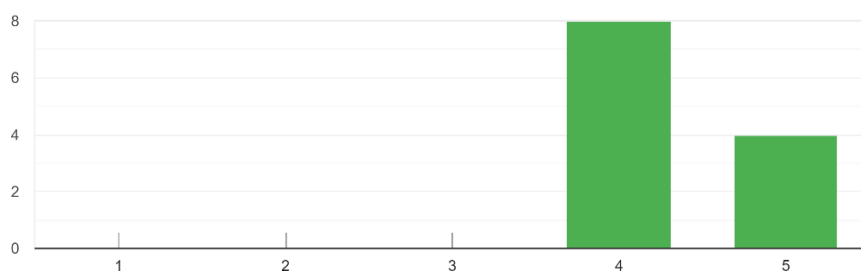


Kuvio 17. Tiedotuksen vaikutukset -kyselyn tulokset

Tiedotustilaisuudessa kerroimme myös Kelan vammaisten tulkkauksipalvelun hakemiseen liittyvästä prosessista. Kyselyssä selvitimme, oliko tieto riittävää ja kokivatko puheterapeutit osaavansa auttaa asiakasta hakemisessa. Asteikolla 1–5 tiedotukseen osallistuneet puheterapeutit vastasivat “osaisin melko varmasti” (n=8) ja “osaisin varmasti” (n=4). Hakuprosessin osaaminen ei kuitenkaan vielä tarkoita, että palvelua osattaisiin hakea oikea-aikaisesti tai asiakas saataisiin motivoitua palvelun käyttäjäksi.

2. Osaisitko äsken saamasi tiedon perustella suositella tulkkauspalvelua asiakkaillesi?

12 vastausta

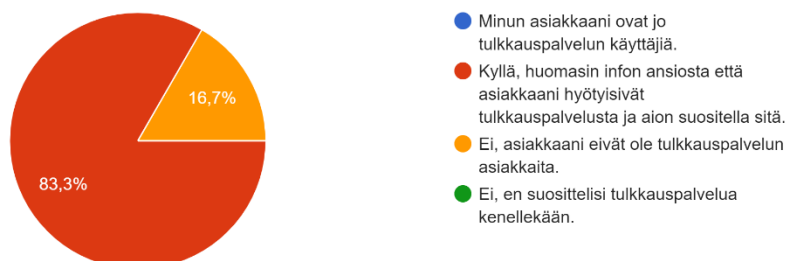


Kuvio 18. Tiedotuksen vaikutukset -kyselyn tulokset

Kolmannella kysymyksellä selvitimme, tuliko puheterapeuteille uutta tietoa tulkkauspalvelusta. Kysyimme myös, huomasivatko he tiedotuksen ansiosta asiakkaidensa hyötyvän tulkkauspalvelusta. Vain kaksi vastaajaa oli edelleen sitä mieltä, että hänen asiakkaansa eivät ole tulkkauspalvelun asiakkaita. Toinen heistä oli kommentoinut avoimiin kysymyksiin asiakkaidensa olevan kuitenkin tulevia asiakkaita.

3. Onko sinulla asiakkaita, jotka hyötyisivät tulkkauspalvelusta?

12 vastausta



Kuvio 19. Tiedotuksen vaikutukset -kyselyn tulokset

Puheterapeuttien tiedotustilaisuudessa kysyttiin paljon myös lasten tulkkauksesta ja tulkkauspalvelun hakemisesta. Puheterapeutit kertoivat ymmärtäneensä vasta tiedotuksen kautta, kuinka moninainen tulkin työnkuva on, ja mitä kaikkea tulkkaukseen voi kuulua. Tulkin työhön kuuluu myös vuorovaikutuksen tukeminen ja tilanteen sanoittaminen. Tiedotustilaisuudessa mukana ollut puheterapeutti kertoikin tiedotuksen myötä vuorovaikutuskäsitteen avautuneen hänelle uudella tavalla.



Avoimeen kommenttikenttään “Jäikö jotain kertomatta? Onko vielä kysyttävää?” vastasi viisi puheterapeuttia. Kolmessa vastauksessa pyydettiin konkreettista videomateriaalia, joissa olisi esimerkkejä tosielämän puhevammaisten tulkkauksesta. Yksi vastauksista kiteytti puheterapeuttien tarpeet koskien tiedotusta puhevammaisten tulkkauspalvelusta:

Kiitos todella paljon infosta, tämä valaisi ihan uudella tavalla tulkkien työnkuvaa ja miten asiakkaat voisi tulkkauksesta hyötyä. Toitte alaa lähemmäs ja lisäsitte ymmärrystä. Oli hyvä, että kerroitte myös miten tulkkausta hakea, sillä se olisi käytännön elämässä varmasti kynnys suosittelulle, kun ei osaisi sanoa asiakkaalle hakemisprosessista mitään.

## 7 TULKKAUSPALVELUKOKEILUN TULOKSET

Tulkkauspalvelukokeilun tulokset koostuvat eri tilanteissa tehtyihin havaintoihin ja haastattelusta saadun materiaalin analysointiin. Keskustelu omaisten kanssa myös tutkimuksessa luotujen tilanteiden ulkopuolella, esimerkiksi käytävällä siirryttäessä puheterapeutin huoneeseen, oli runsasta. Näitä keskusteluja ei nauhoitettu, vaan tiedot kerättiin muistiinpanojen avulla ja kirjattiin havaintoihin. Varsinkin tulkkauksilanteessa läsnä oleva omainen keskusteli havainnoivan tutkijan kanssa seurattessaan tulkkauksilannetta, ja saattoi kysellä tulkin käytöstä tilanteen edetessä.

Tulkkauspalvelukokeiluun osallistui kaksi perhettä. Molemmat haastateltavat omaiset kokivat tulkkauspalvelukokeilun hyödylliseksi. Omaisilla oli tulkkauspalvelusta jonkin verran ennakkotietoa. Tulkkauspalvelukokeilun myötä he huomasivat kuitenkin uudella tavalla, mikä on vammaisten tulkkauspalvelun tarkoitus. Haastattelut toteutettiin etänä. Monipuolisemman kuvan tulkkauspalvelukokeilun soveltuvuudesta ja käytettävyydestä olisimme saaneet, jos tutkimuksemme olisi osallistunut perheitä myös muualta kuin Varsinais-Suomesta. Käytössämme olevat resurssit eivät riittäneet matkustamaan kauemmas toistamaan tulkkauspalvelukokeilu.

### 7.1 Tiedotuksen vaikutukset omaisten näkökulmasta

Haastatteluissa omaiset kertoivat, että heillä oli jonkin verran etukäteistietoa tulkkauspalvelusta. Toinen oli kuullut tulkkauspalvelusta puheterapeutilta ja toinen puhevammaisten tulkilta. Omaiset kuitenkin olivat ajatelleet, ettei palvelu ole vielä ajankohtainen. Heillä oli myös vääriä ja puutteellisia tietoja; palvelu miellettiin aikuisten palveluksi, vaikeaksi saada ja ainoastaan asiointitilanteisiin käytettäväksi. Tulkkauspalvelu myös sekoitettiin muihin rajallisempiin palveluihin, joita pitää hakea joka vuosi tai joiden myöntämiseksi pitää taistella kunnan tai Kelan kanssa. Palveluiden pirstaleisuus koettiin kuormittavaksi.

Haastatellut kokivat tiedotuksen todella hyödyllisenä ja he kokivat saaneensa uutta ja tarpeellista tietoa. Omaisen mukaan lisäkysymyksiä jäi, mutta tietoa tuli kerralla niin paljon, ettei enempää olisi voinut sisäistää. Erityisen hyväksi koettiin, että tiedotus oli henkilökohtaista, ja tulkkauspalvelusta saatiin tietoa juuri oman lapsen ja perheen tarpeisiin. Molemmat haastateltavat kertoivat, että tiedotuksessa selvisi uudella tavalla, millaisissa tilanteissa tulkkausta voisi käyttää juuri heidän lapsensa kohdalla nyt ja tulevaisuudessa. Uutena asiana selvisi myös, että tulkkauspalvelu on käytettävissä ja hyödyllinen jo pienellekin lapselle.

Omaisten mukaan tiedotuksessa oli asiakkaalle oleelliset asiat, eikä mitään ylimääräistä. Tiedotus koettiin selkeäksi ja helposti omaksuttavaksi. Hämmäntävänä koettiin tulkkauspalvelun järjestämisvastuu; milloin tilataan Kelasta ja milloin kunnalta tai sairaalasta. Materiaalin saaminen kotiin muistin tueksi koettiin hyväksi. Materiaalia toivottiin myös sähköisenä. Haastatteluissa pohdittiin, voisiko olla mahdollisuus valita, haluaako sen paperisena vai sähköisenä, koska ihmiset omaksuvat tietoa eri tavoin. Käytännön videoesimerkkejä tulkkauksesta toivottiin tukemaan tiedotuksessa saatua tietoa.

## 7.2 Tulkkaustilanteista saadut kokemukset ja havainnot

Tiedotuksen jälkeen omaisen osallistui puheterapian loppuun saadakseen esimerkin tulkkauksesta. Tilanne jäi kummallakin kerralla lyhyeksi, ja lapsiasiakkaiden vireystila oli puheterapian jälkeen heikko. Vanhemman ilmestyminen paikalle muutti tilannetta ja lisäsi lapsiasiakkaiden levottomuutta kotiinlähdön läheisyydessä. Toinen vanhemmista kertoikin miettineensä, olisiko vanhemman helpompi olla tilanteessa "kärpäsenä katossa". Puheterapian rutiinien rikkoutuessa lapsiasiakkaat myös hämmentyivät tilanteessa, vaikka tulkin roolissa olleen tutkijan läsnäolo ennen vanhempien saapumista olikin sujunut hyvin. Puheterapiassa tehdyn tulkkauksen hyöty oli tulkin roolissa olleen tutkijan ja lapsiasiakkaan tutustumisessa. Tulkkaus onnistui osittain, mutta jäi lyhyeksi. Lapsen ensimmäisenä tulkkauskokemuksena tilanne palveli tarkoituksenmukaisesti.

Tiedotustilaisuuden lopuksi kummallakaan omaisella ei ollut kysyttävää, mutta vapaa-ajan tulkkauksessa palattiin etenkin tulkkaustilanteisiin ja tulkin rooliin liittyviin asioihin. Näissä tilanteissa oli mukana myös kolmas osapuoli, jolle tulkkaukspalvelu oli vain vähän tuttu. Mahdollisuus nähdä käytännössä tulkkaukspalvelun toimivuus motivoi perhettä hakemaan palvelua ja auttaa käyttämään palvelua oikein. Tiedotus toimii hyvänä pohjana, mutta vasta käytännön kokemuksen mukana tulee ymmärrys palvelun mahdollisuuksista. Tiedotuksen jälkeen omaisilla oli aikaa miettiä tiedotuksessa oppimiaan asioita ja pohtia niiden merkitystä oman lapsensa kommunikaation ja osallistumisen kannalta. Käytännön kokeilu oli viikon tai kahden viikon kuluttua tiedotuksesta. Tämä palveli tiedon sisäistämistä, koska kokeilun yhteydessä oli vielä mahdollista kysyä mietityttäneistä asioista tulkkaukseen liittyen.

