



Tinja Autio
Sanna Lopenen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK)
Viittomakieli ja tulkkaus
Opinnäytetyö, 2022

MIKÄ HÄTÄNÄ?

**Selvitys hätätulkkauksen järjestämisestä Suomessa kevät 2021–
kevät 2022**

TIIVISTELMÄ

Tinja Autio & Sanna Loponen

Mikä hätänä? Selvitys hätätulkkauksen järjestämisestä Suomessa kevät 2021–
kevät 2022

Sivut 42 ja kolme liitettä

Kevät, 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK)

Viittomakieli ja tulkkaus

Tutkimuspainotteisen opinnäytetyön tarkoitus on tutkia hätätulkausta Suomessa. Hätätulkausta tutkittiin sekä viittomakielen tulkkien että viittomakielisten näkökulmasta. Työn tavoitteena oli selvittää, onko tämänhetkinen Kelan hätätulkkauskokeilu ollut riittävä.

Opinnäytetyössä laadittiin viittomakielen tulkeille kysely, jonka pohjalta tarkasteltiin hätätulkkauksen toimivuutta sekä sen kuormittavuutta. Kyselyyn vastasi 22 viittomakielen tulkkia. Opinnäytetyössä haastateltiin kahta viittomakielistä, joilla oli ollut kokemusta hätätekstiviestin lähettämisestä. Viittomakielisten haastattelu toteutettiin etäyhteyksin sekä viittomakielen tulkin avulla.

Haastatellut viittomakieliset olivat sitä mieltä, että Kelan tämänhetkisen kokeilun hätäilmoituksen teosta viittomakielellä tulisi ehdottomasti olla ympärivuorokautista. Tällä hetkellä kokeilu toimii vain virka-aikana. Hätätulkkauslistoja on internetissä, mutta hätätilanteessa niiden läpikäyminen on raskasta ja aikaa vievää. Tulkin saaminen ei ole varmaa. Viittomakielen tulkeille hätätulkkaus on raskasta, koska työ- ja vapaa-aika ei erotu selkeästi. Viittomakielen tulkit eivät myöskään saa päivystämisestä rahallista korvausta.

Kansaneläkelaitoksen (Kela) hätäilmoituksen tekoa hätäkeskukseen viittomakielellä tulisi ehdottomasti jatkaa ympärivuorokautisesti. Haastatteluissa käy ilmi, että tälle on tarvetta. Viittomakielen tulkit päivystäisivät hätäilmoitusten varalta, jos saisivat päivystämisestä korvauksen. Jopa yksi päivystävä tulkki yöaikaan riittäisi sujuvoittamaan hätätulkkausjärjestelmää. Asiakkaille 24/7 auki oleva hätätulkkaus päivystys etänä olisi elintärkeää.

Asiasanat: Hätätulkkaus, hätätilanteet, viittomakieli, tulkkaus, päivystys, kuormitus, kuurot

ABSTRACT

Tinja Autio and Sanna Loponen

What's wrong? Report about order emergency interpreting in Finland spring 2021 – spring 2022

Pages 42 and three appendices

Spring, 2022

Diakonia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Humanities

Interpreter, Sign language and Interpreting

This research-oriented thesis is to study emergency interpreting in Finland. In June 2021 the Social Insurance Institution of Finland launched a pilot project of emergency call in Finnish Sign Language. This thesis also aims to find out if the pilot project of the Social Insurance Institution of Finland is sufficient.

The research material of the thesis was collected from sign language interpreters by a questionnaire. This thesis is based on 22 answers of sign language interpreters. For this thesis two deaf people were also interviewed about emergency interpreting and emergency call in Finnish Sign Language.

The most significant result is that the emergency interpreting system in Finland is not fluent enough. In a serious emergency a deaf person may have to call over a dozen interpreters. The emergency call in Finnish Sign Language should be available for 24 hours a day. For now, it is only available during office hours.

The conclusion is that even one interpreter on-call duty in night-time would be enough to improve fluency of the emergency interpreter system. Naturally, the pilot of emergency call in Finnish Sign Language should be continued and also extended to 24 hours a day.

Keywords: emergency interpreting, emergency situations, sign language, interpreting, on-call duty, strains and stresses, deaf

VIITTOMAKIELINEN TIIVISTELMÄ

Tinja Autio & Sanna Loponen

Mikä hätänä? Selvitys hätätulkkauksen järjestämisestä Suomessa kevät 2021–
kevät 2022

Sivut 42 ja kolme liitettä

Kevät, 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK)

Viittomakieli ja tulkkaus

<https://www.youtube.com/watch?v=hgysX6-f3-Y>

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TULKKAUSPALVELUJÄRJESTELMÄ SUOMESSA	5
2.1 Tulkkauspalvelun järjestämisvastuu	5
2.2 Viittomakielen tulkkauspalvelun tuottajat	5
2.3 Kolmannen tahon tilaukset	6
2.4 Synnytystulkkauksen päivystys Suomessa	6
3 TULKKAUSPALVELUA SÄÄTELEVÄT LAIT SUOMESSA	8
3.1 Viittomakielilaki	8
3.2 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta	8
3.3 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista	9
4 HÄTÄTULKKAUS SUOMESSA	10
4.1 Kuurojen Liiton hätätulkkilista	10
4.2 Hätätekstiviestipalvelu	11
4.3 Hätätilanteita arjessa	12
5 TULKKAUKSEN KUORMITTAVUUS TERVEYDENHUOLLOSSA	16
6 HÄTÄILMOITUS VIITTOMAKIELELLÄ	18
6.1 Kelan hätäkeskuskokeilu	18
6.2 Suomen Hätäkeskuslaitos	20
6.3 112 Suomi -sovellus	21
6.4 Hätätulkkausjärjestelmä Ruotsissa	22
7 OPINNÄYTETYÖN AINEISTON KERUU KYSELYLLÄ JA HAASTATTELUILLA	24
7.1 Webropol-kysely tulkeille A	24
7.2 Viittomakielisten haastattelu B	25
8 KYSELYN JA HAASTATTELUN TULOKSET	27
8.1 Kysely viittomakielen tulkeille A	27
8.2 Viittomakielisten haastattelu B	32

9 TULOSTEN JOHTOPÄÄTÖKSET	35
10 POHDINTA	37
LÄHTEET	39
LIITE 1. Kyselylomake	43
LIITE 2. Saatekirjeet	49
LIITE 3 Haastattelukysymykset.....	51

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä selvitetään suomalaista hätätulkkausjärjestelmää. Hätä-tulkkausjärjestelmän toimivuutta tarkastellaan viittomakielen tulkkien sekä viitto-makielisten näkökulmasta. Aihe on ajankohtainen, koska vuonna 2018 oli tarkoi-tus aloittaa kokeilu, jossa hätäilmoituksen voisi tehdä viittomakielellä. Kokeilu siir-tyi vuoteen 2019, ja vuonna 2020 päätettiin jättää kokeilun suunnittelu tauolle. Kesäkuussa vuonna 2021 kokeilu aloitettiin ja kokeilu päättyi kesäkuussa 2022.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka hätätulkkkaus on tällä hetkellä jär-jestetty Suomessa ja onko järjestelmä toimiva. Opinnäytetyössä nostetaan esille kehitysehdotuksia hätätulkkkausjärjestelmään. Aineisto on kerätty kyselyn ja haastattelun avulla. Kysely suunnattiin viittomakielen tulkeille, ja lisäksi haastat-telimme kahta viittomakielistä henkilöä. Näin saimme tulkkien ja hätätulkkkausta käyttävien henkilöiden näkökulman hätätulkkkauspalvelun toimivuudesta. Opin-näytetyötä ohjasi työelämänedustaja kirjoitustulkki Stina Ojala. Lisäksi työtä kom-mentoi asiantuntija viittomakielen tulkki Anitta Malmberg.

Suomen kieli, niin puhuttu kun kirjoitettu, ei välttämättä ole suomalaista viittoma-kieltä käyttävälle henkilölle hänen äidinkiellensä. Hätäilmoituksen tekeminen jo suomen kieltä äidinkielenään puhuvalle henkilölle voi olla välillä hankalaa. Hätäil-moituksen tekeminen vakavassa hätätilanteessa henkisen paineen alla itselle vieraalla kielellä sekä vielä tekstiviestin välityksellä on raskasta ja aikaa vievää. Suomessa on käytössä kahta viittomakieltä, suomalainen viittomakieli sekä suo-menruotsalainen viittomakieli.

Opinnäytetyön aihe kiinnosti meitä, koska hätäkeskuksen toiminta on aina kieh-tonut meitä. Kun uutisissa tuli vastaan tämä alkava kelan kokeilu hätäilmoituksen tekemisestä viittomakielellä, se herätti kovasti mielenkiinnon ja halun tutkia sitä, kuinka tämä kokeilu todellisuudessa järjestetään ja kattaako se asiakkaiden tar-peet hätätilanteita varten.

2 TULKKAUSPALVELUJÄRJESTELMÄ SUOMESSA

Tässä opinnäytetyössä tulkkauspalvelulla tarkoitetaan vammaisille henkilöille järjestettävää viittomakielen tulkkausta. Viittomakieliset henkilöt kuuluvat kielelliseen vähemmistöön, ja heidän äidinkieltensä on viittomakieli (Kuurojen Liitto, i.a.). Tällöin kirjoitettu suomi tai kirjoitettu ruotsi on heille toinen kieli.

2.1 Tulkkauspalvelun järjestämisvastuu

Tulkkauspalvelun järjestämis- ja rahoitusvastuu on siirtynyt kunnilta 1.9.2010 Kansaneläkelaitokselle eli Kelalle (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2010). Tulkkauspalvelun tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, jotta heidän tiedonsaantinsa ja mahdollisuus osallistumiseen toisten ihmisten kanssa toteutuisivat. Jotta henkilölle voidaan myöntää vammaisille henkilöille tarkoitettua tulkkauspalvelua, on tämän asuttava Suomessa ja hänellä on oltava kuulo-, puhe- tai kuulonäkövamma. Tulkkauspalvelua voidaan myöntää, jos henkilöllä on käytössään toimiva kommunikointimenetelmä ja hän kykenee ilmaistamaan oman tahtonsa tulkkauksen avulla. (Kela, 2022a)

2.2 Viittomakielen tulkkauspalvelun tuottajat

Kela on jakanut Suomen kuuteen eri hankinta-alueeseen, joilla tuotetaan tulkkauspalvelua. Tulkkauspalvelua tuotetaan seuraavilla alueilla: Uusimaa, Läntinen, Keskinen, Itäinen, Pohjanmaa sekä Pohjoinen. Palveluntuottajina toimivat erilaiset yritykset. Osa yrityksistä on isoja ja ne toimivat kattavasti koko Suomen alueella, tai vastaavasti osa on taas yhden ihmisen mikroyrityksiä. Yritykset voivat tarjota tulkkausta puhe-, kuulo- tai kuulonäkövammaiselle, ja yritykset voivat tarjota myös kirjoitustulkkausta. (Kela, i.a.)

2.3 Kolmannen tahon tilaukset

Kelan velvollisuus järjestää tulkkauspalvelua säädetään laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010). Tässä niin sanotussa tulkkauspalvelulaissa määritellään, millaisissa tilanteissa Kela on velvollinen järjestämään vammaiselle henkilölle tulkkausta. Kolmannen tahon tilauksilla tarkoitetaan sellaisia tulkkauspalvelun tilauksia, joiden järjestämisestä on vastuussa jokin muu taho kuin Kela.

Oikeutta tulkkauspalveluun säätelee myös muut lait. Tällaisia lakeja ovat muun muassa perusopetuslaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki), hallintolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Mikäli henkilöllä on oikeus tulkkauspalveluun jonkin muun lain perusteella kuin tulkkauspalvelulain perusteella, tulee toisen tahon järjestää tulkkauspalvelu. Esimerkiksi perusopetuslain mukaan kunta vastaa perusopetuksessa tarvittavan tulkkauksen järjestämisestä. Kuitenkin Kela voi järjestää tulkkauksen toisen tahon puolesta, mikäli palvelun saaminen viivästyy tai on muu perusteltu syy. Hätätilanteissa, kuten potilaan joutuessa sairaalaan sairaskohtauksen takia, sovelletaan tulkkauspalvelulakia ja täten tulkkauksen järjestäminen on Kelan vastuulla. Tilanne muuttuu niin sanotuksi kolmannen tahon tilaukseksi, jos kyseinen potilas joutuu jäämään sairaalaan pidemmäksi aikaa eli tällöin sairaala on velvollinen järjestämään tulkkauksen. (Kela, 2022a, s. 6).

