

Eija Roisko, Hannu T. Vesala ja Juho Ylitalo

# Myönnetty, ei käytetty

Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteista  
ja mahdollisuuksista vuosina 2011–2014



## **Kirjoittajat**

Eija Roisko, kehittämisspäälikkö, Tikoteekki, KM  
Kehitysvammaliitto  
etunimi.sukunimi@kvl.fi

Hannu T. Vesala, tutkija, PsM  
Kehitysvammaliitto  
etunimi.t.sukunimi@kvl.fi

Juho Ylitalo, tutkija, YtM  
Kehitysvammaliitto  
etunimi.sukunimi@kvl.fi

© Kirjoittajat ja Kela

[www.kela.fi/tutkimus](http://www.kela.fi/tutkimus)

ISSN 2323-9239

URI <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018101238142>

Helsinki 2018

# SISÄLTÖ

Tiivistelmä .....	5
Tiivistelmä selkokielellä.....	6
Sammandrag.....	7
Abstract.....	8
1 Johdanto.....	9
1.1 Taustaa.....	10
1.1.1 Puhevammaisten ihmisten kommunikointikeinot.....	11
1.1.2 Puhevammaisten tulkkauspalvelu .....	12
1.1.3 Tulkit ja tulkkingit.....	13
1.1.4 Puhevammaisten tulkit.....	14
1.2 Selvityksen tavoitteet ja toteutus .....	15
2 Puhevammaiset tulkkauspalvelun asiakkaat Kelan rekisteritietojen valossa.....	16
2.1 Johdanto.....	16
2.2 Menetelmä .....	16
2.3 Tulokset.....	17
2.3.1 Sukupuoli, ikä ja äidinkieli .....	17
2.3.2 Diagnoosiryhmät.....	18
2.3.3 Tulkkauspalvelun käyttöoikeuden alkamisaika .....	19
2.3.4 Tulkkirinkiin nimettyjen tulkkien lukumäärä.....	20
2.3.5 Tulkkauspalvelujen käyttö vuosina 2011–2014 .....	21
2.3.6 Tulkkauspalvelun käyttö suhteessa muihin taustamuuttujiin.....	24
2.3.7 Tulkkauspalvelun käytön alueellinen tarkastelu.....	25
2.3.8 Muutokset järjestämisvelvollisuuden siirtyessä Kelalle 1.9.2010 .....	28
2.3.9 Tulkkauspalvelun käytön aloittaminen .....	29
2.3.10 Kyselyn kohderyhmän valitseminen.....	29
2.4 Yhteenveto .....	30
3 Puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakkaiden näkökulma.....	31
3.1 Johdanto.....	31
3.2 Menetelmä .....	31
3.2.1 Kyselyn toteutus.....	31
3.2.2 Kyselyyn vastaaminen.....	32
3.3 Tulokset.....	34
3.3.1 Puhevammaisen henkilön avuntarve kommunikoinnissa muiden ihmisten kanssa ...	35
3.3.2 Puhevammaisen henkilön ymmärretyksi tuleminen.....	36
3.3.3 Kyselyyn vastanneiden kommunikointikeinot.....	38
3.3.4 Kommunikoinnin apuvälineiden käyttö .....	40
3.3.5 Käytössä olevat kommunikoinnin apuvälineet.....	41
3.3.6 Tulkkauspalvelun käyttö viimeisen vuoden aikana .....	42
3.3.7 Tilanteet, joissa tulkkia tarvittaisiin.....	43
3.3.8 Miksi tulkkauspalvelua ei käytetä? .....	44
3.3.9 Mikä lisäisi tulkkauspalvelun käyttöä? .....	47
3.4 Yhteenveto .....	52

4	Puhevammaisten henkilöiden tulkkien näkemykset tulkkauspalvelun käytöstä.....	53
4.1	Tutkimuksen toteuttaminen .....	53
4.2	Vastaajien tiedot.....	53
4.3	Tulokset.....	54
4.3.1	Tulkkauspalvelun käyttö.....	54
4.3.2	Diagnoosiryhmien väliset erot palvelun käytössä .....	56
4.3.3	Puhevammaisen asiakkaan avustajan merkitys tulkkauspalvelun käytössä.....	57
4.3.4	Tulkin tehtävänkuvan vaikutus tulkkauspalvelun käyttöön.....	57
4.3.5	Hyvin toimivat asiat Kelan tulkkauspalvelun järjestämisessä .....	58
4.3.6	Tulkkauspalvelun järjestämisen haasteet.....	60
4.3.7	Tulkkiringit.....	62
4.3.8	Tulkkien esittämiä kehittämisajatuksia .....	62
4.4	Yhteenveto .....	63
5	Puhevamma-alan järjestöjen näkemyksiä tulkkauspalvelun käytöstä.....	64
5.1	Johdanto.....	64
5.2	Menetelmä .....	65
5.3	Tulokset.....	65
5.3.1	Syitä palvelun käyttämättömyyteen .....	65
5.3.2	Tulkkauspalvelun käyttöä lisäävät tekijät .....	66
5.3.3	Tulkkauspalvelussa hyvin toimivat asiat.....	67
5.3.4	Tulkkauspalvelun kehittämishaasteet.....	67
5.3.5	Palveluista tiedottaminen järjestöjen toimesta.....	68
5.4	Yhteenveto .....	68
6	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	70
6.1	Selvityksen toteutuksen arviointia.....	70
6.1.1	Kelan puhevammarekisteri.....	70
6.1.2	Kysely puhevammaisille tulkkauspalvelun asiakkaille.....	70
6.1.3	Kysely puhevammaisten tulkeille.....	71
6.1.4	Kysely puhevamma-alan järjestöille .....	71
6.2	Yhteenveto keskeisistä havainnoista.....	72
6.2.1	Puhevammaisen henkilön toimintakyky ja -ympäristö.....	72
6.2.2	Tulkkauspalvelun rakenteiden ongelmat palvelunkäytössä.....	73
6.3	Pohdinta.....	75
	Lähteet.....	76
	Liitteet.....	79

## TIIVISTELMÄ

Puhevammaisilla henkilöillä on ollut oikeus tulkkauspalveluun vuodesta 1994 lähtien. Kunnat vastasivat palvelun järjestämisestä ja kustannuksista 1.9.2010 saakka, jonka jälkeen järjestämis- ja kustannusvastuu on ollut Kelalla.

Oikeus Kelan tulkkauspalveluun oli vuoden 2014 loppuun mennessä yhteensä 5 633 henkilöllä. Henkilöistä 1 689 oli puhevammaisia, joista vain noin 45 prosenttia käytti palvelua. Käyttöaste on ollut koko ajan merkittävästi alhaisempi kuin kuulovammaisilla ja kuulonäkövammaisilla asiakkailta. Palvelun alhainen käyttöaste herätti tarpeen selvittää, mistä tämä johtuu. Kela tilasi Kehitysvammaliitolta selvitystyön puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käytöstä vuoden 2014 lopussa.

Selvitystyö toteutettiin neljänä osakokonaisuutena, joiden tulokset nivottiin tähän julkaisuun. Puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttöä tarkasteltiin Kelan rekisteritietojen, asiakasnäkökulman, tulkinäkökulman sekä järjestönäkökulman valossa. Selvityksen toteutuksen tavoitteena oli luoda mahdollisimman monialainen näkemys palvelunkäyttöön vaikuttavista tekijöistä.

Osakokonaisuuksista nousi esille useita eri tekijöitä, joiden nähtiin vaikuttavan palvelun käytön vähäisyyteen. Rekisteriaineiston analyysin tulokset osoittivat, että suurin vaikuttava tekijä palvelun käyttöön ovat tulkkiringit ja nimetyt tulkit. Niillä puhevammaisilla henkilöillä, joilla ei ole nimettyä tulkkia, on tulkkauspalvelun käyttö huomattavasti vähäisempää.

Tulkkauspalvelun asiakkaiden näkökulman tarkastelussa havaittiin, että suurin syy käyttämättömyydelle oli se, että puhevammaisen henkilön tulkkauksessa auttaa henkilön lähipiiri tai henkilökohtainen avustaja, jolloin koetaan, että tarvetta tulkille ei välttämättä ole. Tulkkien vastauksissa nousi esille keskeisenä syynä palvelun käyttämättömyyteen tulkkien tilaamisen vaikeus.

Järjestöjen mukaan tulkkauspalvelun käytön vähäisyyteen liittyy puhevammaisen henkilön elinpiiriin ja sosiaaliseen verkostoon liittyviä tekijöitä. Ongelmia nimettiin olevan myös tulkkipalvelun käytössä, kuten esimerkiksi tulkin tilaamisessa sekä asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisessa.

Keskeisinä Kelan tulkkauspalvelun kehittämiskohteina tulivat esiin riittävän isojen tulkkirinkien varmistaminen asiakkaille, tilausjärjestelmien monipuolistaminen sekä tulkin työn ja henkilökohtaisen avustajan työn yhdistämisen vaihtoehtojen selvittäminen.

**Avainsanat:** tulkkaus, palvelut, puhevammaiset, tulkit, puhevammaisten tulkit, tulkkipalvelut, henkilökohtaiset avustajat, käyttö

## TIIVISTELMÄ SELKOKIELELLÄ

Tutkimus käsittelee sitä, miksi puhevammaiset henkilöt käyttävät Kelan tulkkauspalvelua selvästi vähemmän kuin näkövammaiset ja kuulovammaiset henkilöt. Tutkimuksen on tilannut Kela, ja sen on tehnyt Kehitysvammaliitto.

Oikeus tulkkauspalvelun käyttämiseen on kuulovammaisilla, näkövammaisilla ja puhevammaisilla henkilöillä. Tulkkauspalvelun järjestämisestä ja kustannuksista vastaa Kela.

Kelassa on huomattu, että puhevammaiset käyttävät tulkkauspalvelua selvästi vähemmän kuin kuulovammaiset ja näkövammaiset henkilöt. Tutkimuksessa tarkastellaan erityisesti sitä, miksi näin on.

Vuoden 2014 lopussa yhteensä 5 633 henkilöllä oli oikeus käyttää tulkkauspalvelua. Heistä puhevammaisia oli 1 689. Puhevammaisista vain alle puolet eli noin 45 prosenttia käytti tulkkauspalvelua.

Puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttöä tutkittiin neljällä eri tavalla: tutkimalla Kelan rekisteritietoja sekä kysymällä tulkkauspalveluiden käytöstä puhevammaisilta henkilöiltä itseltään, puhevammaisten tulkeilta ja alan järjestöiltä.

Rekisteritiedoista selvisi, että tulkkauspalveluun käyttöön vaikuttivat erityisesti tulkkiringit ja nimetyt tulkit. (Tulkkirinki on joukko tulkkeja, jotka on nimetty samalle henkilölle.)

Tulkkauspalvelun käyttöä vähensi se, jos puhevammaisella henkilöllä ei ollut hänelle nimettyä tulkkia.

Tulkkauspalvelun käyttäjät toivat esille, että heitä auttaa puhetulkkauksessa lähipiiri tai henkilökohtainen avustaja. Tällöin tulkille ei ole tarvetta. Monet tulkkauspalvelun käyttäjät pitivät myös tulkin tilaamista hankalana.

Tulkit pitivät keskeisenä syynä sitä, että tulkin tilaaminen koetaan vaikeaksi. Tulkin tehtävä on myös rajattu tiukasti. Tulkki ei toimi avustajana, joten tulkkia eivät tilaa henkilöt, joilla on jo henkilökohtainen avustaja.

Järjestöjen vastauksissa nousi esiin se, että monilla puhevammaisilla oman lähipiirin ihmiset toimivat tulkkeina. Toisaalta jos puhevammaisen henkilön elämä rajoittuu lähinnä kotiin tai asuntoon, tulkin käytölle ei ole tarvetta.

Tutkimuksessa tuli esiin asioita, joita Kelan tulkkauspalvelussa on syytä kehittää. Niitä ovat esimerkiksi tarpeeksi laajat tulkkiringit ja tilaamisen helpottaminen. Lisäksi tulisi selvittää vaihtoehtoja, voitaisiinko tulkin ja henkilökohtaisen avustajan työt yhdistää.

**Avainsanat:** tulkkaus, palvelut, puhevammaiset, tulkit, puhevammaisten tulkit, tulkkipalvelut, henkilökohtaiset avustajat, käyttö

## SAMMANDRAG

Tolktjänst har varit en rättighet för personer med hörselskada, syn- och hörselskada eller talhandikapp sedan 1994. Kommunerna har haft ansvar för tolktjänsten tills FPA tog över tolktjänsten 1.9.2001.

I slutet av år 2014 hade 5633 personer rätt till FPA:s tolktjänst, varav 1689 personer hade någon form av talhandikapp. För personer med talhandikapp har användningsgraden (ungefär 45 %) hela tiden varit märkbart lägre än för personer med hörselskada eller syn- och hörselskada. Varför personer med talhandikapp inte utnyttjar denna service i högre grad var något förvånande och behövde redas ut. FPA beställde i slutet av år 2014 en utredning av Förbundet Utvecklingsstörning r.f. om hur personer med talhandikapp använder sig av tolktjänst.

I utredningen om tolktjänst för personer med talhandikapp ingick fyra delområden: FPA:s register, klientens synpunkt, tolkens synpunkt och organisationernas syn på saken. Målet med utredningen var att få en så mångsidig och bred bild som möjligt av de faktorer som påverkar användningen och utnyttjandet av tolktjänstservicen.

Granskning av FPA:s register visade att det största skälet för att använda tolktjänst är den personliga tolklistan och bekanta, namngivna tolkar. De personer som inte har namngivna tolkar utnyttjade servicen klart mindre.

Varför personer med rätt till tolktjänst inte utnyttjade servicen berodde på att i situationer som kräver tolk använde man sig ofta av en anhörig, en personlig assistent eller någon annan person i närmiljön och behövde därför inte en utomstående tolk.

I tolkarnas svar framgick att tolktjänstservicen utnyttjas för litet i och med att beställningsförfarandet via FPA:s förmedlingscentral är jobbigt.

Enligt de olika organisationerna som deltog i utredningen, härrör sig den låga användningsprocenten av tolktjänst i talhandikappades personers närmiljö och sociala kontakter. Man såg också problem i själva servicen såsom beställningen av tolk och på vilket sätt det gick att tillfredsställa enskilda klienters behov.

Förbundet Utvecklingsstörning r.f:s utredning visade att en tillräckligt lång tolklista för varje klient, ett mera flexibelt sätt att beställa tolk på, samt en utredning över hur man kunde kombinera tolkens uppgifter med uppgifterna för en personlig assistent är områden att prioritera och vidareutveckla.

**Nyckelord:** tolkning, service, talhandikappade, tolkar, tolkar för talhandikappade, tolkservice, personliga assistenter, användning

---

## ABSTRACT

People with complex communication needs (CCN) are entitled by Finnish law to use speech interpreter services at no cost. At the end of 2014 there were 5,633 persons who were granted the right to interpreter services organized by Kela (The Social Insurance Institution of Finland), of whom 1,689 were people with CCN. The utilization rate of Kela's service has consistently been lower among people with CCN (approx. 45%) than among deaf people and deaf and blind people. The low utilization rate gave rise to a need to investigate the underlying causes.

Kela commissioned at the end of 2014 a survey from the Finnish Association on Intellectual and Developmental Disabilities on the usage of the interpreter service among people with CCN. The research explored the utilization of the interpreter service among people with CCN on four dimensions: in the light of data from Kela's statistical database, the customers' experiences, the interpreters' experiences, and associations active in the field. The aim of the research was to produce an optimally diverse overview of the factors that affect the utilization of the service.

Based on our analysis of the data from Kela's database, the factor with the strongest impact on the utilization of the service was access to a designated interpreter or interpreter team. With persons who did not have a designated interpreter or interpreter team the utilization rate was notably lower. From the perspective of the customers of the interpreter service, the most common reason why people did not use the service was that they were used to being assisted by their close ones or a personal assistant and didn't feel that they necessarily needed an interpreter.

The reason for the low utilization rate especially pointed out by the interpreters was difficulties connected to the booking of an interpreter. The associations in turn related the low utilization rate to the personal environment and social networks of people with CCN. Problems were also perceived in the practical aspects of using the interpreter service, such as the booking system and the capacity of the service to respond to the customers' individual needs.

Among the proposed means to develop Kela's interpretation service further were, for example, ensuring that the teams of designated interpreters are large enough, diversifying the booking system and exploring options of combining the job descriptions of interpreter and personal assistant.

**Key words:** interpretation, services, speech-impaired people, interpreters, interpreters for speech-impaired people, interpretation services, personal assistants, use



# 1 JOHDANTO

YK:n vammaisten ihmisten sopimus takaa vammaisille henkilöille yhdenvertaisuuden, itsemääräämisoikeuden, osallistumisen ja osallisuuden yhteiskuntaan (Suomen YK-liitto 2015). Sopimuksen mukaan vammaisilla ihmisillä on oikeus sananvapauteen ja oman mielipiteensä ilmaisemiseen sekä osallistumiseen yhdenvertaisesti muiden kanssa. Sopimuksen myötä puhevammaisilla ihmisillä on oikeus viestiä puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikointikeinoilla. Sopimuksen ratifiointin myötä (10.6.2016) Suomen valtio on sitoutunut helpottamaan eri kommunikointikeinojen käyttöä ja tiedon saamista ymmärrettävässä muodossa. Kommunikoinnin kannalta keskeisiä ovat 3., 4., 12. ja 21. artikla (Suomen YK-liitto 2015).

Vastaavasti Suomen perustuslaki (L 731/1999) takaa, ettei kukaan saa joutua eriarvoiseen asemaan kielen, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Perustuslaki turvaa myös vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet lailla (L 731/1999).

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (L 1330/2010) astui voimaan 1.9.2010. Lain myötä tulkkauspalvelujen rahoitusvastuu siirtyi kunnilta valtiolle ja palvelun järjestämisevolyollisuus Kelalle. Muutos mahdollisti yhdenmukaiset tulkkauspalvelut ja toimintatavat palvelun tarvisijoille eri puolilla Suomea. Vammaisten tulkkauspalvelun asiakkaat, joilla oli kunnan myöntämä oikeus tulkkauspalvelun käyttöön, siirtyivät Kelan palvelun piiriin automaattisesti ilman asiakkaan tekemää erillistä hakemusta (STM 2010). Puhevammaisia henkilöitä, joille oikeus tulkkauspalveluun oli myönnetty ennen järjestämisevolyollisuuden siirtymistä 1.9.2010, oli yhteensä 572.

Lain (L 1330/2010) mukaan vammaisilla henkilöillä on oikeus Kelan järjestämään tulkkauspalveluun silloin, kun henkilö ei saa riittävää ja hänelle sopivaa tulkkausta muun lain nojalla. Tulkkausta voi tarvita työssä, asioimisessa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa, harrastamisessa tai muussa arjen toiminnassa. Oikeus vammaisten tulkkauspalveluun on henkilöillä, joka kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja jolla on käytössään toimiva kommunikointikeino. Puhevammaisella henkilöillä on mahdollisuus saada vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. Lisäksi opiskeluun liittyvää tulkkauspalvelua on järjestettävä siinä laajuudessa kuin henkilö sitä välttämättä tarvitsee (L 1330/2010).

Kelan tulkkauspalvelun käyttäjiä ovat kuulovammaiset, puhevammaiset sekä kuulonäkövammaiset henkilöt. Palveluun oikeutettujen yhteenlaskettu määrä kasvoi vuodesta 2011 vuoden 2014 loppuun 760 henkilöllä. Vuonna 2011 palvelun käyttöoikeus oli 4 873 henkilöllä kaikista käyttäjäryhmistä, joista puhevammaisia henkilöitä oli 1 198. Vuoden 2014 lopussa käyttöoikeus palveluun oli 5 633 henkilöllä, joista 1 689 oli puhevammaisia. Vuosien 2011–2014 aikana toiseksi eniten käyttöoikeuksia myönnettiin puhevammaisille henkilöille (Kelan tilastotiedot palvelunkäyttäjistä, ks. liite 1).

Vuosina 2011–2014 tulkkauspalvelun käyttö on vähentynyt jokaisessa käyttäjäryhmässä. Vuosina 2011–2014 kuulonäkövammaisten henkilöiden palvelun käyttöaste oli suurin. Toiseksi

suurinta käyttö oli kuulovammaisten käyttäjien keskuudessa ja vähäisintä puhevammaisten keskuudessa. Kuulonäkövammaisista palveluun oikeutetuista henkilöistä 79 prosenttia käytti palvelua vuoden 2014 lopussa, kun taas kuulovammaisilla palveluun oikeutetuilla henkilöillä palvelun käyttöaste oli 66 prosenttia. Puhevammaisten käyttöaste oli vuonna 2014 ainoastaan 44 prosenttia. (Liite 1.)

Kela halusi selvittää, mistä tulkkauspalveluun oikeutettujen puhevammaisten asiakkaiden alhainen käyttöaste johtuu, ja tilasi Kehitysvammaliitolta selvitystyön vuoden 2014 lopussa. Tässä raportissa kuvataan selvityksen toteutus ja tulokset.

## 1.1 Taustaa

Puhevammaiset ihmiset muodostavat hyvin heterogeenisen tulkkauspalvelujen käyttäjäryhmän, jolla on vaikeuksia puheen, kielen tai kommunikoinnin kanssa. Puhevammaisella henkilöllä tarkoitetaan sellaista yhteisönsä kielikulttuuriin kuuluvaa, kuulevaa henkilöä, joka ei pysty asioimaan, viestimään ajatuksiaan tai vastaanottamaan tietoa puhutun tai kirjoitetun kielen avulla (Rautakoski ja HUUHTANEN 2011, 93). Puheen tuottamisen ja ymmärtämisen vaikeuden lisäksi puhevammaan voi liittyä myös lukemisen ja kirjoittamisen vaikeutta (Rautakoski 2005, 16; Launonen ja Roisko 2008, 610; Sellman ja Tykkyläinen 2017, 52) sekä muisti- ja hahmotusvaikeuksia. Puhevammaisten ihmisten heterogeenisuutta lisää se, että osalla on lisävammoja kuten kehitysvammaisilla henkilöillä CP-vamma tai autismin kirjon henkilöillä kehitysvamma.

Puhevamman taustalla on yleensä jokin neurologinen tai muu sairaus tai vamma (Rautakoski ja HUUHTANEN 2011, 93; Sellman ja Tykkyläinen 2017, 52). Puhevamma voi olla synnynnäinen ja liittyä esimerkiksi CP-vammaan, kehitysvammaan, kielelliseen erityisvaikeuteen tai autismin kirjoon. Tai se voi olla myöhemmällä iällä saatu kielellisten toimintojen häiriö, afasia, jonka tavallisin syy on aivoinfarktista tai aivoverenvuodosta johtuva vaurio. Tällöin henkilöllä voi olla vaikeuksia puheen tuottamisessa ja/tai puheen ymmärtämisessä sekä lukemisessa ja/tai kirjoittamisessa. Onnettomuudet ja kasvaimet voivat myös aiheuttaa motorisia puhehäiriöitä (dysartriaa), jotka johtuvat puheen tuotossa tarvittavien liikkeiden poikkeavasta toiminnasta.

Lääketieteellinen diagnoosi, häiriö tai tauti ei kerro juurikaan henkilön toimintakyvystä ja siitä, miten hän kommunikoi. Esimerkiksi aivoinfarktista seurauksena osa afaattisista henkilöistä pystyy puhumaan ja lukemaan yksittäisiä sanoja. Toiselle afasia voi merkitä sitä, että hän ei ymmärrä, mitä hänelle puhutaan. Toisaalta kahdella eri diagnoosin saaneella henkilöllä voi olla hyvinkin samankaltainen toimintakyky ja kommunikoinnin haasteet. (Sellman ja Tykkyläinen 2017, 22.)

Tulkkauspalvelun tarve voi olla hyvin yksilöllinen ja se voi olla myös tilannesidonnainen (Rautakoski ja HUUHTANEN 2011, 94). Puhevamma voi tulla ymmärretyksi kotona, tuttujen ihmisten kanssa, mutta vieraammat ihmiset ja tilanteet voivat jännittää, mikä entisestään vaikeuttaa kommunikointia ja ymmärtämistä.

Puhevammaisten ihmisten lukumäärästä ei ole tarkkaa tietoa. Heitä arvioidaan olevan noin 0,9–1,2 prosenttia väestöstä (Sellman ja Tykkyläinen 2017, 51). Järjestöjen ja asiantuntijoiden

arvioiden pohjalta puhevammaisten henkilöiden lukumääräksi Suomessa on esitetty noin 65 000 henkilöä. Heistä kehitysvammaisia olisi vähintään 10 000, CP-vammaisia noin 4 300 ja autistisia noin 5 000 henkilöä. Kielellistä erityisvaikeutta esiintyy noin 1–7 prosentilla väestöstä. Karkea arvio on, että heistä puhevammaisia olisi noin 5 000. Aivoverenkiertohäiriöön sairastuneita henkilöitä on noin 82 000, heistä noin kolmanneksella esiintyy afasiaa. Aivoliitto arvioi, että afaattisia henkilöitä olisi noin 17 000.

### **1.1.1 Puhevammaisten ihmisten kommunikointikeinot**

Puhevammaiset ihmiset kommunikoivat puheella aina, kun se vain on mahdollista. Puheen rinnalla tai puheen sijaan käytetään eleitä, ilmeitä, kehonkieltä, äänenpainoja ja -sävyjä sekä piirtämistä, viittomia, kuvia, kirjoitettuja sanoja tai lauseita.

Jos henkilö pystyy kirjoittamaan voi apuvälineenä olla aakkostaulu, tabletti, kannettava tietokone tai puhelaite, joka puhuu kirjoitetun tekstin ääneen. Kuvilla kommunikoivat henkilöt voivat käyttää irtokuvia, kuvakansioita tai kuvatauluja ja -sovelluksia puhelaitteissa, kännyköissä, tableteissa ja kannettavissa tietokoneissa.

Terveydenhuolto vastaa puhevammaisten ihmisten kommunikoinnin kuntoutuksesta ja apuvälineistä. Puheterapeutti arvioi henkilölle soveltuvan kommunikointikeinon. Lääkinnällisenä kuntoutuksena toteutettavan kommunikoinnin apuvälinearvioinnin tavoitteena on löytää puhevammaiselle henkilölle soveltuva, yksilöllinen ja toimiva kommunikoinnin apuväline. Arviointi edellyttää tiivistä yhteistyötä puhevammaisen ihmisen ja hänen läheistensä sekä arvioinnin toteuttavan moniammatillisen tiimin välillä.

Yksilöllinen kommunikointikeino tai kommunikoinnin apuväline eivät takaa kommunikoinnin toimivuutta. Useissa tutkimuksissa on todettu, että lähi-ihmisillä on keskeinen rooli kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen onnistumisessa ja vuorovaikutussuhteen rakentumisessa (Light 1989; von Tetzchner ja Martinsen 1999; Rautakoski 2005, 20–21). Se miten hyvin puhevammaisen henkilö tulee kuulluksi ja ymmärretyksi yhteisössään riippuu kommunikointikumppanin taidoista tukea puhevammaisen henkilön vuorovaikutusta ja kommunikointia (Koski ym. 2010; Launonen 2016).

Mitä heikommat ovat toisen osapuolen kielelliset taidot, sitä suurempi on valta ja vastuu osavammalla osapuolella tilanteen etenemisestä. Kommunikointikumppani toimii tällöin kaksoisroolissa: hän tulkitsee ja muotoilee osaamattomamman kumppanin ilmaisuja ja toimii tälle kommunikointikumppanina (von Tetzchner ja Martinsen 1999, 77, 296–300).

Vuorovaikutus voi rakentua pitkälti osaavamman kommunikointikumppanin tulkintojen ja arvailujen varaan, mikä luo epävarmuutta vuorovaikutukseen siitä, onko osapuolten tulkinta tilanteesta yhteinen (Leskelä ja Lindholm 2012b, 28). Silloin kun kommunikointikumppanin taidot eivät riitä ymmärtämään puhevammaisen ihmisen epäselvää puhetta, viittomia tai kuvilla tuotettua viestiä, yksi mahdollinen apu voi olla henkilön kommunikointitapaan perehtynyt puhevammaisten tulkki (Leskelä ja Lindholm 2012a).