Toisessa vapaa-ajan tulkkauksessa oli asiakkaalle uutta kommunikointimateriaalia tulkin tekemänä. Materiaalin tekoon konsultoitiin lapsen kuntouttavaa puheterapeuttia. Omainen kertoi haastattelussa materiaalin olleen lapselle hyödyllinen. Tulkkaustilannetta seurattaessa omainen huomasi myös, kuinka kyseistä menetelmää voi hyödyntää lapsen kommunikaation tukemisessa. Lapsiasiakkaan lisäksi siis myös omainen sai mallin kommunikointimateriaalin käyttöön seuratesaan tulkin työskentelyä. Tulkkauksen kautta puheterapiassa opetellut taidot, kuten kuvien tai kommunikointilaitteen käyttö tulee osaksi arkea, vaikka kotona ei esimerkiksi laitetta käytettäisikään. Tulkki voi valmistella tilanteeseen sopivan materiaalin, esimerkiksi kommunikointitaulun tulkkauksen tueksi. Tulkki myös mallittaa esimerkiksi kansion käyttöä ja tukee näin puheterapian ja kommunikatio-opetuksen tavoitteita. Kelan vammaisten tulkkaukspalveluun kuuluu palvelukuvauksen mukaan mahdollisuus pienimuotoiseen materiaalin tekoon tulkkaustilausta varten (Kela, 2020, s. 11).

Toinen omainen yllättyi tulkin roolin olevan tulkkaustilanteessa neutraali eikä hallitseva. Omaisen mukaan ”tulkki soljahtaa” tulkkaustilanteeseen ja ”kiinnittää lapsen toimintaan”. Tulkin tilannetajun on omaisen mukaan oltava vahva, jotta tulkkaukset sujuisi. Lapsiasiakkaan rohkaisu ja motivoiminen olivat omaisen mielestä myös tärkeä osa tulkkauksia. Tulkkaustilanteessa asiakas saattaa tarvita taukoa ja poistua tulkkaustilanteesta. Tulkki on lähellä saatavilla ja hetken kuluttua voidaan

yhdessä lapsen kanssa palata takaisin tulkkaustilanteeseen. Tämä oli omaiselle tärkeä huomio. Toinen tärkeä huomio oli se, että lapsi pystyi keskittymään toimintaan kauemmin tulkin kanssa, kun lapsen ei tarvinnut keskittyä niin kovasti ymmärtämään mitä tapahtuu. Tulkki pilkkoi kokonaisuudet pienemmiksi palasiksi ja helpotti lapsen ymmärrystä tulkkausmateriaalin avulla. Omaisten mukaan monet saattavat pelätä vuorovaikutuksen jäävän lapsen ja tulkin väliseksi. Tulkkaustilanteessa hän kuitenkin huomasi, miten taitavasti tulkki toimii pienenkin lapsen kanssa tukien lapsen omaa osallistumista ja vuorovaikutusta muiden kanssa. Omainen koki myös, että nähtyään itse tulkkauspalvelun käytännössä kynnyks kokeilla palvelua madaltui, ja kokemus toi rauhan ja turvallisuuden tunteen.

Toinen haastateltava omainen jäi pohtimaan myös luottamussuhteen syntymistä tulkkiin. Hän pohti, että näin ensimmäisellä kerralla lapsiasiakas suhtautui tulkkiin epäillen. Haastattelussa keskusteltiin perehtymisen tärkeydestä ja tuttujen tulkkien merkityksestä erityisesti lapsiasiakkaiden kohdalla. Kumpikin haastateltava pohti tulkkien ”sisäänajoa” lapsiasiakkaan kommunikointiin ja elämään. Kelan vammaisten tulkkauspalvelu tarjoaa tulkkauspalvelun käytön opastuksen palvelun myöntämisen jälkeen (Kela, 2021d). Kotona opastamassa käyvät tulkit eivät automaattisesti jää asiakkaan tulkeiksi, eivätkä välttämättä edes hallitse lapsiasiakkaan kommunikaatiomenetelmää, esimerkiksi viittomia. Tämän jälkeen välityskeskuksesta lähetetään profiililtaan sopivat tulkit tutustumaan lapsiasiakkaaseen, nämä saattavat olla eri henkilöitä kuin opastuksen tarjonneet tulkit. Lapsiasiakkaan ensimmäiseen tulkkaustilanteeseen voidaan välittää vielä joku muu tulkki, jos perehtyneet listatulkit on kiinnitetty muihin tilauksiin. Etenkin lapsiasiakkaille on tärkeää opetella tulkkauksen käyttäjäksi tuttujen tulkkien kanssa. Johdonmukaisuus ja jatkuvuus tuovat turvallisuutta ja rakentavat luottamussuhdetta välityskeskukseen, tulkin, lapsiasiakkaan ja omaisten välille. Tulkkaus on myös asiakkaan ja tulkin yhteistyötä, jota pitää harjoitella, ja joka vaatii molemminpuolista luottamusta.

### 7.3 Omaisten toivoma yhteistyö kommunikaatiopalveluissa

Molemmat omaiset toivoivat ammattilaisten välistä yhteistyötä. Tämä helpottaisi perheiden arkea ja lapsiasiakas saisi parempaa palvelua. Haastattelussa toinen omainen mietti, että puheterapeutin oikeanlainen tiedotus omaisille tulkkaukspalvelusta auttaisi palvelun käyttöönotossa. Omaisten mielestä heidän ei tulisi joutua etsimään palveluita ja tietoa, vaan heidän tulisi saada niitä asiantuntijoilta. Tiedotusta toivottiin lisättävän palveluverkoston eri ammattilaisille. Haastateltavat pohtivat, että tietoa olisi hyvä viedä puheterapeuttien lisäksi neuvoloihin, erityishuoltopiireihin, kuntoutusohjaajille, järjestöille ja sosiaalitoimelle. Haastateltavat toivoivat, että saisivat konkreettista apua hakemuksen täyttämiseen. Hakemuksen voisi täyttää puheterapeutin kanssa tai kuntoutussuunnitelman teon yhteydessä. Näin jäisi vähemmän paperien täyttämistä kotona tehtäväksi. Hakemusten täyttäminen yhdessä ammattilaisten kanssa madalluttaa kynystä hakea palvelua.

Tiedotuksen lisäksi haastateltavat toivovat yhteistyötä muissakin yhteyksissä. Toinen haastateltava sanoi, että on väsynyt kertomaan lapsen tilanteesta aina uusille ammattilaisille. Puheterapeutin ja tulkin välinen yhteys siirtäisi tietoa kommunikaatiosta ilman omaisten panosta. Toinen omainen mietti lapsen kommunikointilaitteen sisältöä. Laitteeseen oli nyt lisätty sanastoa puheterapeutin ja omaisen toimesta. Omainen mietti, onko laitteessa sitä sisältöä, jota lapsi oikeasti haluaisi käyttää esimerkiksi koulussa. Tulkki voisi yhdessä asiakkaan kanssa selvittää asiakkaan kaipaamaa sanastoa ja tulkata ne eteenpäin. Tulkin voi tilata myös lyhyemmäksi ajaksi kouluun, jolloin tulkki voi tulkata asiakkaan tarvitsemia sisältöjä yhteistyössä koulun henkilökunnan kanssa. Kommunikaatioympäristön kehittyessä tulkkia ei enää tarvita. Myös päiväkodissa tulkki voi mallittaa lapsen kommunikaatiomenetelmää ja tehdä näkyväksi lapsen tapaa kommunikoida, jolloin päiväkodin henkilökunnan oppiessa kommunikoimaan lapsen kanssa tulkkia ei enää tarvita. Toinen omainen kertoi puheterapiakertoja kuluvan päiväkodin uusien työntekijöiden kouluttamiseen henkilökunnan suuren vaihtuvuuden takia. Hän mietti, voisiko tulkkaukspalvelua käyttää päiväkodissa, kunnes kommunikaatio henkilökunnan ja lapsen välillä toimii ilman tulkkia.

## 7.4 Kommunikaation vaikutus itsenäistymiseen

Perheiden kanssa käydyissä keskusteluissa korostui lapsen itsenäistymisen. Omaisen mukaan itsenäistymistä aletaan harjoitella jo varhaisessa vaiheessa esimerkiksi intervallihoidon muodossa. Omainen ajatteli tulkkauksen auttavan lasta ilmaisemaan itseään myös paikoissa, joihin lähi-ihmiset eivät pääse mukaan. Hän pohtikin haastattelussa, että olisi tähdellisempää itsenäistymisen kannalta opetella toimimaan itsenäisemmin tulkin kanssa, kuin mennä johonkin yöksi nukkumaan. Tulkkauspalvelukokeilun kautta omaiset saivat kohdennettuja käytännön esimerkkejä tulkkauspalvelun mahdollisuuksista eri ikäkausina. Kerroimme esimerkiksi erilaisista tulkkaustilanteista työ- ja päivätoiminnassa. Näissä ympäristöissä asiakas toimii ilman omaista. Omaiset kertoivat ymmärtäneensä tulkkauksen merkityksen lapsen itsenäistymisen kannalta. Tulkkaus mahdollistaa lapsen osallistumisen kodin ulkopuoliseen toimintaan eli itsenäisiin hetkiin ilman omaista. Omaisen mukaan palvelun alkaessa jo lapsuudessa lapsen lisäksi tulkkauksen mahdollistamaan itsenäisyyteen tottuivat myös aikuiset.

Omainen huomioi vanhemman läsnäolon tilanteessa mahdollistavan lapsen huonon käytöksen. Lapsi, joka tarvitsee vanhemman tukea kommunikoinnissa, on eriarvoisessa asemassa niihin lapsiin verrattuna, jotka voivat olla esimerkiksi kaverisynttäreillä ilman vanhempiansa läsnäoloa. Puhevammaisen lapsen käytöstä ohjaa siis koko ajan vanhempi, kun taas muut lapset opettelevat selvittämään esimerkiksi kiistatilanteita itsenäisesti. Omainen puuttuu helposti lapsen tuottamaan sisältöön kertomalla esimerkiksi, ettei lapsen isä ole miljonääri, vaikka lapsi näin väittäisi. Lapsi, jonka vanhempi ei ole paikalla, voi kaikessa rauhassa puhua mitä haluaa. Tulkki ei puutu lapsiasiakkaan tuottamaan sisältöön, vaan tulkaa sen sellaisenaan. Tulkki saattaa kuitenkin tulkata yleisiä normeja kertomalla lapselle muiden kuulumattomissa, että valehtelu voi tuntua toisesta pahalta. Puhevammaisella lapsella on kuitenkin oikeus myös valehdella niin halutessaan ilman aikuisen puuttumista tilanteeseen samoin kuin lapsella, jonka sanomisia leikkitalanteessa ei kukaan "valvo".