2.4 Synnytystulkkauksen päivystys Suomessa

Synnytyksiä varten tulkkauspalvelun käyttäjä voi pyytää muodostamaan listan tulkeista varallaoloa varten. Tällainen varallaololista voidaan tehdä äidille tai tämän puolisolle. Varallaolo alkaa kaksi viikkoa ennen laskettua aikaa ja päättyy kaksi viikkoa sen jälkeen, eli varallaolo on yhteensä neljä viikkoa. Asiakas voi itse toivoa listalle tulkkeja, joiden kesken varallaolovuorot jaetaan. Mikäli asiakkaalla ei ole toivotulkkeja, Vammaisten tulkkauspalvelukeskus etsii listalle tulkit. Mikäli tulkkeja tarvitaan tulkkauspalvelukeskuksen ollessa kiinni, voi asiakas ottaa yh-

teyttä suoraan päivystysvuorossa olevaan tulkkiin. Tulkkauspalvelukeskuksen ollessa avoinna voi asiakas tehdä tulkkilauksen normaalisti, ja tilaukseen pyritään välittämään tulkki varallaololistalta. (Kela, 2021.)

Viittomakielen tulkkien yleisessä työehtosopimuksessa on määritelty suositukset, joiden mukaan tuntiperusteisella palkalla toimiva tulkki saa varallaolosta 30 % (Viittomakielen tulkkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot, 2020a) ja kuukausiperusteisella palkalla 50 % henkilökohtaisesta tuntipalkasta (Viittomakielen tulkkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot, 2020b). Viittomakielialalla ei ole yleissitovaa työehtosopimusta, joten yritykset voivat poiketa tästä yleisestä työehtosopimuksesta. Esimerkiksi Viittomakielialan Osuuskunta Via sekä VIPARO – Viittomakieliset Palvelut Aro oy käyttävät omia työehtosopimuksiaan. Viittomakielialan osuuskunta Via ilmoittaa työehtosopimuksessaan, että tuntiperusteisella palkalla varallaolosta korvataan 25 % (Viittomakielialan Osuuskunta Via, 2019a), kun taas kuukausiperusteisella palkalla 50 %. (Viittomakielialan Osuuskunta Via, 2019b). VIPARO on puolestaan ilmoittanut, että synnytystulkkausta varten he maksavat varallaolosta 5 euroa/h. (VIPARO – Viittomakieliset Palvelut Aro Oy, 2019).

	Kuukausiperusteinen työ	Tuntiperusteinen työ
Viittomakielen tulkkien yleinen työehtosopimus	50 %	30 %
Viittomakieliala Osuuskunta Via	50 %	25 %
VIPARO	-	5 €/h

Taulukko 1. Taulukko viittomakielen tulkin varallaolokorvauksista

3 TULKKAUSPALVELUA SÄÄTELEVÄT LAIT SUOMESSA

Suomen lainsäädännössä on monia eri lakeja, jotka säätelevät tulkkauspalvelua sekä viittomakieltä käyttävien henkilöiden oikeuksia. Seuraavaksi esitellään keskeisimmät tulkkauspalvelua säätelevät lait, jotka ovat merkittäviä hätätulkkauksen näkökulmasta.

3.1 Viittomakielilaki

Viittomakielilain (L 359/2015) tarkoitus on edistää viittomakieltä käyttävien henkilöiden kielellisten oikeuksien toteutumista. Tähän lakiin on sisäkirjoitettu joukko muita lakeja, jotka takaavat viittomakieltä käyttävien oikeudet esimerkiksi oikeudenkäynneissä, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana sekä hallintolain säätelemissä tilanteissa. Lisäksi viittomakielilaissa säädetään henkilön oikeudesta tulkkauspalveluun. Viittomakielilain 4 § mom. 3 mukaan tulkkauksen järjestämisessä noudatetaan lakia vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta, mikäli henkilö ei saa tulkkausta muun lain nojalla. (L 359/2015.)

3.2 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta

Viittomakielilaissa säädetään lain vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (L 133/2010) eli tulkkauspalvelulain olevan toissijainen, vahvistetaan tämä hierarkia vielä tulkkauspalvelulaissa. Tämä toissijaisuus tarkoittaa, että mikäli henkilö ei saa tulkkausta minkään muun lain nojalla, kuten terveydenhuoltoa koskevan lain potilaan asemasta nojalla, tulkkaus toteutetaan tulkkauspalvelulain nojalla. Vaikka tulkkauspalvelu tulisi järjestää muun lain nojalla, voidaan soveltaa tulkkauspalvelulakia, mikäli muutoin palvelu viivästyisi tai palvelun antamiseen on muu perusteltu syy. Tulkkauspalvelulaki koskee Kansaneläkelaitoksen järjestämää vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua. Henkilö on oikeutettu tällaiseen tulkkauspalveluun, mikäli hän kuulonäkövamman, kuulovamman tai puhevamman takia tarvitsee tulkkausta muun muassa työssä käymiseen, asiointiin,

opiskeluun ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Henkilö on oikeutettu saamaan vähintään 180 tulkkaustuntia vuodessa kuulo- tai puhevamman vuoksi ja kuulonäkövammansa vuoksi 360 tulkkaustuntia. Kuitenkin tulkkauspalvelua on järjestettävä enemmän, mikäli se on perusteltua henkilön yksilöllisten tarpeiden vuoksi. (L 133/2010.)

Tulkkauspalvelulain mukaan tulkkaus voidaan järjestää etätulkkauksena, mikäli se on yksilölliset tarpeet huomioon ottaen mahdollista sekä perusteltua. Laissa määritellään etätulkkauksen olevan sellaista tulkkausta, jossa vähintään yksi tulkkauksen osapuolista on fyysisesti eri paikassa ja osapuolten välillä on ääni tai kuvayhteys. (L 133/2010.)

3.3 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L 17.8.1992/785) eli potilaslaki säätelee potilaan oikeuksia ja asemaa terveyden- ja sairaanhoidossa. Laissa potilaalla tarkoitetaan henkilöä, joka käyttää terveyden- tai sairaanhoidon palveluja taikka on muuten niiden kohteena. Potilaslaissa taataan Suomessa pysyvästi asuville oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä siihen liittyvään kohteluun. Tämä edellyttää potilaan äidinkielen, kulttuurin sekä yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamista niin potilaan hoidossa kuin kohtelussa. (L 17.8.1992/785.) Tämä tarkoittaa siis viittomakielisen henkilön kohdalla viittomakielen sekä viittomakielisen kulttuurin huomioon ottamista.

Potilaalla on oikeus saada tietoa hänen terveydentilastaan sekä hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista. Potilaslain mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön on annettava selvitys niin, että potilas itse ymmärtää sen sisällön. Mikäli potilas ei ymmärrä kieltä tai hänellä on aisti- tai puhevika, tulee tulkitsemisesta huolehtia. (L 17.8.1992/785.)

4 HÄTÄTULKKAUS SUOMESSA

Normaalista asioimistulkkauksesta poiketen, hätätulkkauksen tarve tulee ilmi hyvin lyhyellä aikajänteellä ja tulkkauksen tarpeeseen on reagoitava välittömästi. Hätätilanteeseen liittyvällä kiireellisellä tulkkauksella tarkoitetaan sellaista äkillisesti ilmaantunutta tilannetta, jossa asiakkaan oma tai tämän lähisukulaisen henki, omaisuus tai turvallisuus on uhattuna. Edellä kuvatuissa tilanteissa asiakas voi ottaa yhteyttä suoraan palveluntuottajaan taikka tulkkiin kaikkina vuorokauden aikoina. Palvelunkuvauksessa Kela ei velvoita palveluntuottajiaan tarjoamaan hätätulkkauksia, mutta se on erittäin suositeltavaa. Mikäli asiakkaan tarpeet huomioon ottaen on mahdollista, voidaan hätätulkkauksia tehdä etätulkkauksena. (Kela, 2020.)

4.1 Kuurojen Liiton hätätulkkilista

Kuurojen Liiton verkkosivuilla on julkaistu hätätulkkilista, joka on päivittyvä. Samalla verkkosivuilla on mahdollisuus täyttää lomake, jolla voi ilmoittaa yrityksen mukaan listalle. Lomakkeeseen pitää kertoa yrityksen nimi, alue, jossa yritys tarjoaa hätätulkkauksia sekä yhteystiedot hätätulkin tilaamiseen eli puhelinnumero ja/tai yrityksen verkkosivut. Lomakkeessa kysytään myös, tarjoaako kyseinen yritys etätulkkauksia. Listasta voi kysyä viittomakielen tulkkiä hätätilanteisiin silloin, kun Kelan tulkki välitys on kiinni. Hätätilanne on Kelan määritelmän mukaan sellainen, jossa terveys, henki tai omaisuus on uhattuna. (Kuurojen Liitto, 2022.) Hätätulkkilistalla olevia tulkkeja voi siis kysyä, mutta heistä kukaan ei päivystä. Täten tulkin saatavuutta ei voida taata.

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana Kuurojen Liiton hätätulkkilistaa on päivitetty useita kertoja. Hätätulkkilistalla, joka on päivitetty 16.4.2021, seitsemän yritystä kahdeksasta ilmoittaa siitä, että etätulkkauksia on myös käytössä. Vain yksi yritys, Evantia Oy, on ilmoittanut, että tekee tulkkausta koko Suomessa. Muut yritykset ovat ilmoittaneet alueet maakunnittain, joissa suorittavat tulkkauksia. 31.5.2021 päivitettyllä hätätulkkilistalla on 13 yritystä, joista vain yksi ilmoittaa,

ettei hätätulkkaus ole käytettävissä etänä. Edelleen hätätulkkilistan yrityksistä vain yksi eli Evantia Oy ilmoittaa palvelualueekseen koko Suomen. Hätätulkkilistalla, joka on päivitetty 12.1.2022 yritysten määrä on kasvanut 16:sta ja näistä yrityksistä kaksi ei tarjoa hätätulkkausta etänä. (Kuurojen Liitto, 2022.) Hätätulkkauksen tarjonta on siis hätätulkkilistan perusteella kasvanut ja erityisesti etätulkkaus on lisääntynyt. Tämä puolestaan parantaa tulkkauksen saatavuutta, sillä tulkin ei tarvitse olla fyysisesti asiakkaan kanssa samassa paikassa.

Listan päivitys päivä	Palveluntuottajien määrä	Ei tarjoa etätulkkausta
16.4.2021	8	1
31.5.2021	13	1
12.1.2022	16	2

Taulukko 2 Taulukko hätätulkkilistan päivityksistä

4.2 Häätetekstiviestipalvelu

Häätetekstiviesti on Hätäkeskuslaitoksen järjestämä palvelu, joka mahdollistaa häät ilmoituksen tekemisen tekstiviestin avulla. Tämän käyttö on suunnattu ensisijaisesti henkilöille, jotka eivät pysty tuottamaan puhetta tai kuulemaan sitä. Hätäkeskuslaitos suosittelee silti aina ensisijaisesti hätäkeskukseen soittoa, koska se on teknisesti varmempi vaihtoehto kuin tekstiviesti. Tekstiviesteissä voi esiintyä viiveitä ja esimerkiksi puhelimen täysi muisti voi olla este viestin lähettämiseksi. (Suomi.fi, 2020.)

Ensimmäisessä tekstiviestissä kannattaa lähettää mahdollisimman paljon informaatiota tapahtuneesta. Hätäkeskuspäivystäjä kysyy tarvittaessa lisätietoja ja tekee lain mukaisen riskinarvion siitä, millaista apua paikalle hälytetään. Palvelun käyttäminen edellyttää käyttäjältä rekisteröitymistä. Tällä turvataan palvelun sujuvuus ja estetään siihen mahdollisesti kohdistuva ilkivalta. Ennakkorekisteröity-

miseen vaaditaan muun muassa seuraavia asioita: puhelinnumero, osoite, sähköpostiosoite, henkilön täydellinen nimi sekä henkilötunnus. Alle 18-vuotias voi rekisteröityä huoltajansa tai muun edunvalvojan avulla. Huoltajan suostumus tulee liittää rekisteröitymishakemukseen. (Suomi.fi, 2020.)

4.3 Hätätilanteita arjessa

Seuraavaksi esitellään kolme uutisartikkelia, jotka käsittelevät hätätulkkausta viittomakielisten sekä yhden viittomakielen tulkin näkökulmasta. Hätätulkkaus on viime aikoina puhututtanut paljon ja saanut myös lehdet kirjoittamaan artikkeleja aiheesta.

Iltalehti on julkaissut artikkelin 24.1.2022, jossa viittomakielinen Maija Koivisto kertoo tapahtumasta, jossa apua piti hälyttää paikalle. Koivistolla oli tanskalainen kuuro ystävä kylässä kahden lapsensa kanssa. Toinen lapsista alkoi valittaa vatsakivusta ja illan aikana kipua voimistui. Koiviston ystävä oli lähdössä toiseen paikkaan yöksi, mutta siinä vaiheessa lapsen kipua oli niin voimakasta, ettei tämä pysynyt kävelemään. Kello oli 20.00, joka tarkoittaa sitä, että 112-sovelluksen etätulkkauspalvelu oli jo kiinni. Onneksi Koivisto oli jo aiemmin rekisteröitynyt hätätekstiviestipalveluun, jonka kautta hän sai yhteyden hätäkeskukseen. Ensimmäisellä yrittämällä viesti ei mennyt läpi. Vasta toisella yrittämällä viesti lähti hätäkeskukseen. Koivisto sai viestien lähettämisen aikana virheilmoituksen, jossa sovellus kertoo hänen käyttävän erikoismerkkejä tai emojiä. Todellisuudessa viestissä ei ollut käytetty emojiä taikka erikoismerkkejä. Viestejä läheteltiin yhteensä 20 kappaletta, joka vei aikaa. (Olli, 2022.)

