

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

### **Palveluntuottajana julkisessa tarjouskilpailussa**

Miten Mokomien kävi?

Marja Forsén

Viittomakielen tulkki amk 240 op

05/11

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Viittomakielen tulkki AMK

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Marja Forsén	<b>Sivumäärä</b> 69 ja 26 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Palveluntuottajana julkisessa tarjouskilpailussa – Miten Mokomien kävi?	
<b>Ohjaava opettaja</b> Liisa Halkosaari	
<b>Työn tilaaja</b> Oy Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma ab	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Suomessa 2000-luvulla järjestetyt julkiset kilpailutukset, joissa palveluntuottajilta hankittiin viittomakielen tulkkauksista sekä puhevammaisten tulkkauksista. Vastaavaa opinnäytetyötä ei ole aikaisemmin tehty. Julkisia kilpailutuksia on Suomessa järjestetty vasta muutamia, joten opittavaa kilpailutuksen järjestämisestä sekä niihin osallistumisesta on vielä paljon.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa ammattialalle koottua tietoa kilpailutuksista ja niihin osallistumisen vaikutuksista. Opinnäytetyön tavoitteena on haastaa toiset palveluntuottajat tekemään tai teettämään vastaavia tutkimuksia omista yrityksistään, jotta kilpailutuksen järjestäminen ja siihen osallistuminen olisi entistä ammattimaisempaa tulevilla kerroilla.</p> <p>Yhden yrityksen käyttäminen tapausesimerkkinä yrityksen perustamisesta ja sen toiminnasta kerrotessa innostaa toivottavasti myös työn lukijaa miettimään omia mahdollisuuksiaan yrittäjänä. Suomessa UEP:n kilpailutukseen vuonna 2005 osallistui 9 palveluntuottajaa, Pirkanmaan kilpailutukseen samana vuonna 25 palveluntuottajaa. Eteva vuonna 2008 sai tarjouksen 27 palveluntuottajalta, joista 25 kanssa tehtiin sopimus ja Kelan kilpailutukseen vuonna 2010 osallistui 83 palveluntuottajaa. Yritysten määrä viittomakielen tulkkaus- ja puhevammaisten tulkkauksien tuottamisessa on siis selkeästi kasvussa.</p> <p>Työn tilaaja on Oy Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma ab, jonka perustaja olen ja jonka palveluksessa itsekkin toimin tulkkina ja työnantajana sekä esimiehenä.</p> <p>Mokoman tilastotiedot vuosilta 2006–2011 muodostavat aineistopohjan kilpailutusten vaikutusten tutkimiselle yhdessä yrityksessä. Julkisissa kilpailutuksissa käytetyt tarjousasiakirjat ovat muodoltaan ja sisällöltään osittain toisiaan vastaavat, osittain taas eriävät. Esimerkiksi tuotenimikkeitä on käytetty vaihtelevasti, mikä on saattanut aiheuttaa epäselvyyttä palveluntuottajien tehdessä tarjoustaan ja vaikeuttanut tuotteiden oikeaa hinnoittelua. Valtakunnallista julkista kilpailutusta edeltäneet poliittiset päätökset ja selvitykset on kartoitettu aikajärjestyksessä.</p>	
<b>Asiasanat</b> Yrittäjyys, palveluntuottajat, kilpailuttaminen	

ABSTRACT

<b>Author</b> Marja Forsén	<b>Number of Pages</b> 69 and 26 annex
<b>Title</b> To Produce Services in Public Tender – How did it go for Mokoma?	
<b>Supervisor</b> Liisa Halkosaari	
<b>Subscriber</b> Oy Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma ab	
<b>Abstract</b> <p>The purpose of the thesis is to make a survey of the public bidding competitions within sign language interpreting and interpreting for the speech-impaired people held in Finland in 2000s'. A study such as this one has not been made before in Finland. There has been just a few public bidding competitions held so far so there is a lot to learn about how to arrange bidding and how to participate in one.</p> <p>This thesis is about gathering information about the bidding competitions and the results of participating in them. The aim of this study is to charge the other service producers to make equal surveys of their companies so that arrangements of bidding competitions become more professional in the future.</p> <p>Results of a company used in this study are supposed to raise an interest in a reader and to encourage considering one's possibilities as an entrepreneur. In Finland a total of 9 entrepreneurs participated in public tender arranged by UEP in 2005, in Pirkanmaa same year 25 entrepreneurs. Eteva year 2008 received offers from 27 service producers of which 25 were accepted and Kela 2010 got 83 entrepreneurs altogether. Total number of service producers in sign language interpreting and interpreting for speech-impaired is clearly rising.</p> <p>This study is ordered by Oy Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma ab which I have started myself and for which I work for as interpreter and supervisor.</p> <p>Statistic information for Mokoma in 2006-2011 is the basis of research for the impact of public tender. Offers asked for in public tenders are somewhat similar to one another but differ in certain points. For instance names of products have been used with different meaning which has caused confusion when service producers making their offer and aggravated pricing the products. Political decisions prior to the national tender are presented in chronological order.</p>	
<b>Keywords</b> entrepreneurship, service producers, opening to a public bidding competition	

## SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	8
3	YRITTÄJÄKSI VIITTOMAKIELIALALLA – MITEN MOKOMA SYNTYI?	11
3.1	Kurssin kautta yrittäjäksi	13
3.2	Yrityksen käynnistäminen	16
3.3	Yrittäjästä työnantajaksi	21
4	KILPAILUTUKSEN PERUSPERIAATTEITA	25
4.1	Lakisääteiset perusteet kilpailutukselle	25
4.2	Tilannekartoitus ennen kilpailutusta	26
5	KILPAILUTUKSET VIITTOMAKIELIALALLA	29
5.1	Kilpailutukset Uudellamaalla	29
5.1.1	UEP 2005	29
5.1.2	Eteva 2008	31
5.2	Kilpailutus Pirkanmaalla	34
5.3	Koko maata koskeva kilpailutus (Kela)	35
6	KILPAILUTUKSEN TULOKSET JA VAIKUTUKSET – eli miten Mokomille kävi?	42
6.1	Kilpailutukset ennen valtakunnallista kilpailutusta	42
6.1.1	Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Etelä-Suomessa	45
6.1.2	Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Lounais-Suomessa	45
6.1.3	Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Länsi-Suomessa	46
6.2	Valtakunnallinen kilpailutus	48
6.2.1	Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Etelä-Suomessa	48
6.2.2	Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Lounais-Suomessa	51
6.2.3	Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Länsi-Suomessa	55

7 POHDINTA	58
7.1 Kilpailutuksen vaikutukset yrityksen näkökulmasta	58
7.2 Kilpailutuksen vaikutukset käyttäjäasiakkaan näkökulmasta	59
7.3 Kilpailutuksen vaikutukset tulkin näkökulmasta	60
7.4 Lopuksi	62
LÄHTEET	64
LIITTEET	70

## 1 JOHDANTO

Ryhdyin suorittamaan muunto-opintojani syksyllä 2009 samaan aikaan kun ensimmäinen valtakunnallinen kilpailutus viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen alalla oli käynnistymässä. Tuntui luonnolliselta yhdistää opinnäytetyön tekeminen käsillä olevaan työhöni: olen yrityksessäni hoitanut kilpailutusasiakirjojen valmistelun alusta loppuun saakka. Toiminimi Mokoma oli 1.1.2008 alkaen muuttunut Oy Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma ab:ksi, mutta julkisiin kilpailutuksiin osallistuminen on ollut jokaisessa kilpailutuksessa samanlainen prosessi, yhtiömuodosta riippumatta.

Opinnäytetyössäni kokoan tietoja Suomessa 2000-luvulla järjestetyistä julkisista kilpailutuksista viittomakielialalla siten, että käsittelen lyhyesti aikaisempia julkisia kilpailutuksia Uudellamaalla ja Pirkanmaalla mutta keskityn enemmän Kansaneläkelaitoksen (myöhemmin: Kelan) kilpailutusprosessin kuvaamiseen. Koko Suomea kattavaa julkista kilpailutusta ei ole järjestetty ennen Kelan kilpailutusta. Jotkut kunnat ovat pyytäneet yksittäisiltä palveluntuottajilta hintatietoja ennen palvelun tilaamista, mutta eivät ole välttämättä tilausvaiheessa noudattaneet hinnan mukaista edullisuusjärjestystä. Alueellisissa kilpailutuksissa Uudellamaalla 2005 ja 2008 sekä Pirkanmaalla 2005 tilaukset ovat välittyneet kilpailutusjärjestyksessä antaen yrityksille mahdollisuuden kasvaa ja kehittyä tilausmäärien kasvun myötä.

Oy Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma ab (myöhemmin: Mokoma) on tilannut tämän työn. Mokoman syntyhistoriasta löytyy tarkempaa tietoa kappaleessa kolme. Tällä hetkellä Mokomassa työskentelee noin 50 viittomakielen tulkkia, kirjoitustulkkia ja puhevammaisten tulkkia sekä välitystyöntekijöitä ja muuta hallinnollista henkilökuntaa. Yksi työn tavoitteista on antaa Mokoman työntekijöille eli Mokomille tietoa siitä, miten yritys on Kelan kilpailutuksessa sijoittunut ja millaisia vaikutuksia sijoituksella on tilausmäärille eri työskentelyalueilla.

Työni alaotsikko on haaste toisille saman alan yrityksille. Kysymys ”Miten Mokomien kävi?” toimii toivottavasti kimmokkeena niin että muutkin alan toimijat tekevät tai teettävät vastaavanlaisia tilannekatsauksia omista yrityksistään. Lindgren (1995, 24) ke-

hottaa harkitsemaan, kuinka tarkkoja tietoja asiakkaalle – tai tässä tapauksessa tämän työn lukijalle – kannattaa antaa ilman että on pelkoa siitä, että lukija varastaa idean. Ajattelen asiaa päinvastoin eli innostamisen näkökulmasta: toivon työstäni olevan hyötyä alan yrityksille sekä mahdollisesti yrittäjiksi aikoville. Myös muuta kuin viittomakielialan tai puhevamma-alan palvelua tarjoavat yritykset voivat hyötyä tästä työstä: palvelualalla toiminnan piirteet ovat yhtenevät alan tuottaman palvelun sisällystä riippumatta.

Opinnäytetyössäni keskityn kuvaamaan kilpailutukseen johtaneita syitä ja kokoan yhteen tietoa 2000-luvulla toteutetuista viittomakielialan ja puhevamma-alan julkisista kilpailutuksista. Oletukseni on, että kilpailutuksen mukana saatu keskitetty välitys ja palveluntuottajien tietoisuus toistensa olemassaolosta lisää tilausmääriä. Tilausmäärien numeerista kasvua seuraan kokoamalla ja analysoimalla Mokoman tilastoja vuosilta 2006–2011 sekä tarkemmin Kelan kilpailutuksen aikaa tammi-maaliskuu 2011.

## 2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen aineisto koostuu Suomessa järjestettyjen viittomakielen- ja puhevammatulkkauksen hankintaan tähtäävien julkisten kilpailutusten hankintapöytäkirjoista, yrittäjän omista päiväkirjamerkinnöistä yrityksen perustamisen alkuajoilta, yrityksen tilastoista vuosilta 2006–2011 eri kilpailutusten jälkeisessä tilanteessa sekä käyttäjäasiakkailta, maksajatahoilta ja yrityksen työntekijöiltä saadusta palautteesta. Yrittäjän päiväkirjamerkinnät erottuvat tekstistä sisennettyinä ja kursivoituina.

Viimeisimmän julkisen kilpailutuksen järjesti Kela vuonna 2010. Kela on jakanut Suomen viiteen vakuutusalueeseen: Etelä-Suomi, Itä-Suomi, Lounais-Suomi, Länsi-Suomi ja Pohjois-Suomi. Mokoma osallistui kilpailutukseen Etelä-, Lounais- ja Länsi-Suomessa, mutta kaikkia näitä toiminta-alueita yhdessä käsittelevä tilasto ei anna toiminnasta riittävän selkeää kuvaa. Valitsin vakuutusalue- ja tiimikohtaisen tarkastelun siksi, että voisin käsitellä alueellisia eroja eri puolelta maata.

Mokoman tiimin ovat ikäjärjestyksessä vanhimmasta alkaen Pohjanmaan Mokomat, Turun Mokomat, Porin Mokomat, Jyväskylän Mokomat, Uudenmaan Mokomat sekä Puva-Mokomat. Viimeksi mainittu tiimi tuottaa puhevammaisten käyttämää tulkkaus- ja asiantuntijapalvelua. Viidestä ensin mainitusta tiimistä löytyy viittomakielen tulkkeja ja kirjoitustulkkeja. Tulkeilla on erilaisia erityisosaamisia ja asiakasryhmäsuuntautumisista, joten Mokomat palvelevat viittomakielisiä kuuroja, kuuroutuneita, eri tavoin kommunikoivia kuurosokeita sekä eri tavoin kommunikoivia puhevammaisia asiakkaita. Tulkkaustavoista käytössä ovat suomalainen viittomakieli, suomenruotsalainen viittomakieli, kirjoitustulkkaus, taktiilitulkkausmenetelmät, sosiaaliset pikaviestit, opastus ja kuvailu sekä erilaiset puhevammaisten käyttämät kommunikointimenetelmät, esimerkiksi kommunikaatiokansiot sekä viikko- ja toimintataulut. Tulkkaustilaisuuden puhuttuna kielenä on yleensä suomi, ruotsi tai englanti. Mokomat myös opettavat viittomakieltä, viitottua puhetta, tukiviittomia sekä muita asiakkaan tilaamia kommunikaatiotapoja.



Kela edellytti kilpailutuksessaan, että palveluntuottaja ilmoittaa käytettävissä olevat tulkkiresurssit tunteina/kuukausi. Resurssituntien käytön seuranta voi tehdä luotettavasti tammikuusta 2011 alkaen, jolloin siirtymäkausi on päättynyt. Siirtymäkaudelle 1.9.–31.12.2010 tulleet tulkkaustilaukset olivat välittyneet vielä edellisen kilpailutuksen mukaisesti, mikäli asiakas oli tehnyt tilauksensa ennen 1.9.2011. Olin tilastojen seuraamista varten valinnut otantakuukaudeksi marraskuun, joten tilastotiedot vuosilta 2006–2010 ovat kunkin vuoden marraskuulta. Kelan kilpailutuksen tulosten seuraamisessa joudun käyttämään muuta kuin marraskuun tilastoja toiminnan kehityksen vertaamiseen, koska marraskuu ajoittuu palvelujen siirtymäkaudelle syksyllä 2010. Kelan käyttämän palvelun seuranta olen tehnyt tammi-maaliskuussa 2011 ja verrannut saatuja tuloksia aikaisempien vuosien tilastoihin.

Saapuneiden tilausten seuranta sekä tulkkien tekemien työtuntien kirjaus ja seuranta on Mokomassa hoidettu Loitsu – ohjelman avulla vuodesta 2008 alkaen. Loitsun ominaisuuksiin kuuluu mm. että toteutuneet tilaukset, ilman tulkkia jääneet tilaukset ja peruuntuneet työt on mahdollista saada omiksi tilastoikseen. Samoin maksajakohittaiset työt tai henkilöasiakkaille tuotetut tilaukset on mahdollista listata niin, että tarvittaessa esimerkiksi *käyttäjäasiakkaan* eli tulkkipäätöksen omaavan palvelunsaajan käyttämä tuntimäärä on helposti luettavissa määrättyä ajanjaksolta. Numeeriset tiedot on saatavana taulukkomuodossa, josta ne voi käsittelyä varten siirtää esimerkiksi Excel-tilukkolaskentaohjelmaan. Ennen vuotta 2008 Mokoman työntekijämäärä sekä tuotettu tulkkauspalvelun tuntimäärä oli vielä suhteellisen pieni, joten vuosilta 2006–2008 tilastotiedot on ollut mahdollista tehdä ja koota yksinkertaisempaan muotoon pelkkänä Excel-tilukkona. Loitsun käyttöönotto mahdollisti tarkempien ja useampia muuttujia sisältävien taulukoiden koonnin, esimerkiksi tulkki-kohtaiset tuntimäärät tietylle asiakkaalle ja montako tilausta toteutui tai peruuntui kyseisen asiakkuuden aikana.

Verrantoa tarjottujen tuntien ja Kelan ostaman tuntimäärän osalta kutsun tässä työssä *käyttöasteeksi*. Koska Kela ei osta koko käytettävissä olevaa resurssia Lounais- ja Länsi-Suomessa, on Mokoma markkinoinut palvelujaan kolmansille tahoille eli kunnille, kouluille ja viranomaisille. Tällöin tulkkien tekemä kuukausittainen tuntimäärä on korkeampi kuin mitä käyttöaste antaisi ymmärtää. Näitä työtuntia/tulkki/kuukausi – tilastoja voidaan verrata aikaisempien vuosien vastaaviin tilastoihin, jolloin nähdään

tulkkien keskimääräisen työtuntimäärän kehitys. Tilastot on esitetty kilpailutusalueittain tiimikohtaisesti, jotta aluekohtaiset erot tulisivat selkeämmin esille. Kronologisessa järjestyksessä etenevä tilastojen tarkastelu kertoo siis, mitä Mokokille tapahtui ennen Kelan kilpailutusta, Kelan hankinnat tammi-maaliskuussa 2011 sekä Kelan kilpailutuksen vaikutukset tulkkien tekemiin työtuntimääriin tammi-maaliskuussa 2011.

### 3 YRITTÄJÄKSI VIITTOMAKIELIALALLA – MITEN MOKOMA SYNTYI?

Yrittäjän päiväkirjamerkinnot erottuvat tekstistä sisennettyinä ja kursivoituina.

Nykypäivän Suomessa yrittäjyyteen suhtaudutaan erittäin positiivisesti. Yleisesti puhutaan siitä, että yrittäjyyttä on saatava lisää, jotta syntyisi uusia työpaikkoja (Kotler 2005, 193). Usein kuitenkin ei olla tietoisia yrittäjyyden vaatimuksista eikä riskeistä. Radiomainonnalla ihmisiä kehoitetaan tutustumaan yrittäjyyteen mahdollisena itsensä työllistämiskeinona. Suomessa jokaisella on mahdollisuus saada maksutonta yritysneuvontaa. On siis hyödyllistä tutustua Uusyrityskeskuksen, TE (Työ ja elinkeino) -keskusten sekä kuntien elinkeinoneuvojen antamiin palveluihin. Tietoa yrittäjyydestä antavat myös rahalaitokset, vakuutusyhtiöt, kauppa- ja teollisuusministeriön teollisuuspiirit, työministeriön työvoimapiirit, kehitysaluehastojen aluekonttorit ja yrittäjäjärjestöt (Försti, Nieminen, Soini & Viitala 1996, 167). Yrityksen perustaminen on tärkeä päätös, jonka tulee perustua mahdollisimman laajaan tietoon. Hyvä liikeidea ja halu kovaan työntekoon ovat kaiken perusta. Lisäksi tarvitaan tietoa yritystoimintaa koskevasta lainsäädännöstä, kirjanpidosta, rahoituksesta, verotuksesta sekä muista yrityksen toimintaan vaikuttavista asioista. (Keskuskauppakamari 2007.) Oletan yrittäjäksi haluavan hankkivan perustiedot yritysmuodoista muualta kuin tästä opinnäyte-työstä, joten en käsittele yritysmuotoja omana aihepiirinään.

Viittomakielialalla yrittäjyys on vielä suhteellisen tuore käsite. Ensimmäiset viittomakielialan yritykset on maassamme perustettu 1990-luvulla. Tilastokeskuksen yritys- ja toimipaikkarekisterin mukaan yksityisiä sosiaalialan palveluita tarjonneita yrityksiä oli syyskuussa 1998 Suomessa yhteensä 734. Tässä vaiheessa hyvinvointialan palveluyrittäjyyttä (työskentelyä vanhusten, vammaisten, kehitysvammaisten ja mielenterveysongelmaisten kanssa sekä kotitalouden avustamistehtävissä) ei voi vielä sanoa vakiintuneeksi toiminnaksi vaan se on vaihtoehto kuntien ja järjestöjen tuottamalle palvelulle. (Toivonen 1999, 7, 15.) Vuosituhannen vaihteessa viittomakielien tulkkaus- ja opetuspalvelua tuottavia yrityksiä oli vielä alle kymmenen. Tulkkikoulutuksen pituus on kasvanut ensimmäisistä, muutaman viikonlopun mittaisista asioimistulkkaus- ja opetuspalveluista tähänhetkiseen, 4-vuotiseen ammattikorkeakoulututkintoon (DIAK 2003).

Vuoden 2005 aikana alkoi tulla ensimmäisiä aavistuksia tulevasta muutoksesta: Suomen hallituksen politiikkariihessä helmikuussa 2005 alue- ja kuntaministeri Hannes Manninen ja peruspalveluministeri Liisa Hyssälä esittelivät näkemyksiään siitä, miten peruspalvelut pitäisi turvata tulevaisuudessa. Valtioneuvosto asetti PARAS-hankkeen (kunta- ja palvelurakennemuutoshanke) ajalle 11.5.2005–31.5.2006. (Raivio 2006.) PARAS-uudistuksen toimeenpanosta huolehtinut rakenneryhmä päätti, että vammaispalvelulain mukaiset tulkkipalvelut tulitaisiin siirtämään valtion hoidettavaksi ja kuntien vastuu tulkkauksipalveluiden järjestämiseksi lakkaisi. Vielä tuossa vaiheessa muutoksen ajankohdaksi määriteltiin vuotta 2009. (Risikko 2007.) Tietoisuus tästä uudistuksesta sai monet viittomakielen tulkit miettimään ammatillista kehitystään ja tulevaisuuttaan kentällä. Uusia yrityksiä perustettiin ja yrittäjän niin halutessa myös työntekijöitä palkattiin. Aikaisempi freelance-painotteinen työskentelytapa sai rinnalleen uuden tavan tehdä töitä: oman kalenterin täyttämisen sijaan kalenteriin tulevista töistä huolehti yrityksen tai tiimin välittäjä, kuntakohtaisen laskutuksen sijasta tulkin palkan maksoi yritys, joka puolestaan laskutti kuntia kaikkien tulkkiensa tekemästä työstä. (Akavan Erityisalat 2009.) Yrityksen työntekijänä tulkkille tulivat mahdollisiksi perinteiset yritysmaailman palvelut kuten työterveyshuolto, työajalla tapahtuva kouluttautuminen sekä työkykyä ylläpitävä virkistystoiminta (Mokoman Perehdytyskansio 2010).

Yrityksellä on sekä sisäisiä että ulkoisia asiakkaita. *Ulkoisille asiakkaille* tehtyä työtä voidaan laskuttaa ja yritys saa tuloa, *sisäiset asiakkaat* taas aiheuttavat menoeriä yrityksen kassavirtaan. Ulkoisia asiakkaita ovat käyttäjäasiakkaat (kuulevat, kuurot, kuuroutuneet, kuurosokeat ja puhevammaiset) sekä maksajataho, joka saattaa olla kunta, kuntayhtymä tai muu julkisen sektorin organisaatio kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitos (Tenhunen 2004, 99). Sisäisiä asiakkaita taas ovat yrityksen omat työntekijät sekä toiset yritykset ja niiden työntekijät. Sisäisiä asiakassuhteita ovat esimerkiksi eri työvaiheiden väliset suhteet tai eri osastojen väliset suhteet, kuten välityksen ja tulkkien väliset tai saman yrityksen eri tiimien väliset suhteet. (Latva-Rasku 2008.) Sisäisten asiakkaiden tarpeiden täyttäminen korostuu sitä enemmän, mitä pidemmälle *firmautumisen* eli työpaikan hankkiminen yrityksen palveluksessa alalla etenee: jossain yrityksessä toimiva työntekijä saattaa suunnitella työpaikan vaihtoa esimerkiksi sen perusteella, millaisia työpaikkaetuja kilpailevassa yrityksessä on tarjolla. Yrityksen toimintaan vakiintuu kirjallisten ohjeiden lisäksi myös kirjoittamattomia tapo-

ja ja sääntöjä, joita voidaan nimittää yrityskulttuuriksi (Meyer 1989). Yritykset eivät voi tarjota sisäisille asiakkailleen eli tulkeilleen mitä tahansa palvelua, vaan toimintasuunnitelman mukaiset tapahtumat, koulutukset ja muut sovitut asiat on toteutettava. Näiden kautta ja näiden lisäksi yritykselle syntyy toimintailmapiiri, jossa viihtyvät juuri kyseisen yrityksen imagon ja toimintaperiaatteen omaksuvat tulkit. Meyer (1989) toteaa myös, että yrityskulttuuria ei luoda hetkessä vaan se kehittyy ajan kuluessa: yrityksen omistajat ja johtajat luovat yrityskulttuurin omalla käyttäytymisellään ja suhtautumisellaan asioihin. (Meyer 1989, 18–19.)

### 3.1 Kurssin kautta yrittäjäksi

*Kevättalvella 2006 puheet tulevasta Kelan kilpailutuksesta voimistuvat ja ryhdyn toden teolla miettimään omaa tulevaisuuttani viittomakielialan ammattilaisten joukossa. Työ freelance-tulkkina tuntuu välillä puisevalta: keikalta toiselle, päivästä toiseen. Palkat tulevat, kun tulevat; tunnen olevani kunnan sosiaalitoimen palkanlaskijan armoilla. Maaliskuussa 2006 olen alanvaihtoaikeissa jo niin pitkällä, että lupaudun ”viimeiselle keikalleni”, viikon mittaiselle leirille kuurosokeiden asiakkaiden kanssa. Työpariksi osuu Ulla-Maija Lankonen, joka on juuri palaamassa tulkkauksen pariin, oltuaan muussa työssä liki 16 vuotta. Eräänä iltana työpäivän jo päätyttyä pohdimme tulevaisuutta ja Ulla ehdottaa, että ryhtyisin yrittäjäksi ja hän voisi tulla yritykseeni töihin. Hetken hilpeyden jälkeen vakavoidun: tämä voisikin olla mahdollisuuteni jatkaa kentällä ja saada uusia haasteita. Soitan miehelleni, joka on heti mukana kuviossa. Ensimmäinen sykäys yrityksen perustamiselle on saatu.*

Kaikki yrittäjät eivät ole yhdestä puusta veistettyjä. Jokaisella on mahdollisuus menestyä yrittäjänä, mutta yrittäjyys elannonhankkimisen muotona ei välttämättä sovi kaikille. Yrittäjänä menestymistä edistäviä tekijöitä on useita: ammattitaito, koulutus, asiakas- ja alantuntemus, riskinotto- ja myyntitaidot ovat tärkeimpiä rakennuspilareita. Luonteenpiirteet kuten päämäärätietoisuus, itsepintaisuus ja horjumattomuus päätöksenteossa ovat yrittäjälle ominaisia. Yritystä perustava henkilö on usein

hankkinut tietoa, ammattialansa käytännön osaamista ja liikemiesvaistoa koulutuksella ja työkokemuksella. Yrittäjiksi ryhtyvät uskovat voivansa vaikuttaa menestymiseensä voimakkaammin kuin muut ihmisryhmät. (Tornikoski, Kalliosaari, Ristilä & Varamäki 2006, 11–13.) Viittomakielen tulkin tai puhevammaisten tulkin näkökulmasta siis pelkkä kielitaito ei tee tulkista yrittäjää: tarvitaan myös yritysmaailman sääntöjen ja määräysten tuntemusta sekä liikemiesvaistoa. Voidaan sanoa, että yrittäjä on henkilö, joka havaitsee mahdollisuuden ja synnyttää uutta liiketoimintaa hyödyntääkseen sitä (Tornikoski ym. 2006, 12).

