

PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSTA JA KOMMUNIKAATIO-OHJAUSTA
TARJOAVAN OSAKEYHTIÖN PERUSTAMINEN

Susanna Aalto, Juuli Honkavuori ja
Laura Pyökäri

Opinnäytetyö, kevät 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Aalto, Susanna; Honkavuori, Juuli ja Pyökäri, Laura. Puhevammaisten tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta tarjoavan osakeyhtiön perustaminen. Kevät 2017, 52 s., 1 liite. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK)

Työn tavoitteena oli tuoda tietoa puhevammaisten tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta tarjoavan osakeyhtiön perustamisesta. Työmme rohkaisee valmistuvia opiskelijoita ja alalla jo työskenteleviä puhevammaisten tulkkeja perustamaan osakeyhtiön.

Halusimme työssämme kertoa kattavasti osakeyhtiöstä yritysmuotona ja mitä sen perustaminen ja ylläpito vaativat. Kansaneläkelaitoksen järjestämä tulkkauspalveluiden kilpailutus tuo omat haasteensa yrittäjänä toimimiselle alallamme. Tavoitteenamme oli kertoa kattavasti Kelan vaikutuksista yrityksen perustamiseen ja ylläpitoon.

Selvitimme työssämme, kuinka kommunikaatio-ohjauspalveluja voi tarjota ja markkinoida. Kävimme läpi myös tulkkauspalveluiden markkinointia.

Työssä kerroimme, mitä toimenpiteitä osakeyhtiön perustaminen vaatii. Esitteimme työssämme yksinkertaisimman tavan perustaa osakeyhtiö sähköisesti. Kävimme läpi myös, millaisia rahallisia investointeja osakeyhtiön perustaminen alallemme vaatii.

Teimme työtämme varten laadullisen tutkimuksen, koska halusimme selvittää mitä erityispiirteitä liittyy sellaisen osakeyhtiön perustamiseen ja ylläpitoon, joka tarjoaa puhevammaisten tulkkaus- ja kommunikaatio-ohjauspalvelua. Teimme kyselytutkimuksen, johon saimme vastauksen viideltä osakeyhtiömuotoiselta yritykseltä, jotka tarjoavat puhevammaisten tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta.

Asiasanat: Kansaneläkelaitos, kilpailutus, kommunikaatio-ohjaus, markkinointi, osakeyhtiö, puhevammaisten tulkkauspalvelu

SELKOKIELINEN TIIVISTELMÄ

DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutus: Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK)

Tekijä: Aalto, Susanna; Honkavuori, Juuli ja Pyökäri, Laura

Opinnäytetyön nimi: Puhevammaisten tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta tarjoavan osakeyhtiön perustaminen

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 52

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyömme tavoitteena oli kertoa, kuinka puhevammaisten tulkit ja kommunikaatio-ohjaajat voivat perustaa osakeyhtiön. Halusimme rohkaista heitä perustamaan oman osakeyhtiön.

Kerroimme, mikä osakeyhtiö on.

Selitimme, mitä kilpailutus tarkoittaa ja miten se toimii.

Kerroimme, miten kilpailutus vaikuttaa
osakeyhtiön perustamiseen ja ylläpitoon.

Selitimme, mitä on kommunikaatio-ohjaus
ja miten sitä tarjotaan.

Kerroimme, kuka saa kommunikaatio-ohjausta
ja kuinka sitä haetaan.

Tutustuimme myös kommunikaatio-ohjausten
ja tulkkaukspalveluiden markkinointiin.

Esittelemme työssämme,
miten osakeyhtiö käytännössä perustetaan.

Kerroimme, millaisia vakuutuksia yrityksen pitää hankkia.

Selitimme, mihin rekistereihin yrityksen tulee liittyä
ja miten niihin liitytään.

Teimme työtämme varten kyselytutkimuksen.

Tutkimuksessa kysyimme osakeyhtiön omistajilta,
millaiseksi he ovat kokeneet yrityksen
perustamisen ja ylläpidon.

Asiasanat: Kansaeläkelaitos, kilpailutus, kommunikaatio-ohjaus, markkinointi,
osakeyhtiö, puhevammaisten tulkkaukspalvelu

ABSTRACT

Aalto, Susanna; Honkavuori, Juuli and Pyökäri, Laura. The founding of a limited liability company offering interpretation for speech impaired people and communication instruction. 52 p. 1 appendix. Spring 2017. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Sign Language and Interpreting. Degree: Interpreter.

The goal of this thesis was to bring information about the founding of a limited liability company offering communication-instruction and interpretation for speech impaired people. We wanted to encourage graduating students and those already working in the field as interpreters of speech impaired people to found a limited liability company.

We wanted to comprehensively cover the limited liability company as a company form and what the founding and maintaining of one entails. The competition bidding in speech interpretation services that are provided by the Social Insurance Institution of Finland brings its own challenges when working as an entrepreneur in our field. Our goal was to comprehensively tell about the effects that the Social Insurance Institution of Finland has on founding and maintaining a company.

In our thesis we examined how communication-instruction services can be offered and marketed. We also reviewed the marketing of speech interpretation services.

In our thesis we went over the procedures that are necessary when founding a limited liability company. We presented a more simple way of founding a limited liability company electronically, where the capital is paid in euros. We also reviewed the kinds of monetary investments it takes to found a limited liability company in our field.

We did a qualitative research, because we wanted to examine what kind of special qualities are in founding and maintaining a limited liability company that offers communication-instruction and interpretation for speech impaired people. We made a questionnaire to which we received answers from five limited liability companies who offer communication-instruction and interpretation for speech impaired people.

Key words: communication-instruction, competitive bidding, interpreting service for speech impaired person, limited company, marketing, The Social Insurance Institution

Sisällys	
1 JOHDANTO	9
2 OSAKEYHTIÖ YRITYSMUOTONA	10
2.1 Yhtiökokous.....	11
2.1.1 Hallitus.....	11
2.1.2 Toimitusjohtaja.....	12
2.2 Osakeyhtiön suoraverotus.....	13
2.3 Varojenjako	14
2.5 YEL-vakuutus	15
2.6 Starttiraha.....	16
3 PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUN TARJOAMINEN	17
3.1 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta	17
3.2 Kelan järjestämä tulkkauspalveluiden kilpailutus.....	17
3.3 Hankintalain vaikutus tulkkauspalveluiden kilpailutukseen.....	19
3.4.1 Tarjouspyyntö	20
3.4.2 Tarjouspyynnön liitteet.....	21
3.4.3 Kelan vaatimukset uusilta yrityksiltä.....	22
4 KOMMUNIKAATIO-OHJAUS.....	24
4.1 Kommunikaatio-ohjauspalvelun tarjoaminen	25
4.2 Kommunikaatio-ohjauksen järjestäminen.....	25
4.2 Kunnat palvelun ostajana	26
5 OSAKEYHTIÖN PERUSTAMINEN.....	27
5.1 Osakepääoma	27
5.2 Tulkkausyritykseltä vaadittavia hankintoja.....	28
5.3 Perustamisen käytännön toimenpiteet	29
5.4 Laatukäsikirja	31
6 TULKKAUSPALVELUIDEN JA KOMMUNIKAATIO-OHJAUSPALVELUIDEN MARKKINOINTI	32

6.1 Tulkkauspalveluiden markkinointi.....	32
6.2 Kommunikaatio-ohjausten markkinointi.....	33
7 OPINNÄYTETYÖN KYSELY PUHEVAMMA-ALAN OSAKEYHTIÖILLE	35
7.1 Laadullinen tutkimus.....	35
7.2 Kyselytutkimus	36
7.3 Kyselyn suunnittelu	36
7.4 Kyselyn toteutus	37
7.5 Kyselyn vastaukset ja yhteenveto	38
7.5.1 Osakeyhtiö ja tulkkausalat	38
7.5.2 Tulkkauspalveluiden ja kommunikaatio-ohjausten markkinointi.....	41
8 POHDINTA	43
LÄHTEET.....	45
LIITE 1: Kysely puhevammaisten tulkkausta tarjoaville osakeyhtiöille	51

1 JOHDANTO

Idea opinnäytetyön aiheesta lähti yhteisestä kiinnostuksestamme perustaa osakeyhtiö. Opinnäytetyömme voi toimia oppaana puhevammaisten tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta tarjoavan osakeyhtiön perustamiseen. Opinnäytetyömme tarkoitus on tarjota kattavasti ja selkeästi tietoa osakeyhtiön perustamisesta sellaisille henkilöille, jotka pohtivat yrityksen perustamista.

Paneudumme työssämme osakeyhtiöön yritysmuotona. Perehdymme siihen, miten Kansaneläkelaitoksen (Kelan) järjestämä tulkkauspalveluiden kilpailutus vaikuttaa osakeyhtiön perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kerromme myös kilpailutukseen osallistumisesta ja sen myötä vaadittavista toimenpiteistä. Kuvaamme työssämme kommunikaatio-ohjauspalvelujen tarjoamiseen liittyviä asioita yrittäjän näkökulmasta. Lisäksi käymme läpi markkinoinnin perusasioita.

Teimme työtämme varten kyselytutkimuksen puhevammaisten tulkkauspalvelua tarjoaville osakeyhtiöille. Kyselyllä halusimme selvittää syitä siihen, miksi yrittäjän olivat valinneet osakeyhtiön yritysmuodoksi ja millaiseksi he kokevat osakeyhtiön ylläpidon puhevammaisten tulkkausalalla.

Toivomme, että opinnäytetyömme rohkaisee osakeyhtiön perustamista harkitsevia puhevammaisten tulkkeja yrityksen perustamiseen.

2 OSAKEYHTIÖ YRITYSMUOTONA

Osakeyhtiö, lyhennettynä oy, on Suomessa toiseksi yleisin yritysmuoto heti toiminimen jälkeen. Osakeyhtiö valitaan usein yritysmuodoksi sen taloudellisen turvallisuuden vuoksi. Osakkeenomistajat eivät vastaa osakeyhtiön veloista tai tappioista henkilökohtaisella omaisuudellaan. Jokainen osakkeenomistaja on vastuussa yhtiön veloista ja velvoitteista vain sijoittamansa pääoman verran. Osakeyhtiöllä on myös toiminimeä paremmat mahdollisuudet verosuunnittelun avulla varojen säästämiseen. (OnnistuYrittäjänä i.a.;Lakineuvo 2010.)

Osakeyhtiötä johtavat yhtiökokous, hallitus sekä yleensä toimitusjohtaja. Yhtiöltä tulee löytyä yhtiöjärjestys, joka on pakollinen asiakirja jokaiselle osakeyhtiölle. Yhtiöjärjestyksessä vaadittavia kohtia on vain kolme, joten sen voi kirjoittaa hyvin yksinkertaiseksi ja lyhyeksi. Yhtiöjärjestyksessä tulee ilmetä yhtiön toiminimi, kotipaikka ja toimiala. Pakollisen kolmen kohdan lisäksi yhtiöjärjestykseen voidaan kirjata myös muita määräyksiä. (Yritys-Suomi i.a.)

Osakeyhtiön ilmoitettu toimiala määrittelee yrittäjän elinkeinotoiminnan. Toimialasta voi käydä selvästi ilmi, millä alalla yritys toimii. Toimialaan tulisi lisätä kaikki ne alat, joilla yritys toimii tai suunnittelee toimivansa tulevaisuudessa. Toimialaksi voidaan ilmoittaa myös ns. yleistoimiala kattamaan kaikki laillinen liiketoiminta. Yrityksen on kuitenkin valittava päätoimiala, joka näkyy patentti- ja rekisterihallituksen julkisissa tiedoissa (Patentti- ja rekisterihallitus 2016.) Tulkkausyritysten päätoimialaksi näkee usein ilmoitetuksi: Kääntäminen ja tulkkaus. Puhevamma-alalla toimivan osakeyhtiön on perusteltua ilmoittaa toimialaksi kaikki laillinen liiketoiminta. Alan ollessa vielä nuori, on vaikea sanoa, mihin suuntaan se tulevaisuudessa kehittyy.