Kun apu saatiin paikalle, Koivisto soitti lähellä asuvalle tulkille. Tulkki tulkkasi etänä WhatsApp-videopuhelun kautta ambulanssin henkilökunnalle. Lapsi kuljettiin Uuden lastensairaalan päivystykseen, jonne Koivisto sopi tulkin kanssa tapaamisen konkreettisesti paikan päälle. (Olli, 2022.)

Kuurojen Liiton erityisasiantuntija Marika Rönning kertoo, että hätäpuhelut ovat olleet heidän työllistään Kuurojen Liitossa jo vuosikausia. Asiakkailta tulee

säännöllisesti yhteydenottoja asiaan liittyen. Rönberg ei ole täysin tyytyväinen hätätekstiviestipalveluun. Ennen ensimmäisen viestin lähettämistä, palveluun pitää olla rekisteröitynyt ja tämä vaatii vahvan tunnistautumisen. Kaikilla viittomakielisillä ei kuitenkaan ole mahdollisuutta tunnistautua palveluun. Tällaisessa tilanteessa voi pahimmassa tapauksessa seurata hengenmenetys. Rönberg haluaa muistuttaa, että harvan kuuron äidinkieli on kirjoitettu suomi tai ruotsi. (Olli, 2022.)

MTV Uutiset on julkaissut 20.12.2021 artikkelin, jossa on haastateltu viittomakielien tulkkiä Anitta Malmbergia sekä viittomakielistä Maarit Widberg-Paloo. Malmberg kertoo omalla Facebook sivullaan hätätulkkauksesta oman työnsä kautta. Malmberg työskentelee viittomakielien tulkkiä Viittomakieliala Osuuskunta Viassa. (Högmander, 2021.)

Malmbergin puhelin on viimeisen 20 yön aikana soinut neljä kertaa. Tämä tarkoittaa sitä, että viittomakielisellä henkilöllä on hätä. Kun hänen puhelimensa soi, ei Malmberg voi olla vastaamatta. Viittomakielinen voi soittaa hätänumeroon 112 vain virka-aikaan, eli arkena klo 8–16 välillä. Tämän ajan ulkopuolella ei ole päivystävää tulkkiä tai viittomakieltä taitavaa hätäkeskuspäivystäjää. (Malmberg, 2021.)

Asialle pitää laittaa stoppi. 112-asia pitäisi laittaa kuntoon ihan heti. Yksi viittomakielinen tulkki/päivystäjä yössä olisi mitä luultavimmin aivan riittävä panostus yhteiskunnaltamme. Kyse ei liene rahasta.

Eli kun puhelimeni soi, minun ei pitäisi vastata, jotta asia korjaantuisi. Minun ja kollegoideni ei pitäisi hoitaa hätälaitoksen tehtäviä, vaan aiheuttaa painetta tuomalla asia esiin ja mahdollisesti näin vaarantaa jonkun henki. (Malmberg, 2021.)

Uutisartikkelissa oli haastateltu myös Maarit Widberg-Paloo, jonka mielestä tilanne on huolestuttava. Viittomakieli on monelle viittomakieliselle heidän äidinkieltensä, eikä ole olemassa palvelua, josta saisi apua vuorokauden ympäri heidän omalla äidinkielellään. Hätätulkki listoista saattaa löytää tulkin, joka vastaa

puhelimeen. Hätätulkkilista ei kuitenkaan takaa, että tulkin saisi aina hätätilanteeseen. Kun on oikea hätätilanne ja henkilö on paniikissa, ei välttämättä ajatus kulje kunnolla. (Högmander, 2021.)

Widberg-Palo on opettanut omalle lapselleen, kuinka kirjoittaa hätätilanteessa tekstiviesti. Hän nostaa uutisartikkelissa esille viittomakieliset lapset. Siinä missä kuuleva viisivuotias lapsi voi soittaa hätäkeskukseen niin viittomakielisen lapsen pitäisi kirjoittaa viesti. (Högmander, 2021.)

– Olen opettanut viittomakielisille lapsilleni, että hätätilanteessa lähetettävään tekstiviestiin on kirjoitettava tyyliin "Hätätilanne kotona osoitteessa XXXX. Terveisin, nimi ja ikä sekä OLEN KUURO", Widberg-Palo kertoo.

– Sitten pitää vain toivoa, että hätäkeskus lähettää apua, koska lapsi ei välttämättä pysty vastaamaan lisäkysymyksiin, etenkin, jos kyse on nuoremasta lapsesta tai mahdollisesti lamaantuneesta nuoresta. Ja kun apu saapuu, niin avunantajilla ei ole viittomakielentaitoa kommunikoida hätätilanteessa paikalla olevien osapuolten kanssa. (Widberg-Palo, 2021.)

Widberg-Palo kertoo, että on kerran tarvinnut apua 112-palvelun kautta. Hän ei ollut aiemmin käyttänyt palvelua, mutta oli kuitenkin rekisteröitynyt hätätekstiviestipalveluun. Kun Widberg-Palo lähetti ensimmäisen tekstiviestin, se ei mennyt perille hätäkeskukseen. Tämän jälkeen piti vielä vahvistaa jotain ja lähettää viesti uudelleen. Aidossa hätätilanteessa tällaiseen ei ole aikaa. (Högmander, 2021.)

Marika Rönberg kertoo saaneensa asiakaspalautetta liittyen viittomakieliseen hätäpuheluun. Palautteiden perusteella viittomakielinen hätäpuhelu toimii parhaiten tietokoneella. Aidossa hätätilanteessa ei ole aikaa säätää puhelimen ääni- ja videoasetuksia. Ensimmäisellä kerralla kun soitetaan viittomakielinen hätäpuhelu puhelimella, pitää nämä asetukset myös säätää. (Högmander, 2021.)

Viimeinen artikkeli on Helsingin Sanomien julkaisema uutisartikkeli, jossa on haastateltu viittomakielistä Monika Hämälää. Artikkelin on julkaistu Helsingin Sanomien verkkosivuilla 30.11.2021. Hämälää on haastateltu myös tätä opinnäytetyötä varten.

Hämälä heräsi aamulla hieman ennen klo 6.00, koska puoliso herätti hänet. Puoliso oli herännyt savun hajuun. He näkivät, että pihalla oli paloauto sekä paljon ihmisiä. Jos palomiehet olivat koputtaneet heidän oveensa, he eivät ole kuulleet tätä. Tilanne oli heille todella epäselvä eikä selkeitä vastauksia saatu mistään. (Keski-Heikkilä, 2021.)

Hämälä on miettinyt, mitä olisi tapahtunut, jos tilanne olisi ollut vakavampi ja Hämälän olisi itse pitänyt hälyttää apua. Tilanne tuntuu Hämälästä epäreilulta, kun palvelua ei saa omalla äidinkielellään, joka on Hämälän kohdalla suomalainen viittomakieli. (Keski-Heikkilä, 2021.)

Tämä systeemi ei aiheuta vaaraa pelkästään meille kuuroille vaan myös muulle yhteiskunnalle. Jos satumme yksin paikalle, kun kuuleva on onnettomuudessa tai saa sairauskohtauksen, kommunikatio olisi tärkeää hänen loppuelämänsä näkökulmasta. – –
Minua ei kiinnosta, paljonko palvelu maksaa, kunhan minulla on yhdenvertainen oikeus saada omankielistä palvelua hätätilanteessa. (Hämälä, 2021.)

Hämälä itse toivoo, että käytettävissä olisi ympäri vuorokauden etätulkkauspalvelu, joka toimisi mobiilisovelluksessa. Tällöin hätätulkkaus voisi alkaa etätulkkausena ja samaan aikaan voitaisiin etsiä paikalle lähitulkkia.

Vuonna 2009 Diakonia-ammattikorkeakoulun mobiilitulkki-hankkeen pohjalta on pohdittu etätulkkauksen hyötyjä. Esimerkiksi terveyskeskuksiin tai virastoihin voisi hankkia videopuhelimia, joiden kautta etätulkkaus olisi mahdollista. Tällöin on toivottu myös ympäri vuorokauden auki olevia tulkkeskuksia, joiden kesken päivystysvuoroja voidaan jakaa, jolloin kuormitus jakautuu monen eri keskuksen välille. Näihin tulkkeskuksiin on haluttu ympäri vuorokauden auki oleva etätulkkauspäivystys. Tässä pohdinnassa on nostettu esiin yöpäivystykset. Yöpäivystyksistä saisi hyvän korvauksen, jonka vuoksi ne olisivat tulkkien keskuudessa haluttuja. (Pyörre & Koskinen, 2009 s. 72)

5 TULKKAUKSEN KUORMITTAVUUS TERVEYDENHUOLLOSSA

Välillinen traumatisoituminen on tunnistettu ilmiö etenkin terveydenhuollossa työskentelevillä henkilöillä. Ei ole syytä olettaa, että tulkit, jotka työskentelevät terveydenhuollossa, olisivat immuuneja tälle ilmiölle. Figley (1995) on kuvannut välillisen traumatisoimisen olevan luonnollista käytöstä, kun läheinen henkilö on kokenut jotakin traumatisoivaa. Välillisen trauman oireina voi olla muun muassa unettomuutta, päänsärkyä sekä pelkoa tarttua tehtäviin. Toisilla trauma voi ilmetä turtumisena, kun taas toisilla yliaktiivisuutena. Kurz (2003) on todennut, että tulkin työ on luonnostaan stressiä aiheuttava ammatti. Etenkin tilanteet, jotka sotivat tulkin omia arvoja tai uskomuksia vastaan, aiheuttavat entistä enemmän stressiä. Henkilöt, jotka jatkuvasti altistuvat stressaaville tilanteille ovat alttiimpia välilliselle traumalle. Toisaalta trauman syntymiseen vaikuttaa tulkin henkilökohtainen stressinsietokyky. Jokin tilanne voi olla yhdelle traumaattinen, mutta toiselle ei. Tämä sama pätee myös aikaan, sillä tänään tilanne ei välttämättä vaikuta, mutta sama tilanne huomenna voi olla traumaattinen. (Bontempo & Malcolm, 2012, s. 106–108.)

Valero-Garces (2005) viittaa Corsellisiin työhön, jonka perusteella voidaan eritellä piirteitä, jotka tekevät tulkkauksitilanteesta tulkille riskialttiin. Tällaisia piirteitä ovat esimerkiksi asiakkaat, joihin tulkki samaistuu vahvasti, haavoittuvassa asemassa, psyykkisesti tai fyysisesti huonossa kunnossa oleva asiakas. Myös tilanteet, joissa käsitellään väkivaltaa, kidutusta, surua tai muuta vastaavaa voimakkaasti negatiivista aihetta ovat riskialttiita tilanteita. Itse tulkkauksitilanne ei kuitenkaan ole määräävä tekijä välillisen trauman syntymisessä. Trauman syntyyn vaikuttaa paljon henkilön oma reagointi, sillä yksilöt reagoivat eritavoin ja yksilön henkilökohtainen resilienssi vaikuttaa paljon. Työn palkitsevuus voi myös kumota työn aiheuttamia negatiivisia psykologisia vaikutuksia. Kuitenkin liian empaattinen ote työhön on yksi riskitekijöistä. (Bontempo & Malcolm, 2012, s. 113.)

Bontempo ja Malcolm (2012) huomauttavat, että tulkkikoulutuksessa olisi tärkeää ymmärtää sekä valmistaa tulkkeja tilanteisiin, joita terveydenhuollossa voi tulla vastaan. Olisi myös tärkeää ymmärtää, mitkä tekijät altistavat tulkkeja traumalle. (s.

108–109.) Tulkkien koulutukseen sopivaa materiaalia voisi löytyä muun muassa sosiaalityöntekijöille tarkoitetuista harjoitusmateriaaleista, sillä näiden materiaalien tarkoituksena on lisätä tietoja ja taitoja liittyen välillisen traumaan ja sen käsittelyyn. Erilaisten roolien avulla toteutettu harjoitus, jossa käsitellään oikeaa tilannetta, voi tarjota myös emotionaalisesti haastavia tilanteita. Tällaiset harjoitukset, jotka käsittelevät uhkaa tai kriisiä, voivat laukaista voimakkaita emotionaalisia reaktioita. Tämän vuoksi harjoitukset on suunniteltava huolella ja ne on toteutettava turvallisessa ympäristössä. On myös tärkeää painottaa opiskelijoille, että negatiivinen reaktio haastavaan materiaaliin on normaali ja opiskelijoita voi rohkaista itse rajaamaan, millaiselle materiaalille haluaa itsensä altistavat. Esimerkiksi opiskelijoille voi antaa listan etukäteen siitä, millaista materiaalia milloinkin käsitellään, jotta opiskelijat voivat valmistautua ja saavat jopa mahdollisuuden olla osallistumatta. (Bontempo & Malcolm 2012, s. 124.)