*Toukokuussa 2006 osallistun työvoimatoimiston koulutukseen, johon saa osallistua kuka tahansa työssäkäyvä tai työtön työnhakija, joka haluaa perustietoa oman yrityksen perustamisesta. Koulutuksen kesto on kaikkiaan 140h, jakautuneena noin kahden kuukauden ajalle. Kontaktiopetuksen lisäksi saamme kotitehtäviä, joista yksi suurimmista on yrityssuunnitelman laatiminen.*

Yrittäjyyskurssille osallistuminen ei maksa juuri mitään, mikäli kurssille osallistuu esim. työvoimatoimiston tai uusyrityskeskuksen kautta. Yrittäjyydestä on olemassa myös eri puolilla maata järjestettäviä ammattitutkintokoulutuksia (Markkinointi-instituutti 2011). Koulutuksessa keskitytään yrittäjälle olennaisiin asioihin, joita myös pankit ja rahoittajat kysyvät kohdatessaan yrittäjäksi aikovan tai yrittäjäksi juuri ryhtyneen henkilön. Yrittäjän ammattitaito eli jonkin tietyn ammattialan hyvä osaaminen on yrittäjyyden perusta. Tämän lisäksi yrittäjä tarvitsee näkemyksellisyyttä eli kykyä liikemiesmäisesti nähdä mahdollisuuksia, suunnitelmallisuutta johon sisältyy kyky arvioida eri hankkeiden kannattavuutta ja arvion perusteella laatia erilaisia vaihtoehtoisia toteuttamiskeinoja mahdollisuuksiin tarttumiseksi sekä toteuttamiskykyä eli kykyä organisoida ja aikaansaada toimintaa (Vesalainen 1996, 8).

Aluksi on oltava idea siitä, millaista toimintaa, tuotetta tai palvelua yritys tarjoaa. Tätä kutsutaan yritysideoiksi. Tarkoituksena on tarjota sellaista tuotetta tai palvelua, joka vastaa markkinoilla olevaan kysyntään tai tarpeeseen tai luo itse kysyntää (Lindgren 1995, 24). Haluamme esimerkiksi tuottaa viittomakielen tulkkauksia kuuroille, kuurotuneille, kuurosokeille ja puhevammaisille sekä viittomakielen opetusta muille sidosryhmille. Lindgren johdattaa yrittäjäksi aikovaa miettimään potentiaalisia asiakasryh-

miä, oman osaamisen markkinoimista näille asiakkaille sekä tarvittavien investointien määrää. Yritysidean kehittely vaatii paljon valmisteluaikaa, kuten minkä tahansa tuotekehitysprojektin suunnittelu. Omaperäisyys, mielikuvitus, rohkeus ja luottamus omiin kykyihin ovat määrättyyn rajaan asti arvostettavia piirteitä yrittäjässä. Osaaminen kannattaa muuttaa rahaksi parhaan kykynsä mukaan. (Lindgren 1995, 12–13.) Mahdollisen ulkopuolisen rahoittajan näkökulmasta on tärkeä tietää, onko yrittäjällä riittävästi ”henkistä pääomaa” yrityksen menestykselliseen hoitamiseen (Försti ym. 1996, 66). Ei riitä, että tuote tai palvelu on yrittäjän mielestä myytävissä, vaan sen tulee olla asiakkaan haluama, asiakkaan tarpeen täyttävä paketti, jota kysytään (Pirinen 2000, 180).

Henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi on tiedostettava myös muut yrityksen käynnistämiseen ja toimintaan liittyvät asiat, kuten yrittäjän henkilökohtaiset suhteet mahdollisiin tuleviin asiakkaisiin, asiantuntijoihin ja rahoittajiin. Varsinkin aloittavalle yrittäjälle aineellisen pääoman lisäksi tärkeitä ovat kaikki henkilökohtaiset suhteet ja tuttavuudet. Toimiva kontaktiverkko lyhentää ja helpottaa oleellisesti käynnistämisvaihetta. (Tornikoski ym. 2006, 14.)

*Yrittäjäkurssilla tekemääni toimintasuunnitelmaan luettelin käymäni koulutukset sekä valmiudet. Totesin myös, että koulutetulle, työkuuntoiselle ja –intoiselle ihmiselle töitä riittää. Olin saanut vakituisia asiakkaita, jotka tilasivat juuri minua tiettyihin tilanteisiin tulkiksi. Olin luonut itselleni nimen tulkkina, joka saapuu ajoissa paikalle, tulkaa sen mitä tilanteessa puhutaan ja noudattaa ammattieettisiä sääntöjä, kuitenkin inhimillisyyttä unohtamatta. Tai kuten eräs asiakkaani asian muotoili: ”Tulee paikalle ajoissa, vaatteet päällä ja muistaa hymyillä”.*

Yritysideaa on tutkittava. Onko mahdollista toteuttaa yritysidea käytännössä? Tässä vaiheessa on mietittävä, millaisia asiakkaita yritys voi saada. Asiakkaiden tarpeet, arvot ja ostovoima on arvioitava. Löytyykö asiakaskunnasta erilaisia tarpeita, erilaisia arvoja? Markkinat muodostuvat kaikista mahdollisista asiakkaista ja heidän ostovoihastaan. (Lindgren 1995, 13.) Mielestäni asiakkaat kannattaa ajatella laajasti: *käyttäjäasiakkaita* ovat ne viittomakieliset, kuuroutuneet, kuurosokeat ja puhevammaiset, joille tulkaustyötä alan perinteisen asiakkuuskäsitteen mukaan teemme. Käyttäjä-

asiakkaan tunnusmerkki on, että hänellä on lakisääteinen oikeus saada tulkkauspalvelua. Asiakkaita ovat myös ne kuulevat, jotka ovat tulkkaustapahtuman toisena osapuolena. Näiden lisäksi asiakkaita ovat kollegamme, joille toimimme esimerkkinä omalla toiminnallamme ja käytöksellämme. Asiakkaita ovat myös maksajatahon edustajat, joille lähetämme pyynnöstä tarjouksia tuottamastamme palvelusta ja joita laskutamme, kun sovittu työ on suoritettu. Näitä erilaisia asiakkaita ja asiakkuuksia tulisi miettiä myös tuotteita määriteltäessä: voisiko yksi tulevaisuuden tuote olla ”kuuleville tulkkaus”, jolloin tulke viittomakieleltä suomen kielelle olisi sujuvaa, suomea äidinkielenään puhuvalle helppotajuista ja ymmärrettävää kuultavaa? (A. Tenhunen, henkilökohtainen tiedonanto, 13.5.2011).

Asiakas on aina oikeassa ja yrittäjä on olemassa asiakasta varten. Yrittäjän tärkein tehtävä on ymmärtää ja täyttää asiakkaan tarpeet. Asiakkaan tarpeet ymmärtävä yrittäjä tulee menestymään paremmin kuin kollegansa. Tutkimalla markkinoita ja havaitsemalla tarpeita voidaan kehittää uusia, hyviä palvelutuotteita. Palvelualasta riippumatta asiakkaat odottavat ammattimaista, asiantuntevaa palvelua, kykyä kuunnella asiakkaan tarpeita, palveluhalua sekä luotettavaa ja yhdenmukaista palvelua. (Kuusela 2000, 175.) Kotler (2005) kertoo, että asiakkaat eivät aina välttämättä tiedä, mitä tahtovat, mutta heille voidaan opettaa mitä he tarvitsevat. Niinpä alalla jo pitempään toimineiden palveluntuottajien tuotteet ovat asiakkaiden mielestä peruspalvelua ja myöhemmin markkinoille tulleiden kilpailijoiden on tarjottava vähintään samat ominaisuudet sekä keksittävä lisäksi uusia. (Kotler 2005, 19–20.) Asiakkaita haastatteleminen saa kerättyä tarpeellista tietoa olemassa olevan palvelun tasosta. Myös kriittinen, negatiivinen tieto on tärkeää, ettei vain haeta tukea omille ideoille. Kriittinen palaute saattaa olla kehityksen siemen. (Johnsson 1989, 40.)

### 3.2 Yrityksen käynnistäminen

Yritystoiminnan käynnistymisvaiheessa ehkä tärkeintä on palvelutarpeen kartoittaminen. Käynnistymisvaiheeseen liittyvät esikäynnistysvaiheet ovat liikeidean kehittäminen, sen markkinointikelpoisuuden arviointi ja liiketoimintasuunnitelman laatiminen,



liiketoiminnan vaatimien resurssien hankinta ja alkurahoituksen suunnittelu ja toteutus sekä liiketoiminnan käynnistäminen. (Tornikoski ym. 2006, 20.)

*Määrittelin toiminnan olemaan käännöstöitä, tulkkausta ja opetusta, niin että kielinä ovat suomi, ruotsi ja viittomakieli. Suomi ja ruotsi työkielinä tuntuivat luonnollisilta vaihtoehdoilta: olen itse suomenkielinen mutta kotikielini on sekä suomi että ruotsi ja olin ennen yrittäjäksi ryhtymistäni työskennellyt näillä kielillä. Yritys käynnistyi tarjoamaan viittomakielialan palveluja (tulkkausta, opetusta, kotipalvelua) kuurojen elämänlaadun parantamiseksi. Työntekijöiden lukumäärää oli tarkoitus kasvattaa tarpeen mukaan. Tulkkiopiskelijoille tulitisiin tarjoamaan harjoittelupaikkoja. Toimisin itse yrityksessä tulkkina ja opettajana sekä tulkkiopiskelijoiden harjoittelun ohjaajana.*

*Toiminnan oli määrä käynnistyä heinäkuun 1. päivä vuonna 2006 niin että olisin itse kokopäiväisesti tulkkina ja palkkaisin puolipäiväisesti toisen tulkin toimimaan yrityksessäni. Palveluja tarjottaisiin koko Länsi-Suomen läänin alueelle sekä suomeksi että ruotsiksi. Olin saanut suosituksen käyttää kirjanpitoon, laskutukseen ja palkanlaskuun alan ammattilaisia, koska tunsin, että kirjanpidollisiin töihin eivät omat resurssini riittäisi. Suuntasin kulkuni paikalliseen kirjanpitotoimistoon, jonka kanssa sopimus syntyi jo ennen kuin Mokoma oli aloittanut toimintansa. Kirjanpitäjältä sain myös paljon hyviä vinkkejä siitä, mitä kannattaisi tehdä ja missä järjestyksessä.*



Mokomat Mökö ja Ulla ryhtyivät palvelemaan asiakkaita 1.7.2006.

Yrityksen nimi on hyvä olla mietittynä. Moni toiminimellä aloittava yrittäjä toimii omalla nimellään. Mikäli on toiminut alallaan jo riittävän pitkään niin että nimi on yleisesti tunnettu, tavaramerkin omainen, tämä on varmasti kannattava vaihtoehto. Nimisuunnitteluun kannattaa käyttää aikaa. Hyvä nimi on helppo muistaa ja sen käyttäminen on vaivatonta. Yrityksen nimeä on järkevä käyttää aina vain rekisteriin merkityssä muodossa. Näin asiakkaat, sopimus- ja yhteistyökumppanit löytävät yrityksen helposti. Yrityksen nimen eli toiminimen rekisteröinti antaa yksinoikeuden nimeen koko maassa. (Patentti- ja rekisterihallitus 2011.)

*Jo yrittäjäkurssin aikana mietin, että kirkonkirjoista löytyvällä nimelläni toimiminen ei olisi vaihtoehto: suurin osa kollegoista ja asiakkaista tuntee minut lempinimelläni ja koska nimi sisältää ö-kirjaimia, en pystyisi saamaan internetissä toimivaa kotisivun nimeä (www.mökö.fi ei ollut tuolloin mahdollinen). Mikäli olisin vain jättänyt pisteet pois ö-kirjaimen päältä, olisin päätynyt tulokseen Moko, mutta tämän niminen yritys oli jo olemassa (www.moko.fi on edelleen sisustustarvikkeita myyvän liikkeen kotisivu). Niinpä julkistin ystäväilleni nimenkeksimiskilpailun, jonka julkaisin tekstiviestillä eräänä kesäiltana. Illan mittaan yritin itsekin miettiä, että ”mikä moko-*

*ma olisi hyvä nimi...?” Siinäpä se, Mokoma. Lyhyt, ytimekäs, helposti mieleen jäävä, humoristinen. – Veljeni kommentoi, että tämä nimi on jo varattu, tämän niminen heavybändi löytyy Suomesta. Tunnustan suuren aukon sivistyksessäni; en tiennyt Mokomasta enkä sen olemassaolosta. He eivät olleet yritysrekisterissä bändin markkinanimellä. Silmäys [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi):hin tosin kertoi, että Maansiirtopalvelu Lauri Mokoma löytyy, samoin kuin psykososiaalinen yhdistys Mokomaki.*

Perustettava toiminimi ei saa olla jo käytössä olevan toiminimen kanssa samanlainen eikä toiminimen muoto saa olla sellainen, että se olisi helposti sekoitettavissa toiseen, jo olemassa olevaan yritykseen. Liasta samankaltaisuudesta muodostuu toiminimen nimeämisen este. Toiminimi voidaan kuitenkin rekisteröidä, jos esteeksi merkityn toiminimen haltija antaa suostumuksensa. Toiminimi voidaan mahdollisesti rekisteröidä ilman suostumusta jollain lisäyksellä, esimerkiksi liittämällä toiminimeen kirjainyhdistelmä, henkilön- tai paikannimi, jokin keksinnöllinen sana tai jokin yrityksen toimialaa kuvaava sana. (Patentti- ja rekisterihallitus 2006.)

*Patentti- ja rekisterihallituksessa toiminimi hyväksyttiin toisella kierroksella: ”Mokoma” ei kertonut riittävän tarkasti, minkä tyyppisestä palvelusta on kyse. Yrityksen nimi oli sekoitettavissa toisiin samankaltaisiin nimiin, esim. Mokoma Suunnittelu Oy. Lisäsin tarkenteeksi ”Käännös- ja tulkkauspalvelu” ja tämä auttoi. Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma syntyi.*

Yksityinen elinkeinonharjoittaja on aina velvollinen tekemään kaupparekisteriin perusilmoituksen, jos hän harjoittaa luvanvaraista elinkeinoa, elinkeinotoimintaa varten on pysyvä toimipaikka eli omasta asunnosta erillinen liiketila tai palveluksessa on muita henkilöitä kuin yrittäjän aviopuoliso tai alaikäinen tai muuten holhouksenalainen lapsi tai lapsenlapsi. Maatilatalouden tai kalastuksen harjoittaja ei kuitenkaan ole ilmoitusvelvollinen. Perusilmoitus on tehtävä ennen toiminnan aloittamista. (Patentti- ja rekisterihallitus 2011.)

*Hain Viestintävirastolta lupaa käyttää kotisivuosoitetta [www.mokoma.fi](http://www.mokoma.fi), ja se onnistui, sillä kukaan ei ollut sitä vielä varannut.*

Verkkotunnus myönnetään yhdeksi, kolmeksi tai viideksi vuodeksi kerrallaan. Viestintäviraston kautta .fi –päätteistä verkkotunnusta voi hakea 15 vuotta täyttänyt, suomalaisen henkilötunnuksen omaava henkilö, jonka kotikunta on Suomessa. Verkkotunnuksia myönnetään Suomen kauppaa-, yhdistys- tai säätiörekisteriin merkityille yrityksille tai yksityisille elinkeinonharjoittajille, suomalaisille julkisyhteisöille ja valtion laitoksille, julkisoikeudellisille laitoksille ja yhdistyksille sekä vieraan valtion edustustoille. (Viestintävirasto 2011.)

Yrityksen markkinointi ja tuotekehitys kulkevat käsi kädessä. Markkinoinnin pohjana on imago, johon liittyvät tuotteet ja palvelut sekä se, miltä yritys asiakkaan silmissä näyttää. Imago rakentuu kaikesta siitä, mitä yritys tekee ja miten se sen tekee, sekä kuinka asiakkaat kokevat yrityksen toiminnan. (Lindgren 1995, 20.) Kun yrittäjä käynnistää yrityksen usein yksin, hän keskittyy kaikkein tärkeimpiin tehtäviin. Hän joutuu koko ajan arvioimaan, mikä on sillä hetkellä tärkeintä kokonaisuuden kannalta. Hänen resurssinsa ovat rajoitetut, siksi hän voi edetä vain rajallisella nopeudella. Jos hän kokee markkinoinnin tärkeäksi ja on itse paneutunut tuotekehitykseen, voi hän ostaa markkinointipalveluja. (Lindgren 1995, 21.)

*Kotisivujen tekoon sain apua ystävältäni, joka oli tehnyt kotisivut yhteistä harrastustamme varten. Kotisivujen rakentamista varten ostin tilaa palvelimelta. Samaiselta palveluntuottajalta saimme käyttöömmme myös sähköpostipalvelun, johon saimme @mokoma.fi – päätteiset sähköpostiosoitteet.*

Mokoman markkinoinnissa visuaalinen asu niin verkkosivuilla kuin työvaatteissa, käyntikorteissa ja puhelinliittymien numeroissa on ollut avainasemassa. Edellä mainittu yrityskuvan visuaaliset osatekijät ovat Johnsonin (1989) mukaan tekijöitä, jotka vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen. Työntekijöiden käyttäytyminen ja suhtautuminen asiakkaisiin on yrityskuvan kannalta erittäin merkityksellistä. Tuottamamme palvelu on abstrakti tuote, joka syntyy käyttäjäasiakkaalle tuotantohetkellä. Asiakkaan on siis tilausta tehdessään uskottava, että kykenemme tuottamaan palvelua hänen haluamallaan tavalla. (Johnsson 1989, 41.)

Palveluyrittäjä hakee palveluihinsa sopivia tuoteprojekteja, kuten valmistava yritys uusia tuoteideoita. Joudutaan tekemään paljon turhaa työtä ilman tuloksia. Vain pieni osa kaikista projekteista onnistuu niin, että ne antavat liikevaihtoa. (Lindgren 1995.) Projektiksi voidaan laskea myös uusien työtehtävien opetteleminen yrityksessä. Työtehtävien muuttuminen tai lisääntyminen merkitsee uuden opiskelua, mutta opintoja harjoittava työntekijä ei opiskelun hetkellä ole tuottava osa yritystä. Opiskelun tulee olla osa työtä ja elämää: opintojen tulee tukea työtehtävien hoitamista ja parantaa ammattitaitoa. Tällöin panostus koulutukseen tulee yritykselle hyödyksi. (Meyer 1989, 31–32.)

*Mokomassa panostetaan tietoisesti työntekijöiden koulutukseen. Koulutettu työntekijä on yrityksen edustava käyntikortti ja imago työntekijöitä kouluttavana työnantajana palvelee myös markkinointitarkoituksessa. Koulutukseen osallistuminen on työntekijälle palkallista työaika ja jokainen voi ehdottaa itselleen sopivaa koulutusta tai valita annetuista vaihtoehdoista itselleen sopivimman.*

### 3.3 Yrittäjästä työnantajaksi

*Kesällä ja syksyllä 2006 tilausmäärä lähti tasaiseen kasvuun, niinpä lisätulkkien tarve oli ilmeinen. Tulkkeja palkattiin osa-aikaisiin, tuntipalkkaisiin työsuhteisiin aina sitä mukaa, kun tilausten määrä ylitti jo työtä tekevien tulkkien resurssien määrän. Tulkit ovat tehneet työtä hyvin vaihtelevia tuntimääriä kuukaudessa. Erityisesti kirjoitustulkit ovat tehneet tulkkauksia päätyönsä ohella.*

Yrittäjä ottaa riskejä kasvattaessaan yritystään ja kehittäessään itseään ja työntekijöitään. Yrityksen työntekijämäärän kasvaessa yrittäjän työaika kuluu yhä enemmän muihin asioihin kuin ammattiosajana toimimiseen. Tässä vaiheessa yrittäjän tulisi pyrkiä lopettamaan oma työtoiminta lähes tyystin ja ryhtyä yrityksen johtajaksi ja henkilökuntansa valmentajaksi. Tämä on todella vaikea kynnys ammattilaiselle, joka

osaa tehdä työnsä hyvin, arvostaa kenttätöissä esille tulevaa ammattitaitoaan ja halua nähdä välittömän asiakaspalautteen työsuorituksestaan. (Meyer 1989, 28.)

Tärkeimmät asiat työnantajan näkökulmasta ovat työntekijästä huolehtiminen niin, että työntekijällä on riittävät työvälineet: kirjoitustulkilla kannettava tietokone ohjelmistoinen tai viittomakielen tulkilla asianmukaiset suojavaatteet tulkkauspaikassa, jossa on melu- tai muuta saastetta; työilmapiiristä huolehtiminen järjestämällä yhteisiä tapaamisia sekä palkan maksaminen sovittuna päivänä. Muun muassa näistä kolmesta asiasta joutui freelance-aikana jokainen tulkki huolehtimaan omalla kohdallaan itse. Koin nämä kolme työtä osa-aluetta selkeimmin parannusta kaipaaviksi, joten päätin jo yrittäjyyskurssin aikana, että näihin kolmeen osa-alueeseen voisin omalla toiminnallani vaikuttaa yrityksessäni. Mikäli joku Mokomista haluaa perustaa oman yrityksen, olen luvannut auttaa ja neuvoa tarvittaessa. Tätä samaa yritystukea ja -neuvontaa olen ollut tuottamassa Akavan Erityisalojen ammatinharjoittajien toimikunnan jäsenen ominaisuudessa vuodesta 2009 lähtien: ”Minustako itsenäinen ammatinharjoittaja/yrittäjä?” – koulutuksia on järjestetty viittomakielen tulkeille Turussa ja Jyväskylässä keväällä ja syksyllä 2009 (Akavan Erityisalat 2009).

Vastuu yrityksen tarvitseman osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä on jokaisella yrityksen palveluksessa olevalla henkilöllä: jokainen vastaa oman ammattitaitonsa kehittämisestä ja ajan tasalla pitämisestä (Viitala 2005, 23–24). Ammattitaitoiselta työntekijältä löytyy monia taitoja ja ominaisuuksia: *taidot* ovat sitä erityisosaamista, jonka voi opettaa ja jota voi soveltaa käytännön työtehtävissä. *Ammattitaito* viittaa pitkälle edistyneen osaajan varmaan ja taitavaan työskentelyyn. Hyvä ammattitaito sisältää tietoja, taitoja, valmiuksia ja asenteita, joita työnantaja arvostaa. (Emt., 113.) Asenteista selkeästi eniten Mokoman toimintakulttuuriin sopiva on sisäinen yrittäjyys.

Sisäinen yrittäjä on ihminen, jolla on asiakaspalvelukykyä ja – halua, luovuutta, visioita ja kunnianhimoa, mutta joka mieluummin tekee töitä toisten perustamissa organisaatioissa kuin omassa yrityksessään. Sisäinen yrittäjä on omistajayrittäjän ja perinteisen työntekijän välimuoto: luova uudistuksen tuottaja, joka osaa tuoda esille ideoita, jotka auttavat menestymään markkinoilla. Sisäinen yrittäjä motivoituu ongelman-

ratkaisusta, on kunnianhimoinen ja tekee aloitteita sellaisistakin asioista, joihin ei ole käsketty puuttumaan. (Koiranen 1993, 127.)

Yrityksen on varmistettava, että sen työntekijät ymmärtävät työskentelevänsä asiakkasta eivätkä yritystä varten. Se miltä työntekijöistä tuntuu, välittyy myös asiakkaille, joiden kanssa he työskentelevät. Yrityksen sisäisen koulutuksen avulla työntekijät ymmärtävät, mitä heiltä odotetaan ja mihin heidän tulisi kyetä. Palkka on vain osa hyvää henkilöstöhallintaa: sosiaalinen organisaatio, jossa työntekijä voi toteuttaa sisäistä yrittäjyyttään ja oppimiaan asiakaspalvelutaitoja, vaatii panostusta myös henkilökunnan virkistämiseen ja yhteistoiminnan järjestämiseen. (Kotler 2005, 176–178; Meyer 1989, 26, 32.)



Yhteisössä on voimaa! Mokomat ryhmäytymiskoulutuksessa Seinäjoella 13.3.2010, kuvassa kuurosokeiden kanssa työskentelevät Mokomat.

Viime aikoina on entistä enemmän noussut otsikoihin myös johtamisen merkitys. Johtamisen osaaminen vaatii johtavassa asemassa olevan henkilön irtautumista ammattialan työn suorittamisesta ja keskittymistä uusien tuotteiden tai palvelujen suunnitteluun ja markkinointiin sekä työntekijöiden kehittämiseen antamalla palautetta ja järjestämällä koulutusmahdollisuuksia. (Meyer 1989, 21–23.) Edellisten lisäksi johtajan tulee omata rohkeutta ja aktiivisuutta puuttua yrityksen toimintaan niin, että johtajan

visiot toiminnasta toteutuvat yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Konkreettisina toimenpiteinä Viitala esittää yrityksen kehittämistarpeiden määrittämistä ja sen selittämistä, miksi kehittäminen on tarpeellista. Työntekijöiden itseluottamusta on tuettava ja kaiken tiedottamisen on pohjauduttava työntekijän olemassa olevaan tietämykseen. Asteittainen eteneminen, monimutkaisten taitojen riittävän huolellinen opettelu ja kollegoiden keskinäinen valmentaminen nähdään kannattavan yritystoiminnan pohjana. (Viitala 2005, 299–301).



## 4 KILPAILUTUKSEN PERUSPERIAATTEITA

Voidakseen osallistua kilpailutukseen on yrittäjän tunnettava hankinnan peruskäsitteitä. Myös huolellinen tutustuminen aina kulloinkin käsillä olevan kilpailutuksen tarjouspyyntöasiakirjoihin auttaa tarjouksen oikeaoppisessa tekemisessä.

### 4.1 Lakisääteiset perusteet kilpailutukselle

Laki julkisista hankinnoista (23.12.1994/1505) kertoo, että *hankinta* tarkoittaa sekä tavaroiden että palvelujen hankintaa. Hankinta-käsite sisältää ostamisen lisäksi myös vuokrauksen, osamaksu- ja leasingkaupan sekä optiosopimukset. Laki koskee valtion, kuntien ja kuntayhtymien viranomaisia, evankelisluterilaista kirkkoa sekä ortodoksisista kirkkokuntaa. (Tenhunen 2004, 133.)

Lain tavoitteena on saavuttaa kustannussäästöä kilpailutuksia lisäämällä. Tarkoituksena on julkisissa hankinnoissa turvata avoimuuden ja syrjimättömyyden periaatteen toteutuminen. Hankinnasta on ilmoitettava tai tarjouksia on muulla tavoin pyydetävä hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävä määrä. Tarjouskilpailuun halukkailla palveluntoimittajilla on oikeus saada tarjouksen tekemistä varten tarjouspyyntö. (Tenhunen 2004, 134.)

Tarjouskilpailussa käytettävät hankintamenettelyt ovat avoin menettely, jossa kaikki halukkaat voivat tehdä tarjouksen hankintayksikön järjestämässä tarjouskilpailussa; rajoitettu menettely, jossa hankintayksikkö pyytää tarjouksen valitsemiltaan toimittajaehdokkailta sekä neuvottelumenettely, jossa hankintayksikkö ottaa yhteyttä valitsemiinsa toimittajiin ja neuvottelee yhden tai useamman kanssa sopimuksen ehdoista. Jos hankintayksikkö ei saa avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä yhtään tarjouspyynnön mukaista tarjousta, hankintayksikkö voi aloittaa uuden tarjouskilpailun tai siirtyä neuvottelumenettelyyn. Jos neuvottelumenettelyyn otetaan mukaan kaikki avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä hyväksytyiksi tulleet palveluntoimittajat, ei uutta hankintailmoitusta tarvitse julkaista. (Tenhunen 2004, 135–136.)