### 1.1.2 Puhevammaisten tulkkauspalvelu

Puhevammaisten tulkkipalvelun katsotaan sisältyneen jo 1.1.1988 voimaan tulleeseen vammaispuhepalvelulakiin (L 380/1987) ja asetukseen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (A 759/1987), mutta palvelu käynnistyi vasta vuoden 1994 alusta, kun kunnille tuli vaikeavammaisten tulkkipalvelujen järjestämisvelvoite (Heiskanen 2000). Puhevammaisten tulkkauspalvelun järjestämisen malleja kehitettiin ja kokeiltiin muun muassa kahdessa vammaisjärjestöjen yhteisprojektissa 1990-luvun alkupuolella. Projektit vaikuttivat myös puhevammaisten tulkki koulutuksen kehittämiseen ja ensimmäiset 17,5 opintoviikon (700 tuntia) koulutukset käynnistettiin viidessä ammatillisessa oppilaitoksessa sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneille. (Pulli 1995.)

Puhevammaisten tulkkauspalvelu siirtyi kuntien sosiaalitoimelta Kelan järjestämisvastuulle syyskuussa 2010, kun laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (L 1330/2010) astui voimaan 1.9.2010. Siirto kunnista Kelan vastuulle yhtenäisti kuntien kirjavat ja epäyhtenäiset käytännöt, mikä näytti edistävän puhevammaisten ihmisten tasa-arvoa palvelujen saamisessa (Saarinen 2011).

Tulkkauspalvelun käyttöönotto edellyttää, että henkilö on hakenut oikeutta vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun Kelalta. Palvelua haetaan täyttämällä Kelan internetsivuilta tulostettava hakemus ja sen liitteeksi täytettävä asiakastietolomake sekä asiantuntijan lausunto. Asiakastietolomakkeen avulla tarkennetaan tietoja puhevammaisen aiheuttaneesta sairaudesta tai vammasta, kommunikoinnin haasteista, nykyisestä tavasta kommunikoida ja käyttää puheä tukevia tai korvaavia kommunikointimenetelmiä sekä kommunikoinnin apuvälineistä. Lisäksi lomakkeessa tarkennetaan puheen ymmärtämiseen ja luku- ja kirjoitustaitoihin liittyviä seikkoja. (Kela 2017.)

Asiantuntijan lausunnon tulee olla sosiaali- tai terveydenhuollon asiantuntijan tai muun asiantuntijan, kuten puheterapeutin lausunto, josta käy ilmi millainen tulkkauspalvelun tarpeen aiheuttava vamma tai sairaus henkilöllä on, mitä kommunikointikeinoja hän käyttää ja miten hän voisi hyötyä tulkkauspalvelusta (Kela 2017). Kommunikointikeinon kuvaileminen tulisi tehdä mahdollisimman yksityiskohtaisesti, sillä lausunto ”käyttää kommunikoinnissa kuvakansiota” tai ”käyttää kommunikointiohjelmaa” ei vielä kerro, kuinka laajasta kansiosta tai kommunikointisovelluksesta on kysymys ja miten henkilö sitä käyttää.

Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen tai Kelan toimistoon toimitettu hakemus käynnistää prosessin, joka etenee tulkkauspalveluoikeuden myöntämispäätöksestä, tulkkauspalveluun perehtymisen ja tulkki koulutukseen valitsemisen kautta tulkkauspalvelun toteuttamiseen. Puhevammaisella on oikeus saada vähintään 180 tuntia tulkkauspalvelua vuodessa. Kela myöntää opiskelutulkkausta tarpeen mukaan perusopetuksen jälkeisiin opintoihin. (Kela 2017.)

Vuodesta 2014 lähtien puhevammaisella tulkkauspalvelun asiakkaalla on ollut mahdollisuus saada perehdytystä ja opastusta palvelun käyttöön. Perehdytyksessä voi olla mukana henkilön lähiomaiset, avustajat ja terapeutit. Perehdytys antaa tietoa tulkkauspalvelun käyttöön liitty-

vistä asioista, kuten siitä, mitä on tulkkauspalvelu, mikä on tulkin rooli ja vastuu ja miten asiakastietoja voi tarkistaa ja muuttaa, jos tilanne tai tarpeet muuttuvat. Pehdytyksen tarkoituksena on helpottaa kynnystä aloittaa tulkkauspalvelun käyttö. (Kela 2017.)

Puhevammaisten tulkkauspalvelu sellaisena kuin se Suomessa toteutuu, on ainutlaatuinen järjestelmä maailmassa. Missään muussa maassa ei puhevammaisten tulkkauspalvelua tarjota kansallisesti, lakiin perustuvana maksuttomana järjestelmänä kaikille siitä hyötyville puhevammaisille ihmisille. Myöskään missään muualla ei kouluteta järjestelmällisesti ja yhtä laajasti puhevammaisten tulkkeja toteuttamaan palvelua kuin Suomessa.

Ruotsissa puhevammaisten tulkkauspalvelu käynnistyi vuonna 1986 projektina Uppsalan läänissä. Tavoitteena oli, että toiminta leviäisi koko maahan. Näin ei kuitenkaan tapahtunut, vaan palvelu on edelleen pienimuotoista ja toteutuu vain muutaman läänin alueella. Myöskään puhevammaisten ihmisten oikeutta tulkkauspalveluihin ei ole turvattu lailla kuten Suomessa. Laki (SFS 30/2017) takaa arjen tulkkauspalvelut kuuroille, kuurosokeille, kuuroutuneille ja kuulovammaisille henkilöille. Sen sijaan viranomaisasiointissa viranomaisten on järjestettävä tulkkaus myös henkilöille, joilla on vakavia rajoitteita näkemisessä, kuulemisessa tai puhumisessa (SFS 900/2017). (Anett Gösfeldt Borgström, sähköpostitiedonanto 25.4.2018.)

Ruotsissa on 21 läänä, joista kuudessa toteutetaan tulkkauspalvelua myös puhevammaisille henkilöille. He voivat olla suoraan yhteydessä läänin tulkkauspalvelua toteuttavaan tahoon, jos kokevat tarvetta palvelun käyttöön. Lääkäriin tai puheterapeutin lähetystä ei tarvita. Länsi-Götanmaan läänin tiedonantajan mukaan aktiivisia tulkkauspalvelun puhevammaisia käyttäjiä on Ruotsissa noin 150. Heille tulkkausta toteuttaa kaikkiaan noin 20 tulkkiä. Tulkit ovat pääasiassa puhe- ja toimintaterapeutteja tai viittomakielen tulkkeja, joilla on täydennyskoulutuksena lyhyt kurssi puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikoinnista. Järjestelmällistä puhevammaisten tulkin koulutusta ei ole. Tulkkauspalvelujen järjestämisessä noudatetaan prioriteetti-järjestystä, mikä koskee myös kuuroja ja kuulovammaisia asiakkaita. (Taltjänst 2017; Anett Gösfeldt Borgström, sähköpostitiedonanto 25.4.2018.)

### 1.1.3 Tulkit ja tulkkiringit

Oleellista tulkkauspalvelun toteuttamisessa on, että puhevammaista henkilöä tulkkaa hänen kommunikointitapaansa perehtynyt henkilö. Kun oikeus tulkkauspalveluun on myönnetty ja perehtyminen on toteutettu, nimetään henkilölle hänelle soveltuvat tulkit. Nimetyt tulkit perehtyvät puhevammaisen henkilön kommunikointitapoihin, mikä on tärkeää toimivan tulkkauspalvelun toteuttamiseksi. Nimetyt tulkit muodostavat henkilölle niin kutsutun tulkkiringin. Tulkkiringi mahdollistaa puhevammaiselle henkilölle hänen kommunikointitapoihinsa perehtyneen tulkin silloin kun hän sitä tarvitsee. Yhden nimetyn tulkin sairastuminen tai lomat eivät vaikuta palvelun toteutumiseen, kun ringissä on useampi tulkki. Tulkkiringiin voidaan lisätä tai poistaa tulkkeja sen mukaan, miten asiakas haluaa ja tarvitsee.

Puhevammaisten tulkki tilataan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta Kelasta tekstiviestillä, sähköpostilla, puhelimella tai kirjeellä. Tilauksessa tulee ilmoittaa nimen ja asiakasnumeron lisäksi tulkkauspalvelun päivämäärä ja kellonaika tarkasti sekä osoite, missä tulkkaus tapahtuu.

Lisäksi tulee ilmoittaa tulkin tapaamispaikka ja se, mihin tulkkia tarvitsee. Tilauksen jälkeen, henkilö saa tekstiviestillä tai haluamallaan tavalla vahvistuksen tilauksesta ja siitä, onko tulkki löytynyt ja kuka hän on.

Puhevammaiselle henkilölle, joka ei pysty viestimään puheella eikä osa kirjoittaa ja lukea, on tilaaminen aina haasteellista ja edellyttää toisen ihmisen apua.

Ennen palvelun järjestämisvastuun siirtymistä Kelalle, asiakkaan tulkkina saattoi toimia hänen itsensä valitsema henkilö, jolla joko oli tai ei ollut tulkkaukseen liittyvää täydennyskoulutusta. Tulkkien valinta oli hyvin sattumanvaraista, kun osassa kunnista toimintaa linjattiin osittain viittomakielen tulkkauksen tavoin ja osassa kunnista ei ollut minkäänlaisia rakenteita palvelun toteuttamiseen. Esimerkiksi Tampereella vammaispalvelun sosiaalityöntekijä etsi yhteistyössä puheterapeutin kanssa puhevammaiselle asiakkaalle sopivaa tulkkia, kun taas useimmissa kunnissa sosiaalityöntekijä järjesti tulkin tai tulkit enemmän sattumanvaraisesti.

#### **1.1.4 Puhevammaisten tulkit**

Puhevammaisten tulkki tukee ja avustaa puhevammaisen henkilön kommunikointia ja ymmärtämistä vuorovaikutustilanteissa. Hän auttaa kommunikoinnin apuvälineiden käytössä ja tulkkaa viestejä puheeksi tai kirjoitetuiksi lauseiksi. Tulkkauksella voidaan tarkoittaa esimerkiksi epäselvän puheen selventämistä ja kuvilla tai yksittäisillä viittomilla tai muilla merkeillä tuotettujen viestien tulkkaamista puheeksi. Tulkki voi myös selventää kommunikointikumppaneiden viestejä puhevammaiselle henkilölle ymmärrettävämpään muotoon. Lisäksi tulkkaus voi tarkoittaa avustamista kirjeiden, hakemusten ja lomakkeiden sisällön selventämisessä ja laatimisessa yhdessä puhevammaisen henkilön kanssa. Tulkki ei toimi henkilön yleisenä avustajana.

Puhevammaisen henkilön tulkkina toimii koulutettu puhetulkki. Puhetulkkien koulutus on kehittynyt 1990-luvulla toteutetusta muutaman kuukauden täydennyskoulutuksesta 2000-luvulla ammattiopistoissa ja sosiaali- ja terveystieteiden oppilaitoksissa toteutettavaksi opetuksiksi, joka johtaa näyttötutkintojen myötä tulkkien erikoisammattitutkintoon. Muutama vuosi sitten käynnistettiin myös ensimmäiset ammattikorkeakoulutasoiset puhevammaisten tulkkipäätökset. Koulutuksissa perehdytään muun muassa asiakaspalveluun ja tulkkauspalvelujärjestelmään, tulkkaukseen ja kommunikoinnin häiriöihin sekä puhevammaisten ihmisten kommunikoinnin keinoihin ja apuvälineisiin.

Ensimmäiset koulutukset käynnistyivät Outokummussa ja Kaarinassa. Nykyisin erikoisammattitutkintoon johtavaa koulutusta järjestetään viidessä oppilaitoksessa eri puolilla Suomea. Koulutuksen järjestäminen ei ole levinnyt, sillä se koetaan liian kalliina opetusmuotona oppilaitoksissa. Ennen joulua 2016 Puhevammaisten tulkkipalvelun erikoisammattitutkinnon (EAT) oli suorittanut Suomessa noin 293 henkilöä (Ilona Toljamo, sähköpostitiedonanto 13.9.2017). Osa tulkeista toimii edelleen puhevammaisten tulkkeina ja osa on siirtynyt muihin tehtäviin.

## 1.2 Selvityksen tavoitteet ja toteutus

Puhevammaisilla henkilöillä on ollut oikeus tulkkauspalveluun vuodesta 1994. Kunnat vastasivat palvelun järjestämisestä ja kustannuksista 1.9.2010 saakka, jonka jälkeen järjestämis- ja kustannusvastuu on ollut Kelalla.

Puhevammaisten asiakkaiden määrä on jatkuvasti kasvanut, mutta vain noin puolet tulkkauspalveluun oikeutetuista puhevammaisista on käyttänyt palvelua. Käyttöaste on ollut koko ajan merkittävästi alhaisempi kuin kuulovammaisilla (noin 70 %) ja kuulonäkövammaisilla (80–90 %) asiakkailta. Alhainen käyttöaste nosti esiin tarpeen selvittää syitä siihen, miksi puhevammaisen, tulkkauspalvelupäätöksen saanut asiakas ei käytä oikeuttaan tulkkauspalveluun. Kela tilasi selvityksen Kehitysvammaliitolta loppuvuodesta 2014.

Selvitys toteutettiin neljänä osakokonaisuutena. Jokainen osakokonaisuus tuottaa tietoa palvelun käyttämättömyyden syistä sekä palvelun käyttöä lisäävistä tekijöistä eri näkökulmista:

### 1. Kelan rekisteritietojen analysointi

Kelalla oli rekisteritietoja sekä kaikista tulkkauspalveluun oikeutetuista puhevammaisista henkilöistä (ns. profiililomake) että tulkkauspalvelun käyttömääristä vuosilta 2011–2014. Tietojen tarkastelun avulla haluttiin rajata selvityksen asiakaskohderyhmä, jolle lähetettäisiin postikysely tulkkauspalvelun käytöstä. Lisäksi rekisteritietojen analyysillä haluttiin selvittää, onko palvelujen käytössä eroja eri diagnoosi- ja käyttäjäryhmien välillä.

Rekisteritietojen tarkastelun perusteella selvityksen asiakaskyselyn kohderyhmäksi valittiin ne puhevammaiset henkilöt, jotka eivät olleet käyttäneet tulkkauspalvelua lainkaan tai vain hyvin vähän kesäkuuhun 2014 mennessä ja joilla oli voimassa oleva tulkkauspalvelupäätös.

### 2. Postikysely puhevammaisille tulkkauspalvelun asiakkaille, jotka eivät ole käyttäneet palvelua.

Selkokielisen kyselyn avulla haluttiin selvittää puhevammaisten ihmisten näkemyksiä siitä, miksi he eivät käytä tulkkauspalvelua tai käyttävät sitä vain vähän tai satunnaisesti. Lisäksi haluttiin selvittää heidän näkemyksiään siitä, millaiset tekijät edesauttaisivat tulkkauspalvelun käyttöä.

### 3. Sähköinen kysely puhevammaisten tulkeille

Kyselyllä haluttiin selvittää puhevammaisten tulkkien näkemyksiä siitä, mistä palvelun käyttämättömyys heidän mielestään johtuu ja miten he kokevat pienimuotoisen avustamisen osana tulkkauspalveluaan.

### 4. Sähköinen kysely puhevamma-alan järjestöille

Kyselyllä haluttiin saada myös puhevamma-alan järjestöjen näkemyksiä tulkkauspalvelusta, palvelun käyttämättömyyden syistä ja järjestöjen roolista palvelusta tiedottamisessa.

Kukin osakokonaisuus on kuvattu erikseen luvuissa 2–5 siten, että johdannon ja menetelmien kuvauksen jälkeen esitellään osakokonaisuuden tulokset ja yhteenveto. Luvussa 6, Yhteenveto ja johtopäätökset, arvioidaan selvityksen kokonaistoteutusta, esitellään yhteenveto osakokonaisuuksien tuloksista ja pohditaan, miten puhevammaisten tulkkauspalvelua ja siitä tiedottamista tulisi edelleen kehittää, jotta se parhaiten palvelisi puhevammaisia asiakkaita.

## **2 PUHEVAMMAISET TULKKAUSPALVELUN ASIAKKAAT KELAN REKISTERITIE TOJEN VALOSSA**

### **2.1 Johdanto**

Tässä selvityksen osakokonaisuudessa tarkastellaan puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttöä Kelan rekisteritietojen valossa.

Rekisteriaineiston tarkastelun ensisijaisena tavoitteena on määritellä Kelan tulkkauspalvelun käyttöön oikeutettujen puhevammaisten henkilöiden joukosta se ryhmä, jotka eivät ole käyttäneet tulkkauspalvelua lainkaan tai ovat käyttäneet sitä vain hyvin vähän. Rekisteritietojen perusteella valikoitu puhevammaisten henkilöiden ryhmä toimii selvityksen asiakaskyselyn kohderyhmänä. Tavoitteena on myös luoda kokonaiskuvaa tulkkauspalvelun käytöstä.

Seuraavassa luvussa tarkastellaan, vaikuttavatko henkilön diagnoosi, sukupuoli, ikä tai alueelliset erot käytön määrään. Lisäksi tarkastellaan tulkkien määrän merkitystä suhteessa palvelun käytön määrään.

### **2.2 Menetelmä**

Kelan rekisteriaineistot toimitettiin Kehitysvammaliitolle lokakuussa 2015. Rekisteriaineistot sisälsivät sekä tausta- että käyttötiedot puhevammaisista henkilöistä, joille oli myönnetty oikeus tulkkauspalvelun käyttöön vuoden 2014 loppuun mennessä (n = 1 471).

Taustatietoja olivat muun muassa ikä, sukupuoli, asuinkunta, diagnosiryhmä, kommunikointiin liittyvät ongelmat sekä henkilön käyttämät kommunikoinnin apuvälineet. Aineistosta oli poistettu henkilöiden nimi- ja syntymäaikatiedot sekä osoitetiedot, vain syntymävuosi ja postinumerot säilytettiin. Henkilöt kirjattiin anonyymeillä identifioivilla tunnuksilla niin, että yksittäisiä vastaajia ei ollut mahdollista tunnistaa aineistosta.

Tulkkauspalveluun ja sen käyttöön liittyvät tiedot olivat seuraavat: tieto tulkkauspalvelun käyttöoikeuden alkamisajankohdasta, tulkkiringissä olevien tulkkien lukumäärä sekä tulkkauspalvelun käyttökertojen määrä vuosittain ajanjaksolta 2011–2014. Rekisteriaineiston tiedot henkilön kommunikointikeinojen käytöstä olivat puutteellisia, joten niihin ei voitu kiinnittää huomiota tämän osakokonaisuuden aineiston analyseissä.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Tiedot olivat vain kahdeksalta henkilöltä.



Postinumerotiedon avulla aineistoon yhdistettiin Kuntaliiton internetsivuilta suuralueluokitus sekä tilastollinen kuntaryhmäluokitus.

Aineiston analyyseissä käytettiin tilastollisina testeinä Khiin neliötä ja varianssianalyysiä. Testien tilastolliset merkitsevyydet on ilmaistu numeroina (melkein merkitsevä:  $p < 0,05$ ; merkitsevä  $p < 0,01$ ; erittäin merkitsevä  $p < 0,001$ ). Lyhenne ”ns.” (non-significant) tarkoittaa, että tulos ei ole tilastollisesti merkitsevä.

## 2.3 Tulokset

### 2.3.1 Sukupuoli, ikä ja äidinkieli

Puhevammaisista tulkkauspalvelun käyttöoikeuden saaneissa oli miehiä huomattavasti enemmän kuin naisia. Miehiä palvelun käyttäjistä oli yhteensä 891 (60,5 %) ja naisia 581 (39,5 %). Jakauma on selkeästi vinoutunut, kun sitä verrataan Suomen koko väestöön, jossa sukupuolijakauma on tasaisempi: miehiä 49 % ja naisia 51 %.

Naiset olivat merkittävästi miehiä iäkkäämpiä. Naisista 42 % oli yli 60-vuotiaita, kun vastaava osuus miehistä oli 31 % (Khiin neliö = 31,2,  $p < 0,001$ ) (taulukko 1). Kun aineiston ikäjakaumaa verrattiin koko väestön jakaumaan, havaittiin että yli 60-vuotiaita, erityisesti naisia, oli aineistossa huomattavasti enemmän. Se että alle 20-vuotiaita oli koko väestöä vähemmän, selittynee sillä että aineistossa ei ole lainkaan alle 5-vuotiaita.

**Taulukko 1.** Puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakkaiden ikä ja sukupuoli sekä ikäjakauman vertailu koko väestöön.

	Mies	Nainen	Yhteensä	Koko väestö
län keskiarvo	44,7 v	49,5 v	46,6 v	
Nuorin	5 v	5 v	5 v	
Vanhin	94 v	97 v	97 v	
Alle 20 v	133 (14,9 %)	62 (10,7 %)	195 (13,3 %)	22,0 %
20–39 v	249 (27,9 %)	143 (24,7 %)	392 (26,6 %)	25,2 %
40–59 v	234 (26,3 %)	132 (22,8 %)	366 (24,9 %)	26,0 %
60–79 v	255 (28,6 %)	203 (35,0 %)	458 (31,1 %)	21,7 %
80 v ja yli	20 (2,2 %)	40 (6,9 %)	60 (4,1 %)	5,1 %
Yhteensä	891 (100 %)	580 (100 %)	1 471 (100 %)	

Sukupuoli vs. ikäryhmä: Khiin neliö = 31,2,  $p < 0,001$ .

Lähes kaikki tulkkauspalvelun puhevammaiset asiakkaat olivat suomenkielisiä (98 %). Ruotsinkielisiä puhevammaisia henkilöitä oli vain 25 (2 %). Lisäksi seitsemällä palvelun käyttäjällä oli ilmeisesti jokin muu äidinkieli tai äidinkielestä ei ollut saatavilla tietoa.

## 2.3.2 Diagnoosiryhmät

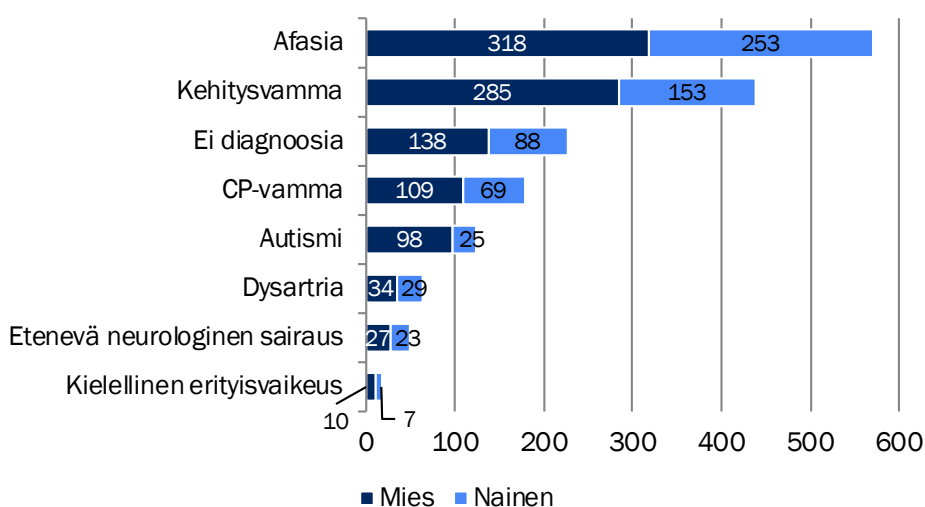
Puhevammaisuus määritellään vaikeudeksi selvittää puheen avulla arjen kommunikointitilanteista. Tämä ilmenee erityisesti vaikeutena puheen tuotossa, jonka vaikeus arvioitiin olevan 94 prosentilla puhevammaisista henkilöistä. Puheen ymmärtämisen/vastaanottamisen vaikeuksia oli lähes puolella tulkkauspalvelun asiakkaista. Vaikeuksia lukemisessa oli profiililomakkeiden tarkastelun pohjalta lähes 64 % puhevammaisista henkilöistä ja vaikeuksia kirjoittamisessa 75 % henkilöistä.

Puhevammaisten tulkkauspalvelun suurin ryhmä oli henkilöt, joilla oli afasia (38,9 %). Toiseksi suurin ryhmä olivat kehitysvammaiset henkilöt (29,8 %) ja kolmanneksi suurin ryhmä oli ne henkilöt, joilla ei ollut mitään mainittua diagnoosia profiilitiedoissaan (liite 3). Heitä oli 230 henkilöä (15,6 %) (kuvio 1).

Suurimmalla osalla oli mainittu profiilitiedoissa vain yksi diagnoosi (1 055, 71,7 %), mutta kaksi tai kolme diagnoosia oli mainittu 187 henkilöllä (12,8 %). Koska yksi henkilö saattoi kuulua useampaan kuin yhteen ryhmään, on diagnoosiryhmien yhteyksiä muihin muuttujiin jatkossa tarkasteltu siten, että tilastolliset testit on tehty erikseen jokaisella diagnoosiryhmällä. Tämä tarkoittaa sitä, että esim. kehitysvammaisia on verrattu kaikkiin muihin, siis ei-kehitysvammaisiin, CP-vammaisia niin ikään kaikkiin muihin eli ei-CP-vammaisiin, jne.

Sukupuolten välillä havaittiin merkitsevä ero kolmen diagnoosiryhmän kohdalla: miesten joukossa oli enemmän kehitysvammaisia (Khiin neliö = 5,04,  $p < 0,05$ ) ja autismin kirjon henkilöitä (Khiin neliö = 20,30,  $p < 0,001$ ), kun taas naisissa oli enemmän afaattisia henkilöitä (Khiin neliö = 9,77,  $p < 0,01$ ).

**Kuvio 1.** Diagnoosiryhmien jakautuminen sukupuolittain.



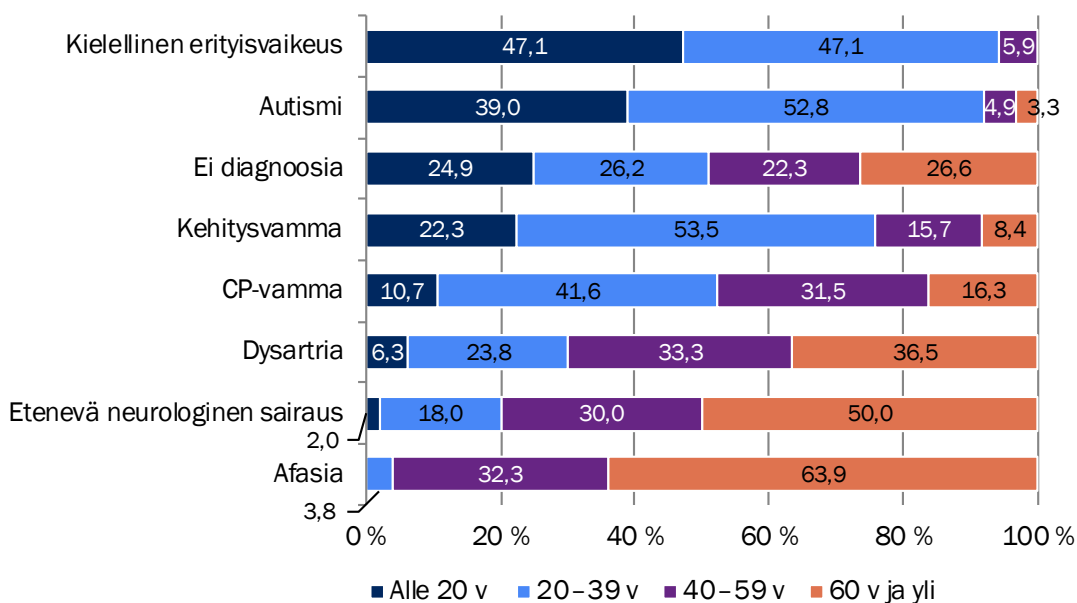
Diagnoosiryhmien ikäjakaumien tarkastelussa havaittiin varsin suuria ryhmien välisiä eroja (kuvio 2, s. 19). Kielellisen erityisvaikeuden ja autismin ryhmään kuuluvat henkilöt olivat huomattavasti muita nuorempia; kummassakin ryhmässä yli 40-vuotiaita oli alle 10 %. Toisaalta erityisesti afasian, mutta myös etenevän neurologisen sairauden ryhmään kuuluvat olivat

muita vanhempia. Afasia-ryhmään kuuluvista 71 % oli yli 60-vuotiaita, ja alle 40-vuotiaita oli vain muutama prosentti.