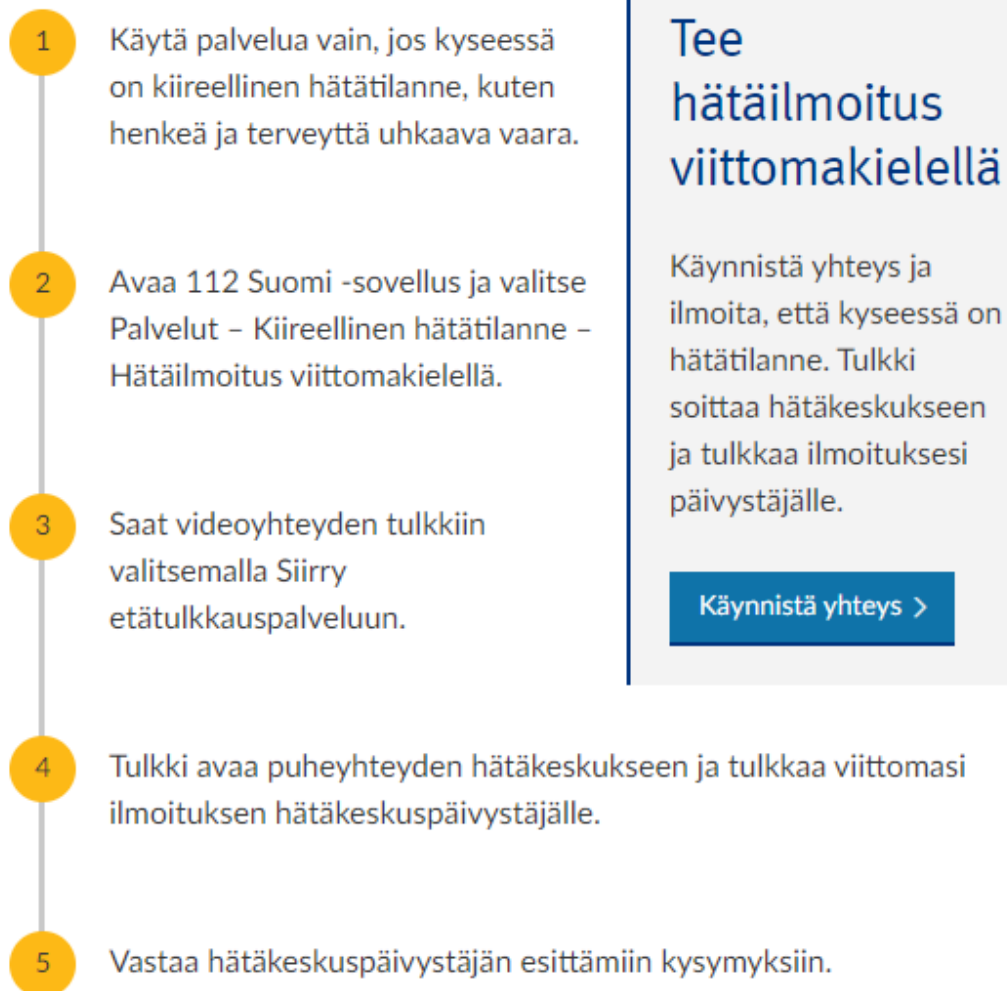
6 HÄTÄILMOITUS VIITTOMAKIELELLÄ

Kesäkuussa 2021 on käynnistynyt kokeilu, jossa hätäilmoituksen voi tehdä suomalaisella viittomakielellä. Kokeilu on alkanut 15.6.2021 ja kestää vuoden. Hätäilmoituksen tekoa varten vaaditaan käyttäjää asentamaan 112 Suomi -sovellus, jonka kautta asiakas saa videoyhteyden Kelan etäpalvelun viittomakielen tulkkiin. Tämän jälkeen tulkki ottaa yhteyden hätäkeskuspäivystäjään, joka käsittelee ilmoituksen tulkin välityksellä. Palvelu on käytössä maanantaista perjantaihin kello 8–16. Ilmoituksen tekijä voi olla kuka tahansa, joka kommunikoi suomalaisella viittomakielellä. Henkilön ei siis tarvitse olla Vammaisten tulkkauspalvelun asiakas. (Hätäkeskuslaitos, i.a.-a.)

6.1 Kelan hätäkeskuskokeilu

Hätäilmoituksen teko viittomakielellä -kokeilu on saanut alkunsa vuonna 2017. Kelan kontaktijärjestelmän vaihtumisen myötä kokeilun alkamisajankohtaa on pitänyt siirtää eteenpäin. Samoihin aikoihin myös hätäkeskuslaitoksen järjestelmä vaihtui. Hätäkeskuskokeilussa on mukana sidosryhminä Kelan lisäksi Hätäkeskuslaitos, sisäministeriö sekä sosiaali- ja terveysministeriö. Kokeilun tavoitteena on edistää kansalaisten yhdenvertaisuutta ja monipuolistaa yhteiskunnan toimintoja kattamaan myös ei-puhuttuja kieliä. Lisäksi tavoitteena on arvioida etäpalveluna annettavan viittomakielen tulkkauksen soveltuvuutta viranomaistoimintaan. Kokeilu on alkanut 15.6.2021 ja se kestää ainakin vuoden. Tähän kokeiluun on tehty tulkkirekrytointi keväällä 2021. Tulkit on perehdytetty työhön yhteistyössä hätäkeskuslaitoksen kanssa. Tulkkeja on kiinnitetty palveluun kolme, joista kaksi on vuorossa samanaikaisesti ja yksi tulkki on varalla. Yhteydenotot tapahtuvat saman järjestelmän kautta kuin Kelan tarjoama etätulkkauspalvelu. Yhteyden tulkkiin hätäilmoituksen tekoa varten saa 112 Suomi -sovelluksen kautta tai Kelan verkkosivujen kautta (Kuva 1. Hätäilmoitus viittomakielellä ja kuva 2. Suomi 112-sovellus). (Tuomas Sola, projektipäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 5.11.2021.)

Näin teet hätäilmoituksen viittomakielellä



Kuva 1. Hätäilmoituksen teko viittomakielellä

Kontakteja on tullut sadoittain, mutta valtaosa on ollut kokeilua ja häiriökysyntää. Oikeita kontakteja on tullut 5–10 kappaletta. Hälytykset hätäkeskuksiin menevät ympäri Suomen. Asiakkaan ottaessa yhteyttä tulkkiin hätäilmoituskanavan kautta ottaa tulkki yhteyttä hätäkeskuspäivystäjään, joka arvioi, välitetäänkö tehtävä viiranomaiselle. Tämä protokolla poistaa vastuun tulkilta päättää, mikä on riittävä syy ottaa yhteyttä hätäkeskukseen, sillä tulkki ottaa joka tapauksessa yhteyden hätäkeskukseen. Mikäli asiakas tarvitsee hätäilmoituksen jälkeen hätätulkkausta, asiakas ohjataan Kelan etäpalveluun. (Tuomas Sola, projektipäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 5.11.2021.)

Tällä hetkellä rahoitus tähän kokeiluun tulee Kelan kautta. Kustannuksia ajatellen kokeilu ei olisi kannattavaa, mutta kuitenkin on arvioitava, voiko henkilön oikeaa hätää arvottaa rahassa. Toisaalta on arvioitava myös, tuoko kyseinen palvelu lisäarvoa hätätekstiviestipalvelun rinnalla. Tulevaisuuden toimintaan tulee vaikuttamaan myös uusi Euroopan Unionin hätäkeskuslaitosta koskeva direktiivi. Tällä hetkellä on käynnissä neuvottelut vastaavanlaisen etätulkkauspalvelun järjestämisestä viranomaistahon kanssa. (Tuomas Sola, projektipäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 5.11.2021.)

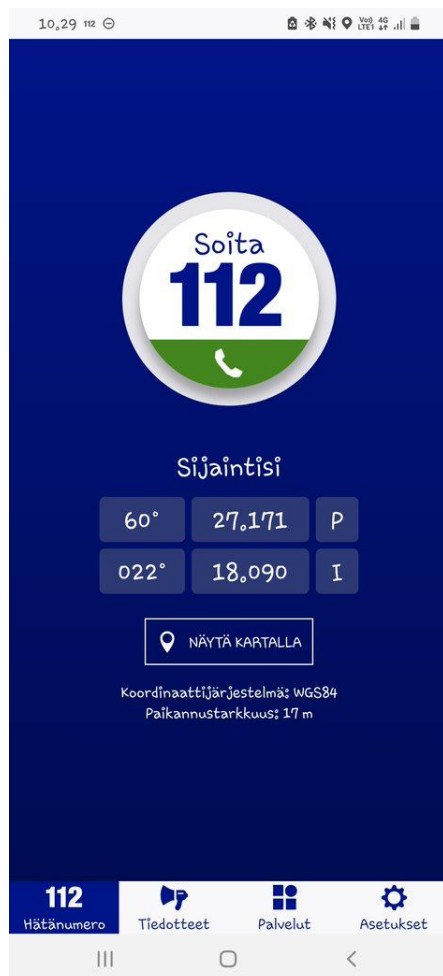
Hätäkeskuskokeilu on laajentunut vuoden 2022 alussa poliisipartioiden käyttöön. Poliisi voi käyttää viittomakielistä etätulkkausta 112 Suomi -sovelluksen kautta virka-aikana. Kokeilun tarkoituksena on edistää kuulovammaisten oikeusturvaa ja mahdollistaa yhdenvertaista kohtelua sekä parantaa kommunikointia kuulovammaisten kansalaisten kanssa. (Kela, 2022b.)

6.2 Suomen Hätäkeskuslaitos

Hätäkeskuslaitos kuuluu sisäministeriön alaisuuteen ja on valtakunnallinen virasto. Hätäkeskuslaitokseen kuuluu hallinnon lisäksi kuusi hätäkeskusta. Sen toiminta perustuu verkottuneeseen toimintamalliin. Hätäkeskuslaitoksen tehtävä on hätäpuheluiden vastaanottaminen ja arviointi. Lisäksi hätäkeskuslaitos välittää tehtäviä eri viranomaisille, joita ovat poliisi-, pelastus- sekä sosiaali- ja terveystieteelliset viranomaiset. Nämä välitetyt tehtävät ovat kiireellisiä ja vaativat välittömiä toimenpiteitä kyseiseltä viranomaiselta. (Hätäkeskuslaitos, i.a.-b.)

6.3 112 Suomi -sovellus

112 Suomi –sovellus on hätäkeskuslaitoksen ylläpitämä maksuton sovellus ja sen voi ladata yleisimpiin älypuhelimiin sovelluskaupasta. Näitä ovat App Gallery, Google Play sekä App Store. Sovelluksella pystyy soittamaan hätäkeskukseen ja sovelluksen kautta hätäkeskuspäivystäjä pystyy mahdollisesti paikantamaan soittajan. Kun sovelluksen kautta soittaa hätäkeskukseen, sijaintitiedon välitys aktivoituu 60 minuutin ajaksi. Paikannus toimii älypuhelimien oman GPS-satelliittipaikannustoiminnon avulla. Sijaintitiedon välitys aktivoituu, kun soittaa hätänumeroon, meripelastuksen hätänumeroon tai tienkäyttäjän linjalle. (Hätäkeskuslaitos, i.a.-c) Kun klikkaa kohdasta ”Siirry etätulkkaukspalveluun” sovellus ei enää varmista, haluatko varmasti avata etätulkkauksyhteyden, vaan se siirtyy palveluun automaattisesti.




Kuva 2. 112 Suomi –sovelluksen etusivu

Tarvitsen apua	Päivystysnumerot	Muut palvelut	Toimintaohjeet
----------------	------------------	----------------------	----------------

Muut palvelut

Hätäilmoitus viittomakielellä

Hätätilanteessa saat videoyhteyden viittomakielen tulkkiin. Tulkki avaa puheyhteyden hätänumeroon 112 ja tulkaa viittomasi ilmoituksen hätäkeskuspäivystäjälle. Sijaintitieto välittyy automaattisesti. Palvelu on avoinna ma-pe klo 8–16.

 Siirry etätulkkaukseen

Koronavirustaudin oirearvio

Tee tämä kysely, jos epäilet saaneesi koronaviruksen aiheuttaman COVID-19-tartunnan. Kysely ohjaa sinut Omaolo-palveluun ja saat vastauksesi perusteella jatkosuosituksia.

 Siirry Omaolo-palveluun

Lähin sydäniskuri

Palvelu näyttää sinua lähimpänä olevat sydäniskurit, jos annat puhelimesi käyttää sijaintitietojasi.