Lapsen kasvu ja itsenäistyminen aktiiviseksi toimijaksi omassa elämässään mahdollistavat osallisuuden yhteiskunnassa. Puhevammaisen lapsen itsenäistymistä voi haitata kommunikaation esteet. Elinpiiri ei laajene, kun se on rajattu vain ihmisiin, joiden kanssa kommunikointi sujuu ilman välikäsiä. Omaisten mukaan lapsi ei välttämättä halua jutella kaikista asioistaan äidin tai isän välityksellä. Lapsen itsenäistyessä kaikkea ei enää kerrota vanhemmille. Toinen haastateltu omainen mietti, että miksei kommunikaation tukea eli tulkkausta voisi aloittaa jo pienellekin lapselle. Hänellä oli kokemus, että aloitetaan aina myöhemmin, mutta milloin on myöhemmin? Kokeiluun osallistunut kouluikäinen asiakas olisi jo tarvinnut tulkkia, esimerkiksi kuntoutussuunnitelmakokouksissa. Myös puhevammaisella lapsella on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, ja hänelle on annettava oikeanlaista tukea tähän (Kuvio 2. s. 12, Lapsen oikeus osallistua, Ahola & Pollari, 2018, s. 7).

### 7.5 Tulkkauspalvelun aloittamisen haasteet omaisten näkökulmasta

Suurin haaste oli kummankin haastateltavan mielestä tiedonpuute. Palvelusta oli kuultu enemmänkin sattumalta, kuin säännönmukaisesti ammattilaisten toimesta. Omaisten tiedot palvelusta olivat jääneet puutteellisiksi ja palvelun käyttötarkoitusta ei oikein ymmärretty. Haastatteluissa selvisi, että omaiset tiesivät muita perheitä, jotka ovat epävarmoja tulkkaukseen liittyvistä asioista. Perheet miettivät, miten tulkkauspalvelua haetaan, milloin ja mihin tilanteisiin. Perheet tarvitsisivat siis kohdennettua tietoa ja käytännön esimerkkejä siitä, mitä tulkkaus juuri heidän kohdallaan tarkoittaa. Toinen haastatelluista omaisista pohti, että ”kahden vaiheilla” olevien perheiden päätöksenteon tueksi mahdollisuus kokeilla palvelua ennen sen hakemista madaltaisi kynnystä edes miettiä palvelun hakemista.

Toinen omaisista kertoi haastattelussa, että joillekin perheille lapsen haastava käytös saattaa olla kynnyks kokeilla tulkkauspalvelua. Omaisen ei tarkentanut, mitä hän tarkoitti haastavalla käytöksellä. Joissain tapauksissa tulkkaus saattaa ennaltaehkäistä asiakkaan pettymisestä tai turhautumisesta johtuvaa haastavaa käytöstä, esimerkiksi jumittaminen tai kiljuminen. Haastava käytös voi olla merkki



siitä, ettei asiakasta ymmärretä tai asiakas itse ei ymmärrä. Näissä tilanteissa tulkkaus voi ennaltaehkäistä haastavaa käytöstä, kun asiakas tulee ymmärretyksi tai ymmärtää tilanteen. Jos asiakkaan haastava käytös aiheuttaa turvallisuusriskin, niin hän saattaa tarvita tulkkauksen lisäksi myös muuta tukea, esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan.

Palveluiden pirstaleisuus mainittiin kummassakin haastattelussa. Omaiset kokivat tiedon etsimisen ja palveluiden jatkuvan hakemisen erittäin kuormittavaksi. Erityistä tukea tarvitsevien lasten perheillä on kokemus taistelemisesta etujen saamiseksi. He ajattelevat tulkkauspalvelun olevan palvelu, jota haetaan vuosittain, ja jonka saaminen on vaikeaa. Omaisten mukaan palvelu mielletään jotenkin "niin hienoksi palveluksi", ettei sitä uskalleta hakea. On erityistä saada mukaan ihan oikea ihminen kommunikoinnin tueksi.

## 8 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUKSEN AIHEITA

Tilastotiedon, puheterapeuttien kyselyn ja tulkkauspalvelukokeiluun osallistuneiden perheiden haastattelun perusteella voimme todeta, että lapsia ei automaattisesti mielletä tulkkauspalvelun asiakkaiksi. Palvelu mielletään käytettäväksi ”tärkeisiin” aikuisten tilaisuuksiin kuten sairaala- tai Kela-asiointeihin. Tutkimuksessa selvisi myös, että perheet ja puheterapeutit kaipaavat kohdennetumpaa ja asiakaskohtaisempaa tietoa tulkkauspalvelusta. He eivät osaa etsiä tarvitsemaansa tietoa ja tarvitsevat tulkkausalan ammattilaisen tukea. Tieto on usein esitetty ammattikielellä, jolloin ammattitermit eivät tule täysin ymmärretyksi. Haastattelussa omaiset puhuivat hankalasta ”Kela-kielestä”, jonka kuitenkin todettiin parantuneen, esimerkiksi Kelan verkkosivuilla ja lomakkeissa. Ammattilaisten siis tulisi kiinnittää huomiota käyttämiinsä sanavalintoihin kertoessaan erilaisista palveluista ja muokata kieltään helpommin ymmärrettäväksi. Tutkimukseen osallistuneet perheet olivat muutenkin aktiivisia toimijoita lapsen palvelujen hakijoina, vähemmän aktiiviset omaiset löytänevät vieläkin huonommin tietoja palveluista.

Tulkilla on olemassa hiljaista tietoa, kuinka erilaiset asiakkaat voivat hyötyä tulkkauksesta erilaisissa tilanteissa. Puheterapeutit joutuvat yksin pohtimaan jokaisen asiakkaan kohdalla, millaisesta tulkkauspalvelusta juuri tietty asiakas hyötyisi, vai hyötyisikö lainkaan? Tulkkauksen ammattilaisen näkökulma voisi helpottaa puheterapeutin päätöksentekoa. Yhteistyön kautta asiakas saa kohdennettua palvelua ja tukea palvelun käyttöönotossa. Käytännönläheiset esimerkit ja hakulomakkeiden täyttäminen yhdessä ammattilaisten kanssa helpottaisivat tulkkauspalvelun hakuprosessia. Tutkimuksessa selviää, että kohdennettu tieto tulkkauspalvelusta on perheille tärkeää. Tulkkauspalvelu tarkoittaa eri asiakkaille erilaisia mahdollisuuksia. Perheiden ja myös puheterapeuttien on vaikea poimia tietovirrasta ne kohdat, jotka koskevat tiettyä asiakasta. Tiedotuksen ollessa liian yleisluonteista, jää palvelu kasvottomaksi ja kaukaiseksi.

Puheterapeuttiopinnot, muut koulutukset ja työyhteisö sekä kollegat olivat yleisimmät tietokanavat kyselyn mukaan. Kyselyssä selvisi kuitenkin myös, että

puheterapeuttipintojen aikana ei välttämättä kerrottu tulkkauspalvelusta ollenkaan, tai tiedot olivat jääneet vajaiksi. Moniammatillisen yhteistyön lisäämiseksi olisi tärkeää aloittaa yhteistyö jo opiskeluaikana. Puheterapeutit tarvitsevat kattavampaa tietoa tulkkauspalvelusta ja enemmän esimerkkejä käytännön tilanteista erilaisten asiakkaiden kanssa. Tulkkiopiskelijat hyötyisivät palveluverkoston laajemmasta tuntemisesta, sekä puheterapeuttien työnkuvan syvemmästä tuntemisestä.

Tulkkauspalvelukokeilussa selvisi, että nuorempi asiakas oli selkeästi vastaanottavaisempi tulkkaukselle, eikä hänellä ollut ennako-odotuksia. Kouluikäinen asiakas oli selvästi hämmentyneempi tulkin läsnäolosta, koska hän oli jo tottuneempi toimimaan ilman tulkkiä. Toki vastaanottavuuteen vaikuttaa iän lisäksi myös asiakkaan luonne ja tilannesidonnaiset asiat. Tulkkauksen ollessa osa elämää jo varhain lapsi tottuisi toimimaan aikuisena myös niissä ”tärkeissä” tilanteissa itsenäisemmin tulkkauksen avulla. Kokemuksen ja tutkimustulostemme perusteella tulkkauksen käyttöä tulisi harjoitella. Tutustuminen asiakkaaseen ja luottamussuhteen syntyminen on ensiarvoisen tärkeää tulkkauksen sujuvan toiminnan kannalta.

Asiakas saa Kelalta tulkkauspalvelun käytön opastusta palvelun myöntämisen jälkeen. Tutkimuksessa selviää, että asiakkaat tarvitsevat tietoa ennen palvelun hakemista. Palvelu jää helposti hakematta, koska hakuprosessista tai tulkkauksen käytön mahdollisuuksista ei ole oikeanlaista tietoa. Palvelu jää hakematta myös, koska ajatellaan, etteivät tulkkauksitilanteet ole riittävän ”vakavia”, tai koska asiakas ei vielä ikänsä puolesta voi toimia tulkkauksen asiakkaana. Tulkkauksen on tulkin ja asiakkaan yhteistyötä, jota pitää harjoitella. Perheillä ja puheterapeuteilla on ajatus siitä, että asiakkaan tulee olla valmis tulkkauspalvelun asiakas, joka osaa käyttää tulkkausta oikein alusta asti. Kommunikaatio kasvaa ja kehittyy koko eliniän. Niille, jotka tarvitsevat tulkkauksia kommunikaation tueksi, myös tulkkauspalvelu kasvaa ja kehittyy. Jostain on aloitettava. Omaisia haastateltaessa kumpikin pohti tulkkauspalvelun aloittamisen kynnyksiä. He pohtivat tulkkaukseen tutustumista ja heidän perehtymistään lapseen ja perheeseen. Lapsiasiakkaiden kynnys aloittaa tulkkauspalvelun käyttö saattaisi madaltua, jos tiedossa

olisi jokin selkeä tutustumisjakso. Lapset kaipaavat pysyvyyttä, heidän kohdallaan tuttujen listatulkkien merkitys korostuu.