Laki kilpailunrajoituksista (27.5.1992/480) määrittelee, että samalla tuotanto- tai jakeluportaalla toimivat elinkeinonharjoittajat eivät saa keskinäisellä sopimuksella määrätä tai suosittaa elinkeinotoiminnassa perittäviä tai maksettavia hintoja tai vastikkeita. Elinkeinonharjoittajat tai näiden yhteenliittymät eivät saa myöskään rajoittaa tuotantoa, jakaa markkinoita tai hankintalähteitä, paitsi silloin, kun tarkoituksena on edistää teknistä tai taloudellista kehitystä ja hyöty pääosaltaan tulee asiakkaille. Sosiaali- ja terveysalalla toimivien palveluntuottajien tulee siis verkostoituessaan suuntautua laadullisiin asioihin: ammattitaidon kehittämiseen, asiakasryhmien tarpeiden analysointiin, toimialaa koskevien muutosten ennakointiin sekä kilpailurajoitteista vapaiden yhteisten pelisääntöjen muodostamiseen. Yhteistyössä voidaan esimerkiksi parantaa koko toimialan tuottavuutta tarkastelemalla parhaiksi havaittuja toimintamalleja. (Tenhunen 2004, 132–133.)

#### 4.2 Tilannekartoitus ennen kilpailutusta

Stakes toteutti sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta valtakunnallisen VETURI- eli verkostoituvat tulkkipalvelut – kehittämishankkeen vuosina 2001–2004. Hankkeen tarkoituksena oli alueellisten tulkkipalvelutoimijoiden verkostoitumisen ja yhteistyön kautta löytää ratkaisuja tulkkipalveluiden tulevaisuuden haasteisiin. VETURIn tavoitteena oli kuntien tukeminen vammaispalvelulain ja –asetuksen mukaisien tulkkipalvelujen saatavuuden turvaamisessa. (Rautavaara & Kokko, 2006, 17.)

Alueellisten VETURI-verkostojen rakentaminen alkoi kesällä 2001. Kaikki ryhmät oli koottu ja nimetty vuoden 2002 loppuun mennessä. Alueelliset työryhmät perustamisjärjestyksessä olivat Etelä-Savo, Pohjois-Karjala, Keski-Suomi, Oulun alue, Pohjois-Savo, Kanta- ja Päijät-Häme, Pirkanmaa, Vaasan alue, Uusimaa, Lappi, Varsinais-Suomi ja Satakunta. Kymen alueella hankkeelle nimettiin yhteyshenkilö. (Emt., 19–20.)

Haastattelin Timo Heiskalaa, joka toimi Uudenmaan VETURIn projektipäällikkönä (emt., 81). Timo Heiskala on toimitusjohtajan ominaisuudessa vastannut tulkkiauspal-

veluasioista sekä UEP:n (Uudenmaan Erityispalvelut – kuntayhtymä) että Etevan aikana ja toiminut vuosien 2005 ja 2008 kilpailutuksissa kilpailuttajan roolissa Uudella maalla. Tällä hetkellä kyseinen palveluntuottaja on nimeltään Evantia.

Heiskalan mukaan tulkkipalvelujen kilpailutus haluttiin järjestää Uudenmaan alueella vuonna 2005, koska Uudenmaan alueen kunnilla oli tarve koordinoida palvelu, johon kellokään yksinään ei ollut riittävästi tietotaitoa. Palvelu oli eri tuottajilla erihintaista tilanteesta riippuen ja joihinkin kuntiin saapui satoja laskuja kuukauden aikana. Projektirahoituksella toiminut projekti, jonka projektipäälliköksi Heiskala valittiin, muuntui Uudenmaan Veturiksi. Tästä Veturi-projektista syntyi Uudenmaan hankintapiiri, jossa yhteistyössä tuottajien kanssa määriteltiin tuotteet, kuten asioimistulkkaus ja matka-aika. (Heiskala 2010.) Selkeiden palvelukokonaisuuksien kehittäminen vie ammattiosaajia kohti professiota: työntekijä tekee työnsä, mutta pystyy vasta tuotteet nimeämään hahmottamaan, mistä tuotteesta asiakasta laskutetaan (Viitala & Jylhä 2002, 77).

Positiivisinta kilpailutuksessa on ollut alan järjestyminen ja raamien luominen tulkkauspalvelujen tuottamiselle, Heiskala kertoo. Kilpailutuksen tavoitteena oli saada tulkki-alan alustapako vähenemään. Valittujen palveluntuottajien kanssa tehtävien sopimusten myötä yritykset uskaltaisivat panostaa henkilöstöön, koska sopimukset olisivat riittävän pitkään voimassa pitkäjänteisen kehitystyön toteuttamiseksi. Puitesopimukset takasivat yrityksille mahdollisuuden vapaaseen kasvuun. Alan ulkopuolisille tahoille tuli tietoisuus siitä, että ala on olemassa ja noteerattu. Yritysten keskinäinen hinta-laatu – suhde voidaan määrittää vain kilpailuttamalla samannimiset tuotteet keskenään. Yritysten toiminta kehittyy ja palvelunkuva on selkeämpi asiakkaille. Käyttäjäasiakkaan tilatessa palvelua hänen ei tarvitse miettiä, saako tulkki palkkaa, päivärahoja ynnä muita työsuhteen etuja; käyttäjäasiakas saa palvelua jota tuottaa tulkkaus ammattilainen, tulkki ja yritys. (Heiskala 2010.)

Kilpailutuksen negatiivisista puolista Heiskala nostaa esiin välityksen kilpailutuksen, joka epäonnistui täysin vuonna 2005. Voittajaksi valittu NovaCall Pietarsaareissa oli kokonaisedullisesti halvin vaihtoehto, koska yritys ilmoitti täyttävänsä tarjouspyynnön ehdot. Hankintatoimikunnalla ei ole mahdollisuutta kyseenalaistaa palveluntarjoajan antamia tietoja. Hankalaa kilpailutuksessa oli hinta-laatu – suhteen määrittäminen.

Pieniä ja suuria yrityksiä on lähes mahdotonta verrata tasapuolisesti. Tarjouksen on oltava tarjouspyynnön mukainen, riippumatta tarjouspyynnön järkevyydestä. (Heiskala 2010.)

Vuoden 2005 ja 2008 kilpailutukset erosivat toisistaan pääasiassa siinä, että kokemusta kilpailutuksen järjestämisestä oli jo kertynyt. Hankintayksikkö oli vuoden 2008 kilpailutuksessa valmiimpi tekemään tarjouspyynnön, jonka sisältö selkeämmin ilmaisi tilaajan tarpeet palveluntuottamiselle. Hankintayksiköllä oli jo olemassa toimiva välityskeskus, joten välitystä ei kilpailutettu, pelkästään palveluntuottajien tarjoamat tulkkaustuotteet. (Heiskala 2010.)

## 5 KILPAILUTUKSET VIITTOMAKIELIALALLA

Tässä kappaleessa käsittelen viittomakielen tulkkausta ja opetusta sekä puhevammaisten tulkkausta tarjouspyynnöin julkisesti kilpailuttaneet tahot. Julkisia kilpailutuksia on Suomessa 2000-luvulla järjestetty neljä: kaksi kertaa Uudellamaalla, kerran Pirkanmaalla ja viimeisimpänä valtakunnallisesti Kelan toimesta.

### 5.1 Kilpailutukset Uudellamaalla

Uudenmaan alueella kilpailutuksia on järjestetty vuosina 2005 ja 2008. Vuoden 2005 kilpailutuksen järjesti UEP (Uudenmaan Erityispalvelut -kuntayhtymä) ja vuonna 2008 sama järjestäjä oli laajenemisen myötä muuttanut nimensä Etevaksi.

#### 5.1.1 UEP 2005

Vuoden 2005 kilpailutuksen järjestämisen hoiti Tulkkipalvelujen Uudenmaan hankintapiirin toimikunta. Hankintapiiritoimikunta yhdessä Helsingin kaupungin kanssa kilpailutti vammaispalvelulain mukaisten tulkkipalvelujen välityksen hankinnan huhtikuussa 2005. (UEP 2005a.)

Määräaikaan mennessä vastaanotettiin 4 tarjousta, joista 1 jouduttiin hylkäämään, koska se ei täyttänyt tarjouspyynnön ehtoja. Vertailuun päässeet tarjoukset olivat jättäneet Kuurojen Liitto ry, Sentraali Oy sekä Oy NovaCall ab. Hylätyksi tuli Suomen Afasiasäätiö. Hinnan ja laadun suhteeksi hankinnassa oli määritelty 65 % - 35 %. (UEP 2005a.)

Pisteytyksen perusteella Oy NovaCall ab valittiin välityskilpailun voittajaksi pilottikaudeksi 1.9.2005–31.12.2006, tarkoituksena jatkaa palveluntuottajana 31.8.2008 saakka. (UEP 2005a.) Palvelu ei vastannut tarjouksessa annettuja tietoja eikä tarjous-

pyynnössä kuvattuja vaatimuksia vaan ratkaisu todettiin toimimattomaksi loppuvuodesta 2005. Hankintapiiritoimikunta siirsi välityspalvelun tuottamisen kunnille, käytännössä Uudenmaan erityispalvelut -kuntayhtymälle toukokuussa 2006. (T. Heiskala, henkilökohtainen tiedonanto 11.4.2011.)

Tulkkipalvelujen Uudenmaan hankintapiiritoimikunta ja Helsingin kaupunki kilpailuttivat myös vammaispalvelulain mukaiset asioimis- ja opiskelutulkkipalvelut sekä viittomakielen, viitotun puheen ja viittomien opetuksen useiden tuottajien kanssa tehtäviä puitesopimuksia varten huhti-toukokuussa 2005. Lisäksi tarjouspyynnössä oli optio puhevammaisten tulkkipalvelun tarjoamista varten. (UEP 2005b.) Puhevammaisten tulkkipalveluista on säädetty Suomen laissa 1.8.1994 alkaen siten, että kunnan on järjestettävä puhevammaiselle tulkkipalvelua, jos hän ei vammansa vuoksi pysty suoriutumaan päivittäisistä kommunikaatiotilanteista (Opas puhevammaisten tulkkipalvelusta 2007, 5).

Määräaikaan mennessä vastaanotettiin 9 tarjousta, joista 7 koski viittomakielen tulkkipalvelua ja kaksi puhevammaisten tulkkipalvelua. Kilpailutukseen osallistuneet palveluntuottajat olivat Honkalampi-säätiö, Uudenmaan tulkkeskus Omnivis (tmi Juhana Leinonen), Iris Föhr (tmi), Kuurojen Liitto ry, Viittomakielialan osuuskunta Via, Eiran aikuislukio, Tampereen Kuurojen yhdistys ry, Suomen CP-liitto ry sekä Rinneko-tisäätiö. (Kaikkiin tässä työssä käsiteltyihin kilpailutuksiin osallistuneet yritykset listattu liitteeseen 1.) Tampereen Kuurojen yhdistys ry:n tarjous hylättiin tarjousten avauskokouksessa, koska se ei ollut tarjouspyynnön mukainen. (UEP 2005b.)

Hinnan ja laadun suhteeksi oli hankinnassa määritelty 60 % - 40 %. Kilpailutettuja tulkkaustuotteita oli kaikkiaan 11: asioimistulkkaus perustaso, asioimistulkkaus vaativa taso, asioimistulkkaus vaativa taso paritulkkauksena, opiskelutulkkaus 2. asteen koulutus, opiskelutulkkaus korkea-aste, viittomakielen ja viitotun puheen opetus ryhmäopetuksena, viittomakielen ja viitotun puheen opetus perheopetuksena, seminaari- ja konferenssitulkkaus perustaso, seminaari- ja konferenssitulkkaus perustaso paritulkkauksena, seminaari- ja konferenssitulkkaus vaativa taso sekä seminaari- ja konferenssitulkkaus vaativa taso paritulkkauksena. (UEP 2005b.)

Tässä opinnäytetyössä käsitellyissä kilpailutuksissa tuotenimikkeet poikkeavat hiukan toisistaan, joten olen tehnyt koonnon eri kilpailutusten tuotteista ja niiden sisältöjen vastaavuudesta liitteeseen 2.

Puitesopimukset hyväksytyjen palveluntuottajien kanssa laadittiin 1.9.2005–31.8.2008 kestäväälle sopimuskaudelle, 1.9.2005–31.12.2006 ollessa pilottikausi. (UEP 2005b.)

### 5.1.2 Eteva 2008

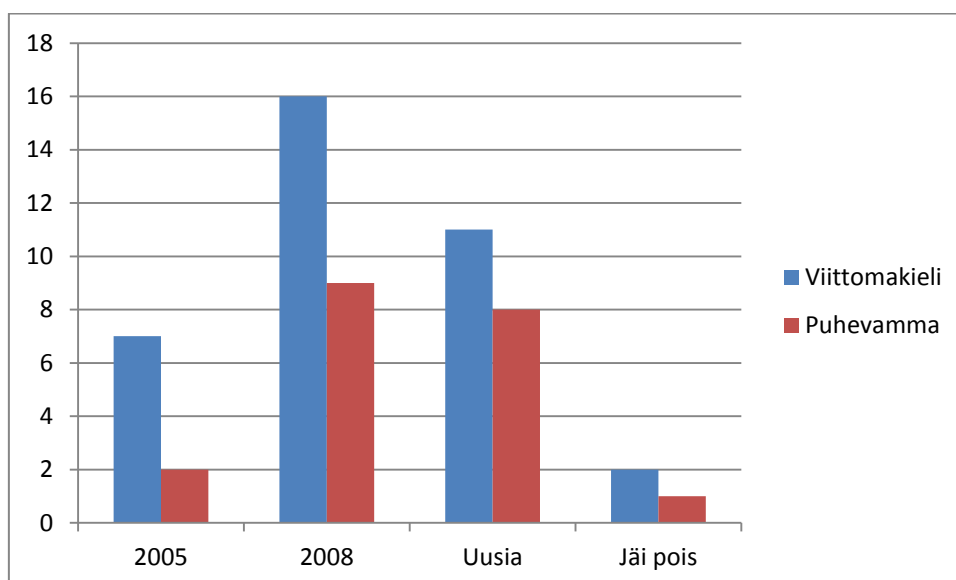
*Yrittäjän on seurattava alan kehitystä kaikilla mahdollisilla tavoilla, kuten seuraamalla uutisointeja lehdistä ja muista medioista. Vammaispalvelulain tarkoittamien tulkkipalvelujen yhteishankinnan ensimmäinen sopimuskausi päättyy Uudellamaalla elokuun lopussa 2008. Toinen sopimuskausi sijoittuu ajalle 1.9.2008–31.12.2009, optiona vuosi 2010. Jo tässä vaiheessa on tiedossa, että Kela on ottamassa tulkkipalvelut hoitaakseen. Kelan kilpailutuksen tulon arvellaan olevan loppuvuodesta 2009, niin että tulkkipalvelu Kelan kustantamana käynnistyisi vuoden 2010 alusta alkaen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)*

Vuoden 2008 kilpailutusta varten edellisestä kilpailutuksesta poiketen hankintamenettelyksi valittiin neuvottelumenettely. Neuvottelumenettelyn ensimmäisessä vaiheessa hankintapiirin toimikunta julkisti kilpailutuksen ja palveluntuottajien oli toimitettava osallistumishakemus 2.4.2008 klo 16 mennessä. Määräaikaan mennessä saapui 27 osallistumishakemusta joista 25 täytti hankintapiirin toimikunnan asettamat vaatimukset. (UEP 2008.)

Hankintamenettelyn toisessa vaiheessa kaikki 25 vaatimukset täyttävää palveluntuottajaa kutsuttiin hankintaneuvotteluun. (UEP 2008.) Neuvottelukierroksella hankintapiirin toimikunnan edustajat sekä palveluntuottajan edustaja saattoivat keskustella palvelun tuottamisen yksityiskohdista sekä kysyä ja tarkentaa asioita, jotta tarjouksesta

tulisi mahdollisimman hyvin tarjouspyyntöä vastaava. Neuvottelut järjestettiin jokaisen palveluntuottajan kanssa erikseen ja keskustelujen perusteella hankintapiirin toimikunta tarkensi tarjouspyyntönsä sisältöä.

Neuvottelukierroksen jälkeen tuottajille toimitettiin sähköisesti tarjouslomake ja määräaikaan 12.5.2008 mennessä palautui 26 tarjousta. Yksi tuottaja tarjosi sekä puhevammatulkkausta että viittomakielen tulkkausta. Viittomakielen tulkkauspalvelua tarjosi 14 palveluntuottajaa ja puhevammaisten tulkkauspalvelua 9 palveluntuottajaa. (UEP 2008.) Pelkästään opetuspalveluita tarjosi viittomakielen palveluntuottajista 1, puhevammaapuolella pelkästään viittomaopetusta tarjosi 2 palveluntuottajaa.



Kuvio 1. Kilpailutukseen osallistuneiden palveluntuottajien määrä vuosina 2005 ja 2008.

Yllä olevan kuvion mukaisesti palveluntuottajista 19 eli 11 viittomakielen tulkkauspalvelun tuottajaa ja kahdeksan puhevammaisten tulkkauspalvelun tuottajaa oli uusia kilpailutukseen osallistujia vuoteen 2005 verrattuna. Vuoden 2005 palveluntuottajista 3 ei osallistunut tähän kilpailutukseen. (Palveluntuottajat taulukoitu liitteessä 1.)

Tarjousten vertailussa kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteerit olivat tarjottavan palvelun hinta ja muut kriteerit, joita oli kaikkiaan viisi: tulkki- ja opetuspalvelun laatu, palvelun ajallinen saatavuus, palvelun määrällinen saatavuus, palvelun toimitusvar-



muus sekä laatustandardi, kirjallinen laatukäsikirja tai vastaava dokumentti. Nämä alakriteerit olivat tasa-arvoisia keskenään. (UEP 2008.)

Kilpailutettavat tuotteet olivat

- a) asioimistulkkkaus perustaso
- b) asioimistulkkkaus perustaso paritulkkkaus
- c) asioimistulkkkaus vaativa taso
- d) asioimistulkkkaus vaativa taso paritulkkkaus
- e) kirjoitustulkkkaus perustaso
- f) kirjoitustulkkkaus vaativa taso
- g) etätulkkkaus perustaso
- h) etätulkkkaus vaativa taso
- i) puhelintulkkkaus perustaso
- j) puhelintulkkkaus vaativa taso
- k) opiskelutulkkkaus
- l) opiskelutulkkkaus paritulkkkauksena
- m) yli 1 vrk tulkkaukset perustaso
- n) yli 1 vrk tulkkaukset vaativa taso
- o) perheopetus
- p) ryhmäopetus

Kilpailutuksissa tuotenimikkeet poikkeavat hiukan toisistaan, joten olen tehnyt koonnon eri kilpailutusten tuotteista ja niiden sisältöjen vastaavuudesta liitteeseen 2.

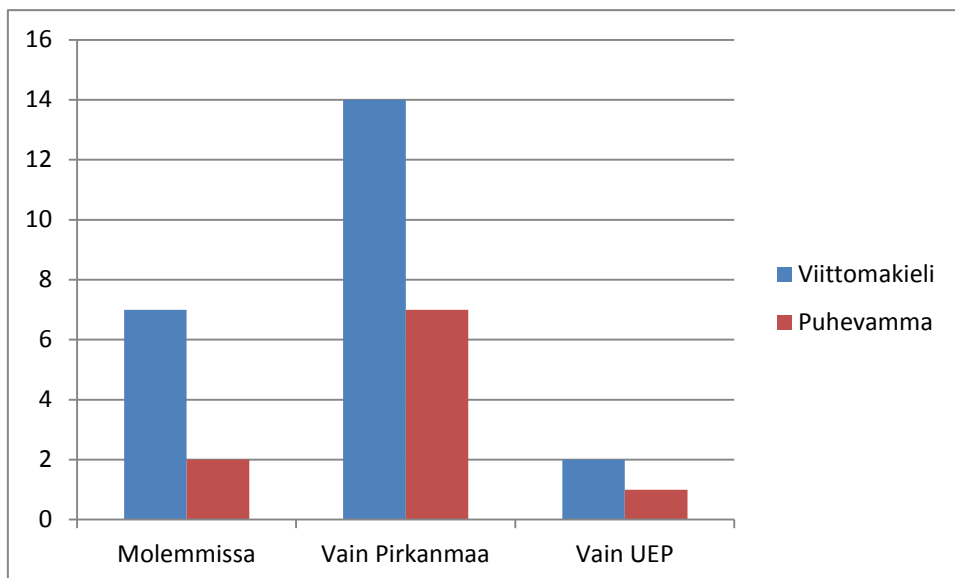
Hankintapiirin toimikunnan puheenjohtaja esitti hankintapäätöksensä, että palvelua hankitaan tarjousten mukaista kokonaistaloudellista edullisuusjärjestystä noudattaen. Valituille tuottajille ilmoitettiin tämä hankintapäätös kirjallisesti. Lista valituista palveluntuottajista liitteessä 1. (UEP 2008.)

## 5.2 Kilpailutus Pirkanmaalla

VETURI-projektista saatujen tulosten ja kokemusten perusteella Tampereen kaupunki yhdessä 13 muun kunnan ja kaupungin kanssa järjesti kilpailutuksen hankkiakseen vammaispalvelulain mukaista tulkkipalvelua, viittomakielen opetusta sekä välityspalvelua alueensa asiakkaille. Määräaikaan (25.11.2005 klo 15.45) mennessä tarjouksen jätti kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkipalvelun, opetuksen ja välityksen osalta 20 palveluntuottajaa ja puhevammaisten tulkkipalvelun osalta 8 palveluntuottajaa. (Lista kilpailutukseen osallistuneista palveluntuottajista liitteessä 1.) Välityspalvelun tarjouksista hylättiin NovaCall, jonka tarjous ei vastannut tarjouspyyntöä. Puhevammaisten tulkkipalvelussa Logopedics Pro Communication ja Suomen CP-liitto ry:n tarjoukset hylättiin, koska tarjoukset eivät vastanneet tarjouspyynnön ehtoja. Kuulovammaisten tulkki- ja opetuspalvelun tarjoajista hylättiin Osuuskunta Pohjois-Pirkanmaan Työkarhut, koska tarjoaja ei täyttänyt tarjoajille asetettuja ehdottomia vaatimuksia. (Tampereen sosiaali- ja terveystoimi 2005.)

Kaikki vertailuun hyväksytyt tarjoajat ilmoittavat täyttävänsä tarjouspyynnössä esitetyt palveluiden laatuvaatimusten vähimmäiskriteerit. Hinnan osuus on vertailussa 70 % ja laadun 30 %. Kuulovammaisten kohdalla laatukriteerit olivat henkilöstön ja esimiesten osaaminen, osaamisen kehittäminen, referenssit, palvelujen määrällinen saatavuus, ajallinen ja alueellinen kattavuus, toimitusvarmuus sekä asiakaspalautteen vaikuttavuus. Puhevammatulkkauksen puolella kriteerit olivat tulkkipalvelutyöntekijän koulutus, työkokemus, erityisosaaminen, tulkkauksien ajantasaisuus ja kehittäminen sekä palvelun ajallinen ja alueellinen kattavuus. (Tampereen sosiaali- ja terveystoimi 2005.)

Välityspalvelussa kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous oli Viittomakielialan Osuuskunta Vian tekemä tarjous. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelussa sekä opetuspalvelussa hintoja vertailtiin tuotekohtaisesti, jonka jälkeen tarjoajat asetettiin kunkin tuotteen kohdalla erikseen kokonaistaloudelliseen edullisuusjärjestykseen. Sopimuskauden pituudeksi sovittiin kaksi vuotta sekä mahdollisuus kahden vuoden optiokauden. (Tampereen sosiaali- ja terveystoimi 2005.)



Kuvio 2. Palveluntuottajien osallistuminen kilpailutuksiin vuonna 2005, vertailussa Pirkanmaan ja UEP:n kilpailutukset.

Vuoden 2005 aikana julkisen kilpailutuksen tuloksena Uudellemaalle ja Pirkanmaalle tuli yhteensä 23 viittomakielen tulkkauspalvelun tuottajaa ja 10 puhevammaisten tulkkauspalvelun tuottajaa. Molempiin kilpailutuksiin näistä osallistui yllä olevan kuvion mukaisesti 7 viittomakielialan – ja 2 puhevamma-alan palveluntuottajaa. Pelkästään Pirkanmaalle palveluaan tarjosi 14 viittomakielistä ja 7 puhevammaisten tulkkaus-tarjoavaa yritystä. Pelkästään Uudellemaalle palvelua tarjosi kaksi viittomakielistä palvelua tuottavaa yritystä ja yksi puhevammaistulkkausta tuottava yritys.

### 5.3 Koko maata koskeva kilpailutus (Kela)

Kansaneläkelaitoksen ylitarkastaja Aini Kimpimäki tiedotti julkisella tiedoksiannolla 15.11.2007, että tulkkipalvelut tullaan siirtämään valtion vastuulle. Kunta- ja palvelurakennemuutoksen eli PARAS-hankkeen tavoitteena oli varmistaa koko maassa laadukkaat ja kansalaisten saatavilla olevat palvelut. Osana palvelurakenteen kehittämistä hankkeessa oli tarkasteltu myös kuntien ja valtion keskinäistä vastuunjakoa eri palvelujen tuottamisessa. Päätös vammaispalveluiden mukaisten tulkkipalvelujen siirtämisestä kunnilta valtion vastuulle tehtiin 6.2.2007. Muiden vammaispalvelujen

järjestäminen tulisi jatkossakin olemaan kuntien ja kuntayhtymien vastuulla. (Kimpimäki 2007.)

Tulkkipalvelut päätettiin siirtää valtion vastuulle, koska ne käsitettiin enemmän kommunikaatio- kuin sosiaalipalveluiksi. Palvelulla turvataan kielellisten oikeuksien toteutuminen eli oikeus itseilmaisuuksiin ja vuorovaikutukseen yhteisön kanssa. Tulkkipalveluissa on selkeästi rajattavissa oleva käyttäjämäärä, mutta palvelun merkitys on sen käyttäjille elintärkeää, eikä tulkkipalvelua voi korvata millään muulla palvelulla. Tulkkipalvelun järjestämisessä tarvitaan asiantuntemusta ja sen tuottamisessa syvää erityisosaamista. Kunnilla on ollut vaikeuksia järjestää tulkkipalvelua ja palvelun saamisen edellytykset ovat vaihdelleet tuntuvasti eri puolilla Suomea. Opiskeluun liittyvän tulkkauksen lisäksi työelämään liittyvien tulkkipalvelujen tarve kasvaa. Nämä ovat niitä perusteluja, joiden vuoksi päätös tulkkipalveluiden siirrosta valtion vastuulle on tapahtunut. (Kimpimäki 2007.)

Kela tiedottaa tulkkipalvelun tulevista muutoksista lähes kuukausittain kotisivuillaan [www.kela.fi](http://www.kela.fi). Kesäkuun 11. päivä 2009 sivustolla kerrotaan, että Kelan hallituksen kokouksessa samana päivänä on tehty päätöksiä tulkkipalvelujen järjestämisestä. Turkuun perustetaan tulkkauspalvelukeskus, jonka tehtäviin kuuluvat viittomakielen tulkkausta sekä puhevammaisten tulkkausta tarvitsevien henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestäminen, välitystoiminnan koordinointi ja kustannusten korvaaminen. Kela ryhtyy vastaamaan vaikeavammaisten tulkkauspalveluista 1.9.2010 alkaen. Kunnat huolehtivat vaikeavammaisten tulkkipalvelusta 31.8.2010 saakka. Palvelujen rahoitusvastuu siirtyy kunnilta valtiolle, joka osoittaa Kelalle määrärahat tehtävää varten. Muutoksen tavoitteena ovat valtakunnan tasolla yhdenmukaiset tulkkauspalvelut ja toimintatavat. Tulkkauspalvelun siirron yhteydessä asiakkaiden oikeudet tulkkiin käyttöön säilyvät ennallaan. Voimassa olevia vaikeavammaisten tulkkipäätöksiä on noin 5 000 henkilöllä. Uusia päätöksiä myönnetään vuosittain arviolta runsaat 50. Tulkkauspalvelun lainsäädäntö on valmisteilla sosiaali- ja terveysministeriössä. Eduskunta ryhtyy käsittelemään lakimuutosta syksyllä 2009. (Kela 2011a.)

Tarjouskilpailun käynnisti välitysohjelman kilpailutus, jonka hankintailmoitus julkaistiin heinäkuussa 2009 työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämällä HILMA-ilmoituskanavalla nimellä ”Tulkkauspalveluiden välitysjärjestelmä”. Tarjousten jättöaika päättyi

27.8.2009. Välitysjärjestelmän toimittajaksi valittiin lokakuussa 2009 Innofactor Oy. (Kela 2011b.)

Lokakuussa 2009 Suomen hallitus esitti eduskunnalle, että lakia vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista on muutettava. Hallituksen esitys 220/2009 sisälsi pääosin jo olemassa olevat lainkohdat, maksuvelvollisuus vain siirtyisi kunnilta valtiolle. Palvelunsaajien kohderyhmä olisi sama kuin aikaisemminkin (kuulo-, kuulonäkö- sekä puhevammaiset tulkinkäyttäjät) eikä palvelunsaannin edellytyksiä muutettaisi. Maailman ensimmäinen tulkkauspalvelulaki tuli voimaan 1.9.2010. (Suomen Laki 2011.)

Marraskuussa 2009 Kela järjesti tiedotustilaisuudet vammaisten tulkkauspalvelujen ja välityskeskusten kilpailutuksesta palveluntuottajille. Kela on määritellyt kilpailutusalueet omien vakuutusalueidensa mukaisiksi. Suomi on jaettu viiteen vakuutusalueeseen: Etelä-Suomi, Itä-Suomi, Lounais-Suomi, Länsi-Suomi ja Pohjois-Suomi. Vakuutusalueilla sijaitsevat kunnat liitteessä 5. Tiedotustilaisuudet järjestetään Helsingissä, Seinäjoella, Oulussa, Kuopiossa ja Turussa. Tilaisuudet tulkataan suomalaiselle viittomakielelle. (Kela 2011b.)

Kelan järjestämän vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetun lain mukaisen kuulovammaisten ja kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelujen kilpailutuksen tarjousasiakirjat ovat palveluntuottajien kommentoitavina ajalla 16.12.–22.12.2009. Kelan järjestämän vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetun lain mukaisen puhevammaisten tulkkauspalvelujen kilpailutuksen tarjousasiakirjat ovat palveluntuottajien kommentoitavina ajalla 18.12.–27.12.2009. (Kela 2011b.)

Tammikuussa 2010 käynnistyi palveluntuottamisen kilpailutus. Suomenkieliset kilpailutusasiakirjat julkaistiin ensin, ruotsinkieliset vastaavat 8 päivää myöhemmin. Välityskeskusten vastaavat asiakirjat julkaistiin helmikuussa 2010. Tulkkauspalveluntuottajien oli palautettava tarjouksensa 1.3.2010 mennessä ja välityspalveluita tuottavien palveluntuottajien 6.4.2010 mennessä. Julkisista hankinnoista tiedotettiin Hilman ([www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi) – sivusto) kautta. Kela kilpailutti vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain mukaiset tulkkauspalvelut ajalle 1.9.2010–31.12.2012 ja varasi

lisäksi option vuodelle 2013. Kyseessä oli avoin hankintamenettely, jossa palvelun suorituspaikka on pääsääntöisesti Manner-Suomi. (Hilma 2011.)

Kela ilmoitti tarkistavansa palveluntarjoajien taloudelliset edellytykset viimeisimmän tilinpäätöksen tiedoista, jotka oli toimitettava tarjouksen mukana. Mikäli kyseessä olisi uusi yrittäjä, tiedot tarkistettaisiin yrittäjän toimittamasta toimintasuunnitelmasta. Palveluntuottajien kelpoisuusehdot ja käytössä olevien tulkkien ammattitaitovaatimukset tarkistettaisiin siten, että vastuuhenkilö täyttää lomakkeen, jossa näkyy vastuuhenkilön koulutus ja työkokemus sekä henkilöstölomakkeen, jossa näkyy palveluntuottajan käytössä olevien tulkkien koulutus ja työkokemus. Laatuun vaikuttavina tekijöinä otettaisiin huomioon henkilöstön koulutus ja työkokemus sekä palvelun ajallinen saataavuus. Tarjoukset asetettaisiin etusijajärjestyksen siten että hinnan painoarvo olisi 60 % ja laadun 40 %. (Kela 2010.)

Tarjouksen liitteeksi on lisättävä

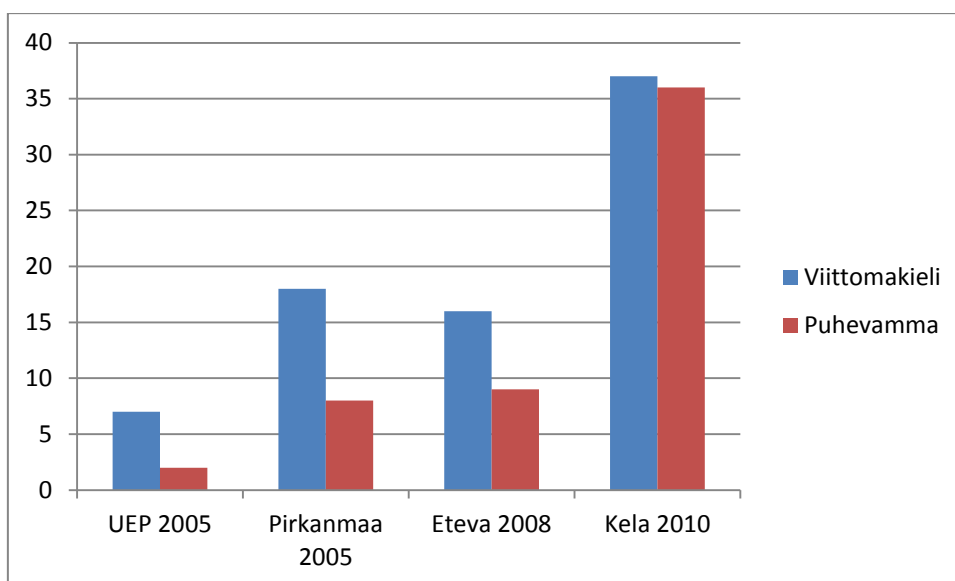
- henkilöstölomake
- vastuuhenkilölomake
- hintalomake
- tulkkauksen saatavuus – lomake
- kelpoisuusehdot – lomake
- selvitys kirjoitustulkkuslaitteistoista ja ohjelmistoista – lomake
- veroviraston verovelkatodistus
- vakuutusyhtiön todistukset lakisääteisten vakuutusten olemassaolosta
- edellinen valmistunut tilinpäätös
- liiketoimintasuunnitelma uusilta yrityksiltä
- toimintasuunnitelma vuosille 2010–2013
- todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta tai uudelta yrittäjältä kirjallinen vakuutus rekisteröitymisestä mikäli tulee valituksi palveluntuottajaksi
- todistus kauppa- tai säätiörekisteriin kuulumisesta tai uudelta yritykseltä vakuutus rekisteröitymisestä mikäli tulee valituksi palveluntuottajaksi

Mikäli yrityksellä on alihankkijoita, täytyy alihankkijasta toimittaa alihankintasopimuksen liitteeksi alihankkijan tilinpäätös, verovelkatodistus sekä todistus kauppa- ja ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta. Mikäli yritys osallistuu kilpailutukseen useam-

malla kuin yhdellä vakuutusalueella, täytyy jokaiselle vakuutusalueelle toimittaa vaadittavat asiakirjat täydellisinä, kullekin vakuutusalueelle oma tarjouksensa liitteineen. (Kela 2010.)

Kela lähetti 29.6.2010 päivätyn tiedotteen kuntien sosiaalihoitajille sekä kuntien nimeämille tulkkauspalveluiden yhteyshenkilöille vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun siirtymäkautta 1.9.–31.12.2010 koskevista järjestelyistä. Kela oli kevään 2010 aikana pyytänyt ja saanut kunnilta tiedot niistä asiakkaista, joilla on voimassa oleva tulkkauspalvelupäätös 1.9.2010. Siirtymäkauden tulkkausjärjestelyt voitiin suorittaa kahdella tavalla: kunta voi hoitaa tulkkitalaukset 1.9.–31.12. entiseen tapaan ja tulkit laskuttavat tehdystä työstä Kelaa tai kunta voi asiakkaan suostumuksella välittää 1.9.2010 alkaen asiakkaan syksyä 2010 koskevan tilauksen Kelan kilpailuttamalle alueelliselle välityskeskukselle, joka varaa tilaukseen sopivan tulkin. Siirtymäkaudelle välitettyjen tulkkaustilausten tiedot tuli ilmoittaa Kelalle 6.9.2010 mennessä, jotta Kela pystyy tarkistamaan palveluntuottajien laskujen oikeellisuuden. Samalla kuntia pyydettiin myös lähettämään tiedot palveluntuottajien kanssa sovitusta hinnoista ja tulkkauspalvelun tuottamiseen liittyvistä muista ehdoista. (Vilkama 2010.)

Kilpailutuksen tulokset julkaistiin 6.7.2010 Kelan internet-sivuilla sekä kirjeellä kilpailutukseen osallistuneille palveluntuottajille. Olen valinnut kilpailutuksesta tuotteen 'yleistulkkaus, perustaso' myöhempää tulosten arviointia varten. Siksi palveluntuottajien sijoitusjärjestys kaikilta vakuutusalueilta on poimittu kyseisen tuotteen kohdalta. (Liite 3a-j.) Palveluntuottamissopimukset valittujen palveluntuottajien kanssa allekirjoitettiin reklamaatioajan jälkeen heinäkuussa 2010. (Liite 4.)



Kuvio 3. Palveluntuottajien määrä on selvästi kasvanut viidessä vuodessa.

Keräsin ensin koko maan palveluntuottajat kuvioon kolme Kelan kilpailutuksen kohdalle, jolloin viittomakielen tulkkausta tuottavien yritysten lukumäärä oli 43 ja puhevammaisten tulkkipalveluja tuottavien yritysten 41. Halusin kuitenkin tehdä oikeamman verrannon, eli poimin vain jo aikaisemmissa kilpailutuksissa mukana olleilta alueilta (Uusimaa ja Pirkanmaa) mukana olevat yritykset ja yllätyin: viittomakielen puolelta 37 palveluntuottajaa ja puhevamma puolelta 36 palveluntuottajaa löytyy jo aikaisemmin kilpailutetuilta alueilta. Todettava siis on, että useimmat muualla kuin Etelä- tai Lounais-Suomessa palvelua tuottavat yritykset toimivat palveluntuottajina myös näillä mainituilla alueilla. Pelkästään muilla alueilla toimivia palveluntuottajia on molemmissa tulkkauspalveluntuottajaryhmissä noin 5 kummassakin. (Liite 1.)

Syksyllä 2010 Kela huomaa, että Pohjois-Suomen alueella tulkkeja on tilausmääriin nähden liian vähän. Lisärekrytointia Pohjois-Suomen vakuutusalueella saavat suorittaa ne palveluntuottajat, jotka ovat tarjonneet palvelua kyseiseen osaan maata. Ruotsinkielisen tulkkiresurssin lisärekrytointi on käynnissä ajalla 14.2.–31.5.2011, sillä 1.3.2011 alkaen Kela vastaa tulkkia palvelujen järjestämisestä myös Ahvenanmaalla. (Kela 2011e.)

Ennakkotieto suomenkielisten tulkkia palvelujen lisärekrytoinnista on luettavissa Kelan sivuilla 10.3.2011. Kela tulee avaamaan suomenkielisiä kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkia palveluja koskevan lisärekrytoinnin loppukeväästä 2011



niille palveluntuottajille, joiden kanssa Kela on tehnyt hankintasopimuksen vuonna 2010. Rekrytoinnista tullaan ilmoittamaan erikseen kyseisille palveluntuottajille. (Kela 2011a.) Ennakkotiedotteessa mainitut palveluntuottajat liitteessä 3a-j.

Opiskelutulkkauksen osalta kilpailutus on hoidettu samalla kuin yleistulkkauksenkin, mutta opiskelutulkkauksen koordinoinnista keskustellaan palvelun tilaajan ja palveluntuottajien kesken keväällä 2011. Neuvottelut ovat meneillään, joten tuloksia ei ole vielä saatavilla. (Vilkama 2011.)

Kela järjesti palveluntuottajille suunnattuja tiedotustilaisuuksia maaliskuussa 2011. Kokouksen tammi-helmikuun tilastot olivat valmiina ennen tällaista tapaamista Helsingissä 13.4.2011. Otin tilaisuudessa tilastotiedot esille ja kerroin olevani huolissani tilanteesta ja tilausmäärästä, joka erityisesti Lounais-Suomen alueella on ollut alle puolet tarjotusta. Kelan antaman ohjeen mukaan palveluntuottajien omien palvelujen markkinointi Kelan järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluville asiakkaille tai heidän omaisilleen ei ole sallittua (Kelan ohjeet palveluntuottajille 18.3.2011, 37). Keskustelussa esitettyjen faktojen jälkeen Kelan kanta on, että tiedotustilaisuuksia käyttäjäasiakkaille saa järjestää. Vielä saman päivän illan aikana lähetän viestiä Seinäjoen, Vaasan ja Porin kuurojenyhdistysten puheenjohtajille ja joka paikasta tulee vastaus nopeasti: käyttäjäasiakkaat ottavat erittäin mielellään tiedotusta vastaan. Lähetän viestiä toisille palveluntuottajille ja innostusta löytyy myös heiltä yhteisen tapaamisen järjestämiseen. Toivon siis, että tiedottamisella saamme käyttäjäasiakkaat luottamaan siihen, että tulkit ovat edelleen samat tutut kuin aina ennenkin ja että tulkin tilaaminen asioiden hoitamista varten on se tapa, jolla asiat hoituvat ja tieto välittyy tarkasti kumpaankin suuntaan.

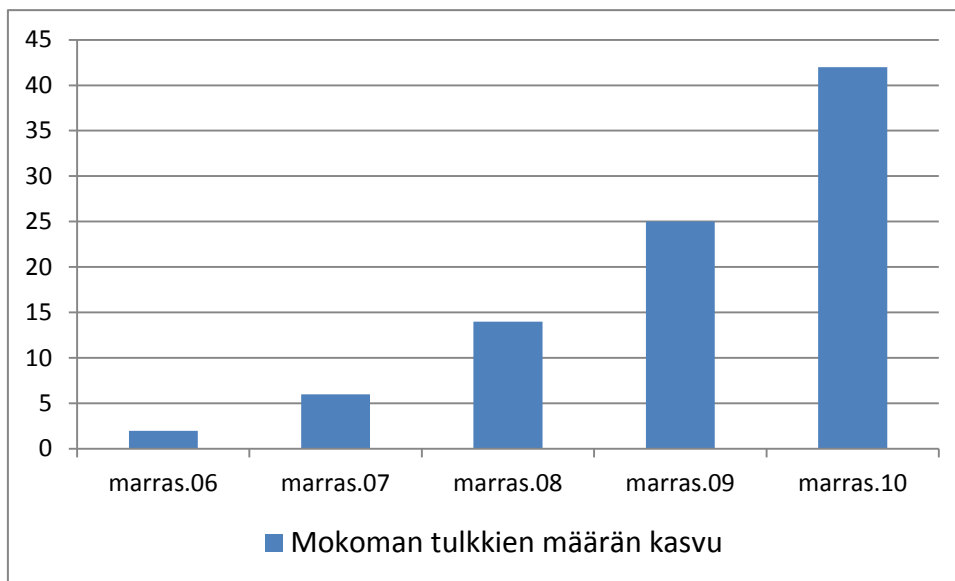
## 6 KILPAILUTUKSEN TULOKSET JA VAIKUTUKSET – eli miten Mokomille kävi?

Ennen valtakunnallista kilpailutusta on yritystoiminnan tuloksiin vaikuttanut niin moni muuttuva tekijä, että tilastojen analyysia varten tarvittaisiin laajempi selvitys kuin miin tässä opinnäytetyössä aika ja resurssit riittävät. Esimerkiksi kuntien alueittain tekemät päätökset tilata tulkkausta freelance-tulkeilta tai yrityksiltä on vaihdellut suuresti, jolloin joillain toiminta-alueilla on voitu markkinoida ja tarjota tulkkauspalvelua yrityksen puitteissa ja kunta on palvelua asukkailleen ostanut, vaikka naapurikunta on ehdottomasti ostanut vain freelancetulkkien palveluja. (Vaasa 2005; Mokoma 2006; Rauma 2006; Eskoo 2009; Jyväskylä 2010.)

Kelan järjestämässä valtakunnallisessa tulkkauspalvelujen kilpailutuksessa on mukana tulkkien koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi myös tarjottavan resurssin määrä, eli palveluntuottajan tulee määritellä, montako tuntia kuukaudessa yritys tarjoaa tulkkipalvelua. Resurssien määrää ei ole aikaisemmissa kilpailutuksissa määritelty eikä rajattu, mutta tarjotun resurssin tunteminen mahdollistaa käyttöasteen laskemisen ja seuraamisen.

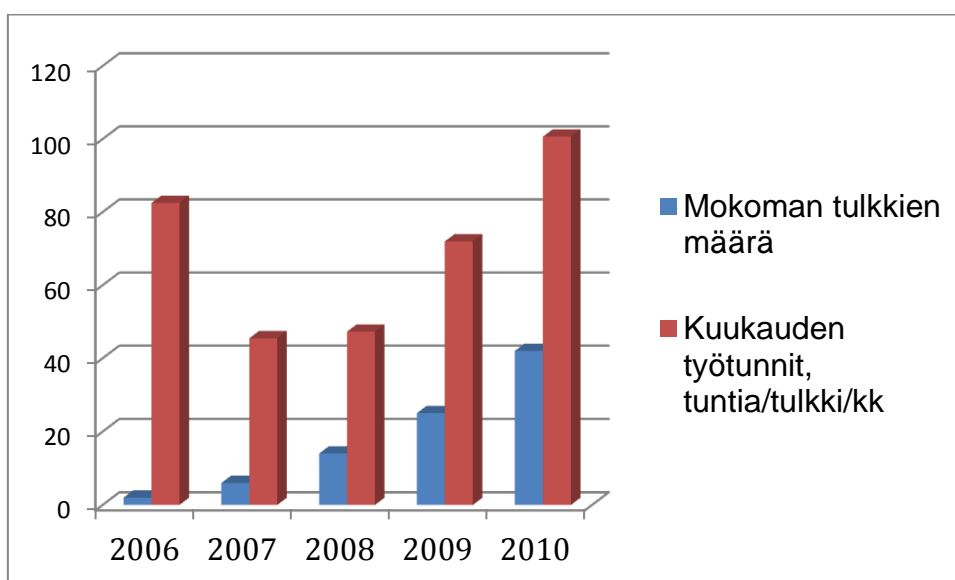
### 6.1 Kilpailutukset ennen valtakunnallista kilpailutusta

Kelan kilpailutusta edeltäneistä kilpailutuksista ei Mokoman tilastoista saa riittävän kattavaa kuvaa: Mokoma on osallistunut Uudenmaan alueen kilpailutuksiin vuosina 2005 ja 2008 siten, että sopimuksessa lisäpykälänä oli ”Mokomat ovat käytettävissä silloin, kun asiakkaat tarvitsevat tulkkipalvelua Mokoman toiminta-alueella”, mikä vielä tuossa vaiheessa tarkoitti pääasiassa Pohjanmaata ja Turun seutua. Uudenmaan Mokomat on saanut alkunsa vasta vuoden 2009 alkupuolella, kun ensimmäiset fyysisesti Uudellamaalla asuvat ja toimivat tulkit Mokomaan palkattiin. Pirkanmaalla ei Mokomalla ole ollut toimintaa, joten yritys ei osallistunut Pirkanmaan kilpailutukseen.



Kuvio 4. Mokoman tulkkien määrän kasvu vuosina 2006–2010.

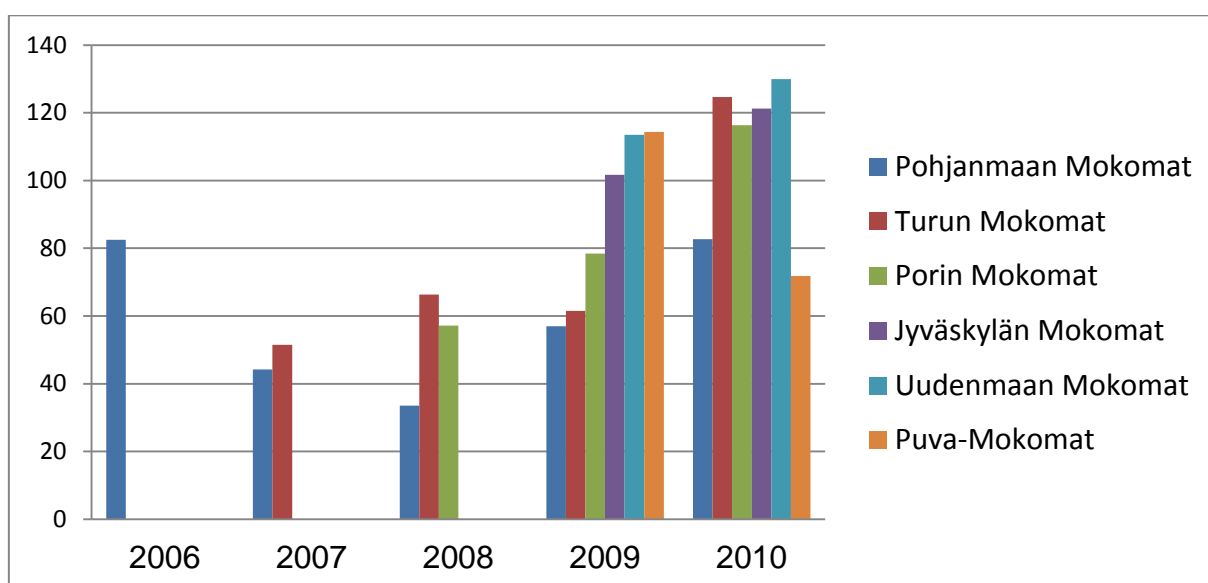
Kuviossa neljä näkyy Mokoman tulkkien määrän kasvu vuosina 2006–2010. Olen valinnut tilastojen tarkkailua varten joka vuodelta marraskuun verrantokuukaudeksi ja myös työntekijämäärät on tilastoitu kunkin vuoden marraskuun tietojen mukaan. Marraskuussa 2006 työntekijöitä oli 2, vuonna 2007 heitä oli 6, vuoden 2008 marraskuussa 14 henkilöä, 2009 jo 25 ja vuonna 2010 42. Lisäys vuodesta 2006 vuoteen 2010 on 2100 %.



Kuvio 5. Mokoman tulkkien määrä suhteessa kuukauden työtuntien määrään.

Mokoman tulkkien määrän kasvun rinnalle on kuvioon viisi koottu Mokoman tulkkien tekemän tulkkiyksikkökohtaisesti lasketun kokonaistyötuntimäärän kasvu vertailukuukausina. Marraskuussa 2006 tehtyjen tuntien kokonaismäärä oli 165 t, vuonna 2007 272,75 t, vuonna 2008 662 t, vuonna 2009 1799,25 t ja vuonna 2010 4227,6 t. Tehtyjen kokonaistuntien määrä on kasvanut 2462 % eli selvästi enemmän kuin tulkkien kokonaismäärä.

Tilausmäärät vaihtelevat alueittain, joten kuviossa kuusi näkyy Mokomien tekemät tuntimäärät tiimeittäin, tuntia/tulkki/kuukausi.



Kuvio 6. Mokomien tekemät tunnit tiimeittäin, tuntia/tulkki/kuukausi.

Edellisen kuvion tunnit on numeerisesti esitettyä seuraavassa taulukossa.

	2006	2007	2008	2009	2010
Pohjanmaa	82,5	44,25	33,5	56,98	82,63
Turku	0	51,5	66,33	61,52	124,65
Pori	0	0	57,12	78,38	116,28
Jyväskylä	0	0	0	101,66	121,2
Uusimaa	0	0	0	113,5	129,94
Puva	0	0	0	114,33	71,85

Taulukko 1. Mokoman tulkkien keskimääräiset työtunnit tiimeittäin.

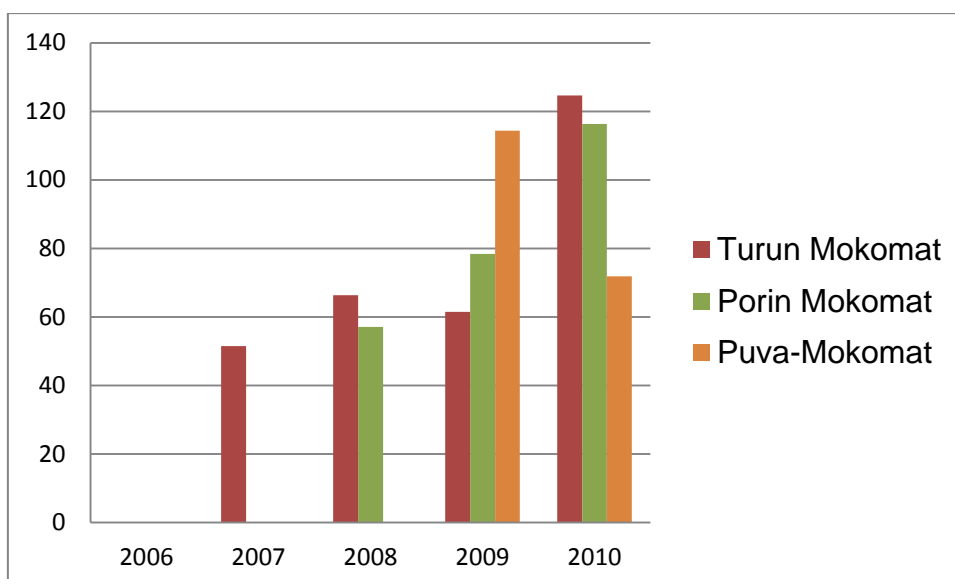
### 6.1.1 Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Etelä-Suomessa

Julkinen tarjouskilpailu on järjestetty Etelä-Suomen alueella kaksi kertaa, vuosina 2005 ja 2008. Mokoma on osallistunut UEP:n ja Etevan kilpailutuksiin siten että tulkkauspalvelua tarjottiin kilpailutetun alueen asiakkaille silloin, kun nämä tarvitsivat tulkkausta Mokoman toiminta-alueella eli Pohjanmaalla tai Turun seudulla. Ensimmäiset fyysisesti Uudellamaalla toimivat Mokomat palkattiin vasta vuoden 2009 alkupuolella. Vuosien 2009 ja 2010 työtuntien keskiarvo on laskettu kummankin vuoden marraskuulta. Syksyllä 2009 Mokomat tekivät tulkkausta keskimäärin 113,5h/tulkki/kk ja vuotta myöhemmin 129,94h/tulkki/kk.

Vuonna 2009 välityspalvelun tuottaja on muuttanut laajentumisen yhteydessä nimensä Etevesta Evantiaksi (YTJ 2011). Tulkkauspalvelujen ja kommunikaatio-opetuksen välittämiseen keskittynyt Evantia palvelee myös yrityksiä julkaisemalla vuosittaisia tilastoja. Vuodelta 2009 tilastot kertovat, että eniten tilauksia on syksyllä, syys-, loka- ja marraskuussa, jolloin asiakkaat tekivät 2450–2495 tilausta kuukaudessa. Hiljaisinta oli heinäkuussa, 859 tilausta. Kaikkiaan vuoden aikana Evantia välitti Uudellamaalla 22490 tilausta eli keskimäärin 1874 tilausta kuukaudessa. Tilausten toteutumistaso vuonna 2009 oli 95,2 %. Pienin toteutumistaso (86,9 %) oli samalle päivälle tehdyissä tilauksissa ja vastaavasti varmimmin (97,9 %) tulkin sai tilaamalla yli kuukautta ennen tulkkaustapahtuman ajankohtaa. (Evantia 2010.)

### 6.1.2 Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Lounais-Suomessa

Lounais-Suomessa Mokomat ovat tarjonneet tulkkauspalveluita Turun alueella vuodesta 2007 alkaen, Porissa vuodesta 2008 alkaen ja puhevammaisten tulkkausta Porissa ja Satakunnan alueella vuodesta 2009 alkaen. Mitään näistä alueista ei ole kilpailutettu julkisesti ennen Kelan kilpailutusta, joten tilausmäärien kasvu ja tulkkien määrän lisääntyminen on tapahtunut ilman ulkoista, tilaajan taholta tulevaa ohjausta.

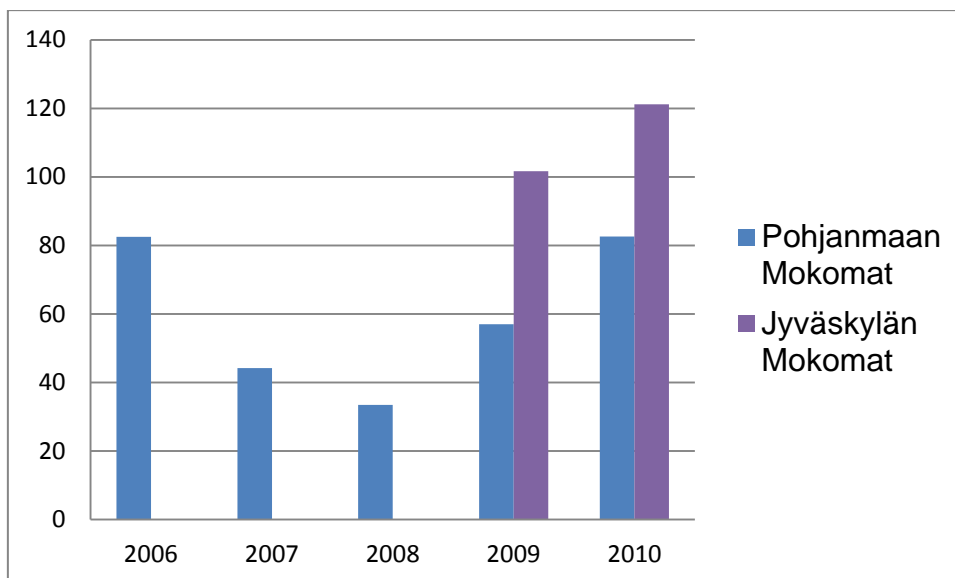


Kuvio 7. Lounais-Suomen Mokomien keskimääräiset työtunnit/tulkki/kk tiimeittäin, verrannossa kunkin vuoden marraskuun tiedot vuosilta 2006–2011.

Uusia tulkkeja on palkattu sitä mukaa kun tilausmäärät ovat kasvaneet ja tulkkien määrän lisääntyessä ovat yksittäisen tulkin tekemät kuukauden keskimääräiset tunnit kasvaneet yllä olevan kuvion mukaisesti. Notkahdukset tuntimäärissä (esim. vrt. Turku 2008 – Turku 2009 tai Puva 2009 – Puva 2010) johtuvat siitä, että tilausten lisääntyessä tulkkeja on palkattu ensin osa-aikaisiin työsuhteisiin. Kun asiakkaat ovat huomanneet, että palvelua on enemmän saatavilla, myös tilausmäärät ovat kasvaneet ja tulkit ovat pystyneet tekemään töitä kokopäiväisesti.

### 6.1.3 Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Länsi-Suomessa

Vertailussa olevat ennen Kelan kilpailutusta tilastoidut tulkkaustunnit ovat joka vuoden marraskuulta vuosilta 2006–2010.



Kuvio 8. Tiimien keskimääräiset työtunnit/tulkki/kk Länsi-Suomessa, verrannossa kunkin vuoden marraskuun tilanne.

Pohjanmaan Mokomat on yrityksen vanhin tiimi, joka käynnistyi kahdella tulkilla 1.6.2006. Kuukausittain tehtyjen tuntien keskiarvossa näkyy selvä notkahdus vuosina 2007 ja 2008, jolloin tiimiin palkattiin osa-aikaisia työntekijöitä. Kokopäiväiset tulkit ovat tehneet jatkuvasti keskimäärin 80-100h/kk, osa-aikaisten työntekijöiden tuntimäärän vaihdelllessa 0-20h/kk. Osa-aikaiset työntekijät ovat olleet suurimmaksi osaksi kirjoitustulkkia, jotka ovat tehneet tulkkauksia muun työnsä ohessa.

Pohjanmaan ja Jyväskylän alueella on toiminut kunnallisia tulkkiälytyskeskuksia, joiden kanssa jotkin alueen kunnat ovat tehneet ostopalvelusopimuksia (Vaasa 2005; Eskoo 2009; Jyväskylä 2010). Joissakin kunnissa käyttäjäasiakkaille on annettu mahdollisuus tilata tulkki sieltä, mistä ovat halunneet tilata tai mistä ovat kokeneet tulkin saavansa (Kauhajoki 2009). Vuoden 2008 alussa Mokoman maksaja-asiakkaille lähti asiakaspalautekysely, jonka vastausten perusteella niissä kunnissa, joissa asiakkaita oli vähän (alle 5 asiakasta), ei kilpailutusta koettu tarpeelliseksi. Kunnat siis maksoivat saapuneet tulkkauspalvelulaskut riippumatta siitä, tulivatko ne yrityksiltä vai freelance-tulkeilta. (Mokoma 2008.)

## 6.2 Valtakunnallinen kilpailutus

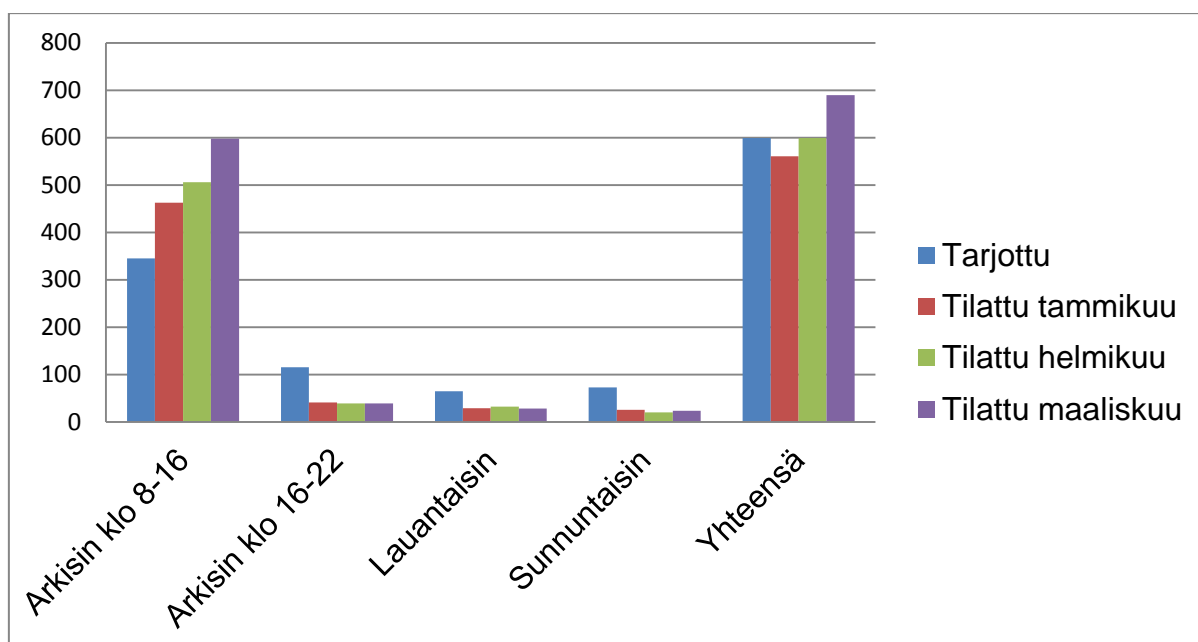
Kelan kilpailutukseen Mokoma osallistui kuulovammaisten ja kuulonäkövammaisten tulkkauksen osalta kolmella eri vakuutusalueella: Etelä-, Lounais- ja Länsi-Suomessa. Puhevammaisten tulkkipalvelun kilpailutukseen Mokoman osallistui Lounais- ja Länsi-Suomessa. Tätä kilpailutusta varten piti ensimmäistä kertaa määrittää tarjolla olevat resurssit resurssitunteina sekä tarjouksessa ilmoittaa käytettävien työntekijöiden koulutus ja valmiudet toimia erilaisissa tulkkaustehtävissä.

### 6.2.1 Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Etelä-Suomessa

Kelan kilpailutuksen mukaiseen Etelä-Suomen vakuutusalueeseen kuuluvat kunnat löytyvät liitteestä 5. Julkinen tarjouskilpailu on järjestetty alueella kaksi kertaa aikaisemmin, vuosina 2005 ja 2008. Olen käsitellyt näitä kilpailutuksia kappaleissa 5.1.1 ja 5.1.2.

Etelä-Suomen vakuutusalueella Mokoman sijoitus kilpailutuksen kategoriassa 'yleis-tulkkaus, perustaso' on kuudes. Palveluntuottajia Etelä-Suomen alueella on yhteensä 23 (liite 3a). Käytännössä kaikki kilpailutuksen alkupäässä olevat palveluntuottajat eivät kuitenkaan tuota palveluja pääkaupunkiseudulla, tuottavat niitä pääkaupunkiseudulla satunnaisesti tai tuottavat niitä vähäisin resurssein. Mokoman sijoitus on siis olosuhteet huomioon ottaen erittäin hyvä. Mokoman Uudenmaan tiimissä työskentelee 6 kokopäiväistä tulkkiä ja 1 osa-aikainen tulkki.





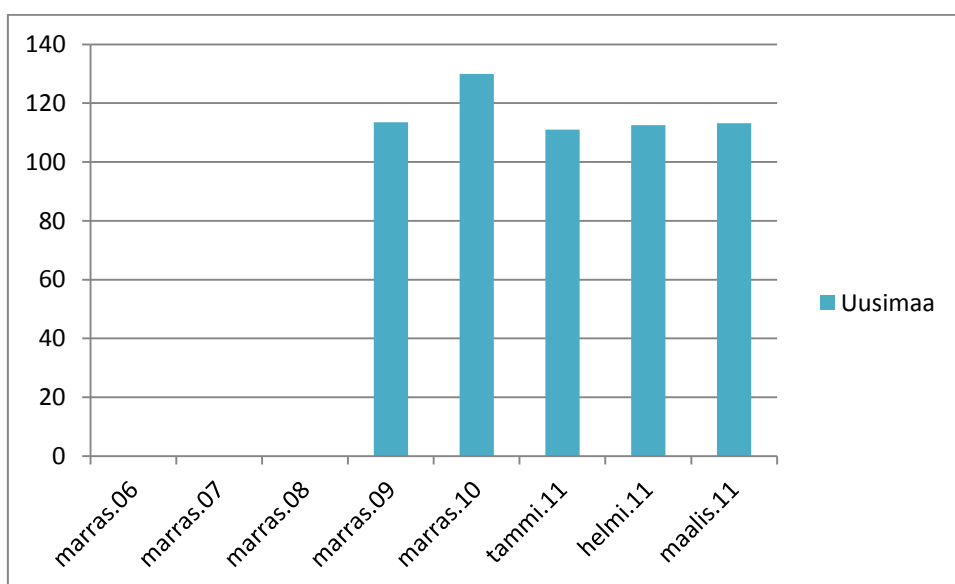
Kuvio 9. Tilauskehitys Etelä-Suomen vakuutusalueella, Uudenmaan Mokomat, tammimaaliskuu 2011.

Tarjottu tuntimäärä on Kelan kilpailutuksessa Etelä-Suomen alueelle tarjottu tuntimäärä, jonka Mokoman tulkit (Uudenmaan tiimi) ovat valmiita tuottamaan. Kokonais-tuntimäärä kuukaudessa on 599h, jakaantuneena arkipäiviin, arki-iltoihin ja lauantai- sekä sunnuntaipäiviin kuvion 9 osoittamalla tavalla. Tilatut tuntimäärät näkyvät kuukausikohtaisesti laskettuna.

Keskusvälityksestä tulee aika ajoin tietoa ajankohdista, jolloin asiakkaat kokevat jäävänsä ilman tulkkia. Nämä ajankohdat ovat yleensä iltoja ja viikonloppuja, mutta ainakaan nämä tilastot eivät tue väitettä, että asiakkaat jäisivät kovinkaan usein ilman tulkkia: arki-iltaisain tarjotun palvelun käyttöaste on vain 33–39% ja lauantaisinkin 28–50%. Tulkit avaavat tulkkiaikaa kalenteriinsa sovitun resurssin mukaisesti. Mikäli tulkkaustilauksia tulee resurssiajan ulkopuolella, käsitellään niitä ns. Kelluvien töiden listalla, jolloin palveluntuottajat saavat tiedon ilman tulkkia olevasta tilauksesta sähköpostin kautta ja tilaus voidaan ottaa vastaan jollekin tiimin tulkeista.

Kokonaiskäyttöastetta verrattaessa (tammikuu 93,58 %, helmikuu 100,02 %, maaliskuu 115,10 %) voidaan vetää useita johtopäätöksiä, joista kaikki saattavat olla yhtä oikeita – tai yhtä väärinä. Tammikuussa työt käynnistyvät yleensä aina vasta loppiaisen jälkeen, eli kuukauden alusta jää 3-4 arkipäivää, jolloin tulkkia ei käytetä juuri

ollenkaan, mikä vaikuttaa kuukauden kokonaiskäyttöasteeseen. Helmi-maaliskuun vaihteessa on koulujen talvi- tai hiihtoloma, jolloin tilauksia on yleensä vähemmän kuin viikoilla, jolloin on normaaleja työpäiviä. Maaliskuun käyttöaste 115,10 % kertoo, että tulkit ovat ottaneet vastaan enemmän töitä kuin mitä resurssien mukaan Moko-ma on tarjonnut. Tämä on Kelan ilmoituksen mukaan mahdollista, eli tulkkauksista on oltava tarjolla kilpailutuksessa resurssiksi tarjottu määrä, jonka Kela tulkitsee saatavilla olevan palvelun vähimmäismääräksi. Resurssien määrä oli kilpailutuksessa yksi laatu-kriteereistä ja parempaakin palvelua ts. tarjottua enemmän tunteja saa toteuttaa. (Heikkinen 2011.) Uudenmaan alue on kilpailutettu jo kaksi kertaa tätä ennen ja asiakkaille on tullut kuva siitä, miten keskitetty tulkkivälitys toimii. Muutosvastarintaa keskitettyä välitystä kohtaan ei ole huomattavissa samalla tavalla kuin muualla maassa, jossa julkista kilpailutusta ei ole aikaisemmin järjestetty. Asiakkaat ovat myös saattaneet huomata saavansa palvelua jälleen paremmin kuin siirtymäkaudella ja tilauksia tulee aikaisempaa enemmän. Tulevien kuukausien aikana tilastot kertovat, mihin suuntaan käyttöaste kehittyy.



Kuvio 10. Kelan kilpailutuksen vaikutukset Uudenmaan tiimin työtunteihin.

Yllä olevan kuvion perusteella on nähtävissä, että tulkkien kuukauden työtuntimäärissä mitattuna tammikuu 2011 on samalla tasolla kuin marraskuu 2009. Tulkkien työtuntimäärissä on siis tapahtunut laskua marraskuusta 2010 tammikuuhun 2011 yhteensä 14,6 %. Vastaava notkahdus on ollut näkyvä kilpailutusten jälkeen Uudel-

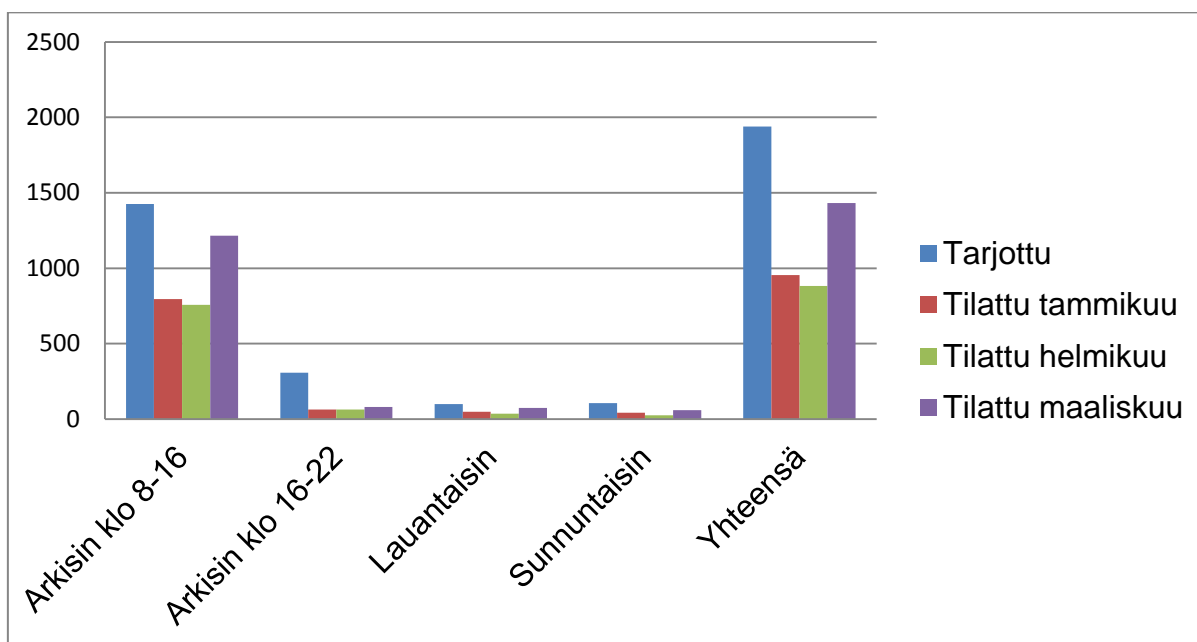
lamaalla jo aikaisemminkin (T. Heiskala, henkilökohtainen tiedonanto 25.4.2011). Joka kuukaudella on omat erityispiirteensä, yleisötapahtumat joihin tarvitaan useita tulkkeja kerrallaan ym., joten suoraa vertausta eri kuukausien kohdalla voi tehdä vasta kun pääsemme vuoden 2011 marraskuuhun. Tällöin tilausmäärä ja käyttöaste saattaa jo osoittaa kasvua vuoden 2010 marraskuuhun verrattuna.

### 6.2.2 Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Lounais-Suomessa

Kelan kilpailutuksen mukaiseen Lounais-Suomen vakuutusalueeseen kuuluvat Turku, Tampere ja Pori lähiseutuineen (liite 5). Näistä ainoastaan Tampereen alueella on aikaisemmin järjestetty julkinen tarjouskilpailu, jota olen käsitellyt kappaleessa 5.2.

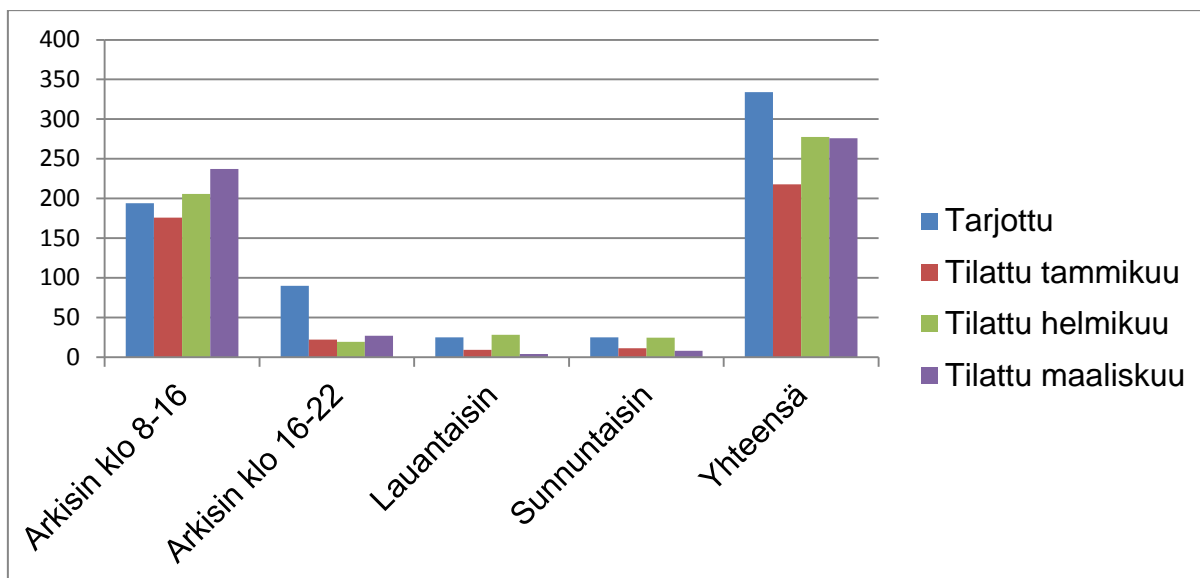
Lounais-Suomen vakuutusalueella Mokoman sijoitus kuulovammaisille tulkkauksen (KUVA) kilpailutuksen kategoriassa 'yleistulkkaus, perustaso' on kolmastoista. Palveluntuottajia Lounais-Suomen alueella on yhteensä 28 (liite 3b). Puhevammaisille tulkkauksen (PUVA) osalta Mokoman sijoitus on kahdeksas, palveluntuottajia tässä kategoriassa 17 (liite 3g). Lounais-Suomi on Mokoman näkökulmasta jakaantunut kolmeen osaan: Turun Mokomat, Porin Mokomat sekä puhevammaisten tulkit eli Puva-Mokomat, jotka sijaitsevat fyysisesti Porin Mokomien kanssa samassa osoitteessa. Lounais-Suomen Mokomissa työskentelee 18 viittomakielen- ja kirjoitustulkkia sekä 4 puhevammaisten tulkkia, joista osa-aikaisina 2 kirjoitustulkkia ja kokopäiväisesti 16 viittomakielen tulkkia sekä puhevammaisten tulkit.

Tarjottu tuntimäärä on Kelan kilpailutuksessa Lounais-Suomen alueelle tarjottu tuntimäärä, jonka Mokoman tulkit ovat valmiita tuottamaan. Kokonaistuntimäärä kuukaudessa on KUVA-tulkkauksen osalta 1940h ja PUVA-tulkkauksen puolelta 334h, jakaantuneena arkipäiviin, arki-iltoihin ja lauantai- sekä sunnuntaipäiviin kuvion 11 osoittamalla tavalla. Tarjottu – pylväs kertoo kilpailutuksessa määritellyn resurssin suuruuden ja tilattu - merkinnällä ovat tilaajan käyttämät tuntimäärät kunkin kuukauden aikana.



Kuvio 11. Lounais-Suomen KUCA-tulkkauksessa tammi- ja maaliskuussa 2011.

Käyttöaste tammikuussa on 49,17 %, helmikuussa 45,55 % ja maaliskuussa 73,82 %. Tilastoja kuukausittain seurattaessa näyttävät tammi- ja helmikuun prosentit olevan niin matalia, että yrityksen sisällä täytyy ryhtyä miettimään palvelun markkinointia entistä voimakkaammin myös kolmansille tahoille (sairaalat, kunnat, viranomaiset). Ns. Kelluvien listalta poimitaan töitä tiimien tulkeille aina kun se on mahdollista. Satakunnan alueelle ei ole kilpailutuksen jälkeen tullut yhtään tulkkia lisää ja aikaisemmin töitä on riittänyt kaikille alueella toimiville tulkeille. Tämä synnyttää johtopäätöksen, että asiakkaiden tekemien tilausten määrä on selkeästi vähentynyt kilpailutetun palveluntuottamisen käynnistymisen jälkeen. Siirtymäkauden 1.9.–31.12.2010 aikana ei tilausten vähenemistä vielä ollut havaittavissa, koska monet asiakkaat olivat tilanneet tulkkauksia siirtymäkautta varten jo ennen 1.9.2010. Tilausmäärien voimakas lasku ei anna aihetta lisärekrytoinnille ainakaan Satakunnan alueella vaan vaatii päinvastoin käyttäjäasiakkaille tiedottamista sekä palvelun markkinointia kolmansille tahoille.



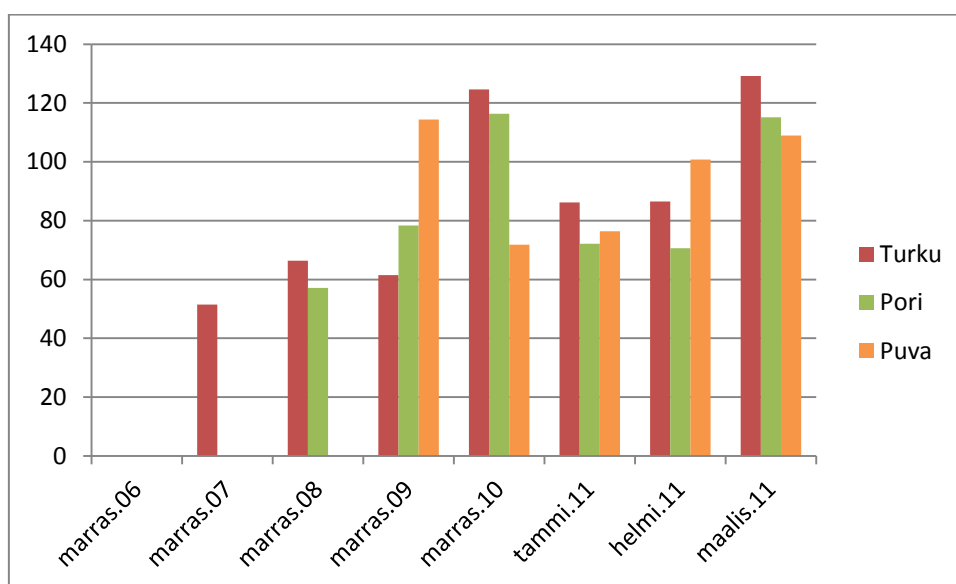
Kuvio 12. Puhevammatulkkauksen tilausmäärien kehitys tammi-maaliskuussa 2011.

Puhevammaisille tulkkauksen tilausmäärät osoittavat kasvua: tammikuussa 2011 käyttöaste on 65,26 %, helmikuussa 83,08 % ja maaliskuussa 82,56 %. Arkisin klo 8-16 tapahtuvan tulkkauksen määrä kasvaa selkeimmin, tammikuussa se on 90,59 % tarjotusta tuntimäärästä, helmikuussa 105,92 % ja maaliskuussa 122,16 %.

Puhevammatulkkauksen osalta tilastot kertovat, että asiakkaat ovat odottaneet Kelalle siirtymistä ja tilaavat tulkkia yhtä paljon tai jopa hiukan enemmän kuin aikaisemmin. Käyttäjäasiakkailta on tullut palautetta, että koska he eivät puhevamman kanssa halunneet mennä kunnan sosiaalitoimeen hakemaan palvelua, he eivät ole sitä aikaisemmin käyttäneet. Nyt kun palvelun voi saada Kelan järjestämänä, sitä haetaan ja käytetään yhdenvertaisen kohtelun saamiseksi. Tätä palautteen sisältöä tukee myös Kelan tekemä havainto tulkkauspalvelupäätösten lisääntymisestä syyskuun 2010 jälkeen: 1.9.2010 tulkkauspalveluasiakkaita oli yhteensä alle 4000 henkilöä, maaliskuussa 2011 asiakkaita on jo kuulo- ja kuulonäkövammaisten puolella 3568 henkilöä ja puhevammaisten puolella 1038 henkilöä. Lisäystä palvelun käynnistymiseen on noin 500 henkilöä, joista suurin osa on puhevammaisia (T. Levomäki, henkilökohtainen tiedonanto 23.3.2011).

Mokoman tilastot helmikuulta 2011 kertovat myös, että puhevammaisten tulkkaustilaukset ajoittuvat ajallisesti tasaisemmin kuin viittomakielen tulkkauksen puolella: lauantaisin ja sunnuntaisin palvelua käytetään suhteessa tarjottuun tuntimäärään yhtä paljon kuin arkenakin. Mokoma on tarjonnut puhevammaisten tulkkauspalvelua

sekä Lounais- että Länsi-Suomen alueella, mutta tilaukset ovat kohdistuneet pelkästään Lounais-Suomen alueelle. Välitysjärjestelmässä kahdella eri välitysalueella toimivalla tulkilla on kaksi kalenteria, joihin hän avaa tulkkiaikaa. Mikäli tulkki avaa tulkkiaikaa toiselle alueista, ei toisella alueella kannata olla yhtä aikaa kalenteriaikaa auki, että ei tule päällekkäisiä tilauksia. Kääntäen tilanne on se, että mikäli tulkki avaa kalenteriaikaa toiselle alueelle, hänen resurssinsa ei näy toisessa kalenterissa, joten tilauksia saattaa mennä myös ohitse, koska tulkki on ennakoanut kalenteriajan avaamisen ”väärälle” alueelle.

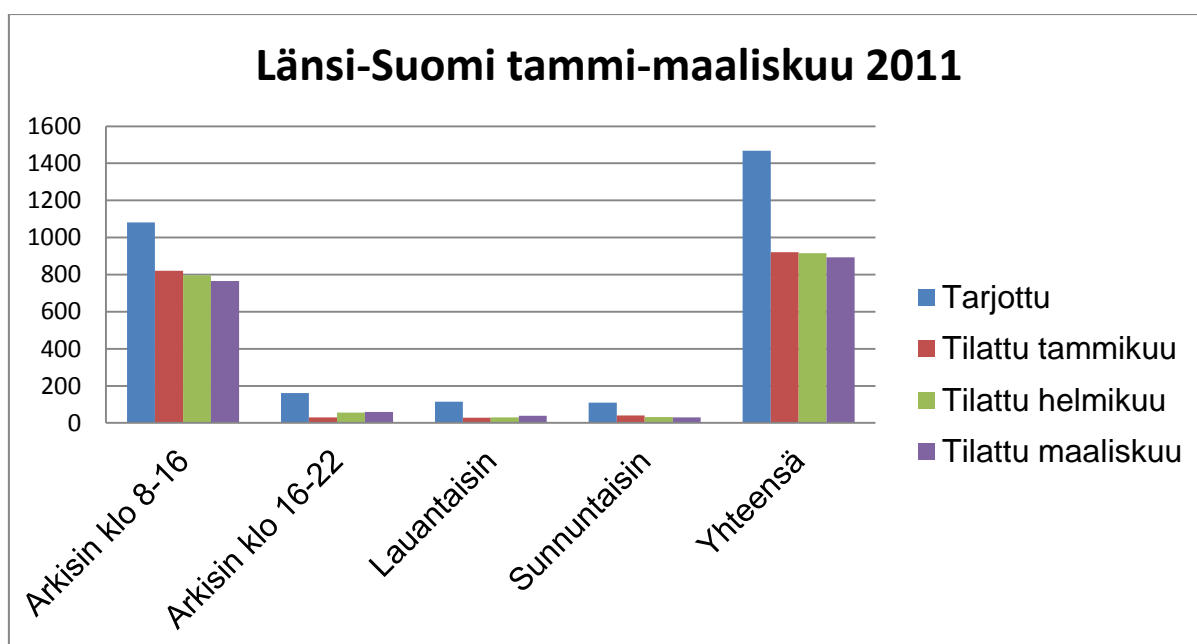


Kuvio 13. Lounais-Suomen Mokomien työtuntimäärien kehitys.

Tulkkien työtuntimäärien näkökulmasta Turun tiimin osalta tammi-helmikuussa 2011 on palattu vuoden 2010 huhti-toukokuun tasolle. Maaliskuussa päästään jo marraskuun 2011 tasoa korkeammalle, mutta vasta pitemmän aikavälin seuranta näyttää, miten palveluntuottaminen kehittyi Turun alueella. Porissa on alkuvuodesta palattu syksyn 2009 tasolle, mutta maaliskuu näyttää sielläkin kasvua marraskuuhun 2010 verrattuna. Puhevammaisten tulkkauksen kohdalla työtuntimäärässä näkyy aikaisemmin todettu puhevammaisten asiakkaiden aktivoituminen Kelalle siirryttäessä: tammikuu 2011 näyttää jo vilkkaammalta kuin marraskuu 2010 ja maaliskuussa 2011 ollaan jo lähellä tiimin aloitusvuoden tasoa.

### 6.2.3 Kilpailutuksen vaikutus tilausmääriin Länsi-Suomessa

Länsi-Suomen vakuutusalueella (liite 5) Mokoman sijoitus Kelan kilpailutuksen kategoriassa 'yleistulkkaus, perustaso' on kahdeksas. Länsi-Suomen alueelle tulkkauspalvelua on tarjonnut kaikkiaan kuusitoista palveluntuottajaa (liite 3c). Länsi-Suomen alueeseen kuuluvat Mokoman Pohjanmaan ja Jyväskylän tiimit, joiden yhteenlaskettu henkilömäärä on 11 kokopäiväistä ja 6 osa-aikaista tulkkia. Alueella ei ole järjestetty julkista tarjouskilpailua ennen Kelan kilpailutusta.

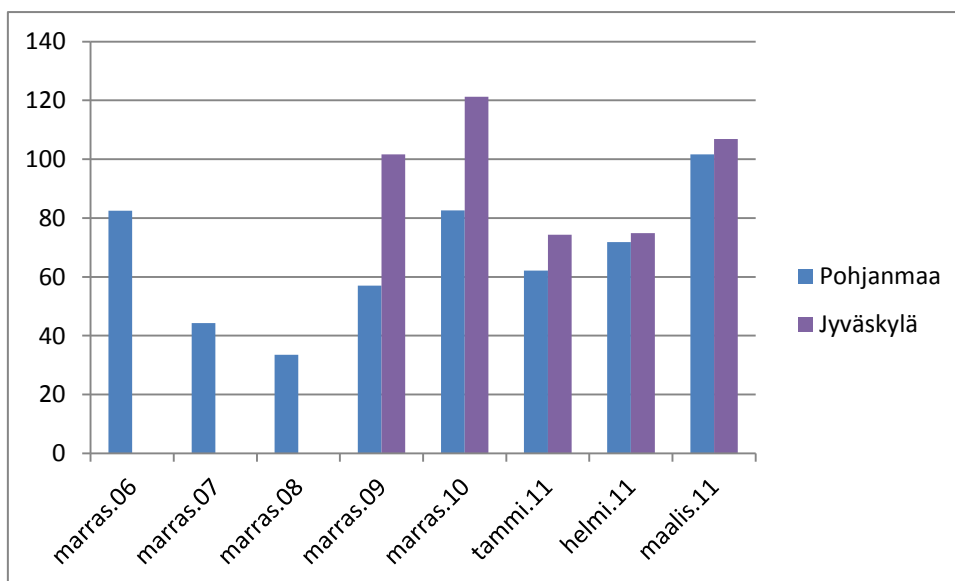


Kuvio 14. Länsi-Suomen Mokomien tilausmäärien kehitys tammi-maaliskuu 2011.

Tarjottu tuntimäärä on Kelan kilpailutuksessa Länsi-Suomen alueelle tarjottu tuntimäärä, jonka Mokoman tulkit (Pohjanmaan ja Jyväskylän tiimit) ovat valmiita tuottamaan. Kokonaistuntimäärä kuukaudessa on 1468 t, jakaantuneena arkipäiviin, arki-iltoihin ja lauantai- sekä sunnuntaipäiviin kuvion 14 osoittamalla tavalla. Tilaajan käyttämät tuntimäärät kunkin kuukauden aikana näkyvät rinnakkaisina pylväinä. Keskusvälityksestä tulee aika ajoin tietoa ajankohdista, jolloin asiakkaat kokevat jäävänsä ilman tulkkia. Nämä ajankohdat ovat yleensä iltoja ja viikonloppuja, mutta ainakaan nämä tilastot eivät tue väitettä, että asiakkaat jäisivät kovinkaan usein ilman tulkkia: arki-iltaisain tarjotun palvelun käyttöaste on vain 18–36% ja lauantaisinkin 25–33%. Huomattavaa on, että iltaresurssin käyttö on lisääntynyt tammikuusta maaliskuuhun

18 %:sta 36 %:iin. Vielä on liian aikaista sanoa, ovatko käyttäjäasiakkaat jo huomanneet saavansa tulkkausta myös iltaisin ja tilaavat sitä enemmän vai mistä kasvu johtuu. Mahdollinen selitys on myös se, että koska arkisin päivällä tarjolla oleva resurssimme ei tule käytetyksi, tulkit ottavat vastaan töitä enemmän myös iltaisin.

Tilastoa vääristää se, että tunneissa on kahden tiimin yhteenlasketut tunnit. Jyväskylän tiimin toiminta-alueella tulkkeja on liian vähän. Myös Mokomalla on Jyväskylän alueella resurssivajausta äitiys- ja opintovapaiden takia. Useat palveluntuottajat ovat julkaisseet työpaikkailmoituksia ja jatkuvasti Jyväskylään etsitään lisää tulkkeja: opiskelijoiden suosima paikkakunta vetää viittomakielisiä kuuroja puoleensa, koska mm. Jyväskylän yliopistolla on pitkät perinteet viittomakielisten luokanopettajien kouluttamisessa (Jyväskylän yliopisto 2011). Pohjanmaan tiimin toiminta-alueella pitkät välimatkat vaikeuttavat töiden tasaista jakaantumista. Koska Pohjanmaan ja Jyväskylän tiimin kuuluvat samaan Länsi-Suomen vakuutusalueeseen, käytetään Pohjanmaan tiimin tulkkeja myös Jyväskylän alueen tulkkitalauksiin.



Kuvio 15. Länsi-Suomen Mokomien työtuntimäärien kehitys.

Länsi-Suomen alueella Pohjanmaan tiimin työtuntimäärä tammikuussa 2011 on samaa luokkaa kuin vuoden 2010 alkupuolella. Jyväskylän tuntimäärille ei löydy Mokoman tilastoista vertailukohdetta, koska tiimi on toiminut vasta vuodesta 2009 lähtien. Maaliskuu näyttää selkeästi suuntaa ylöspäin, jopa niin, että Pohjanmaan työtunnit ovat korkeammalla kuin koskaan aikaisemmin. Tämä lienee tilastoharha: Mokoman



tiiminvälitykseen on palkattu kaksi työntekijää, joiden tehtävänä on huolehtia Pohjanmaan ja Jyväskylän tiimien välityksestä arkisin klo 8-18, eli työtuntien keskiarvo nousee osaltaan tiimin sisäisen työskentelyn ansiosta. Yritys siis sijoittaa sisäiseen työhön resursseja saadakseen myytävän työn osuuden kasvamaan. Tilastoja täytyy seurata pidemmältä ajalta jotta nähdään, onko satsaus kannattanut.

Jyväskylän ja Pohjanmaan tiimien tulkit ovat tammikuussa ajaneet työmatkoja yhteensä 21741,4 km, helmikuussa 30703,9 km ja maaliskuussa 26132,70 km. Kelan ohjeistama ns. 30 km:n sääntö näkyy työtuntia kohden laskettujen kilometrien määrissä: tammikuussa matkaa kertyi 23,61 km/tulkkauštunti, helmikuussa 33,55 km/tulkkauštunti ja maaliskuussa 29,23 km/tulkkauštunti. Keskiarvo noudattaa annettua ohjetta: jos tulkin yhdensuuntainen matka tulkkauksipaikalle on yli 30 km, keskusvälityksen tulee huomioida tulkin matkakulut tulkkausta välitettäessä ja tilaus tulee välittää sille asiakkaan profiiliin ja tilaukseen sopivalle tulkille, joka on kokonaistaloudellisesti edullisin (Kela 2011c, 25). Keskiarvo ei kuitenkaan kerro, että yksittäisen tulkin työpäivän aikana ajama matka saattaa olla hyvinkin pitkä, esim. Seinäjoki-Jyväskylä – väli on noin 196 km. Tiimin välitys on avainasemassa yksittäisen tulkin työpäivän tasapainottamisessa sekä tiimin eri tulkkien koulutus- ja mahdollisia sairauslomapäiviä koordinoitaessa.

## 7 POHDINTA

Julkisiin kilpailutuksiin osallistuminen tuo mukanaan sekä ennalta oletettuja muutoksia että ennalta odottamattomia muutoksia. Ennalta oletettuihin muutoksiin lukeutuvat käyttöasteen kasvu, mikä näkyy esimerkiksi Etelä-Suomen vakuutusalueen sekä puhevammaisten tilausten tilastoissa: tarjotut resurssit tulevat hyvin käyttöön keskitetyn välityksen sijoittaessa töitä tulkkien kalentereihin kilpailutusjärjestyksessä.

### 7.1 Kilpailutuksen vaikutukset yrityksen näkökulmasta

Ennalta odottamattomiin muutoksiin lukeutuu muuhun kuin tulkkaukseen tarvittavan henkilökunnan rekrytoinnin tarve: tiiminvälitys on saanut Kelan kilpailutuksen myötä entistä suuremman painoarvon yrityksen sisäisessä työnkoordinoinnissa. Keskusvälityksissä käsitellään niin suuria määriä tilauksia, ettei jokaista asiakasta ja jokaista tulkkiä voi heti muistaa nimeltä eikä erityispiirteitä heti voi ottaa huomioon. Niinpä yrityksen esimiehen tehtävä on valvoa tai antaa tiiminvälityksen valvottavaksi, että tulkkausmenetelmät sijoitetaan tulkkia, joka osaa kussakin tulkkausmenetelmässä tarvittavat tulkkausmenetelmät.

VETURI-projektin jälkeen kunnat kilpailuttivat tulkkipalvelut vain kahdella projektialueella, Pirkanmaalla ja Uudellamaalla. Mokomalla ei ole ollut toimintaa Pirkanmaalla missään vaiheessa, mutta Uudenmaan Mokomien toiminta on kasvanut tasaisesti. Myös Kelan kilpailutuksen tilastot kertovat, että Uudenmaan alueella tilauskanta on nopeimmin päässyt normalisoitumaan. Asiakkaat ovat oppineet, että keskitetty keskusvälitys toimittaa sopivan tulkin kuhunkin tulkkausmenetelmään ja tekevät tulkkausmenetelmät (Mokoman näkökulmasta) lähes samalla volyymilla kuin edellisten kilpailutusten aikanakin.

Paljon pohdintaa aiheuttaa myös ns. 30 km:n sääntö, joka on ajanut kilpailutusjärjestyksen edelle: yli 30 km:n päässä asuva kilpailutusjärjestyksen mukainen tulkki voi-

daan ohittaa ja ottaa seuraavan palveluntuottajan tulkki, mikäli tämä on lähempänä. (Kela 2011c, 25.) Käytännössä tämä aiheuttaa sen, että yli 30 km:n päässä suurista kaupungeista ja kasvukeskuksista asuvat tulkit jäävät vähitellen ilman työtilauksia tai tilauksia tulee niin vähän, että tulkkina toimiminen ei enää voi olla päätyö. Myös tulkit, jotka ottavat ns. Kelluvien töiden listalta toimeksiannon vastaan, saattavat joutua huomaamaan, että välityskeskus onkin yllättäen löytänyt lähempää toisen tulkin, jolle tilaus siirretään. Pitkällä tähtäimellä ja seuraavaa kilpailutusta silmällä pitäen seuraus- uksia voi olla useita: tulkkien sijoittuminen vain kasvukeskuksiin, jolloin haja- asutusalueilla asuvien asiakkaiden tulkin saanti vaikeutuu; haja-asutusalueella asu- vien tulkkien alaltapako koska töitä ei ole riittävästi elannon saamiseksi sekä palve- luntuottajien hintojenkorotuspaine, jotta tyhjäkäynnillä olevien tulkkien palkat saa- daan maksettua, tilausmääristä huolimatta.

## 7.2 Kilpailutuksen vaikutukset käyttäjäasiakkaan näkökulmasta

Lounais-Suomen alueelta, Satakunnasta, tulee selkeitä viestejä siitä, että käyttäjä- asiakkaista erityisesti vanhemmat ihmiset eivät ole tottuneet uuteen tapaan tilata tulkkia. Uudessa tilanteessa he käyttävät mieluummin lapsiaan ja sukulaisiaan ”tulkkina”. Osa turvautuu kynään ja paperiin asioidessaan kuulevien kanssa. Olemme siis tulkkauksen profession näkökulmasta joillakin alueilla palanneet aikaan, jolloin tulkkeja ei vielä ollut vaan tulkkauksia tekivät kuurojen sukulaiset tai seurakuntasisar. Porilaiset asiakkaat ”pelkäävät” että tulkki tulee pitkästä matkasta ja on asiakkaalle ennestään vieras ihminen, jonka viittomiseen täytyy ensin tottua, ennen kuin tulkkauksesta voi saada kaikkea hyötyä irti. Tuttuuden tarve palvelutilanteessa ei ole uusi asia: tutumpaa palveluntuottajaa tilataan enemmän työtehtäviin kuin vierasta henkilöä (Maunus 1998, 22). Tiedotus tulkkaukspalveluiden suhteen tuntuu epäonnistuneen, koska Porissa ei mikään virallinen taho ole käynyt informoimassa mitä tapahtuu. ”Kelasta on vaikeaa saada palvelua” on kuulunut kommenttina usealta asiakkaalta; keskusvälityksen ”nimetön” viesti ei saa käyttäjäasiakkailta kiitosta vaan he- rättää pikemminkin hämmennystä, koska asiaan ei voi palata, kun ei tiedä, kenen

kanssa on tilauksesta aikaisemmin viestitellyt. Mokoman sijoituksen huomioon ottaen tulkkien käyttöaste on todella alhainen vielä tammi-helmikuussa 2011. Ainakaan Satakunnan alueelle ei tämä käyttöaste anna aihetta lisärekrytoinnille.

### 7.3 Kilpailutuksen vaikutukset tulkin näkökulmasta

Yksittäisen tulkin näkökulmasta tämänhetkinen käytäntö aiheuttaa levottomuutta: tulkki tietää tulossa olevat työt varmasti vain laskutusoikeuden sisällä eli 2 vuorokauden ajanjaksolle kerrallaan. Ennakkovalmistautumista vaativat työt pyritään sijoittamaan tulkin kalenteriin riittävän ajoissa, niin että asiakkailla on mahdollista saada tulkki, joka on ehtinyt valmistautua riittävästi esimerkiksi teatteritulkkaukseen. Aina tämä ei kuitenkaan toteudu vaan tulkki saattaa huomata olevansa menossa tulkkamaan vaikkapa yliopiston luennolle päivän tai kahden päivän varoitusajalla, jolloin joko valmistautuminen jää vähäiseksi tai tulkin on pakko jäädä itsensä ammattietisiin syihin vedoten. Jäävätessään itsensä tulkki samalla luopuu laskutus- ja palkkoikeudestaan: lyhyellä varoitusajalla sijoitetut työtehtävät siis on lähes pakko tehdä, jos aikoo olla tuottava osa yrityksensä toimintaa. Tämä sotii tulkkien profession kehittymispyrkimyksiä vastaan ja aiheuttaa varmasti keskustelua palveluntuottajien ja palveluntilaajan kesken samoin kuin antaa aihetta käyttäjäasiakkailta tulevaan palautteeseen.

Kilpailutuksen positiivisin puoli tuntuu tulkeilta saadun palautteen perusteella olevan se, että tulkkiparin saattaa saada pitkiin tilauksiin; joskus tulkkipari on omasta yrityksestä, joskus toiselta palveluntuottajalta, mutta tulkkipari joka tapauksessa. Parin vaihtuvuutta tulee joidenkin tulkkien kohdalla paljon, mikä tuntuu joidenkin mielestä mukavalta, mutta toisaalta katsotaan, että tutun tulkin kanssa työskentely sujuu helpommin kuin uuden tuttavuuden kanssa tulkkaminen. Vaihtelua kenttätyöhön on tullut enemmän ja uusia asiakkaita löytyy omaltakin työssäkäyntialueelta. Tulkkien kommentit kertovat sosiaalisten ihmisten tarpeesta olla tekemisissä toistensa kanssa: työtä tehdään mielellään, asiakkaasta ja tulkkiparista riippumatta. Tulkin taitotasolle sopivan tilauksen onnistunut suorittaminen antaa positiivista energiaa myös vaati-

vampien tehtävien hoitamiseen ja kentän muutosten henkisten paineiden kestämiseen.

Mikä on tulkkikoulutuksen tarve tällä hetkellä ja tulevaisuudessa? Joka vuosi valmistuu tietty määrä tulkkeja ja aloituspaikkoja ammattikorkeakouluopintoihin on lisätty. palveluntilaajan ohjeissa olevat säädökset paritulkkauksen käytöstä on antanut aiheita ymmärtää, että tulkkeja tarvittaisiin kentälle entistä suurempi määrä: tähän saakka paritulkausta on käytetty silloin, kun siihen on ollut mahdollisuus, mutta esimerkiksi itse olen suurimman osan työurastani tehnyt yksin työskennellen, koska tulkkiparia ei ole ollut saatavilla. Tämäkin saattaa olla yksi kaupunkialueen ja haja-asutusalueen ero, eli tulkkeja on kasvukeskuksissa saatavilla enemmän ja paritulkkauksen käyttö on yleisempää kuin paikoissa, joissa tulkit ovat maantieteellisesti pitkien välimatkojen päässä toisistaan.

Jatkotutkimuksen aiheita olen miettinyt ja niitä löytyy useita. Mikäli joku kiinnostuu jatkamaan tutkimusta jostain tähän aiheeseen liittyvästä, voin antaa hallussani olevat lähdemateriaalit käyttöön. Yrittäjyyden kehittymisen kannalta kiinnostavaa olisi tietää miksi jotkut palveluntuottajat eivät ole osallistuneet tarjouskilpailuihin kuin yhden kerran? Ovatko he luopuneet alasta kokonaan vai onko tapahtunut fuusioitumista jonkun toisen yrityksen kanssa?

Tulkkeja haastatteleamalla saisi vastauksen kysymykseen miten tulkit ovat kokeneet kilpailutuksen tuomat muutokset? Olisiko kilpailutuksen jo kokeneiden tulkkien työskentelyssä havaittavissa jotain, mitä pitäisi opettaa perusopintoja suorittaville nuorille, niin että he voisivat kentälle tullessaan toimia kentällä jo vallitsevien käytäntöjen mukaisesti?

Kolmas suurempi kokonaisuus liittyy palveluntuottamiseen. Alalla on aikaisempien kilpailutusten jäljiltä vallitsevia käytäntöjä ja termejä, joita Kela palveluntilaajana käyttää eri tavalla kuin mihin perinteisesti on totuttu. ”Palveluntuottamisen termiopas yhteistyökumppaneille” olisi toivelistalla: miten määritellään eri tahoilla käsitteet kuten matka-aika, tilattu aika, asioimistulkkkaus, yleistulkkkaus, yleisötulkkkaus... Mikäli joku tämän sanakirjan tekemiseen ryhtyy, kiitollisia sanakirjan käyttäjiä löytyy varmasti kaikista yhteistyökumppaneista.

Mielelläni lukisin myös toisten palveluntuottajien vastaavia tutkimustuloksia sekä pohdintoja kilpailutusten vaikutuksista. Seuraavaan julkiseen kilpailutukseen on aikaa vielä vuosi tai kaksi, joten ehtisimme hyödyntää yhteistä pääomaamme eli tietotaitoamme viittomakieli- ja puhevamma-alan tulkkauksen profession kehittämiseksi.

#### 7.4 Lopuksi

Työni tähän saakka lukeneet ovat varmasti jo hahmottaneet tilanteen, eli vastauksen kysymykseen ”Miten Mokomille kävi?”. Kilpailutuksen sijoitusjärjestys vaikuttaa tilausmääriin, samoin käyttäjäasiakkaiden aktiivisuus sekä keskusvälityksen ja yrityksen tiimien välityksen aktiivisuus. Tilastoja seurattessani olen useammasta suunnasta tullut samaan johtopäätökseen: johtamisella on suuri merkitys yksittäisen yrityksen toiminnan kehittymiselle.

Vastaukseni esittämäni kysymykseen on, että Mokomille kävi suhteellisen hyvin samalla kun johdon tehtävänkuva selkeytyi: tulkkauksen tuntimäärää on omalla kohdallani vähennettävä, vaikka haluaisin aktiivisesti tulkkaustyössä olla. Resursseja on keskitettävä johtamiseen, henkilökunnan ohjaamiseen, kouluttamiseen, palautteen antoon – sitä kautta saavutamme paremman mahdollisuuden palvella erilaisia asiakkaitamme.

*Olen koko yrittäjyyskauteni aikana pyrkinyt säilyttämään uskoni siihen, että sovituista sopimuksista pidetään kiinni, riippumatta siitä, kenen kanssa sopimus on tehty. Samaa rehellisyyden ja reiluuden periaatetta olen odottanut myös sopimuskumppaneiltani.*

*Hienoa on ollut huomata, että yhteistyössä on voimaa: viittomakielialan tulkkauksen palvelun tuottajat ovat niin pieni ja tiivis ammattikunta, että ns. kilpailijalta voi saada tukea tilanteessa, jossa itse ei enää jaksa. Samoin voi itse olla tietoisesti tai joskus jopa tiedostamattaan edistämässä kollegan, ”kilpailijan” jaksamista tällä alalla.*

*Kukaan meistä ei pystyisi hoitamaan tätä palvelualaa yksin; erilaisia asiakkaita on aina ollut ja tulee aina olemaan. Erilaisia palveluntuottajia, suuria ja pieniä, tullaan aina tarvitsemaan. Toivon siis, että mikäli olet tutustunut opinnäytetyöni sisältöön ja tunnet olevasi yrittäjä: älä lannistu mahdollisen edessäsi olevan työmäärän alla. Askel kerrallaan, asia kerrallaan työt hoituvat. Ryhdy yrittäjäksi, tee työtä ja usko itseesi! Kehityt tulkkina, kollegana, yrittäjänä. Saat samalla uusia kokemuksia, aivan kuten minäkin olen saanut.*

## LÄHTEET

Akavan Erityisalat 2009. Kutsu koulutustilaisuuteen ”Minustako itsenäinen ammatinharjoittaja/yrittäjä?”. Koulutukset Turussa 21.4.2009 ja Jyväskylässä 18.11.2009. Akavan Erityisalojen ammatinharjoittajien ja yrittäjien toimikunta.

DIAK 2003. Tulkkipolun historiaa. Viitattu 30.4.2011.  
<http://www.turku.diak.fi/lehdistotiedotteet/lehdistotiedote?id=1042581>

Eskoo 2009. Tulkkipalvelusopimus. Tarjouspyyntö viittomakielen tulkkipalveluista Eskoon kuntayhtymän alueella. 27.5.2009 Tero Oinonen sähköpostiviesti liitteineen.

Evantia 2010. Tulkkipolun tilastoja Uudenmaan alueelta vuodelta 2009. Evantia Oy.

Försti, Ylermi & Nieminen, Pekka & Soini, Mikko & Viitala, Juhani 1996. Oma yritys pyörimään. Teoksessa Aloitanko oman? Tietoa yrittämisestä ja yrityksen perustamisesta. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 49–189.

Heikkinen, Riikka 2011. Yleistä tulkkipalvelun tuottamisesta. Tiedotustilaisuus palveluntuottajille. Helsinki 13.4.2011.

Heiskala, Timo 2010. Kilpailutukset 2005 ja 2008. Haastattelu 28.10.2010.

Hilma 2011. Julkiset hankintailmoitukset Suomessa. Viitattu 13.4.2011.  
<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2010-000791/>

Johnsson, Raoul 1989. Liiketoiminnan suunnittelu. Teoksessa Käsi- ja Pienteollisuuden Koulutussäätiö (toim.) Kannattava palveluyritys. 1. painos. Juva: WSOY, 38–51.

Jyväskylä 2010. Ostopalvelusopimus Honkalampi-säätiön kanssa. Tulkkipalvelujen ostopalvelusopimuksesta kertova sähköposti yhteistyökumppaneille 2.6.2010.



Jyväskylän yliopisto 2011. Viittomakielinen luokanopettajakoulutus. Viitattu 1.5.2011.  
<https://www.jyu.fi/edu/laitokset/okl/koulutusala/vkluoko>

Kauhajoki 2009. Laskutusosoitteen muutos tulkkipalvelulaskutusta varten. Sähköposti 10.2.2009.

Kela 2010. Kelan tarjouspyyntö tulkkipalveluntuottajille 13.1.2010. Terveysosasto.

Kela 2011a. Lisärekrytointi keväällä 2011. Viitattu 10.3.2011. <http://www.kela.fi>

Kela 2011b. Ilmoitustaulu yhteistyökumppaneille. Viitattu 13.3.2011.  
<http://www.kela.fi>

Kela 2011c. Ohjeet vammaisten tulkkauspalvelujen tuottajille 18.3.2011. Ohje Kansaneläkelaitoksen Terveysosaston vammaisten tulkkauspalvelun työryhmältä. Jakelu valittujen palveluntuottajien nimeämille yhteyshenkilöille sähköpostin liitteenä. Kansaneläkelaitoksen terveystosasto.

Kela 2011d. Valitut palveluntuottajat ja välityskeskukset. Viitattu 11.4.2011.  
<http://www.kela.fi>

Kela 2011e. Ruotsinkielisen resurssin rekrytointi. Viitattu 16.4.2011. <http://www.kela.fi>

Keskuskauppakamari 2007. Yrityksen perustajan opas. 1. painos. Helsinki: SP-paino Oy.

Kimpimäki, Aini 2007. Tulkkipalvelut siirtyvät valtion vastuulle. Yleinen tiedote 15.11.2007. Kansaneläkelaitoksen terveystosasto.

Koiranen, Matti 1993. Ole yrittäjä. Ulkoinen ja sisäinen yrittäjäyys. Tampere: TT-Kustannustieto Oy.

Kotler, Philip 2005. Markkinoinnin avaimet. 1. painos. Käännös Riikka Renko. Helsinki: Readme.fi

Kuusela, Hannu 2000. Markkinoinnin haaste. 2. painos. Helsinki: WSOY.

Latva-Rasku, Elina 2008. Tuotekehitystoiminnan kehittäminen sisäisen asiakastytyväisyyssmittauksen perusteella. Vaasan yliopisto, teknillinen tiedekunta, tuotannon laitos. Pro gradu – tutkielma.

Lindgren, Antti 1995. Yrittäjänä. Teoksessa Piolti Oy (toim.) Hyvä yritysidea. 1. painos. Helsinki: Kyriiri Oy, 9-25.

Markkinointi-instituutti 2011. Tietoa yrittäjän ammattitutkinnosta. Viitattu 16.4.2011. [http://www.markinst.fi/koulutus/sivut/tuotesivu.aspx?tid=56&t=yrittajan\\_ammattitutkinto](http://www.markinst.fi/koulutus/sivut/tuotesivu.aspx?tid=56&t=yrittajan_ammattitutkinto)

Maunus, Sari 1999. Hyvinvointipalvelujen tarve Eteläpohjalaisissa kylissä. Helsingin yliopisto. Maaseudun tutkimus- ja koulutuskeskus, Seinäjoki. Raportteja ja artikkeleita 68.

Meyer, Raili 1989. Palveluyrityksen johtaminen. Teoksessa Käsi- ja Pienteollisuuden Koulutussäätiö (toim.) Kannattava palveluyritys. 1. painos. Juva: WSOY, 12–35.

Mokoma 2006. Lista kunnista, joille lähetetty tarjous tulkkauspalvelusta.

Mokoma 2008. Asiakaspalautekysely maksaja-asiakkaille. Vuonna 2007 palvelua saaneisiin kuntiin postitetun kyselyn tulokset. Tulokset yrityksen sisäisessä käytössä.

Mokoman Perehdytyskansio 2010. Yrityksen tulkeille tarkoitettu ohjekokoelma yrityksen sisäisistä käytännöistä. Mokoma.

Opas puhevammaisten tulkkipalvelusta 2007. 2. painos. Julkaisun ovat tuottaneet Aivohalvaus- ja dysfasialiitto, Suomen CP-liiton PuheTupa – hanke ja Kehitysvammaliiton Tikoteekki yhteistyössä alan asiantuntijoiden kanssa.

Patentti- ja rekisterihallitus 2006. Korjauskehoitus. Toiminimen muodon tarkentaminen. Kirje 25.10.2006. Patentti- ja rekisterihallitus.

Patentti- ja rekisterihallitus 2011. Perustettavan yrityksen nimi. Viitattu 13.3.2011. <http://www.prh.fi>

Pirinen, Ritva 2000. Yrittäjyys ihmisen sekä sosiaali- ja terveysalan toimintayksikön toimintatapana. Teoksessa Hyvinvoinnin palapeli. Sosiaalialan ja yrittäjyyden tietoutta sosiaali- ja terveysalalle. 1. painos. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun B-julkaisusarja, 3/2000.

Raivio, Kari 2006. Artikkelit Yhteiskuntapolitiikka –lehdessä. Paras-hanke Suomea muokkaamassa. Yhteiskuntapolitiikka 71:2, 186-192.

Rauma 2006. Sopimus työsuorituksen ostamisesta. 11.12.2006.

Rautavaara, Aulikki & Kokko, Jouko 2006. Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut. Selvitys alueyhteistyön tuloksellisuudesta ja vaikutuksista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:51. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Risikko, Paula 2007. Vammaisten tulkkipalvelun järjestäminen Kelan tehtäväksi. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 13.11.2007.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Vammaisten tulkkipalveluja ehdotetaan Kelalle. Tiedote julkaistu Kelan Sanomat – lehdessä 1/2008.

Suomen Laki 2011. Tulkkipalvelulain muutos. Viitattu 11.4.2011. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220>

Tampereen sosiaali- ja terveystoimi 2005. Vammaispalvelulain mukaisen tulkkipalvelun, viittomakielen opetuksen ja välityspalvelun hankinta. Kokouspöytäkirja 13.12.2005. Tampere.

Tenhunen, Lauri 2004. Yrittäminen sosiaali- ja terveysalalla. 2. painos. Järvenpää: Yrityssanoma Oy.

Toivonen, Tarja 1999. Yrittäjäksi hyvinvointipalvelualalle. Helsingin yliopisto. Maa-seudun tutkimus- ja koulutuskeskus. Seinäjoki. Raportteja ja artikkeleita 74.

Tornikoski, Erno & Kalliosaari, Anu & Ristilä, Mika & Varamäki, Elina 2006. Alkavan yrityksen neuvontapalvelujen käyttäminen ja yrityksen perustamiseen liittyvät valinnat. Vaasan yliopisto. Selvityksiä ja raportteja 134.

UEP (Uudenmaan Erityispalvelut – kuntayhtymä) 2005a. Vammaispalvelulain mukaisten tulkkipalvelujen välityksen hankinta – hankintapäätös. Kokouspöytäkirja 1.6.2005. Mäntsälä.

UEP (Uudenmaan Erityispalvelut – kuntayhtymä) 2005b. Vammaispalvelulain alaisen tulkkipalvelujen hankinta puitesopimuksella useilta tuottajilta – hankintapäätökset. Kokouspöytäkirja 1.6.2005. Mäntsälä.

UEP (Uudenmaan Erityispalvelut – kuntayhtymä) 2008. Tulkkipalvelun kilpailutus 1.9.08 alkavalla hankintakaudella: Hankintapäätös viittomakielen tulkkipalvelut sekä kommunikaatio-opetus. Kokouspöytäkirja 19.5.2008, § 8-9. Helsinki.

Vaasa 2005. Viittomakielen tulkkikeskuksen toimintatavat. Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan kokous 13.12.2005, § 156.

Vesalainen, Jukka 1996. Yrittäjän ominaisuudet ja yrittäjän työn vaatimukset. Teoksessa Aloitanko oman? Tietoa yrittämisestä ja yrityksen perustamisesta. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 7-21.

Viestintävirasto 2011. Verkkotunnuksen myöntämisestä. Viitattu 16.4.2011. <http://www.viestintavirasto.fi>

Viitala, Riitta & Jylhä, Eila 2005. Menestyvä yritys. Liiketoimintaosaamisen perusteet. 5. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Viitala, Riitta 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. 2. painos. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Vilkama, Kari 2010. Kirje kuntien sosiaalihoitajille ja kuntien nimeämille tulkkauspalveluiden yhteyshenkilöille 29.6.2010. Kansaneläkelaitoksen terveystoimisto.

Vilkama, Kari 2011. Kirje tulkkauspalvelun tuottajille opiskelutulkkausten koordinaattorivaihtamisesta 8.4.2011. Kansaneläkelaitoksen terveystoimisto.

YTJ (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä) 2011. E-vaihtamisen rekisteröintipäivämäärän tarkistaminen. Viitattu 11.5.2011. <http://www.ytj.fi>

## LIITTEET

LIITE 1 JULKISIIN KILPAILUTUKSIIN OSALLISTUNEET PALVELUNTUOTTAJAT  
AAKKOSJÄRJESTYKSESSÄ

LIITE 2 TULKKAUS- JA OPETUSTUOTTEET ERI KILPAILUTUKSISSA

LIITE 3 KELAN VALITSEMAT PALVELUNTUOTTAJAT ALUEITTAIN, VERTAILUS-  
SA YLEISTULKKAUS/PERUSTASO:

LIITE 3a ETELÄ-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS

LIITE 3b LOUNAIS-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS

LIITE 3c, LÄNSI-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS

LIITE 3d, ITÄ-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS

LIITE 3e, POHJOIS-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS

LIITE 3f, ETELÄ-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS

LIITE 3g, LOUNAIS-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS

LIITE 3h, LÄNSI-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS,

LIITE 3i, ITÄ-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS

LIITE 3j, POHJOIS-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS

LIITE 4, KELAN KANSSA ALLEKIRJOITETTU SOPIMUS

LIITE 5, KELAN VAKUUTUSALUEET

## LIITE 1: Julkisiin kilpailutuksiin osallistuneet palveluntuottajat aakkosjärjestyksessä

	UEP 2005	Pirkan- kan- maa 2005	Eteva 2008	Kela 2010	K U V A	P U V A	V ä l i t y s	Kommentteja
AAC-Hand, Sirkku Johansson		x		x			x	
AAC-Tulkkipalvelut				x			x	
Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry				x			x	
Avainsäätiö				x			x	
Brahean Puhetulkit Oy				x			x	
Diakonia- ammattikorkeakou- lu Oy				x	x			
Eiran aikuislukio	x				x			
Eskoon sosiaalipal- velujen kuntayhty- mä				x	x	x		
Fitsign				x	x			
G-B Tolk				x	x	x		
Helena Kosonen / Viitox Toiminimi				x	x			
Honkakoto Lehi- koinen Oy				x			x	
Honkalampi-säätiö	x	x	x	x	x	x		
Invalidiliiton asu- mispalvelut Oy, Kouvolan Validia- palvelut				x			x	
Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus				x			x	
Jaarla perustettava yhtiö				x	x			
Juha Pekkala				x	x			
Juhan Paja Ky				x	x			
Jyväskylän yliopisto				x	x			
Kehitysvammaisten Palvelusäätiö	x	x		x			x	
Kolpeneen palvelu- keskuksen kuntayh- tymä				x	x			

	UEP 2005	Pirkan- kan- maa 2005	Eteva 2008	Kela 2010	K U V A	P U V A	V ä l i t y s	Kommentteja
Kommunikaa- tiokeskus Telmii Oy				x		x		
Kuurojen Liitto ry	x						x	
Kymenlaakson sai- raanhoito- ja sosi- aalipalvelujen kun- tatyhtymä				x	x	x		
Käsitys				x	x			
Lankinen Consul- ting Oy		x		x	x			Pirkanmaa: T:mi H&I Con- sulting, Hannu Lankinen
Logopedics Pro Communication Oy		x				x		Tarjous hylätty, tarjous ei vastannut tarjouspyynnön ehtoja
Mäkeläinen Kaisa- Leena				x		x		
Nurmeksen kau- punki				x	x			
Omnivis Oy	x	x	x	x	x			UEP: Uudenmaan tulkki- keskus Omnivis (tmi Ju- hana Leinonen), Kela: Myös Uudenmaan tulkki- keskus Omnivis
Osuuskunta Ajan Pyörä		x		x	x			Pirkanmaa: Osuuskunta Ajanpyörä/ Mungomedia
Osuuskunta Poh- jois-Pirkanmaan Työkarhut		x				x		Tarjous hylätty, tarjoaja ei täyttänyt asetettuja ehdot- tomia vaatimuksia
Oy Käännös- ja tulkkau palvelu Mokoma ab	(x)		x	x	x	x		Jätti jälkitarjouksen UEP:lle syksyllä 2006
Oy NovaCall Ab	x	x					x	Pirkanmaa: Tarjous hylät- ty, ei vastannut tarjous- pyyntöä
PB Paino & Bitti- kanava Oy				x		x		
Persoona Oy / Tulkkipalvelut Sivu- persoona		x	x	x	x			Pirkanmaa: Persoona osk Tampere, 2008: Osuus- kunta Sivupersoona
Pro-Lingua Oy			x			x		Tarjonnut vain opetusta



	UEP 2005	Pirkan- kan- maa 2005	Eteva 2008	Kela 2010	K U V A	P U V A	V ä l i t y s	Kommentteja
Puhe- ja hoivapalvelut Liisa Vepsäläinen				x		x		
Puhetulkinta Riitta Perttunen			x	x		x		Eteva: Tmi Riitta Perttunen
Puhetulkkit JuTuksi Avoin Yhtiö				x		x		
Puhetulkkipalvelu Päivi Ahola			x	x		x		Eteva: Tmi Päivi Ahola
Puhetulkkipalvelut Eeva Lammela		x		x		x		
Puhetulkkipalvelut Sinikka Vuorinen				x		x		
Puhevammaisten tulkkipalvelu t:mi A. Tuominen				x		x		
Puhevammaisten tulkkipalvelut Saija Moisio				x		x		
PUVA - Tulkkauspalvelut				x		x		
Reddo-tulkkaus				x	x			
Rinne koti-säätiö	x		x	x		x		
Ryhmittymä Tampereen Tulkkeskus & co.	x	x	x	x	x			UEP ja Pirkanmaa: Tampereen Kuurojen yhdistys ry, Eteva: Tam-Signservice Oy
Sanamaailma Oy			x	x	x	x		Eteva: Tarjonnut vain ope- tusta
Sanscom				x	x			
Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, sosiaalipalvelut				x		x		
Sentraali Oy	x						x	
Sign Line Oy	x	x	x	x	x			UEP: Kuurojen Liitto ry
Signolea - Viittomakielialan Tulkkipalvelut			x	x	x			
Sotek-säätiö				x		x		

	UEP 2005	Pirkan- kan- maa 2005	Eteva 2008	Kela 201 0	K U V A	P U V A	V ä l i t y s	Kommentteja
Suomen Afasiasää- tiö	x						x	Tarjous hylätty, ei täyttänyt tarjouspyynnön ehtoja
Suomen CP-liitto ry, Puhetupakeskus	x	x	x	x		x		Pirkanmaa: Tarjous hylätty, tarjous ei vastannut tarjouspyynnön ehtoja, UEP ja Eteva: Suomen CP-liitto ry
Suomen Humanis- tinen Ammattikor- keakoulu Oy			x	x	x			2008: Humak
Suomen Punainen Risti, Tampereen osasto		x					x	
SV - Tulkki				x	x			
T:mi Alias Tulkki- palvelu Saila Leino- nen		x				x		
T:mi Jaarla				x	x			
T:mi Kirjoitustulkki- palvelu Leena Uk- konen		x				x		
T:mi Viitotun kom- munikaation palve- lut - M. Kovanen		x				x		
T:mi Viittomakielen tulkkipalvelu PIN, Pirjo Nurminen		x				x		
T:mi Viittomakielen tulkkipalvelu Satu, Satu Paattiniemi		x				x		
T:mi Viittomakielen- tulkkipalvelu Henna Romppanen		x				x		
T:mi Viittomakielen- tulkkipalvelu Teija Lähteenmäki		x				x		
Teckenspråktolk- ning Macce				x	x			
Terhi Eriksson				x		x		
	UEP 2005	Pirkan- kan- maa 2005	Eteva 2008	Kela 201 0	K U V A	P U V A	V ä l i t y s	

							y s	Kommentteja
TIIMA Tulkkauspalvelu				x	x			
Tmi Anne Ahokas				x	x			
Tmi Eija Ahlström			x			x		
Tmi Iris Föhr	x		x		x			
Tmi Olli Lintuniemi				x	x			
Tmi Puhetulkkipalvelu Sanna Vallius-Kauhaniemi			x	x		x		2008: Sanna Vallius-Kauhaniemi
Tmi puhevammaisten tulkkauspalvelut Kirsi Pöyry				x		x		
Tmi Puhevammaisten tulkkipalvelut Vuokko Leinonen				x		x		
Tmi Raija Mäki		x		x		x		
Tmi Riitta Paussu Puhevammaisten tulkkipalvelu			x	x		x		Eteva: Tmi Riitta Paussu
Tmi Sirpa Karttiala				x		x		
Tmi Susanna Hellgren				x		x		
Tmi Tulkkipalvelu Tiina Haapasaari			x	x		x		2008: Tmi Tiina Haapasaari
Toiminimi Jaanakos		x		x		x		Pirkanmaa: T:mi Jaanakos, Jaana Koski-Vähälä
Tulke Oy			x	x		x		2008: Akitulkki tmi
Tulkkkaus- ja käännöspalvelu Mireal			x	x		x		
Tulkkkaus- ja käännöspalvelu Sofar Oy				x		x		
TulkkkausILONA Oy				x		x		
Tulkkkauspalvelu Käet Oy				x		x		
Tulkkipalvelu Interaktio				x		x		

	UEP 2005	Pirkan- kan- maa 2005	Eteva 2008	Kela 201 0	K U V A	P U V A	V i t t o p p ä l i t y s	Kommentteja
Tutoris Oy				x		x		
Viitro Ky			x		x			Tarjonnut vain opetusta
Viittomakielen ope- tus- ja tulkkauspal- velu Kirsi-Marja Mäki				x	x			
Viittomakielen tulk- kaus- ja käännös- palvelu Oiva Oy				x	x			
Viittomakielen tulk- kipalvelu Armi		x	x	x	x			Pirkanmaa: T:mi Viittoma- kielen tulkkipalvelu Armi, 2008: Tmi Armi Näykki, 1.3.2010 nimi muuttunut: Viitoppa Oy
Viittomakielialan Osuuskunta Via	x	x	x	x	x			
VIPARO - Viittoma- kieliset palvelut Aro			x	x	x			

LIITE 2: TULKKAUS- JA OPETUSTUOTTEET ERI KILPAILUTUKSISSA, vastaava tuote saattaa eri kilpailutuksessa olla eriniminen

UEP 2005	Eteva 2008	Pirkanmaa 2005	Kela 2010
Asioimistulkkaus perustaso	Asioimistulkkaus perustaso	Asioimistulkkaus perustaso	Yleistulkkaus perustaso
-	Asioimistulkkaus perustaso pari	-	Yleistulkkaus paritulkkaus
Asioimistulkkaus vaativa taso	Asioimistulkkaus vaativa taso	Asioimistulkkaus vaativa taso	Yleistulkkaus vaativa taso
Asioimistulkkaus vaativa pari	Asioimistulkkaus vaativa pari	-	-
-	Kirjoitustulkkaus perustaso	-	Kirjoitustulkkaus perustaso
-	Kirjoitustulkkaus vaativa taso	-	Kirjoitustulkkaus vaativa taso
-	-	-	Kirjoitustulkkaus paritulkkaus
-	-	-	Kirjoitustulkkaus, yli päivän kestävät, perustaso
-	-	-	Kirjoitustulkkaus, yli päivän kestävät, vaativa taso
-	-	-	Kirjoitustulkkaus, yli päivän kestävät, paritulkkaus
-	Etätulkkaus perustaso	-	-
-	Etätulkkaus vaativa taso	-	-
-	Puhelintulkkaus perustaso	-	-

UEP 2005	Eteva 2008	Pirkanmaa 2005	Kela 2010
-	Puhelintulkkaus vaativa taso	-	-
Opiskelutulkkaus 2.asteen koulutus	Opiskelutulkkaus	Opiskelutulkkaus perustaso	Opiskelutulkkaus
-	Opiskelutulkkaus paritulkkauksena	-	-
Opiskelutulkkaus korkea-aste	-	Opiskelutulkkaus vaativa taso	-
Seminaari- ja kon- ferenssitulkkaus perustaso	Yli 1 vrk tulkkauk- set perustaso	Asioimistulkkaus, yhden päivän ylit- tävät tilaisuudet	Yleistulkkaus, yli päi- vän kestävät, perus- taso
Seminaari- ja kon- ferenssitulkkaus vaativa taso	Yli 1 vrk tulkkauk- set vaativa taso	Asioimistulkkaus, yhden päivän ylit- tävät kongressit ja seminaarit	Yleistulkkaus, yli päi- vän kestävät, vaativa taso
Seminaari- ja kon- ferenssitulkkaus paritulkkaus	-	-	Yleistulkkaus, yli päi- vän kestävät, pari- tulkkaus
Ryhmäopetus viit- tomakieli ja viitottu puhe	Ryhmäopetus	Viittomakielen, viitotun puheen ja tukiviittomien ope- tus	Tuotetta ei kilpailutet- tu
Perheopetus viit- tomakieli ja viitottu puhe	Perheopetus		Tuotetta ei kilpailutet- tu
Tulkkipalvelujen välitys	Kuntayhtymä päätti tuottaa väli- tyspalvelun itse, tulkkauspalvelut kilpailutettiin	Tulkki- ja opetus- palvelun välitys	Välityskeskuspalvelut, tätä ennen vielä tulk- kauspalveluiden väli- tysjärjestelmän kilpai- lutus

LIITE 3a ETELÄ-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS, VERTAILUSSA  
YLEISTULKKAUS/PERUSTASO

1. Viittomakielen opetus- ja tulkkauspalvelu Kirsi-Marja Mäki
2. Fitsign
3. Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä
4. Viittomakielen tulkkaus ja käännöspalvelu Oiva Oy
5. Sanscom
6. Oy Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma ab
7. Tmi Anne Ahokas
8. Persoona Oy / Tulkkipalvelut Sivupersoona
9. VIPARO - Viittomakieliset Palvelut Aro
10. Tulke Oy
11. Tulkkaus- ja käännöspalvelu Mireal
12. Tulkkipalvelu Interaktio
13. Omnivis Oy
14. Uudenmaan tulkkikeskus Omnivis
15. Honkalampi-säätiö
16. Ryhmittymä Tampereen Tulkkikeskus & co.
17. Sign Line Oy
18. Suomen Humanistinen Ammattikorkeakoulu Oy
19. Viittomakielialan Osuuskunta Via
20. Signolea- Viittomakielialan Tulkkipalvelut
21. Reddo-tulkkaus
22. Sanamaailma Oy
23. Teckenspråktolkning Macce

LIITE 3b LOUNAIS-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS, VERTAILUSSA  
YLEISTULKKAUS/PERUSTASO

1. Viittomakielinen opetus- ja tulkkauspalvelu Kirsi-Marja Mäki
2. SV – Tulkki
3. Viittomakielen tulkkipalvelu Armi
4. Viittomakielen tulkkaus- ja käännöspalvelu Oiva Oy
5. Tulkkauspalvelu Käet Oy
6. Helena Kosonen / Viitox Toiminimi
7. TIIMA Tulkkauspalvelu
8. Tulke Oy
9. Persoona Oy / Tulkkipalvelut Sivupersoona
10. Osuuskunta Ajan Pyörä
11. VIPARO - Viittomakieliset palvelut Aro
12. Jaarla perustettava yhtiö
13. Oy Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma ab
14. Ryhmittymä Tampereen tulkkikeskus & co.
15. Omnivis Oy
16. Sign Line Oy
17. Viittomakielialan Osuuskunta Via
18. Sanscom
19. Käsitys
20. Tmi Kädenkäänte
21. Uudenmaan tulkkikeskus Omnivis
22. Signolea - Viittomakielialan Tulkkipalvelut
23. Lankinen Consulting Oy
24. Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy
25. Toiminimi Jaanakos
26. Honkalampi-säätiö
27. Tulkkaus- ja käännöspalvelu SoFar Oy
28. Reddo-tulkkaus



LIITE 3c LÄNSI-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS, VERTAILUSSA  
YLEISTULKKAUS/PERUSTASO

1. Juhan Paja Ky
2. Viittomakielinen opetus- ja tulkkauspalvelu Kirsi-Marja Mäki
3. Viittomakielen tulkkaus- ja käännöspalvelu Oiva Oy
4. VIPARO - Viittomakieliset Palvelut Aro
5. Jyväskylän yliopisto
6. G-B Tolk
7. Honkalampi-säätiö
8. Oy Käännös- ja tulkkauspalvelu Mokoma ab
9. Tulkkaus- ja käännöspalvelu SoFar Oy
10. Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä
11. Tulke Oy
12. Viittomakielialan Osuuskunta Via
13. Ryhmittymä Tampereen tulkkikeskus & co.
14. Sign Line Oy
15. Signolea - Viittomakielialan tulkkipalvelut
16. Teckenspråktolkning Macce

LIITE 3d ITÄ-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS, VERTAILUSSA YLEIS-TULKKAUS/PERUSTASO

1. Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä
2. Viittomakielen opetus- ja tulkkauspalvelu Kirsi-Marja Mäki
3. Viittomakielen tulkkaus- ja käännöspalvelu Oiva oy
4. Nurmeksen kaupunki
5. Honkalampi-säätiö
6. TulkkausILONA Oy
7. Tmi Sirpa Kartiala
8. Persoona Oy / Tulkkipalvelu Sivupersoona
9. Sign Line Oy
10. Viittomakielen Osuuskunta Via
11. Tampereen Tulkkikeskus Oy
12. Suomen Humanistinen Ammattikorkeakoulu
13. SIGNOLEA - Viittomakielialan Tulkkipalvelut

LIITE 3e POHJOIS-SUOMI, KUULOVAMMAISTEN TULKKAUS, VERTAILUSSA YLEISTULKKAUS/PERUSTASO

1. Viittomakielinen opetus- ja tulkkauspalvelu Kirsi-Marja Mäki
2. Viittomakielen tulkkaus- ja käännöspalvelu Oiva Oy
3. Juha Pekkala
4. VIPARO - Viittomakieliset Palvelut Aro
5. Honkalampi-säätiö
6. G-B Tolk
7. Tulkkaus- ja käännöspalvelu Mireal
8. Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä
9. Sign Line Oy
10. Viittomakielialan Osuuskunta Via
11. SIGNOLEA - Viittomakielialan Tulkkipalvelut

## LIITE 3f, ETELÄ-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS

1. Puhetulkkipalvelu Päivi Ahola
2. Mäkeläinen Kaisa-Leena
3. Terhi Eriksson
4. Rinnekoti-säätiö
5. Puhevammaisten tulkkipalvelu t:mi A. Tuominen
6. Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä
7. Tmi Riitta Paussu Puhevammaisten tulkkipalvelu
8. Tmi Susanna Hellgren
9. Tmi Tulkkipalvelu Tiina Haapasaari
10. AAC- tulkkipalvelut
11. Sotek-säätiö
12. Puhetulkinta Riitta Perttunen
13. Tmi Puhetulkkipalvelu Sanna Vallius-Kauhaniemi
14. Honkalampi-säätiö
15. Avain-säätiö
16. PB Paino & Bittikanava Oy
17. Invalidiliiton asumispalvelut Oy, Kouvolan Validia-palvelut
18. Suomen CP-liitto ry
19. Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus
20. Sanamaailma Oy

LIITE 3g, LOUNAIS-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS, VERTAILUSSA  
YLEISTULKKAUS/PERUSTASO

1. Tmi Puhevammaisten tulkkipalvelut Vuokko Leinonen
2. PUVA – Tulkkaukspalvelut
3. Honkakoto Lehikoinen Oy
4. Puhevammaisten tulkkipalvelut Saija Moisio
5. Kehitysvammaisten palvelusäätiö
6. Puhetulkkit JuTuksi Avoin Yhtiö
7. Kommunikaatiokeskus Telmii Oy
8. Oy Käännös- ja tulkkaukspalvelu Mokoma ab
9. Honkalampi-säätiö
10. Puhetulkkipalvelut Sinikka Vuorinen
11. Puhetulkkipalvelut Eeva Lammela
12. AAC-Hand, Sirkku Johansson
13. Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry
14. Tmi puhevammaisten tulkkaukspalvelut Kirsi Pöyry
15. Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, sosiaalipalvelut
16. Tmi Raija Mäki
17. Tmi Miia Olkkonen

LIITE 3h, LÄNSI-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS, VERTAILUSSA YLEIS-  
TULKKAUS/PERUSTASO

1. Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä
2. G-B Tolk
3. Oy Käännös- ja tulkkaukspalvelu Mokoma ab
4. Avain-säätiö
5. Honkalampi-säätiö

LIITE 3i, ITÄ-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS, VERTAILUSSA YLEIS-TULKKAUS/PERUSTASO

1. Brahean puhetulkit Oy
2. Puhe- ja hoivapalvelut Liisa Vepsäläinen
3. Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä
4. Invalidiliiton asumispalvelut Oy, Kouvolan Validia-palvelut
5. Honkalampi-säätiö

LIITE 3j, POHJOIS-SUOMI, PUHEVAMMAISTEN TULKKAUS, VERTAILUSSA YLEISTULKKAUS/PERUSTASO

1. Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä
2. Honkalampi-säätiö
3. Tutoris Oy

## LIITE 4 Kelan kanssa allekirjoitettu sopimus

**KANSANELÄKELAITOS**  
Terveysosasto

**Sopimus**

**Kela**<sup>®</sup>

Kela 3/331/2010

Oy Käännös- ja tulkkau palvelu Mokoma Ab  
Vargholmsvägen 35  
64210 Kalax

**KUULO- JA KUULONÄKÖVAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKAUSPALVELUA KOSKEVA SOPIMUS LÄNSI-SUOMEN VAKUUTUSALUEELLA AJALLE 1.9.2010- 31.12.2012**

**1. Sopijapuolet**

Palvelujen järjestäjä ja rahoittaja: Kansaneläkelaitos

Palveluntuottaja: Oy Käännös- ja tulkkau palvelu Mokoma Ab

**2. Palvelujen hankinta ja palvelun yleiset edellytykset**

Kilpailun piirissä olevien vammaisten henkilöiden tulkkaukseen koskevat tarjoukset on ratkaistu 10.5.2010. Kela pyysi tarjoukset 13.1.2010 päivättyllä tarjouspyynnöllä.

Kela ostaa ajalla 1.9.2010–31.12.2012 Tarjouspyynnön kohdassa 1 ja liitteessä 1 Hankittavan palvelun kuvaus mainittua tulkkaukseen Etelä-Suomen alueelle osana Kelan järjestämää vammaisten henkilöiden tulkkaukseen annettua lain (133/2010) mukaista tulkkaukseen palvelua.

**3. Palvelun laatu ja siinä esiintyvät virheet**

Palvelun on koko sopimuskauden ajan vastattava sitä, mitä tarjousasiakirjoissa on ilmoitettu ja mitä tässä sopimuksessa on sovittu.

Palvelun laatuun ja palvelun toteutumiseen vaikuttavissa tekijöissä tapahtuvista muutoksista, kuten esimerkiksi henkilöstön vaihdoksista, yhtiömuodon ja omistussuhteen muutoksista, Y-tunnuksen muuttumisesta, laskuttajana toimivan tahon muutoksista tai muista tämän sopimuksen toteuttamisen kannalta olennaisista muutoksista toiminnassaan tulee palveluntuottajan viipymättä ilmoittaa Kelan terveysosaston päiväraha- ja vammaisuusryhmälle kohdassa 18 tarkoitetulla tavalla.

Jos palvelu poikkeaa sovitusta, siinä on virhe, joka palveluntuottajan tulee korjata viivytyksettä. Palveluntuottaja voi vapautua vastuusta osoittamalla, ettei virhe johdu sen vastuulla olevasta seikasta.

**4. Palvelun laadun valvonta**

Palveluntuottaja sitoutuu valvomaan tulkkauksen laatutasoa siten, että se säilyy koko sopimuskauden vähintään hyväksytyyn tarjoukseen mukaisena. Tästä tulee antaa pyydettyä selvitys Kelalle. Laadun seuranta varten palveluntuottajalla tulee olla asiakaspaalutejärjestelmä, josta Kela antaa tarkemmat ohjeet.

Kela voi suorittaa laadunseurantaa omien tarpeidensa mukaisesti. Palveluntuottajan on toimitettava Kelan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot sovittuun määräaikaan mennessä.

Kela ja palveluntuottaja tapaavat noin kerran vuodessa kehitys- ja arviointikokouksissa. Kokoukset järjestetään Kelan määrittelemässä paikassa ja niissä käsitellään muun muassa palvelun toteutumiseen, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita.

### **Auditointi**

Kelalla on oikeus sopimuskaudella arvioida (auditointi) hyväksytyä palvelua ja sen vastaavuutta tarjouksessa annettuihin tietoihin haluamallaan tavalla ja haluamaan ajankohtana sen selvittämiseksi, onko palvelu vaatimusten mukainen ja palveluntuottaja toiminut sopimuksen mukaisesti. Kelalla tai Kelan edustajalla on oikeus haastatella palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä ja tutustua niihin palveluntuottajan asiakirjoihin, joihin tutustuminen on tarpeen toiminnalle asetettujen vaatimusten ja palvelua koskevien sisältöjen laadun arvioimiseksi. Kelalla on oikeus tarkastaa ainoastaan tietoja, jotka koskevat kyseessä olevan sopimuksen sopimusvelvoitteiden täyttämistä.

Kelan on ilmoitettava auditointikäynnistä etukäteen. Palveluntuottajalla on perustellusta syystä oikeus siirtää tarkastuskäyntiä enintään neljätoista (14) päivää Kelan ehdottamasta päivästä eteenpäin.

Palveluntuottajalla on oikeus vaatia auditointia suorittavaa henkilöä allekirjoittamaan tarkastusta koskevan salassapitosopimuksen. Salassapitosopimus ei saa estää tarkastuksen tulosten raportoimista Kelalle.

## **5. Palvelun tuottamiseen käytettävä henkilöstö**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tulkkaukspalvelua suorittava henkilöstö täyttää Tarjouspyynnön kohdassa 2 kuvatut henkilöstön pätevyysvaatimukset. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että Kelalla on ajantasaiset tiedot tulkkaukspalvelua suorittavasta henkilöstöstä.

Palveluntuottajan on vältettävä sellaisia palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaihdoksia, joilla voi olla vaikutusta palvelujen laatuun. Mikäli henkilöstön vaihdos olennaisesti heikentää palvelun laatua tarjouksessa ilmoitetusta, Kela voi muuttaa palveluntuottajan sijoitusta etusijajärjestyksessä alaspäin. Sijoitusta ei voida korottaa uuden henkilöstön perusteella.

Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä ei ole työ- tai virkasuhteessa Kelaan hoitaessaan sopimuksen mukaisia tehtäviä.

Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön on noudatettava Kelan tietoturvallisuusohjeistusta sekä muita Kelan ohjeita ja määräyksiä. Kelan on ilmoitettava etukäteen kaikista tällaisista palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön noudatettaviksi tarkoitetuista menettelytapavelvoitteista.

Palveluntuottajalla säilyy oman henkilöstönsä työnjohto- ja valvontavastuu.

## **6. Alihankinta**

Palveluntuottaja voi teettää sopimukseen kuuluvia tehtäviään tarjousasiakirjoissa ilmoittamallaan alihankkijoilla.

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuten omastaan. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita.

Muiden kuin Tarjouskilpailun Henkilöstölomakkeessa (liite 4) nimettyjen alihankkijoiden käyttö on mahdollista vain Kelan Terveystalouden suostumuksella.

## **7. Hyväksytyt hinnat ja toteutus**

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan tulkkaustilaukset käytettävissään olevien resurssien puitteissa sen mukaisesti, mitä se on tarjousasiakirjoissa ilmoittanut. Hyväksytyt hinnat ja hintalajit on kerrottu Tarjouspyynnön kohdassa 3.1. ja Tarjouspyynnön liitteessä 7 Hinnoittelun perusteet.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä laskutuslisää eikä hän saa periä asiakkaalta asiakasmaksua, omavastuusuutta tai muuta lisämaksua tulkkausprosessiin sisältyvästä toiminnasta.

Palveluntuottaja laskuttaa tulkkauksesta sen mukaan, mille ajalle tulkkaus on tilattu. Jos tulkkausajaksi ylittyy palveluntuottajasta riippumattomasta hyväksyttävästä syystä, hän voi laskuttaa myös tilauksen ylimenevästä ajasta.

Kela ostaa palvelua tarjotun asiakaskapasiteetin rajoissa hankintapäätöksen perusteella rakennetun puitejärjestelyn mukaisesti. Tämä sopimus ei sido tiettyyn tilausten määrään. Tulkkaustilaukset välitetään palveluntuottajille alueellisten välityskeskusten kautta. Tilausten välittämisen periaatteista on kerrottu Tarjouspyynnön kohdassa 1.1. Asiakkaan itsensä suoraan tulkilta tekemä tilaus voidaan korvata vain erityistapauksessa.

## **8. Maksuehdot**

Maksut maksetaan laskun perusteella. Lasku eräännyy maksettavaksi neljäntoista (14) päivän kuluessa hyväksyttävän laskun päiväyksestä.

Palveluntuottaja laskuttaa antamansa palvelun enintään kerran kuukaudessa ja viimeistään kahden kuukauden kuluessa kunkin tulkkaustapahtuman päättymisestä. Laskutuksessa käytetään palveluntuottajan omaa tai Kelan laskulomaketta sekä tilityslomaketta. Laskutuksen yhteydessä laskuttajan on ilmoitettava palveluntuottajan Y-tunnus ja muut maksunsaajan tiedot sekä koko tilitystä koskeva viitenumero tai tilityksen numero.

Laskussa on oltava erittely laskutuksen perusteista. Laskutuksessa tulee noudattaa tarjouspyynnön mukaisia nimikkeitä ja laskutusperusteita.

Jos Kela ei maksa laskua viimeistään eräpäivänä, palveluntuottajalla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain perusteella sekä kohtuulliset perintäkulut.

Laskuttajana toimii tämän sopimuksen allekirjoittanut palveluntuottaja tai jäljempänä tässä sopimuksessa ilmoitettu muu laskuttaja palveluntuottajan puolesta. Kelan maksama korvaus on aina palveluntuottajan tuloa. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sen tiedot ovat ennakkoperintärekisterissä.



Kela suorittaa korvausta vain sopimuksen mukaisesti toteutetusta tulkkauksesta ja sen oheiskuluista.

## 9. Salassapito ja henkilötietojen käsittely

Sopijapuolet sitoutuvat noudattamaan tietosuojaa koskevia lainmukaisia menettelyjä henkilötietojen keräämisessä, omassa toiminnassa, tietojen luovuttamisessa, säilyttämisessä, suojaamisessa, hävittämisessä ja muussa käsittelyssä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa Kelan antamia ohjeita.

Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palveluja tuotettaessa ja sopimuksen mukaisessa toiminnassa muuten tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista.

Palveluntuottaja ei saa ilman Kelan lupaa luovuttaa salassa pidettäviä tietoja eikä henkilötietoja ulkopuolisille.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen käyttämät alihankkijat noudattavat näitä salassapitoa koskevia määräyksiä.

Palveluntuottajan on selvitettävä palvelua suorittavalle henkilöstölle salassapitovelvollisuuden sisältö.

Palveluntuottajan on ylläpidettävä luetteloa niistä palveluntuottamiseen osallistuvista palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy Kelan aineistoihin tai arkaluonteisiin tilaajaa tai kolmatta koskeviin tietoihin.

Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa luottamuksellisiksi katsottavat aineistot ja tiedot, jotka ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaisille tai muulle taholle.

## 10. Muut palveluntuottajaa koskevat vaatimukset

Palveluntuottaja luo palveluksessaan olevista tulkeista tulkkiprofiilit ja ylläpitää niitä Kelan välitysjärjestelmässä. Profiilit on luotava ennen tulkkauspalvelua koskevan lain voimaantuloa 1.9.2010. Kela antaa erikseen tarkemman ohjeistuksen ajankohdasta sekä profiilien sisällöstä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa käytettävissään olevat resurssit ja tulkkien kalenteritiedot Kelalle tai välityskeskukselle sen ylläpitämään tietokantaan hyvissä ajoin ennen sopimuskautta. Tietoja on ylläpidettävä koko sopimuskauden ajan.

Palveluntuottaja sitoutuu vastaanottamaan tulkkilaukset Kelan tai Kelan valitseman välityskeskuksen kautta. Tilaukset välitetään Kelan tarpeista ja tilauksen kiireellisyydestä riippuen joko teknisen käyttöyhteyden avulla Kelan hankkimaa välitysjärjestelmää käyttäen tai muulla tavoin kirjallisesti tai puhelimitse.

Palveluntuottaja on velvollinen palveluja antaessaan noudattamaan tässä sopimuksessa mainittujen ehtojen lisäksi Kelan tai välityskeskuksen asiakaskohtaisesti antamia ohjeita. Kela ja palveluntuottaja voivat sopia myös muista toiminnassa noudatettavista ohjeista yksittäistapauksissa, sikäli kun ne eivät ole ristiriidassa tämän sopimuksen kanssa.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön muiden Kelalle palveluja kulloinkin tuottavien palveluntuottajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii asiakkaan ja Kelan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottajien yhteistyö on järjestettävä siten, etteivät palveluntuottajien liike- tai ammattisalaisuudet paljastu. Jos yhteistyö aiheuttaa muita kuin vähäisiä lisäkuluja palveluntuottajalle, sopijapuolten on sovittava kulujen jakamisesta ennen lisäkuluja aiheuttavaan toimintaan ryhtymistä.

Palveluntuottajalla tulee olla lakisääteiset ja muut palvelun tuottamisen kannalta tarpeelliset vakuutukset. Vakuutusten tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

Palveluntuottajan on hankittava toimintaansa varten vastuuvakuutus, jonka tulee olla riittävä suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin.

Kelan on annettava palveluntuottajalle riittävät ja oikeat tiedot palvelun tuottamista varten sekä tarjottava sovitun mukaisesti tulkkauksilausten välitystä varten luotu välitysjärjestelmä palveluntuottajan käyttöön.

#### 11. Sopimuksen muutokset

Sopijapuolet voivat muuttaa tätä sopimusta vain kirjallisesti, muut muutokset ovat mitättömiä. Muutokset tulevat voimaan, kun molemmat sopimusosapuolet ovat ne asianmukaisesti hyväksyneet ja allekirjoittaneet sopimusosapuolten toimivaltaisten edustajien toimesta.

Jos tulkkauksipalvelulainsäädännössä tai muussa tulkkauksipalveluun vaikuttavassa lainsäädännössä tapahtuu muutoksia, Kelalla on oikeus tarkistaa sopimusta tältä osin. Jos palveluntuottaja vastustaa Kelan ehdottamia muutoksia, palveluntuottajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kuukauden kuluttua.

Kummallakaan sopijapuolella ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta ilman toisen osapuolen kirjallista suostumusta.

#### 12. Erimielisyydet ja sovellettava lainsäädäntö

Tässä sopimuksessa tarkoitetun palvelun tuottamisesta aiheutuvat erimielisyydet tulee ensisijaisesti ratkaista neuvottelun kautta. Ellei neuvottelu tuota molempia osapuolia tyydyttävää ratkaisua, erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

#### 13. Sopimusrikkomus

Mikäli palveluntuottaja poikkeaa palvelun antamisesta tai laskutuksessa tästä sopimuksesta, Kela voi välittömästi keskeyttää uusien tulkkauksilausten välittämisen ja tulkkauksilaskujen maksamisen niin kauan kuin sopimuksen rikkominen jatkuu. Kelalla on oikeus periä takaisin väärin perustein maksamansa kustannukset.

#### 13. Sopimuksen purkaminen ja irtisanominen

Mikäli sopijapuoli rikkoo olennaisesti sopimuksen ehtoja, toisella sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus ilmoittamalla siitä viivyttyksettä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle.

Kela voi purkaa sopimuksen, jos palvelun tuottamisen edellytyksissä tai palvelussa tulee ilmi oleellisia tai toistuvia puutteita, tai jos sovitun palvelun tuottamisen edellytykset puuttuvat taikka palveluntuottaja syyllistyy kilpailurajoituslain vastaiseen kiellettyyn hintayhteistyöhön.

Toistuva ja olennainen poikkeama laskutusohjeista voi johtaa tämän sopimuksen purkamiseen. Myös vakava tai toistuva tietoturvallisuuden vaarantaminen on sopimuksen purkuperuste.

Palveluntuottaja voi irtisanoa sopimuksen päättymään kolmen kuukauden kuluttua ilmoituksesta, jos palveluntuottajan toiminnassa tapahtuu olennainen muutos. Muussa tapauksessa sopimuksen päättymisestä neuvotellaan erikseen. Sopimuksen purkaminen tai irtisanominen ei vapauta osapuolia vahingonkorvaus- tai mahdollisista muista siihen mennessä syntyneistä vastuista.

#### **14. Vahingonkorvausvastuu ja vastuunrajoitukset**

Palveluntuottaja vastaa tuottamastaan palvelusta Kelalle. Palveluntuottaja vastaa tuottamansa palvelun Kelalle aiheuttamasta vahingosta. Tilanteissa, joissa Kela on korvausvastuussa kolmanteen nähden, Kela hoitaa vahinkotapausten korvauskäsittelyn omien menettelyidensä mukaisesti. Jos vahinko on edellä mainitussa tapauksessa aiheutunut siitä, että palveluntuottaja on laiminlyönyt sopimusveloitteensa, Kelalla on oikeus kohdistaa palveluntuottajaan korvausvaade. Oikeus korvausvaateen esittämiseen Kelalle on myös silloin, jos sopimusveloitteiden laiminlyönnistä aiheutuu Kelalle muuta vahinkoa.

Palveluntuottajan on pidettävä luetteloja niistä vahinkotapauksista, joissa vahinko on aiheutunut Kelalle tai kolmannelle. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tällaisista vahingoista Kelalle.

Kelalla ja palveluntuottajalla on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta välittömästi vahingosta.

Sopijapuolella on lisäksi oikeus korvaukseen välillisestä vahingosta, jos toinen sopijapuoli on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, rikkonut salassapitovelvoitteita tai loukannut immateriaalioikeuksia.

Kela ei vastaa vahingoista, joita välitysjärjestelmän toimintahäiriöistä palveluntuottajalle mahdollisesti aiheutuu.

#### **15. Ylivoimainen este**

Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä ja sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopijapuolten ei ole ollut syytä ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja joka on sopijapuolista riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

Alihankkijan viivästys katsotaan vapauttamisperusteeksi vain siinä tapauksessa, että alihankkijan viivästys johtuu edellä tarkoitettusta esteestä.

Jos sopimusvelvoitteen toteuttaminen viivästyy ylivoimaisesta esteestä, sopimusvelvoitteen täyttämisen aikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Sopijapuolten on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle sopijapuolelle samoin kuin esteen lakkaamisesta.

#### **16. Sopimuksen purkautuminen**

Tämä sopimus purkautuu, jos markkinaoikeus tai korkein hallinto-oikeus kumoaa hankintapäätöksen tai hankinnan kokonaan. Sopimuksen purkautuessa sopimukseen perustuvat velvoitteet poistuvat puolin ja toisin, ja osapuolet sitoutuvat siihen, etteivät ne tule esittämään hankinnasta tai sopimuksenteosta johtuvia korvausvaatimuksia toisiaan kohtaan. Sopimuksen purkautuminen ei vapauta osapuolia vahingonkorvaus- tai mahdollisesta muusta siihen mennessä syntyneistä vastuista.

#### **17. Muut sopimusehdot**

Hankintaan sovelletaan soveltuvin osin Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa.

#### **18. Yhteyshenkilöt/tiedonannot**

Kumpikin sopijapuoli nimeää vastuuhenkilön. Sopijapuolen on viivytyksettä ilmoitettava kirjallisesti vastuuhenkilön vaihtumisesta Kelalle ja Kela ilmoittaa vastaavasti vastuuhenkilön palveluntuottajalle.

Kaikki tämän sopimuksen edellyttämät tiedonannot on toimitettava asianomaisille osapuolille kirjelähetyksinä, sähköpostina tai muutoin todistettavasti osapuolen alla mainittuun tai osapuolen kirjallisesti ilmoittamaan uuteen osoitteeseen.

Kansaneläkelaitos,  
Riikka Heikkinen, riikka.heikkinen@kela.fi  
Höyläämötie 1 a B, PL 78,00381 Helsinki

Palveluntuottaja, osoite  
Sähköposti

#### **19. Sopimuksen voimassaoloaika**

Sopimus on voimassa ajalla 1.9.2010–31.12.2012, jonka jälkeen se päättyy ilman irtisanomista. Sopimuksen päättyttyä syntyneitä kustannuksia ei korvata.

Kela varaa option ajalle 1.1.2013- 31.12.2013. Jos Kela käyttää option, se ostaa tämän sopimuksen tarkoittaman tulkkauksenpalvelut sopimuskauden 2010 – 2012 ehdoilla, kuitenkin niin, että hintoja voidaan muuttaa enintään yleisen kustannustason (ansiotasoindeksi 85 %, kuluttajahintaindeksi 15%) nousun mukaisesti. Kela ilmoittaa mahdollisesta option käyttämisestä keväällä 2012.

**20. Sopimusasiakirjat**

Tämä sopimus on laadittu kahtena samansisältöisenä kappaleena, oma kappale kummallekin sopijapuolelle. Sopimuksen liitteenä on

- vaihtolositoumus (liite 1)
- palveluntuottajan hinnat (lähetetty hankintapäätöksen liitteenä)

**21. Sopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys**

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan. Jos sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan niitä seuraavassa keskinäisessä pätevyysjärjestyksessä

1. Sopimus
2. Sopimuksen liitteet
3. Tarjouspyyntö/ tarjous
4. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa

**22. Allekirjoitukset**

*Kari Vilk*  
Etuuspäällikkö

*Hele Ryyppö*  
Etuuspäällikkö

Hyväksymme tämän sopimuksen ehdot ja sitoudumme noudattamaan niitä sopimuksen voimassaolon aikana.

21.7.2010 iNäpiö

(Päiväys)

Oy Käännös- ja tulkkaukspalvelu Mokoma ab 2103657-7  
(Palveluntuottajan nimi ja Y-tunnus)

*Mari Forsén* *Mari Forsén*, viittomakielten tulkkien,  
(Palveluntuottajan allekirjoitus ja nimen selvennys ja ammattinimikkeet)  
kirkonkylä

(Laskuttajien nimi ja Y-tunnus, jos laskuttaja on muu kuin palveluntuottaja)

Liitteenä Länsi-Suomen tulkkien  
profiililomakkeet.

## LIITE 5, KELAN VAKUUTUSALUEET

### **Etelä-Suomen vakuutusalue**

**Kanta-Häme:** Forssa, Hattula, Hausjärvi, Humppila, Hämeenlinna, Janakkala, Jokioinen, Loppi, Riihimäki, Tammela, Ypäjä.

**Itä-Uusimaa:** Askola, Lappajärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo.

**Kymenlaakso:** Hamina, Iitti, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää, Virolahti.

**Päijät-Häme:** Artjärvi, Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Hämeenkoski, Kärkölä, Lahti, Nastola, Orimattila, Padasjoki, Sysmä.

**Uusimaa:** Espoo, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karjalohja, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Lohja, Mäntsälä, Nummi-Pusula, Nurmijärvi, Pornainen, Raasepori, Siuntio, Tuusula, Vantaa, Vihti.

### **Itä-Suomen vakuutusalue**

**Etelä-Karjala:** Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolah-  
ti, Savitaipale, Suomenniemi, Taipalsaari.

**Etelä-Savo:** Enonkoski, Heinävesi, Hirvensalmi, Joroinen, Juva, Kangasniemi, Kerimäki, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki, Punkaharju, Puumala, Rantasalmi, Ristiina, Savonlinna, Sulkava.

**Pohjois-Karjala:** Ilomantsi, Joensuu, Juuka, Kesälahti, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi, Nurmes, Outokumpu, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi, Valtimo.

**Pohjois-Savo:** Iisalmi, Juankoski, Kaavi, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Kuopio, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsiä, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus, Varpaisjärvi, Vesanto, Vieremä.

### **Lounais-Suomen vakuutusalue**

**Ahvenanmaa:** Brändö, Eckerö, Finström, Föglö, Geta, Hammarland, Jomala, Kumlinge, Kökar, Lemland, Lumparland, Mariehamn, Saltvik, Sottunga, Sund, Vårdö.

**Pirkanmaa:** Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kangasala, Kihniö, Kuhmalah-  
ti, Kylmäkoski, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Punka-  
laidun, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Virrat,  
Ylöjärvi.

**Satakunta:** Eura, Eurajoki, Harjavalta, Honkajoki, Huittinen, Jämijärvi, Kankaanpää,  
Karvia, Kiikoinen, Kokemäki, Köyliö, Lavia, Luvia, Merikarvia, Nakkila, Noormarkku,  
Pomarkku, Pori, Rauma, Siikainen, Säskylä, Ulvila.

**Varsinais-Suomi:** Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Koski, Kustavi, Laitila, Lieto, Loimaa,  
Länsi-Turunmaa, Marttila, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio,

Pyhäranta, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo, Sauvo, Somero, Taivassalo, Tarvasjoki, Turku, Uusikaupunki, Vehmaa.

### **Länsi-Suomen vakuutusalue**

**Etelä-Pohjanmaa:** Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Isojoki, Jalasjärvi, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Teuva, Töysä, Vimpeli, Ähtäri.

**Keski-Pohjanmaa:** Halsua, Kannus, Kaustinen, Kokkola, Lestijärvi, Perho, Toholampi, Veteli.

**Keski-Suomi:** Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kannonkoski, Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kuhmoinen, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Toivakka, Uurainen, Viitasaari, Äänekoski.

**Pohjanmaa:** Isokyrö, Kaskinen, Korsnäs, Kristiinankaupunki, Kruunupyy, Laihia, Luoto, Maalahti, Mustasaari, Närpiö, Oravainen, Pedersören kunta, Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Vaasa, Vähäkyrö, Vöyri-Maksamaa.

### **Pohjois-Suomen vakuutusalue**

**Kainuu:** Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo, Suomussalmi, Vaala,

**Lappi:** Enontekiö, Inari, Kemi, Kemijärvi, Keminmaa, Kittilä, Kolari, Muonio, Pelkosenniemi, Pello, Posio, Ranua, Rovaniemi, Salla, Savukoski, Simo, Sodankylä, Tervola, Tornio, Utsjoki, Ylitornio.

**Pohjois-Pohjanmaa:** Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Hailuoto, Haukipudas, Ii, Kalajoki, Kempele, Kiiminki, Kuusamo, Kärsämäki, Liminka, Lumijoki, Merijärvi, Muhos, Nivala, Oulainen, Oulu, Oulunsalo, Pudasjärvi, Pyhäjoki, Ylivieska.