 Katso lähin sydäniskuri

Matkustusilmoitus ulkoministeriölle

Palvelussa voit ilmoittaa ulkoministeriölle tiedot ulkomaanmatkastasi tai ulkomaille muutostasi ja yhteystietosi matkan aikana. Ulkoministeriö voi

112


Hätänumero



Tiedotteet



Palvelut



Asetukset

Kuva 3. 112 Suomi -sovellus näyttökuva etätulkkaukseen

6.4 Hätätulkkaukseenjärjestelmä Ruotsissa

Verrattuna Suomen hätätulkkaukseenjärjestelmään Ruotsissa on välityskeskus 21 kappaletta. Jokainen välityskeskus tarjoaa tulkkeja akuutteihin tilanteisiin. (Tolkcentralen, 2022.) Esimerkiksi Tukholman alueella on käytössä akuutti tulk-

kipalvelu, joka toimii tulkkikeskuksen ollessa kiinni. Tulkkikeskuksen verkkosivuilla on numero, josta voi tilata tulkin esimerkiksi ensiapuun, poliisille tai sosiaalipalveluihin. (Tolkcentralen region Stockholm, 2022.)

7 OPINNÄYTETYÖN AINEISTON KERUU KYSELYLLÄ JA HAASTATTE- LULLA

Aineistoa opinnäytetyötä varten on kerätty kahdelta eri ryhmältä. Aineistoa on kerätty sekä viittomakielen tulkeilta että hätätulkkausta käyttäviltä viittomakieliltä henkilöiltä. Täten on saatu alustava kuva hätätulkkauksen tämänhetkisestä sujuvuudesta. Opinnäytetyölle on asetettu kolme eri tutkimuskysymystä, joiden avulla pyrittiin saamaan tietoa hätätulkkauksen nykytilasta. Nämä tutkimus kysymykset ovat:

1. Miten hätätulkkaukset toimii Suomessa viittomakielen tulkkien näkökulmasta?
2. Miten tulkin saaminen hätätilanteessa onnistuu?
3. Miten tulkit ja asiakkaat kehittäisivät hätätulkkausta Suomessa?

Aineistoa on kerätty kahdella eri tavalla. Kyselylomake suunnattiin viittomakielen tulkeille ja lisäksi on haastateltu viittomakielisiä henkilöitä. Nämä kaksi eri aineistoa vaativat erilaiset analysointi ja käsittelytavat. Selvyyden vuoksi aineisto on nimetty A- ja B-aineistoksi. Aineistolla A tarkoitetaan tulkeille suunnattua kyselyä ja aineistolla B viittomakielisten henkilöiden haastattelulla saatua aineistoa.

7.1 Webropol-kysely tulkeille A

Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä sekä tarkastella tietoa muun muassa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä ja ihmisten toiminnasta. Tässä tutkimusmenetelmässä tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. (Vehkalahti, 2019, s.11.) Toteutimme kyselyn sähköisellä Webropol-ohjelmalla, jolla laadittu kyselylomake voitiin lähettää linkkinä kohderyhmälle. Webropol mahdollistaa vastaajien anonymiteetin säilymisen sekä vastausten analysoinnin. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää hätätulkkauksen tämänhetkistä sujuvuutta tulkkien näkökulmasta. Tulkeilta kerättiin mahdollisia parannusehdotuksia, joilla hätätulkkausta voitaisiin tulevaisuudessa kehittää.

Viittomakielen tulkeille tehdyssä kyselyssä oli monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymysten vastauksia voidaan tarkastella määrällisesti, eli tarkastella, kuinka monta prosenttia vastaajista valitsi tietyn vaihtoehdon. Näistä tuloksista voidaan koostaa erilaisia havainnollistavia kaavioita kyseisten kysymysten tuloksista. Avointen kysymysten kohdalla vastauksista poimittiin teemoja sekä tarkasteltiin, korostuvatko jotkin tietyt teemat taikka asiat vastauksissa.

Aineiston käsittelyssä voi kiinnittää huomiota myös vastausprosenttiin. Vehkalahden (2019) mukaan vastausprosentit ovat nykyisin tyypillisesti alle 50 %. Mikäli vastausprosentti on hyvin alhainen, vaikuttaa se tutkimuksen luotettavuuteen ja tulosten yleistettävyyteen.

7.2 Viittomakielisten haastattelu B

Opinnäytetyöprosessin aikana haastateltiin kahta viittomakielistä, joilta löytyi omakohtaista kokemusta tulkin tilaamisesta hätätilanteeseen. Myös hätätulkkauspalvelun käyttäjiä haastateltiin, jotta saatiin selville käyttäjien kokemuksia hätätulkkauksen toimivuudesta. Facebookissa ”Herää, Kelan tulkkauspalvelu!” -ryhmässä julkaistiin viesti, jossa pyydettiin halukkaita haastateltavia ottamaan yhteyttä Facebookin välityksellä. Viesti julkaistiin Facebookissa, jotta tavoitettaisiin mahdollisimman monta viittomakielistä ja näin saataisiin kattavampi kuva. Haastattelukutsuun ei saatu vastauksia, joten siirryttiin käyttämään lumipallo-otantaa. Tämä tarkoittaa haastateltavien kartuttamista siten, että ensin etsitään muutama haastateltava ja heitä pyydetään ehdottamaan lisää haastateltavia henkilöitä. (Hirsjärvi & Hurme, 2009, s. 59–60.) Käytettävissä olevan ajan ja resurssien takia haastateltavien määrä rajattiin kahteen henkilöön. Haastattelut toteutettiin etänä videoyhteyden välityksellä ja haastateltavan lisäksi läsnä oli viittomakielen tulkki, jotta haastattelu sujuisi jouhevasti ja väärinymmärryksiltä vältyttäisiin.

Haastattelut päätettiin toteuttaa teemahaastatteluna, koska halusimme välttää tiukasti strukturoitua haastattelua. Emme halunneet käyttää täysin strukturoimatonta haastattelua, toivoimme, että haastateltavalle jää tilaa kertoa omia kokemuksia ja näkökulmia, mutta pysytään tietyissä teemoissa. Teemahaastattelu asettuu strukturoitujen ja strukturoimattomien välimaastoon. Kysymysten järjestyksellä ei ole väliä, vaan käsitellyt teemat ovat avainasemassa. Tämän myötä pystytään haastattelun aikana siirtymään luontevasti teemasta toiseen. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori, 2017, s.69.) Haastateltavien kieli- ja kulttuuritausta otettiin huomioon haastatteluissa. Haastattelut on purettu ranskalaisin viivoin ja niiden sisältö on analysoitu laadullisella menetelmällä eli teemoittelemalla.

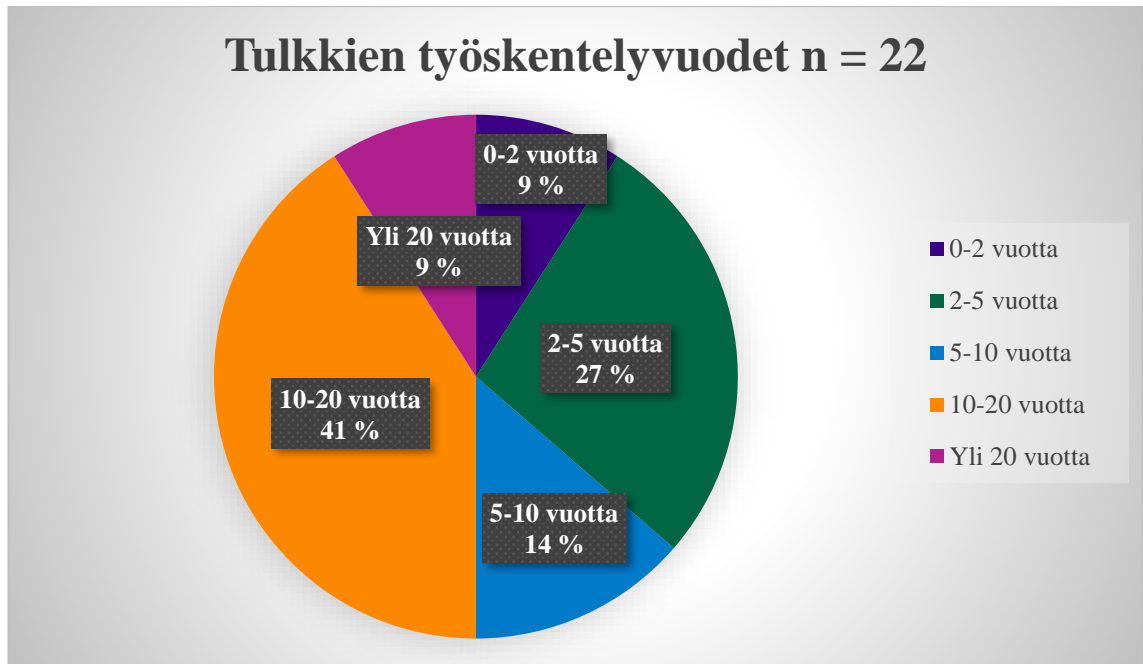
8 KYSELYN JA HAASTATTELUN TULOKSET

Kysely A julkaistiin 19.10.2021 viittomakielen tulkkien suljetussa Facebook-ryhmässä. Kyselyn ryhmässä julkaisi opinnäytetyön ohjaaja. Kyselyyn vastaamiseen oli aikaa 19 päivää, eli kysely sulkeutui ajastetusti 7.11.2021. Facebook-ryhmässä oli jäseniä 649 ja ryhmään hyväksytään vain viittomakielen tulkkipäätöksen käyneet henkilöt (VITUt, i.a.).

Kevään 2022 aikana haastateltiin kahta viittomakielistä. Molemmat haastattelut toteutettiin etänä Zoom-videokokousohjelman välityksellä. Haastattelutilanteessa mukana oli viittomakielen tulkki kahden haastattelijan ja haastateltavan lisäksi.

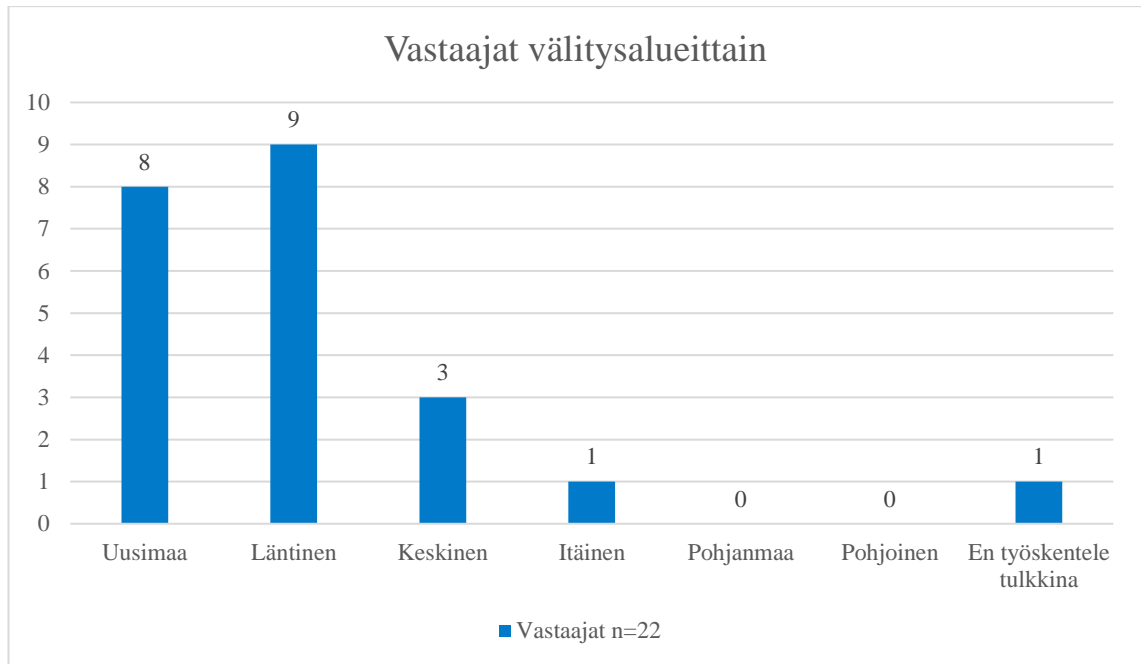
8.1 Kysely viittomakielen tulkeille A

Kysely sulkeutui 7.11.2021, ja vastauksia saatiin yhteensä 22. Vastausprosentti oli 3 %. Tulokset ovat suuntaa antavia. Vastanneista 55 % (12 vastaajaa) on valmistunut Diakonia-ammattikorkeakoulusta ja 45 % Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Kysyimme vastaajien valmistumisvuotta ja vastausten keskiarvo oli 2010. 41 % vastanneista tulkeista on tehnyt tulkin töitä 10–20 vuotta. Lisäksi vastauksia erittäin kokeneilta tulkeilta, jotka ovat työskennelleet tulkkina yli 20 vuotta, sekä viimevuosina valmistuneilta tulkeilta.



Kuvio 1. Tulkkien työskentelyvuosista

Vastaajista yhdeksän kertoi työskentelevänsä Läntisellä välitysalueella. Saimme vastauksia myös tulkeilta, jotka toimivat Uudellamaalla, Keskisellä ja Itäisellä välitysalueilla. Pohjanmaan ja Pohjoisen Kelan välitysalueelta ei ollut kukaan tulkki vastannut kyselyymme. Ainoastaan yksi henkilö ei toimi tulkkina tällä hetkellä.