Kun asiaa tarkasteltiin toisinpäin, eli miten eri diagnoosiryhmät olivat edustettuina kussakin ikäryhmässä, havaittiin, että CP-vammaisia henkilöitä oli muita vähemmän kaikkein nuorimmassa, alle 20-vuotiaiden ryhmässä, mutta myös kaikkien iäkkäämpien, yli 60-vuotiaiden ryhmässä. (Khiin neliö = 42,06,  $p < 0,001$ ). Kehitysvammadiagnoosi oli kahdessa nuorimmassa ryhmässä yli puolella henkilöistä (Khiin neliö = 357,11,  $p < 0,001$ ). Myös autismin kirjon henkilöitä oli kahdessa nuorimmassa ikäryhmässä huomattavasti enemmän kuin iäkkäämpien ryhmässä (Khiin neliö = 162,32,  $p < 0,001$ ).

Afasiaa oli lähes pelkästään kahdessa iäkkäämmässä ryhmässä (Khiin neliö = 547,30,  $p < 0,001$ ) ja samoin etenevää neurologista sairautta (80 % oli yli 40-vuotiaita) (Khiin neliö = 10,16,  $p < 0,05$ ). Ilman diagnoosia olevia henkilöitä oli noin kaksi kertaa enemmän nuorimmassa, alle 20-vuotiaiden ryhmässä kuin muissa ikäryhmissä (Khiin neliö = 34,12,  $p < 0,001$ ) (kuvio 2).

**Kuvio 2.** Ikäjakaumat diagnoosiryhmittäin.



### 2.3.3 Tulkkauspalvelun käyttöoikeuden alkamisaika

Taulukossa 2 (s. 20) on tarkasteltu tulkkauspalvelun käyttöoikeuden alkamisvuotta ja asiakasmääriä. Tulkkauspalvelujen järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnilta Kelalle 1.9.2010. Ennen tuota ajankohtaa oikeus palveluun oli myönnetty 576 puhevammaiselle henkilölle (39,1 %) ja sen jälkeen 896 henkilölle (60,9 %). Järjestämisvelvollisuuden siirtämisen jälkeen käyttöoikeuksia oli vuosittain myönnetty selvästi enemmän kuin aikaisempina vuosina (lukuun ottamatta vuotta 2007).<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Tässä huomioitavaa on, että kyse on niistä henkilöistä, jotka vuoden 2014 lopussa olivat yhä rekisteritiedoissa.

**Taulukko 2.** Tulkkauspalvelun käyttöoikeuden alkamisvuosi ja asiakkaiden lukumäärä.

Alkamisvuosi	n	%
2005 tai aiemmin	28	1,9
2006	20	1,4
2007	173	11,8
2008	79	5,4
2009	103	7,0
2010	251	17,1
2011	260	17,7
2012	203	13,8
2013	179	12,2
2014	175	11,9
Yhteensä	1 471	100,0

Taulukossa 2 on kuvattu, kuinka monelle henkilölle on vuosittain myönnetty oikeus tulkkauspalvelun käyttöön vuosina 2005–2014. Viimeisenä vuotena, siis vuonna 2014, oikeus tulkkauspalveluun oli myönnetty 175 henkilölle. Näistä 84 henkilölle oikeus oli myönnetty vuoden jälkimmäisellä puoliskolla eli 1.7.2014 jälkeen. Käytössämme ollut rekisteriaineisto kattoi tiedot tulkkauspalvelun käytöstä vuoden 2014 loppuun saakka. Näin ollen nämä 84 henkilöä ovat voineet käyttää tulkkauspalvelua enintään puolen vuoden aikana, ja niillä, joilla oikeus on myönnetty esim. marras- tai joulukuussa, ei todennäköisesti juurikaan ole ehtinyt tulla käyttötapah-tumia. Koska aineiston tarkasteluissa havaittiin, että tulkkauspalvelun käyttö heti oikeuden myöntämisen jälkeen usein on vähäistä tai ensimmäiset käyttökerrat tulevat viiveellä, jätettiin nämä henkilöt jatkotarkasteluista pois. Siten tästä eteenpäin tarkasteluissa mukana olevien henkilöiden määrä on 1 387.

### 2.3.4 Tulkkirinkiin nimettyjen tulkkien lukumäärä

Kelan rekisteritiedoissa 470 puhevammaiselle henkilölle (33,9 %) ei ollut määritelty yhtään nimettyä tulkkiä. Enimmillään yhdellä henkilöllä oli tulkkiringissä 9 tulkkiä. Suurimmalla osalla oli käytössään 1–3 tulkkiä. (Taulukko 3.)

**Taulukko 3.** Tulkkiringissä olevien tulkkien lukumäärän jakauma.

	n	%
0 (ei yhtään)	470	33,9
1–3	731	52,7
4 tai enemmän	186	13,4
Yhteensä	1 387	100,0

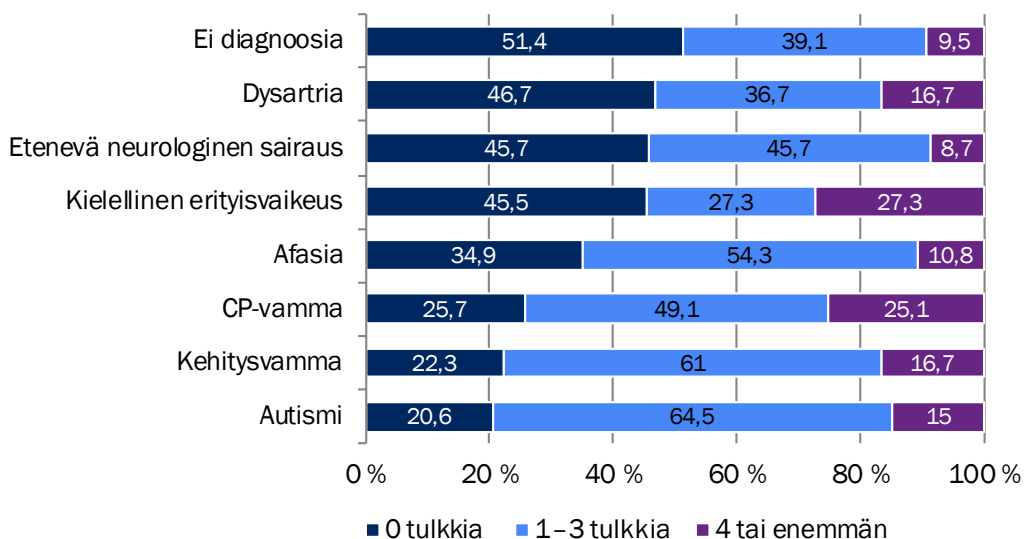
Miesten ja naisten välillä ei ollut eroa tulkkien lukumäärässä. Sen sijaan ikä oli sidoksissa tulkkien lukumäärään: alle 20-vuotiailla puhevammaisilla henkilöillä tulkkia oli vähemmän ja heissä oli enemmän niitä, joilla ei ollut lainkaan määriteltyjä tulkkia (taulukko 4, s. 21).

**Taulukko 4.** Tulkkien lukumäärä ikäryhmittäin.

	Alle 20 v	20–39 v	40–59 v	60 v tai yli
0	75 (42,9 %)	101 (27,0 %)	123 (34,9 %)	171 (35,2 %)
1–3	83 (47,4 %)	206 (55,1 %)	187 (53,1 %)	255 (52,5 %)
4 tai enemmän	17 (9,7 %)	67 (17,9 %)	42 (11,9 %)	60 (12,3 %)
Yhteensä	175 (100 %)	374 (100 %)	352 (100 %)	486 (100 %)

Khiin neliö = 19,51,  $p < 0,001$ .

Useimmin tulkkia ei ollut nimetty ei diagnoosia, kielellisen erityisvaikeuden, etenevän neurologisen sairauden ja dysartrian diagnoosiryhmiin kuuluville henkilöille. Näissä ryhmissä tulkki puuttui noin joka toiselta. Tulos oli tilastollisesti merkitsevä vain ei diagnoosia -ryhmän kohdalla (Khiin neliö = 37,13,  $p < 0,001$ ). Sen sijaan CP-vammaisilla, kehitysvammaisilla ja autismin kirjon henkilöillä nimetty tulkki puuttui vain noin joka neljänneltä. (Kuvio 3.) Näissä ryhmissä kommunikoinnin keinot voivat olla niin haasteellisia, että asiakas tarvitsee kommunikointipaansa perehtyneen tulkin tai tulkeista koostuvan tulkkiringin. Nämä kolme ryhmää poikkesivat muista tilastollisesti merkitsevästi (kehitysvamma: Khiin neliö = 340,05,  $p < 0,001$ ; CP-vamma: Khiin neliö = 24,99,  $p < 0,001$ ; autismi: Khiin neliö = 9,34,  $p < 0,01$ ).

**Kuvio 3.** Tulkkien määrä esitettyä diagnoosiryhmittäin.

### 2.3.5 Tulkkauspalvelujen käyttö vuosina 2011–2014

Rekisteriin oli kirjattu jokaiselta henkilöltä kunkin vuoden (2011–2014) tulkkauspalvelun käyttökertojen lukumäärä. Alkuperäisissä muuttujissa pienin arvo oli 1. Tämä on tulkittavissa seuraavasti: puuttuva tieto tarkoittaa sitä, että henkilö ei ole käyttänyt tulkkauspalvelua kertaakaan vuoden aikana. Alkuperäisistä muuttujista muokattiin uudet muuttujat siten, että puuttuva tieto korvattiin arvolla nolla (0) kaikilla niillä, joille oikeus tulkkauspalveluun oli myönnetty kyseisenä vuotena tai aiemmin. Lisäksi laskettiin jokaiselle henkilölle keskimääräinen vuotuinen käyttö.

Taulukon 5 (s. 23) luvut on saatu seuraavasti: Ensinnäkin tarkastelussa ovat mukana kaikki ne puhevammaiset ihmiset, joilla oikeus tulkkauspalveluun on myönnetty vuonna 2014 tai aikaisemmin. Mukana eivät ole ne henkilöt, jotka ovat tänä aikana poistuneet rekisteristä. Sen sijaan joka vuosi (2011–2014) rekisteriin on tullut uusia henkilöitä sitä mukaa kuin oikeus tulkkauspalveluun on myönnetty. Näin ollen kokonaismäärä on sama kuin vuoden 2014 lukumäärä.

Tulkkauspalvelun käyttömääriä koskevat vuosittaiset tiedot on taulukossa laskettu aina siitä joukosta puhevammaisia henkilöitä, joille oikeus tulkkauspalveluun on myönnetty kyseisenä vuonna tai aikaisemmin.

Keskimääräinen vuotuinen käyttö taas on laskettu siten, että niiltä henkilöiltä, joille oikeus tulkkauspalvelun käyttöön on myönnetty vuonna 2011 tai aikaisemmin, mukaan on otettu käyttö-tiedot vuosilta 2011–2014. Niiden osalta, joilla oikeus on myönnetty vuonna 2012, keskimääräinen vuotuinen käyttö on laskettu vuosilta 2012–2014. Ja edelleen, niiden osalta, joilla oikeus on myönnetty vuonna 2013, keskimääräinen vuotuinen käyttö on laskettu vuosilta 2013 ja 2014; ja niiltä, joilla oikeus on myönnetty vuonna 2014, keskimääräinen vuotuinen käyttö on sama kuin vuonna 2014.

Tulkkauspalvelun käyttökerroissa havaitaan erittäin suurta vaihtelua. Keskimäärin käyttöker-toja puhevammaisella asiakkaalla oli noin 15–20 vuodessa. Enimmillään tulkkauspalvelua oli kuitenkin käytetty yli 20-kertaisesti (suurimmat käyttökerrojen lukumäärät olivat yli 500). Joka vuosi yli 40 % tulkkauspalvelun käyttöoikeuden omaavista puhevammaisista ihmisistä ei ollut käyttänyt tulkkauspalvelua kertaakaan. Nämä luonnollisesti laskevat keskiarvoja merkittävästi. Jos keskiarvot lasketaan vain niistä, jotka ovat käyttäneet palvelua, ovat keskiarvot noin kaksi kertaa suurempia: vuonna 2011: 28,6; vuonna 2012: 27,9; vuonna 2013: 33,0 ja vuonna 2014: 38,2. (Taulukko 5.)

Vaikka niiden osuus, jotka eivät olleet lainkaan käyttäneet tulkkauspalvelua kunakin vuonna, oli yli 40 %, niin keskimääräisen käytön muuttujasta nähdään, että koko neljän vuoden ajanjak-solla palvelua käyttämättömien henkilöiden osuus on noin 29 % (taulukko 5).

Kun tarkastellaan tulkkauspalvelun keskimääräistä vuotuista käyttöä hieman tarkemmalla luo-kituksella, havaitaan että palvelun ”suurkäyttäjiä” (sellaisia jotka ovat käyttäneet yli 50 kertaa, noin kerran viikossa), on vain noin 10 % puhevammaisista henkilöistä. Toisaalta niitä, jotka ovat käyttäneet tulkkauspalvelua vain vähän tai satunnaisesti (enintään 5 kertaa vuodessa) on neljännes puhevammaisista henkilöistä, eli varsin suuri osa. (Taulukko 6, s. 23.)

Kun jatketaan keskimääräisen käytön tarkastelua keskittymällä vähiten tulkkauspalvelua käyt-täneiden ryhmään, eli enintään 5 kertaa vuodessa käyttäneisiin, jaetaan tarkastelualue edelleen kahteen ryhmään (taulukko 7, s. 23):

- A. on keskimäärin käyttänyt enintään 1 kerran vuodessa (n = 151)
- B. on käyttänyt keskimäärin enemmän kuin kerran mutta enintään viisi kertaa vuodessa (n = 184).

**Taulukko 5.** Tulkkauspalvelun käyttö vuosina 2011–2014.

	2011	2012	2013	2014	Vuotuinen keskimääräinen käyttö 2011–2014
n	915	1 117	1 296	1 387	1 387
Käyttökertojen keskiarvo	16,8	15,8	17,2	19,6	16,7
Käyttökertojen keskihajonta	29,3	27,8	33,6	39,3	28,0
Käyttökertojen minimi	0	0	0	0	0
Käyttökertojen maksimi	434	271	525	456	302
0 (ei lainkaan)	378 (41,3 %)	483 (43,2 %)	620 (47,8 %)	673 (48,5 %)	404 (29,1 %)
Alle 10 kertaa	181 (19,8 %)	229 (20,5 %)	209 (16,1 %)	207 (14,9 %)	445 (32,1 %)
10–30 kertaa	172 (18,8 %)	179 (16,0 %)	193 (14,9 %)	205 (14,8 %)	264 (19,0 %)
Yli 30 kertaa	184 (20,1 %)	226 (20,2 %)	274 (21,1 %)	302 (21,8 %)	274 (19,8 %)

**Taulukko 6.** Tulkkauspalvelujen keskimääräisen vuotuisen käytön tarkempi luokitus.

	n	%
0 (ei lainkaan)	404	29,1
Enintään 5 kertaa vuodessa	335	24,2
5–9,9 kertaa/vuosi	110	7,9
10–29,9 kertaa/vuosi	260	18,7
30–49,9 kertaa/vuosi	143	10,3
50–99,9 kertaa/vuosi	109	7,9
100 tai enemmän / vuosi	26	1,9

**Taulukko 7.** Vähän tai satunnaisesti tulkkauspalvelua käyttäneet: niiden vuosien lukumäärä jolloin ei ole käyttänyt palvelua lainkaan.

Kuinka monena vuonna henkilö on ollut kokonaan käyttämättä tulkkauspalvelua?	A) Enintään 1 kerta/vuosi	B) 1–5 kertaa/vuosi
Ei yhtään	24 (15,9 %)	48 (26,1 %)
1	26 (17,2 %)	59 (32,1 %)
2	32 (21,2 %)	56 (30,4 %)
3	69 (45,7 %)	21 (11,4 %)
Yhteensä	151 (100 %)	184 (100 %)

Ryhmään A kuuluva henkilö on siten voinut esimerkiksi käyttää yhtenä vuonna palvelua neljä kertaa ja kolmena muuna vuotena nolla kertaa. Kun katsotaan sitä, miten monta nollavuotta (ei ole lainkaan käyttänyt tulkkauspalvelua) näihin ryhmiin kuuluvilla henkilöillä on, havaitaan että niistä, jotka ovat käyttäneet keskimäärin enintään kerran vuodessa tulkkauspalvelua, 84 prosentilla käyttäjistä on vähintään yksi nollavuosi ja kahdella kolmasosalla (67 %) nollavuosia on kaksi tai kolme. Yksi nollavuosi voi selittyä sillä, että se on ollut se ensimmäinen vuosi ja varsinkin jos henkilön oikeus tulkkauspalvelun käyttöön on alkanut vasta vuoden loppupuolella. Vastaavasti niillä, jotka ovat keskimäärin käyttäneet tulkkauspalvelua 1–5 kertaa vuodessa (ryhmä B), vähintään yksi nollavuosi on 74 prosentilla ja kaksi tai kolme nollavuotta 48 prosentilla käyttäjistä.

### 2.3.6 Tulkkauspalvelun käyttö suhteessa muihin taustamuuttujiin

Seuraavaksi tarkastellaan tulkkauspalvelun käytön yhteyksiä muihin muuttujiin. Koska painopiste rekisteriaineiston tarkastelussa on nimenomaan pyrkiä selvittämään tulkkauspalvelun käyttämättömyyteen ja vähäiseen tai satunnaiseen käyttöön liittyviä tekijöitä, tiivistetään tulkkauspalvelun keskimääräistä vuotuista käyttöä kuvaava muuttuja seuraaviin kolmeen luokkaan:

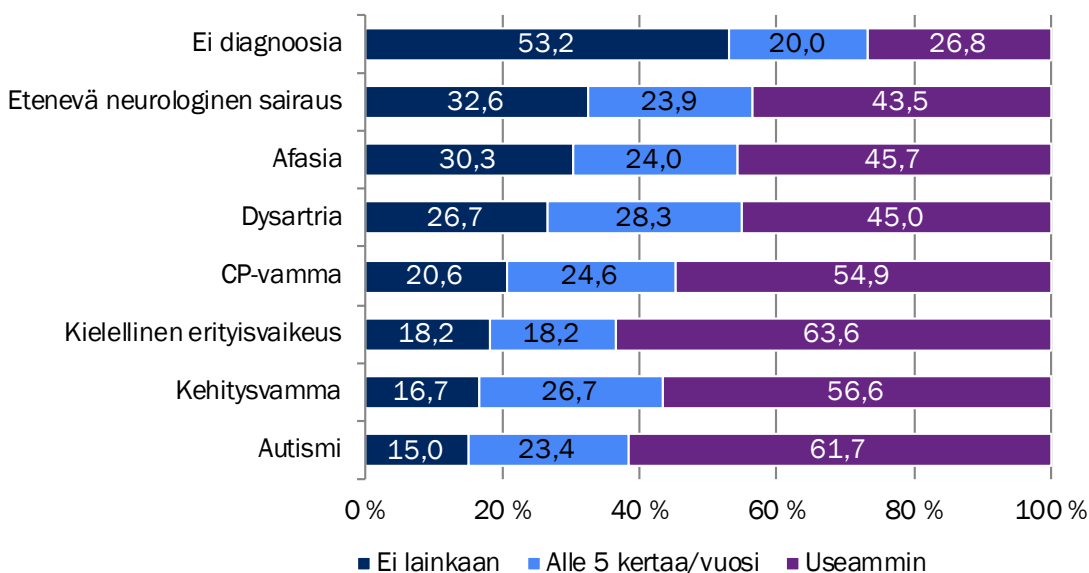
- A. ei käyttänyt lainkaan (n = 404), 29,1 %
- B. käyttänyt enintään 5 kertaa vuodessa (n = 335), 24,2 %
- C. käyttänyt enemmän kuin 5 kertaa vuodessa (n = 648), 46,7 %.

Miesten ja naisten välillä ei havaittu mitään eroa tulkkauspalvelun käytössä. Alle 20-vuotiaiden ryhmässä tulkkauspalvelua käyttämättömien osuus oli hieman muita ikäryhmiä suurempi, muutoin ikäryhmien välillä ei havaittu mitään johdonmukaisia eroja.

Diagnoosiryhmittäisessä tarkastelussa selvimmän esiin nousevat toisaalta kehitysvamma, CP-vamma ja autismi: näissä ryhmissä kokonaan palvelua käyttämättömiä oli 15–17 %. Näissä ryhmissä useimmin tulkkipalvelua käyttäneiden prosentuaaliset osuudet olivat myös suurimmat: selvästi yli 50 %. Nämä kolme ryhmää poikkesivat muista tilastollisesti merkitsevästi (kehitysvamma: Khiin neliö = 43,24,  $p < 0,001$ ; CP-vamma: Khiin neliö = 7,89,  $p < 0,05$ ; autismi: Khiin neliö = 13,58,  $p < 0,001$ ). Toisessa ääripäässä ovat ne puhevammaiset henkilöt, joilla ei ollut diagnoosia: heistä suurin osa, 60 % ei ollut käyttänyt tulkkipalvelua lainkaan. Useammin kuin viisi kertaa vuodessa tulkkipalvelua käyttäneitä heistä oli vain noin neljännes (25 %) (Khiin neliö = 78,06,  $p < 0,001$ ). (Kuvio 4, s. 25.)

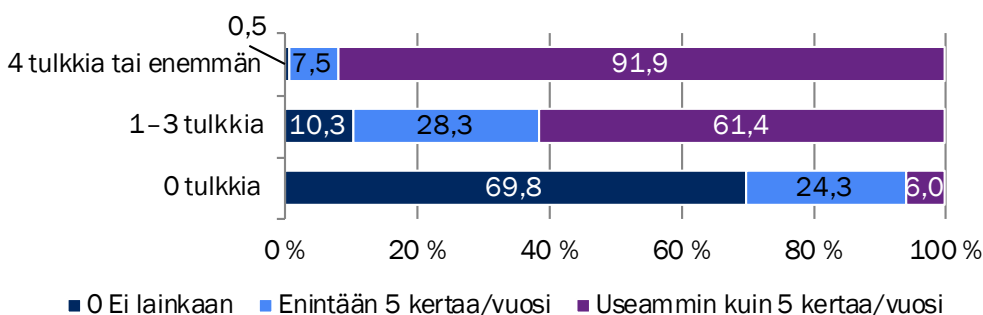


**Kuvio 4.** Tulkkauspalvelun käyttö diagnoosiryhmittäin (käyttökertoja/vuosi).



Kuviossa 5 on esitetty vertailu tulkkauspalvelun käytön määrän ja tulkkien lukumäärän kesken. Rekisteritietojen analyysin perusteella henkilöt, joilla ei ollut määritettyä tulkkiä, eivät käyttäneet paljoa tulkkauspalvelua. Enemmän kuin kaksi kolmannesta henkilöistä eivät olleet käyttäneet sitä lainkaan. Niistä puhevammaisista henkilöistä, joilla oli 4 tulkkiä tai enemmän, peräti 92 % oli käyttänyt tulkkauspalvelua useammin kuin 5 kertaa vuodessa.

**Kuvio 5.** Tulkkauspalvelun vuotuinen käyttö suhteessa määritettyjen tulkkien lukumäärään.



Khiin neliö = 717,21,  $p < 0,001$ .

### 2.3.7 Tulkkauspalvelun käytön alueellinen tarkastelu

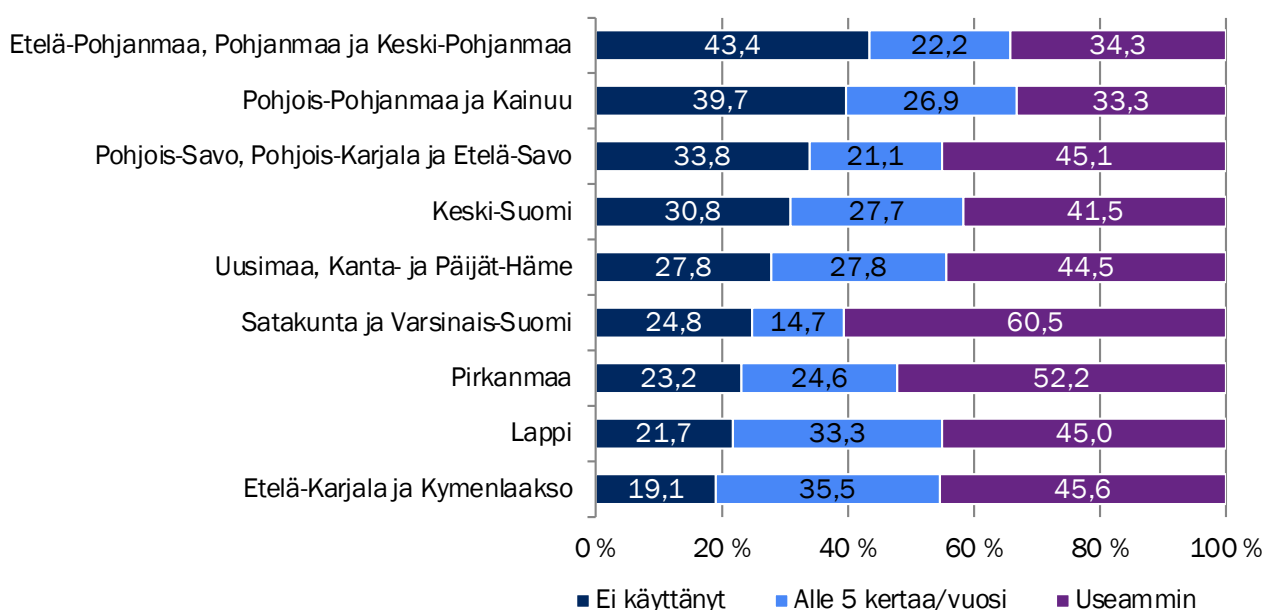
Taulukossa 8 (s. 26) on esitetty puhevammaisten henkilöiden, joille on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun, lukumäärät suuralueittain sekä heidän osuutensa alueen koko väestöstä. Suhteessa eniten näitä henkilöitä on Pohjois-Savon, Pohjois-Karjalan ja Etelä-Savon sekä Satakunnan ja Varsinais-Suomen suuralueilla, joissa heitä on suunnilleen kaksinkertainen osuus verrattuna Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun sekä Uusimaan, Kanta- ja Päijät-Hämeen suuralueisiin.

**Taulukko 8.** Puhevammaiset henkilöt, joille on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun suuralueittain: lukumäärä ja osuus koko väestöstä (mukana ei ole Ahvenanmaa; kolmelta henkilöltä tieto asuinkunnasta puuttui).