2.1 Yhtiökokous

Ylin päätösvalta osakeyhtiössä on osakkeenomistajilla, jotka muodostavat yhtiökokouksen. Hallitus kutsuu osakkeenomistajat koolle yhtiökokoukseen, joka pidetään yleensä yhtiön kotipaikkakunnalla. (Yrittäjät 2014.)

Varsinainen yhtiökokous on pidettävä kuuden kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Varsinaisessa yhtiökokouksessa vahvistetaan tilinpäätös ja sovietaan esimerkiksi voiton käyttämisestä, johdon vastuuvapaudesta ja hallituksen jäsenten ja tilintarkastajan valinnasta. Yhtiökokouksessa käsiteltävät asiat ratkaistaan lähtökohtaisesti äänestämällä ja päätökseksi tulee se ehdotus, jota enemmistö on kannattanut. Äänten mennessä tasan päätös ratkaistaan puheenjohtajan äänellä ja vaalit arpomalla, ellei yhtiöjärjestyksessä toisin mainita. Yhtiökokous on pakko pitää myös yhden henkilön osakeyhtiössä. (Yrittäjät 2014.)

2.1.1 Hallitus

Osakeyhtiöllä on oltava hallitus, jonka tehtävänä on huolehtia yhtiön hallinnosta ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallituksen jäsenet valitaan yhtiökokouksessa ja varsinaisiajäseniä on hallituksessa yhdestä viiteen henkilöä. Jos hallitukseen kuuluu vähemmän kuin kolme jäsentä, on hallituksessa oltava vähintään yksi varajäsen. (Yrittäjät 2014.)

Varajäsen ei ole vastuussa varsinaisten hallituksen jäsenten tekemistä päätöksistä, jos hän ei missään vaiheessa ole osallistunut hallitustyöskentelyyn. Varajäsenen osallistuessa hallituksen kokoukseen varsinaisen jäsenen sijaan on tilanne toinen ja vastuu kuuluu myös varajäsenelle. (PPVLEX 2013.)

Hallituksen puheenjohtaja kutsuu hallituksen koolle. Hallitus on päätösvaltainen, kun paikalla on yli puolet jäsenistä. Yhtiöjärjestyksessä voidaan kuitenkin edellyttää suurempaa määrää. Hallitus voi päättää niistä yrityksen asioista, jotka eivät lain mukaan kuulu yhtiökokouksen päätettäviksi. (Yrittäjät 2014.)

2.1.2 Toimitusjohtaja

Osakeyhtiöön ei ole pakollista valita toimitusjohtajaa. Hallitus voi kuitenkin halutessaan nimetä yritykselle toimitusjohtajan, joka kirjataan yhtiöjärjestykseen. Toimitusjohtaja voidaan valita, vaikkei yhtiöjärjestyksessä ole erillistä määräystä toimitusjohtajasta. Toimitusjohtajana ei voi toimia oikeushenkilö, alaikäinen, henkilö, jolle on määrätty edunvalvoja tai jonka toimintakelpoisuutta on rajoitettu, konkurssissa oleva tai liiketoimintakielossa oleva tai Euroopan talousalueen ulkopuolella asuva henkilö. Patentti- ja rekisterihallitus voi kuitenkin myöntää erityisluvan Euroopan ulkopuolella asuvalle henkilölle. (Patentti- ja rekisterihallitus 2016.)

Yleensä hallitus säätää toimitusjohtajalle yleistoimivallan ja hänen tehtäviinsä kuuluu yhtiön juoksevan hallinnon hoito. Toimitusjohtaja on myös vastuussa yhtiön kirjanpidon lainmukaisuudesta ja siitä, että varainhoito on järjestetty luotettavalla tavalla. (Yrittäjät 2014.)

Työlait kuten työsopimuslaki ja vuosilomalait eivät päde toimitusjohtajaan. Toimitusjohtaja ei ole työntekijän asemassa, vaan hän on juridisesti yhtiön toimielin. Toimitusjohtajan kanssa on hyvä tehdä erillinen toimitusjohtajasopimus, jossa sovitaan tehtävän hoitamisen ehdoista. (Yrittäjät 2014.)

2.2 Osakeyhtiön suoraverotus

Osakeyhtiö maksaa yhteisöveroa saamastaan liikevoitosta. Yhteisöjen tuloveroprosentti on 20 prosenttia. Veronalaisista tuloista vähennetään ensin vähennyskelpoiset menot. Jos tulot ovat suuremmat kuin menot, maksetaan verot ylimevästä tulosta. Jos taas menot ovat tuloja suuremmat, syntyy yritykselle tappiota. Syntyneet tappiot yritys voi taas vähentää verotuksesta. Tuloverotus ei vaikuta osakkaan verotukseen. (Vero 2015.) On hyvä muistaa ero liikevaihdon ja liikevoiton välillä. Liikevaihto on kaikki raha mitä yrityksesi tilille tulee. Liikevoitto on taas jäljelle jäänyt tulos yrityksen menojen jälkeen. (Yrittäjät i.a.)

Osakeyhtiö voi joutua maksamaan toiminnastaan etukäteen ennakkoveroa. Ennakkovero määräytyy tilikauden arvioidun tulon perusteella. Jos tilikauden aikana osoittautuu, että arvioidut tulot eivät vastaa oikeita tuloja, osakeyhtiö voi hakea ennakon korottamista, alentamista tai koko ennakon poistamista. (Vero 2015.)

Arvonlisäveroa, lyhennettynä alv, osakeyhtiö maksaa, jos sen liiketoiminta sisältää tavaroiden tai palvelujen myymistä, vuokrausta tai siihen rinnastettavaa toimintaa. Myyjä lisää arvonlisäveron tavarahan tai palvelun myyntihintaan ja tilittää kertyneen veron valtiolle. (Vero 2016.) Yritys voi vähentää ostamansa tuotteiden tai palveluiden arvonlisäverot omista myynneistään, kun hän tekee kauppaa toisen arvonlisäverovelvollisen kanssa. Yleinen verokanta on 24 prosenttia, joka sisältää useimmat palvelut ja tavarat. Lisäksi on olemassa alennetut verokannat 14 ja 10 prosenttia esimerkiksi elintarvikkeille ja kulttuuritapahtumille. (Vero 2016.)

Tulkkauspalveluja myytäessä ei arvonlisäveroa tarvitse maksaa. Tulkkauspalveluista laskuttaessaan yritys ilmoittaa arvonlisäverokannaksi 0 prosenttia ja verottomuuden perustelun voi merkitä esimerkiksi seuraavasti: veroton tulkkauspalvelu AVL 59 § 5 tai veroton sosiaalipalvelu AVL 37 § (Kela 2016a). Puhevamma-alalla toimivan yrityksen tulee lisätä 24 prosentin arvonlisävero hintaan myydes-

sään muita palveluita tai tavaroita. Esimerkkinä arvonlisäveron alaisesta palvelusta on yksityisille ryhmille järjestetyt tukiviittomakurssit. Yritys voi myös vastavuo-roisesti vähentää kaikki alaan liittyvät hankinnat verotuksesta, esimerkiksi kommunikaatiokansiot tai kursseilla käytetyt tabletit, pelit ja kirjat. (Vero 2016.)

2.3 Varojenjak

Osakkeenomistajat voivat nostaa yrityksestä itselleen osinkotuloja sekä palkkaa. Varoja ei kuitenkaan saa jakaa, mikäli tiedetään yhtiön olevan maksukyvytön tai jaon aiheuttavan maksukyvyttömyyttä. Osinkoa voidaan nostaa myös kesken tilikauden väliosinkona, jonka jaon tulee perustua viimeksi tilintarkastettuun ja vahvistettuun tilinpäätökseen. Pääomaa voidaan jakaa myös lahjan muodossa, jos lahjoituksen määrää voidaan pitää kohtuullisena. (Yrittäjät 2014.)

Osakkaita verotetaan heidän saamien osinko- ja palkkatulojen mukaan. Osinkojen jakaminen ei aiheuta veroseuraamuksia osinkoa jakavalle yhtiölle. Osakkaat eivät voi nostaa yksityisottoja yrityksen tililtä edes siinä tapauksessa, että yksi henkilö omistaa koko osakeyhtiön. (Vero 2015.)

2.4 Kirjanpito ja tilintarkastus

Osakeyhtiöt ovat aina kirjanpitovelvollisia. Kirjanpito kertoo yrityksen tilasta, ja sen avulla lasketaan verotettava tulos. Sen avulla voi tarkistaa yrityksen rahan käytön ja rahan lähteet. Tilinpäätös on laadittava neljän kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. (Vero 2011.) Opinnäytetyötämme varten laatimassamme kyselytutkimuksessa vastaajat suosittelivat yritysten jättävän kirjanpidosta huolehtimisen ammattilaisen käsiin. Palkkaamalla pätevän kirjanpitäjän yrittäjä voi

itse keskittyä liiketoiminnan pyörittämiseen ja luottaa, että numerot tulee kirjoitettua ja ilmoitettua oikein.

Tilintarkastajan tehtävä on varmistaa, että tilinpäätös ja mahdollinen toimintakerromus antavat oikeat, riittävät ja ristiriidattomat tiedot. Osakeyhtiö voi valita itselleen ammattitutkinnon suorittaneen hyväksytyt tilintarkastajan. Tilintarkastajaa tarvitaan, jos yritys täyttää kaksi seuraavista ehdoista: taseen loppusumma ylittää 100 000 euroa, liikevaihto tai sitä vastaava tuotto ylittää 200 000 euroa tai palveluksessa on keskimäärin yli kolme henkilöä. Pienet osakeyhtiöt ovat siis vapautettuja tilintarkastuksesta. (Yritys-Suomi i.a.)

2.5 YEL-vakuutus

Yrittäjä on lain mukaan velvollinen ottamaan itselleen eläkevakuutuksen eli YEL-vakuutuksen. Osakeyhtiössä YEL-vakuutus on otettava, jos osakas omistaa yrityksestä yli 30 prosenttia tai yhdessä perheenjäsentensä kanssa yli 50 prosenttia. Yrittäjä vakuuttaa itsensä YEL-vakuutuksella vanhuuden, työkyvyttömyyden ja kuoleman varalta. Yksi vakuutus kattaa saman henkilön kaiken yritystoiminnan. YEL-vakuutuksen perusteella yrittäjälle maksetaan esimerkiksi vanhuuseläke, vanhempainpäivärahat ja kuntoutusraha. Sosiaalietuuksien määrä määräytyy maksetun YEL-määrän mukaan. (Yrittäjät i.a.)

YEL-maksun määrä on sosiaali- ja terveysministeriön vahvistama prosenttimäärä työtulosta. Alle 53-vuotiaat maksavat pienempää YEL-vakuutusta kuin 53 vuotta täyttäneet. Vuonna 2015 YEL-maksu oli alle 53-vuotiailla 23,7 prosenttia ja 53 vuotta täyttäneillä 25,2 prosenttia YEL-työtulosta. Ensimmäistä kertaa yrittäjäksi alkava saa YEL-maksusta 22 prosentin alennuksen neljän vuoden ajan. (Yrittäjät i.a.)

Työtuloksi lasketaan se palkka, joka kohtuudella olisi maksettava, jos yrittäjän työtä palkattaisiin hoitamaan ulkopuolinen työntekijä. Työtuloon ei vaikuta yrityksen liikevoitto tai yrittäjän verotettava tulo. Eläketurvakeskuksen sivuilta voi vuosittain tarkistaa, millä tasolla kokoaikaisen yrittäjän työtulon tulisi olla eri toimialoilla. YEL-työtuloa voi muuttaa yritystoiminnan kasvaessa tai supistuessa. (Yrittäjät i.a.)