Lightin (1989) mukaan AAC-menetelmiä käyttävät henkilöt onnistuvat kommunikoimaan tutuissa ympäristöissään paremmin kuin vieraammassa. Tulkkaus ja tulkki mahdollistavat kommunikaation sujuvuuden. Tulkkaus kompensoi puhevammaisen asiakkaan rajoitteita ja puutteita kommunikaatiossa eri osa-alueilla tukien asiakkaan kieliopillista, operationaalista, sosiaalista ja strategista kompetenssia. Selkokielen käytöllä ja lauseiden muodostamisella tulkkaus mahdollistaa asiakkaan kieliopillisen tuen. Tulkki voi esimerkiksi asiakkaan valitessa yhden merkin luoda suomen kielen mukaisen lauseen yhdessä asiakkaan kanssa. Tulkki auttaa kommunikointilaitteiden käytössä ja huolehtii niiden käyttövalmiudesta tulkkauksitilanteessa (mm. laitteiden esille ottaminen ja akun lataaminen). Tulkki voi esimerkiksi mallittaa laitteen käyttöä tai muistuttaa asiakasta, mistä hän löytää asiayhteyteen liittyviä kuvia kommunikointilaitteestaan. Näin tulkki tukee asiakkaan teknistä käyttötaitoa. Tulkki tulkkaa sosiaalisia normeja asiakkaalle, esimerkiksi kirjastossa tulkki voi muistuttaa asiakasta hiljaisuudesta. Tulkki voi myös tulkata käyttäytymiseen ja tunteisiin liittyviä asioita, esimerkiksi toisen loukkaantumista ja vitsejä. Myös ilmeiden ja eleiden tulkkaminen kuuluu vuorovaikutuksellisiin tilanteisiin, joissa asiakkaalle voidaan tulkata, mitä vaikka silmänisku tai tuhahtelu tarkoittaa. AAC-menetelmän merkistö on usein rajallinen, joka vähentää käyttäjän mahdollisuuksia ilmaisuun. Tulkkauksen avulla voi selvittää myös merkistöön kuulumattomia asioita. Tulkki voi täydentää kuvastoa etsimällä kuvia tai symboleja muualta tai esimerkiksi piirtämällä. Tulkkaus on asiakkaalle työkalu yhdenvertaisuuteen ja osallisuuteen. Tulkkaus kuljettaa tuttua kommunikointiympäristöä asiakkaan mukana läsnäolollaan, jolloin asiakas onnistuu paremmin silloinkin, kun kaikki muu on vierasta.

Palveluverkoston pirstaleisuus kuormittaa perheitä ja ammattilaisia. Palveluita myöntävät kunnat, erityissairaanhoidopiirit ja Kela. Kaikilla palveluilla on oma hakuprosessinsa ja erityispiirteensä. Tukitoimet sekoittuvat keskenään. Kelan vammaisten tulkkauksipalvelu koetaan rajalliseksi palveluksi, jota saa 180 tuntia vuodessa. Käytännössä tulkkauksitunteja saa kuitenkin hakea tarvittaessa lisää – lähes rajattomasti. Asiakkaat ja puheterapeutit tarttuvat enimmäismäärään,

koska se on muissa palveluissa, kuten henkilökohtaisessa avussa, puheterapiassa tai kommunikaatio-opetuksessa, niin tiukasti rajattu. Tulkkauspalvelusta kerrottaessa olisikin tarpeen tarkastella asiakkaan taustaa ja tietoja palveluverkostosta, jotta osattaisiin kertoa oikeat asiat. Asiakas tulisi nähdä kokonaisuutena ja yksilönä. Tiedotuksessa tulisi osata poimia mukaan vain ne kohdat, jotka koskevat asiakasta. Ei ole tarkoituksenmukaista kertoa kaikkea kaikille. Esimerkiksi lapsiasiakkaalle ja hänen omaisilleen tulisi kertoa lasten maailmaan liittyviä esimerkkejä tulkkauspalvelun mahdollisuuksista. Perheille olisi myös hyvä kertoa mitä kaikkea tulkkauspalvelu voisi tulevaisuudessa mahdollistaa, esimerkiksi opiskelun tai työelämään osallistumisen.

Tulkkauspalvelukokeilun aikana keskustelimme puheterapeutin kanssa tulkkauspalvelusta yleensä. Hänen aiemmat kokemuksensa puhevammaisten tulkkauspalvelusta vaikuttivat hänen halukkuuteensa suositella palvelua. Asiakkaidensa kautta hän oli tavannut puhevammaisten tulkkeja, jotka kohtelivat asiakkaita vähättelevästi, jopa aggressiivisesti ja tekivät tulkeille kuulumattomia tehtäviä, kuten vaipan vaihtamista. Kyseiset tulkit olivat myös päättäneet seuraavan tilauksen ajankohdasta ja vaikuttaneet asiakkaan kommunikointiin estävästi. Puheterapeutille oli näin syntynyt vääristynyt kuva tulkkauspalvelusta. On ensiarvoisen tärkeää toimia Suomen Puhevammaisten Tulkkien eettisen ammattisäännösten mukaisesti, jotta negatiivisia kokemuksia ei tulisi (SPT, 2021).

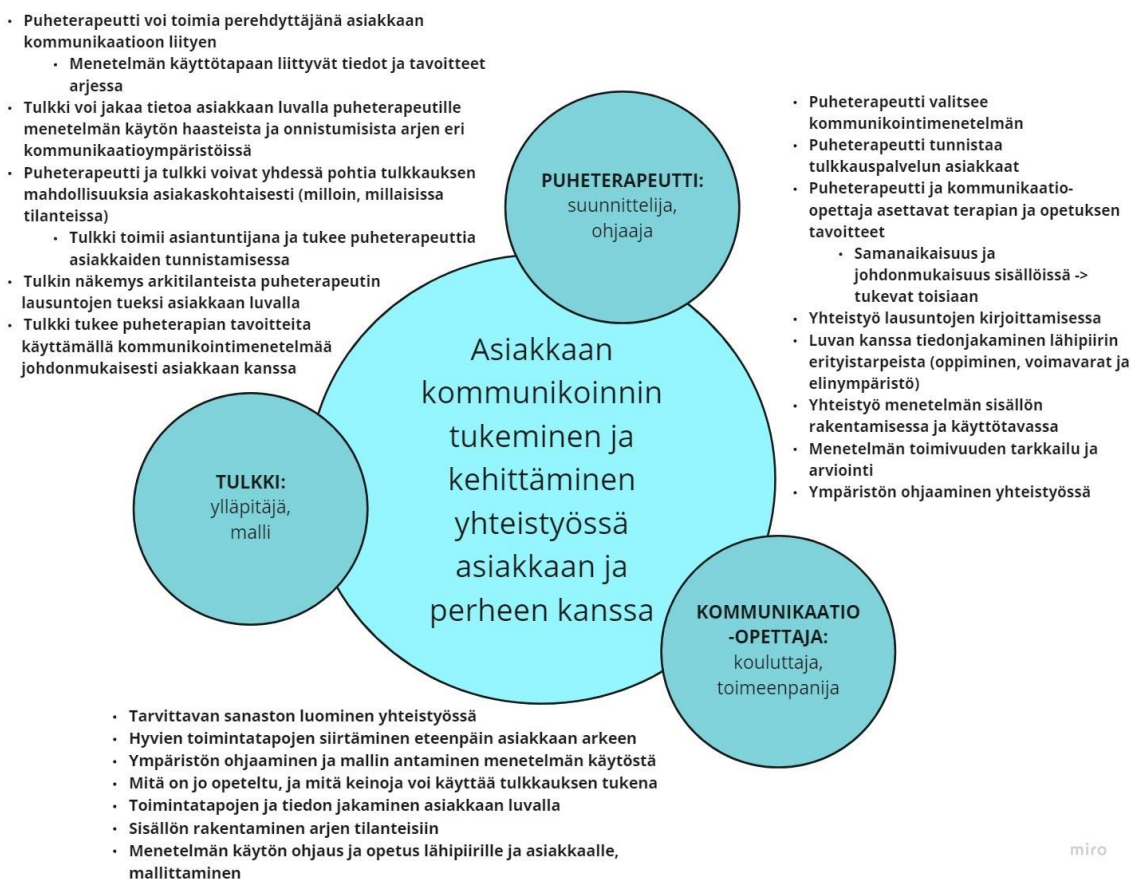
## 8.1 Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen

Moniammatillista yhteistyötä kommunikaatiopalveluiden ammattilaisten kesken olisi lisättävä. Tällä hetkellä yhteistyö jää ammattilaisten aktiivisuuden harteille, ja palkallisen työn lisänä tehtäväksi työksi. Ammattilaisten tulisi tunnistaa toistensa osaaminen ja tietää palveluverkoston mahdollisuudet asiakkaan sekä moniammatillisen yhteistyön kannalta. Palvelumuotoilun keinoin tätä yhteistyötä ja palvelupolkua voisi kehittää ammattilaisten ja ennen kaikkea asiakkaan hyväksi. Ammattilaisten toimiva yhteistyö on asiakkaan parhaaksi ja säästää resursseja (Sandström., ym, 2018, s. 26–27). Kommunikaatio-opettaja ja tulkki saattavat rakentaa samaa kommunikointimateriaalia toisistaan tietämättä. Tulkki

ei välttämättä ole tietoinen puheterapian tavoitteista, jotta voisi tulkkauksellaan tukea näitä asiakkaan arjessa. Päällekkäisen ja epäjohdonmukaisen työn välttämiseksi yhteistyötä olisi tutkittava ja kehitettävä. Päällekkäiset työt vähenisivät moniammatillisen yhteistyön seurauksena, ja palvelupolun sujuvoittaminen säästäisi pitkällä tähtäimellä varoja.

Vaitiolovelvollisuus estää ammattilaisia keskustelemasta keskenään asiakkaan kommunikaatiosta tai mistään häneen liittyvistä asioista. Tulkkauspalvelukokeiluun osallistuneet omaiset kuitenkin toivoivat tiedon jakamista ilman omaisten omaa panosta. He kokivat raskaaksi saman asian selittämisen aina uusille ammattilaisille. Vaitiolovelvollisuus on tärkeä osa tulkin ja muiden ammattilaisten työtä ja asiakkaan oikeusturvaa. Moniammatillista yhteistyötä se kuitenkin vaikeuttaa joskus myös asiakkaan ja/tai omaisten tahdon vastaisesti. Asiakas tai omainen ei välttämättä edes tiedä tästä jarruttavasta tekijästä, tai osaa kysyä sitä. Tällöin on ammattilaisten tehtävä huolehtia tiedonkulusta yhteistyössä asiakkaan tai omaisten kanssa ja keskustella tietojen välittämisen hyödyistä asiakkaan kommunikaation kehittämiseksi. Asiakkaan ja omaisten luvalla ammattilaiset voisivat jakaa kommunikaatioon liittyviä tietoja ja kokemuksia, jolloin kokonaisuus olisi eheämpi, eikä perheen tarvitsisi vastata kaikesta tiedon kulusta.

Kuvio 20 "Moniammatillinen yhteistyö kommunikaatiopalveluissa" esittelee puheterapian, kommunikaatio-opetuksen ja tulkkauksen moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksia yhteisen asiakkaan kommunikaation tukemiseksi ja kehittämiseksi. Ammattilaisten jakaessa asiakkaan ja omaisten luvalla tietoa, osaamista ja työtehtäviä kuvion ympyrän kehällä saadaan moniammatillinen kokonaisuus. Asiakasperheitä kuormittava oman tilanteen kertaaminen eri ammattilaisille vähenisi ja kommunikaatiopalvelut yhtenäistyisivät. Ammattiryhmät tulevat yhteistyön kautta tietoisemmiksi toistensa työnkuvasta, ja ymmärrys yhteistyön mahdollisuuksista asiakkaan hyväksi kehittyy.



miro

## KUVIO 20. Moniammatillinen yhteistyö kommunikaatiopalveluissa

Puheterapeutin ja kommunikaatio-opettajan välistä yhteistyötä voivat olla tavoitteiden asettaminen opetukselle, jolloin opetuksen ja puheterapian tavoitteet tukisivat toisiaan. Tulkki voi omalta osaltaan tukea näitä tavoitteita arjessa. Esimerkiksi puheterapeutti voi asettaa tavoitteen kommunikointitaulun käytöstä. Käyttöä harjoitellaan kommunikaatio-opetuksessa lähihenkilöiden kanssa, jonka jälkeen taulu on mukana oikeassa arjen tulkkaustilanteessa tulkin mallittamana. Samanaikaisuus ja johdonmukaisuus näkyisivät sisällöissä opeteltavan asian kulkiessa mukana suunnittelusta käytäntöön – kaikissa toimintaympäristöissä.