Kuvio 2. Vastaajat välitysalueittain

Vastaajista 59 % (13 vastaajaa) vastasi tekevänsä tällä hetkellä tai tehneensä menneisyydessä hätätulkkausta. Suurin osa vastaajista ei ole hankkinut osaamista itsenäisesti hätätulkkaukseen (68 %). Vastaajista 14 % kertoi hankkineensa itsenäisesti osaamista hätätulkkauksesta. Vastaajille, jotka vastasivat hankkineensa itsenäisesti osaamista, aukesi jatkokysymys, mistä he olivat hankkineet osaamista. Osaamista hätätulkkaukseen oli hankittu esimerkiksi kriisipäivystäjien vetämästä koulutuksesta. Osaamista kerrottiin karttuneen myös kokemuksen kautta.

Kysymykseen 10 ”Haluaisitko tehdä hätätulkkausta?” oli valittu näkymään sellaisille vastaajille, jotka olivat aikaisemmin vastanneet, etteivät he tee hätätulkkausta. Tähän kysymykseen vastasi yhdeksän vastaajaa, joista 67 % eli kuusi vastasi myönteisesti. Kielteisesti vastanneille aukesi seuraavaksi avoin kysymys, johon he saivat kertoa, mikseivät halua tehdä hätätulkkausta. Vastauksissa mainittiin syyksi muun muassa työn ja vapaa-ajan selkeä erottaminen. Vastanneista 92 % kertoi tehneensä hätätulkkausta läsnä paikan päällä. Vastaajista 31 % on tehnyt hätätulkkausta etänä.

Vastaajista 54,4 % ei osaa sanoa, toimiiko hätätulkkaus Suomessa tulkin näkökulmasta. 27,3 % vastasi, että ei toimi ja 18,2 % vastasi, että toimii. Pyydettyessä vastaajia erittelemään tarkemmin, mikä ei toimi, vastauksissa korostui päivystyksen puute. Vaikka on olemassa hätätulkkilista, se ei takaa, että kaikki listalla olevat tulkit olisivat aina käytettävissä. Päivystämisen puute nähtiin ongelmana yksittäisen tulkin kannalta, sillä esimerkiksi yöllä tuleva hätätulkkaus vaikuttaisi seuraavan päivän tilauksiin. Hätätulkkauksiin ei voi varautua, jolloin kynnys ottaa hätätulkkaukseen vastaan on korkeampi käytännön järjestelyjen sekä tulkin valmistautumisen ja jaksamisen näkökulmasta.

Toisaalta kysynnässä ja tarjonnassa nähtiin ongelma. Vaikka tulkkeja olisi käytettävissä, asiakkaat tai tulkkia tilaavat henkilöt eivät löydä heitä. Kuitenkin vastauksista tuli ilmi, että asiakkaat käyttävät hätätulkkaukseen myös ei-kiireellisiin asioihin, mikä ei motivoi tulkkeja olemaan käytettävissä hätätilanteissa. Tulkin tilaaminen koettiin myös vaikeaksi, sillä asiakas taikka tälle tulkkia tilaava henkilö joutuu Kelan välityskeskukseen ollessa kiinni itse etsimään käytettävissä olevaa tulkkia. Kolmantena ongelmana nousi esiin tiedon puute. Hätätulkkausjärjestelmästä on heikosti tietoa niin asiakkailla kuin myös viranomaisilla, kuten sairaaloilla.

Kysyttäessä vastaajilta, mitkä asiat toimivat hätätulkkauksessa, nousi vastauksissa esille samoja asioita, mitä oli lueteltu toimimattomiksi. Muutama vastaaja kertoi esimerkiksi sairaaloilla olevan tiedossa, mistä tulkin saa nopealla varoitusaajalla ja että tulkin näkökulmasta hätätulkkaus on toimivaa. Erityisesti viranomaisien kohdalla mainittiin tietoisuuden tulkkauksesta olevan joillakin alueilla hyvä ja toisilla ei. Kuitenkin järjestelmän toimimattomuus nostettiin esille myös näissä vastauksissa. Tässä esille nousi myös päivystyskorvauksen puuttuminen tai vaikka tulkki korvauksen saisi, ei yhteiskunta korvaa päivystämistä. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka yksittäinen tulkki saisi päivystämisestä korvauksen työnantajaltaan ei Kela palvelunjärjestäjänä korvaa päivystämistä palveluntuottajalle. Eräs vastaaja kommentoi hätätulkkaukseen ja erityisesti päivystämisestä näin:

Ei kokemusta. En tiedä päivystääkö joku jotain hätätulkkauspuhe-
luita? Jos kyllä, niin ihan VILLI VEIKKAUS ETTÄ PÄIVYSTYS ON
PALKATONTA :D

Eräs vastaaja nosti toimivaksi esimerkiksi hätätulkkauksen näkökulmasta sovelluksen, johon tulee ilmoitus hätätulkkauksen tarpeesta. Tällainen sovellus on ollut käytössä yrityksessä, jossa hän oli työskennellyt. Ilmoitukseen ensimmäisenä reagoinut tulkki sai tilauksen. Vastaajat nostivat esille myös tarjonnan hätätulkkauksen saralla olevan riittävää sekä tulkkien saavan apua työterveydestä niin sanottuun jälkipyykkiin eli tilanteen käsittelyyn. Toimivaksi koettiin myös käytäntö, jossa tulkki saa itse valita, onko käytettävissä hätätulkkaukseen vai ei.

Vastauksissa kysymykseen, millaisia teemoja hätätulkkaukseen liittyen tulisi käsitellä tulkikoulutuksessa, korostui vastauksissa erityisesti hätätulkkauksen psyykkiset vaikutukset ja niiden käsittely. Kentällä hätätulkkauksia tehdessä voi kohdata erittäin rankkoja tilanteita, joita tulkin olisi hyvä oppia käsittelemään. Toisaalta vastauksissa toivottiin opetusta ihmisten kohtaamiseen kuten, miten tulkkinäkökulmasta kohdata asiakas hätätilanteessa. Vastauksissa nostettiin esille paitsi potilaan kohtaaminen mutta myös omaisten kohtaaminen erityisesti kriisitilanteissa. Opetukseen toivottiin myös puhtaasti tulkkausratkaisuja ja ilmauksia. Anatomiaa ja elimien sekä ylipäätään terveyteen liittyviä viittomia ja ilmauksia pidettiin tärkeinä. Tulkkauksen näkökulmasta myös etätulkausta ja sen haastavuutta tulisi käsitellä opetuksessa. Osa vastaajista toivoo opetuksessa käsiteltävän hätätilanteessa toimimista.

Monissa vastauksissa painotettiin myös viranomaisyhteistyön ja tiedottamisen merkitystä. Jo peruskoulutuksessa olisi hyvä antaa opiskelijoille selkeä käsitys palveluista ja erityisesti hätätulkkauksen järjestämisestä. Esimerkiksi terveydenhuollon päivystyksen protokollan tunteminen ja vaikuttamistyö hätätulkkauksen sujuvoittamiseksi mainittiin vastauksissa. Muutamissa vastauksissa nostettiin myös tulkin oma suojaus sekä rajat määrittämisen tärkeyttä. Suojautumisella viitattiin niin sairauksiin kuin väkivaltaan. Rajoilla viitattiin käytettävyyteen ja tulkin vapautteen valita milloin hän on käytettävissä.

Tulkeilta pyydettiin myös kehitysehdotuksia hätätulkkausjärjestelmän kehittämiseen. Jo aikaisemmissa vastauksissa korostunut päivystys sekä keskitetty hätätulkkauksen tilausnumero mainittiin lähes kaikissa vastauksissa. Vastaajat esitti-

vät erilaisia vaihtoehtoja näihin. Päivystämistä ehdotettiin järjestettävän niin alueellisesti kuin valtakunnallisesti, sekä siitä toivottiin kohtuullista korvausta tulkeille. Hätätulkkauskeskukseen toivottiin myös lisäkoulutusta järjestettävän tulkeille. Vastauksissa kuitenkin päiviteltiin päivystyksen maksajatahon puutetta.

8.2 Viittomakielisten haastattelu B

Tähän opinnäytetyöhön haastateltiin Monika Hämälää, jota on aikaisemmin haastateltu Helsingin Sanomien artikkeliin. Tämä artikkeli esiteltiin aikaisemmin opinnäytetyössä. Hämälä esiintyy omalla nimellään, sillä hän on ollut julkisuudessa aiheen tiimoilta ja hän antoi tähän suostumuksensa. Hämälän äidinkieli on suomalainen viittomakieli ja hän pystyy kommunikoimaan myös kirjoitetulla suomen kielellä. Hänen mielestään olisi todella tärkeää, että hätäilmoituksen tekeminen viittomakielellä olisi mahdollista ympäri vuorokauden. Hän korostaa, että tästä hyötyisivät etenkin maahanmuuttajataustaiset, lapset sekä ikäihmiset. Heillä suomen kieli voi olla heikko, jolloin hätäilmoituksen tekeminen tekstiviestitse ei ole mahdollista. Hämälä itse on käyttänyt hätätekstiviestipalvelua, mutta hän oli tilanteessa itse ulkopuolinen eikä kellään ollut hengenvaaraa. Hämälä oli huomannut pankkimurron ja ilmoittanut siitä poliisille. Hän kuvailee tilanteen sujuneen rauhallisesti. Hätäilmoitusta Hämälä ei ole tehnyt viittomakielellä, mutta hän näkee kokeilun hienona edistysaskeleena. Hän kuitenkin ihmettelee, miksi palvelu on avoinna vain virka-aikana. Kuitenkin tilanteen jatko hätäilmoituksen jälkeen tuntuu epäselvältä. Hätäilmoituksen teon jälkeen pitää siis vielä etsiä tulkki ja saada tulkkauksen mahdollisesti ambulanssiin.

Hämälä ei ole itse käyttänyt hätätulkkausta. Hän kertoo, että on ollut helpompi pärjätä tilanteissa itse, sillä hänen isänsä on voinut tulkata tai hän on itse voinut kommunikoida kirjoittamalla. Hämälä on tietoinen Kuurojen Liiton sivuilla olevasta hätätulkkielistasta, mutta tulkin tilaaminen tuntuu vaivanloiselta. Tähän asti Hämälä kuvailee tilanteiden olleen pikku juttuja, joten todellisessa hätätilanteessa toimiminen ja reagointi voi olla erilaista.

Parannusehdotuksena Hämälä antaa ympäri vuorokauden auki olevan etäpalvelun, josta saisi suoraan yhteyden tulkkiin. Tällöin ei tarvitsisi jännittää, saako tulkin vai ei. Etäpalvelun olisi hyvä olla saatavilla mobiilisti. Hämälän mielestä olisi hyvä, että tätä palvelua voisi käyttää kuka vain ilman tulkkipäätöstä tai rekisteröitymisvaatimusta.

Hämälän lisäksi haastateltiin toista viittomakielistä henkilöä.

	Käyttänyt Kelan hätäilmoitusta	Käyttänyt hätätekstiviestiä	Käyttänyt hätätulkkiä
Hämälä	Ei	Kyllä	Ei
Haastateltava X	Ei, mutta ollut mukana testiryhmässä.	Kyllä	Kyllä, mutta ensin ottaa yhteyttä tuttuun tulkkiin

Taulukko 3. Haastattelun tuloksia

Haastateltava X on Hämälän kanssa samaa mieltä siitä, että hätäilmoituksen tekeminen viittomakielellä tulisi olla ympärivuorokautista. Hän kertoo, että apu on tullut nopeammin paikalle tekstiviestin välityksellä. Hän on ollut testiryhmässä mukana, missä on testattu hätäilmoituksen tekoa viittomakielellä, mutta ei ole tätä vielä käyttänyt aidossa hätätilanteessa. Hänen suomen kielensä on vahva, mutta jos joutuu paniikkiin, saattaa tämä vahva suomen kieli kadota.

Haastateltava kertoo, että Kuurojen Liiton ylläpitämä hätätulkkiä on hankala oikean hätätilanteen tullessa eteen. Hän käy hätätulkkiä läpi vain silloin, jos hänen tuttu tulkkinsa ei pääse tilanteeseen tulkkamaan.

Hätätulkkauskokeilu toimii, kunhan yhteyskin toimii. Tekniikka sen sijaan ei toimi kunnolla. Myöskään kaikissa käyttöjärjestelmissä sovellus ei toimi. Kelan etätulkkausohjelma ei toimi esimerkiksi Applen laitteissa olevassa iOS -käyttöjärjestelmässä. Kameran asetuksia kännykässä ei voi säätää etukäteen, jos soittaa 112 Suomi –sovelluksen etätulkkauspalvelun kautta hätäkeskukseen. Ainoastaan puhelun aikana asetuksia voi säätää, mutta hätätilanteessa ei tällaiseen ole aikaa.

Haastateltava X:lla on myös kokemusta synnytystulkkauksesta. Synnytystulkkausta ja sen varallaolojärjestelmää on esitelty aiemmin opinnäytetyössä. Kelaan pitää olla yhteydessä arkena kello 8–16, kun synnytys käynnistyy, vaikka varallaololista olisi jo tehty. Haastateltava X:n mielestä tämä on huono toimintatapa, koska tulkin saaminen paikalle voi kestää yllättävänkin kauan. Hän kertoo, että onneksi hänen synnytyksensä käynnistyi sunnuntaina, joten he olivat itse yhteydessä tulkkeihin ja saivat tulkit nopeasti paikalle. Hänen ystävällään oli ollut tilanne, jossa olivat olleet yhteydessä Kelaan ja synnytystulkin saaminen paikalle kesti kaksi tuntia.