	Koko väestö	Oikeus tulkkauspalveluun (n)	Osuus koko väestöstä (puhevammaisia / 100 000 asukasta)
Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa ja Keski-Pohjanmaa	443 387	106	24
Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu	484 656	80	17
Keski-Suomi	275 363	74	29
Uusimaa, Kanta- ja Päijät-Häme	1 980 747	418	21
Etelä-Karjala ja Kymenlaakso	311 621	76	24
Lappi	181 746	63	35
Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala ja Etelä-Savo	565 224	224	40
Pirkanmaa	503 382	147	29
Satakunta ja Varsinais-Suomi	696 711	278	40
Yhteensä	5 442 837	1 466	27

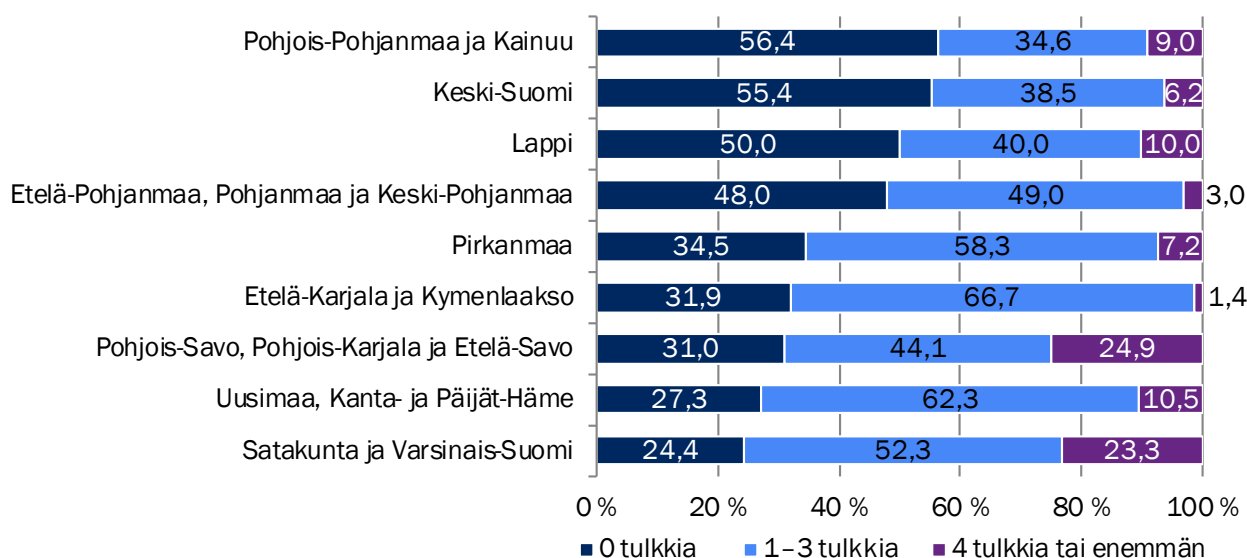
Tulkkauspalvelun käytössä oli merkittäviä alueellisia eroja (Khiin neliö = 55,08,  $p < 0,001$ ) (kuvio 6). Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun sekä Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan ja Keski-Pohjanmaan suuralueilla tulkkauspalvelua käyttämättömiä tai sitä vain vähän käyttäneitä oli eniten, noin kaksi kolmasosaa puhevammaisista. Vähiten tulkkauspalvelua käyttämättömiä tai sitä vain vähän käyttäneitä oli Satakunnassa ja Varsinais-Suomessa, jossa näiden prosentuaalinen osuus oli alle 40.

**Kuvio 6.** Tulkkauspalvelun keskimääräinen vuotuinen käyttösuuraluejaon mukaisissa ryhmissä.



Kuviossa 7 on tarkasteltu tulkkirinkiin kuuluvien tulkkien lukumäärää suuralueittain. Tarkastelussa havaittiin erittäin suurta alueellista vaihtelua, joka on samansuuntaista kuin tulkkauksen käytössä havaittu vaihtelu. Neljällä suuralueella, Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu; Keski-Suomi; Lappi; Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa ja Keski-Pohjanmaa, tulkkirinkiin on määritetty tulkki vain joka toiselle puhevammaiselle henkilölle. Toisessa ääripäässä ovat Satakunta ja Varsinais-Suomi sekä Uusimaa, Kanta- ja Päijät-Häme, joissa tulkki puuttuu vain noin joka neljänneltä.

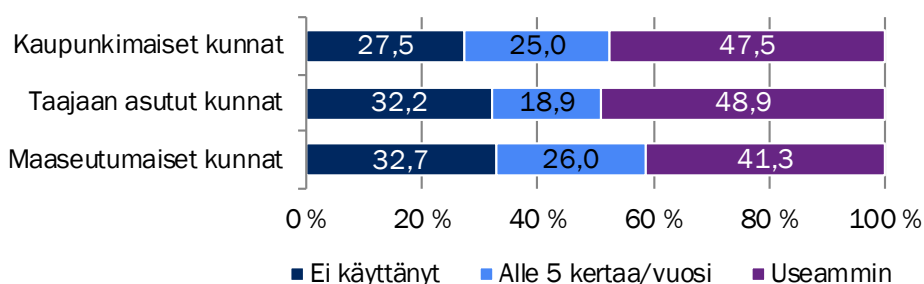
**Kuvio 7.** Puhevammaisen henkilön tulkkirinkiin kuuluvien tulkkien lukumäärä suuralueittain.



Khiin neliö = 132,03,  $p < 0,001$ .

Vertailtaessa erityyppisiä kuntia, havaittiin niiden välillä erittäin pieniä eroja. Kaupunkimaisissa kunnissa tulkkauksen käyttöä käyttämättömien osuus oli hieman pienempi kuin taajaan asutuissa kunnissa ja maaseutumaisissa kunnissa. (Kuvio 8.) Erot eivät kuitenkaan olleet tilastollisesti merkitseviä.

**Kuvio 8.** Tulkkauksen keskimääräinen vuotuinen käyttö kaupunkimaisissa, taajaan asutuissa kunnissa ja maaseutumaisissa kunnissa.



Khiin neliö = 6,77, ns.

Myöskään tulkkingissä olevien tulkkien lukumäärässä ei havaittu tilastollisesti merkitseviä eroja erityyppisissä kunnissa asuvien puhevammaisten henkilöiden välillä (taulukko 9). Haja-asutusalueella saa yhtä hyvin tulkkeja ja tulkkauspalvelua kuin kaupunkimaisessa ympäristössä.

**Taulukko 9.** Tulkkirinkeihin kuuluvien tulkkien lukumäärä kaupunkimaisissa, taajaan asutuissa ja maaseutumaisissa kunnissa.

	0 tulkkia	1–3 tulkkia	4 tulkkia tai enemmän	Yhteensä
Maaseutumaiset kunnat	79 (40,3 %)	87 (44,4 %)	30 (15,3 %)	196 (100 %)
Taajaan asutut kunnat	81 (34,6 %)	117 (50,0 %)	36 (15,4 %)	234 (100 %)
Kaupunkimaiset kunnat	308 (32,3 %)	526 (55,1 %)	120 (12,6 %)	954 (100 %)

Khiin neliö = 8,81, ns.

### 2.3.8 Muutokset järjestämisvelvollisuuden siirtyessä Kelalle 1.9.2010

Tulkkauspalvelun järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnilta Kelalle 1.9.2010. Taulukoissa 10 ja 11 on vertailtu puhevammaisia henkilöitä, joilla oikeus tulkkauspalvelun käyttöön oli myönnetty ennen tätä siirtymää niihin, joilla oikeus oli myönnetty siirtymän jälkeen. Näiden kahden ryhmän välillä havaittiin tilastollisesti merkitseviä eroja tulkkingissä olevien tulkkien lukumäärässä, joskin erot olivat hyvin pieniä (taulukko 10). Niistä puhevammaisista henkilöistä, joilla oli oikeus tulkkauspalveluun jo kunnan järjestämisvastuun aikana, oli hieman useampi vailla tulkkirinkejä kuin niistä, joille oikeus oli myönnetty vasta järjestämisvastuun siirryttyä Kelalle.

**Taulukko 10.** Tulkkingissä olevien tulkkien lukumäärä vs. järjestämisvelvollisuuden siirtyminen kunnilta Kelalle.

Tulkkien lukumäärä	Ennen 1.9.2010	1.9.2010 jälkeen
0	30,0 %	36,6 %
1–3	55,7 %	50,6 %
4 tai enemmän	14,2 %	12,8 %
Yhteensä	576 (100 %)	811 (100 %)

Khiin neliö = 6,52,  $p < 0,05$ .

Ennen palvelun järjestämisvelvollisuuden siirtymistä Kelalle puhevammaisia henkilöitä, joilla ei ollut tulkkia, oli vähemmän. Tosin prosentuaalisesti enemmän oli henkilöitä, jotka eivät käyttäneet palvelua lainkaan.

Niiden henkilöiden joukossa, joilla oikeus tulkkauspalvelun käyttöön oli saatu ennen järjestämisvelvollisuuden siirtymistä Kelalle, oli enemmän palvelua käyttämättömiä henkilöitä (taulukko 11, s. 29).

**Taulukko 11.** Tulkkauspalvelun käyttö vs. järjestämisvelvollisuuden siirtyminen Kelalle.

	Ennen 1.9.2010	1.9.2010 tai myöhemmin
Ei käyttänyt	193 (33,5 %)	211 (26,0 %)
Enintään 5 kertaa/vuosi	102 (17,7 %)	233 (28,7 %)
Yli 5 kertaa/vuosi	281 (48,8 %)	367 (45,3 %)
Yhteensä	576 (100 %)	869 (100 %)

Khiin neliö = 24,33,  $p < 0,001$ .

### 2.3.9 Tulkkauspalvelun käytön aloittaminen

Tässä luvussa tarkastellaan sitä, miten tulkkauspalvelua on käytetty silloin kun oikeus tulkkauspalvelun käyttöön on juuri alkanut.

Tarkastelua varten aineistosta poimittiin ne henkilöt, joilla tulkkauspalvelun käyttöoikeus vuosina 2011–2014 oli alkanut a) 1.7.–30.9. välisenä aikana ja ne, joilla se oli alkanut b) 1.10.–31.12. välisenä ajanjaksona.

Taulukosta 12 nähdään selkeästi se, että sen jälkeen, kun oikeus tulkkauspalvelun käyttöön on myönnetty, kuluu aikaa ennen kuin henkilö todellisuudessa ottaa palvelun käyttöönsä. Muutama ensimmäisenä kuukautena ei käyttökertoja juuri kerry.

**Taulukko 12.** Tulkkauspalvelun käyttöoikeuden alkamisajankohta vs. palvelun käyttö aloitusvuotena.

Tulkkauspalvelun käyttö oikeuden alkamisvuotena	Oikeus tulkkauspalvelun käyttöön alkanut 1.7.–30.9.	Oikeus tulkkauspalvelun käyttöön alkanut 1.10.–31.12.
0 (ei lainkaan)	65 (41,1 %)	158 (76,3 %)
Alle 10 kertaa	59 (37,3 %)	45 (21,7 %)
10–30 kertaa	31 (19,6 %)	4 (1,9 %)
Yli 30 kertaa	3 (1,9 %)	0 (0,0 %)
Yhteensä	158 (100 %)	(100 %)

### 2.3.10 Kyselyn kohderyhmän valitseminen

Esitetyn rekisteriaineiston tarkastelun perusteella tulevan tulkkauspalvelun asiakasryhmäkyselyn kohderyhmä valittiin seuraavilla kriteereillä:

- henkilö oli käyttänyt tulkkauspalvelua enintään 5 kertaa vuodessa ajanjaksolla 2011–2014
- henkilön oikeus tulkkauspalvelun käyttöön oli alkanut ennen 1.7.2014
- henkilö oli käyttänyt tulkkauspalvelua yli 10 kertaa/vuosi vuosina 2011 ja/tai 2012, mutta ei ollut käyttänyt sitä lainkaan vuosina 2013–2014 (n = 18).

Näin ollen kyselyn kohderyhmään valittiin Kelan rekisteritietojen perusteella 757 henkilöä, jotka eivät olleet käyttäneet lainkaan tulkkauspalvelua tai vain hyvin vähän (51 % rekisteriaineistosta, n = 1 472).

## 2.4 Yhteenveto

Kelan rekisteritietojen pohjalta Suomessa puhevammaisia henkilöitä oli vuonna 2014 hieman vajaat 1 500, joille on myönnetty oikeus tulkkauspalvelun käyttöön. Miehiä heistä on 60,5 % ja naisia 30,5 %. Asiakkaista on noin 98 % suomenkielisiä.

Suurimmat tulkkauspalvelua käyttävät diagnosoiryhmä olivat afaattiset henkilöt (runsas kolmannes), kehitysvammaiset henkilöt (30 %) ja CP-vammaiset henkilöt (12 %).

Palvelun piirissä on määrällisesti iso osa asiakkaita, jotka eivät ole käyttäneet tulkkauspalvelua lainkaan tai käyttävät sitä hyvin harvoin, alle 5 kertaa vuodessa. Tällaisia asiakkaita on noin puolet kaikista niistä, joille oikeus tulkkauspalvelun käyttöön on myönnetty. Palvelun käytön määrässä ei havaittu eroja naisten ja miesten välillä. Vähäisintä käyttö on alle 20-vuotiailla asiakkailla.

Tulkkauspalvelun käytön määrään vaikuttaa selvästi se, onko puhevammaiselle henkilölle nimetty tulkki. Rekisteritietojen mukaan kolmanneksella tulkkauspalvelun käyttöön oikeutetulla puhevammaisella henkilöllä nimettyä tulkkiä ei ole. Käyttö on selvästi niiden henkilöiden kohdalla vähäisempää. Noin 70 prosenttia henkilöistä, joille ei ollut nimetty tulkkiä eivät olleet käyttäneet palvelua lainkaan, ja noin 25 prosenttia näistä henkilöistä käyttivät palvelua enintään viisi kertaa vuodessa. Puhevammaisista asiakkaista, joille oli nimetty yli neljä tulkkiä, käyttivät palvelua peräti 92 prosenttia. Näiden joukossa palvelua ei-käyttäneitä henkilöitä ei ollut juuri lainkaan.

Palvelun käytössä on alueellisia eroja. Harvaanasutuilla alueilla tulkkipalvelun käyttö on vähäisempää ja puhevammaisille henkilöille määriteltyjä tulkkeja on vähemmän. Tätä selittää se, että tulkkien saatavuus vaihtelee paikkakunnittain. Saatavuus on suurinta niillä alueilla ja kunnissa, joissa tulkkeja koulutetaan. Tulkkien saatavuusongelmaa selittää myös tulkkien alalta poistuminen (Saarinen 2011, 14).

Asiakkaan diagnosilla ei ollut merkittävää vaikutusta palvelun käytön määrään. Autismin kirjon henkilöiden ja kehitysvammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun vuotuinen käyttö oli kuitenkin prosentuaalisesti pienintä. Näissä diagnosoiryhmissä oli myös prosentuaalisesti suuri määrä henkilöitä, jotka käyttivät palvelua useammin kuin 5 kertaa vuodessa. Ei diagnosoisiryhmän käyttäjistä noin 60 % ei käyttänyt palvelua ollenkaan. Ei diagnosoisiryhmän tarkastelussa (liite 3) selvisi, että kuuluneet henkilöt edustivat tasaisesti kaikkia diagnosoisiryhmiä, joten palvelua käyttämättömien osuus on todellisesti suurempi kaikissa diagnosoisiryhmissä.

Diagnosoisiryhmien ikäjakaumien tarkastelussa havaittiin eroja, kuten se, että afasian ja etenevän neurologisen sairauden ryhmään kuuluvat olivat muita vanhempia. Tätä selittää se, että riski sairastua aivoverenkiertohäiriöön tai etenevään tautiin kasvaa myöhemmässä aikuisiässä.

Kelan rekisteritietojen tarkastelun pohjalta määriteltiin otanta puhevammaisista henkilöistä, joille tämän selvityksen asiakaskysely tehtiin. Puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakaskyselyn kohderyhmäksi valikoitui Kelan rekisteritietojen tarkastelun perusteella 757 henkilöä, 51 % rekisteriaineistosta.

## **3 PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUN ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMA**

### **3.1 Johdanto**

Tämän selvityksen osakokonaisuuden tavoitteena oli selvittää puhevammaisten asiakkaiden omia näkemyksiä siitä, miksi he eivät käyttäneet myönnettyä tulkkauspalvelua tai käyttivät sitä vain vähän. Lisäksi tavoitteena oli selvittää heidän näkemyksiään siitä, millaiset tekijät voisivat edesauttaa ja lisätä tulkkauspalvelun käyttöä.

### **3.2 Menetelmä**

#### **3.2.1 Kyselyn toteutus**

Selvitys päätettiin toteuttaa postikyselyinä, jotta se saavuttaa mahdollisimman monta eri puolilla Suomea asuvaa Kelan tulkkauspalveluihin oikeutettua puhevammaista henkilöä, jotka syystä tai toisesta eivät ole käyttäneet tulkkauspalvelua lainkaan tai ovat käyttäneet sitä vain vähän.

Haasteena kyselylomakkeen käyttämisessä nähtiin se, että suuri osa puhevammaisista ihmisistä ei osaa lukea eikä kirjoittaa ja tarvitsee toisen ihmisen apua kyselyyn vastaamisessa. Nämä pyrittiin huomioimaan kyselylomakkeen ja sen saatekirjeen muodossa ja sisällössä (liite 4). Kyselylomake laadittiin mahdollisimman lyhyeksi ja selkeäksi. Saatekirjeessä korostettiin, että vastaaminen voi tapahtua myös siten, että toinen henkilö auttaa vastaamisessa tai että toinen henkilö täyttää lomakkeen vastaajan puolesta. Vastaamisen helpottamiseksi ja ymmärtämisen tueksi kyselylomake ja saatekirje mukautettiin selkokielelle.

Saatekirjeessä myös painotettiin, että vastaaminen tai vastaamatta jättäminen eivät vaikuta Kelan vastaajalle kustantamiin palveluihin tai etuuksiin. Lisäksi korostettiin kyselyyn vastaamisen vapaaehtoisuutta.

Kyselylomake kohdistettiin niille Kelan rekisteritiedoista poimituille puhevammaisille asiakkaille, jotka eivät olleet käyttäneet lainkaan tulkkauspalvelua tai olivat käyttäneet sitä vain hyvin vähän. Kriteereinä vähän käyttäneiden mukaan valitsemiselle olivat:

1. henkilö oli käyttänyt tulkkauspalvelua enintään 5 kertaa vuodessa ajanjaksolla 2011–2014
2. henkilön oikeus tulkkauspalvelun käyttöön oli alkanut ennen 1.7.2014
3. henkilö oli käyttänyt tulkkauspalvelua yli 10 kertaa vuodessa vuosina 2011 ja/tai 2012, mutta ei ollut käyttänyt sitä lainkaan vuosina 2013–2014 (n = 18).

Ei lainkaan palvelua käyttäneitä ja vain hyvin vähän käyttäneitä oli Kelan rekisteritietojen perusteella yhteensä 757 eli 51 % rekisteriaineiston 1 472 puhevammaisesta asiakkaasta. Heistä kuusi henkilöä todettiin kuolleeksi ja lisäksi yksi henkilö poistettiin henkilötunnukseen liittyvän epäselvyyden vuoksi. Kyselyn kohderyhmäksi jäi 750 henkilöä.

Kyselylomakkeeseen liitettiin tunnistetieto, jotta palautunut lomake voitiin yhdistää Kelan rekisteritietoihin. Näin pystyttiin selvittämään, poikkesivatko vastanneet ja vastaamatta jättäneet toisistaan, ja miten hyvin vastanneet edustivat kyselyn koko ryhmää. Oletuksena oli, että puhevamma ja kyselyn kirjallinen muoto vaikuttavat vastausten määrää supistavasti, jolloin vastausprosentti jäisi hyvin alhaiseksi.

Kyselyn postitus tehtiin Kelasta, jonne myös täytetyt lomakkeet palautuivat. Kysely, saate ja palautuskuori postitettiin marraskuussa 2015 (6.11.2015). Vastausaikaa annettiin 6 viikkoa, jotta myös ne puhevammaiset asiakkaat, jotka tarvitsivat tulkin tai muun henkilön apua kyselylomakkeen lukemiseen ja täyttämiseen, ehtivät sen järjestää. Postin lakko kyselyn keskivaiheilla hidasti palautuvien lomakkeiden kulkua, mutta ei ilmeisesti vaikuttanut muuten kyselyyn vastaamiseen.

Kyselyä varauduttiin täydentämään lisäselvityksillä, kuten haastatteluilla, mikäli palautumisessa esiintynyt kato olisi vinouttanut aineistoa. Esimerkiksi jos joihinkin ryhmiin kuuluvat henkilöt olisivat olleet aineistossa aliedustettuina tai puuttuneet kokonaan.

### 3.2.2 Kyselyyn vastaaminen

Lomakkeita palautui yhteensä 338 ja vastausprosentti oli 45. Vastajaryhmistä suurimmat olivat Kelan luokitusten mukaan afaattiset, kehitysvammaiset sekä ei diagnoosia -ryhmän henkilöt. Ei diagnoosia -ryhmä muodostui niistä henkilöistä, joiden Kelan rekisteritiedoissa ei kyselyä tehdessä ollut merkintää diagnoosista (liite 3). Muut diagnoosiryhmät olivat varsin pieniä, joten ryhmittelyä tiivistettiin seuraavasti:

1. kehityksellinen vamma
2. motorinen vamma (CP-vamma, etenevä neurologinen sairaus, dysartria)
3. hankittu vamma = afasia
4. ei diagnoosia.

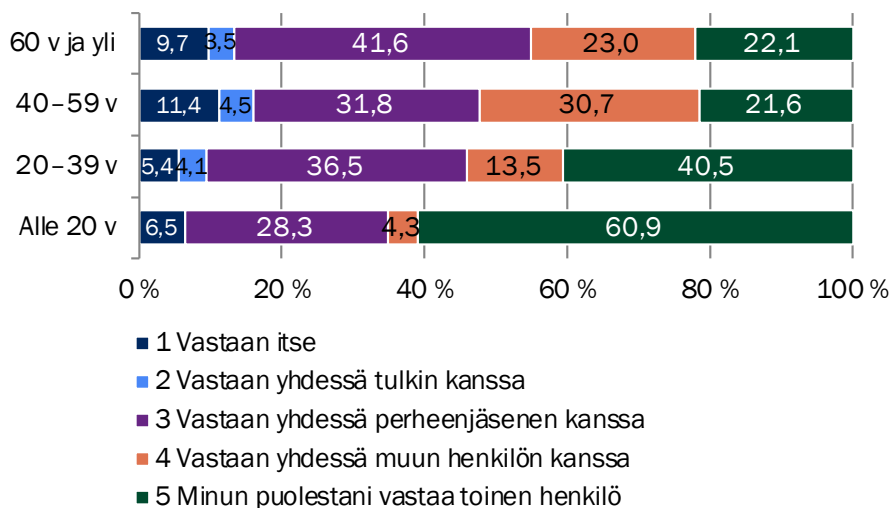
Kyselyyn vastasi itsenäisesti vain noin joka kymmenes puhevammaisen henkilöt eli yhteensä 30 vastaajaa. Suurinta osaa (57 %) auttoi vastaamisessa perheenjäsen tai joku muu henkilö. Puhevammaisten tulkki auttoi vain yhtätoista vastaajaa (3,3 %). Vajaan kolmanneksen lomakkeista täytti toinen henkilö puhevammaisen henkilön puolesta. Näitä olivat vanhemmat, puoliso, sisko, veli, avustaja, omahoitaja, ohjaaja, terapeutti tai edunvalvoja. (Taulukko 13, s. 33.)



**Taulukko 13.** Kyselyyn vastaaminen itsenäisesti, avustuksella tai puolesta.

	n	%
1 Vastaa itse	30	9,0
2 Vastaa yhdessä tulkin kanssa	11	3,3
3 Vastaa yhdessä perheenjäsenen kanssa	115	34,3
4 Vastaa yhdessä muun henkilön kanssa	65	19,4
5 Minun puolestani vastaa toinen henkilö, kuka	103	30,7
Yhteensä	324	100

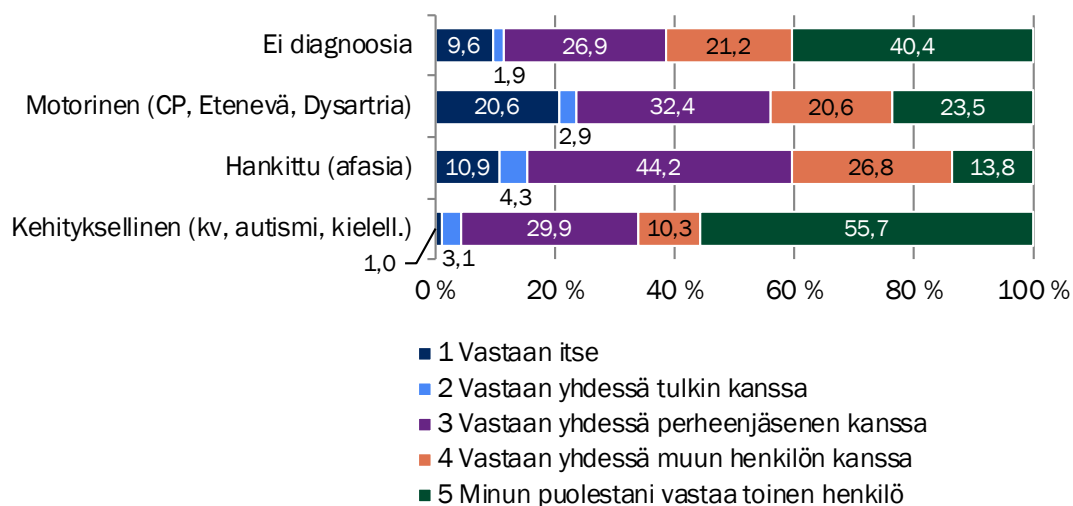
Kun kyselyn vastauksia tarkasteltiin rekisteritietojen avulla ikäryhmittäin, havaittiin, että alle 20-vuotiaiden asiakkaista vain reilu kolmannes vastasi itse. 60 prosenttia lomakkeista oli täytetty puhevammaisen henkilön puolesta. Tätä voi osaltaan selittää se, että vastaajina oli myös hyvin nuoria, alle 10-vuotiaita, puhevammaisia henkilöitä. Vastaavasti yli 60-vuotiaiden ryhmässä oli enemmän niitä, jotka vastasivat yhdessä perheenjäsenen kanssa (40 %) kun vastaava prosenttiluku oli 20–39-vuotiaiden kohdalla 13 ja 40–59-vuotiaiden kohdalla 30. (Kuvio 9.) Yli 60-vuotiaiden vastaajien perheenjäsen oli useimmiten puoliso tai vastaajan lapset. Merkittäviä eroja vastaamisen tavassa ei aineistoanalyysissä havaittu miesten ja naisten välillä.

**Kuvio 9.** Kyselyyn vastaaminen ja lomakkeen täyttäminen ikäryhmittäin.

Khiin neliö = 40,20,  $p < 0,001$ .

Neliluokkainen diagnoosiryhmien tarkastelu osoitti, että afaattiset ihmiset täyttivät lomakkeen useammin yhdessä perheenjäsenen tai muun henkilön kanssa (44 %), kun taas kehitysvammaisten ja autististen henkilöiden puolesta vastasi merkittävästi useammin toinen henkilö (56 %) (kuvio 10, s. 34).

**Kuvio 10.** Kyselyyn vastaamisen tapa diagnoosiryhmittäin.



Khiin neliö = 59,65,  $p < 0,001$ .

Kyselyn palautumista tarkasteltiin katoanalyysillä, jossa lomakkeen palauttaneita verrattiin niihin, jotka eivät palauttaneet lomaketta. Tässä vertailussa hyödynnettiin kaikkia rekisteriaineistosta saatavia tietoja. Katoanalyysin tavoitteena oli siten arvioida, miten hyvin lomakkeen palauttaneet edustivat koko kohdejoukkoa, ts. kaikkia niitä henkilöitä joille kyselylomake lähetettiin. Katoanalyysin tulokset on kuvattu liitteessä 2.

Ei diagnoosia -ryhmän edustajista ei ollut tulosten ajovaiheessa tarkempaa tietoa. Kelan toimesta tehdyssä tarkemmassa selvityksessä ilmeni, että ryhmässä oli edustajia kaikista edellä kuvatuista ryhmistä: neljäsosalla (25 %) oli jokin aivoverenkiertohäiriö tai aivovamma. Lähes viidennes (18 %) oli henkilöitä, joilla oli jokin kehitysvamma. Lisäksi ryhmässä oli henkilöitä, joilla oli CP-vamma, kielen kehityksen häiriöitä tai vakava sairaus, joka häiritsi henkilön kommunikointia (liite 3). Näitä tietoja ei ole käytetty tulosten tarkastelussa, koska tarkemmat tiedot ryhmästä tulivat liian myöhään, vaan kaikki neljä diagnoosiryhmää ovat tarkastelussa mukana.