Puheterapeuttien tunnistaessa puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakkaat ja oikea aika ottaa palvelu käyttöön, varoja säästettäisiin myös tulkkauspalvelun oikea-aikaisella ja tarkoituksenmukaisella käytöllä. Puheterapeuttien tietämys hakuprosessista vähentäisi turhaa paperityötä, kun tulkkauspalveluhakemukset

olisivat oikein laadittuja ja ajankohtaisia. Oikea-aikaisella asiakaskohtaisella tulkkauspalvelun käyttöönotolla asiakas kasvaisi itsenäisemmäksi toimijaksi yhteiskuntaan. Tulkkauksen vahvistaessa vuorovaikutustaitoja ja ymmärrystä yhteiskunnan normistosta opiskelu- ja työskentelytaidot kehittyvät. Työllistyminen edistää sosiaalisia suhteita ja osallisuutta yhteiskunnassa (Vehmas, 2005, s. 33). Tulkkauksen ei aina tarvitse olla elinikäinen palvelu, vaan se voi jäädä myös pois tarpeen väistyessä.

Puheterapeutti kirjoittaa lausuntoja ja suosituksia asiakkaan kommunikaatioon liittyen. Kommunikaatio-opettajan ja tulkin näkemykset voivat tukea puheterapeuttia lausuntojen kirjoittamisessa. Lausunnoissa olisi näin nähtävillä eri näkökulmat samassa paikassa. Puheterapeutti ja kommunikaatio-opettaja tekevät tiivistä yhteistyötä asiakkaan lähipiirin kanssa. Yhteistyössä tulisi ottaa huomioon lähipiirin erityistarpeet esimerkiksi oppimiseen, voimavaroihin tai perheen kiinnostuksen kohteisiin ja arjen tarpeisiin liittyvissä asioissa. Puheterapeutti päättää asiakkaan kommunikointimenetelmän ja käyttötavan, jotka kommunikaatio-opettaja opettaa lähipiirille. Tulkkaus tuo menetelmän arkeen, ja antaa mallin oikeasta käytöstä. Yhteistyö on tärkeää, jotta käytötapa vastaa tarkoitustaan. Kommunikaatio-opettaja saattaa huomata menetelmää opettaessaan asioita, joita ei puheterapiassa välttämättä tule ilmi. Tulkki voi arjen tilanteissa huomata kommunikaatiomenetelmän toimivuudessa mahdollisia haasteita. Tulkin työnkuvaan ei kuulu muiden ammattilaisten tiedottaminen vaitiolovelvollisuuden vuoksi. Tämä arjen tulkkaustilanteissa kerätty tieto esim. kommunikaatiomenetelmän toimivuudesta olisi kuitenkin olennaista puheterapeutille, joka ohjaa kokonaisuutta. Tulkki on se ammattilainen, joka pääsee seuraamaan arjen tilanteita kodin ulkopuolella, ja pystyy luvan kanssa tiedottamaan muita ammattilaisia.

Kommunikaatio-opettajan ja tulkin ymmärrys toistensa roolista voi olla hyvinkin vahva, koska monet tulkit tekevät myös kommunikaatio-opetuksia. Kommunikaatio-opetuksen ollessa käynnissä kommunikaatio-opettajan ei kuitenkaan tulisi toimia samanaikaisesti asiakkaan tulkkina roolien sekoittumisen vuoksi. Tulkkauspalvelusta voi syntyä väärä kuva asiakkaalle. Ammatillisen yhteistyön pohja kommunikaatio-opettajan ja tulkin välillä on valmiina, mutta käytännössä se jää vähäiseksi. Kommunikaatio-opetuksessa harjoiteltu sisältö siirtyisi tulkin kautta



oikeaan arjen tilanteeseen, jolloin materiaalin tulisi olla sama. Yhteistyöllä saavutettava johdonmukaisuus olisi asiakkaan kannalta tärkeää. Kommunikaatio-opetuksen ollessa kunnan myöntämää palvelua, se ei toimi yhteistyössä Kelan myöntämän tulkkauspalvelun kanssa, ja asiakkaan etu jää huomioimatta.

Puheterapeutin toimiessa perehdyttäjänä asiakkaan kommunikaatioon, tulkki saa oikeanlaista tietoa ja kokonaiskuvan asiakkaan kommunikaatiosta. Tulkin saadessa kommunikaatio-opettajalta tietoa opetuksen edistymisestä ja puheterapeutilta puheterapiassa harjoitelluista asioista, tulkkauksessa voidaan siirtää opetellut asiat arkeen. Tutkimuksemme mukaan puheterapeutit miettivät tulkkauksen aloittamisen oikea-aikaisuutta, käyttötilanteita ja tulkkauspalvelun asiakkuuksia. Yhteistyöverkosto mahdollistaisi näiden asioiden pohtimisen yhdessä tulkin kanssa.

## 8.2 Jatkotutkimuksen aiheita

Jatkotutkimusta ja kehittämistä tarvitaan tiedottamisen ja palvelupolun kehittämisen näkökulmista. Puheterapeutit kaipaavat erityisesti havainnollistavia videoita tulkkauksesta aidoissa tulkkaustilanteissa. Myös asiakkaille videomateriaali antaisi tarkempaa tietoa tulkkauksesta. Videoesimerkit auttaisivat puheterapeutteja ja asiakkaita perheineen näkemään tulkkauspalvelun hyödyt arjen tilanteissa. Videomateriaalia voisi käyttää myös tulkkauspalvelun käytön opastuksessa. Puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakkaat ovat niin erilaisia keskenään, että olisi hyödyllistä kuvata erilaisten asiakasryhmien ja kommunikaatiomenetelmiä käyttävien eri ikäisten asiakkaiden tulkkaustilanteita. Puheterapeutti tai tulkki voisi näistä videoista valita sopivimmat asiakkaan profiiliin perusteella näytettäväksi tulkkauspalvelun opastuksen tueksi.

Tarkempi tutkimus asiakkaiden tulkkauspalvelun aloittamisesta asiakkaan näkökulmasta olisi tärkeää palvelupolun muokkaamisen kannalta. Työssämme olemme tutkineet lasten palvelupolkua tulkkauspalvelun asiakkaiksi, mutta vastaava tutkimus voitaisiin toteuttaa aikuisasiakkailta. Tarvitaan tutkimustietoa siitä, kuka palvelua suosittelee, jotta tiedotusta saadaan kohdennettua. Tässä

tutkimuksessa suosittelijoina tutkittiin puheterapeutteja, mutta myös lääkärit, sosiaalivirkailijat, neuvolat ja muut tahot voivat kirjoittaa lausunnon tulkkauksen tarpeesta. Tarkemman tiedon kerääminen ja tilastointi asiakkailta paljastaisi myös, mistä asiakkaat ovat saaneet tietoa tulkkauspalvelusta. Asiaa on jonkin verran tutkittu, mutta oikeiden tahojen tiedottamisen ja tehokkuuden kannalta olisi tärkeää tietää, mitä kautta tieto parhaiten kulkee.

Kuntoutussuunnitelman, arviointien ja loppuraporttien dokumentointi on tärkeää. Haastatteluiden perusteella asiakkaita kuormittaa jatkuva oman tilanteen kertaaminen eri ammattilaisille. Asiakkaan tiedot kirjattuina palveluverkoston nähtäviksi vähentäisi ylimääräistä kertausta. Kokonaistilanteen kartoittamiseksi asiantuntijoiden lausunnoista olisi tultava ilmi monien tukitoimien, myös tulkkauspalvelun, mahdollisuudet asiakkaalle. Esimerkiksi hakulomakkeisiin ja raportteihin voisi lisätä kysymyksen asiantuntijalle ja asiakkaalle perheineen: ”Hyötyisikö asiakas puhevammaisten tulkkauksesta?” Tulkkauspalvelun tarvetta kartoitettaisiin automaattisesti sopivassa kohtaa palvelupolkua, eikä tiedon saaminen jäisi sattuman varaan. Sopivaa kohtaa ei selkeästi ole vielä löytynyt, joten tulisi tutkia, missä vaiheessa asiakkaan kommunikaation palvelupolkua asiaan tulisi tarttua.

Tulkkauspalvelun aloittamisessa on myös kehitettävää. Tulkkauspalveluun tutustuminen harjoittelujaksona tarjoaisi matalamman kynnyksen hakea palvelua. Tutustumisjaksoon voisi kuulua esimerkiksi puheterapeutin, kommunikaatio-ohjaajan, tulkin ja asiakkaan tai hänen omaistensa välinen kokous. Kokouksessa keskusteltaisiin tulkin käytön aloittamisesta ja tilanteista, joissa asiakas kokeilisi tulkkausta. Lapsi ja omaiset tutustuisivat tulkkeihin ja palvelu saisi kasvot jo ennen hakemista. Tulkit saisivat tietoa asiakkaan kommunikaatiosta puheterapeutilta, ja tulevan tulkkauksen sanastoa tai materiaalia voitaisiin harjoitella kommunikaatio-opetuksessa ennen varsinaista tulkkaustilannetta. Omaisille kokous toisi turvallisuutta ja palvelut sitoutuisivat yhteen. Puheterapeutin ollessa mukana näissä kokouksissa, hän tunnistaisi tulevaisuudessa nopeammin tulkkauksesta hyötyvät asiakkaat ja ammattitaito kasvaisi myös oikean ajankohdan löytämisessä tulkkauspalvelun aloittamiselle. Tulkkaukseen tutustuminen voisi olla esimerkiksi osa puheterapiaa ja myönnettävissä sopeutumisvalmennuksena tai kuntouttavana tukipalveluna.