Pienimuotoisessa yritystoiminnassa YEL-vakuutusta ei tarvitse maksaa, jos yrittäjän työtulo jää vuosittain vahvistetun työtulon alle. Vuonna 2015 vuosittainen vahvistettu työtulon määrä oli 7502,14 euroa. (Yrittäjät i.a.)

2.6 Starttiraha

Uudelle yrittäjälle voidaan maksaa harkinnanvaraista valtion myöntämää starttirahaa tukemaan yrittäjän toimeentuloa yrityksen alkutaipaleella. Starttiraha muodostuu perustuesta, jonka suuruus on 32,40 euroa päivältä. (Uusiyrityskeskus i.a.) Starttirahaa maksetaan enintään kahdentoista kuukauden ajan (TE-palvelut 2017).

Starttirahaa haetaan TE-toimiston Oma asiointi -verkkopalvelulla. Starttirahaa voidaan maksaa työttömälle työnhakijalle tai henkilölle, joka siirtyy kokoaikaiseksi yrittäjäksi. TE-toimisto päättää, myönnetäänkö hakijalle starttiraha. Päätöksessä tarkastellaan muun muassa alan yritysten kilpailutilannetta ja uuden yritystoiminnan tarvetta paikkakunnalla. (TE-palvelut 2017.)

3 PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUN TARJOAMINEN

Osakeyhtiön tulee osallistua Kansaneläkelaitoksen järjestämään tulkkauspalvelujen kilpailutukseen ja tulla valituksi palveluntuottajaksi, mikäli se haluaa tarjota puhevammaisten tulkkausta. Pehdymme seuraavissa kappaleissa tarkemmin Kelan kilpailutukseen ja siihen osallistumiseen.

Suomessa osakeyhtiö voi tarjota puhevammaisten tulkkauspalvelua myös yksityisille tahoille. Tällöin Kelan kilpailutus ei vaikuta tarjottuun palveluun, sillä maksajana toimii yksityinen taho eikä Kela. Käytännössä kuitenkin tällaisia tilauksia tulee erittäin harvoin, joten tarjotakseen puhevammaisten tulkkausta on osakeyhtiön tärkeää osallistua Kelan kilpailutukseen.

3.1 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010) määrää, että Suomessa asuva puhevammaainen on oikeutettu Kansaneläkelaitoksen eli Kelan järjestämään tulkkauspalveluun. Laki tuli voimaan 1.9.2010. Kela vastaa tämän lain toimeenpanosta ja päättää samalla, kuinka tulkkauspalvelu järjestetään. (Finlex 2010.)

3.2 Kelan järjestämä tulkkauspalveluiden kilpailutus

Kela voi tuottaa tulkkauspalvelun itse tai hankkia sen muilta palveluntuottajilta (Finlex 2010). Lain voimaantulosta alkaen Kela on päätenyt hankkimaan palvelut muilta palveluntuottajilta ja kilpailuttamaan ne. Kelan järjestämä ensimmäinen kilpailutus tapahtui vuonna 2010, jolloin uusittu laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista tuli voimaan. Toinen kilpailutus tehtiin vuonna 2013, ja se on voi-

massa vuoden loppuun 2017. (Saarikko & Suonpää 2014, 10-11.) Kolmas kilpailutuskausi on 1.1.2018-31.12.2019. Lisäksi Kela on varannut option vuosille 2020 ja 2021. (Kela 2017a.)

Tulevalla kilpailutuskaudella tulee muutoksia aiempaan kilpailutuskauteen. Käsittelemme näitä muutoksia seuraavaksi. Aiemmasta kilpailutuksesta poiketen, hankinta tehdään kuudella hankinta-alueella: Pohjoinen-, Pohjanmaan-, Keskinen-, Läntinen-, Itäinen- ja Uudenmaan hankinta-alue. (Kela 2017a.)

Kilpailutusjärjestyksen muodostumiseen tulee muutoksia. Aiemmassa kilpailutuskaudessa järjestys perustui pelkästään halvimpaan hintaan. Tämä tarkoitti sitä, että edullisimmin palvelua tuottaneet palveluntuottajat olivat kilpailutuksessa ensimmäisinä. (Kela 2013a.) Tulevalla hankintakaudella järjestys perustuu 50 % hintaan ja 50 % laatuun (Kela 2017c). Laadulla tarkoitetaan laatupisteitä. Laatu-pisteet määräytyvät palveluntuottajan henkilöstön koulutuksesta ja työkokemuksesta. Jokaiselle henkilöstön tulkille lasketaan omat laatupisteet ja lopuksi laske-taan keskiarvo kaikista palveluntuottajan tulkeista. Tästä saadulla tuloksella määritellään palveluntuottajan laatu. (Kela 2017g.)

Puhevammaisten tulkkaukspalvelua käyttävällä on ollut aiemmalla kilpailutuskaudella mahdollisuus tulkkirinkiin. Tulevalla kilpailutuskaudella kaikilla vammaisten tulkkaukspalvelua käyttävillä on mahdollisuus tulkkilistaan. Tulkkilistalla tarkoitetaan samaa asiaa kuin tulkkiringillä. Asiakas saa itse valita, haluaako käyttää tulkkilistaa vai ei. Tulkkilistan laatimiseen osallistuvat asiakas ja Kela. Asiakas voi ehdottaa itselleen sopivia tulkkeja listalle. Kelan hyväksytyä ehdotukset, Kela kysyy palveluntuottajan tulkin halukkuutta olla asiakkaan tulkkilistalla. Kela pyrkii järjestämään asiakkaalle aina tulkin hänen tulkkilistaltaan. (Kela 2017d.)

Tulevalla hankintakaudella tulee muutoksia tulkin matka-ajan palkkaan. Aiemmin tulkille maksettiin Kelan toimesta työmatkaan kuluneesta ajasta 15 e/h. (Kela 2013.) Tulevalla kilpailutuskaudella työmatka-ajasta ei enää makseta palkkaa.

Myös peruuntuneiden tulkkaustilanteiden korvaamiseen tulee muutoksia. (Kela 2017d.) Aiemmalla kaudella asiakkaan tai välityskeskukseen perueissa lyhytkestoisien (alle 5 päivää kestävä) tulkkaustilauksen alle vuorokauden sisällä tilauksen alkamisesta, Kela korvasi palveluntuottajalle 75 % hinnasta (Kela 2013). Tulevalla kaudella asiakkaan tai välityskeskukseen perumia tulkkaustilauksia ei enää korvata. Lyhyelläkään varoitusajalla peruuntuneista tulkkauksista ei siis makseta enää korvausajan palkkaa. Palveluntuottaja voi hakea Kelalta peruuntumisesta aiheutuneita kustannuksia korvattaviksi. (Kela 2017d.)

3.3 Hankintalain vaikutus tulkkauspalveluiden kilpailutukseen

Kelan järjestämä kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten tulkkauspalvelun kilpailutus noudattaa lakia julkisista hankinnoista (348/2007). Laki määrää, että valtion ja kuntien viranomaisten sekä muiden hankintayksiköiden täytyy kilpailuttaa hankintansa lain säätämällä tavalla. Laki takaa julkisten varojen tehokkaan käytön. (Finlex 2007.)

Kela käyttää hankintamenettelyä avointa menettelyä (Hilma 2017). Avoimella menettelyllä tarkoitetaan sitä, että hankintayksikkö julkaisee hankintailmoituksen, johon kaikki halukkaat voivat tehdä tarjouksen (Finlex 2007). Kela on julkaissut 12.4.2017 hankintailmoituksen internet-osoitteessa www.hankintailmoitukset.fi (Kela 2017a). Avointa menettelyä käyttämällä hankintakeskus voi myös itse lähettää tarjouspyyntöjä soveliaaksi katsomilleen tahoille (Finlex 2007).

3.4 Kilpailutukseen osallistuminen

Kela julkaisi vuonna 2018 alkavan kilpailutuskauden tarjousasiakirjat 12.4.2017. Yrityksen tulee osallistua tähän kilpailutukseen, mikäli se haluaa tarjota puhevammaisten tulkkauspalvelua tulevalla kilpailutuskaudella. (Kela 2017a.) Tuleva kilpailutuskausi alkaa jo 1.11.2017 valmistelevien toimien takia, mutta hankintasopimuksen mukaisen palvelun tuottaminen alkaa vasta 1.1.2018 (Hilma 2017).

Kilpailutukseen osallistutaan lähettämällä Kelalle tarjous 29.5.2017 kello 12.00 mennessä (Hilma 2017). Tarjous lähetetään sähköisesti Hanki-sivustolla www.hanki.tarjouspalvelu.fi. Tarjouksen jättäminen vaatii rekisteröitymisen ja kirjautumisen sivustolle. Kirjautumisen jälkeen yrittäjä pääsee tarkastelemaan tarjouspyyntöä ja siihen liittyviä dokumentteja. Jokaisella hankinta-alueella on oma tarjouspyyntönsä ja dokumenttinsa. Yrityksen pitää tehdä oma tarjous kaikille niille hankinta-alueille, joiden kilpailutukseen yritys haluaa osallistua. Tarjouksen lähettäminen vaatii sivustolla olevien syöttölomakkeiden (kelpoisuusvaatimukset ja hankinnan kohteen tietojen syöttö) täyttämistä (käsitellään kappaleessa 3.4.3). Tämän lisäksi tarjoajan tulee liittää mukaan tarjoajaa kelpoisuutta osoittavat todistukset (käsitellään myöhemmin kappaleessa 3.4.3) ja täyttää jokaisesta tarjoamastaan tulkkausresurssista liite 3 ja toimittaa siinä vaaditut todistukset (käsitellään kappaleessa 3.4.). (Kela 2017c.)

3.4.1 Tarjouspyyntö

Kaikkien kuuden hankinta-alueen tarjouspyynnöt on julkaistu sivustolla hanki.tarjouspalvelu.fi. Kaikkien hankinta-alueiden tarjouspyynnöt ja liitteet ovat pääpiirteissään hyvin samankaltaisia. Ainoastaan maantieteelliset alueet ja arvioitu palvelun kokonaisarvo vaihtelevat hankinta-alueesta riippuen. (Kela 2017c.) Käsittelemme työssämme Läntisen hankinta-alueen tarjouspyyntöä ja sen liitteitä.

Tarjouspyyntö kannattaa lukea huolellisesti läpi ensimmäisenä. Tarjouspyynnössä esitellään hankintaan liittyviä asioita, kuten hankintaviranomainen, hankinnan kohde ja menettely. Tarjouspyynnössä käsitellään myös täytettävät tiedot, eli mitä tarjouksen jättäminen vaatii. (Kela 2017c.)

3.4.2 Tarjouspyynnön liitteet

Tarjouspyyntöön sisältyy 5 liitettä (Hanki 2017). Liite 1 on palvelukuvaukset. Siinä käsitellään kattavasti muun muassa tulkkauspalvelun tuottamisen vaatimuksia, yhteistyötä palveluntuottajan ja Kelan välillä, vammaisten tulkkauspalvelukeskusta (VATU-keskus), asiakkaan palvelun järjestämistä, tulkkaustilauksen vastaanottamista ja välittämistä, opiskelutulkkaukset, synnytystapahtuman tulkkausta, perehdytystä tulkkauspalveluun, tulkin perehtymistä uuden asiakkaan kommunikointimenetelmiin, kustannusten korvaamista, tulkkauspalvelun raportointia ja laskutusta. (Kela 2017d.) Liitteessä 2 käsitellään vammaisten tulkkauspalvelun tilastoja vuodelta 2016 (Kela 2017e).