Tehdyn katoanalyysin perusteella kyselyaineisto edustaa hyvin selvityksen osakokonaisuuden kohderyhmää. Palauttamatta jättämisestä aiheutunut kato ei ole olennaisesti vinouttanut aineistoa. Ainoana poikkeuksena on se, että henkilöt, jotka rekisteritietojen perusteella eivät kuuluneet mihinkään diagnoosiryhmään, ovat kyselyaineistossa hieman aliedustettuina. On kuitenkin huomattava, että näistäkin henkilöistä kolmannes (54 henkilöä) palautti lomakkeen, joten kyselyaineisto tuottaa tietoa myös heidän osaltaan. On myös muistettava, että kyseisessä ryhmässä on edustajia kaikista diagnoosiryhmistä.

### 3.3 Tulokset

Selkokielen kyselylomake ja saate lähetettiin 750 puhevammaiselle henkilölle, jolla oli oikeus Kelan tulkkauspalveluun. Lomakkeessa oli kaikkiaan 41 numeerista kysymystä ja 12 avointa kysymystä. Avoimista kysymyksistä kymmenen liittyi tarkennuksena johonkin numeerisen kysymyksen vastausvaihtoehtoon.

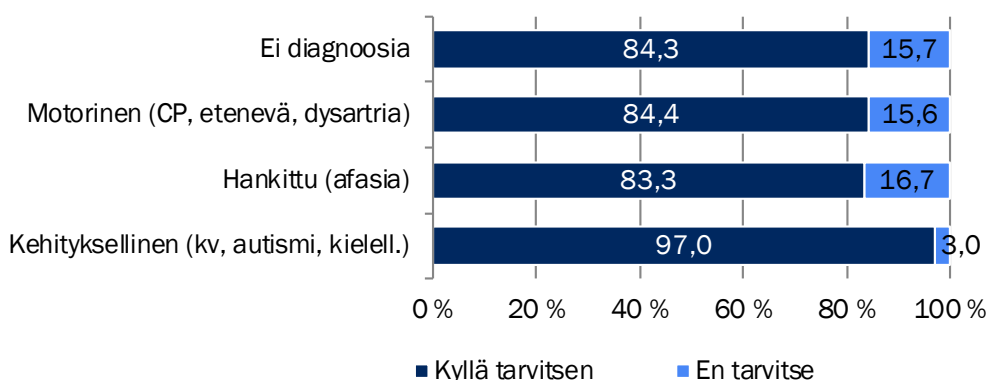
Kyselyyn vastasi joulukuuhun 2015 mennessä yhteensä 335 henkilöä ja palautusprosentti oli 45. Vastauslomakkeet käsiteltiin ja tallennettiin Kelan toimesta ja toimitettiin Kehitysvamma-liittoon ilman vastaajien henkilötietoja tammikuussa 2016.

### 3.3.1 Puhevammaisen henkilön avuntarve kommunikoinnissa muiden ihmisten kanssa

”Minulla ei ole puhetta. Käytän kuvia ja joskus joitakin viittomia. Tästä huolimatta en saa itseäni aina ymmärretyksi.”

Valtaosa vastaajista (88 %) ilmoitti tarvitsevänsä apua kommunikoinnissa muiden ihmisten kanssa. Eroja ei havaittu miesten ja naisten välillä kuten ei myöskään ikäryhmien välillä. Kehityksellisessä ryhmässä lähes kaikki (96 %) tarvitsevat apua kommunikoinnissaan muiden ihmisten kanssa. Muissa ryhmissä oli jonkin verran henkilöitä, jotka kokivat, etteivät tarvitse apua: hankittu ryhmässä 17 % ja motorinen ryhmässä 16 % (kuvio 11).

**Kuvio 11.** Avun tarve kommunikoinnissa muiden ihmisten kanssa diagnosoiryhmittäin.



Khiin neliö = 11,44,  $p < 0,01$ .

Vastaajat kaipasivat eniten toisen ihmisen apua kommunikoinnissa muiden ihmisten kanssa (kuvio 12, s. 36). Osa vastaajista totesi, että heidän puheensa oli niin epäselvää, että sen ymmärtämiseen tarvittiin omaisen tai tutun henkilön apua. Apua kaivattiin myös yksittäisten sanojen, eleiden ja ilmeiden tulkitsemiseen. Vastaajista 11 ilmoitti, että ei pysty lainkaan tuottamaan puhetta. Avovastauksissa täysin puhumattomiksi ilmoittautui 18 henkilöä.

”Tuttu hoitaja ymmärtää joitakin asioita eleistä.”

Toisen ihmisen apua tarvittiin myös erilaisissa asioimistilanteissa ja kohdattaessa täysin vieraita ihmisiä. Osa totesi tarvitsevänsä tukea paitsi oman ilmaisunsa selventämisessä myös toisen ilmaisun ymmärtämisessä.

”En osaa lukea, joten kaupassa ja kaikessa asiointissa tarvitsen apua. Myös puhuminen ei suju normaalisti afasian vuoksi.”

”Paha afasia hankaloittaa puheen ymmärtämistä.”

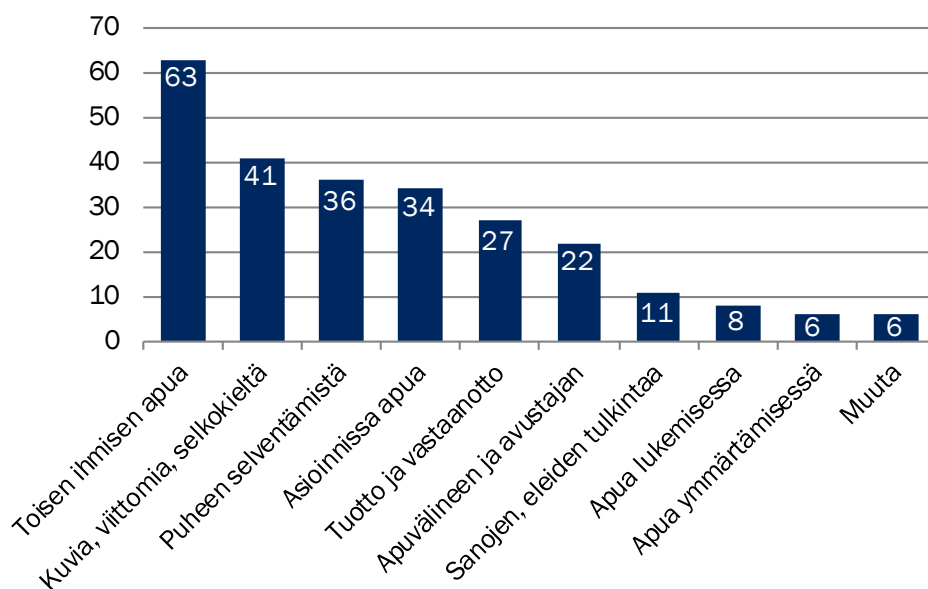
”Mutta minun on vaikea ymmärtää joitakin asioita mistä muut puhuvat.”

Suuri osa vastaajista käytti kommunikoinnissaan kuvia ja samanaikaisesti myös viittomia. Vain muutama kertoi käyttävänsä bliss-symboleja. Osa vastaajista toivoi myös, että kommunikointikumppanit olisivat selkeäsanaisia tai käyttäisivät selkokieltä kommunikoidessaan heidän kanssaan.

”Ymmärrän vain konkreettisia asioita, selkokieltä. Käytän kuvia ja tukiviittomia puheen tukena. Puheeni on epäselvää. Ymmärrän helposti väärin kuulemani.”

Moni vastaaja kertoi käyttävänsä kommunikoinnissaan teknistä apuvälinettä, kuten tietokoneetta, mutta tarvitsee sen käytössä toisen ihmisen apua (esimerkiksi tietokoneen käyttäminen katseohjauksella). Pieni osa kyselyyn osallistuneista kertoi tarvitsevansa apua myös lukemisessa (kuvio 12). Kommenteissa toivottiin lisäksi apua puheterapiasta, huulilta lukemisesta ja tulevaisuudessa ajatuksia lukevasta laitteesta.

**Kuvio 12.** Avun tarpeen muodot kommunikoinnissa, avokysymyksen vastaukset (n).



### 3.3.2 Puhevammaisen henkilön ymmärretyksi tuleminen

”Minulla ei ole sanoja.”

Suurin osa vastaajista (87,6 %) koki, että muilla ihmisillä on vaikeuksia ymmärtää heidän puheitaan tai muita kommunikointitapojaan. Eroja ei havaittu sukupuolen, ikäryhmien tai diagnoosiryhmien välillä. (Taulukko 14, s. 37.) Vaikka 41 vastaajaa ilmoitti, että muut ymmärtävät

aina heidän puhettaan, yli puolet heistä oli myös ilmoittanut, että tarvitsee apua kommunikoidessaan muiden henkilöiden kanssa. Tätä selittävät myös seuraavat avokomentit, joiden mukaan tutut ihmiset ymmärtävät henkilön viestejä ainakin osittain, mutta vieraiden kanssa tarvitaan apua.

”Tutut, mutta heidänkin kanssa käy usein etteivät ymmärrä. Ihmiset joiden kanssa harvemmin tekemisissä eivät ymmärrä puhettani lainkaan.”

”En pysty ymmärrettävästi ilmaisemaan itseäni. Perheenjäsenet ymmärtävät joiltakin osin (ei aina).”

**Taulukko 14.** Puheen tai muun kommunikointikeinon ymmärtäminen.

	n	%
Kyllä, ymmärtävät aina	41	12,4
Kyllä, ymmärtävät joskus	267	80,9
Eivät ymmärrä lainkaan	22	6,7
Yhteensä	330	100

Huom. 5 henkilöä ei ollut vastannut.

Vastaajien mielestä ymmärtämistä vaikeuttavat esimerkiksi se, että heidän puheensa on hyvin epäselvää tai he puhuvat vain muutaman sanan tai viittovat muutaman viittoman. Pieni osa ei puhu lainkaan ja osalla sanat menevät sekaisin tai niistä puuttuu kirjaimia. Kommunikointia toisten kanssa voi vaikeuttaa myös se, että ei ymmärrä mitä muut puhuvat.

”Puhun vain sanan tai pari ja ne eivät aina tarkoita, mitä sanon.”

”En pysty puhua ymmärrettävästi.”

”Vaikeuksia saada omat asiat toisten ymmärrettäviksi, aloitan avain sanan kirjoittamisesta. Joskus onnistuu, joskus sana tai kirjaimet kateissa.”

”En puhu ollenkaan ja voin kommunikoida vain päätä nyökkäämällä tai pudistamalla päätä, myös sormen nosto tarkoittaa kyllä.”

”En puhu, kirjoita, lue. Ainoa kommunikointi piirustus.”

”Puheeni on epäselvää tavut sekoittuvat. Aina en muista sanoja.”

”Kyllä ja ei sekoittuvat joskus, monimutkaiseen kysymykseen on vaikea vastata.”

”Mutta minun on vaikea ymmärtää joitakin asioita mistä muut puhuvat.”

Myös viralliset tilanteet tai vieraat ihmiset vaikuttavat kommunikointiin, jolloin henkilö voi alkaa jännittää eikä kommunikointi onnistu. Toisaalta onnistumista auttaa se, että kommunikointikumppanit tietävät mistä aiheesta kommunikoidaan ja osaavat käyttää henkilön kommunikointitapaa. Tuolloinkin puhevammainen ihminen voi olla hyvin riippuvainen toisten ihmisten aloitteista ja osaamisesta eikä hän aina saa itseään aina ymmärretyksi, kun aloittaa keskustelun.

”Silloin kun heidän ottama aihe esillä he ymmärtävät jotenkin vastaukseni. Toisinpäin todella vaikeaa.”

”Riippuu asian yhteydestä ja onko henkilö tuttu.”

”Omaiset ja työpaikalla joku ymmärtää, mikäli on kiinnostunut kuvista. Ympäristö ei ymmärrä.”

”He eivät tunne auditiivista kommunikaatiokansiota.”

Aiemmin kysymyksessä ”tarvitsetko apua kommunikoinnissa?” 11 henkilöä kertoi avovastauksissa, että eivät puhu lainkaan. Tämän kysymyksen avovastauksissa jo 18 henkilöä totesi, että he eivät puhu lainkaan. Lisäys voi johtua siitä, että useampi kommentoi tätä vastausta.

Kommunikoinnin sujumiseen vaikuttavat myös puhevammaisen henkilön oma fyysinen kunto ja ne olosuhteet, joissa kommunikointi tapahtuu.

”Väsyneenä ääni voi puuroutua. Iso tila, ääni voi hukkaa jne.”

### 3.3.3 Kyselyyn vastanneiden kommunikointikeinot

”Puheeni on epäselvää, käytän viittomia ja iso – pieni -AACI-kansiota, myös osaan kirjoittaa sanoja paperille.”

Puhetta käytetään kommunikoinnissa, jos se vain suinkin on mahdollista. Sitä täydennetään myös muilla keinoilla. Vastaajista suurin osa (73 %) kommunikoi puheella. Lisäksi käytettiin eleitä ja ilmeitä (65,2 %). Noin kolmasosa kommunikoi myös kirjoittamalla. Kuvia tai symboleita oli käytössä vajaalla puolella (43,3 %) vastaajista ja tukiviittomia käytti lähes neljäsosa. Viittomakielellä kommunikointi oli harvinaista puhevammaisten ihmisten keskuudessa. Sitä käytti vain 6,1 prosenttia vastaajista. (Taulukko 15, s. 39.)

Reilu neljäsosa kertoi käyttävänsä myös muita keinoja kommunikoinnissaan. Kommenteissa yleisimpänä oli mainittu piirtäminen sekä tietokoneen ja kommunikointikansioiden käyttö. Lisäksi mainintoja saivat bliss-symbolit (4) ja kommunikointi toiminnan, esineiden ja kalenterin avulla.

**Taulukko 15.** Eri kommunikointikeinojen käyttö (usean vaihtoehdon valintamahdollisuus).

	n	%
1 Puhuminen	241	73,0
2 Kirjoittaminen	117	35,5
3 Viittomakieli	20	6,1
4 Tukiviittomat	77	23,3
5 Kuvat ja symbolit	143	43,3
6 Eleet ja ilmeet	215	65,2
7 Muut keinot	95	28,8
Kaikki	330	100

Huom. 5 henkilöä ei ole valinnut yhtään vaihtoehtoa, eikä myöskään sanallisesti kommentoinut.

Miesten ja naisten välillä ei vastauksissa havaittu eroja. Sen sijaan ikäryhmien välillä havaittiin merkitseviä eroja viittomakielen, tukiviittomien sekä kuvien ja symbolien käytössä; alle 40-vuotiaat ilmoittivat käyttävänsä näitä useammin. (Taulukko 16; kuvio 13, s. 40.)

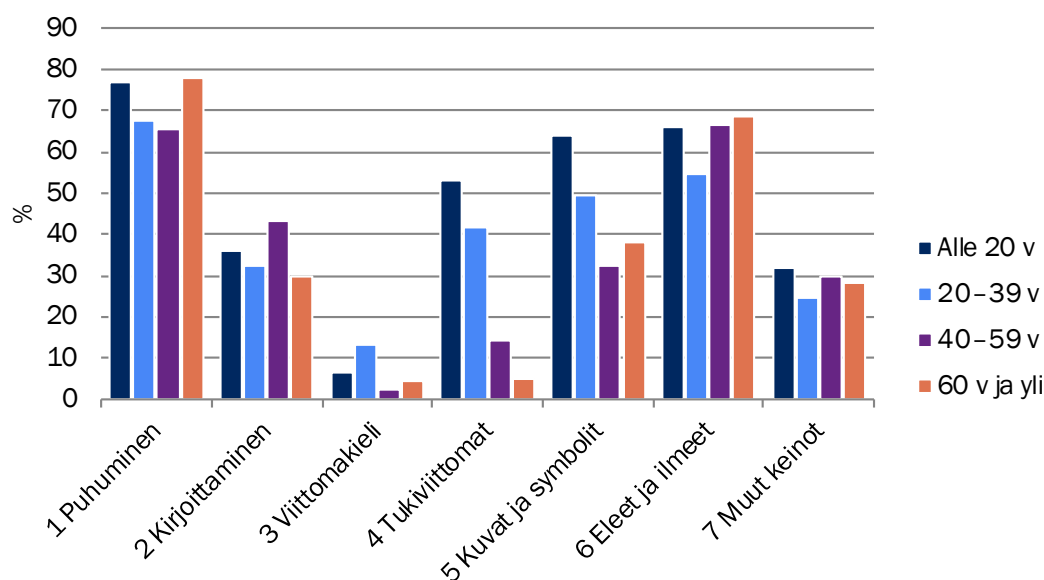
**Taulukko 16.** Kommunikointikeinojen käyttö ikäryhmittäin (usean vaihtoehdon valintamahdollisuus).

	Alle 20 v	20–39 v	40–59 v	60 v ja yli
n	47 (100 %)	78 (100 %)	91 (100 %)	119 (100 %)
1 Puhuminen	36 (76,6 %)	52 (67,5 %)	59 (65,6 %)	92 (78,0 %)
2 Kirjoittaminen	17 (36,2 %)	25 (32,5 %)	39 (43,3 %)	35 (29,7 %)
3 Viittomakieli	3 (6,4 %)	10 (13,0 %)	2 (2,2 %)	5 (4,2 %)
4 Tukiviittomat	25 (53,2 %)	32 (41,6 %)	13 (14,4 %)	6 (5,1 %)
5 Kuvat ja symbolit	30 (63,8 %)	38 (49,4 %)	29 (32,2 %)	45 (38,1 %)
6 Eleet ja ilmeet	31 (66,0 %)	42 (54,5 %)	60 (66,7 %)	81 (68,6 %)
7 Muut keinot	15 (31,9 %)	19 (24,7 %)	27 (30,0 %)	33 (28,0 %)

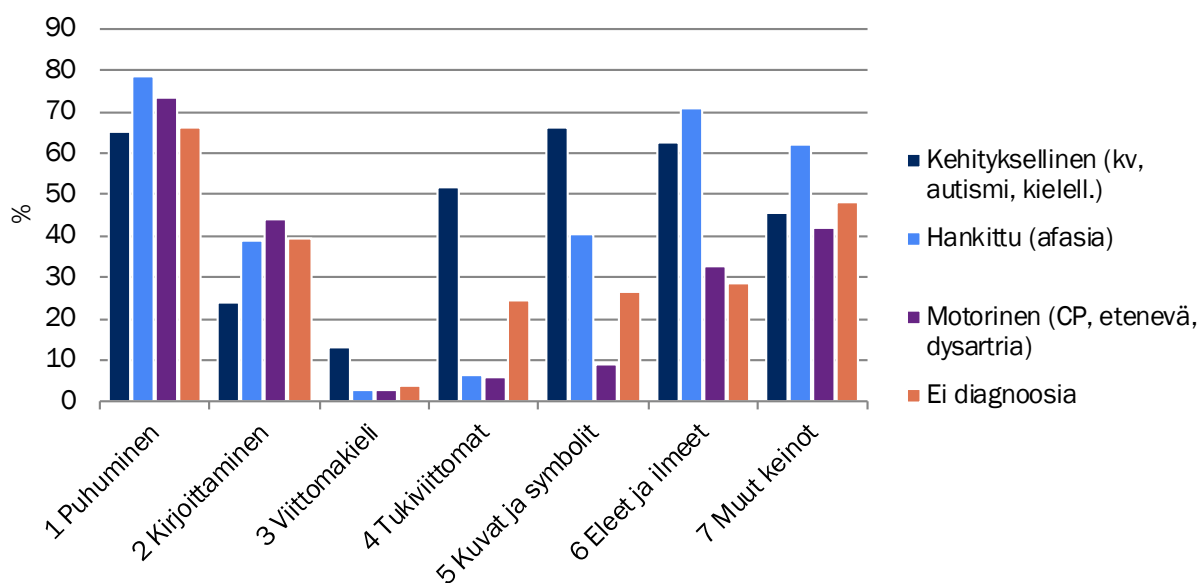
Ikäryhmä vs. viittomakieli: Khiin neliö = 9,43,  $p < 0,05$ ; ikäryhmä vs. tukiviittomat: Khiin neliö = 49,96,  $p < 0,001$ ; ikäryhmä vs. kuvat ja symbolit: Khiin neliö = 9,59,  $p < 0,05$ .

Kun vastaajien antamia tietoja tarkasteltiin neliluokkaisen diagnoosiryhmän mukaan, havaittiin seuraavia eroja: Puhumista muita harvemmin käyttivät kommunikointikeinona kehityksellisen ryhmän ja ei diagnoosia -ryhmän vastaajat. Sen sijaan viittomakieli, tukiviittomat sekä kuvat ja symbolit olivat selvästi muita ryhmiä useammin käytössä kehityksellisessä ryhmässä. Poikkeuksena ei diagnoosia -ryhmä, jossa joka neljäs ilmoitti käyttävänsä tukiviittomia sekä kuvia ja symboleja. (Kuvio 14, s. 40.) Tätä saattaa selittää se, että ei diagnoosia -ryhmässä oli yli 30 % henkilöitä, joilla oli diagnoosina kehitysvamma tai puheen ja kielen kehityshäiriö.

**Kuvio 13.** Kommunikointikeinojen käyttö eri ikäryhmissä (n, %, usean vaihtoehdon valintamahdollisuus).



**Kuvio 14.** Vastaaajien kommunikointikeinot diagnoosiryhmittäin (%).



Diagnoosiryhmä vs. puhuminen: Khiin neliö = 13,79,  $p < 0,01$ ; diagnoosiryhmä vs. kirjoittaminen: Khiin neliö = 5,42, ns.; diagnoosiryhmä vs. viittomakieli: Khiin neliö = 15,22,  $p < 0,01$ ; diagnoosiryhmä vs. tukiviittomat: Khiin neliö = 77,77,  $p < 0,001$ ; diagnoosiryhmä vs. kuvat ja symbolit: Khiin neliö = 52,40,  $p < 0,001$ ; diagnoosiryhmä vs. eleet ja ilmeet: Khiin neliö = 16,02,  $p < 0,01$ ; diagnoosiryhmä vs. muut keinot: Khiin neliö = 3,66, ns.

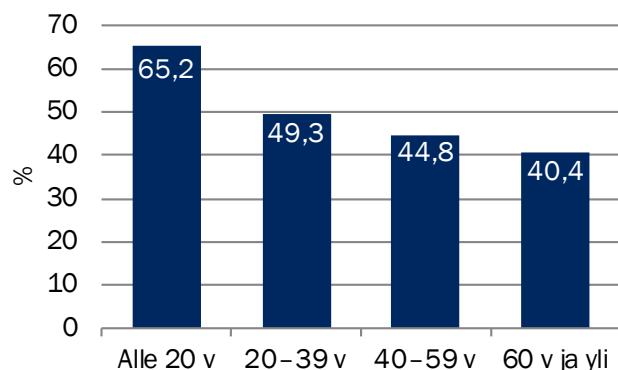
### 3.3.4 Kommunikoinnin apuvälineiden käyttö

Puheen ja viittomien rinnalla tai niiden sijaan voidaan kommunikoinnin tukena tai korvaajana käyttää erilaisia kommunikoinnin apuvälineitä. Ne ovat usein yksilöllisesti mietittyjä ratkaisuja, jotka myönnetään puheterapeutin ja muiden apuvälineasiantuntijoiden arvioinnin perusteella. Apuväline voi helpottaa kirjoittamista tai auttaa kuvilla ja symboleilla kommunikoinnissa.



Vastaajista vain hieman alle puolella (46 %, n = 322) oli käytössään jokin kommunikoinnin apuväline. Miesten ja naisten välillä ei havaittu eroa (Khiin neliö = 0,62, ns.). Ikäryhmien välillä havaittiin tilastollisesti melkein merkitsevä tulos, jonka mukaan nuorimmilla, alle 20-vuotiailla, oli muita useammin apuväline käytettävissään (kuvio 15).

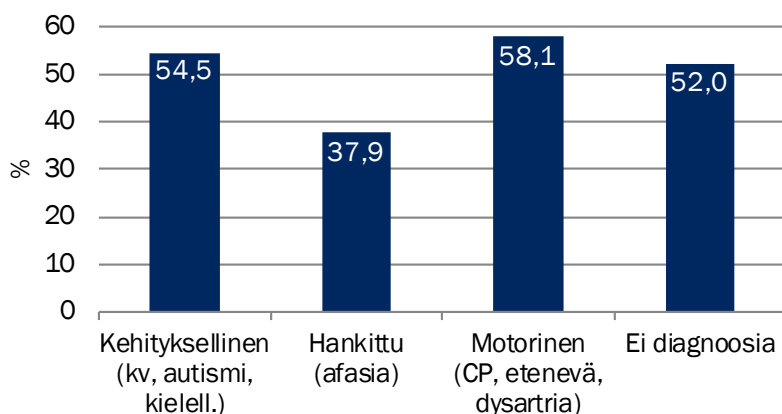
**Kuvio 15.** Kommunikoinnin apuvälineet ikäryhmittäin (% , n = 152).



Khiin neliö = 8,47,  $p < 0,05$ .

Diagnoosiryhmien vertailussa havaittiin, että ryhmä "Hankittu", jossa oli pääasiassa afaattisia henkilöitä, poikkesi muista ryhmistä siten, että heistä huomattavasti harvemmassa (38 %) oli kommunikoinnin apuväline käytössään (kuvio 16).

**Kuvio 16.** Kommunikoinnin apuvälineet diagnoosiryhmittäin (% , n = 152).



Khiin neliö = 8,97,  $p < 0,05$ .

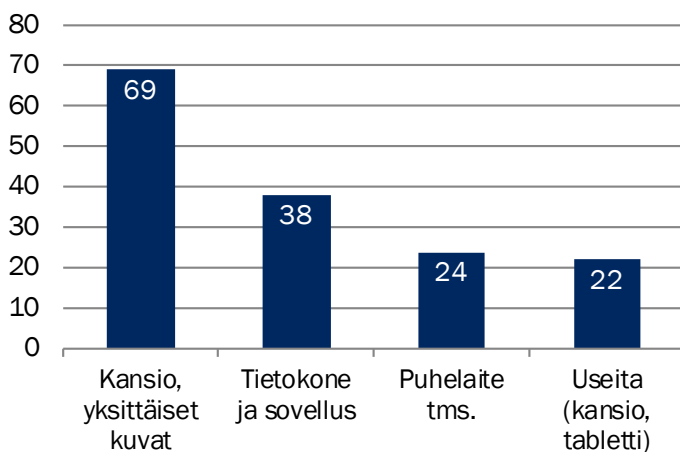
### 3.3.5 Käytössä olevat kommunikoinnin apuvälineet

Vastaajista 155 oli kuvannut kommunikoinnin apuvälineitä sanallisesti. Kaksi vastaajaa ilmoitti apuvälineeksi toisen ihmisen, joten varsinaisia teknisiä ja ei-teknisiä apuvälineitä oli käytössä 153 vastaajalla. (Kuvio 17, s. 42.) Ikäryhmävertailussa apuvälineitä oli 152 johtuen siitä, että rekisteritietoja pystyttiin yhdistämään vain 152 henkilöön puutteellisten lomaketietojen vuoksi.

Kommunikointikansio, yksittäiset kuvat tai sanalistat olivat yleisimpiä kommunikoinnin apuvälineitä ja niitä löytyi lähes puolelta (45 %) vastaajista, joilla oli käytössään kommunikoinnin

apuväline. Vain neljäsosalla oli käytössään tietokone, jossa oli jokin kommunikointisovellus. Puhelaite tai kirjoittava kommunikoinnin apuväline (esim. Lightwriter) oli joka kuudennella vastaajalla (16 %). Useampi kommunikoinnin apuväline, kuten kommunikointikansio ja tietokone/tabletti/kännykkä, oli käytössä vain 14 prosentilla vastaajista. (Kuvio 17.)

**Kuvio 17.** Käytössä olevat kommunikoinnin apuvälineet (n = 153).



### 3.3.6 Tulkkauspalvelun käyttö viimeisen vuoden aikana

Kysely oli kohdennettu henkilöille, jotka eivät olleet käyttäneet tulkkauspalvelua lainkaan tai olivat käyttäneet sitä vain hyvin vähän vuosien 2011–2014 välillä. Tämä näkyi myös kyselyn vastauksissa kysymykseen ”Kuinka usein olet käyttänyt tulkkauspalvelua viimeisen vuoden aikana?”. Vastaajista vain noin viidennes kertoi käyttäneensä tulkkauspalvelua ainakin kerran viimeisen vuoden aikana, kun lähes neljä viidestä ei ollut käyttänyt tulkkauspalvelua lainkaan. (Taulukko 17.)