### 8.3 Ammatillinen kehittyminen opinnäytetyössämme

Opinnäytetyömme edetessä osaamisemme ja ammatillisuutemme tulkkeina ja kommunikaatio-opettajina on syventynyt. Olemme saaneet ymmärrystä erityisten lasten perheiden arjesta ja kuormituksesta palveluiden hakemiseen liittyen. Palvelukulttuuri ja puheterapia ovat tulleet tutummaksi, ja olemme verkostoituneet alan ammattilaisten kanssa yhteistyön kautta. Perheiden ja asiakkaiden kohtaaminen kokonaisuuksina ja palveluverkoston asiakkaina on tuonut lisäarvoa ammatillisuuden kehittämisessä. Tulkkauspalvelun merkitys lapsen osallisuuden ja kuulluksi tulemisen edistämiseksi on korostunut. Puhevammaisia lapsia kuunnellaan liian vähän heitä koskevissa päätöksissä. Päätökset tehdään lapsen puolesta, ja sekä lapsi, että perhe tottuvat toimintamalliin. Lapsi oppii passiiviseksi toimijaksi omassa elämässään. Tulkin roolin tärkeys asiakkaan äänenä on opinnäytetyötä tehtäessä korostunut entisestään. Vuorovaikutuksen tukeminen ja eleiden, tunteiden sekä ilmeiden sanoittaminen osana tulkkausta on tuonut lisämerkitystä tulkkaustyöhön. Nämä elementit ovat olleet tulkkauksessa läsnä aiemminkin, mutta opinnäytetyötä tehdessämme olemme huomanneet, kuinka tärkeää on kertoa tulkkauksen eri mahdollisuuksista. Raporttia kirjoittaessa tätä osa-aluetta ja omaa osaamista tulkkeina on pohtinut uusista näkökulmista.

Palvelukulttuurin kasvottomuus ja sekavuus tulivat hienoisena yllätyksenä. Asiat ovat meille tulkkeina itsestään selviä, mutta asiakkaille ja muille alan ammattilaisille tulkkauspalvelu näyttäytyy sekavana ja monimutkaisena palveluna, jota on vaikea saada. Kelan vammaisten tulkkauspalvelu sekoittuu muihin palveluihin. Tietoa on saatavilla eri lähteistä runsaastikin, mutta se ei ole riittävän kohdennettua. Kohdennettun tiedon lapsiasiakkaiden omaiset tarvitsisivat osana jo saamiaan palveluita ennen tulkkauspalvelun hakemista.

Palvelun aloittamisen ajankohta on tärkeä paitsi kommunikaation kehittymisen, mutta myös perheen tilanteen kannalta. Palvelun aloittaminen ja uusi tapa toimia vievät aikaa ja voimavaroja perheeltä. Tulkin on huomioitava myös nämä asiat, vaikka tulkki onkin tietoinen palvelun mahdollisuuksista perheelle. Vanhemmalle voi olla vaikeaa päästää lapsi tulkin kanssa itsenäisiin tilanteisiin, vanhempi ei välttämättä sisäistä, miksei voi itse olla tilanteessa, tai miksi tulkki ei toimi

vanhemman tavoin. Hienotunteisuus ja asiantuntijapuheenvuoro ovat tulkin tärkeitä työkaluja tilanteessa.

Palveluiden tulisi olla asiakkaalle helposti saavutettavissa. Kommunikaatiopalveluiden verkostossa on vielä paljon tekemistä saavutettavuuden, asiakaslähtöisyyden ja moniammatillisen yhteistyön saralla. Ammattilaisten tietoisuus toistensa osaamisesta ja työnkuvasta mahdollistaa asiakkaalle paremman ja vähemmän kuormittavan palvelupolun. Asiakkaat ja asiakasperheet tarvitsevat kohdennettua ja tarkoituksenmukaista tietoa heille sopivana ajankohtana. Sote-uudistus tuo mukanaan myös mahdollisuudet tuoda palveluita yhteen ja kehittää parempaa yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. Moniammatillinen yhteistyö onnistuisi paremmin, jos palveluita myöntävä taho olisi kaikille sama. Palveluilla voisi myös olla koordinaattori, joka olisi laajasti tietoinen palveluverkoston mahdollisuuksista asiakkaan ja moniammatillisen yhteistyön tasoilla. Kaikki palvelut yhdeltä luukulta asiakkaan parhaaksi.

## LÄHTEET

- A 27/2016. Yleissopimus vammaisten oikeuksista 27/2016. [https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027\\_2](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2)
- Ahonen, K., Honkanen, K., Olli, J., Ronimus, H. & Seppänen, M. (2018). Kuu-  
luva lapsi – kohti vammaisen lapsen osallisuutta palveluissa. Jul-  
kari. STM:n hallinnonalan avoin julkaisuarkisto. <https://www.julkari.fi/handle/10024/136423>
- Ahola, S. & Pollari, K. (2018). Lapsella on oikeus osallisuuteen - vammaisuu-  
desta riippumatta. *Päätöksenteon tu-*  
*eksi, (1)*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-999-6>
- Aivoliitto. (2021). <https://www.aivoliitto.fi/>
- Atula, S. (2019). *Afasia, aivoperäinen puhehäiriö*. Duodecim Terveyskirja-  
sto. [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artik-  
keli=dlk00557](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00557)
- Autio, L. (2016). *Tavoitteena toimiva yhteistyö: Katsaus kommunikaatio-ohjaa-  
jien ja puheterapeuttien yhteistyöhön*. [Opinnäytetyö, Diakonia-am-  
mattikorkeakoulu]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201604295589>
- Autismiliitto. (i.a.). *Autismikirjo- Mistä on kysymys?* Saatavilla  
28.1.2021. <https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo>
- Haapsaari, T., Jämsén, S., & Lähteenmäki, K. (2018). ALS ja elämä -  
hanke. *ALS:ia sairastavan kommunikointi. Vaihtoehtoisen kommu-  
nikoinnin menetelmät ja tulkkauspalvelu*. Uudenmaan lihastautiyh-  
distys ry. [Opas]. [http://www.uly.fi/wp-con-  
tent/uploads/2019/11/Kommunikoin-  
tiopas\\_s%C3%A4hk%C3%B6inen.pdf](http://www.uly.fi/wp-content/uploads/2019/11/Kommunikointiopas_s%C3%A4hk%C3%B6inen.pdf)
- Haarni, I. (2006). Keskeneneräistä yhdenvertaisuutta. *Vammaisten henkilöiden hy-  
vinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa*. Sosiaali- ja  
terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen raportti 6/2006. [Kir-  
jallisuuskatsaus]. [https://www.julkari.fi/bitstream/han-  
dle/10024/77988/R6-2006-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllo-  
wed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77988/R6-2006-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Huuhtanen, K. (2011). Mitä kommunikointi on? Teoksessa K. Huuhtanen (toim.), *Puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät Suomessa* (s. 12–25). Kehitysvammaliitto.
- Huuhtanen, K., & Rautakoski, P. (2011). Puhevammaisten tulkkau palvelu. Teoksessa K. Huuhtanen (toim.), *Puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät Suomessa* (s. 92–97). Kehitysvammaliitto.
- Jaakkola, E. [Turun yliopisto] (21.2.2019). *Mitä palvelumuotoilu tarkoittaa?* [Video]. [https://www.youtube.com/watch?v=gh\\_TS\\_oyQvM](https://www.youtube.com/watch?v=gh_TS_oyQvM)
- Jyväskylän yliopisto. (2015). *Menetelmäpolkuja humanisteille*. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/monimenetelmaysyys>
- Jyväskylän yliopisto. (20.2.2010). Tutkimusprosessi. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi>
- Jyväskylän yliopisto. (28.10.2021). Haastattelut. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/haastattelut>
- Jääskeläinen, P. (2016) Muisteloja vuosien varrelta. Teoksessa *Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2006–2016. Matkalla asiantuntijajoukkoon*. (2016).
- Kananen, J. (2012). *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karila, P. (2008). *AAC-keinon muokkaamisen ja lähiympäristön ohjaamisen vaikutukset käyttöaktiivisuuteen Ruskeasuon koulun kansiohankkeessa*. [Pro gradu –tutkielma, Helsingin yliopisto]. <https://docplayer.fi/amp/12275402-Aac-keinon-muokkaamisen-ja-lahiympariston-ohjaamisen-vaikutukset-kayttoaktiivisuuteen-ruskeasuon-koulun-kansiohankkeessa.html>
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. (2017). *Kommunikoinnin kuntoutus ja opetus*. Saatavilla 9.12.2020. <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/tukeakommunikointiin/kommunikoinnin-kuntoutus/>
- Kehitysvammaliitto. (2016). *Liitto*. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/liitto/>
- Kekoni, T. ym. (2019). Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen (toim.), *Moniammatillinen*

*yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (s. 15–46). Gaudeamus.

- Kela. (2020). *Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu*. [PDF-tiedosto]. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/>
- Kela. (3.8.2021a). *Hae oikeutta vammaisten tulkkauspalveluun*. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-hae-oikeutta>
- Kela. (10.4.2021b). *Muu kuin Kelan tulkkaus*. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-muu-kuin-kelan-tulkkaus>
- Kela. (21.7.2021c). *Näin haet vaativaan lääkinälliseen kuntoutukseen*. <https://www.kela.fi/vaativa-laakinnallinen-kuntoutus-nain-haet>
- Kela. (10.4.2021d). *Opastusta vammaisten tulkkauspalvelun käyttöön*. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-opastus>
- Kela. (1.3.2021e). *Opas vammaisen henkilön tulkkauspalvelun käyttöön*. [PDF-tiedosto]. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/opas-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelun-kayttoon-selkosuomi-pdf/43898e6a-3a35-4432-bae3-9b9ab6c062e4>
- Kela. (10.4.2021f). *Tulkkausta perusopintojen jälkeiseen opiskeluun*. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-opiskelutulkkaus>
- Kela. (27.9.2021g). *Vaativa lääkinällinen kuntoutus*. [PDF-tiedosto]. <https://www.kela.fi/documents/10192/3239622/Vaativa%20l%C3%A4kinn%C3%A4llinen%20kuntoutus.pdf>
- Kela. (i.a.). *Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu*. Saatavilla 6.9.2021. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>
- Korkein hallinto-oikeus. (2019). Vuosikirjapäätös KHO 2019: 162. Diaarinumero 5040/3/18. [Verkkodokumentti.] <https://www.kho.fi/fi/index/paatoksia/vuosikirjapaatokset/vuosikirjapaatos/1576487794005.html>
- Kuurojen liitto. (i.a.). Viittomakieliset. Saatavilla 8.3.2021. <https://kuurojen-liitto.fi/viittomakieliset/>
- Kynnys ry. (2020). *Kynnys ry*. <https://kynnys.fi/>
- L 434/2003. Hallintolaki. 6.6.2003/434. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

- L 566/2005. Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista. 15.7.2005/566. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050566>
- L 628/1998. Perusopetuslaki. 21.8.1998/628. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>
- L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.8.1992/785. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 133/2010. Laki vammaisen henkilön tulkkaukspalvelusta. 19.2.2010/133. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- L 380/1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukipalveluista. 3.4.1987/380. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380#P8>
- L 1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki. 30.12.2014/1325. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- Launonen, K. (2009). Kehitysvammaisuuteen liittyviä kielen ja kommunikoinnin piirteitä. Teoksessa K. Launonen, & A. Korpijaakko-Huuhka (toim.), *Kommunikoinnin häiriöt: Syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita* (7. muuttam. p. s.143–166). Helsinki: Gaudemus Helsinki University Press.
- Launonen, K., & Klippi, A. (2009). Puheterapia kuntoutusmuotona. Teoksessa A. Iivonen, A. Klippi, M. Vainio, O. Aaltonen & R. Aulanko (toim.), *Puhuva ihminen. Puhetieteiden perusteet* (1.–2. p., s. 287–294). Otava.
- Launonen, K. (2007). Vuorovaikutus ja kuntoutus. Teoksessa K. Launonen, *Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin* (3. p., s. 151–169). Kehitysvammaliitto.
- Leskelä, L., & Lindholm, C. (2012). Näkökulmia kielellisesti epäsymmetriseen vuorovaikutukseen. Teoksessa L. Leskelä & C. Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta* (s. 12–31). (Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6). Kehitysvammaliitto.