Liite 3 on selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta. Tarjouspyyntöä tehdessä jokaisesta palveluntuottajan yrityksessä työskentelevästä tulkista tulee täyttää oma selvityksensä. Selvityksessä kysytään tulkin perustietoja, mahdollisia erityisasiakasryhmiä, tulkin koulutusta, mahdollista muuta viittomakielialan koulutusta, tulkin työkokemusta tulkkaustyöstä, tulkkiresurssia, asiakasryhmiä ja tulkkaustuotteita sekä työskentelyaluetta ja lähtökuntaa. (Kela 2017f.) Liitteessä 4, vammaisten tulkkauspalvelun hankinnan laatuarviointi, käsitellään yrityksen henkilöstön eli tulkkien saamia laatuasteita. Henkilöstön jokainen tulkki saa laatuasteita liitteessä 3 ilmoitettujen koulutuksien ja työkokemusten perusteella. Mikäli yrityksessä työskentelee useampi tulkki, lasketaan tulkkien saamista laatuasteista keskiarvo. (Kela 2017g.)

Liite 5 on sopimusmallin luonnos. Mikäli yrityksen tarjouspyyntö hyväksytään, täytetään liitettä 5 vastaava sopimus Kelan kanssa. Sopimuksessa yritys sitoutuu tuottamaan tarjoamaansa tulkkauspalvelua sopimuksen ehtojen mukaisesti. (Kela 2017h.)

3.4.3 Kelan vaatimukset uusilta yrityksiltä

Tarjouksen antaminen vaatii sen, että yrityksen täytyy täyttää Kelan määrittelemät kelpoisuusvaatimukset. Vaatimukset on esitelty tarjouspyynnön syöttölomakkeessa kelpoisuusvaatimukset. Tarjoajan tulee täyttää lomakkeessa pyydetty tiedot ja liittää mukaan tarvittavat dokumentit. (Kela 2017c.)

Kelpoisuusehdoissa käsitellään ensimmäiseksi tarjoajaa koskevia vähimmäisvaatimuksia. Osallistuakseen kilpailutukseen yritystä ei ole tarvinnut vielä perustaa tai rekisteröidä. Mikäli yritys valitaan palveluntuottajaksi, sen täytyy vakuuttaa rekisteröityvänsä tarvittaviin rekistereihin. Näitä rekistereitä ovat kaupparekisteri tai vastaava, ennakkoperintärekisteri ja työnantajarekisteri. Käsittelemme rekistereitä enemmän kappaleessa 5.3. Yrityksen tulee myös vakuuttaa hankkivansa tarvittavat vakuutukset, joita ovat eläke- ja tapaturmavakuutus ja toiminnan vastuuvakuutus. Pyydetty selvitykset tulee lähettää Kelalle ennen sopimusten allekirjoittamista, eli viimeistään 30.10.2017. (Kela 2017c.)

Uuden yrityksen tulee lisäksi toimittaa Kelalle yksityiskohtainen liiketoimintasuunnitelma tarjouksen liitteenä (Kela 2017c). Liiketoimintasuunnitelman tehtävä on jäsentää perustettavan yrityksen toimintaa ja kannattavuutta. Liiketoimintasuunnitelman keskeisiä sisältöjä ovat liikeidea, yrittäjän vahvuudet, tuotteet ja palvelut, asiakkaat ja markkinat, käytännön järjestelyt, rahoituslaskelmat sekä kannattavuuslaskelmat. (Yritys-Suomi i.a) Kelpoisuusehdot-lomakkeessa mainitaan, että liiketoimintasuunnitelman voi tehdä Yritys-Suomen sähköisellä työkalulla, joka

löytyy osoitteesta <http://oma.yrityssuomi.fi> (Kela 2017c). Palveluun kirjaututaan pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella (Yritys-Suomi i.a).

Kelpoisuusehdoissa käsitellään lisäksi kaikkia tarjoajia koskevia kelpoisuuseh-toja sekä palvelua koskevia vähimmäisvaatimuksia. Mainitut syöttölomakkeen kohdat tulee täyttää ja tarvittavat dokumentit toimittaa Kelalle lomakkeen ohjei-den mukaisesti. (Kela 2017c.)

4 KOMMUNIKAATIO-OHJAUS

Kommunikaatiokeinoja, joita käytetään täydentämään, korvaamaan tai tukemaan puhuttua kieltä, kutsutaan yleisesti puhetta tukevaksi ja korvaavaksi kommunikaatioksi. Tavallisimpia näistä keinoista ovat viittomat, erilaiset kuvat ja kirjoittaminen. Erilaiset apuvälineet, kuten kommunikaatiokansiot, puhelaitteet ja kommunikaatio-ohjelmat, voivat liittyä näiden käyttöön. Puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikaatiosta käytetään lyhennettä AAC-menetelmät. Se tulee englannin kielen sanoista Augmentative and Alternative Communication. (Verner, i.a.)

Kommunikaatio-ohjaus tarkoittaa kommunikaatiokeinojen käytön ohjausta. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen käyttämisen ohjausta. Kommunikaatio-ohjaus ei korvaa puheterapeutin puheterapiaa tai ohjausta, vaan se on täydentävä palvelu. (Verner, i.a.)

Tavoitteena kommunikaatio-ohjauksessa on se, että esimerkiksi puhevammaisella henkilöllä ja hänen lähi-ihmisillään on yhteinen kommunikointikeino ja kieli. Lähi-ihmisillä tarkoitetaan henkilöitä, joiden kanssa puhevammaisen henkilö arjessaan toimii. Tällaisia henkilöitä voivat olla esimerkiksi henkilön omaiset, henkilökohtainen avustaja tai asumisyksikön henkilökunta. (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2015a)

Kommunikaatio-ohjausta voidaan myöntää puhevammaiselle, kuulovammaiselle, kuulonäkövammaiselle, kuuroille ja heidän lähipiirilleen. (Helsingin kaupunki, i.a.) Myös lähi-ihmisten ohjaus kommunikaatiomenetelmään kuuluu terveydenhuollon järjestämään kommunikoinnin kuntoutukseen ja kommunikoinnin apuvälineiden käyttöönottoon. Tilanteissa, joissa perheenjäsenet harjoittelevat esimerkiksi kommunikointikansion käyttöä tai opettelevat tukiviittomia, voidaan tarvita kommunikaatio-ohjausta lähipiirille. (Papunet, 2016.)

4.1 Kommunikaatio-ohjauspalvelun tarjoaminen

Kommunikaatio-ohjausta voi tarjota kuka vain. Esimerkiksi laissa ei määrätä, kuka saa tarjota kommunikaatio-ohjausta ja -opetusta. On kuitenkin suositeltavaa, että ohjaaja on suorittanut siihen liittyviä pedagogisia opintoja. Opetuksien ja ohjauksien järjestämiseen ei vaadita siis erillistä koulutusta. Kommunikaatio-ohjausta järjestävät tällä hetkellä esimerkiksi viittomakielen ja puhevammaisten tulkit sekä puheterapeutit.

4.2 Kommunikaatio-ohjauksen järjestäminen

Kommunikaatio-ohjaus on osa vammaisen henkilön kotikunnan järjestämää sopeutumisvalmennusta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2015a). Sopeutumisvalmennusta voidaan myöntää vammaispalvelulain 8. §:n perusteella (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2015b). Sopeutumisvalmennuksen tavoite on tarjota vammaiselle henkilölle ja hänen lähipiirilleen voimavaroja ja keinoja arjessa selviytymiseen. (Papunet 2017.) Kommunikaatio-ohjausta haetaan kunnan sosiaalitoimelta. Kommunikaatio-ohjaus on mahdollista toteuttaa yksilö- tai ryhmämuotoisesti, ja tarpeen mukaan se voi olla toistuvaa. Kommunikaatio-ohjauksen hakemiseen tarvitaan suositus esimerkiksi puheterapeutilta tai muulta sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijalta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2015c).

Kommunikaatio-ohjaus kuuluu määrärahasidonnaiseen palveluun. Määrärahasidonnainen tarkoittaa sitä, että kunnan pitää järjestää tätä kyseessä olevaa palvelua määrärahojen puitteissa, jotka se siihen on varannut. Määrärahojen riittämättömyyteen vedoten palvelu voidaan evätä. Palvelun evääminen ei saa tapahtua kuitenkaan syrjivästi yhdenvertaisuuden vastaisella tavalla. Kunnan velvollisuus on varata tiedossa olevan tarpeen mukaisesti määrärahoja palveluihin. Kunta ei voi esimerkiksi alimitoittaa tietoisesti omaa talousarviotaan, jotta sen ei

tarvitsisi järjestää näitä määrärahasidonnaisia palveluita. (Kehitysvammaisten Tukiliitto, i.a.)

4.2 Kunnat palvelun ostajana

Kommunikaatio-ohjauksen järjestämisvastuu on kunnilla. Kunta voi järjestää kommunikaatio-ohjauksen itse, mutta usein kunnat kuitenkin ostavat kommunikaatio-ohjauspalvelut joltakin sitä tarjoavalta yritykseltä tai järjestöltä. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos, 2015c.) Kunnan sopeutumisvalmennuksena järjestetty kommunikaatio-ohjaus on maksutonta asiakkaalle. (Tulkkauksen Trilogi, i.a.)

5 OSAKEYHTIÖN PERUSTAMINEN

Osakeyhtiön voi perustaa yksi tai useampi henkilö tai yritys. Sen perustaminen on yksinkertaista ja nopeaa. Perustaminen on taloudellisesti kannattavaa tehdä kokonaan sähköisesti. Perustamiseen tarvitaan osakepääomaa, perustajien allekirjoittama perustamissopimus ja yhtiöjärjestys. (Yrittäjät i.a.)

5.1 Osakepääoma

Osakeyhtiön perustamiseen tarvitaan osakepääomaa. Perustettaessa osakeyhtiötä yhtiöön sijoitetaan osakepääomaa vähintään 2500 euron edestä ja vastineeksi perustajat saavat yhtiön osakkeita. Osakkeiden määrän saa itse päättää. Järkevämpänä pidetään pääoman jakamista useampaan osakkeeseen, esimerkiksi viiteensataan viiden euron arvoiseen osakkeeseen. Tällöin muun muassa osakkeiden myynti helpottuu. Pääoma voidaan maksaa myös apportina. Apportti tarkoittaa muuna kuin rahasisjoituksena yhtiöön laitettua omaisuutta. (Yrittäjät 2014.)

Osaakepääoman minimivaatimus 2500 euroa saa toisinaan yrittäjät kaihtamaan osakeyhtiötä yhtiömuotona ja valitsemaan sen sijaan toiminimen, jolloin alkupääomalle ei ole asetettu minimimäärää. Osakeyhtiöillä tulee aina olla varallisuutta vähintään sijoitetun osakepääoman verran. Käytännössä yritystä perustaessa yritykseen sijoitetun osakepääoman voi käyttää tarvittaviin hankintoihin ja muihin yrityksen menoihin. Näin toimittaessa, osakepääoman menetyksestä on aina tehtävä ilmoitus kaupparekisteriin. (Yrittäjät i.a.)

Puhevamma-alalle perustettavaan yritykseen tarvitaan alkupääomaa hankintoja ja muita menoja varten. Tässä tapauksessa toiminimen perustaminen ei välttä-

mättä tule juuri yhtään sen edullisemmaksi. Heti alkuun yrityksen olisi hyvä hankkia pätevä kirjanpitäjä. Työpuhelin auttaa pitämään yksityiselämän erillään työelämästä. Kela vaatii, että palveluntuottajan yrityksellä tulee olla internet-sivut (Kela 2017d). Tulkkausta ja opetuksia sekä kommunikaatio-ohjauksia tekevälle yritykselle perusteltuja hankintoja ovat esimerkiksi tietokone, kännykkä, tabletti ja välineet opetusmateriaalin tekoon tai valmiiden materiaalien osto.

Käytännössä siis yritykseen sijoitetun osakepääoman voi alkuun huoletta käyttää hankintoihin tekemällä kaupparekisteriin ilmoituksen asiasta esimerkiksi valmiilla sähköisellä lomakkeella. Kun yritys saadaan pyörimään ja rahaa sisään osakepääoman verran merkintä voidaan poistaa rekisteristä. (Yrittäjät i.a.)