**Taulukko 17.** Tulkkauspalvelun käyttökerrat viimeisen vuoden aikana.

	n	%
En lainkaan	261	79,8
Yhden kerran	17	5,2
2–5 kertaa	30	9,2
6 kertaa tai useammin	19	5,8
Yhteensä	327	100

Tulkkauspalvelun käyttö viimeisen vuoden aikana ei ollut yhteydessä sukupuoleen, ikään tai diagnoosiin. Sen sijaan havaittiin, että niistä henkilöistä, joilla ei ollut tulkkirinkiä, vain noin joka kymmenes oli käyttänyt tulkkauspalvelua vähintään kerran. Vastaavasti ne, joilla rekisteritietojen mukaan oli nimetty yksi tai useampia tulkkereita, runsas kolmannes (35 %) oli käyttänyt tulkkauspalvelua ainakin kerran viimeksi kuluneen vuoden aikana. Ero oli tilastollisesti merkitsevä (Khiin neliö = 29,7,  $p < 0,001$ ). Vastaava tilastollinen merkitsevyys havaittiin myös rekisteritietojen tarkastelussa.

### 3.3.7 Tilanteet, joissa tulkkia tarvittaisiin

Vaikka vastaajista suurin osa ei ollut käyttänyt tulkkaukspalvelua lainkaan, haluttiin silti selvittää, missä tilanteissa he kokivat, että tulkille olisi ollut tarvetta.

Vastaajista (n = 279) suurin osa (82,4 %) ilmoitti tarvitsevansa tulkkia asioimisessa. Lisäksi yli kolmasosa vastaajista tarvitsi tulkkia harrastuksissa ja lähes joka neljäs tarvitsi tulkkia sukulaisten ja ystävien tapaamisessa. Noin kymmenen prosenttia vastaajista ilmoitti myös tarvitsevansa tulkkia opiskelussa. Yli kolmasosa mainitsi tarvitsevansa tulkkia muissa tilanteissa. (Taulukko 18.) Näitä tilanteita olivat vapaa-ajan toiminnot (konsertit, teatteri, disko) sekä lomat ja matkat. Myös uusissa vieraisissa tilanteissa kaivattiin tulkkia. Vastaajista 22 henkilöä kertoi tarvitsevansa tulkkia aina, koko ajan kaikessa kanssakäymisessä. Lisäksi kymmenen vastaajaa tarvitsi tulkkia asumisyksikköön, työ- tai päivätoimintaan sekä terapiaan.

**Taulukko 18.** Tulkin tarve eri tilanteissa (usean vaihtoehdon valintamahdollisuus).

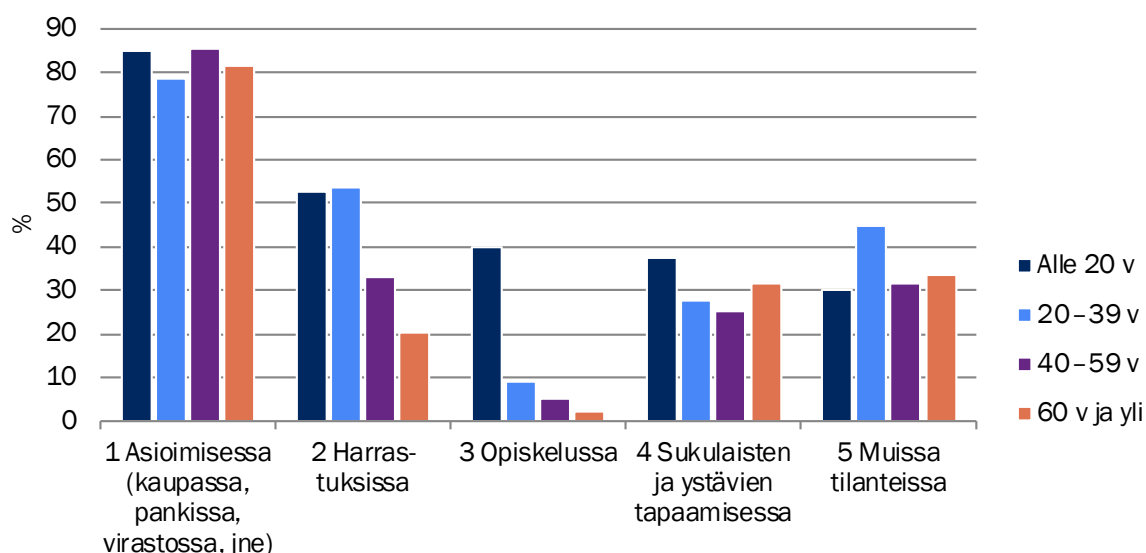
	n	%
1 Asioimisessa (kaupassa, pankissa, virastossa, jne.)	230	82,4
2 Harrastuksissa	101	36,0
3 Opiskelussa	28	10
4 Sukulaisten ja ystävien tapaamisessa	83	29,7
5 Muissa tilanteissa	98	35,1
Yhteensä	279	100

Huom. 56 henkilöä ei ollut vastannut yhteenkään kohtaan.

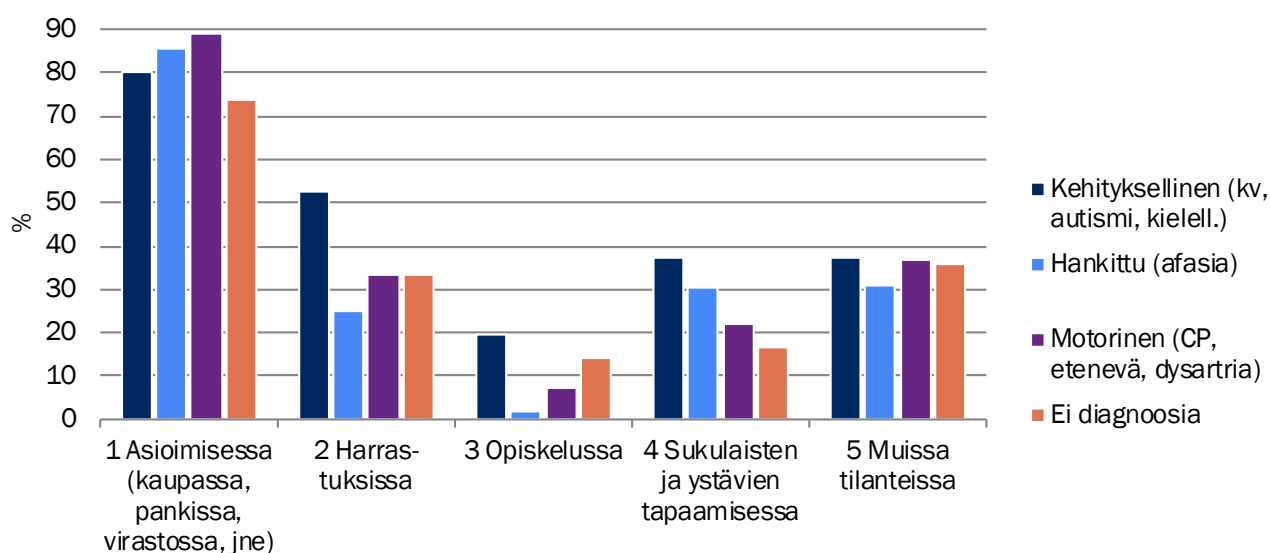
Miesten ja naisten välillä ei havaittu eroja siinä, missä tilanteissa tulkkia arveltiin tarvittavan. Sen sijaan ikäryhmävertailussa havaittiin, että nuoremmissa ikäryhmissä tulkkia olisi tarvittu useammin opiskelussa ja harrastamisessa (kuvio 18, s. 44); kummassakin ikäryhmien väliset erot olivat tilastollisesti erittäin merkitseviä (harrastuksissa Khiin neliö = 24,31,  $p < 0,001$ ; opiskelussa Khiin neliö = 48,68,  $p < 0,001$ ).

Tulkin käytön diagnoosiryhmien välisessä vertailussa havaittiin myös tilastollisesti erittäin merkitseviä eroja ( $p < 0,001$ ) harrastus- ja opiskelutilanteissa. Kehityksellisen ryhmän vastaajat ilmoittivat muita ryhmiä useammin tarvitsevansa tulkkia näissä tilanteissa (kuvio 19, s. 44). Yksi selittävä tekijä voisi olla se, että kehityksellisen ryhmän henkilöt kommunikoivat muita ryhmiä useammin tukiviittomilla, kuvilla ja symboleilla, joita muiden ihmisten on vaikeampi ymmärtää.

**Kuvio 18.** Tulkintarve eri tilanteissa ikäryhmittäin (% usean vaihtoehdon valintamahdollisuus).



**Kuvio 19.** Tulkintarve eri tilanteissa diagnoosiryhmittäin (% usean vaihtoehdon valintamahdollisuus).



Harrastuksissa Khiin neliö = 17,26,  $p < 0,001$ ; opiskelussa Khiin neliö = 19,82,  $p < 0,001$ .

### 3.3.8 Miksi tulkkauspalvelua ei käytetä?

Miksi vastaajat eivät käytä heille myönnettyä palvelua? Aineiston tarkastelussa voidaan havaita, että suurimmat syyt liittyvät palvelun tilaamiseen haastavuuteen ja siihen, että joku muu kuin tulkki avustaa henkilöä kommunikoinnissa (taulukko 19, s. 45).

”Minulla on oltava joka tapauksessa jonkunlainen avustaja tulkin lisäksi, joten tämä avustaja on osannut tulkata asiani, niin tulkin läsnäolo on jäänyt.”

Yleisimmin vastauksissa mainittiin, että joku toinen henkilö auttoi puhevammaista henkilöä kommunikoinnissa. Pääosin henkilöä auttoi perheenjäsen (64,8 %). Noin kolmannesta auttoi

kommunikoinnissa avustaja. Noin neljännes puhevammaisista henkilöistä sai apua kommunikointiinsa joltain muulta henkilöltä. (Taulukko 19.)

Käyttämättömyyteen liitettiin myös tulkkipalvelujärjestelmään liittyviä syitä. Suurimmat tulkkipalvelun järjestämiseen liittyvät syyt yhdistettiin palvelun tilaamiseen ja sopivan tulkin saatavuuteen. Vastaajista 16,8 prosenttia kertoi käyttämättömyyteen vaikuttavan tulkin tilaamiseen liittyvät vaikeudet. Pieni osa vastaajista ei ollut saanut tulkkia, vaikka oli sen tilannut (6,5 %). Huonoja kokemuksia tulkin käytöstä oli 13,7 prosentilla kysymykseen vastanneista. Lisäksi 6,5 prosenttia vastaajista kertoivat, etteivät olleet saaneet puhevammaiselle henkilölle sopivaa tulkkia. Vastaavasti pieni joukko totesi, ettei tiennyt oikeudestaan palveluun (6,2 %).

Alle viidennes ilmoitti, että ei halua käyttää tulkkia (16,8 %). 13,1 prosenttia vastaajista kertoi selviävänsä omalla puheellaan ja pieni joukko pystyi kommunikoimaan itsenäisesti apuvälineen avulla (5,9 %) (taulukko 19).

Alle kolmannes vastaajista (35,5 %) kirjasi muita syitä tulkkia palvelun käyttämättömyyteen (taulukko 19).

Miesten ja naisten välillä ei havaittu eroja. Ikäryhmien vertailussa havaittiin eroja ainoastaan syyn ”perheenjäsen auttaa minua kommunikoinnissa muiden kanssa”: tämä mainittiin useammin nuoremmissa ikäryhmissä (Khiin neliö = 20,21,  $p < 0,001$ ).

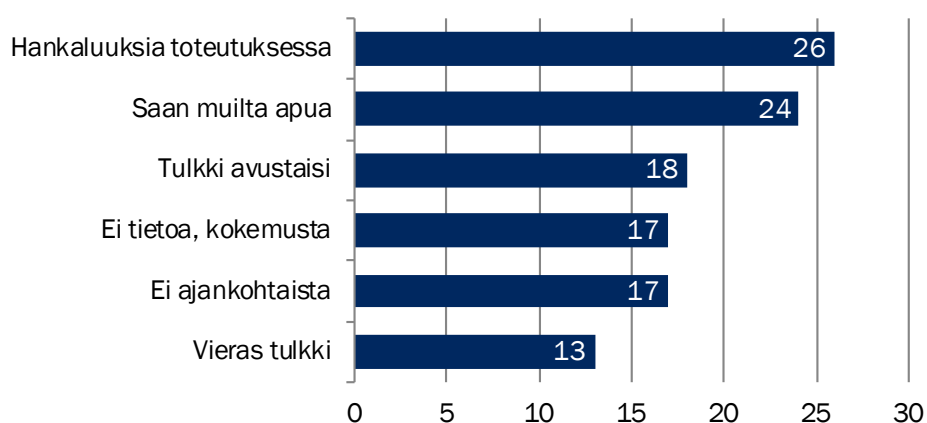
**Taulukko 19.** Syitä tulkkia palvelun vähäiseen käyttöön tai käyttämättä jättämiseen (usean vaihtoehdon valintamahdollisuus,  $n = 321$ ).

	n	%
1 En tarvitse tulkkia	27	8,4
2 Selviän puhumalla itse	42	13,1
3 Selviän yksin kommunikoinnin apuvälineeni avulla	19	5,9
4 Avustajani auttaa minua kommunikoinnissa muiden kanssa	109	34,0
5 Perheenjäseneni auttaa minua kommunikoinnissa muiden kanssa	208	64,8
6 Muu henkilö auttaa minua kommunikoinnissa muiden kanssa	72	22,4
7 En tiennyt, että minulla on oikeus käyttää tulkkia palvelua	20	6,2
8 En osaa tilata tulkkia	54	16,8
9 En ole saanut tulkkia, vaikka olen tilannut	21	6,5
10 En ole saanut itselleni sopivaa tulkkia	21	6,5
11 Minulla on huonoja kokemuksia tulkin käytöstä	44	13,7
12 En halua käyttää tulkkia palvelua	54	16,8
13 Muu syy	114	35,5

”En halua käyttää tulkkia” -vastausta oli kommentoinut 49 vastaajaa. Heistä 14 vastaajaa ei halunnut käyttää tulkkia, koska sai apua muilta henkilöiltä. Kymmenen henkilöä koki tilaamisen hankalaksi ja muutama toivoi, että tulkki olisi tuttu ja avustaisi. Lisäksi muutama mainitsi, ettei tulkin tarve ole juuri nyt ajankohtainen.

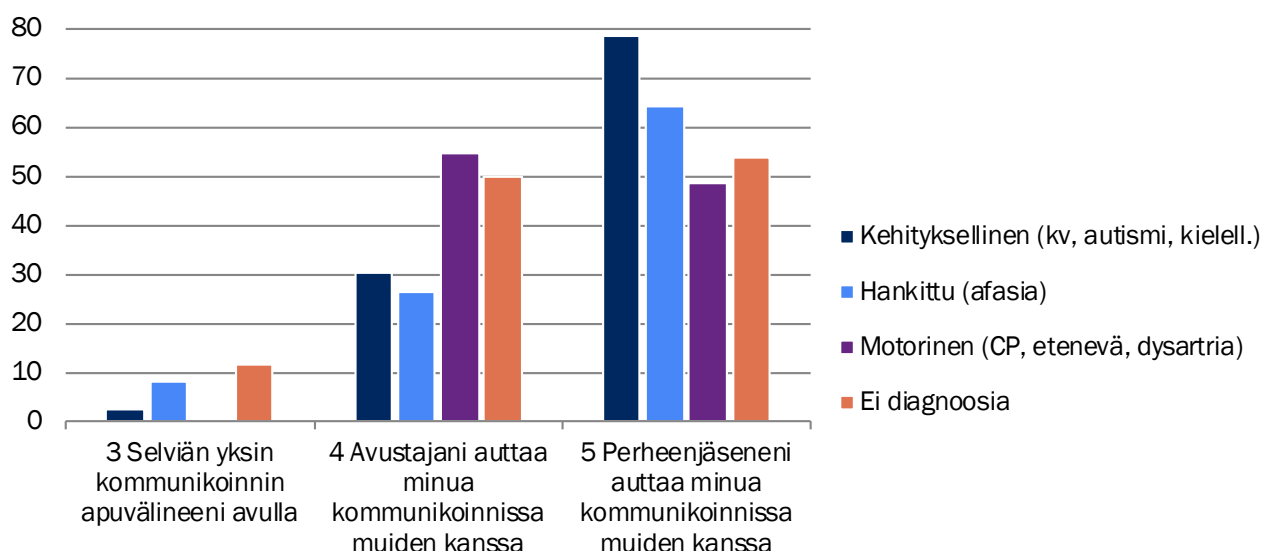
”Muu syy” -vastauksien avokomenttien (n = 115) tarkastelussa eniten mainintoja sai hankaluudet palvelun toteuttamisessa ja se, että vastaaja sai apua muilta ihmisiltä. Kommentit olivat hyvin identtisiä ”En halua käyttää” -kommenttien kanssa. Erona oli se, että 17 vastaajaa totesi, ettei heillä ollut tietoa tai kokemusta tulkin käytöstä (kuvio 20).

**Kuvio 20.** Muita syitä tulkkauspalvelun käyttämättömyyteen (avovastaukset, n = 115).



Diagnoosiryhmien vastausten välillä oli tilastollisesti merkitseviä eroja kolmen syyn kohdalla: Lisäksi pieniä, joskaan ei merkitseviä eroja, havaittiin kahden muun syyn kohdalla. Ensinnäkin ”Ei diagnoosia” ja ”Hankittu” -ryhmissä hieman muita useammin esitettiin syyksi tulkkauspalvelun käyttämättömyydelle se, että henkilö selviää yksin kommunikoinnin apuvälineen kanssa (Khiin neliö = 8,23,  $p < 0,05$ ) tosin tämä oli kaikissa ryhmissä kovin harvoin mainittu syy. Toiseksi syy, ’Avustajani auttaa minua’ oli ryhmissä Motorinen ja Ei diagnoosia mainittu huomattavasti useammin kuin kahdessa muussa ryhmässä (Khiin neliö = 16,27,  $p < 0,01$ ). Kolmanneksi, syy ’Perheenjäsen auttaa minua’ oli huomattavasti yleisemmin mainittu ryhmissä Kehityksellinen ja Hankittu (Khiin neliö = 14,29,  $p < 0,01$ ) (kuvio 21, s. 47).

**Kuvio 21.** Tulkkauspalvelun käyttämättömyyden syitä diagnoosiryhmittäin.

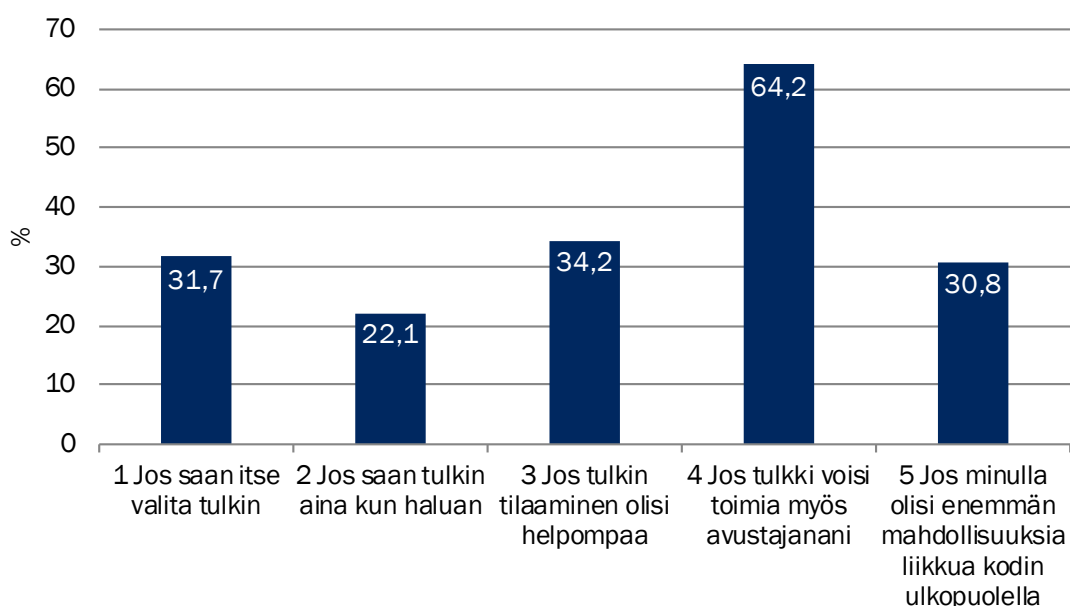


### 3.3.9 Mikä lisäisi tulkkauspalvelun käyttöä?

”Tarvitsen myös avustajan mukaan. Koen hulluksi käyttää 2 henkilöä, kun avustajani voi tulkata. Jos olisi vain tulkki, hän ei saa avustaa muissa toimissa.”

Lähes kaksi kolmasosaa kysymykseen ”Missä tapauksessa käyttäisit tulkkauspalvelua enemmän” vastanneista (n = 240) käyttäisi tulkkauspalvelua enemmän, jos tulkki voisi toimia myös henkilön avustajana (kuvio 22). Tämä on ymmärrettävää, sillä moni vastaajista tarvitsee apua paitsi kommunikoinnissa myös muissa toiminnoissa.

**Kuvio 22.** Tulkkauspalvelun käyttöä lisääviä tekijöitä (% usean vaihtoehdon valintamahdollisuus, n = 240).



Puhevammaisten tulkin tehtävät on rajattu tulkkaukseen ja hyvin pienimuotoiseen avustamiseen, jota ei ole määritelty sen tarkemmin. Monikaan puhevammaisen henkilö ei halua useita maksettuja työntekijöitä ympärilleen. Avovastauksien mukaan avustaja auttaakin kommunikoinnissa vaikka ei suoraan toimi tulkkina. Avustajanhan täytyy joka tapauksessa ymmärtää henkilöä, jota hän avustaa.

”Tulkki ei saa avustaa ja minä tarvitsen paljon avustusta. Koen tarpeettomana, et avustaja ja tulkki molemmat ovat vieressä esim. ostoksia tehdessä. Avustajat ovat ymmärtäneet mitä kirjoitan puhe- ja kirjoituskoneella”

”Tytär ja muut lapset hoitavat asiani ja tarvitsen aina henkilökohtaisen avustajan.”

”Henkilökohtaisen avustajan kanssa sujuu päivittäiset asioinnit, joskus voisin käyttää puhevammaisen tulkkia esimerkiksi teatteri + musiikkikeskuksessa.”

Kelan rekisteritilastoista ei käy ilmi, kuinka monella puhevammaisella tulkkauspalvelun käyttäjällä on käytössään avustaja. Kysymystä ei esitetty puhevammaisille henkilöille myöskään tässä kyselyssä. Avovastauksista käy ilmi, että joissakin tapauksissa Kela on kustantanut puhevammaisen henkilön avustajan toimimisen tulkkina ja toisissa tapauksissa tämä taas ei ole onnistunut.

”Mieheni toimii henkilökohtaisena avustajana ja samalla tulkkina (ja saa siitä korvauksen)”

”Koska henkilökohtaisella avustajallani ei ole tulkin koulutusta ja Kela ei hyväksy häntä tulkkikseni. Pitäisikö minun lähteä kahden eri henkilön kanssa asioilleni – avustajan ja tulkin?”

Myös ajoittaista apua tarvitsevien henkilöiden kohdalla avustaminen ja tulkin toimenkuva ovat avovastauksien mukaan joutuneet törmäyskurssille eikä henkilö ole pystynyt käyttämään tulkkauspalvelua.

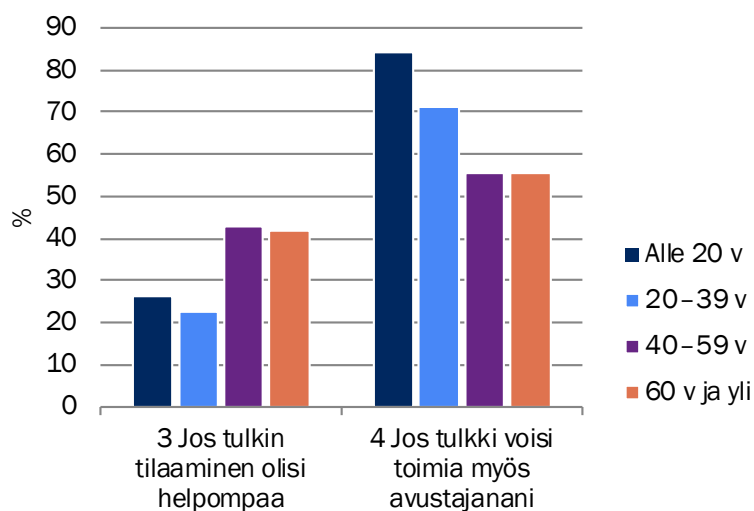
”Jos lähden iltaa istumaan, puhetulkki ei voi juottaa, nostaa lasia, että voisin juoda pilistä. Pitäisi olla henkilökohtainen avustaja mukana. Vuosien varrella on perheenjäsen käynyt suorittamassa wc-käynnin, ettei tarvitse lähteä kesken illan pois.”

Avustamistoiveen lisäksi vastaajilla oli myös muita toiveita, jotka heidän mielestään lisäisivät tulkkauspalvelun käyttöä. Reilu kolmannes (n = 240) käyttäisi palvelua enemmän, jos tulkin tilaaminen olisi helpompaa. Jos tulkin saisi itse valita, vaikuttaisi tämä reilun kolmanneksen mielestä siihen, että he käyttäisivät palvelua enemmän. Jos tulkin saisi aina, kun henkilö sen haluaa, palvelua käyttäisi enemmän reilu viidennes vastaajista. Palvelun käyttöä näyttäisi rajoittavan myös se, että kolmasosa vastaajista ei syystä tai toisesta pääse kodin ulkopuolelle niin paljon kuin he haluaisivat. Jos vastaajilla olisi enemmän mahdollisuuksia liikkua kodin ulkopuolella, palvelua käyttäisi enemmän reilu kolmasosa vastaajista.



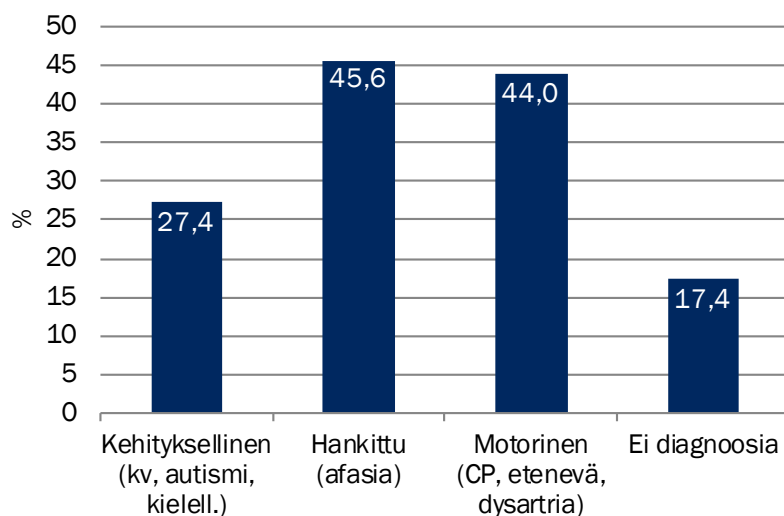
Ikäryhmien vertailussa havaittiin merkitseviä eroja kahdessa kohdassa: yli 40-vuotiaat mainitsivat nuorempia useammin käyttävänsä tulkkauspalvelua enemmän, jos tulkin tilaaminen olisi helpompaa (Khiin neliö = 8,75,  $p < 0,05$ ). Alle 20-vuotiailla vastaajilla taas tulkkauspalvelua käytettäisiin enemmän, jos tulkki voisi toimia myös avustajana (Khiin neliö = 12,38,  $p < 0,01$ ). Miesten ja naisten välillä ei havaittu eroja. (Kuvio 23.)