- Leskelä, L. (2006). Yhteisymmärrystä rakentamassa. Tapaustutkimus epäsymmetrisestä keskustelusta. Teoksessa A. Teittinen (toim.), *Vammaisuuden tutkimus* (s. 46–85). Yliopistopaino.
- Light, J. (1989). *Toward a definition of communicative competence for individuals using augmentative and alternative communication systems*. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/07434618912331275126?needAccess=true>
- Lihastautiliitto ry. (i.a.) *Tukea lihassairaille ihmisille*. <https://www.lihastautiliitto.fi>
- Miettinen, S. (24.2.2011). Palvelun prototyypointi. [PowerPoint-diat] SlideShare. <https://www.slideshare.net/samietti/palvelun-prototyypointi>
- Mikkonen, P. (2000). *Viittomakielentulkki kuuron lapsen vuorovaikutustilanteissa*. [Pro gradu –tutkielma, Jyväskylän yliopisto].
- Morris, R. (2019). Disabled people and employment, A UK perspective. Teoksessa N. Watson, S. Vehmas (toim.) *Routledge Handbook of Disability Studies*. (2.p).
- Palvelumuotoilu Palo Oy. (8.12.2018). Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>
- Palvelumuotoilu Palo Oy. (i.a.). Kokeilut, pilotoinnit ja testaukset. Saatavilla 24.3.2021. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/kokeilut>
- Papunet. (7.8.2019). *Muistisairaus vaikuttaa vuorovaikutukseen*. <https://papunet.net/tietoa/muistisairaus-vaikuttaa-vuorovaikutukseen>
- Papunet. (1.6.2020a). *Kommunikointi apuvälineellä*. <https://papunet.net/tietoa/kommunikointi-apuvälineella>
- Papunet. (12.12.2020b). *Mitä on puhevammaisuus?* <https://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>
- Papunet. (5.3.2020c). *Puhevammaisuuden syyt ja ilmenemismuodot*. <https://papunet.net/tietoa/puhevammaisuuden-syyt-ja-ilmenemismuodot>
- Puhevammaisten Vertaistukiyhdistys ry. (i.a.). *Yhdistys perustettu syksyllä 2020*. Saatavilla 28.1.2021 <https://puhva.yhdistysavain.fi/>
- Rautakoski, P. (2016). Puhevammaisten ihmisten tulkkauspalvelun alkumetrejä Varsinais-Suomessa. Teoksessa *Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2006–2016. Matkalla asiantuntijajoukkoon*. (2016).

- Rainò, P., & Vik, G-V. (2020). *Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät. Asioimis- tulkkauksen, viittomakielen- ja kirjoitustulkkauksen sekä puhevammaisten tulkkauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä*. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2020/10/Raino%CC%80-ja-Vik-tulkkausalan-tulevaisuudennakymat-2020-humak-diak.pdf>
- Rissanen, T. (28.4.2020). Kommunikaation esteitä rikkomassa. *Tarinaa Sivupersoonan missiosta ja strategiasta-kevät 2020*. [Video; blogi] <https://sivupersoonana.com/missio-ja-strategia/>
- Roisko, E., Vesala, H. & Ylitalo, J. (2018). *Myönnetty, ei käytetty. Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011–2014*. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/251192/Tyopapereita143\\_saavutettava.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/251192/Tyopapereita143_saavutettava.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Saarinen, A. (2020). *Vanhempien kokemuksia kommunikoinnin apuvälineen käyttöön saadusta ohjauksesta ja tuesta sekä apuvälinepalveluprosessista*. [Pro gradu –tutkielma, Helsingin Yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-202006102688>
- Savolainen, I. (2020). *Co-constructing structure and social action of aided turn in everyday conversations*. [Väitöskirja, Helsingin Yliopisto]. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/319424>
- Sihvonen, K. (2015). *Puhevammaisuus ja sosiaaliset sidokset elämäkertomuksessa* [Pro gradu –tutkielma, Helsingin Yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201703273251>
- Sandström, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola, E. & Alahuhta, M. (2018). *Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana*. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 44. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018061225734>.
- Sillanpää, H. (13.12.2018). *Kommunikaatio-opetus ja –ohjaus*. <http://kommunikaatioilo.fi/managewebsiteportal.com/entries/iloa-kommunikointiin/kommunikaatio-ohjaus>
- Sivupersoonana Oy. (2020a). *Sivupersoonana, rajattoman kommunikaation # mahdollistajat*. <https://sivupersoonana.com/>

- Sivupersoonaa Oy. (2020b). *Tietopankki*. <https://sivupersoonaa.com/tietopankki/>
- Sivupersoonaa Oy. (3.9.2021). *Sivupersoonaa yhdistyi Terveystaloon* 1.9.2021. <https://sivupersoonaa.com/sivupersoonaa-yhdistyi-terveys-taloon/>
- Sote-uudistus. (i.a.) *Mikä sote-uudistus?* Saatavilla 4.10.2021. <https://soteuudistus.fi/mika-sote-uudistus->
- Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen Foniatriit ry:n ja Suomen Lastenneurologisen Yhdistyksen asettama työryhmä. (24.1. 2019). *Kehityksellinen kielihäiriö (kielen kehityksen häiriö, lapset ja nuoret)*. Käypä hoito -suositus. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. <https://www.kaypahoito.fi/hoi50085#K1>
- Suomen CP-liitto. (2020). *CP-vamma*. Duodecim Terveyskirjasto. [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk01260](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01260)
- Suomen Puheterapeuttiliitto ry. (2020). *Puheterapiapalvelut*. <https://puheterapeuttiliitto.fi/puheterapia/puheterapiapalvelut/>
- Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. (1.1.2021) *Tulkkien ammattieettinen säännöstö*. <https://www.puhevammaistentulkit.fi/tietoa-meista/tulkin-ammattieettinen-saannosto/>
- Suomen virallinen tilasto. (5.11.2021). *Vammaisten tulkkauspalveluihin oikeutetut ja palvelun käyttäjät*. Helsinki. Kela. <https://www.kela.fi/tilastot-aiheittain>
- Taanila, A. (2.4.2019). *Määrällisen datan kerääminen*. <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (17.2.2021) *Vammaispalvelujen käsikirja. Vammaisten ihmisten osallisuus*. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (4.10.2019). *Vammaispalvelujen käsikirja. Kommunikaatio-opetus ja -ohjaus*. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/sopeutumisvalmennus/kommunikaatio-opetus-ja-ohjaus>

- Tietoarkisto. (i.a.) *Kyselylomakkeen laatiminen*. Saatavilla 20.9.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>
- Tieteen termipankki. (5.12.2014). *Kommunikatiivinen kompetenssi*. [https://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:kommunikatiivinen\\_kompetenssi](https://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:kommunikatiivinen_kompetenssi)
- Unicef. (2020). *Lapsen oikeuksien sopimus 1989*. (Artiklat 13–14.) Saatavilla 13.10.2020. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>
- Valtiovarainministeriö. (2013a). *Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia* [PDF-tiedosto]. Saatavilla 19.11.2021 <http://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/9/cover>
- Valtiovarainministeriö. (4.6.2013b) *Valtiovarainministeriö ja Kuntaliitto tiedottavat: Yhteiset linjat julkisille asiakaspalveluille* <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/valtiovarainministerio-ja-kuntaliitto-tiedottavat-yhteiset-linjat-julkisille-asiakaspalveluille>
- Vernerinet.net. (2018). Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. *Kommunikointi*. Saatavilla 28.1.2021. <https://verneri.net/yleis/kommunikointi>
- Virtuaaliyliopisto. (2020). *Kyselevät tutkimustavat*. Saatavilla 12.10.2020. [http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html\\_files/1364\\_empiir.html#kysely](http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/1364_empiir.html#kysely)

## LIITTEET

### LIITE 1 Saatekirje ja tutkimuslupa

#### HYVÄ VASTAANOTTAJA

Olemme kaksi puhevammaisten tulkkia (AMK) Turusta. Opiskelemme Diakonia-ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (Tulkaustoiminnan kehittäminen). Kirjoitamme opinnäytetyötämme, johon tarvitsemme apuunne. Opinnäytetyö valmistuu 2021 loppuun mennessä. Teemme opinnäytetyön yhteistyössä Sivupersoon Oy:n kanssa.

#### OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tutkimme puhevammaisen lapsen polkua puheterapiasta tulkkauksen palvelun käyttäjäksi. Kelan vammaisten tulkkauksen palvelu tarjoaa asiakkaalleen mahdollisuuden osallistua itselleen tärkeisiin asioihin, esimerkiksi muskariin, iltapäiväkerhoon, koulun teatteriretkeen tai jalkapalloharjoituksiin. Puhevammaisten tulkki tukee asiakasta kommunikaatiomenetelmän käytössä sekä vuorovaikutuksen ammattilaisena rohkaisee asiakasta itseilmaisuun. Tulkkauksen palvelu mahdollistaa lapsiasiakkaan osallisuutta ja antaa ammattilaisten tukea kommunikaatiomenetelmän käyttöönotossa.

#### TULKKAUSPALVELUKOKEILU

Tarvitsemme puheterapiapalveluita käyttävien perheiden apua toteuttaaksemme **tulkkauksen palvelukokeilun**. Ensimmäisessä tulkkauksen palvelukokeilussa lapsi osallistuu puheterapiaan ja toinen tutkijoista seuraa lapsen osallistumista sekä kommunikaatiomenetelmän käyttöä. Samaan aikaan vanhempi saa toiselta tutkijalta tietoa Kelan vammaisten tulkkauksen palvelusta. Lapsen puheterapian lopuksi lapsi kertoo vanhemmalleen kommunikaatiomenetelmän ja tulkin avulla puheterapiakäynnistä. Toinen tulkkauksen palvelukokeilu toteutetaan lapsen arkitilanteessa, esim. harrastuksessa, kaverin syntymäpäivillä tai lasten ulkoiluhetkessä. Toinen tutkijoista on lapsen tulkkina arkitilanteessa ja toinen tutkija havainnoi tilannetta.

#### HAASTATTELU

Tulkkauksen palvelukokeilujen jälkeen järjestetään tutkimukseen osallistujien kesken haastattelu. Tarkoituksena on kuulla tulkkauksen palvelukokeiluun liittyviä kokemuksia ja saada palautetta kokeilun hyödyllisyydestä.