5.2 Tulkkausyritykseltä vaadittavia hankintoja

Kelan tarjouspyyntöasiakirjassa määritellään, että palveluntuottajalla pitää olla riittävät tekniset laitteet ja resurssit. Näitä tarvitaan tulkkaustilausten vastaanottamiseen ja tulkkaustapahtumien raportointiin Kelalle. Kela antaa palveluntuottajalle käyttöön järjestelmän, jossa tulkkaustilausten vastaanottaminen ja tulkkaustapahtumien raportointi hoidetaan. Tämä välitysjärjestelmä toimii yleisimmillä internet-selaimilla ja käyttöjärjestelmillä. Kela määrää, että palveluntuottajalla tulee olla käytössä vähintään tietokone, jossa on internet-yhteys ja tulkeilla vähintään matkapuhelin ja mahdollisuus käyttää tietokonetta, jossa on internet-yhteys. Kelan vaatimilta yrityksen internet-sivuilta tulee löytyä ainakin palveluntuottajan perustiedot, maininta Kelan tulkkauspalvelun sopimuskumppanuudesta, perustiedot tulkeista, mahdolliset erikoistumisalueet ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan. (Kela 2017d.)

Tulkkausalan yritystä perustettaessa kannattaa miettiä, tarvitaanko esimerkiksi liikehuoneistoa ainakaan heti aluksi. Työn tekeminen keskittyy periaatteessa tulk-

kauskeikkoihin ja niiden vastaanottamiseen ja raportointiin. Tällöin liiketilan hankkiminen ei ole välttämätöntä, sillä raportointityöt voi hoitaa myös esimerkiksi kotona. Kommunikaatio-ohjausta järjestävien yritysten on kuitenkin hyvä hankkia itselleen materiaalin luomiseen tarvittavia laitteita ja välineitä. Tällaisia välineitä ovat esimerkiksi tulostin ja laminointikone. Nykyään monet kommunikaatio-sovellukset löytyvät taulutietokoneilta. Tällöin kannattaa miettiä, hyödyttäisikö taulutietokoneen osto yritystä ja hyvän palvelun luomista. Taulutietokoneen kuljettaminen on paljon helpompaa kuin esimerkiksi kannettavan tietokoneen. Tällöin eri paikoissa työskentelevän tulkin ja kommunikaatio-ohjaajan on helppo ottaa työväline mukaan kaikkialle.

5.3 Perustamisen käytännön toimenpiteet

Osakeyhtiö syntyy, kun se rekisteröidään Patentti- ja rekisterihallituksen (PHR) kaupparekisteriin. Rekisteröintiä varten yhtiön on tehtävä perustamisilmoitus. Kaupparekisteri on Patentti- ja rekisterihallituksen hallinnoima virallinen ja julkinen rekisteri yrityksistä. Osakeyhtiöiden on aina ilmoitauduttava kaupparekisteriin. (Patentti- ja rekisterihallitus 2017.)

Osakeyhtiön tulee myös ilmoittautua Verohallinnon arvonlisäverovelvollisten rekisteriin, työnantajarekisteriin ja ennakoperintärekisteriin. (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä i.a.) Työnantajarekisteri on julkinen rekisteri, johon kuuluvat kaikki säännöllisesti palkkaa maksavat työnantajat. (Vero 2011) Työnantajarekisteriin ilmoitaudutaan Y-lomakkeella, jonka saa yritys ja yhteisötietojärjestelmän internetsivuilta www.ytj.fi. Osakeyhtiön voi ilmoittaa työnantajarekisteriin joko säännölliseksi työnantajaksi tai satunnaisesti palkkoja maksavaksi työnantajaksi. Osakeyhtiö ilmoitetaan säännölliseksi työnantajaksi, mikäli se maksaa säännöllisesti palkkaa kahdelle tai useammalle palkansaajalle tai mikäli se maksaa palkkaa samanaikaisesti kuudelle tai useammalle palkansaajalle, joiden työsuhteet ovat ti-

lapäisiä tai lyhytaikaisia. Osakeyhtiö ilmoitetaan satunnaisesti palkkoja maksavaksi työnantajaksi, mikäli sen palveluksessa on vain yksi vakituinen työntekijä tai 1-5 työntekijää, joiden työsuhde on lyhyempi kuin yhden kalenterivuoden. (Vero 2017) Ennakkoperintärekisteri on Verohallinnon ylläpitämä rekisteri. Uusi osakeyhtiö hakeutuu ennakkoperintärekisteriin täyttämällä perustamisilmoituksen Y1. Perustamisilmoitus Y1 on saatavilla yritys- ja yhteisötietojärjestelmän internet-sivuilla www.ytj.fi. Lisäksi lomakkeita saa Verohallinnon toimipisteistä, Patentti- ja Rekisterihallinnosta ja ELY-keskuksista. (Vero 2015.)

Osakeyhtiön sähköistä perustamista varten on ilmoitettava osakeyhtiön toiminimi, toimiala, tilikausi, kotipaikka sekä mahdolliset aputoiminimet ja niiden toimialat. Ilmoitettava on myös osakkeenomistajien, hallituksen jäsenten ja mahdollisen toimitusjohtajan sekä tilintarkastajan nimet ja henkilötunnukset. (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä i.a.)

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmän (YTJ) verkkopalvelusta löytyy valmis osakeyhtiön perustamispaketti. Paketissa ovat mukana kaikki osakeyhtiön perustamisessa tarvittavat asiakirjapohjat, ilmoituslomakkeet ja perustamiseen liittyvät ohjeet. YTJ:n sivuille kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla tai sirullisella henkilökortilla ja täytetään osakeyhtiön perustamiseen vaadittavat tiedot. Osakeyhtiön Y-tunnuksen saa sen jälkeen, kun sähköiset allekirjoitukset on lähetetty ja ilmoituksen käsittelymaksu 330 € on maksettu verkkopalvelussa PHR:n kaupparekisteriin. (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä i.a.)

Sähköisen perustamisen jälkeen yhtiölle avataan pankkitili, jolle osakepääoma maksetaan. Osakepääoman maksun jälkeen hallituksen jäsenten ja mahdollisen toimitusjohtajan pitää allekirjoittaa palvelussa osakepääoman maksamista koskeva vakuutus. Mahdollisen tilintarkastajan on myös allekirjoitettava oma todistus. Tilintarkastajan puuttuessa osakepääoman maksusta liitetään mukaan selvitys kuten tiliote tai kuitti maksusta. (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä i.a.)

5.4 Laatukäsikirja

Yritys voi halutessaan laatia laatukäsikirjan. Laatukäsikirja ei ole pakollinen yritykselle. Laatukäsikirja on käsikirja, joka perustuu yrityksen toimintaan ja siitä pitää löytyä kaikki yritystä ja sen toimintaa koskevat asiat. Laatukäsikirjassa on myös ohjeet laadunhallintajärjestelmää varten. (Hynynen, 2011.) Laadunhallinta on yrityksen jatkuvaa kehittämistä ja sen tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys ja kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen ja lisäksi kannattava liiketoiminta. (Yritys-Suomi, i.a.). Laadunhallinta on kehitetty varmistamaan toiminnan jatkuva kehittäminen sekä laadukas toiminta. (Vuolteenaho, 2015.)

Koko henkilöstön mahdollista lukea laatukäsikirjaa. Kerronnat siitä, millainen on yrityksen laatupolitiikka ja se, millaiset laatutavoitteet yritys omille tuotteilleen asettaa, löytyvät laatukäsikirjasta. Henkilökunnan valtuudet ja vastuut ovat myös laatukäsikirjassa. Laatukäsikirjasta löytyy myös tieto siitä, mistä henkilöstö tarvittaessa löytää toimintaohjeita. Jos yritys ei halua laittaa kaikkea tietoa laatukäsikirjaan, pitää siitä löytyä merkintä, mistä nämä tiedot löytyvät. Laatukäsikirjalle ei ole määrätty tiettyä muotoa, vaan yritys saa valita sille sellaisen muodon, jonka näkee parhaimmaksi. (Hynynen, 2011.)

Laatukäsikirjasta löytyy yrityksen toimintaan liittyviä vaatimuksia. Rakenne laatukäsikirjassa pitäisi olla selkeä, mutta ei liian yksityiskohtainen. Se tulisi laatia sellaiseksi, että se palvelee yrityksen omia tarpeita. (Hynynen, 2011.) Laatukäsikirja voi olla sähköisessä tai paperimuodossa. Se voi olla graafinen tai kirjallinen. (Honkanen, i.a.)

6 TULKKAUSPALVELUIDEN JA KOMMUNIKAATIO-OHJAUSPALVELUIDEN MARKKINOINTI

Markkinoinnin tavoitteena on myydä yrityksen tuotteita ja palveluita paremmin (Jyväskylän yliopisto i.a). Jokaisella yrityksellä on oma tapansa markkinoida. Markkinointitapaan vaikuttaa esimerkiksi se, millä alalla yritys toimii ja mitä se tekee. (Laukkanen 2012, 7.) Seuraavissa kappaleissa käsittelemme, miten tulkkauspalvelua ja kommunikaatio-ohjauspalvelua tuottava osakeyhtiö voi markkinoida palvelujaan.

6.1 Tulkkauspalveluiden markkinointi

Puhevammaisten tulkkaustilaukset tulevat Kelan ylläpitämältä vammaisten tulkkauspalvelukeskukselta. Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen kuuluu kaksi välitystiimiä, jonka tehtävänä on välittää tulkkaustilaukset. (Kela 2017b.) Välityskeskus välittää tilauksen perusteella sellaisen tulkin, joka on asiakastietolomakkeen perusteella sopiva, on käytettävissä, toimii tulkkina tarvittavalla paikkakunnalla ja on saanut parhaan sijoituksen kilpailutuksessa (Kela 2016b). Tämä tarkoittaa, että puhevammaisten tulkkausta tuottavan osakeyhtiön ei tarvitse markkinoida tulkkauspalveluitaan Kelalle.

Palveluntuottaja saa markkinoida omaa yritystään ja Kelan järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvaa tulkkauspalvelua. Tällaista markkinointia tehtäessä yrityksen tulee noudattaa hankintasopimuksen ehtoja. Ehtoja rikkovaa markkinointia on esimerkiksi se, että yritys ohjaa asiakasta käyttämään yrityksensä tulkkia. (Kela 2017d.)

Palveluntuottaja saa markkinoida yritystään ja palveluitaan esimerkiksi verkkosivuillaan. Opinnäytetyössämme selvitimme kyselyn avulla osakeyhtiöiden tapoja

markkinoida palveluitaan. Kyselyssä selvisi, että osakeyhtiöiden omistajat pitävät laadukkaita ja informatiivisia verkkosivuja tärkeänä markkinoinnin välineenä. Lisää kyselyn tuloksista markkinoinnin osalta esitellään kappaleessa 7.5.2. Tulkkauspalveluiden markkinoinnissa on tärkeää antaa yrityksestään ja itsestään luotettava ja hyvä kuva. Myös hyvällä työn laadulla ja tulkin käytöksellä markkinoi omaa yritystään. Myös nämä asiat tulivat ilmi laatimassamme kyselytutkimuksessa.