Haastattelun aikana kysyttiin myös hätätulkkauksen kehittamisestä. Haastateltava toivoo yksinkertaista sovellusta hätäilmoituksen tekoon, joka on visuaalinen eikä tekstipohjainen. Ohjeet ovat tällä hetkellä suomenkieliset, eikä ohjetta ole käännetty suomalaiselle viittomakielelle. Jos kuuro olisi ollut mukana suunnitteluryhmässä, niin sovellus olisikin mahdollisesti erinäköinen. Haastateltava toivoo väylää, jonka kautta voisi laittaa vain kerran hätätulkaustilauksen ja vapaana oleva tulkki ottaisi tulkaustilauksen vastaan.

Haastateltava X kertoo myös tekstipuhelinpalvelusta. Tekstipuhelinpalvelun kautta hän on saanut nopeasti avun paikalle, eikä jonoa ei ole ollut. Palvelua ei kuitenkaan saisi käyttää hätäilmoituksen tekoon. Hänestä myös tuntuu, että hätätilanteiden pitää tapahtua virka-aikana. Tämän ulkopuolella viittomakieliset ovat oman onnensa nojassa. Tähän haastateltava X vielä kommentoi haastattelun loppuksi humoristiseen sävyyn, ”Kuollaan hiljalleen pois ja lakaistaan maton alle”.

9 TULOSTEN JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulkkien näkökulmasta hätätulkkausjärjestelmää kokonaisuutena voidaan vastausten perusteella pitää jokseenkin toimivana, vaikka järjestelmä kaipaisi kipeästi parannuksia. Tulkit ovat tyytyväisiä työnantajiansa siinä, että hätätulkkaus on vapaaehtoista eikä työnantaja velvoita heitä päivystämään. Etenkin päivystysjärjestelmä tai jokin vastaava järjestely olisi tärkeä saada, koska tämä helpottaisi niin tulkkeja kuin asiakkaitakin. Joissakin vastauksissa tulkit kertoivat olevansa haluttomia tekemään hätätulkkausta, tällöin pitäisi olla aina käytettävissä, mikä vaikeuttaisi työn ja vapaa-ajan selkeää erottelua. Ja vaikka tulkki toimisikin niin sanottuna päivystävänä tulkkina, tästä ei makseta palkkaa. Ainoastaan toteutuneesta tulkkauksesta saa palkan. Järjestelmää tulisi kehittää niin, että tulkki saa päivystämisestä palkkaa. Mikäli olisi olemassa jonkinlainen päivystysjärjestelmä, poistaisi se tulkkien taakkaa ja selkeyttäisi työn ja vapaa-ajan eroa. Tällöin tulkki, joka ei päivystä, voisi huoletta esimerkiksi pitää työpuhelimen kiinni eikä hänen tarvitsisi murehtia, saako viittomakielinen tulkin vai ei.

Yhteiskunnalla näyttäisi olevan halu parantaa viittomakielisten oikeutta asioida omalla äidinkielellään, koska on aloitettu Kelan hätäkeskuskokeilu, joka on myös laajentunut poliisipartioiden käyttöön. Seuraava askel olisi palvelun laajentaminen ympärivuorokautiseksi sekä hätätulkkauksen saatavuuden turvaaminen. Toisaalta tulkit näkevät nykyisessä hätätulkkausjärjestelmässä myös paljon hyvää, kuten hätätulkkauksen vapaaehtoisuuden. Tällä vapaaehtoisuudella tarkoitetaan sitä, että tulkki saa itse päättää, haluaako tehdä hätätulkkauksia vaiko ei. Hätä-tulkkaus voi olla henkisesti erittäin kuormittavaa, eikä se siksi sovellu kaikille.

Viittomakielisten henkilöiden haastatteluissa nousivat esille myös kuurot maahanmuuttajat ja heidän kielellinen asemansa. Heillä ei välttämättä ole hallussa kirjoitettu suomi taikka muu vieras kieli, jonka avulla he voisivat kommunikoida kirjoittamalla. Heille siis viittomakieli on ainoa kommunikointikeino. Tällöin hätätekstiviesti ei ole vaihtoehto. Kun viittomakielinen palvelu hätäilmoituksen tekoon menee kiinni, ei heillä välttämättä ole mahdollisuutta itse tehdä hätäilmoitusta.

Kuurot maahanmuuttajat ovat kuitenkin kasvava asiakasryhmä viittomakielialalla ja yhteiskunnassa.

Haastattelujen perusteella on yksiselitteisesti selvää, että mahdollisuutta tehdä hätäilmoitus viittomakielellä tulee jatkaa. Kielellisen tasa-arvon näkökulmasta olisi erittäin tärkeää myös, että hätäilmoituksen voisi viittomakielellä tehdä ympäri vuorokauden aivan kuten hätäpuhelunkin voi soittaa mihin vuorokauden aikaan tahansa. Kokeilun aikana tulleiden puheluiden vähäinen määrä ei yksin kerro palvelun tarpeesta, sillä palvelun aukioloaika on rajattu arkipäiviin klo 8–16 välille. Hätätilanne ei katso aikaa eikä paikkaa. Hätäilmoituksen teko viittomakielellä pitäisi olla auki ympäri vuorokauden, jolloin saa heti yhteyden tulkkiin ja tilanteen jatkuessa esimerkiksi sairaalaan saataisiin tulkki paikalle heti. Päivystämisestä pitäisi tulkeille maksaa palkka. Toiveita tämän etätulkkauksen osalta on ollut jo 10 vuotta.

10 POHDINTA

Yhteiskunnallisesti hätätulkkaus on tärkeä tutkimusaihe. Aihe on myös tulkkipöytäkirjoissa vähälle huomiolle jäänyt, sillä opetussuunnitelma ei sisällä opetusta hätätulkkauksesta. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a). Myöskään aikaisempaa tutkimusta aiheesta ei ole. Eettisesti katsottuna hätätulkkaus on erittäin tärkeä osa yhteiskunnan toimivuutta ja tasa-arvoisuutta. Erityisesti hätätilanteessa vieraan kielen käyttö voi olla vaikeaa tai lähes mahdotonta henkilön henkisen tilan vuoksi. Pahimmassa tilanteessa kyse voi olla läheisen ihmisen hengestä ja tämän hoidosta pitäisi tehdä nopeita päätöksiä. Kun viittomakielinen henkilö kohtaa hätätilanteen, on hänelle luontevaa käyttää omaa äidinkieltään, joka on esimerkiksi suomalainen viittomakieli. Hätäilmoituksen tekeminen vieraalla kielellä voi olla hankalaa.

Opinnäytetyön haastattelujen ja artikkelien pohjalta on tullut ilmi, että joskus voi olla tilanteita, jolloin palokunta esimerkiksi käy asunnon ovelta koputtelemassa, mutta kuurot sitä välttämättä kuule tai huomaa. Asunnon oviin on saatavilla tarroja tai kylttejä, joissa ilmoitetaan, että asunnossa on lemmikkejä. Vastaavanlainen tarra ulko-oveen kuurojen kohdalla voisi myös toimia. Naapurustossa saattaa asua henkilöitä, jotka tietävät, että jossakin asunnossa asuu kuuro henkilö. Tämä ei takaa sitä, että sivullinen henkilö olisi aina paikalla onnettomuuden sattuessa tai hätätilanteessa heti muistaisi kertoa viranomaisille, että jossakin asunnossa asuu kuuro henkilö.

Suomessa on synnytystulkkausessa käytössä lista varalla olevista tulkeista. Tällaisessa tilanteessa päivystämisestä saa korvauksen, mutta muutoin hätätilanteiden varalle ei ole olemassa päivystävää tulkkiä. Ruotsissa on käytössä akuutti tulkki -järjestelmä, joka toimii tulkkipöytäkirjoituksen ollessa kiinni. Suomeen voisi kehittää vastaavanlaisen mallin. Jos ei valtakunnallista päivystystä, niin alueelliset päivystyskeskukset voisivat toimia myös.

Opinnäytetyön edetessä ilmeni muutamia ideoita jatkotutkimuksia varten. Palo- ja pelastustoimelle tai sairaanhoitopiireille voisi kehittää tietopaketin tai koulutuksen, joka liittyisi esimerkiksi kuuron kohtaamiseen ja heidän kanssaan kommunikointiin. Sairaanhoitopiireille voisi myös kehittää tietopaketin siitä, kenen vastuulla on tilata tulkki.

Toisaalta jatkotutkimusta voisi tehdä viittomakielen etätulkkauksen käytöstä poliisin tai tulevaisuudessa myös muiden viranomaisten toimesta. Etenkin viranomaisten tietoutta palvelusta ja tulkkauksen mahdollisuudesta olisi syytä tutkia. Lisäksi ambulansseihin voitaisiin kehittää järjestelmä, jolla saataisiin videoyhteys viittomakielen tulkkiin.

Opinnäytetyössä asiantuntijana toimiva Anitta Malmberg nosti pohdittavaksi myös sen, että viittomakielisillä henkilöillä on yhtä lailla oikeus viestiä ilman 100 % tietoturvaa, kuten valtaväestölläkin. Viittomakielisten kommunikointia tulkin välityksellä määrää Kela, sillä se määrittelee, mitä ohjelmia voidaan käyttää etätulkkauksessa.

LÄHTEET

- Bontempo, K., & Malcolm, K. (2012). An Ounce of Prevention Is Worth a Pound of Cure: Educating Interpreters about the Risk of Vicarious Trauma in Healthcare Settings. Teoksessa L. Swabey & K. Malcolm (toim.), *In Our Hands: Educating Healthcare Interpreters* (s. 105–130).
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a). *Opetussuunnitelmat*. Saatavilla 24.11.2021 <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/opetussuunnitelmat-ops/#ffe75ba5>
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2009). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Hyvärinen, Nikander, & Ruusuvoori. (toim.) (2017). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Vastapaino.
- Hätäkeskuslaitos. (i.a.-a). *Hätäilmoitus viittomakielellä*. Saatavilla.14.2.2022 <https://112.fi/hatailmoitus-viittomakielella>
- Hätäkeskuslaitos. (i.a.-b). *Virasto*. Saatavilla 13.2.2022 <https://112.fi/virasto>
- Hätäkeskuslaitos. (i.a.-c). *Usein kysyttyä 112 Suomi -sovelluksesta*. Saatavilla 13.2.2022 <https://112.fi/usein-kysyttya>
- Högmander, V. (20.12.2021) Kuurojen ja kuulovammaisten mahdollisuudet saada apua hätätilanteessa ovat pelottavan huonot: ”Tilanne on sietämätön”. *MTV Uutiset*. <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/kuurojen-ja-kuulovammaisten-mahdollisuudet-saada-apua-hatatilanteessa-ovat-pelottavan-huonot-tilanne-on-sietamaton/8315090#gs.ji3p06>
- Kela (5.1.2022b). *Kelan viittomakielen etätulkkausta kokeillaan poliisipartioiden työssä*. https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_publisher/mBWD6qXbkwne/content/kelan-viittomakielen-etatulkkausta-kokeillaan-poliisipartioiden-tyossa?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Fvammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista%3Fp_p_id%3D101_IN-STANCE_mBWD6qXbkwne%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnor-mal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2


- Kela, (10.4.2021). *Mihin tarpeisiin voit tilata tulkin Kelasta?* Saatavilla 9.3.2022
<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-kelan-tulkkaus>
- Kela. (15.02.2022a). *Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut*. [Etuusohje] Saatavilla 15.3.2022 <https://www.kela.fi/documents/10192/3239779/Vammaisten%20henkil%C3%B6iden%20tulkkauspalvelut.pdf>
- Kela. (2020). *Palvelunkuvaus: Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu* 89-94/331/2020 [Palvelunkuvaus]. Kansaneläkelaitos, vammaisetuusryhmä. Saatavilla 7.5.2021 <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/bf53ea0c-b24c-49e6-8c12-d0c59c57e81e>
- Kela. (i.a.). *Vammaisten tulkkauspalvelu, palveluntuottajat*. Saatavilla 10.5.2021. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-palveluntuottajat>
- Keski-Heikkilä, A. (30.11.2021). Monika Hämälä kertoo, miltä tuntuu, kun hätäpuhelun voi soittaa vain arkisin kello 8–16. *Helsingin Sanomat*. <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000008421523.html>
- Kuurojen Liitto (i.a.) *Viittomakieliset*. Saatavilla 22.4.2022 <https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset/>
- Kuurojen liitto. (12.01.2022). *Hätätulkki*. <https://kuurojenliitto.fi/hatatulkki/>
- L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. 19.2.2010/133. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- L 17.8.1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.18.1992/785. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L 359/2015. Viittomakielilaki 10.4.2015/359. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150359>
- Malmberg, A. (12.12.2021). *Kahdenkymmenen päivän aikana puhelimeni on soinnut sydänyöllä jo neljä kertaa. Syy on aina sama. Jollain on hätä. Nousen, heitän tummaa* [Tilapäivitys]. <https://www.facebook.com/anitta.malmberg/posts/10158166774907714>
- Olli, T. (24.1.2022) Kuuro Maija ei saanut nopeasti hälytettyä apua sairaalle lapselle, koska ei voi soittaa puhelimella. *Iltalehti*. https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/77ef1db2-8781-4bf0-9828-fc9ff00aee7c?utm_me

- [dium=Social&utm_source=Face-book&fbclid=IwAR2Y_IPjhe5oSyl1BTeYVI_WaCPf-BIbU15JmZu1CvvF1_b8csKfKR5z3Oo#Echobox=1643017271](#)
- Pyörre, S., & Koskinen, E. (toim.). (2009). *Mobiilitulkkaus: eilen, tänään ja nyt*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (30.3.2010). *Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyy kunnilta Kelalle syyskuun alussa*. Saatavilla 29.4.2021 <https://stm.fi/-/ansvaret-for-ordnande-av-tolkningstjanst-for-personer-med-funktionsnedsattning-overfors-fran-kommunerna-till-folkpensionsanstalten-i-borjan-av-septemb>
- Suomi.fi. *Hätätekstiviestin ennakkorekisteripalvelu*. Saatavilla 23.4.2021 <https://www.suomi.fi/palvelut/hatatekstiviestin-ennakkorekisteripalvelu-hatakeskuslaitos/b754488f-016d-472e-bc56-74c25a5b457c>
- Tolkcentralen i Sverige. Saatavilla 22.3.2022 *Tolkcentralerna i Sverige*. <https://www.tolkcentralen.se/start/sida/start>
- Tolkcentralen. Saatavilla 22.3.2022 *Akut tolk*. <https://www.tolkcentralen.regionstockholm.se/tolkservice/akut-tolk/>
- Vehkalahti, K. (2019). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viittomakielen tulkkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot kuukausipalkkaan perustuvassa työsuhteessa 1.4.2020-30.4.2022*. (2020b). Saatavilla 24.3.2022 https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2020/06/Viittomakielen-tulkkien-suositus-kuukausipalkka-1.4.2020_30.4.2022.pdf
- Viittomakielen tulkkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot tuntipalkkaan perustuvassa työsuhteessa 1.4.2020–30.4.2022*. (2020a). Saatavilla 24.3.2022 https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2020/06/Viittomakielen-tulkkien-suositus-tuntipalkka-1.4.2020_30.4.2022.pdf
- Viittomakielialan Osuuskunta Via (2019a). *Työehtosopimus 1.2.2020–31.12.2021 Tuntipalkkaiset työntekijät* [Työehtosopimus]. Saatavilla

- 24.3.2022 https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/04/Viittomakielialan_Osuuskunta_Via_Tyoehtosopimus_1.2.2020-31.12.2021_tuntipalkkaiset_tyontekijat2.pdf
- Viittomakielialan Osuuskunta Via (2019b). *Työehtosopimus 1.2.2020–31.12.2021 Kuukausipalkkaiset työntekijät* [Työehtosopimus]. Saatavilla 24.3.2022 https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/04/Viittomakielialan_Osuuskunta_Via_Tyoehtosopimus_1.2.2020-31.12.2021_kuukausipalkkaiset_tyontekijat1.pdf
- VIPARO - Viittomakieliset Palvelut Aro oy (2019). *Työehtosopimus 1.2.2020–31.1.2022 Tuntipalkkaiset työntekijät*. [Työehtosopimus] Saatavilla 24.3.2022 [https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/04/VIPARO - Viittomakieliset Palvelut Aro Oy Tyoehtosopimus 1.2.2020-31.1.2022 Tuntipalkkaiset tyontekijat.pdf](https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/04/VIPARO_-_Viittomakieliset_Palvelut_Aro_Oy_Tyoehtosopimus_1.2.2020-31.1.2022_Tuntipalkkaiset_tyontekijat.pdf)
- VITUt (i.a.). *Tietoja*. [Facebook-ryhmä]. Saatavilla 19.10.2021 <https://www.facebook.com/groups/46504576438>

LIITE 1. Kyselylomake

**Kysely hätätulkkauksen toimivuudesta tulkeille.
Syksy 2021**

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

Olemme Diakonia-ammattikorkeakoulun neljännen vuosikurssin viittomakielen tulkiopiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä hätätulkkauksesta Suomessa. Tutkimme erityisesti hätätulkkausjärjestelmän toimivuutta.

Jokainen vastaus on meille arvokas. Toivomme sinun vastaavan kyselyyn, vaikka et tällä hetkellä tekisi aktiivisesti tulkausta taikka hätätulkausta.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä vastauksia voi yhdistää yksittäisiin vastaajiin. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa keväällä 2022.

Lämmin kiitos vastauksista!

1. Mistä oppilaitoksesta olet valmistunut tulkiksi? *

- Diakonia-ammattikorkeakoulu
- Humanistinen ammattikorkeakoulu
- Joku muu, mikä? _____

2. Minä vuonna olet valmistunut? *

1970 _____ 2021

3. Kauanko olet toiminut tulkkina? *

- 0-2 vuotta
- 2-5 vuotta

- 5-10 vuotta
- 10-20 vuotta
- Yli 20 vuotta

4. Millä Kelan välitysalueella työskentelet? *

Voit valita useamman vaihtoehdon

- Uusimaa
- Läntinen
- Keskinen
- Itäinen
- Pohjanmaa
- Pohjoinen
- En työskentele tulkkina tällä hetkellä

Hätätulkkauksella tarkoitetaan sellaista äkillisesti syntynyttä tulkkauksen tarvetta, jossa asiakkaan tai lähiomaisen henki, omaisuus tai turvallisuus on uhattuna.

5. Teetkö tai oletko tehnyt hätätulkausta? *

- Kyllä
- Ei

Kysymyksen säännöt

Teetkö tai oletko tehnyt hätätulkausta?

Kyllä

Sääntö: Näytä kysymyksiä

Jos vaihtoehto on valittu Näytä kysymyksiä Olen tehnyt hätätulkausta

Ei

Sääntö: Näytä kysymyksiä

Jos vaihtoehto on valittu Näytä kysymyksiä Haluaisitko tehdä hätätulkausta?

6. Oletko hankkinut itsenäisesti osaamista hätätulkkaukseen? *

- Kyllä
- En
- En tee hätätulkausta

Kysymyksen säännöt

Oletko hankkinut itsenäisesti osaamista hätätulkkaukseen?

Kyllä

Sääntö: Näytä kysymyksiä

Jos vaihtoehto on valittu Näytä kysymyksiä Mistä olet hankkinut koulutusta ja millaista?

En

Ei vaihtoehdon sääntöjä

En tee hätätulkausta

Ei vaihtoehdon sääntöjä

7. Mistä olet hankkinut koulutusta ja millaista? *

Kysymyksen säännöt

Mistä olet hankkinut koulutusta ja millaista?

Ei vielä kysymyssääntöjä

Kysymys **Oletko hankkinut itsenäisesti osaamista hätätulkkaukseen?** on Näytä kysymyksiä sääntö tälle kysymykselle

8. Onko tulkkipöytäsi käsitellyt teemoja liittyen hätätulkkaukseen? *

9. Mitä hätätulkkauksen teemoja tulkkipöydässä tulisi käsitellä? *

10. Haluaisitko tehdä hätätulkkausta? *

Kyllä

En

Kysymyksen säännöt

Haluaisitko tehdä hätätulkausta?

Kyllä

Ei vaihtoehdon sääntöjä

En

Sääntö: Näytä kysymyksiä

Jos vaihtoehto on valittu Näytä kysymyksiä En tee hätätulkausta, koska...

Kysymys **Teetkö tai oletko tehnyt hätätulkausta?** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle kysymykselle

11. En tee hätätulkausta, koska... *

Kysymyksen säännöt

En tee hätätulkausta, koska...

Ei vielä kysymyssääntöjä

Kysymys **Haluaisitko tehdä hätätulkausta?** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle kysymykselle

12. Olen tehnyt hätätulkausta *

Läsnä

Etänä

Kysymyksen säännöt

Olen tehnyt hätätulkausta

Ei vielä kysymyssääntöjä

Kysymys **Teetkö tai oletko tehnyt hätätulkausta?** on *Näytä kysymyksiä* sääntö tälle kysymykselle

13. Toimiiko hätätulkaus Suomessa mielestäsi tulkin näkökulmasta? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

14. Mitkä asiat toimivat? *

15. Mitkä asiat eivät toimi? *

16. Miten kehittäisit hätätulkausta Suomessa? *

LIITE 2. Saatekirjeet

Viesti, jonka julkaisemme Facebookissa (tutkimuskirje viittomakielisille):

Hei!

Olemme neljännen vuoden tulkkioiskelijoita Diakonia-ammattikorkeakoulusta ja teemme tällä hetkellä opinnäytetyötä hätätulkkauksen sujuvuudesta. Opinnäytetyössämme teemme kyselyn tulkeille, mutta haluaisimme haastatella kasvokkain tai etäyhteyksien avulla myös viittomakielisiä.

Oletko käyttänyt hätätulkausta? Millaiseksi koet tällä hetkellä hätätulkkauksen sujuvuuden? Jos olet kiinnostunut haastattelusta, voit kommentoida tämän julkaisun alle, jolloin otamme sinuun yhteyttä yksityisviestillä, tai voit laittaa minulle suoraan yksityisviestiä. Haastattelu tallennetaan analysointia varten ja tallenteet tuhoetaan tämän jälkeen. Haastattelua käytetään ainoastaan tätä tutkimusta varten eikä vastauksia voi yhdistää haastateltuihin henkilöihin.

Toivomme, että haastattelu käydään tulkin välityksellä. Jos teille herää kysymyksiä, voitte laittaa yksityisviestiä tai kommentoida tähän alapuolelle.

Kiitos jo etukäteen haastateltaville!

Mukavaa talvea kaikille! Terveisin Tinja Autio & Sanna Loponen.

Tutkimuskirje tulkeille:

Arvoisa tulkki!

Olemme Tinja Autio ja Sanna Loponen Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Opiskelemme viittomakielen tulkeiksi ja teemme opinnäytetyötä hätätulkkauksen tämänhetkisestä tilanteesta. ja sen toimivuudesta.

Tutkimuksemme tarkoituksena on selvittää hätätulkkauksen toimivuutta niin tulkkien kuin asiakkaiden näkökulmasta. Pyrimme selvittämään myös parannusehdotuksia hätätulkkausjärjestelmään. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 10 minuuttia. Vastausaika päättyy 7.11.2021 klo 23:59. Toivomme teidän vastaavan kyselyyn, vaikka et olisi tehnyt hätätulkausta. Toivomme myös vastauksia kyselyyn, vaikka et tällä hetkellä tekisikään tulkin töitä. Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti, eikä teitä voi yhdistää vastauksiinne. Vastauksia käytetään ainoastaan tähän tutkimukseen ja analysoinnin jälkeen vastaukset hävitetään.

Tutkimuksemme valmistuu toukokuussa 2022 ja se on luettavissa Theseus-tietokannassa.

Jos teille herää kysymyksiä tähän aiheeseen liittyen, vastaamme miellämme! Voit olla meihin yhteydessä sähköpostitse osoitteella sanna.loponen@student.diak.fi tai tinja.autio@student.diak.fi

Kiitos vastauksistanne!

Aurinkoista syksyä,

Tinja Autio & Sanna Loponen, Diakonia-ammattikorkeakoulu

LIITE 3 Haastattelukysymykset

1. Mikä on kommunikointitapasi?
2. Pitäisikö hätäilmoituksen tekeminen viittomakielellä olla ympärivuorokautista? (Nyt hätäilmoituksen voi tehdä viittomakielellä vain virka-aikana eli arkena klo 8–16)
3. Oletko saanut yhteyden hätätulkkiin sujuvasti hätätilanteissa? (Olet saanut yhteyden tulkkiin sujuvasti)
4. Oletko käyttänyt hätätekstiviestipalvelua?
5. Oletko tehnyt hätäilmoitusta viittomakielellä? (Kelan ja hätäkeskuksen kokeilu, hätäilmoitus viittomakielellä)
6. Miten hätätekstiviestin lähettäminen ja hätäilmoituksen teko viittomakielellä ovat eronneet toisistaan?
7. Oletko ollut itse avuntarvitsijana?
8. Oletko ollut hätätilanteessa ulkopuolisena? (Esim. olet saapunut kolari paikalle)
9. Oletko käyttänyt kuurojen liiton sivuilla olevaa hätätulkkilistaa, vai onko sinulla joku tietty tulkki, jolle soitat?
10. Minkälainen kokemus/mielikuva sinulla on tämän palvelun kokeilusta/käytöstä? (Kelan ja hätäkeskuksen kokeilu, hätäilmoitus viittomakielellä)
11. Tiedätkö jonkun, ketä voisimme haastatella asiaan liittyen?