#### PANDEMIATILANNE JA PERUUTUKSET

Tapaamiset pyritään järjestämään turvallisesti sekä suositusten mukaisesti. Mikäli itse tai läheisesi sairastuu/saa oireita, sovitut tapaamiset perutaan ja sovitaan uusi tapaamisen ajankohta. Ilmoitathan mahdollisimman pian sairaustapaustasi tai osallistumisen esteistä soittamalla. Haastattelut voidaan toteuttaa mahdollisuuksien mukaan myös etänä.

#### TYÖN DOKUMENTOINTI

Käytämme työn etenemisen mittaamiseen havainnointia sekä teemme muistiinpanoja. Tiedotustilanne nauhoitetaan nauhurilla. Haastattelutilanne tallennetaan. Emme paljasta tutkimuksessamme osallistujien nimiä tai muuta arkaluontoista asiaa. Tutkimustamme varten olemme saaneet asianmukaisen luvan.

Mikäli kiinnostuit tai on kysyttävää, ota yhteyttä meihin sähköpostitse: [etunimi.sukunimi@sahko-posti.fi](mailto:etunimi.sukunimi@sahko-posti.fi) Peruutustilanteissa soita puh. 0123456789.

Yhteistyötä innolla odottaen,

Maarit Costiander & Pauliina Lybeck

## Vaihe 1: Tulkkauspalvelukokeilu ja tiedotus

Tiedotus tulkkauspalvelusta omaiselle



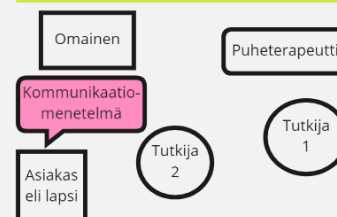
Omainen ja asiakas saapuvat puheterapian vastaanotolle/tutkijat ja puheterapeutti saapuvat asiakkaan kotiin. Tutkija 1 eli havainnoija/tiedotusvastaava kertoo omaiselle tulkkauspalvelusta ja sen tuomista mahdollisuuksista.

Puheterapiakerta



Samanaikaisesti asiakas osallistuu puheterapiaan, jossa hän harjoittelee kommunikaatiomenetelmän käyttöä. Tutkija 2 eli tulkkauspalvelukokeilun tulkki osallistuu puheterapiaan seuraamalla asiakasta ja hänen kommunikaatiotaan.

Tulkkauspalvelukokeilu = tulkkaustilanne (heti puheterapian ja tiedotuksen jälkeen)



Terapiäkäynnin jälkeen asiakas kertoo tulkkauksen avulla omaiselle mitä puheterapiassa äsken tehtiin. Tutkija 1 havainnoi ja tekee muistiinpanoja tulkkauspalvelukokeilusta. Puheterapeutti seuraa ja osallistuu tarvittaessa.

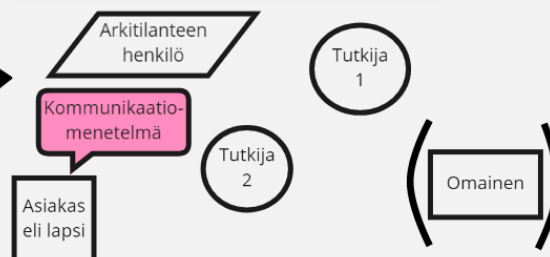
## Vaihe 2: Tulkkauspalvelukokeilu arkitilanteessa

Omainen ja asiakas saapuvat arkitilanteen tulkkauspalvelukokeiluun



Omainen ja asiakas saapuvat arkitilanteen tulkkaustilanteeseen, esim. harrastukseen. Tutkija 2 eli tulkki on vastassa odottamassa.

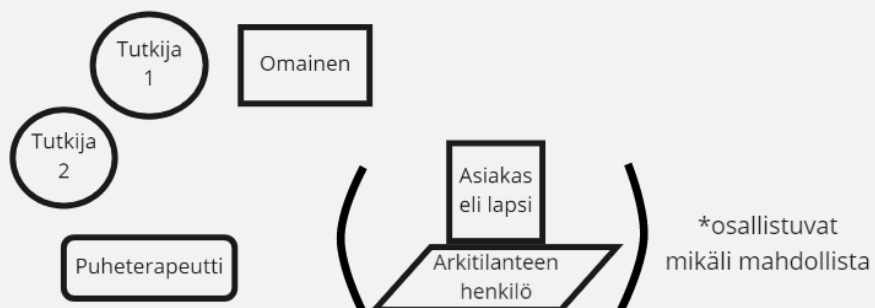
Tulkkauspalvelukokeilu arkitilanteessa



Omainen voi halutessaan jäädä alussa seuraamaan tulkkaustilannetta. Tämän jälkeen omainen voi lähteä hetkeksi ja palata tulkkaustilanteen loppuvaiheessa. Lapsi jää tulkin kanssa arkitilanteeseen. Tutkija 1 eli havainnoija tarkkailee tilannetta opinnäytetyötä varten. Arkitilanteen henkilö esim. harrastuksen ohjaaja tai kaveri on tulkkaustilanteen kolmas osapuoli. Tutkija 2 eli tulkki tulkaa lapsen arkitilanteessa.

## Vaihe 3: Haastattelu

Ryhmähaastattelu tulkkaukspalvelukokeiluun liittyvistä kokemuksista



Kaikki tulkkaukspalvelukokeiluun osallistuneet ovat paikalla mahdollisuuksien mukaan ja keskustelemme tulkkaukspalvelukokeiluun liittyvistä kokemuksista. Myös keskustellaan kiinnostuksesta tulkkaukspalvelun hakemisesta.

## LIITE 2 Haastattelukysymykset

1. Tiesittekö tulkkauspalveluista ennen tulkkauspalvelukokeilua?
2. Millaista tietoa tulkkauspalvelukokeilu teille antoi?
3. Auttoiko tulkkauspalvelukokeilu ymmärtämään, mistä puhevammaisten tulkkauksessa on kyse?
4. Saitteko tietoa tarpeeksi?
5. Jäikö teille jotain kysyttävää tai mietityttääkö vielä jokin?
6. Tuliko teille jokin asia yllätyksenä tulkkauspalveluun liittyen?
7. Voisitteko suositella tulkkauspalvelua muille perheille, joissa on puhevammaisen lapsi/aikuinen?
8. Osaisitteko hakea ja tilata tulkkauspalvelua? Aiotteko hakea tulkkauspalvelua?
9. Millaista yhteistyötä tarvitsisitte kommunikaatiopalveluihin liittyen? (Puheterapia, kommunikaatio-ohjaus, tulkkauspalvelu)
10. Tämä kysymys liittyy tulkkauspalvelun hakemisen ja käyttöönoton vaikeuksiin. Millaisia asioita kommunikaation asiantuntijoiden olisi hyvä huomioida?
11. Oliko tulkkauspalvelukokeilu hyödyllinen teidän mielestänne?
12. Vapaa sana, kysymyksiä, kommentteja, huomioita.



## LIITE 3 Kyselylomakkeet

# Tulkkauspalvelu

Kartoitamme puheterapeuttien tietämystä puhevammaisten tulkkauspalvelusta ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötämme varten. Kyselyn täyttämiseen menee noin 5 minuuttia ja saamme siitä tärkeää tietoa alojen ja yhteistyön kehittämiseen. Vastaathan 25.1.2020 mennessä. Kiitos vastauksestasi!

**\*Pakollinen**

1. 1. Minä vuonna olet valmistunut puheterapeutiksi? \*

\_\_\_\_\_

2. 2. Kerrottiinko puheterapeutiksi opiskellessasi puhevammaisten tulkkauspalvelusta? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

3. 3. Onko sinulla AAC-menetelmiä käyttäviä asiakkaita, jotka osaavat ilmaista itseään menetelmää käyttäen? \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

	Kyllä	Ei
Kuvat (yksittäiset, kansio, sovellus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viittomat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piirtäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bliss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eleet, ilmeet, äänenpainot, ääntely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjoittaminen (kynä, aakkostaulu, laite)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. 4. Onko puhevammaisten tulkkauspalvelu sinulle tuttu? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
- Ei
- Olen kuullut siitä joskus

5. 5. Jos vastasit äskeiseen kysymykseen "kyllä", tai "olen kuullut siitä joskus", kerro lyhyesti mistä olet kuullut vammaisten tulkkauspalvelusta.

---

---

---

---

---

6. 6. Onko sinulla tulkkauspalvelua käyttäviä asiakkaita ja/tai oletko itse suositellut asiakkaillesi tulkkauspalvelua? Voit valita useamman vaihtoehdon. \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Kyllä, minulla on asiakkaita jotka käyttävät vammaisten tulkkauspalvelua.
- Kyllä, olen suositellut vammaisten tulkkauspalvelua asiakkailleni.
- Ei, minulla ei ole asiakkaita jotka käyttäisivät vammaisten tulkkauspalvelua.
- Ei, en ole suositellut vammaisten tulkkauspalvelua asiakkailleni.
- En tiedä mitä on vammaisten tulkkauspalvelu.

7. 7. Onko sinulla asiakkaita, jotka hyötyisivät tulkkauspalvelusta? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa
- En tiedä mitä on vammaisten tulkkauspalvelu

8. 8. Tiedätkö missä paikoissa ja millaisissa asioissa asiakas voi käyttää tulkkia? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä

Ei

9. 9. Jos vastasit äskeiseen kysymykseen kyllä, niin kerro lyhyesti missä ja millaisissa tilanteissa asiakas voi käyttää tulkkia.

---

---

---

---

---

10. 10. Oletko tavannut puhevammaisten tulkin? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä

Ei

11. 11. Millaista lisätietoa kaipaisit puhevammaisten tulkkauksesta? \*

---

---

---

---

---

12. 12. Avoimet kommentit: aiheesta, kyselystä, elämästä :)

---

---

---

---

---

---

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms

# Tulkkauspalveluinfo ja palvelun suosittelu

Osallistuit äsken tulkkauspalveluinfoon. Hurraa, kiitos ajastasi! Vastaisitko vielä näihin kysymyksiin saamasi tiedon perusteella, suuri kiitos avustasi.

## \*Pakollinen

1. 1. Oliko tulkkauspalveluinfo mielestäsi hyödyllinen? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

2. 2. Osaisitko äsken saamasi tiedon perustella suositella tulkkauspalvelua asiakkaillesi? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

	1	2	3	4	5	
En osaisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Osaisin varmasti

3. 3. Onko sinulla asiakkaita, jotka hyötyisivät tulkkauspalvelusta? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Minun asiakkaani ovat jo tulkkauspalvelun käyttäjiä.
- Kyllä, huomasin infon ansiosta että asiakkaani hyötyisivät tulkkauspalvelusta ja aion suositella sitä.
- Ei, asiakkaani eivät ole tulkkauspalvelun asiakkaita.
- Ei, en suosittelisi tulkkauspalvelua kenellekään.
- Muu: \_\_\_\_\_

4. Jäikö jokin asia kertomatta? Onko vielä kysyttävää? :)

---

---

---

---

---

---

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms