



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Kelan keskitetty välityskeskus

Asiakkaiden kokemukset ja kehittämissuhteet
ensimmäisen toimintavuoden ajalta

Heidi Hiltunen & Laura Lahin

Viittomakielentulkinnon koulutusohjelma (240 op)

Huhtikuu / 2015

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Heidi Hiltunen & Laura Lahin	Sivumäärä 25 ja 6 liitesivua
Työn nimi Kelan keskitetty välityskeskus: Asiakkaiden kokemukset ja kehittämissuositukset ensimmäisen toimintavuoden ajalta	
Ohjaava opettaja Zita Kóbor-Laitinen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Kuurojen Liitto Ry, Virpi Thurén	
Tiivistelmä <p>Tammikuussa 2014 Kansaneläkelaitos (Kela) otti vammaisten tulkkauspalveluiden välityksen hoitaakseen ja perusti keskitetyn välityskeskukseen Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen yhteyteen Turkuun.</p> <p>Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tulkkauspalveluita käyttävien asiakkaiden kokemuksia ja kehittämissuosituksia Kelan keskitetyn välityskeskuksen toiminnasta sen ensimmäisen toimintavuoden perusteella. Opinnäytetyön tilaaja on Kuurojen Liitto Ry. Työn aihe on erittäin ajankohtainen ja herättää tällä hetkellä paljon keskustelua tulkkausalalla.</p> <p>Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki tulkkauspalveluun oikeutetut henkilöt. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, johon voitiin vastata sähköisesti joko suomeksi tai ruotsiksi. Kyselylomake sisälsi kysymyksiä, jotka liittyivät muun muassa asiakkaiden kokemuksiin tulkin tilaamisesta, välityskeskuksen kanssa asioimisesta ja heidän sieltä saamaansa palveluun. Kysely toteutettiin joulukuussa 2014 ja siihen vastasi 112 henkilöä.</p> <p>Opinnäytetyössä esitellään kyselyn tuloksia sekä niistä johdettuja kehittämissuosituksia Kelan välityskeskuksen toiminnalle. Asiakkaiden vastauksissa nousivat esille muun muassa vaikeudet saada palvelua omalla äidinkielellä, hätätulkkauspalvelun saatavuus, tekniset vaikeudet, tiedotuksen puute sekä mahdollisuus toivoa tulkkia tai saada tulkkirinki.</p>	
Asiasanat asiakaskokemus, tulkkipalvelut, välitys	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpreting

ABSTRACT

Author Heidi Hiltunen & Laura Lahin	Number of Pages 26 + 6
Title The New Sign Language Interpreters' Co-ordination Center of the Social Insurance Institution of Finland: Customers' Experiences and Proposals for Development Based on the First Year of Operation	
Supervisor Zita Kóbor-Laitinen	
Subscriber and/or Mentor Finnish Association Of The Deaf, Virpi Thurén	
Abstract In January 2014 the Sign Language Interpreters' Co-ordination Center of the interpretation services of the disabled was taken over by the Social Insurance Institution of Finland (Kela). A new co-ordination center was set up in Turku. The purpose of the thesis was to gather information on customers' experiences of the operation of the Center, and develop proposals for improving the services based on these experiences. The thesis was subscribed by the Finnish Association of the Deaf. The topic is extremely timely and has raised a lot of discussion among both interpreters and customers. The data were gathered by conducting an Internet inquiry in December 2014. The target group consisted of all persons entitled to the interpreting service. The questions were presented both in Finnish and Swedish. The questions included themes such as customers' experience of booking an interpreter, patronising with the center and their opinions about the quality of the service. The inquiry got 112 responses. The findings indicate that there are challenges in getting service in one's native language. The respondents also stated that availability in interpretation in emergency situations is not sufficient. The technical difficulties and the lack of information were also stated in the responses. Many respondents also wished for an opportunity to choose the interpreter or get the same interpreters for the certain occasion, for example at work.	
Keywords interpretation, sign language, co-ordination	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TULKKIVÄLITYS ENNEN JA NYT	6
2.1 Tulkkauspalvelun lyhyt historia	6
2.2 Tulkkauspalvelut Kelan järjestäminä	8
2.3 Keskitetty välityskeskus	9
2.4. Välitysprosessi	10
3 ASIAKASKYSELY	11
4 TUTKIMUSTULOKSET	12
4.1 Kyselyn vastaukset	12
4.2 Asiakkaiden kehittämissuhteet välityskeskukselle	18
5 POHDINTA	20
5.1 Tutkimuksen onnistuminen ja luotettavuus	20
5.2 Jatkotutkimusehdotukset	22
LÄHTEET	23
LIITTEET	25
Liite 1. Kyselylomake	25
Liite 2. Saatekirje	30

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme tavoitteena oli kerätä tulkkauspalveluita käyttävien asiakkaiden kokemuksia ja kehittämissuhteita Kelan keskitetyn välityskeskuksen toiminnasta sen ensimmäisen toimintavuoden 2014 perusteella.

Kelan keskitettyä välityskeskusta Turkuun vuoden 2014 alusta alkaen on alalla käyty kiivasta keskustelua tulkkauspalvelun ja etenkin uuden välityskeskuksen toimivuudesta. Erityisesti Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -Facebook-ryhmässä (2014) tulkkauspalvelun asiakkaat ovat käyneet vilkasta keskustelua uuden välityskeskuksen toimintaan liittyvistä asioista. Lisäksi Akavan Erityisalat ry ja Suomen Viittomakielen tulkki ry (SVT ry) tekivät huhtikuussa 2014 Kelalle kannanoton otsikolla ”Kelalle siirtynyt tulkkivälitys ei toimi. Tulkkausta tarvitsevia jää ilman apua, tulkit ajetaan työttömiksi” (SVT ry, 2014). Tulkkivälitykseen liittyviä opinnäytetöitä on tehty aiemminkin; Maria Åbyn (2011) opinnäytetyö käsitteli tulkkivälitystä osana viittomakielen tulkkauspalvelua. Työssä käsitellään Kelan keskitettyä välityskeskusta edeltävää välitystoimintaa. Viime keväänä Immonen & Kainulainen (2014) tekivät opinnäytetyön liittyen tulkkausalan yritysten sisäisiin välityksiin sekä niiden yhteistyöhön Kelan välityskeskuksen kanssa. Tänä keväänä valmistuu myös Taru Leinosen (2015) opinnäytetyö, jossa kartoitetaan tulkkien alanvaihtosuunnitelmia. Työssä nostetaan esille keskitetyn välityskeskuksen vaikutus tulkkien työllisyystilanteeseen. Päädyimme tutkimaan samaa aihetta, mutta tulkkauspalvelun asiakkaiden näkökulmasta.

Työmme tilaajana toimi Kuurojen Liitto. Kuurojen Liitto on valtakunnallinen keskusliitto, jonka alla toimii 43 jäsenyhdistystä ympäri Suomea. Liiton tavoitteena on taata kuurojen ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen. Kuurojen Liiton juuret ovat paikallisessa kuurojen yhdistystoiminnassa. Suomen Kuuromykkäin Liitto perustettiin vuonna 1905 kehittämään viittomakieltä ja sen opetusta. Vuonna 1950 se muutti nimensä Kuurojen Liitoksi. Kuurojen Liitosta on kehittynyt laaja-alainen asiantuntijajärjestö, joka huolehtii edunvalvonnasta ja järjestää erilaisia palveluita viittomakielisille. (Kuurojen Liitto 2015a.)

Edunvalvonta on yksi tärkeimmistä osa-alueista Kuurojen Liiton toiminnassa. Opin- näytetyöstämme Kuurojen Liitto saa uutta materiaalia, jota se voi hyödyntää ajaes- saan viittomakielisten oikeuksia saada heille kuuluvia palveluita. Kyselytutkimuk- semme kattaa kaikki tulkkauspalveluita käyttävät asiakkaat ja pyrkii tuomaan heidän näkökulmansa esiin. Kun asiakkaiden toiveet ja tarpeet ovat tällä tavoin systemaatti- sesti kerättyinä ja dokumentoituina, niitä on helpompi välittää eteenpäin ja pyrkiä vai- kuttamaan välityskeskuksen toiminnan parantamiseen jatkossa.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Kuinka tulkkauspalvelun asiakkaat ovat kokeneet keskitetyn välityskeskuksen toiminnan sen ensimmäisen toimintavuoden aikana?
2. Kuinka keskitetyn välityskeskuksen palveluita voitaisiin kehittää?

2 TULKKIVÄLITYS ENNEN JA NYT

2.1 Tulkkauspalvelun lyhyt historia

Kuurojen kansalaisoikeuksien toteutuminen ja oikeusturvan takaaminen olivat 1900- luvulla keskeisimpiä syitä tulkkauspalvelun perustamiselle. Ennen varsinaista tulkkauspalvelua tulkkeina olivat toimineet kuurojen kuulevat omaiset sekä muut viittomakielentaitoiset henkilöt, ja jopa pienet lapset saattoivat joutua tulkkamaan vanhemmilleen. 1.7.1979 voimaan astunut invalidihuoltolain muutos oli ensiaskel kohti kuurojen tasavertaisia palveluja kuulevien kanssa. Käytännössä tulkkipalvelujen toteutuminen alkoi vasta vuonna 1980. Palvelun käynnistymisen hitauteen syynä oli muun muassa lain soveltamisohjeiden laatiminen, tulkkiluettelon kerääminen sekä kiivas keskustelu tulkkien palkkauksesta. Tuolloin kuuroille voitiin myöntää 120 tuntia tulkkipalvelua kalenterivuotta kohden, ja kuurosokealle vastaava määrä oli 240 tuntia vuodessa. Käytännössä myönnetty tuntimäärät olivat kuitenkin pienempiä. (Salmi & Laakso 2005, 280.)

Ensimmäiset tulkkikurssit olivat Kuurojen Liiton järjestämiä, mutta koulutusvastuu

haluttiin alusta pitäen siirtää valtiovallalle. Kuurojen Liitto järjesti ensimmäisen, viikonlopun mittaisen tulkkikurssin vuonna 1962, mutta seuraavaa, RAY:n varoilla järjestettyä kurssia saatiin odottaa aina vuoteen 1978 saakka. Samana vuonna järjestettiin myös kaksi kurssia kuurosokeiden tulkeille, ja ruotsinkielisten tulkkien koulutus aloitettiin vuonna 1981. (Salmi & Laakso 2005, 275-280.) Nykyisin tulkkikoulutus kestää neljä vuotta ja sitä järjestetään Humanistisessa ammattikorkeakoulussa sekä Diakonia-ammattikorkeakoulussa (SVT ry 2015).

Alkuvuosinaan tulkkipalvelu ei toiminut aivan toivotulla tavalla. Esimerkiksi varallisuusharkinta sekä opiskelutulkkien vaikea saatavuus saivat kuurot osoittamaan mieltään vuonna 1980. Vasta kun vammaispalvelulaki korvasi invalidihuoltolain vuonna 1988, poistui varallisuusharkinta niin tulkkauspalvelusta kuin muistakin vammaisten apuvälineistä. Tulkkien toimenkuva ei myöskään ollut aluksi aivan selkeä niin tulkkauspalvelun asiakkaille kuin tulkeille itsellekään; tähän ongelmaan Kuurojen Liitto vastasi järjestämällä tulkin käytön kursseja vuodesta 1988 alkaen. (Salmi & Laakso 2005, 281.)

Tulkkien työolot eivät alussa olleet kehuttavat, mikä osaltaan vaikutti tulkkien vähäiseen määrään ja sitä kautta tulkkien huonoon saatavuuteen joillain paikkakunnilla. Tätä ongelmaa helpottaakseen Kuurojen Liitto perusti tulkkivälityskeskus. Pääkaupunkiseudun tulkkivälityskeskus aloitti vuonna 1984 ja Turun keskus puolestaan vuotta myöhemmin. (Salmi & Laakso 2005, 282-283.)

Tulkkipalvelun järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnille 1.1.1994, osittain juuri päätoimisten tulkkien vähäisyyden vuoksi. Talousvaikeuksien vuoksi tulkkipalvelun järjestämisvelvollisuus vaarantui, ja kunnat saattoivat rahapulaan vedoten jättää myöntämättä rahoja tulkkipalveluille tai myöntää vain murto-osan aiemmasta. Laki mahdollisti moisen toiminnan, joten kuurot eivät voineet asialle mitään (Salmi & Laakso 2005, 283). Huonon taloudellisen tilanteen takia tulkkauspalvelun järjestämisvelvollisuus oli vaarassa peruuntua kokonaan, mutta Kuurojen Liiton aktiivisen toiminnan ansiosta palvelun peruuttamisaikeista kuitenkin luovuttiin. Vuoden 1994 lopussa tulkkikeskuksia oli ympäri maata jo 17, mutta päätoimisten tulkkien määrä ei edelleenkään ollut riittävä. Virkojen puutteen vuoksi päätoimisia, keskuksissa työskenteleviä tulkkeja oli vain 24, joiden lisäksi turvaututtiin

päätoimisiin freelance-tulkkeihin. (Salmi & Laakso 2005, 283-284.)

Koulutettujen tulkkien määrä kasvoi tasaisesti 2000-luvulle tultaessa, mutta tulkkipula jatkui tästä huolimatta. Vuosituhannen vaihteessa tulkkeskuksissa toimi 38 päätoimista tulkkia, joiden lisäksi 87 freelance-tulkkia työskenteli päätoimisesti ympäri Suomea. Tulkkeskusten määrä oli kuitenkin kasvanut jo 23:een, ja keskusten välitysjärjestelmä toimi hyvin. (Salmi & Laakso 2005, 286.)

2.2 Tulkkauspalvelut Kelan järjestäminä

1.9.2010 astui voimaan laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta, jonka myötä tulkkipalvelujen järjestämis- ja rahoitusvastuu siirtyi kunnilta valtiolle, eli Kelalle. Se voi järjestää tulkkauspalvelun joko tuottamalla palvelun itse tai hankkimalla sen muilta palveluntuottajilta. Kansaneläkelaitoksen järjestämään tulkkauspalveluun kuuluu tulkkauksen järjestäminen mukaan lukien siitä aiheutuvat välttämättömät oheiskustannukset sekä etätulkkauksessa tarvittavat välineet ja laitteet. Tulkkauspalvelu on palvelunkäyttäjälle maksutonta. Tulkkauspalvelulaki on kuitenkin toissijainen, eli sen mukainen tulkkaus järjestetään ainoastaan, mikäli asianomainen ei saa tulkkauspalvelua jonkin muun lain nojalla. (HE 220/2009.)

Vammaisten tulkkauspalvelut on tarkoitettu Suomessa asuvalle henkilölle, jolla on kuulovamma, kuulonäkövamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta. Henkilö voi tarvita tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun perusopintojen jälkeen, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Tulkkauspalvelun käyttö edellyttää myös, että tulkkauspalvelun käyttäjä pystyy ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla ja hän käyttää jotain toimivaa kommunikointimenetelmää. Kommunikointi voi tapahtua suomalaisella tai suomenruotsalaisella viittomakielellä tai hyödyntämällä seuraavia kommunikointimenetelmiä: suomen tai ruotsin kielen mukaan viitottu puhe, puhetulkkkaus tai kirjoitustulkkaus. (Kansaneläkelaitos 2014.)

Kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä on oikeus käyttää tulkkauspalvelua vähintään 180 tuntia vuodessa. Kuulonäkövammaisella henkilöllä on oikeus käyttää

tulkkauspalvelua vähintään 360 tuntia vuodessa. Tulkkauspalvelun käyttö on maksutonta tulkkaus päätöksen saaneelle henkilölle. Kelan tehtävä on järjestää tulkkauspalvelut palveluun oikeutetulle henkilölle, jos hän ei saa riittävää ja sopivaa tulkkausta muun lain nojalla. Tällaisia muita lakeja ovat esimerkiksi perusopetuslaki, potilaslaki, asiakaslaki ja hallintolaki. (Kansaneläkelaitos 2014.) Näin ollen esimerkiksi sairaaloiden ja poliisiviranomaisten vastuulla on järjestää tulkki paikalle viittomakieliselle asiakkaalle tarvittaessa.

Vuonna 2010 Kela kilpailutti erikseen tulkkauspalvelun välitysjärjestelmän, välityspalvelun sekä tulkkauspalvelun. Suomeen perustettiin yksi välityskeskus jokaiselle Kelan vakuutusalueelle, ja niistä käsin tulkkauspalvelua välitettiin keskitetysti valittujen palveluntuottajien toimesta. Asiakkaan kotikunnan mukaan määräytyi mistä viidestä välityskeskuksesta hänen tuli tehdä tulkkitalauksensa; Etelä-Suomen -, Itä-Suomen -, Lounais-Suomen -, Länsi-Suomen -, vai Pohjois-Suomen välityskeskusta. Turkuun perustettiin Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu-keskus), jossa hoidetaan kaikki tulkkauspalveluun liittyvä päätöksenteko ja joka ohjeistaa välityskeskusten toimintaa. (Åby 2011, 18).

2.3 Keskitetty välityskeskus

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (myöhemmin Vatu-keskus) sijaitsee yhä Turussa ja sen yhteydessä toimii myös uusi välityskeskus. Vatu-keskuksessa työskentelee 31 työntekijää, joista puolella on tulkin koulutus. Työntekijöille ei ole jaettu maantieteellisiä vastuualueita, mutta osa välittäjistä on erikoistunut muilla tavoilla. Jokainen välittäjä osaa palvella sekä suomeksi että ruotsiksi. (SVT ry 2014.) Välittäjät muodostavat kolme tiimiä; palvelutiimin ja kaksi välitystiimiä. Palvelutiimin tehtäviin kuuluu tulkkauspalveluhakemusten ratkaiseminen, asiakaspalvelu, palveluntuottajien neuvonta ja maksuliikenteen hoito sekä välitysjärjestelmän käyttötuki. Lisäksi palvelutiimi ohjaa ja neuvo Kelan toimistoja ja muita yhteistyötahoja. Välitystiimit vastaavat vammaisten tulkkauspalveluiden tulkkaustilausten välittämisestä sekä tekevät etätulkkauksia. (Kansaneläkelaitos 2014.)

Vatu-keskus palvelee maanantaista perjantaihin kello 7.30-20, lauantaisin kello 8-15

ja sunnuntaisin 9-13. Tiettyinä juhlapyhinä keskuksen aukioloajat poikkeavat tavallisesta. Vatu-keskuksesta voi tilata tulkin puhelimitse (sekä suomeksi että ruotsiksi), tekstiviestillä, sähköpostilla, etätulkkauslaitteella, tekstipuhelimella, kuvayhteydellä (Kelan internetsivujen kautta), 3G-puhelimella sekä kirjeellä. Vatu-keskuksessa voi myös asioida paikan päällä varattuaan ensin ajan puhelimitse tai tekstiviestillä. (Kansaneläkelaitos 2015b, e.)

Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen johtajan Sari Palokosken mukaan 2014 elokuun lopussa tulkkipäätöksen saaneita kuulovammaisia asiakkaita oli 3531, joista 62 prosenttia käyttää tulkkipalvelua. Kuurosokeilla vastaava prosentti on 78 ja puhevammaisilla 43. Puhevammais-puolen asiakasmäärä sekä tulkkaukstuntimäärät ovat olleet vuonna 2014 nousussa, kuulovammaisten puolella asiakasmäärä on pysynyt samana mutta tuntimäärät ovat olleet laskussa. (SVT ry 2014.)

2.4. Välitysprosessi

Tulkkitalauksen käsittelyprosessi alkaa, kun asiakas tekee tilauksen välityskeskukseen. Aluksi tilaus kirjataan, jolloin asiakkaalle lähetetään ilmoitus tilauksen vastaanotosta. Tulkkihaku käynnistyy, ja tulkin löydyttyä asiakkaalle lähetetään vahvistusviesti. Myöhemmin asiakkaalle lähetetään vielä automaattinen viesti, jossa ilmoitetaan tulkin nimi.

Välitysjaksolla jo näkyville päiville tehdyt tilaukset käsitellään kiireellisyysjärjestyksessä. Mikäli tilauksen päivä ei vielä näy välitysjaksolla, otetaan tilaus käsittelyyn myöhemmin päivän tullessa näkyviin välitysjaksolle. Jos vapaata tulkkia ei löydy tai vapaat tulkit ovat liian kaukana tilauspaikasta, aletaan tulkkihakua laajentaa. Tällöin tehdään yksittäisiä kyselyjä kyseiseen kuntaan tarjoaville palveluntuottajille tulkeista, joiden kalenteri ei ole ollenkaan tai on vain osittain auki. Tämän jälkeen tehdään kysely lähikuntiin tarjoaville palveluntuottajille ja lopulta myös muille tuottajille. Mikäli tulkkia ei löydy, lähetetään asiakkaalle viesti, jossa ilmoitetaan häneen otettavan yhteyttä, mikäli tilanne muuttuu. Tilaus voidaan välittää uudelleen, mikäli tulkilta peruuntuu tilauksia tai tulkki avaa kalenteriaan. (Paavonperä 2014.)

3 ASIAKASKYSELY

Selvitimme tulkkauspalvelun asiakkaiden kokemuksia välityskeskuksesta asiakaskyselyn avulla. Toteutimme kyselyn internetissä. Kyselytutkimuksen etuna on mahdollisuus kerätä laaja vastaajajoukko, jolta voidaan kysyä monia asioita. Kerätyn tiedon käsittely on vaivatonta, koska käyttämämme Webropol-kyselytyökalun avulla erilaisten koontien ja analyysien tekeminen on suurilta osin automaattista. Kyselytutkimuksen heikkouksina pidetään mahdollista vastaajakatoa ja sitä, ettei tuloksia analysoitaessa voida olla varmoja, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kysymyksiin tai ovatko he ymmärtäneet niitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 190.) Tutkimuksemme kohderyhmään kuuluivat kaikki Kelan tulkkauspalveluihin oikeutetut henkilöt.

Tutkimusaiheemme on ollut koko vuoden 2014 yksi viittomakielialan puhutuimmista ilmiöistä, joten olimme tutkimusta aloittaessamme varmoja siitä, että ihmiset olisivat halukkaita vastaamaan siihen. Suunnittelimme kyselyämme huolellisesti ja pyysimme sekä ohjaavaa lehtoria että työmme tilaajatahoa kommentoimaan kyselyä ennen julkaisua. Lähetimme kyselyn etukäteen nähtäväksi myös Kelaan Sari Paloposkelle.

Koska vastaajajoukkomme oli pääasiassa viittomakielisiä, teimme kyselyn saatekirjeen myös suomalaisella viittomakielellä. Tässä saatevideossa avasimme tutkimuksemme tavoitteita ja kerroimme kyselyn sisällöstä viittomakielellä. Lisäksi halusimme myös ruotsinkielisten asiakkaiden äänen kuuluviin, joten käänsimme sekä saatekirjeen että kyselyn kysymykset ruotsiksi. Halusimme silti toteuttaa kyselyn internet-kyselynä, jotta tavoittaisimme mahdollisimman suuren joukon tulkkauspalvelun käyttäjistä. Henkilökohtaiset haastattelut olisivat vieneet liikaa resursseja, eikä internetkyselyyn vastaaminen viittoen olisi ollut teknisesti mahdollista.

Julkaisimme kyselyn Herää! Kelan tulkkauspalvelu -Facebook-sivustolla, sillä ajattelimme saavuttavamme näin paljon tulkkauspalvelun asiakkaita. Lisäksi Facebook-sivun etu oli kommentointimahdollisuus, jonka avulla ihmiset saattoivat kommentoida kyselyä ja me saatoimme vastata nopeasti sekä muistuttaa kyselyn olemassaolosta.

Facebookin lisäksi lähetimme kyselyn Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:n puheenjohtajalle Sinikka Vuoriselle sekä Suomen Kuurosokeat ry:n tiedottaja Tuija Wetterstrandille, joita pyysimme välittämään kyselyä eteenpäin. Lisäksi Kuurojen Liitto julkaisi kyselymme linkin omilla internetsivuillaan sekä Facebook-sivullaan. Kysely oli auki 9.-31.12.2014.

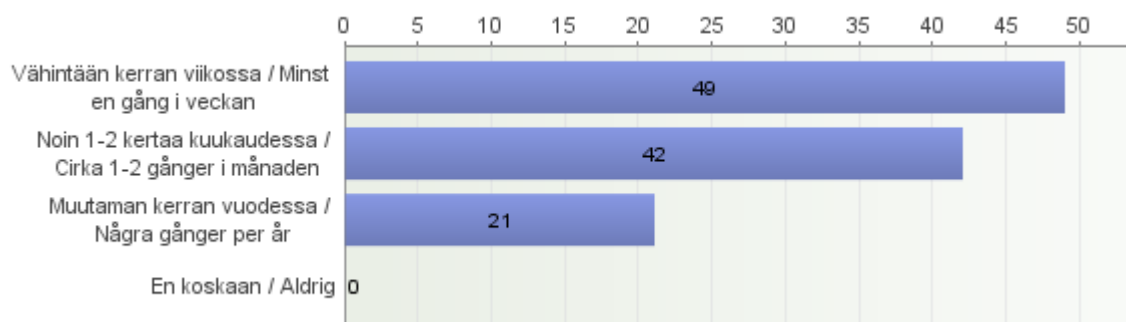
4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Kyselyn vastaukset

Kyselyn noin kolmen viikon aukioloaikana saimme yhteensä 112 vastausta. Naisia vastaajista oli suurin osa, noin 71 %. Vastaajista 90, eli yli 80 %, oli valinnut kuulovammainen-statuksen. Kuulonäkövammainen-statuksen valinnoita oli 14 ja puhevammainen-kohdan valinnoita kahdeksan. Vastaajista 46 eli noin 41 % oli iältään 36-50-vuotiaita. Myös 18-35- (26 %) ja 51-65 -vuotiaita (22 %) oli vastaajissa paljon. Alaikäisiä vastaajia tai huollettavan puolesta vastaavia huoltajia oli ainoastaan kaksi ja yli 66-vuotiaita vastaajia yhdeksän.

Vastaajista 80 ilmoitti käyttävänsä mieluiten suomalaista viittomakieltä ja kuusi ruotsia tai suomenruotsalaista viittomakieltä. Muuta viittomakieltä käyttäviä ei ollut vastaajista yhtään. Suomen valinnoita oli 17 ja viitottua puhetta 4. ”Muuta”-vaihtoehdon oli valinnut 5, ja he ilmoittivat tekstikentässä käyttävänsä kahta eri kieltä tai kommunikaatiomenetelmää.

Kyselyyn vastanneet olivat melko aktiivisia tulkin käyttäjiä. Vähintään kerran viikossa tulkkitilauksen tekeviä oli 44 %. 1-2 kertaa kuukaudessa 38 % ja muutaman kerran vuodessa 19 %. (Kuvio 1).



Kuvio 1. Kuinka usein tilaat tulkin keskimäärin?

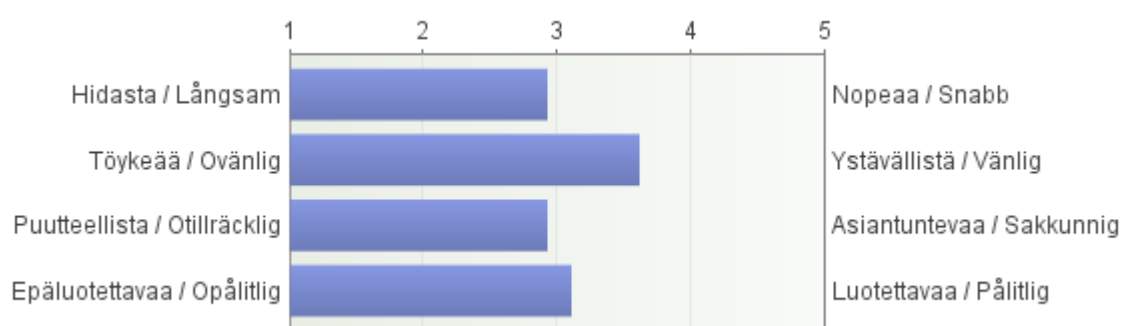
Vastaajista (N=111) suurin osa (80 %) piti välityksen aukioloaikoja sopivina. Kuitenkin loput vastaajista oli sitä mieltä, että välitys on liian vähän auki. Vastaajista 14 oli kirjoittanut avoimeen vastauskenttään toivovansa välityskeskukseen ympärivuorokautista aukioloa. Viisi vastaajaa ilmaisi huolensa tulkin tilaamisesta erityisesti hätätilanteisiin välityskeskukseen aukioloaikojen ulkopuolella.

Neljä vastaajaa oli ilmaissut tyytymättömyytensä erityisesti etätulkkauksen aukioloaikoihin. Etätulkkauksella tarkoitetaan tulkattua tilannetta, jossa asiakas on tietokoneen ääressä kotona ja tulkki on vastaavan laitteen ääressä studiossa. Studiosta tulkki ottaa yhteyden puhelimitse kolmanteen osapuoleen. Kolmas osapuoli voi olla myös asiakkaan luona. Etätulkaus on tarkoitettu lyhyiden asioiden hoitamiseen, kuten ajanvarauksiin. Tulkkaukspalveluun oikeutettu voi hakea etätulkausta ja saada Kelalta siihen tarvittavat laitteet ja laajakaistayhteyden. Tällä hetkellä kuulovammaisten on mahdollista saada etätulkausta suomen kielellä ma-pe kello 8-11 ja ti-to kello 15–18. Ruotsinkielellä palvelua on ma ja pe klo 8-10 sekä ke klo 15-17. Puhevammaisten etätulkkaukspalvelua tarjotaan ma ja pe klo 8-10 sekä ke klo 15-17. (Kansaneläkelaitos 2015a.)

Avoimista vastauksista nousi esille asiakkaiden huoli tulkin saamisesta kiireellisiin tilauksiin välityskeskukseen ollessa kiinni. Hätätilanteessa tulkkia ei voi tilata välityskeskuksesta, jos se on jo siltä päivältä sulkeutunut. Kuten eräs vastaaja toivoi: ”*Saisi kyllä olla auki 24/7*”. Monet tulkkaukspalvelun tuottajat ovat reagoineet tilanteeseen ja julkaisseet internetsivuillaan sellaisten tulkkien yhteystietoja, joihin voi suoraan ottaa yhteyttä hätätilanteissa välityskeskukseen ollessa suljettuna. Esimerkiksi Viparon ylläpitämältä www.hatatulkki.fi -internetsivustolta löytyy ohjeet

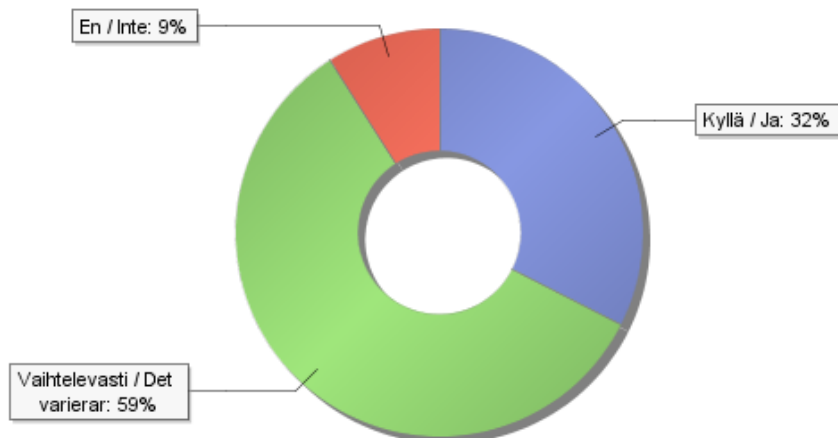
tulkin tilaamiseen hätätilanteissa. Heillä on käytössään oma hätätilausnumero, josta asiakas tavoittaa kaikki Viparon tulkit. Kuurojen Liitto on kerännyt listan kaikista palveluntuottajista, joista voi kysyä hätätilanteisiin tulkkia. Kelan määrittelemä hätätilanne on sellainen, jossa henki, terveys tai omaisuus on uhattuna. (Kuurojen Liitto 2015b.)

Kysymykseen 10. (Millaista asiakaspalvelua olet saanut välityskeskuksesta?) vastaajien (N=111) mukaan välityskeskuksen palvelu on melko ystävällistä. Sitä vastoin palvelun nopeutta ja asiantuntijuutta pidettiin keskivertoa hieman huonompana. Myös luotettavuus nousi vain hieman puolivälin yläpuolelle. (Kuvio 2).



(Kuvio 2. Millaista asiakaspalvelua olet saanut välityskeskuksesta?)

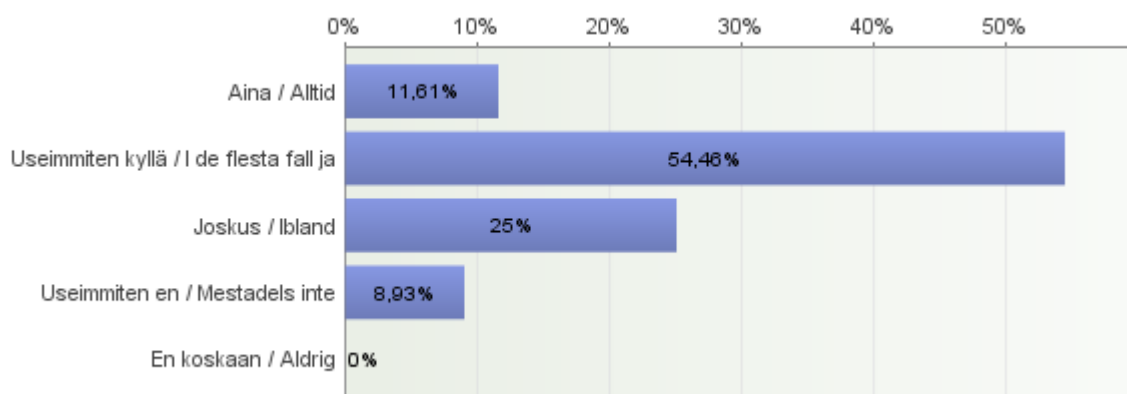
Kysymykseen 11. (Saatko riittävästi tietoa tulkkauksistasi liittyen?) vastaajista (N=111) lähes kolmannes sai mielestään riittävästi tietoa tulkkauksistaan. Yhdeksän prosenttia vastaajista ei kokenut saavansa riittävästi tietoa ja loput olivat saaneet tietoa vaihtelevasti (Kuvio 3). Yli kolmannes vastaajista toivoi saavansa tietää tilaukseen tulevan tulkin nimen mahdollisimman pian. Kuten eräs vastaaja muotoili toiveensa saada lisää tietoa tulkkauksestaan: ”*esim. onko tilaus vastaanotettu jo vai ei sekä ajoissa tieto kuka tulkki tulee.*” Kelan nykyisen käytännön mukaan asiakkaalle ilmoitetaan tulkin nimi tilausta edeltävänä päivänä. Tätä voi kysyä välityskeskuksesta jo aiemmin, mutta tulkki saattaa vielä vaihtua tilaukseen. Kuurosokeille ja puhevammaisille asiakkaille tulkin nimi kerrotaan heti vahvistusviestin yhteydessä, eikä tulkki vaihdu ilmoittamatta. Useat vastaajat olivat myös huolissaan vahvistusviestin saamisesta ja halusivat saada varmistuksen, että tulkkia ylipäätään etsitään. Tulkin puhelinnumeron ilmoittamista asiakkaalle toivottiin muutamissa vastauksessa.



Kuvio 3. Saatko riittävästi tietoa tulkaustilaukseesi liittyen?

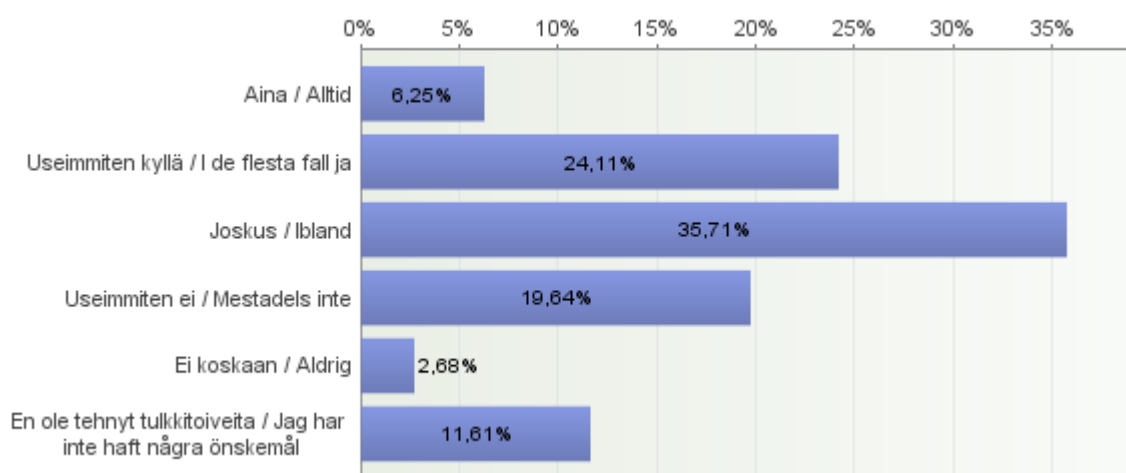
Kysymyksessä 13 kolmasosa vastaajista kertoi saaneensa tulkin aina tilauksen tehtyään ja useimmiten tulkin on saanut 58 %. Joskus tai useimmiten ei vastasi yhteensä 9 %. Yksikään vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”ei koskaan”. Suomalaista viittomakieltä käyttävistä vastaajista 37 % ilmoitti saaneensa tulkin aina. Suomenruotsalaista viittomakieltä tai ruotsia käyttävistä asiakkaista 17 % ja kuurosokeista 21 % oli valinnut vaihtoehdon aina. Puhevammaisista kukaan ei ollut valinnut tätä vaihtoehtoa. Kokonaisuudessaan vastaajat olivat kuitenkin useimmiten saaneet tulkin tehtyään tilauksen (58 %). Tuloksista voi nähdä, että suomalaista viittomakieltä käyttävät ilmoittavat saavansa tulkin muita asiakasryhmiä useammin.

Suurin osa vastaajista oli mielestään saanut aina tai useimmiten riittävän hyvän tulkin. Kukaan ei vastannut, että ei olisi koskaan saanut tilaukseensa riittävän hyvää tulkkia. Kuitenkin yli 8% vastasi, ettei tulkki useimmiten ole riittävän hyvä. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Oletko saanut mielestäsi riittävän hyvän tulkin?

Asiakasprofiilikseen kuulovammaisen ilmoittaneista 3 % kertoi aina saaneensa toivomansa tulkin. Useimmiten tulkkitoive oli toteutunut joka viidennellä (21 %) vastaajalla ja noin kolmasosa kertoi saavansa toivetulkin tilaukseensa joskus (34 %). Useimmiten ei tai ei koskaan tulkkitoiveen kertoi toteutuneen 27 % kuulovammaisista vastaajista, eikä 14 % ollut koskaan edes toivonut tiettyä tulkkiä. Hieman yli viidennes (21 %) kuulonäkövammaisista asiakkaista kertoi joka kerta saavansa toivomansa tulkin ja loput vastaajista kertoi tulkkitoiveen toteutuvan lähes aina (50 %) tai joskus (29 %). Puhevammaisista asiakkaista toivetulkin sai joka kerta 13 % ja useimmilla kerroilla 63 %. Heistä 13 % kertoi, ettei tulkkitoive ole toteutunut koskaan. (Kuvio 5.)



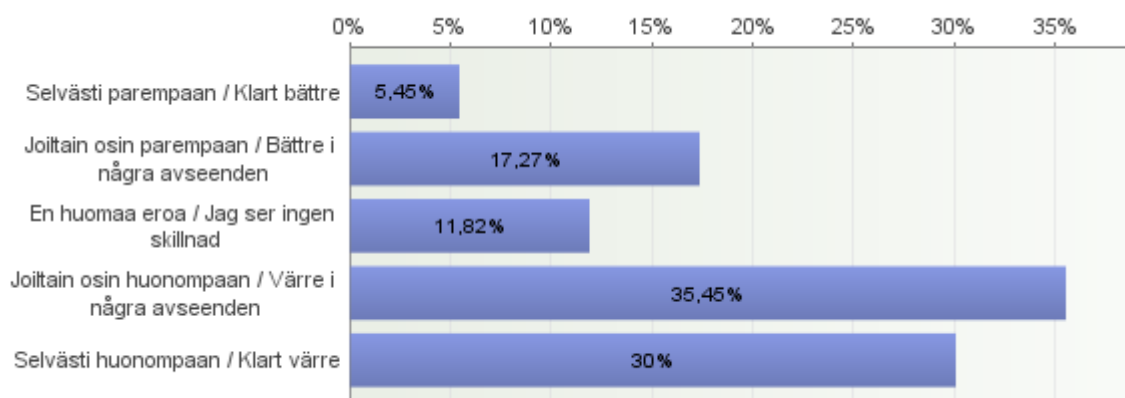
Kuvio 5. Onko tulkkitoiveesi toteutunut?

Kelan pääsääntö on, ettei asiakas voi toivoa tilaukseensa tulkkiä. Poikkeuksena erityisen läheiset perhetilanteet, synnytykseen liittyvät tilaukset, tulkilta vaadittava erityisammattitaito, tai tilausten sarja. Asiakkaille, joilla on tulkkirinki, välitetään ensisijaisesti tulkki ringin sisältä. (Paavonperä 2014.)

Vastaajista noin puolet, eli 49 % kertoi saavansa välityskeskuksesta aina palvelua omalla äidinkielellään. Silti noin joka kuudes vastaajista (16 %) sanoi, ettei saa koskaan palvelua omalla äidinkielellään. Suomalaisella viittomakielellä kommunikoivista 37 % kertoi aina saavansa palvelua omalla äidinkielellään. Suomenkielisistä kaikki saivat aina äidinkielistään palvelua, kun ruotsin tai suomenruotsalaisen viittomakielen mieluisammaksi kommunikointimenetelmäkseen

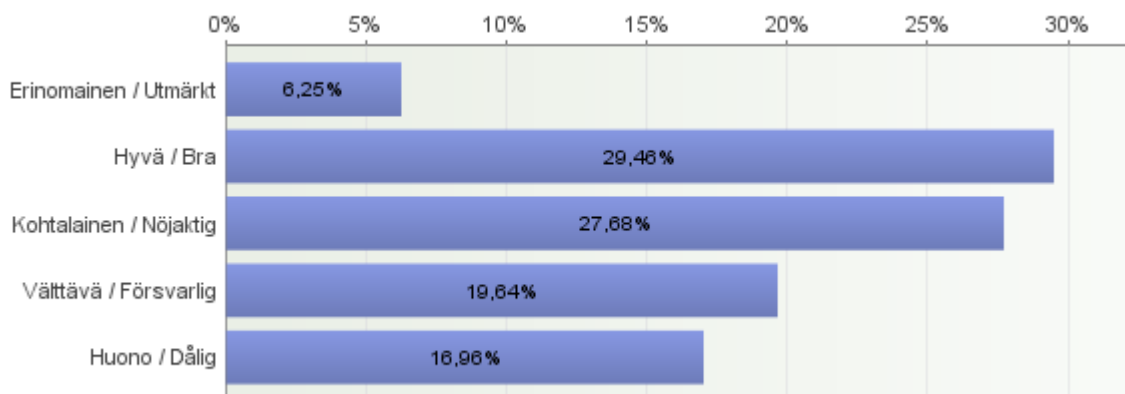
valinneista vain 17 % sanoi saavansa palvelua aina omalla äidinkielellään. Valtaosa tilauksista tehdään sähköpostilla tai tekstiviestillä, jolloin palvelu on automaattisesti suomen- tai ruotsinkielistä.

Vastaajista (N=110) 23 % mielestä palvelu on muuttunut paremmaksi sen jälkeen, kun välitys siirtyi Kelan järjestämäksi Turkuun. 66 % vastaajista oli sitä mieltä, että palvelu oli muuttunut joiltain osin tai selvästi huonompaan (Kuvio 6).



Kuvio 6. Miten tulkkaukspalvelu on muuttunut sen jälkeen, kun välitys siirtyi Kelan järjestämäksi Turkuun?

Yli kolmannes vastaajista antaisi uudelle välityskeskukselle hyvän tai erinomaisen arvosanan. Lähes sama vastaajamäärä arvioi välityskeskuksen toiminnan olevan välttävää tai huonoa. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Millaisen kokonaisarvion antaisit uudelle välityskeskukselle?

4.2 Asiakkaiden kehittämisehdotukset välityskeskukseen

Kehittämisehdotukset ovat osittain suoraan monivalintakysymyksistä, osittain avoimista kysymyksistä johdettuja. Avointen kysymysten käsittely on ongelmallista, sillä vastaukset saattavat olla todella kirjavia ja niitä on hankala vertailla (Hirsijärvi ym. 2008, 198). Joissain tapauksissa olemme siis luokitelleet vastaukset samaan joukkoon, vaikka vastaajat eivät ole käyttäneet täysin samoja sanoja.

Kyselyn vastauksissa nousi esille suomenruotsalaisten palvelunkäyttäjien heikompi asema verrattuna suomenkielisiin ja suomalaista viittomakieltä käyttäviin asiakkaisiin. Ruotsin tai suomenruotsalaisen viittomakielen mieluisammaksi kommunikointimenetelmäkseen valinneista vain 17 % sanoi saavansa palvelua aina omalla äidinkielellään. Kielilain mukaan valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi. (Kielilaki 6.6.2003/423, §10.) Välityskeskukseen tulisi siis parantaa palvelun saatavuutta ruotsin kielellä. Myös suomenruotsalaisella viittomakielellä saatava paremmin palvelu kehittäisi saavutettavuutta. Myös suomalaista viittomakieltä käyttävistä vain hieman yli kolmasosa vastasi saavansa palvelua aina omalla äidinkielellään. Kuvayhteyksien saatavuus ja niiden aukioloaikojen pidentäminen parantaisi viittomakielisten asiakkaiden mahdollisuutta saada palvelua omalla äidinkielellään. Myös huoli suomenruotsalaisen viittomakielen taitoisien tulkkien vähyydestä kävi ilmi vastauksista. Yhdessä avoimessa vastauksessa oli kommentoitu aihetta näin:

“Mer kunskap om finlandssvenska teckenspråkigas situation. Mer öppenhet för kundernas förslag-till olika lösningar på tolksituationer, dvs om kunden har gett olika alternativ för vilka språk som passar för tolksituationen.”

Suurin osa asiakkaista koki saavansa tietoa tilaukseensa liittyen vaihtelevasti (taulukko 3). Vastaajat toivoivat saavansa tiedon tilausviestin vastaanottamisesta sekä tulkin löytymisestä. Monet toivoivat myös saavansa tietää tulkin nimen heti välityksen

löydettyä tulkin, eikä vasta kello 12 tilausta edeltävänä päivänä. Jotkut vastaajista perustelivat toiveen sillä, että tällöin heillä olisi mahdollisuus pyytää tulkin vaihtamista. Tällä hetkellä välityskeskuksesta lähetetään asiakkaalle tieto tulkista tilausta edeltävänä päivänä kello 12. Mikäli asiakas haluaa tulkin nimen tietoonsa tätä aiemmin, on sitä kysyttävä välityskeskuksesta erikseen. (Kansaneläkelaitos 2015c.) Monissa avoimissa vastauksissa kommentoitiin tiedon saamisen vaikeutta:

”Tietoa on kyllä tullut, mutta usein ihan viime tipassa tai pitkän ajan tilauksen tekemisen jälkeen.”

Joissain avoimissa vastauksissa toivottiin edelleen mahdollisuutta asioida välityskeskuksessa henkilökohtaisesti. Aiemmin alueellisissa välityskeskuksissa asiakkaat saattoivat asioida niiden aukioloaikoina ja tehdä tilauksensa paikan päällä. Nyt Vatu-keskuksessa voi käydä vain varaamalla etukäteen ajan sähköpostitse tai puhelimitse (Kansaneläkelaitos 2015e).

Avointen vastausten perusteella monet asiakkaat pitävät keskuksen toimintaa epä johdonmukaisena. Toimintatapa saattaa riippua siitä, kuka välittäjä on paikalla. Käytänteiden toivottiin olevan selkeitä ja yhteneväisiä kaikille asiakkaille.

”Välityskeskuksen käytännöt vaihtelevat hyvin laajasti, riippuen kuka vastaa tulkkitilaukseen. Kun kyselee millä perusteella esim. kuuro maahanmuuttaja saa käyttää kv-tulkkia niin kävikin ilmi ettei ole olemassa mitään sääntöä vaan välittäjä itse arvioi tulkin tarpeellisuuden. Sekä toivoisin välityksen käyttävän maalaisjärkeä ja joustavuutta!”

Tällä hetkellä Kelan pääsääntö on, ettei kuulovammaisen asiakkaan tulkkitoiveita, joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta, oteta huomioon (Paavonperä, Riikka 2014). Monet vastaajat toivoivat tulkkirinkien mahdollisuutta myös kuulovammaisille asiakkaille. Rinkejä kaivattiin erityisesti työelämätulkkaukseen. Monet toivoivat myös voivansa vaikuttaa tulkkauksen laatuun ilmoittamalla välitykseen ei-toivottujen tulkkien listan, joka olisi pysyvä. Näin jokaisessa tilauksessa ei tarvitsisi erikseen ilmoittaa, ketä ei halua tulkiksi. Lain mukaan tulkkaukspalvelua järjestettäessä on otettava huomioon palvelunkäyttäjän toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen

äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista, §10). Kelan tämänhetkinen toimintapa liittyen tulkkitoiveisiin on siis ristiriidassa lain kanssa.

Keskitetyn välityskeskukseen toiminnan aikana on ollut paljon keskustelua teknisistä ongelmista liittyen tulkkitilauksiin. Etenkin tekstiviestipalvelun toimimattomuus on herättänyt keskustelua. Eräs kyselyyn vastaaja kommentoi asiaa näin: *”Tekstiviestien toimivuuden kanssa on ollut ongelmia. Kela vain pahoitteli asiaa eikä mielestäni tehnyt riittävästi asian eteen.”* Vastauksena teknisiin ongelmiin Kela perusti 12.2.2015 YouTube-kanavan, jossa se kertoo tulkkauspalveluista ja tiedottaa esimerkiksi häiriötilanteista viittomakielellä (Kansaneläkelaitos 2015c).

5 POHDINTA

5.1 Tutkimuksen onnistuminen ja luotettavuus

Kyselymme vastaajajoukko oli yhteensä 112, eli vuoden 2014 tilastojen mukaan 5436:sta tulkkauspalvelupäätöksen saaneista noin 2,1 prosenttia ja 3119:sta tulkkauspalvelun käyttäjästä noin 3,6 prosenttia (Paloposki 2014). Olimme tyytyväisiä vastaajamäärään, sillä kuulovammaisten mielipiteet olivat pääasiallinen kiinnostuksemme kohde, mutta myös muiden ryhmien aktiivisuus yllätti positiivisesti.

Suurin osa vastaajista oli työikäisiä. He ovat kenties aktiivisimpia tulkinkäyttäjiä ja muutenkin kiinnostuneita tulkkauspalvelun tilasta. Nuoret eivät välttämättä aktiivisesti seuraa tulkkauspalveluun liittyvää keskustelua. Eläkeikäiset sen sijaan eivät kenties käytä tulkkia yhtä aktiivisesti kuin työikäiset. Koska kyselymme löytyi ainoastaan internetistä, se saattoi rajoittaa ikääntyneiden vastaamismahdollisuutta, sillä heillä tietotekniikan käyttö on luultavasti muita vähäisempää. Myös se, että kyselymme ei voinut vastata viittomakielellä, saattoi olla esteenä joillekin mahdollisille vastaajille, kuten maahanmuuttajille.

Kyselyä analysoidessamme havaitsimme joitakin epä johdonmukaisuuksia kysymysten asetteluissa. Olimme kysyneet asiakkaiden mieluiten käyttämää

kommunikointimenetelmää, mutta kysymyksessä numero 16 käytimme termiä äidinkieli. Olimme ajatelleet, että henkilön äidinkieli ja mieluiten käyttämä kommunikointimenetelmä eivät ole sama asia, joten halusimme eritellä nämä toisistaan. Ratkaisumme kuitenkin vaikeutti tulosten analysointia, sillä nyt emme tiedä kuinka vastaajat määrittelivät oman äidinkieltensä kysymyksessä 16 (Saatko välityskeskuksesta palvelua omalla äidinkielelläsi?). Esimerkiksi viitotun puheen mieluisimmaksi kommunikaatiomenetelmäksi oli valinnut neljä vastaajaa, muttemme tiedä pitävätkö vastaajat äidinkielenään suomea vai ruotsia, vai kokevatko he kenties viitotun puheen olevan heidän äidinkieltensä.

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että osa vastaajista kommentoi Kelan tulkkaukspalvelua ylipäänsä, eikä vain tutkimuksen kohteena ollutta välityskeskusta. Emme siis tiedä, ovatko jotkin epäkohdat alkaneet välityskeskuksen toimintaan alkaessa vai onko ongelmia esiintynyt jo ennen vuotta 2014. Pyrimme kyselyä laatiessamme muotoilemaan kysymykset yksiselitteisiksi, jotta ne olisivat myös äidinkieleltään viittomakielille helppoja ymmärtää. Teimme lisäksi viittomakielisen lyhyen saatevideon, jossa kerroimme kyselyn tavoitteet. Mielestämme saatevidossa ja kirjeessä tuli selkeästi esille tutkimuksemme aihe, joten emme tiedä kuinka olisimme voineet selventää asiaa paitsi tekemällä koko tutkimuksen viittomakielisenä kyselynä tai haastatteluina. Tässä mielessä kyselymme validius on hieman kyseenalainen; osa vastaajista on käsittänyt kyselyn kysymykset eri tavalla kuin me niitä asettaessamme. Meidän olisi kannattanut tehdä pilottikysely ja pyytää viittomakielisen henkilön kommentteja kysymysten asetteluista ja ymmärrettävyydestä. Näin olisimme saaneet muotoiltua kysymykset helpommin ymmärrettäviksi. Tuloksia ei voi siis enää käsitellä aivan alkuperäisen ajattelumallin mukaisesti, sillä kaikki vastaukset eivät välttämättä vastaa niihin aiheisiin, joista oli tarkoitus saada tietoa. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2008, 226-227.) Se, olemmeko saaneet vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseemme, onkin kyseenalaista. Saimme joka tapauksessa kerättyä paljon tietoa asiakkaiden kokemuksista tulkkaukspalvelun käyttäjinä. Toiseen tutkimuskysymykseen työmme vastasi hyvin, sillä saimme asiakkaiden vastauksista johdettua useita kehitysehdotuksia välityksen toimintaa ajatellen.

5.2 Jatkotutkimusehdotukset

Kyselyn toteutusajankohtana Kelan keskitetty välityskeskus oli ollut toiminnassa vuoden ajan. Saatavillamme ei ollut tietoa siitä, kuinka aiemmin toimineiden välityskeskusten toiminta on asiakkaiden mielestä sujunut. Joissakin avoimissa vastauksissa selkeästi vertailtiin nykyistä ja aiempaa järjestelmää, mutta osa vastauksista tuntui käsittelevän tulkkauspalvelua yleisemmin. Se, mitkä ongelmat johtuvat uudesta välityskeskuksesta ja mitkä ovat olleet olemassa jo aiemmin, jäi hieman epäselväksi.

Jotta välityskeskuksen toiminnasta saisi kattavan kuvan, olisi kannattavaa tehdä uusi asiakaskysely esimerkiksi vuoden 2015 lopussa. Näin voitaisiin nähdä, onko nykyiseen tilanteeseen tullut muutosta ja onko Kela jotenkin reagoinut työssämme esitettyihin parannusehdotuksiin. Tutkimuksen voisi myös toteuttaa eri menetelmällä kuin kyselytutkimuksena, jotta saataisiin moninaisempi vastaajajoukko.

Kyselymme pääasiallinen kohderyhmä oli viittomakieliset kuurot, vaikka myös muutamia kuurosokeita ja puhevammaisia tulkkauspalvelun asiakkaita vastasi kyselyyn. Kenties jompaankumpaan näistä kahdesta ryhmästä keskittyvä tutkimus voisi myös olla aiheellinen ja tuottaa tarpeellista tietoa välityskeskuksen palveluiden onnistumisesta. Myös alueellisia eroja palveluiden saatavuudessa voisi olla aiheellista tutkia, sillä nyt vastaajajoukkomme painottui vahvasti etelä- ja länsi-suomalaisiin.

LÄHTEET

- HE 220/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. Viitattu 11.11.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220>
- Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -Facebook-ryhmä 2014.
<https://www.facebook.com/groups/714799755206479/?fref=ts>
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Helsinki, Tammi.
- Immonen, Ina & Kainulainen, Marjukka 2014. Välitän, siis välitän. Kuvaus muutoksisista sisäisissä tulkkivälityksissä ja välittäjien yhteistyössä Kelan valtakunnallisen välityskeskukseen perustamisen myötä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kansaneläkelaitos 2010. Ohjeet vammaisten tulkkauspalveluiden välityskeskuksille. Kansaneläkelaitos, Terveysosasto.
- Kansaneläkelaitos 2014. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 4.2.2015.
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut>
- Kansaneläkelaitos 2015a. Etätulkkkaus. Viitattu 4.2.2015.
<http://www.kela.fi/etatulkkkaus>
- Kansaneläkelaitos 2015b. Kelan välityskeskus. Viitattu 23.1.2015.
<http://www.kela.fi/kelan-valityskeskus>
- Kansaneläkelaitos 2015c. Tulkin tilaaminen. Viitattu 6.3.2015.
http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut_tulkin-tilaaminen
- Kansaneläkelaitos 2015d. Uutta palvelua viittomakielellä –Vammaisten tulkkauspalvelukeskus on nyt YouTubessa. Viitattu 6.3.2015.
http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/uutta-palvelua-viittomakielella-%E2%80%93vammaisten-tulkkauspalvelukeskus-on-nyt-youtubessa?redirect=http%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Fajankohtaista-henkiloasiakkaat%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_bXQwrAFx2FGH%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D3
- Kansaneläkelaitos 2015e. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Viitattu 23.1.2015.
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelukeskus>

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. Kela keskittää tulkkauksen välitys- ja etätulkkauspalvelut Turkuun 22.10.2013. Viitattu 4.2.2015.

<http://www.kvtl.fi/fi/ajankohtaista/lisaa-ajankohtaisia/?nid=1041>

Kielilaki, 6.6.2003/423.

Kuurojen Liitto 2015a. Kuurojen Liitto. Viitattu 30.3.2015. http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Kuurojen_Liiton_toiminta/

Kuurojen Liitto 2015b. Tulkkaustoiminta. Häätätilanne- tulkit. Viitattu 9.3.2015. <http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/hatatilanne-tulkkitilaus/>.

Laakso, Mikko & Salmi, Eeva 2005. Maahan lämpimään, Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta, 19.2.2010/133.

Leinonen, Taru 2015. Uutta suuntaa etsimässä. Näkökulmia viittomakielen tulkkien alan vaihtamiseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Paavonperä, Riikka 2014. Välityskeskuksen toiminnan esittely. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus 3.12.2014.

Paloposki, Sari 2014. Tervetuloa Vatu-keskukseen. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus 3.12.2014.

Valtion säädöstietopankki 2010. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987).

Åby Maria 2011. Tulkki välitys osana viittomakielen tulkkauspalvelua. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Suomen Viittomakielen Tulkit Ry 2013. Liitot: Kelalle siirtynyt tulkki välitys ei toimi - tulkit ajetaan työttömiksi. Viitattu 30.3.2015. <http://www.tulkit.net/ajankohtaista/liitot-kelalle-siirtynyt-tulkki-valitys-ei-toimi-tulkit-ajetaan-tyottomiksi>

Suomen Viittomakielen Tulkit Ry 2014. Välitysvierailulla 3. joulukuuta. Viitattu 20.1.2015. <http://www.tulkit.net/blogi/valitysvierailulla-3-joulukuuta>

Suomen Viittomakielen Tulkit Ry 2015. Koulutus. Viitattu 18.3.2015. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit/koulutus>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

**Kysely Kelan välityskeskuksesta
Undersökning om Fpa:s förmedlingscentral**

Tulkkauspalvelun käyttäjille suunnattu asiakaskysely liittyen Kelan 1.1.2014 aloittaneeseen välityskeskukseen ja sen toimintaan.

Kundundersökning för användare av tolkningstjänster via Fpa:s förmedlingscentral som började sin verksamhet 1.1.2014.

1. Sukupuoli / Kön *

- Nainen / Kvinna
 Mies / Man

2. Ikä / Ålder *

- alle 18 tai huoltaja / under 18 eller förmyndare
 18-35
 36-50
 51-65
 66 tai yli / 66 eller över

3. Asuinpaikka / Hemort *

- Etelä-Suomi / Södra Finland
 Itä-Suomi / Östra Finland
 Lounais-Suomi / Sydvästra Finland
 Länsi-Suomi / Västra Finland
 Pohjois-Suomi / Norra Finland

**4. Mitä kieltä tai kommunikaatiomenetelmää käytät mieluiten?
Vilket språk eller kommunikationssätt vill du helst använda? ***

- Suomalainen viittomakieli / Finskt teckenspråk
 Suomenruotsalainen viittomakieli / Finlandssvenskt teckenspråk

- Muu viittomakieli / Något annat teckenspråk
 - Suomi / Finska
 - Ruotsi / Svenska
 - Muu puhuttu kieli / Något annat talat språk
 - Viitottu puhe / Tecknat tal
 - Muu, mikä? / Annat, vad?
-

5. Mikä on asiakasprofiilisi?

Vad är din kundprofil? *

- Kuulovammainen / Hörselskadad
- Kuulonäkövammainen / Syn- och hörselskadad
- Puhevammainen / Talskadad

6. Kuinka usein tilaat tulkin keskimäärin?

Hur ofta beställer du en tolk i genomsnitt? *

- Vähintään kerran viikossa / Minst en gång i veckan
- Noin 1-2 kertaa kuukaudessa / Cirka 1-2 gånger i månaden
- Muutaman kerran vuodessa / Några gånger per år
- En koskaan / Aldrig

7. Miten tilaat tulkin?

Hur beställer du tolk? *

Voit valita useita vaihtoehtoja. / Du kan välja flera alternativ.

- Tekstiviestillä / Per sms
- Sähköpostilla / Per e-post
- Soittamalla / Per telefon
- Etätulkkauslaitteella / Med utrustningen för distanstolkning
- Tekstipuhelimella / Per texttelefon
- 3G-puhelulla / Per 3G-telefon
- Kirjeellä / Per brev
- Kuvayhteyden avulla / Per video kontakt

8. Mitä mieltä olet välityskeskukseen aukioloajoista?

Vad anser du om medlingscentrums öppettider?

Kelan välityskeskus palvelee: ma – pe klo 7.30 – 20.00, la klo 8.00 – 15.00, su 9.00 – 13.00
FPA:s förmedlingscentral betjänar: mån – fre kl. 7.30–20.00, lör kl. 8.00–15.00, sön kl. 9.00–13.00

Liian vähän auki / För lite öppen

Sopivasti auki / Lämpligt öppen

Liian paljon auki / För mycket öppen

9. Jos et ole tyytyväinen aukioloaikoihin, kuinka muuttaisit niitä?

Om du inte är nöjd med öppettider, hur skulle du ändra dem?

70 merkkiä jäljellä

10. Millaista asiakaspalvelua olet saanut välityskeskuksesta?

Hurdan kundservice har du fått från förmedlingscentralen?

Arvioi palvelua asteikolla 1-5 (1 tarkoittaa huonointa, 5 parasta).
Bedöm servicen på en skala från 1 till 5 (1 är det sämsta, 5 det bästa).

1 2 3 4 5

Hidasta / Långsam Nopeaa / Snabb

Töykeää / Ovänlig Ystävällistä / Vänlig

Puutteellista / Otillräcklig Asiantuntevaa / Sakkunnig

Epäluotettavaa / Opålitlig Luotettavaa / Pålitlig

11. Saatko riittävästi tietoa tulkaustilaukseesi liittyen?

Får du tillräckligt med information i anslutning till din tolkbeställning?

Esimerkiksi onko tilaus vastaanotettu ja välitetty, kuka tulkki tulee?
Till exempel, om beställning har tagits emot och behandlats, vem som blir tolk?

Kyllä / Ja

Vaihtelevasti / Det varierar

En / Inte

12. Mistä olisit toivonut saavasi enemmän tietoa?

Vad ville du ha mera information om?

100 merkkiä jäljellä

13. Oletko saanut tulkin, kun teit tilauksen?

Har du fått en tolk efter att du gjort en beställning?

- Aina / Alltid
- Useimmiten kyllä / I de flesta fall ja
- Joskus / Ibland
- Useimmiten en / Mestadels inte
- En koskaan / Aldrig

14. Oletko saanut mielestäsi riittävän hyvän tulkin?

Har du fått en tillräckligt bra tolk i ditt tycke?

- Aina / Alltid
- Useimmiten kyllä / I de flesta fall ja
- Joskus / Ibland
- Useimmiten en / Mestadels inte
- En koskaan / Aldrig

15. Onko tulkkitoiveesi toteutunut?

Har du fått den tolk som du har önskat?

- Aina / Alltid
- Useimmiten kyllä / I de flesta fall ja
- Joskus / Ibland
- Useimmiten ei / Mestadels inte
- Ei koskaan / Aldrig
- En ole tehnyt tulkkitoiveita / Jag har inte haft några önskemål

16. Saatko välityskeskuksesta palvelua omalla äidinkielelläsi?

Har du blivit betjänst på ditt eget modersmål i förmedlingscentralen?

- Aina / Alltid
- Useimmiten kyllä / I de flesta fall ja
- Joskus / Ibland
- Useimmiten en / Mestadels inte
- En koskaan / Aldrig

17. Miten tulkkauspalvelu on muuttunut sen jälkeen, kun välitys siirtyi Kelan järjestämäksi Turkuun?
Hur har tolktjänsten förändrats efter att förmedlingscentralen blev överförd till Fpa i Åbo?

- Selvästi parempaan / Klart bättre
- Joiltain osin parempaan / Bättre i några avseenden
- En huomaa eroa / Jag ser ingen skillnad
- Joiltain osin huonompaan / Värre i några avseenden
- Selvästi huonompaan / Klart värre

18. Millaisen kokonaisarvion antaisit uudelle välityskeskukselle?
Vilket vitsord skulle du ge den nya förmedlingscentralen i sin helhet? *

- Erinomainen / Utmärkt
- Hyvä / Bra
- Kohtalainen / Nöjaktig
- Välttävä / Försvarlig
- Huono / Dålig

19. Onko sinulla muita kommentteja liittyen välitykseen?
Vill du ge några andra kommentarer till förmedlingen?

1000 merkkiä jäljellä

Liite 2. Saatekirje

Hei!

Olemme Humanistisen ammattikorkeakoulun opiskelijoita, ja teemme opinnäytetyötä liittyen Kelan välityskeskukseen, joka aloitti toimintansa 1.1.2014. Työn tilaajana on Kuurojen Liitto ry. Tavoitteenamme on kerätä tulkkauspalvelun asiakkaiden mielipiteitä välityskeskuksen toiminnasta kuluneelta vuodelta sekä ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Toivomme mahdollisimman monen vastaavan tähän kyselyyn, oli sitten positiivisia tai negatiivisia kokemuksia nykyisen välityskeskuksen toiminnasta. Jokainen mielipide on tärkeä!

Kysely on nimetön ja kysymykset on kirjoitettu sekä suomeksi että ruotsiksi. Kyselyyn voi vastata tämän vuoden loppuun saakka.

Ystävällisin terveisin,

Heidi Hiltunen ja Laura Lahin, Humanistinen ammattikorkeakoulu

Hej!

Vi studerar vid Humanistiska yrkeshögskolan och vi gör vår avhandling om Fpa:s förmedlingscentralen som började sin verksamhet 1.1.2014. Undersökningen är beställd av De Dövas Förbund i Finland. Vår målsättning är att samla in åsikter om tolkförmedlingens verksamhet under det gångna året samt förslag för utveckling av verksamheten. Vi hoppas att så många som möjligt besvarar denna enkät oberoende om de har positiva eller negativa erfarenheter av den nuvarande centralens verksamhet. Varje åsikt är viktig!

Du kan svara anonymt och frågorna är skrivna på både finska och svenska. Undersökningen är öppen till slutet av detta år.

Med vänliga hälsningar,

Laura Lahin & Heidi Hiltunen, Humanistiska yrkeshögskolan