6.2 Kommunikaatio-ohjausten markkinointi

Kunnat voivat järjestää kommunikaatio-ohjausta itse, mutta yleisempää on, että palvelu ostetaan kommunikaatio-ohjauspalveluita tarjoavilta yrityksiltä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015). Palveluntuottajaan voidaan ottaa yhteyttä eri tahoilta koskien kommunikaatio-ohjauspalvelun tuottamista. Yleensä palveluntuottajaan on yhteydessä joko puheterapeutti, kunnan vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tai kommunikaatio-ohjauspäätöksen saanut perhe. (Boman 2016.) Puheterapeutit ja kunnan sosiaalityöntekijät tarjoavat ohjauksia heidän tiedossaan oleville kommunikaatio-ohjaajille. Laatimamme kyselytutkimuksen tulosten perusteella on tärkeää markkinoida itseään ja osakeyhtiötään lähikuntien vammaispalvelujen sosiaalityöntekijöille ja puheterapeuteille. Tällöin puheterapeutti tai kunnan sosiaalityöntekijä osaa suositella yrityksen palveluita asiakkailleen. Puheterapeuteille ja sosiaalityöntekijöille kannattaa jättää yrityksen yhteystiedot ja pyytää olemaan yhteydessä, mikäli kommunikaatio-ohjaajalle on tarvetta. Tekevämmme kyselyn perusteella myös yrityksen esitteiden jakamista puheterapeuteille pidettiin hyvänä markkinointitapana. Kyselymme tuloksissa painottui myös se, että antamalla itsestään ja yrityksestään aktiivisen ja laadukkaan kuvan, takaa saavansa kommunikaatio-ohjauksia jatkossakin.

Toisinaan hyväksytyn kommunikaatio-ohjauspäätöksen saanut perhe saattaa itse etsiä kommunikaatio-ohjaajaa (Boman 2016). Mikäli perheelle ei suositella puheterapeutin tai sosiaalityöntekijän toimesta kommunikaatio-ohjaajaa, perhe

saattaa turvautua internetin apuun etsiessään kommunikaatio-ohjaajaa. Yritykselle kannattaakin luoda omat verkkosivut. Se on kustannustehokas markkinointitapa, jolla voi saavuttaa laajaa näkyvyyttä. Sivuston ulkonäkö ja sisältö ovat keskeisiä asioita, joihin kannattaa panostaa. (Härkönen 2010, 18-19.) Modernit, helppokäyttöiset, visuaalisesti miellyttävät ja mobiiliystävälliset verkkosivut ovat tärkeitä. Verkkosivujen teko ja päivitys kannattaa ulkoistaa ammattilaisille, mikäli itsellä ei ole riittävää taitoa ja osaamista.

Sosiaalista mediaa kannattaa hyödyntää niin tulkkauspalveluiden, kuin kommunikaatio-ohjausten markkinoinnissa. Yritys voi luoda itselleen esimerkiksi Facebook-sivut. Tällöin hyöty saavutetaan osallistumalla keskusteluihin ja jakamalla sisältöä. Osallistuminen keskusteluihin lisää yrityksen tunnettavuutta. Lisäksi yritys pystyy esimerkiksi Facebook-sivujen avulla tiedottamaan tarvittavista asioista ja tarjota asiakaspalvelua. (Laukkanen 2012, 30.)

7 OPINNÄYTETYÖN KYSELY PUHEVAMMA-ALAN OSAKEYHTIÖILLE

Opinnäytetyön aikana selvitettiin puhevammaisten tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta tarjoavien osakeyhtiöiden perustajien taustoja ja ajatuksia osakeyhtiön perustamisesta ja pyörittämisestä. Teimme laadullisen tutkimuksen, jonka aineistonkeruumenetelmänä oli kysely. Laadullisesta tutkimuksesta ja kyselystä kerromme lisää kappaleissa 7.1 ja 7.2.

Toteutimme opinnäytetyön laatimalla kyselyn. Kohdensimme kyselyn siis puhevammaisten tulkkausalan osakeyhtiömuotoisiin yrityksiin ja niiden yrittäjiin. Puhevammaisten tulkkausalan yrityksiä oli Suomessa kyselyn tekohetkellä osakeyhtiömuotoisina 16 kappaletta. Lähetimme kyselyn kaikkiin näihin yrityksiin. Vastauksia saimme viideltä yritykseltä.

Käytimme kyselyn laatimisessa kyselynetti.com-nettisivustoa. Lähetimme kyselyn yrityksiin sähköpostitse. Pyysimme kyselyn aluksi suostumuksen käyttää vastauksia nimettöminä ja tunnistamattomina opinnäytetyössämme.

7.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on ymmärtää ja tulkita merkityksiä ja syitä jonkin valitun ilmiön esiintymiseen. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole tilastollisesti mitata jotakin tiettyä ilmiötä. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin esimerkiksi tutkimaan sosiaalisia ongelmia ja kehittämään työtapoja. (Koivula, Suihko, Tyrväinen, 19.)

7.2 Kyselytutkimus

Tarkoituksena kyselytutkimuksessa on saada valitulta joukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Kyselytutkimuksen kohteena on jostakin tietystä ryhmästä valikoitu kohderyhmä. Valikoitu kohderyhmä voi olla suuri. Tutkimuksessa käytetään usein kyselylomaketta. Kysymyksiä ei valita ja suunnitella pelkästään uteliaisuuden perusteella, sillä jos kysymyksiä on liian paljon, se vain väsyttää vastaajia. Kyselylomake testataan ennen sen lähettämistä vastaajille. Silloin turhat ja epäselvät kysymykset voidaan korjata tai poistaa ajoissa. (Virtuaali Ammattikorkeakoulu i.a.)

7.3 Kyselyn suunnittelu

Mietimme aluksi kaikkia mahdollisia kysymyksiä, joita meille nousi mieleen ja joiden ajattelimme hyödyttävän opinnäytetyötämme. Näistä lähdimme yhdessä pohtimaan niitä tärkeimpiä ja hyödyllisimpiä kysymyksiä, joilla saisimme opinnäytetyöhömmä tärkeää tietoa. Kysymyksiä oli aluksi 14, joista päätimme karsia pois mielestämme turhimmat ja säilytimme tärkeimmät ja työtämme eniten hyödyttävät kysymykset. Karsimme kysymysten määräksi seitsemän kysymystä. Toivoimme, että kyselyyn vastaisi mahdollisimman moni, joten ajattelimme, että liiallisella kysymysten määrällä saattaisi vastausten määrä jäädä vähäiseksi.

Kyselyssä halusimme selvittää vastaajien mahdollisia aiempia taustoja yritystoiminnasta jollakin muulla alalla kuin tulkkausalalla. Ajattelimme, että näin meidän on helpompi hahmottaa näkökulmia jo aiemmin yritystoiminnassa mukana olleiden ja vasta ensimmäisen yrityksen tulkkausalalle perustaneiden välillä. Vaikka yrityksen perustaminen tulkkausalalle poikkeaa jonkin verran muiden alojen yritysten perustamisesta, on varmasti aiempi yrityskokemus hyödyksi tälläkin alalla.

Lisäksi halusimme selvittää, oliko yrityksen perustaneilla henkilöillä aiempaa kokemusta tulkkausalasta tai kommunikaatio-ohjauksen tuottamisesta ennen yrityksen perustamista. Usein yrityksen perustaneilla saattaa olla aiempaa kokemusta työntekijän roolissa tulkkina jonkun toisen yrityksen alaisena. Oman yrityksen perustaminen saattaa usein alkaa kiinnostaa silloin, kun on toiminut jo jonkin aikaa tulkkina jossakin toisessa yrityksessä.

Kyselyssä halusimme selvittää syitä siihen, mitkä tekijät vaikuttivat osakeyhtiön valitsemiseen kaikista yritysmuodoista ja miksi vastaaja suosittelisi osakeyhtiön perustamista. Halusimme kartoittaa osakeyhtiön hyviä ja haastavia puolia vastaajien näkökulmasta, joilla löytyy jo kokemusta osakeyhtiöstä ja sen pyörittämisestä tulkkausalalla.

7.4 Kyselyn toteutus

Tutkimus toteutettiin internet-kyselynä, sillä internetin välityksellä saisimme helposti yhteyden kohderyhmäämme ja vastaaminen kyselyyn olisi helppoa. Selvitimme, millä eri tavoin ja millä sivustoilla olisi mahdollista toteuttaa kysely. Päädyimme valitsemaan kyselynetti.com-sivuston ja laadimme kyselyn sinne. Kyselyyn kirjasimme päättämämme lopulliset kysymykset. Testasimme kyselyä tutuillamme, jotka kokeilivat vastaamista kysymyksiin ja saivat antaa palautetta kyselystä. Kyselyssä kaikki toimi niin kuin pitikin ja saimme kyselystä hyvää palautetta, joten pääsimme lähettämään sen viralliselle kohderyhmällemme. Tämän linkin kyselynetti.com-sivustolle kysymyksiimme lähetimme kohderyhmällemme sähköpostitse.

7.5 Kyselyn vastaukset ja yhteenveto

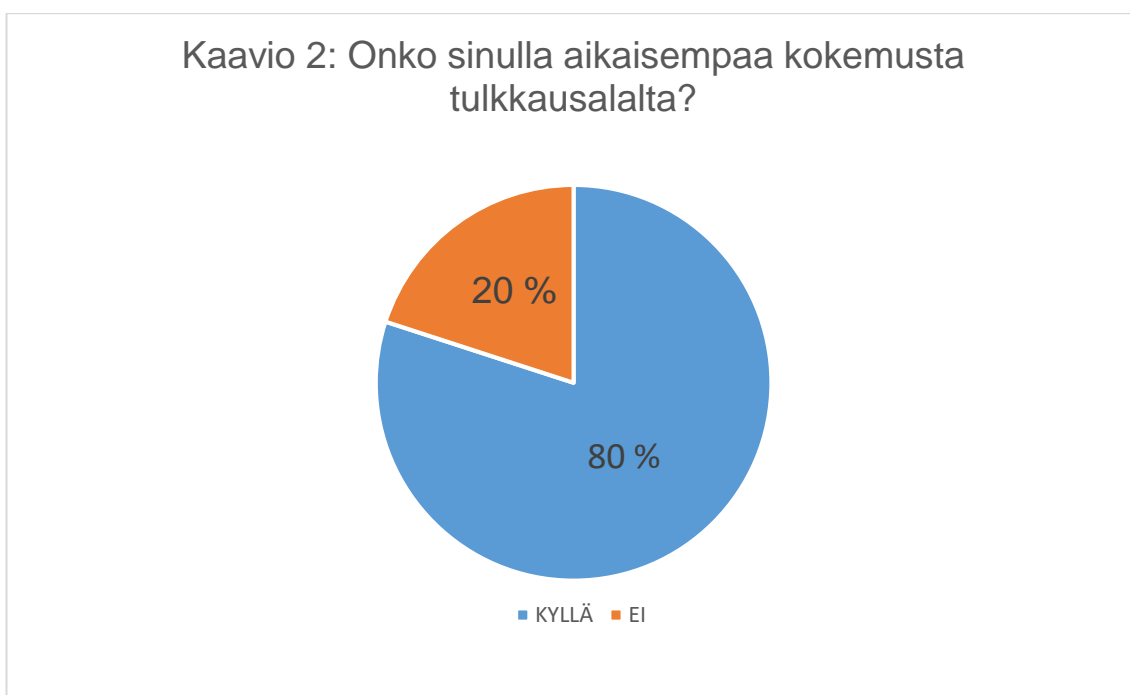
Kyselyssä tavoitteenamme oli selvittää, miksi yrittäjät ovat valinneet yritysmuodoksi osakeyhtiön kaikista yhtiömuodoista, miksi he suosittelevat sitä yritysmuotona muille ja mitä he pitävät haastavana osakeyhtiön ylläpidossa. Lisäksi halusimme selvittää erilaisia keinoja yrityksen ja palveluiden markkinoimiseen sekä kysyimme aiempia taustoja yritystoiminnasta ja tulkkausalaalta. Seuraavissa kappaleissa 7.5.1 ja 7.5.2 käsittelemme laajemmin laatimiamme kysymyksiä ja vastaajien vastauksia niihin.

7.5.1 Osakeyhtiö ja tulkkausala

Aloitimme kyselyn kysymällä kohderyhmän mahdollisesta aiemmasta kokemuksesta yritystoiminnassa jollain muulla alalla kuin puhevammaisten tulkkaus- ja kommunikaatio-ohjausalalla. Ensimmäisen kysymyksen muotoilimme niin, että siihen voi vastata joko *kyllä* tai *ei*, jolloin vastaajat valitsivat kahdesta vaihtoehdosta. Viidestä vastaajasta kolmella oli aiempaa kokemusta yrittäjyydestä ja kahdella aiempaa kokemusta ei ollut (Kaavio 1).



Kysyimme, onko kohderyhmällä aiempaa kokemusta tulkkausalalta esimerkiksi työntekijänä jollekin toiselle yritykselle. Viidestä vastaajasta neljällä oli aiempaa kokemusta työntekijänä toiselle yritykselle (Kaavio 2). Tämän kysymyksen toteutimme myös niin, että vastaajat vastasivat joko *kyllä* tai *ei*. Vastausten perusteella voimme todeta, että oma yritys perustetaan usein vasta silloin, kun kokemusta tulkkausalalta työntekijänä jollekin toiselle yritykselle on jo takana. Pohdimme, että toiminen ensin työntekijänä toiselle yritykselle voi tuoda varmuutta alalla toimimiseen, jolloin ala on jo tuttu omaa yritystä perustettaessa.



Kyselyssä kysyimme, mitkä tekijät vaikuttivat siihen, että vastaaja on valinnut kaikista yritysmuodoista osakeyhtiön. Tähän kysymykseen vastaajat saivat vastata kirjoittamalla vapaasti ajatuksistaan vastauskenttään. Vastauksissa korostui se, että osakeyhtiö on yhtiömuotona turvallinen, kun yrityksessä omistajia saattaa olla monia. Oli myös korostettu sitä, että osakeyhtiössä omistajia ei kuitenkaan tarvitse olla monia, vaan sen voi perustaa myös yksin. Osakeyhtiötä kuvailtiin myös käteväksi, jos aikoo palkata työntekijöitä yritykseen. Yksi vastaajista kertoi, että osakeyhtiö oli yritysmuodoista heidän kohdallaan edullisin vaihtoehto. Yhdellä vastaajalla taas osakeyhtiön valintaan vaikutti tilitoimiston kanssa käyty keskustelu.

Mikäli ei halua toimia yksinyrittäjänä, vaan aikoo palkata työntekijöitä, on osakemuoto siinä suhteessa kätevämpi. Osakeyhtiön voi perustaa yksin.

Osakeyhtiö on turvallisin yhtiömuoto, kun omistajia on useita.

Kyselyssä halusimme selvittää, kokevatko yrittäjät osakeyhtiön pyörittämisessä joitakin haastavia asioita ja jos näin on, mitä. Monissa vastauksissa nostettiin esille kirjanpito ja talous ja kannustettiin ulkoistamaan nämä, jos haluaa keskittyä täysipainoisesti tulkkaukseen ja ohjaukseen. Myös sääntömääräiset kokoukset oli mainittu haastavissa puolissa. Yksi vastaajista kertoi, että vaikka he ovat ulkoistaneet kaiken mahdollisen, menee heillä silti paljon aikaa käytännön asioiden hoitamiseen. Kirjanpitoa ja hallintoa kuvattiin vastauksessa suhteellisen jäykiksi verrattuna toiminimeen. Yksi vastaajista kehottaa kaikissa yhtiömuodoissa hankkimaan hyvän kirjanpitäjän, koska silloin itse saa keskittyä siihen, mitä parhaiten osaa.

Kirjanpito ja ns. taloushallinto on suhteellisen jäykkiä.

Osakeyhtiömme on pyrkinyt ulkoistamaan muita kuin tulkkaukseen tai ohjaukseen liittyviä töitä.

Selvitimme kyselyssä myös, mitä erityisiä asioita piti ottaa huomioon osakeyhtiötä perustettaessa liittyen puhevammaisten tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen tarjoamiseen. Vastauksissa mainittiin, että Kelan vaatimat edellytykset pitää täyttää yhtiön sekä tulkkien pätevyyden osalta. Kommunikaatio-ohjauksen arvonlisäverotus koettiin epäselväksi. Kirjanpidon tarkkuus ja kulurakenne mainittiin erityisissä huomioissa. Kulurakenteesta esimerkiksi työntekijöiden palkkakustannukset kerrottiin erityisenä asiana, joka kannattaa huomioida. Lisäksi kommunikaatio-ohjauksen arvonlisäverotus ei ole selkeää.

Arvonlisäverotus ei ole täysin selvää kommunikaatio-ohjauksen kannalta.

Kelan kilpailutuksen vaatimat edellytykset pitää täyttää.

7.5.2 Tulkkauspalveluiden ja kommunikaatio-ohjausten markkinointi

Halusimme myös selvittää, miten yritykset markkinoivat palvelujaan. Ensimmäisenä kysyimme tulkkauspalveluiden markkinoinnista. Vastauksissa korostui markkinoinnin välineenä nettisivut. Vastauksissa korostui myös työn tekemisen laatu ja tulkin hyvä käytös, joilla annetaan luotettava ja hyvä kuva tulkista ja tätä kautta yrityksestä. Kahdessa vastauksessa mainittiin, ettei yritystä juuri erikseen markkinoida, koska Kelalle ei juurikaan tarvitse markkinoida. Muille markkinointi hoidetaan luomalla hyviä suhteita ja ylläpitämällä aiempia asiakassuhteita. Yrityksen brändin määrätietoinen rakentaminen oli myös mainittu markkinoinnin keinona.

Kelalle ei juuri tarvitse markkinoida. Muut tahot hoidetaan hyvillä henkilökohtaisilla suhteilla.

Kolmansille tahoille nettisivujen ja esitteiden kautta.

Selvitimme myös, miten yrityksen markkinoivat kommunikaatio-ohjauspalvelujaan. Kommunikaatio-ohjausten markkinoinnissa vain yhdessä vastauksessa mainittiin nettisivut, toisin kuin tulkkauspalveluiden markkinoinnissa nettisivut koettiin tärkeimmäksi. Nettisivujen tulee olla laadukkaat ja tietojen tulee löytyä helposti, jotta ne antavat yrityksestä hyvän ja luotettavan kuvan. Lisäksi kerrottiin, että kommunikaatio-ohjauksia markkinoidaan tekemällä kuntiin tarjouksia yrityksen tarjoamista kommunikaatio-ohjauksista. Ohjauksista tiedotetaan myös yleisesti esimerkiksi puheterapeuteille, jolloin puheterapeutti voi suositella tai tarjota

tämän yrityksen palveluita asiakkailleen. Vastauksista nousi esille myös esitteet yhtenä markkinoinnin keinona. Esimerkiksi puheterapeuteille tai erilaisissa tilaisuuksissa kannattaakin jakaa esimerkiksi yrityksen esite, joka on helppo tarjota asiakkaalle eteenpäin. Tällöin esitteen kannattaa olla laadukkaasti toteutettu sekä selkeä, jotta siitä näkee yrityksen yhteystiedot ja tarjottavat palvelut selkeästi. Kommunikaatio-ohjauspalveluissa myös hyvinä markkinointikeinoina kerrottiin hyvät suhteet ja työn tekeminen laadukkaasti. Asiakkaisiin kannattaakin luoda hyvät suhteet, jotta sana hyvästä työstä kiirii pidemmällekin.

Ei ole tarvinnut markkinoida.

Tekemällä kuntiin tarjouksia sekä tiedottamalla ohjauksesta yleisesti mm. puheterapeuteille.

8 POHDINTA

Opinnäytetyötämme varten hankkimamme tiedon ja laatimamme kyselyn vastausten perusteella voimme todeta, että voimme suositella osakeyhtiön perustamista yrittäjyydestä kiinnostuneelle puhevammaisten tulkille. Osakeyhtiö on henkilökohtaiselle taloudelle turvallinen yritysmuoto. Puhevammaisten tulkkauksen alan jatkuvan muokkaantumisen ja laajenemisen vuoksi osakeyhtiö on yritysmuotona hyvä valinta, koska se on helposti laajennettava yritysmuoto. Osakeyhtiö yritysmuotona sopii yhden henkilön yritykseksi ja henkilöstömäärää voi tarvittaessa laajentaa lisäämällä osakkaita tai palkkaamalla henkilökuntaa.

Opinnäytetyötä tehdessä huomasimme, että osakeyhtiö ei ole kovin yleinen yritysmuoto puhevammaisten tulkkausalanalla. Alkupääoma voi tuntua liian suurelta sijoitukselta. Lisäksi laatimamme kyselyn perusteella osakeyhtiön kirjanpito, talous ja hallinto koetaan haastavina. Nämä seikat ja alan nuoruus saattavat olla syitä osakeyhtiöiden vähäiseen määrään. Työmme perusteella voimme todeta, että nämä koetut haasteet ovat perusteettomia. Osakeyhtiö on hyvä valinta yrittäjyydestä kiinnostuneille puhevammaisten tulkeille. Se sopii yritysmuodoksi vaikka jo ensimmäistä yritystä perustavalle.

Laatimamme kyselyn vastausten perusteella totesimme markkinoinnin olevan erittäin tärkeää puhevammaisten tulkkausalan yritykselle. Tärkeimmiksi asioiksi tulkkauspalveluiden markkinoinnin keinoista nousivat laadukkaat nettisivut ja hyvät asiakassuhteet. Kyselyssä selvisi, että kommunikaatio-ohjauksen markkinoinnissa nettisivuja ei koettu yhtä tärkeiksi. Pohdimme, miksei kommunikaatio-ohjauspalveluiden markkinointia koettu yhtä tärkeäksi nettisivujen avulla. Tulkkauspalveluita ei tarvitse markkinoida Kelalle erikseen, mutta kommunikaatio-ohjauspalvelun asiakkaat hankitaan markkinoimalla yritystään kohderyhmälle. Laadukkaiden nettisivujen avulla yrityksen on helpompi markkinoida palvelujaan kohderyhmälle. Markkinointi on hyvin laaja aihe ja alan markkinointi vielä tuntematonta ja siksi siitä olisi hyvä tehdä kokonaan oma tutkimuksensa.

Jo ennen opinnäytetyön tekemisen aloittamista olimme kiinnostuneita osakeyhtiöstä yritysmuotona. Opinnäytetyötä varten hankkimamme tiedon ja laatimamme kyselyn perusteella kiinnostuksemme yritysmuotoa ja yrityksen perustamista kohtaan kasvoi entisestään. Koemme, että nyt meillä olisi riittävästi tietoa ja rohkeutta yrityksen perustamiseen.

LÄHTEET

- Boman, Heidi 2016. Kommunikaatio-ohjaus käytännössä. Luento ”Kommunikaatio-ohjauksen palvelupolku: Suosituksesta sujuvaan käytäntöön” -workshop 10.11.2016. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Fronter.
- Devlab 2015. ERP:n hyödyt pähkinänkuoressa. Viitattu 28.3.2017. <https://www.devlab.fi/erpin-hyodyt-pahkinankuoressa/>
- Hanki 2017. Tarjouspyyntö. Viitattu 16.4.2017. <https://hanki.tarjouspalvelu.fi/TPPerustiedot.aspx?p=279&g=523974b8-02cd-416e-ad61-5d741542ed63&tpID=121448>
- Hanki i.a. Rekisteröidy. Viitattu 16.4.2017. <https://hanki.tarjouspalvelu.fi/rekisteroidy.aspx?p=279&g=523974b8-02cd-416e-ad61-5d741542ed63&i=-2&yt=&st=0>
- Helsingin kaupunki. Kommunikaatio-opetus. Viitattu 15.2.2017. <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palvelut/palvelukuvaus?id=3036>
- Hilma 2017. Kansaneläkelaitos: Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauksen palvelun tuottamista koskeva hankinta, Läntinen hankinta-alue. Viitattu 16.4.2017. <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2017-009528>
- Honkanen, H. i.a. Laatu järjestelmät. Viitattu 25.3.2017. http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/honHar/ma/DRK_LAATUJ%C3%84RJESTELM%C3%84T.pdf
- Hynynen, Patrik 2011. Laatu käsikirja: Case Protoshop OY. Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola. Maskin- och produktionsteknik. Opinnäytetyö. Viitattu 28.3.2017.
- Härkönen, Tuomas 2010. Omat kotisivut ja markkinointisuunnitelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tietotekniikan koulutusohjelma. Tampere. Opinnäytetyö. Viitattu 16.4.2017.
- Jyväskylän yliopisto i.a. Markkinointi. Viitattu 16.4.2017. <https://www.jyu.fi/jsbe/opiskelijavalinta/yhteishaku/mitaopiskella/yma>

- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Palvelut ja tukitoimet. Viitattu 28.3.2017.
<http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/aihealueet-aakkosittain/palvelut-ja-tukitoimet/>
- Kela 2013a. Tarjouspyyntö. Viitattu 21.4.2017. Tallenne tekijöiden hallussa.
- Kela 2013b. Liite 7: Tulkkauspalvelun korvauserusteet. Viitattu 21.4.2017. Tallenne tekijöiden hallussa.
- Kela 2016a. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut. Viitattu 14.1.2017.
http://www.kela.fi/documents/10180/578283/vammaisten_henkiloiden_tulkkauspalvelut.pdf/a9c6ce3f-9bc3-4ece-858e-1f9569917b9a
- Kela 2016b. Kuka tulee tulkiksi. Viitattu 16.4.2017. http://www.kela.fi/tulkin-tilaaminen_kuka-tulee-tulkiksi
- Kela 2017a. Vammaisten tulkkauspalvelun hankinta 2018. Viitattu 16.4.2017.
http://www.kela.fi/ajankohtaista/-/asset_publisher/mHBZ5fHNro4S/content/id/3744961
- Kela 2017b. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Viitattu 16.4.2017.
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelukeskus>
- Kela 2017c. Tarjouspyyntö. Viitattu 17.4.2017. Tallenne tekijöiden hallussa.
- Kela 2017d. Liite 1 Palvelunkuvaus. Viitattu 17.4.2017. Tallenne tekijöiden hallussa.
- Kela 2017e. Liite 2_4. Viitattu 17.4.2017. Tallenne tekijöiden hallussa.
- Kela 2017f. Liite 3 Selvitys tulkin osaamisesta ja työkokemuksesta. Viitattu 17.4.2017. Tallenne tekijöiden hallussa.
- Kela 2017g. Liite 4 Laatuarviointi. Viitattu 17.4.2017. Tallenne tekijöiden hallussa.
- Kela 2017h. Liite 5 Sopimusluonnos. Viitattu 17.4.2017. Tallenne tekijöiden hallussa.
- Koivula, Ulla-Maija; Suihko, Kristiina; Tyrväinen, Jari. 1999. Mission: Possible. Opas opinnäytteen tekijälle. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Tampere: Pirkanmaan Ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.3.2017.
- Laukkanen, Janne 2012. Digitaalinen markkinointi. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Joensuu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 16.4.2017.

- Lakineuvo 2010. Yritysmuodon valinta: Osakeyhtiö vai ammatinharjoittaja? Viitattu 13.1.2017. <http://www.lakineuvo.fi/lakineuvo/254/yritysmuodon-valinta-osakeyhtiö-vai-ammattinharjoittaja>
- Logistiikan maailma i.a. Toiminnanohjausjärjestelmä. Viitattu 30.3.2017. <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toiminnanohjausj%C3%A4rjestelm%C3%A4>
- OnnistuYrittäjänä i.a. Osakeyhtiön perustaminen. Viitattu 13.1.2017. <https://www.onnistuuyrittajana.fi/osakeyhtiön-perustaminen>
- Papunet 2016. Kommunikaatio-ohjaus. Viitattu 15.2.2017. <http://papunet.net/tietoa/kommunikaatio-ohjaus>
- Papunet 2017. Sopeutumisvalmennus. Viitattu 16.2.2017. <http://papunet.net/tietoa/sopeutumisvalmennus>
- Patentti ja rekisterihallitus i.a. Kaupparekisteri. Viitattu 2.2.2017. <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri.html>
- Patentti- ja rekisterihallitus 2016. Toimiala. Viitattu 13.1.2017. <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/useinkysytyt/toimiala.html>
- Patentti- ja rekisterihallitus 2016. Toimitusjohtaja. Viitattu 13.1.2017. <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/osakeyhtio/muutokset/johto/tj.html>
- PPVLEX asianajatoimisto 2013. Hallituksen varajäsenen vastuusta. Viitattu 13.1.2017. <http://www.ppvlex.fi/pages/posts/hallituksen-varajaseen-vastuusta-74.php>
- Saarikko, Saara; Suonpää, Heta 2014. Uusi tulkki tahtoo töihin: Selvitys vuosina 2011-2013 valmistuneiden viittomakielentulkkien työllistymisestä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turun toimipaikka. Viittomakielen ja tulkauksen koulutus. Opinnäytetyö. Viitattu 17.4.2017.
- TE-palvelut 2017. Starttiraha – aloittavan yrittäjän tuki, viitattu 20.3. 2017. http://tepalvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/yrittajalle/aloittavan_yrittajan_palvelut/starttiraha/index.html
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2015a. Kommunikaatio-opetus ja –ohjaus. Viitattu 15.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/kommunikointi/kommunikaatio-opetus-ja-ohjaus>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015b. Sopeutumisvalmennus. Viitattu 15.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/kuntoutus/sopeutumisvalmennus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015c. Kommunikaatio-opetus ja -ohjaus. Viitattu 17.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/kommunikointi/kommunikaatio-opetus-ja-ohjaus>
- Tilisanomat 2010. Osakeyhtiön osakepääoman pysyvyydestä. Viitattu 15.1.2017. <http://tilisanomat.fi/content/osakeyhtiön-osakepääoman-pysyvyydestä>
- Tulkkaus Trilog i.a. Opetuspalvelut. Viitattu 28.3.2017. <http://www.tulkkaustrilog.fi/opetuspalvelut>
- Uusiyritys keskus i.a. Starttiraha, viitattu 20.3.2017. <https://www.uusiyrityskeskus.fi/yrityksen-perustaminen/starttiraha/>
- Vernerinet i.a. Kommunikaatio. Viitattu 10.3.2017. <http://verneri.net/yleis/kommunikointi>
- Vero 2010. Ennakkoperintärekisteri. Viitattu 2.2.2017. https://www.vero.fi/fiFI/Yritys_ ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ ja_saatio/Ennakkoperintärekisteri
- Vero 2011. Kirjanpito ja tilintarkastus - osakeyhtiö ja osuuskunta. Viitattu 14.1.2017. [https://www.vero.fi/fiFI/Yritys_ ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ ja_osuuskunta/Tuloverotus/Kirjanpito_ ja_tilintarkastus__osakeyhtio\(10872\)](https://www.vero.fi/fiFI/Yritys_ ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ ja_osuuskunta/Tuloverotus/Kirjanpito_ ja_tilintarkastus__osakeyhtio(10872))
- Vero 2011. Työnantajarekisteri. Viitattu 2.2.2017. [https://www.vero.fi/fiFI/Syvennattavat_veroohjeet/Sanasto/Tyonantajarekisteri\(13797\)](https://www.vero.fi/fiFI/Syvennattavat_veroohjeet/Sanasto/Tyonantajarekisteri(13797))
- Vero 2015. Ennakkoperintärekisteriin hakeutuminen. Viitattu 2.2.2017. [https://www.vero.fi/fiFI/Yritys_ ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ ja_saatio/Ennakkoperintärekisteri/Ennakkoperintärekisteriin_hakeutuminen\(9397\)](https://www.vero.fi/fiFI/Yritys_ ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ ja_saatio/Ennakkoperintärekisteri/Ennakkoperintärekisteriin_hakeutuminen(9397))
- Vero 2015. Ennakkovero - osakeyhtiö ja osuuskunta. Viitattu 14.1.2017. https://www.vero.fi/fiFI/Yritys_ ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ ja_osuuskunta/Ennakkovero
- Vero 2015. Tuloverotus - osakeyhtiö ja osuuskunta. Viitattu 14.1.2017. https://www.vero.fi/fiFI/Yritys_ ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ ja_osuuskunta/Tuloverotus

- Vero 2016. Arvonlisäverotus. Viitattu 14.1.2017. https://www.vero.fi/fiFI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Arvonlisaverotus
- Vero 2017. Yritys työnantajana. Viitattu 2.2.2017. https://www.vero.fi/fiFI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ja_saatio/Yhdistys_ja_saatio_tyonantajana
- Virtuaali Ammattikorkeakoulu i.a. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Viitattu 15.3.2017. <http://www2.amk.fi/digma.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>
- Vuolteenaho, Janne 2015. Laatuksikirja. Metropolia-ammattikorkeakoulu. Insinööri (AMK). Opinnäytetyö. Viitattu 28.3.2017. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90758/Laatu-kas.pdf?sequence=1>

- Yrittäjät 2014. Osakeyhtiö. Viitattu 13.1.2017. <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/perustietoa-yrittajyydesta/yritysmuodot-ja-vastuut/osakeyhtio-317935#quickset-valilehti=1>
- Yrittäjät i.a. Eläkkeet. Viitattu 15.1.2017. <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/yrittajan-sosiaaliturva/yrittajan-toimeentuloturva/elakkeet-316927>
- Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä i.a. Perusta osakeyhtiö sähköisesti, Viitattu 20.3.2017. <https://www.ytj.fi/index/tietoapalvelusta/sahkoisetilmoitukset/sahkoinenosakeyhtionperustaminen.html>
- Yritys-Suomi i.a. Liiketoimintasuunnitelma, Viitattu 14.3.2017. <https://www.yrityssuomi.fi/liiketoimintasuunnitelma>
- Yritys-Suomi i.a. Osakeyhtiön perustamissopimus ja yhtiöjärjestys. Viitattu 13.1.2017. <https://www.yrityssuomi.fi/osakeyhtionperustamissopimus-ja-yhtiojarjestys>
- Yritys-Suomi i.a. Tilintarkastus, Viitattu 14.1.2017. <https://www.yrityssuomi.fi/tilintarkastus>
- Yritys-Suomi ia. Laadunhallintajärjestelmä. Viitattu 28.3.2017. <https://yrityssuomi.fi/laadunhallintajarjestelma>

LIITE 1: Kysely puhevammaisten tulkkausta tarjoaville osakeyhtiöille

Osakeyhtiön perustaminen ja yrittäjäys

Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti. Vastauksia käytetään keväällä 2017 valmistuvaan Diakonia-ammattikorkeakoululle tehtävään opinnäytetyöhön aiheeltaan: puhevammaisten tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta tarjoavan osakeyhtiön perustaminen.

Onko sinulla aiempaa kokemusta yritystoiminnasta (sellaista, joka ei liity puhevammaisten tulkkaukseen ja kommunikaatio-ohjaukseen)?

kyllä

ei

Onko sinulla aikaisempaa kokemusta tulkkausalalta esimerkiksi työntekijänä jollekin firmalle?

kyllä

ei

Mitä tekijät vaikuttivat siihen, että valitsit osakeyhtiön kaikista yritysmuodoista?

Koetko osakeyhtiön pyörittämisessä jotain haastavia asioita? Mitä?

Mitä erityisiä asioita jouduit ottamaan huomioon osakeyhtiötä perustaessasi, liittyen puhevammaisten tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen tarjoamiseen?

Kuinka markkinoit yrityksesi tulkkauspalveluita?

Kuinka markkinoit yrityksesi kommunikaatio-ohjauspalveluja?

» [Redirection to final page of KyselyNetti](#)