**Kuvio 23.** Tulkkauspalvelun käyttöä lisäävät tekijät ikäryhmittäin (% usean vaihtoehdon valintamahdollisuus,  $n = 240$ ).



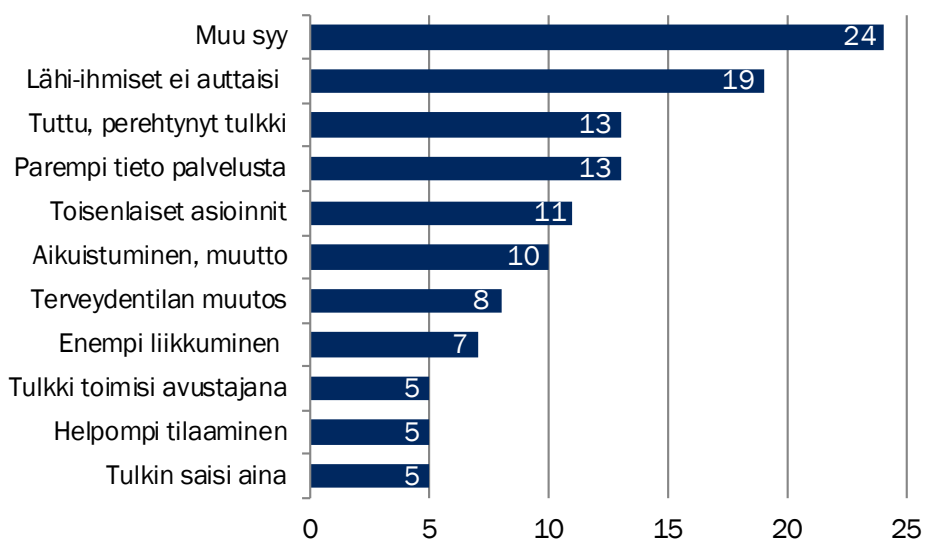
Diagnoosiryhmien vertailussa havaittiin merkitseviä eroja vaihtoehdon ”Jos tulkin tilaaminen olisi helpompaa” kohdalla (Khiin neliö = 12,08,  $p < 0,01$ ). Hankittu ja motorinen ryhmässä koettiin tulkin tilaaminen hankalammaksi kuin muissa ryhmissä. (Kuvio 24.)

**Kuvio 24.** Tulkin tilaamisen koettu hankaluus diagnoosiryhmittäin (%  $n = 240$ ).



Avokysymykseen ”Mikä lisäisi tulkkauspalvelun käyttöä” vastasi 120 vastaajaa (kuvio 25). Vastauksissa korostui olemassa olevan tilanteen muutos, joka lisäisi palvelun käyttöä: jos puhevammaisen henkilön lähi-ihmiset eivät enää auttaisi häntä, henkilö muuttaisi kotoa pois tai toisaalle tai jos hän liikkuisi enemmän tai terveydentilassa tapahtuisi muutos heikompaan suuntaan. Lukuisia mainintoja sai myös se, että käytössä olisi tuttu, omaan tilanteeseen perehtynyt tulkki, joka toimisi myös avustajana. Lisäksi tulkin käyttöä lisäisi, jos tilaaminen olisi helpompaa ja tulkin saisi aina kun häntä tarvitsee.

**Kuvio 25.** Mikä lisäisi tulkkauspalvelun käyttöä (eri vaihtoehtoihin annettujen vastausten lukumäärät, n = 129)?



Vastaajista yli 40 prosenttia kaipaa lisätietoa tulkkauspalvelusta, jotta pystyisi käyttämään sitä. Yli puolet (53 %) ei tarvitse lisätietoa palvelun käyttämiseksi (taulukko 20). Eroa ei ollut miesten ja naisten välillä, kuten ei myöskään ikäryhmien tai diagnoosiryhmien välillä.

**Taulukko 20.** Vastaajien lisätiedon tarve tulkkauspalvelusta.

	n	%
Kyllä tarvitsen	133	42,8
En tarvitse	178	57,2
Yhteensä	311	100

Huom. 24 henkilöä ei ollut vastannut.

Vastaajista alle puolet toivoo, että tietoa tulkkauspalvelusta olisi yleiskielisessä muodossa. Tiedon saavutettavuutta auttaisi lähes kolmanneksen mielestä se, että se olisi kirjoitettu selkokielellä ja 16,3 prosenttia vastaajista toivoo, että tietoa olisi saatavilla kuvilla ja äänituella. Tukivii-tottu tieto auttaisi vain muutamaa. Lisäksi reilu kolmannes vastaajista toivoo, että tietoa tulkkauspalvelusta saisi henkilökohtaisesti toisen ihmisen kertomana. (Taulukko 21, s. 51.) Sukupuolella ja iällä ei ollut tässä merkitystä. Kyselyyn vastanneiden mukaan vaikeuksia lukemisessa on lähes puolella vastaajista (liite 2, taulukko 3).

**Taulukko 21.** Toiveita tulkkauspalvelusta tiedottamisen muodoista (usean vaihtoehdon valintamahdollisuus).

	n	%
1 Haluan tietoa, joka on kirjoitettu yleiskielellä	85	40,7
2 Haluan tietoa, joka on kirjoitettu selkokielellä	63	30,1
3 Haluan tietoa tuettuna kuvilla ja äänellä	34	16,3
4 Haluan tietoa viitottuna	5	2,4
5 Haluan, että joku kertoo tulkkauspalvelusta minulle henkilökohtaisesti	80	38,3
Kaikki	209	100

Huom. 126 henkilöä ei ollut vastannut.

Taulukossa 22 on vertailtu tiedottamisen muodon tarpeita diagnoosiryhmittäin. Vertailussa havaittiin, että tulkkauspalvelusta tiedottamisen muodon tarpeissa ei ollut merkittäviä eroja. Ei diagnoosia -ryhmän vastaajat olivat kuitenkin poikkeus. Heistä noin 65 prosenttia halusi palveluista tietoa yleiskielellä, kun muiden ryhmien vastaajista tietoa yleiskielellä halusi vain noin 30–40 prosenttia vastaajista.

Kehityksellinen-ryhmän edustajat halusivat tietoa eniten siten että joku kertoo siitä henkilökohtaisesti (42,2 % vastaajista). Hankittu-ryhmän edustajat halusivat tietoa yhtä paljon niin yleiskielellä kuin selkokielellä (37,4 % vastaajista). Motorinen-ryhmän edustajat halusivat eniten tietoa tulkkauspalveluista siten, että joku kertoo niistä henkilökohtaisesti (58,3 % vastaajista). Ei diagnoosia -ryhmän edustajat halusivat useimmin tietoa, joka on kirjoitettu yleiskielellä (64,3 % vastaajista). (Taulukko 22.)

**Taulukko 22.** Toiveita tulkkauspalvelusta tiedottamisen muodoista diagnoosiryhmittäin jaoteltuna (usean vaihtoehdon valintamahdollisuus).

	Kehityksellinen (kv, autismi, kielell.)	Hankittu (afasia)	Motorinen (CP, etenevä, dysartria)	Ei diagnoosia
n (100 %)	64	91	24	28
1 Haluan tietoa, joka on kirjoitettu yleiskielellä	25 (39,1 %)	34 (37,4 %)	7 (29,2 %)	18 (64,3 %)
2 Haluan tietoa, joka on kirjoitettu selkokielellä	19 (29,7 %)	34 (37,4 %)	6 (25,0 %)	4 (14,3 %)
3 Haluan tietoa tuettuna kuvilla ja äänellä	13 (20,3 %)	15 (16,5 %)	3 (12,5 %)	2 (7,1 %)
4 Haluan tietoa viitottuna	2 (3,1 %)	1 (1,1 %)	1 (4,2 %)	1 (3,6 %)
5 Haluan, että joku kertoo tulkkauspalvelusta minulle henkilökohtaisesti	27 (42,2 %)	29 (31,9 %)	14 (58,3 %)	10 (35,7 %)

Khiin neliö = 8,27,  $p < 0,05$ .

### 3.4 Yhteenveto

Tämän osakokonaisuuden tavoitteena oli selvittää Kelan tulkkauspalvelun käytön vähäisyyttä puhevammaisten henkilöiden näkökulmasta, sekä niitä tekijöitä, jotka voisivat lisätä palvelun käyttöä.

Asiakasnäkökulmaa selvittävä aineisto kerättiin kyselylomakkeilla. Postitse toimitettu kyselylomake sisälsi 41 numeerista kysymystä sekä 12 avointa kysymystä. Kysely kohdistettiin Kelan rekisteritietojen tarkastelun perusteella niille puhevammaisille henkilöille, jotka eivät olleet käyttäneet ollenkaan tulkkauspalvelua tai olivat käyttäneet sitä hyvin vähän. Kyselylomake lähetettiin yhteensä 750 henkilölle. Lomakkeita palautui yhteensä 338 ja vastausprosentti oli 45.

Aineistonkeruu kyselylomakkeella osoittautui menetelmänä haasteelliseksi. Haasteellisen tiedonkeruun menetelmän käytöstä teki asiakkaiden puhevammaan liittyvät lukemis-, kirjoittamis-, hahmottamis- ja muistivaikeudet. Oletuksena selvitykselle oli, että tiedonkeruun menetelmä pienentäisi vastausten määrää. Aineiston luotettavuuteen vaikuttivat lisäksi avustajien ja läheisten ihmisten osallistuminen kyselylomakkeen täyttöön. Vain noin joka kymmenes kyselyyn vastannut täytti kyselylomakkeen itsenäisesti. Saatujen tulosten arvioinnissa ei voida siksi olla varmoja, edustavatko kyselylomakkeiden vastaukset täysin tulkkauspalveluun oikeutettujen henkilöiden omia näkemyksiä.

Yleisin syy tulkkauspalvelun käyttämättömyydelle oli se, että joku muu henkilö avustaa puhevammaista henkilöä tulkkauksessa. Toiseksi yleisemmäksi syyksi kerrottiin tulkin tilaamisen liittyvät vaikeudet.

Henkilökohtaisen avun tai läheisen tulkkaus korvaa usein tulkkauspalvelun. Palvelun käytön ongelmana koetaan se, että tulkit osallistuvat ainoastaan kommunikoinnin avustamiseen, ja osa puhevammaisista henkilöistä ei halua kahta palkattua henkilöä kulkemaan kanssaan. Tulkkauspalveluun oikeutettujen nuorien asiakkaiden kohdalla esille tuli, että perheenjäsenet auttavat heitä kommunikoinnissa. Tämä oli sinänsä odotettava tulos: Lapsien mukana on joka tapauksessa oltava vastuussa oleva vanhempi, joka hoitaa samalla tulkkaamisen.

Puhevammaisen henkilön mahdollisuudet liikkumiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen voivat olla syystä tai toisesta rajoittuneet. Kapea elinpiiri vähentää tarvetta tulkkauspalvelun käytölle. Vastauksista tuli esille esimerkiksi se, että puhevammaisen henkilö asui sairaalassa, jolloin tulkkauspalvelua ei nähty tarvittavan.

Suurin osa kyselyyn vastanneista kertoi, että tulkkauspalvelua käytettäisiin enemmän, jos tulkki voisi toimia myös avustajana ja olisi tuttu. Moni puhevammaisen ei halua useita palkattuja henkilöitä ympärilleen. Tieto siitä, että tietää kuka on tulossa avustamaan voi olla ratkaiseva tekijä palvelun käytölle. Myös se, että tulkki hallitsee kommunikoinnin apuvälineen voi olla merkittävä kriteeri tulkkauspalvelun käytölle. Apuvälineitä kyselyyn osallistuneilla henkilöillä oli käytössään noin puolella. Teknisiä apuvälineitä oli käytössä nuorilla enemmän kuin iäkkäämmillä.

Tilaamiseen liittyvät ongelmat vähensivät aineiston perusteella tulkkauspalvelun käyttöä. Yli 30 prosenttia vastaajista kertoi, että palvelua käytettäisiin enemmän, jos sen tilaaminen olisi helpompaa. Eniten näin vastanneita kuului motoriseen ryhmään sekä hankittu ryhmään. Valtaosassa kyselyn vastauksista kerrottiin, että puhevammaisen henkilö tarvitsee apua kommunikoinnissa muiden ihmisten kanssa. Kun suuri osa puhevammaisista henkilöistä tarvitsee apua puhumisessa, mutta myös kirjoittamisessa, on tulkin tilaaminen itsenäisesti usein mahdotonta.

Tämän selvityksen, sekä aikaisempien tutkimusten mukaan eri diagnoosiryhmiin kuuluvien henkilöiden välillä lukemisen sekä kirjoittamisen taidoissa on eroja. Diagnoosiryhmien välisiä eroja voidaan selittää ainakin osittain sillä, että motoriseen ryhmään kuuluvat henkilöt, kuten CP-vammaiset tai etenevän sairauden myötä puhekyvyn menettäneet henkilöt ovat oppineet kirjoittamaan. Kehityksellisessä ryhmässä kirjoitustaidot ovat puutteellisempia tai puuttuvat kokonaan esimerkiksi kognitiivisten tai kielellisten taitojen heikkouden vuoksi. Tämän ryhmän kirjoitustaidoista ei ole juurikaan tutkimuksia. Sen sijaan kehitysvammaisten aikuisten lukutaito vaihtelee 30–50 % välillä riippuen tutkimuksesta (Lustberg 2000; Cohen ym. 2006). Kirjoitustaitoa ei ole selvitetty tutkimuksessa, joka koski lievästi kehitysvammaisten nuorten lukemisvaikeuksia (Närhi ym. 2016).

## **4 PUHEVAMMAISTEN HENKILÖIDEN TULKKIEN NÄKEMYKSET TULKKAUSPALVELUN KÄYTÖSTÄ**

### **4.1 Tutkimuksen toteuttaminen**

Puhevammaisten tulkit toteuttavat puhevammaisten tulkkauspalvelua käytännössä. He tuntevat asiakkaidensa kommunikointitavat ja mahdollistavat kommunikoinnin ja ymmärretyksi tulemisen puolin ja toisin monenlaisissa tilanteissa, kun palvelua käytetään.

Siksi selvityksessä nähtiin tärkeänä, että myös tulkit pohtisivat näkemyksiään siitä, mistä puhevammaisten ihmisten tulkkauspalvelun käyttämättömyys voisi johtua ja miten palvelua voisi kehittää, jotta se paremmin palvelisi puhevammaisia ihmisiä.

Puhevammaisten tulkeille laadittu Webropol-kysely (liite 5) sekä tämän yhteydessä ollut saatekirje lähetettiin sähköpostilla helmikuussa 2016 Suomen puhevammaisten tulkit ry:n sihteerille välitettäväksi eteenpäin kaikille yhdistyksen jäsenille. Yhdistyksessä oli tuolloin 168 puhevammaisten tulkkiä jäsenenä. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa.

### **4.2 Vastaajien tiedot**

Tulkki-kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä 50 puhevammaisen henkilön tulkkiä eri puolilta Suomea. Kaikki vastaajat eivät vastanneet jokaiseen kyselyn kysymykseen. Siksi tulkki-kyselyn tuloksissa vastaajien määrä on osassa kysymyksiä pienempi kuin vastaajien määrä kokonaisuudessaan.

Kyselyyn vastanneet tulkit olivat pääosin kokeneita työssään. Kaksi kolmasosaa kyselyyn vastanneista tulkeista toimi puhevammaisten tulkkina päätoimisesti. 68 prosenttia vastaajista oli toiminut puhevammaisten tulkkina vähintään 3 vuotta. 22 prosentilla vastaajista oli yli 10 vuoden työkokemus.

Yleisimmin edustetut diagnosoiryhmät vastanneiden tulkkien asiakkailla olivat kehitysvamma, afasia ja CP-vamma. Suurimmalla osalla tulkeista asiakaskunta koostui kuitenkin kahden tai useamman diagnosoiryhmän edustajista. Yhdellä tulkillä oli keskimäärin 12 asiakasta (vaihteluväli 1–50).

Asiakkaat olivat suurimmaksi osaksi aikuisia (yli 90 %). Alle 18-vuotiaiden asiakkaiden osuus oli noin 7,5 prosenttia. Vastanneiden tulkkien asiakkaat käyttivät monenlaisia kommunikointikeinoja. Yleisimpinä käytettiin kuvia ja kommunikointikansiota, kirjoittamista, puhetta tai tietokoneella/tabletilla olevaa kommunikointiohjelmaa.

## 4.3 Tulokset

### 4.3.1 Tulkkauspalvelun käyttö

Vastaajilta tiedusteltiin käytön vähäisyyteen liittyviä tekijöitä avokysymyksellä: ”Mitkä ovat mielestäsi suurimmat syyt sille, etteivät puhevammaiset henkilöt käytä heille myönnettyä tulkkauspalvelua?” Suuri osa vastaajista (67 %, n = 49) nosti esille useamman kuin yhden syyn myönnetyn tulkkauspalvelun käyttämättömyyteen. Eniten palvelun käyttämättömyys liittyi vastaajien mielestä tulkin tilaamiseen liittyviin vaikeuksiin.

Kun tarkastellaan tulkkien vastauksia monivalintakysymykseen ”Miten puhevammaiset asiakkaasi tilaavat tulkin sitä tarvitessaan?”, havaitaan, että tulkin tilaaminen itsenäisesti on suurimmalle osalle puhevammaisista henkilöistä mahdotonta. Vastaajista 27 prosenttia oli sitä mieltä, että pääosin kaikki asiakkaat tilaavat tulkin yhdessä tulkin kanssa ja 13 prosenttia totesi, että lähes kaikki asiakkaat tilaavat tulkin avustajan kanssa. Lisäksi 27 prosenttia vastaajista toi esille muita keinoja tulkin tilaamiseen. Näistä keinoista kaikki liittyivät siihen, että joku toinen henkilö avustaa asiakasta tulkin tilaamisessa tai tilaa tulkin hänen puolestaan. Esimerkiksi asuntolan työntekijä, omaiset, yhteyshenkilö ja huoltaja mainittiin tässä yhteydessä. Tulkkien vastausten perusteella tulkkipalvelun käyttöä vähentää merkittävästi se, että tulkin tilaaminen itsenäisesti on suurimmalle osalle puhevammaisista henkilöistä mahdotonta.

Tämän jälkeen yleisimmiksi syiksi nousivat tiedon puute, asumisyksikön henkilökunnan ja/tai omaisten asenteet tulkkauspalvelun käyttämiseen sekä henkilökohtaisen avustajan tarve. Useammassa vastauksessa mainittiin myös, että puhevammaisen henkilön omaiset, henkilökunta tai tuttu hoitaa tulkkauksen, jolloin tulkkia ei tarvita.

”Joskus jo tulkin tilaaminen on asiakkaalle todella vaikeaa, usein itsenäisesti aivan mahdotonta.”

”Lähipiirin asenne, esim. puoliset, kehitysvammaisten vanhemmat sekä ammattilaiset asumis- ja päivätoimintayksiköissä saattavat suoraan sanoa puhevammaiselle, ettei tarvitse tulkkia. Tai säästä nyt niitä tulkkkituntejasi.”

Monivalintakysymykseen, jossa kysyttiin iän, sosiaalisen verkoston, asumismuodon, opiskelun, työssäkäynnin, harrastusten, avustajan tarpeen tai jonkun muun tekijän vaikutusta tulkkauspalvelun käyttöön tai sen käyttämättömyyteen vastasi yhteensä 43 puhevammaisten tulkkia. Kysymyksessä piti arvioida em. tekijöiden vaikutusta, kutakin erikseen, kolmen vaihtoehdon puitteissa: ”ei vaikuta / vaikuttaa vähän / vaikuttaa paljon”. ”Vaikuttaa paljon” -vastauksen antaneita tulkkeja pyydettiin avovastauksessa perustelemaan näkemystään. Vastaajista suurin osa (84 %, n = 43) toi esille useamman kuin yhden vaikuttavan tekijän.

Vastaajien mielestä tulkkauspalvelun käyttöön tai käyttämättömyyteen vaikuttivat paljon sosiaalinen verkosto, asumismuoto, avustajan tarve sekä harrastukset. Lisäksi noin viidesosa vastaajista mainitsi ympäristön asenteiden vaikuttavan palvelun käyttöön. Opiskelun, työssäkäynnin ja iän katsottiin vaikuttavan tulkkauspalvelun käyttöön selvästi vähemmän.

Sosiaalisen verkoston nähtiin vaikuttavan palvelun käyttöön sitä lisäävästi että vähentävästi. Vahvimaksi nousi näkemys (30 %), että paljon sosiaalista verkostoa omaavilla asiakkailla myös tulkin tarvetta on paljon. Kolmen vastaajan mukaan sosiaalinen verkosto vaikuttaa niinkin, että se voi auttaa tarvittaessa tulkkauspalvelun piiriin ja tulkin tilaamisessa. Kolme vastaajaa oli myös sitä mieltä, että laaja sosiaalinen verkosto saattaa myös ymmärtää tai tarvittaessa tulkata asiakasta, jolloin tulkin käyttö vähenee. Vajaassa viidesosassa vastauksista (19 %) mainittiin lähipiirin asenne ja ymmärrys tulkkauksen tarpeesta vaikuttavana tekijänä siihen, tilaanko tulkkia vai ei.

”Jos asiakkaalla on laaja sosiaalinen verkosto hän käyttää tulkkia aktiivisesti. Toisaalta laaja ystävapiiri myös tarvittaessa tulkkaa asiakasta.”

”Omaisilla voi olla negatiivinen suhtautuminen asiaan, mm. mitä jos tuo omainen kertoo jotain meidän perheen asioista?”

Asumismuodon nähtiin vaikuttavan tulkkauspalvelun käyttöön niin, että neljän vastaajan mielestä palveluasumisessa tulkkia käytetään harvemmin kuin yksin asuessa. Toisaalta kolmen vastaajan mielestä asiakkaan asuessa kotona, hänen asioitaan hoitaa yleensä huoltaja tai puoliso.

Kymmenen vastaajan mielestä asumisyksiköissä henkilökunnan tiedolla, aktiivisuudella ja/tai asenteella on ratkaiseva merkitys tulkkauspalvelun käytössä, kun kyseessä on asiakas, joka ei pysty tilaamaan tulkkia ilman apua. Erään vastaajan mielestä palveluasumisen piirissä joissakin paikoissa ei katsota olevan henkilökunnan asia tehdä tulkkityö, jos siitä ei ole sopimuksessa mainintaa. Toisen vastaajan mielestä asumismuodon vaikutus näkyy siinä, että asiakas kokee, että hänen tulkkauspalveluaan ei arvosteta: ”mihin sinä nyt tulkin tarvitset”. Toisaalta eräs vastaaja oli sitä mieltä, että asumismuoto vaikuttaa niinkin, että kun ulkopuolinen tilaa tulkin asiakkaan puolesta, tilaaminen onnistuu helpommin kuin yksin asuvalla.

”Palvelutaloissa vaihtuu hoitajat ja ohjaajat ja heille tulkkauspalvelu on vieras asia. Monesti tulkin tilaukset hoitaa vain asiakkaan omahoitaja ja muut eivät osaa tai eivät halua tehdä tilauksia. Omahoitaja voi olla vuorotyössä, ei tapaa asiakasta kovinkaan usein ja lomilla ollessaan asiakkaan tulkkilaukset jäävät tekemättä.”

Harrastukset näkyivät tulkkauspalvelun käytössä vastaajien mielestä niin, että jos asiakkaalla on harrastuksia, hän myös käyttää tulkkauspalvelua. Ja mitä enemmän asiakas harrastaa, sitä useammin myös tulkki tilataan. Tätä mieltä oli lähes puolet em. kysymykseen vastaajista (44 %, n = 43). Tähän liittyi vastaajien mielestä mm. se, että harrastukset ovat harvoin mahdollisia ilman tulkkia, jolloin tulkin käyttö on välttämätöntä, että pääsee harrastamaan.

”Aktiiviset asiakkaat harrastavat ja käyttävät paljon tulkkia harrastuksissa.”

### 4.3.2 Diagnoosiryhmien väliset erot palvelun käytössä

Kyselyyn vastanneista tulkeista suurin osa, 27 (64 %, n = 42) oli sitä mieltä, että eri diagnoosiryhmien välillä on eroja tulkkauspalvelun käytössä. Vastauksissa nousi esille monenlaisia näkökulmia, eikä yhtenäisiä ajatuksia juurikaan ollut. Seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä, että diagnoosin sijasta puhevammaisen henkilön tarve toisen apuun vaikuttaa palvelun käyttöön. Yhdessä vastauksessa mainittiin erityisesti liikuntarajoitteet: mitä enemmän puhevammaisella henkilöllä on liikuntarajoitteita ja hän tarvitsee toisen apua tilauksen tekemisessä, sitä useammin tilaus jää tekemättä.

Henkilöt toivat esille myös yksittäisissä vastauksissa puhekyvyn menettämisen tragediana, joka vaikeuttaa henkilöä itseään löytämään uusia kommunikointikeinoja<sup>3</sup>.

”Jos ei kykene itse päättämään kautta hoitamaan asioita niin lähes kaikki on kiinni toisista ihmisistä ja heidän aktiivisuudesta.”

Lisäksi tieto palvelusta ei ole tavoittanut kaikkia diagnoosiryhmiä riittävästi. Myös ikä mainittiin vaikuttavana tekijänä tulkkauspalvelun käytössä: ”Vanhemmat ihmiset tilaavat vain ’tärkeisiin’ tilanteisiin”. Vastauksissa mainittiin myös aikuisena vammautuneiden rohkenemattomuus tulkkauspalvelun käyttöön.

Useammassa vastauksessa tuotiin esille kehitysvammaisten asiakkaiden avun tarve tulkin tilaamisessa: heidän ei nähty kykenevän selkeästi ilmaisemaan tarvetta tulkin käyttöön eikä tekemään itse tilausta. Vastauksissa esitettiin myös näkemys siitä, että kehitysvammaisten henkilöiden lähi-ihmiset eivät mahdollista palvelua heille. Toisaalta yksi vastaaja oli sitä mieltä, että kehitysvammaisilla henkilöillä on yleensä lähi-ihmisiä, jotka opastavat tulkkauspalvelun käyttöön. Yhdessä vastauksessa tuotiin lisäksi esille kehitysvammaisten ja autististen henkilöiden ympäristöjen tottumattomuus tulkin käyttöön.

<sup>3</sup> Tulkkauspalvelua hakiessa asiakkaalla täytyy olla käytössä toimiva kommunikointikeino, jolla hän pystyy ilmaisemaan itseään.



Erään vastaajan mielestä afaattiset ja kehitysvammaiset henkilöt ovat aktiivisempia tulkkauspalvelun käytössä. Esille tuli myös näkemys siitä, että asiakkaat, joilla on neurologinen sairaus käyttävät tulkkiä määrällisesti enemmän. Yhden vastaajan mukaan taas aikuiset afasiakerhoissa käyvät sairastuneet eivät käytä tulkkauspalvelua ollenkaan. Yhdessä vastauksessa tuotiin esille myös toivetulkin huomioon ottamisen tärkeys afaattisten asiakkaiden kohdalla.

### 4.3.3 Puhevammaisen asiakkaan avustajan merkitys tulkkauspalvelun käytössä

Lähes puolet (40 %, n = 43) kysymykseen ”Miten sosiaalinen verkosto, asumismuoto, avustajan tarve ja harrastukset vaikuttivat vastaajien mielestä tulkkauspalvelun käyttöön? vastaajista oli sitä mieltä, että avustajan tarve vaikuttaa heikentävästi tulkkauspalvelun käyttöön.

Kuuden vastaajan mielestä avustaja toimii usein myös tulkkina. Neljän vastaajan mukaan joitakin asiakkaita häiritsee monen palkatun ihmisen läsnäolo ja silloin avustaja katsotaan tilanteessa tarpeellisemmaksi. Erään vastaajan mielestä välillä koetaan, ettei voida ottaa kahta henkilöä (avustajaa ja tulkkiä) mukaan vaikkapa matkalle, vaikka tarvetta olisi molemmalle. Avustajan tarve näkyi erään vastaajan mielestä myös niin, että jos avustajan tarve on suuri, voi tulkin olla vaikea löytää omaa paikkaansa ja näyttää omaa tarpeellisuutta.

”Pitkäaikainen avustaja on tottunut hoitamaan aina asiat asiakkaan kanssa ja jälleen uuden asian käyttöönotto vie aikansa.”

”Avustajan tarve vaikuttaa useimmiten niin, että tulkkiä ei silloin käytetä ollenkaan.”

### 4.3.4 Tulkin tehtävän kuvan vaikutus tulkkauspalvelun käyttöön

Yli puolet kyselyyn vastanneista tulkeista (66 %, n = 47) oli sitä mieltä, että tulkin tehtävien tiukka rajaaminen vaikuttaa tulkkauspalvelun käyttöön. Heistä lähes kaikki kokivat, että tulkin tehtävien tiukka rajaaminen vaikuttaa palvelunkäyttöön sitä vähentävästi. Avovastauksissa esitettiin, että henkilökohtaista avustusta tarvitsevat asiakkaat tilaavat monesti vain henkilökohtaisen avustajan, joka tarvittaessa myös tulkkiä. Muutamassa vastauksessa nostettiin esille, että osa asiakkaista kokee hankalaksi kahden työntekijän, tulkin ja avustajan, läsnäolon.

”Rajaus auttaa tulkin työskentelyä, mutta avustajaa tarvitsevat asiakkaat käyttävät avustajaa tulkkina. Eivät tilaa tulkkiä.”

”Osa ei enää käytä, kun eivät halua kahta ihmistä kävelemään vierelleen koko ajan...”

Kysymykseen ”mitä mieltä olet pienimuotoisesta avustamisesta, jonka myötä asiakas pystyy paremmin kommunikoimaan?” 85 prosenttia vastanneista (n = 48) oli sitä mieltä, että pienimuotoinen avustaminen tulisi sallia ja sen tulisi kuulua palveluun myös silloin, kun se ei suoraan liity kommunikoinnin sujumiseen. Suurin osa pienimuotoisen avustamisen kannattajista korosti avustamisessa maalaisjärjen käyttöä. Pienimuotoisen avustamisen nähtiin myös

lisäävän tilanteita, joissa tulkkauspalvelulle olisi tarvetta. Kyselyyn vastanneiden tulkkien toiveena oli, että pienimuotoisesta avustamisesta sovitaan heti alussa asiakkaan ja hänen lähihenkilöidensä kanssa ja, että avustaminen kirjataan myös asiakkaan tulkkiprofiiliin.

Raja pienimuotoisen ja laajemman avustamisen välillä näyttäytyi häilyvänä vastauksissa, mutta syöttäminen, wc-käynnit, lääkkeitä huolehtiminen ja suurempi liikkumisessa avustaminen koettiin avustajan tehtäviksi. Juottaminen jakoi mielipiteitä, osa tulkeista koki sen tukevan suoraan asiakkaan kommunikointia.

Yhdeksän em. kysymykseen vastannutta tulkkiä oli sitä mieltä, että pienimuotoinen avustaminen ei kuulu tulkille tai kuuluu vain silloin, kun se suoraan liittyy kommunikoinnin sujumiseen. Kielteisesti avustamiseen suhtautuvat kokivat tärkeänä, että tulkin ja avustajan roolit pysyvät selkeinä.

Perusteluksi avustamiselle nousi myös asiakkaan ympärillä pyörivien ihmisten suuri määrä ja yhteiskunnan varojen säästäminen. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, Suomessa olevan kuntia, jotka ovat ilmoittaneet, etteivät myönnä avustajaa henkilölle jolla on tulkki.

”Tulkin ammattitaitoon kuuluu kyetä arvioimaan milloin hänen toimintansa on tilannetta edistävää olematta avustajan työtä.”

”Jos tulkki kieltäytyy avustamasta ulkotakin pukemisessa ja asiakas ei voi siksi lähteä asioille, mielestäni kohtuullisuus ei toteudu.”

”Itse olisin valmis tekemään pienimuotoisia avustamistöitä, jonka vuoksi henkilö pysyisi toimimaan itsenäisemmin yhdessä tulkin kanssa ilman, että avustajaa tarvitaan mukaan. Yhteiskunnan varojen säästämisen kannalta ja henkilön laajemman itsenäisyyden ja mahdollisuuksien kannalta pieni avustaminen voisi olla järkevää, jolloin hän voisi käyttää osittain avustajaa osittain tulkkiä oman elämänsä hallintaan.”

”Asiakkaat eivät halua montaa ihmistä ympärille pyörimään. Inhimillinen ja ihmisarvoinen kohtelu kuuluvat mielestäni tulkkauspalveluihin ammatillisen tulkin roolin lisäksi.”

#### **4.3.5 Hyvin toimivat asiat Kelan tulkkauspalvelun järjestämisessä**

Vastajaat nostivat esille monia hyviksi havaittuja tulkkauspalvelun käytäntöjä vastauksissa kysymykseen ”Mikä puhevammaisten tulkkauspalvelussa toimii mielestäsi nyt hyvin tulkin kannalta?” Eniten kiitosta sai (40 % vastaajista, n = 35) sähköinen kalenterijärjestelmä. Se koettiin selkeäksi ja helppokäyttöiseksi. Lisäksi sen avulla pystyttiin rajaamaan omaa työ- ja vapaa-aikaa niin, ettei aina tarvitse olla käytettävissä. Myös sähköinen raportointi mainittiin helppokäyttöiseksi. Muutama tulkki iloitsi siitä, että palkka tulee ajallaan.

Vastaajista 26 prosenttia nimesi hyvin toimivaksi tavaksi uusien asiakkaiden perehdyttämiskäytännön ja siihen liittyvät materiaalit. Lisäksi uusien tulkkien mahdollisuus tutustua asiakkaaseen ja hänen kommunikointikeinoihinsa koettiin hyvänä. Joka viides vastaaja nosti hyvin toimivaksi käytännöksi asiakkaiden tulkkingit.

”Rinkejä laajennetaan tarvittaessa, asiakkaat saavat varmemmin palvelua ja uudet tulkit töitä. Perehdytystä on mahdollisuus saada ja lisätuntejakin jos tarvitsee.”

Vastaajista 23 prosenttia mainitsi, että tulkin tehtävien rajausta on selkiyttänyt tulkkaukset ja yhtenäistänyt palvelua, kun Kelan nimissä on voinut rajata työnkuvaansa. Kilpailutuksen koettiin parantaneen tulkkien ammattitaidon ylläpitämistä ja kehittämistä.

Vastaajilta kysyttiin myös, mitkä asiat toimivat tulkkauksessa nyt hyvin asiakkaan kannalta. Kysymykseen vastasi 30 puhevammaisten tulkkiä. Neljä vastaajista ei osannut sanoa tai ehdotti asian kysymistä asiakkailta suoraan. Yksi vastaajista totesi, ettei mikään toimi asiakkaan kannalta hyvin. Tulkkauksen siirtyminen Kelalle on tuonut vastaajien mielestä myös asiakkaille yhdenvertaisuutta palvelun myöntämiseen, kun myöntäminen aiemmin vaihteli kunnasta toiseen.

Tulkkirinki sai eniten mainintoja (51 %, n = 35) toimivista palvelukäytännöistä asiakasnäkökulmasta. Sopivan kokoinen tulkkirinki mahdollistaa sen, että asiakas saa tulkin silloin, kun hän sitä tarvitsee. Asiakas voi myös itse vaikuttaa siihen, ketkä toimivat ringissä. Hän voi poistaa tulkin, jos palvelu ei suju, tai laajentaa rinkiä. Rinki mahdollistaa myös sen, että palvelun tuottaa tuttu tulkki, kuten yhden vastaajan asiakas on asian tulkilleen kiteyttänyt:

”Tulkkirinki on hyvä asia, koska tulee joku tuttu tulkki, ettei aina tarvitse kertoa kaikkea tarvittavaa alusta lähtien. Rinkitulki on jotenkin kartalla. Etusijajärjestys ei välttämättä ole hyvä asia, koska silloin tulee aina se tulkki joka on halvin. Ja kaikki ringin tulkit ovat mukavia. Olisi kiva nähdä niitä muitakin ringin tulkkeja, eikä aina sitä samaa tulkkiä.”

Hyvänä käytäntönä nähtiin myös se, että asiakkaat ovat yhdenvertaisessa asemassa; kaikilla on samat mahdollisuudet ja oikeudet sekä rajoitukset, ja tulkkaukset tehdään tasavertaisesti. Myös ohjeistus koettiin toimivaksi asiakkaan kannalta, kun ”asiakkaan ei enää tarvitse kipuilla sen asian kanssa mitä tulkki voi tehdä ja mitä ei. Hyväksi koettiin myös se, että asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta suoraan välityskeskukseen.

Vajaa viidesosa vastaajista nosti esille asiakkaiden osallisuuden ja sosiaalisen kanssakäymisen laajentamisen ja itsenäisyyden lisääntymisen, kun käytössä on puolueettomat, koulutetut tulkit, joilla on vaihtoehtoisuus asiakkaan asioista. Tulkin käyttämisen nähtiin lisänneen sosiaalista kanssakäymistä kuten kodin ulkopuolelle lähtemistä, harrastuksiin pääsemistä ja asiakkaan itsenäisyyttä ja itsemääräämistä.

”Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä juuri siihen, kun tulkki ei päästä asiakkaan asioista, ei tee asiakkaan puolesta vaan asiakkaalle on alkanut tulla omia oikeuksia ja omia

päätäntä valtuuksia. On saanut hoitaa omia asioita mahdollisimman itsenäisesti. On tullut selkeyttä siihen, että asiakkaan oikeutettu avustaja/ohjaaja auttaa asiakasta ja ohjaa sekä antaa tarvittaessa niitä rajoja. Tulkin avulla asiakas on saanut sanoa ne haastavimmat ja hankalimmat seikat, mitkä ovat tilanteissa olleet vaikeita ja kuitenkin tulkki ei ole puuttunut tilanteisiin millään tavalla.”

”On ollut hienoa huomata, että kehitysvammainen nuori aikuinen saa mahdollisuuksia osallistua erilaisiin vapaa-ajanviettoon huomattavasti enemmän kuin aikaisemmin. Hän voi myös hoitaa pieniä omaan elämään liittyviä tehtäviä ilman huoltajaa, mm. ostaa bussilipun, käydä kaupassa ostamassa omaan elämäänsä liittyviä tärkeitä asioita. Hänen itsenäisyytensä on lisääntynyt paljon, koska aikaisemmin äiti piti olla hänen mukanaan hoitamassa näitä asioita.”

Hyvänä käytäntönä tulkkauspalvelussa asiakkaan näkökulmasta kerrottiin olevan myös se, että palvelua saa nyt tarpeen mukaan eivätkä tunnit lopu kesken. Lisäksi todettiin, että oikeudenmukaisuus on lisääntynyt, kun kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet saada palvelua riippumatta siitä, missä päin asuu.

”Tuntimäärä ei ole sidottu 180 h, tunteja saa tarvittaessa lisää. Eriarvoisuus vähentynyt, aikaisemmin päätökset ja lisätuntien saaminen vaihteli eri kuntien kohdalla.”

#### 4.3.6 Tulkkauspalvelun järjestämisen haasteet

Tiedusteluun puhevammaisten tulkkauspalvelun suurimmista haasteista vastasi 41 puhevammaisten tulkkia. Vastaajista reilu viidesosa (22 %, n = 41) nosti esille välityskeskukseen toimitaan liittyviä ongelmia. Näitä olivat se, että asiakkaan toivetta välityskeskukseen yhteydenottotavasta aina ei huomioida. Tilauskeskusta ei muun muassa saada aina tavoitettua puhelimitse ja tiedonkulku välityspalvelun, tulkin ja asiakkaan välillä ei aina toimi.

”Välitykseen pitäis saada jotain muutoksia. Miksi asiakkaat joutuvat jonottamaan soittaessa? Mielestäni korvaavan tilauksen välittäminen on ollut jäissä. Välitykseen henkilökuntaa lisää, jotta tilaukset pysyisivät ajan tasalla. Tuntuu, että Kela välittää tilaukset nopeasti ja jos ei tulkkia ole siinä saatavilla, tällainen tilaus jää unholaan vaikka voisi muutoksia tullakin esim. toisen tilauksen peruuntuminen.”

”Välityskeskus on yhteydessä asiakkaaseen esim. sähköpostitse/tekstiviestillä vaikka asiakas on toivonut että hänelle soitetaan, kun ei itsenäisesti voi/osaa lukea viestejä. Esim. tilanteessa jossa tulkin saapuminen on estynyt (on sairastunut).”

Yhdeksi ongelmaksi koettiin se, ettei tulkeilla ja välityksellä ole riittävästi yhteistyötä eikä välityskeskus kuuntele tarpeeksi tulkkeja. Välitysjärjestelmän jäykkyys ja ohjeistuksen ristiriitaisuus nostettiin myös esille palvelun haasteena sekä se, että välityskeskus puuttuu liikaa tulkkauspalveluihin esimerkiksi tilauksen aihetta tiedustelemalla.

”Tilauksen aihetta ei pidä kovasti vaatia avaamaan, henkilökohtaisuus pitää säilyä.”

Vain viidesosa em. kysymykseen vastanneista koki haasteena tulkkiringit. Eräs vastaaja koki, että kun asiakkaalla on tulkkirinki, jossa on paljon tulkkeja, yksittäinen tulkki käy harvemmin asiakkaan luona. Asiakkaan kommunikointitavan osaamisen vuoksi olisi kuitenkin hyvä, ettei tulkille tulisi pitkiä taukoja asiakkaan tapaamisessa.

Tulkkirinkeihin toivottiin joustavuutta ja uusien tulkkien lisäämistä tarpeen mukaan, jotta mm. myös uudet työntekijät saavat myös töitä, asiakkaat paremmin palvelua ja tulkkien ammattieetinen toiminta mahdollistuu. Eräs vastaaja toi esille, että tulkkiringit saattavat olla hyvin erikoisia riippuen asiakkaasta ja näin ollen joku asiakas saa tulkin varmemmin kuin toinen. Muutamana vastaajan mielestä tulkkiringille ei läheskään kaikkien asiakkaiden kohdalla olisi tarvetta, mutta niitä tunnutaan perustavan automaattisesti.

”Eli tulkit odottaa töitä kalenterit auki – mitään ei tule – asiakkaat eivät saa tulkkeja, vaikka tilaavat!”

”On asiakkaita joilla on valtavan kokoinen tulkkirinki ja toisaalta joilla on vain pari tulkkia. Tuntuu väärältä että joku saa tulkin varmemmin kuin toinen. Pieniin, 2–3 tulkin rinkeihin olisi hyvä saada liikkuvuutta. Olen nähnyt että tulkki voi uppoutua liian syvälle asiakkaan elämään ja kokea sen raskaana. Pieni tauko jonkun asiakkaan kanssa on hyväksi sekä asiakkaan itsenäisyydelle että tulkin roolin säilymiselle.”

”Tälläkin hetkellä tiedän useita asiakkaita, joiden ringissä on yksi tulkki, eivätkä he saa tulkkia kuin silloin tällöin, kun tämä ko. tulkki on käytettävissä. Rinkiin on yritetty lisätä tulkkia, mutta paikallinen Kela sanoo, ettei asumispalveluyksikkö voi tällaisia päätöksiä tehdä (ja asiakas ei ole kykenevä itse sitä tekemään). Voisiko Kela silloin tällöin katsoa asiakkaiden rinkejä ja tarvetta mahdollisille lisäämisille? He voisivat katsoa, mitkä tulkit mätsäisivät asiakkaiden profiileihin ja lisätä heitä rinkeihin kysytyään. Tällä hetkellä tiedän useita tulkkeja (itseni mukaan lukien), joilla on kalenteri auki suuriakin määriä viikottain, mutta tilauksia ei vain tule, kun ei vielä satu olemaan kenenkään ringissä. Itsehän tulkit eivät itseään voi kenenkään ringiin lisätä.”

Osa tulkeista koki myös tulkkauspalvelusta tiedottamisessa olevan haasteita (20 %, n = 41). Puhevammaisten tulkkauspalvelua tulisi tehdä paremmin tunnetuksi ja tiedottamista toivottiin enemmän sekä asiakkaiden että organisaatioiden suuntaan. Ammattiryhmistä esimerkiksi lääkärin ja puheterapeutit mainittiin sellaisina, joita toivottiin tiedotettavan palvelusta enemmän. Tätä kautta myös toivottiin asiakkaita lisää palvelun piiriin.

”Information, information och visa direkt, konkret till olika organisationer vad en tolkgör och hur allt fungerar...”

”Tiedotusta enemmän. Tulkit vaikka alueittain korvausta vastaan, tai ilman korvausta, kertomaan suoraan eri yhdistyksiin, yhteisöihin sekä yksiköihin tulkkipalvelusta. Tulkit kyllä tiedämme kuinka tärkeää työtä teemme ja osaamme siitä kertoa.”

### 4.3.7 Tulkkiringit

Käytännössä kaikki vastanneet puhevammaisten tulkit ovat ainakin yhden asiakkaan tulkkirintä (98 % vastaajista, n = 48). Vastaajilta kysyttiin myös heidän mielipidettään tulkkirintästä. Tähän kysymykseen vastasi 47 tulkkiä. Vastaajista yli puolet oli sitä mieltä, että tulkkiringit ovat hyvä asia sekä asiakkaan että tulkin kannalta. Noin neljäsosa kysymykseen vastanneista kertoi, että tulkkirintä on sekä hyviä että huonoja puolia. Esille tuotiin muun muassa se, että niitä tarvitsevat vain osa asiakkaista.

”Minulle ne tuo rauhan ja vähentää huonoa omaatuntoa; jos minä en pääse tulkiksi toivon mukaan joku toinen ringistä pääsee.”

”Kummallekin on tulkkiringit hyvä juttu. On helpompaa toimia yhdessä kun ollaan jollain tasolla tuttuja.”

”Kaikki asiakkaat eivät tarvitse rinkejä, koska tulkin vaihtuminen ei ole heille ongelma ja tulkki pystyy tulkkaamaan perusosaamisellaan. Osalle taas tiettyjen tulkkien kanssa toimiminen helpottaa kommunikointia ja tulkin on tarvis perehtyä tarkemmin henkilön kommunikointiin ja elämäntilanteeseen.”

Vain alle kymmenesosa vastaajista piti tulkkirintä huonoina tai vanhanaikaisina käytäntöinä. Muutama vastaaja ei suoraan ottanut kantaa siihen, onko tulkkirintä hyvä vai huono asia. Sen sijaan he toivat esille muuten tulkkirintään liittyviä ajatuksiaan:

”Tulkkien tulisi tietää tai tuntea toisensa ja asiakkaan luvalla pitäisi saada vaihtaa tärkeitä tietoja.”

”Tulkkirintään pitäisi tulla sellaisia henkilöitä, joita asiakas itse voi valita.”

”Kommunikointiin perehtyminen hyvin tärkeää, mutta myös se pitkä työsuhte asiakkaan kanssa.”

”Tulkkiringit tulisi poistaa suurimmalta osin. Mielestäni tulkkirintä tarvitaan vain harvoin, silloin kun asiakkaan kommunikointitapa on erittäin haasteellinen ja vaatii erikoisen paljon perehtymistä tai kun kyseessä on autismin kirjon ihminen, jolle useat tulkit tuottavat vaikeuksia.”

### 4.3.8 Tulkkien esittämiä kehittämisajatuksia

Moni vastaaja oli tyytyväinen siihen, että tällainen kysely tehdään ja heidän mielipiteistään ja ajatuksistaan ollaan kiinnostuneita. Aineistossa ilmeni, että perehdyttämistä olisi hyvä olla lisää varsinkin niille asiakkaille, jotka joko eivät käytä tai käyttävät hyvin harvoin tulkkauspalvelua. Useammalla vastaajalla taas oli kehittämisajatuksena avoimen vuoropuhelun lisääminen välittäjien, Kelan johdon ja eri palveluntuottajien välillä.

”Pyrkimyksenä saada hieno palvelu hienoille asiakkaille. Asiakkaiden puolellahan tässä ollaan”.

”Olisi hienoa jos Kelan kanssa voisimme neuvotella näistä asioista ja kertoa kasvotusten ajatuksiamme kentällä. Meillä tulkeilla on kova halu täällä Pohjois-Savossa edistää tulkkien ammatillisuutta ja tulkkiutta, ja tekisimme mielellämme sitä yhdessä Kelan kanssa, jotta tarjoamme juuri sitä palvelua josta Kela maksaa.”

Eräs vastaaja kiteytti toiveensa niin, että tämän kyselyn seurauksena saataisiin sekä asiakkaita enemmän palvelun piiriin että myös tulkeille enemmän töitä.

”Toivon, että sekä tämän tulkeille suunnatun kyselyn, että asiakkaille suunnatun kyselyn myötä löytyisi jonkinlainen keino sille, että asiakkaat saataisiin käyttämään palvelua sekä tulkkeja sijoitettaisiin enemmän rinkeihin. Enkä ajattele tätä vain siitä näkökulmasta, että saisin itsekin mahdollisesti edes jotain keikkoja, vaan ensisijaisesti asiakkaan näkökulmasta. Jos moni asiakas saa jatkuvasti palautetta, että ei ole tulkkia saatavilla, niin ei hän sitä myöskään kovin pitkään tilaa. Mielestäni tässä on täysin selkeä syy-seuraussuhde.”

Eräs kehittämisidea oli, että välitys voisi tarjota asiakkaalle tulkkingin ulkopuolista tulkkia sellaisissa tilanteissa, kun tulkkia ei saada ja ringin ulkopuolisia tulkkeja olisi saatavilla. Toiveena oli myös, että Kela tarkistaisi tulkilta ringiin liittymisen.

#### 4.4 Yhteenveto

Tulkki-kyselyyn vastasi yhteensä 50 puhevammaisen henkilön tulkkia eri puolilta Suomea. Heistä pääosa oli kokeneita työssään. Tulkkien asiakkaista yli 90 prosenttia oli aikuisia. Tulkkien asiakkaat kuuluivat pääosin kehitysvammaisten, afasian tai CP-vammaisten diagnoosiryhmiin. Asiakasryhmät sisälsivät useimmiten kahden tai yli kolmen diagnoosiryhmän henkilöitä.

Suurin osa kyselyyn vastanneista tulkeista mainitsi useamman kuin yhden tekijän sille, miksi tulkkauspalvelun käyttö on vähäistä. Vastauksissa tuli esille, että tulkkauspalvelun tilaamisen vaikeus on suurin syy käytön vähäisyydelle. Tulkin tilaaminen itsenäisesti nähtiin jopa mahdollisena asiana osalle asiakkaista. Muita syitä tulkkauspalvelun käytön vähäisyydelle esitettiin olevan tulkkauspalvelun välityksen kankeus ja palvelusta kertovan tiedon ja tiedotuksen puute. Esimerkiksi lääkäreiden ja puheterapeuttien toivottiin lisäävän tiedotusta palvelusta. Tiedotuksen määrän kasvun toivottiin tuovan lisää asiakkaita palvelun piiriin.

Myös asiakkaiden lähipiirin ja mahdollisen asumispalvelun henkilökunnan asenteet voivat vähentää tulkkauspalvelun käytön määrää. Lähi-ihmiset voivat todeta puhevammaisen henkilön puolesta, ettei tulkille ole tarvetta. Omainen tai asumispalvelun työntekijä voivat myös toimia puhevammaisen henkilön tulkkina arjen tilanteissa, koska tuntevat tämän kommunikointikeinot. Tämä voi olla ongelmallista puhevammaisen henkilön itsemääräämiselle ja yksityisyydelle.

Käytön vähäisyyttä lisää myös se, että tulkin tehtävät ovat rajattu melko tiukasti, kun useimmat asiakkaista tarvitsevat avustusta myös muissa toiminnoissa kuin kommunikoinnissa. Osa tulkeista ei halua osallistua avustamiseen.

Tulkkitutkimuksen mukaan asiakkaan elämänpiirin laajuus nähdään sekä lisäävän, että vähentävän tulkkauspalvelun käyttöä. Jos asiakkaalla on esimerkiksi paljon harrastuksia, voi palvelun käyttö olla suurempaa. Toisaalta jos puhevammaisella henkilöllä on paljon ihmisiä ympärillään, toimii kommunikoinnin tukemisessa joku muu henkilö kuin tulkki, ja tulkkauspalvelun käyttö jää mahdollisesti vähäiseksi.

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelujen järjestämisvelvollisuuden siirtyminen kunnista Kelaan nähtiin lisänneen asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Myös asiakkaan itsenäisyyden ja itsemääräämisen sekä ympäristön saavutettavuuden paraneminen todettiin hyväksi asiaksi. Tulkkitutkimuksen perusteella Kelan tulkkauspalvelussa hyvin toimivia asioita olivat tulkkien työntekijänäkökulmasta kelan sähköinen järjestelmä, kalenteri ja raportointi. Myös palkan ajallaan tuleminen koettiin hyväksi asiaksi.

Asiakkaille muodostettavat tulkkitingit koettiin tulkkitutkimuksen vastauksissa niin hyvänä kuin huononakin asiana. Yli puolet vastanneista tulkeista koki tulkkitingit hyväksi käytännöksi. Yli 20 prosenttia vastanneista koki tulkkitingit hyväksi sekä tulkkien että asiakkaiden kannalta. Hyväksi asiaksi tulkkitingissä nähtiin se, että asiakkaat voivat itse vaikuttaa siihen, ketkä tulkit toimivat ringissä. Niin tulkin kuin asiakkaan on helpompi toimia yhdessä, kun he ovat entuudestaan tuttuja. Lisäksi mielenrauhaa tulkeille tuo se, että tulkki tietää asiakkaan saavan tutun henkilön tulkitseksi, jos tämä ei itse pääse paikalle. Kaikki tulkkauspalvelun asiakkaat eivät ole kuitenkaan samanarvoisessa asemassa, kuten eivät myöskään tulkit, selviää aineiston vastauksista.

Tulkkauspalvelun kehittämissuunnitelmassa tuli esille, että palvelua pitäisi kehittää laaja-alaisesti ottaen kehitysohjelmaan mukaan kaikki siihen kytköksissä olevat osapuolet.

## **5 PUHEVAMMA-ALAN JÄRJESTÖJEN NÄKEMYKSIÄ TULKKAUSPALVELUN KÄYTÖSTÄ**

### **5.1 Johdanto**

Puhevammaisia ihmisiä ja heidän omaisiaan edustavat järjestöt ovat vahvasti olleet vaikuttamassa siihen, että puhevammaiset ihmiset ovat päässeet tulkkauspalvelun piiriin vuonna 1994. Pitkään toimineilla järjestöillä on näkemyksiä ja kokemuksia tulkkauspalvelusta ja sen toteutumisesta omien jäsentensä ja palvelujensa kautta.

Järjestökentän näkemysten ja kokemusten katsottiin tuottavan lisätietoa palvelun käyttämättömyyden syistä ja palvelun kehittämiseen yhdessä puhevammaisille palvelun käyttäjille ja puhevammaisten tulkeille suunnattujen kyselyjen sekä Kelan tilastotietojen rinnalla.



Kehitysvammaliiton lisäksi puhevamma-alan järjestöiksi katsottiin tässä selvityksessä ne järjestöt, jotka ovat pitkään toimineet puhevammaisten ihmisten parissa ja jotka perinteisesti on katsottu edustavan omalta osaltaan puhevammaisia ihmisiä. Näitä olivat Aivoliitto, Autismi- ja Aspergerliitto, ruotsinkielinen Förbundet de Utvecklingsstördas Väl (FDUV), Kehitysvammaisten tukiliitto, Kehitysvammaliitto sekä Suomen CP-liitto.

## 5.2 Menetelmä

Järjestöille laadittu, muutaman järjestön kommentoima, Webropol-kysely sekä sen yhteyteen liitetty saatekirje (liite 6) lähetettiin kuuden järjestön toiminnanjohtajalle sähköpostilla joulukuussa 2015. Saatteessa esitettiin, että toiminnanjohtajat välittävät kyselyn eteenpäin järjestönsä asiantuntijalle vastattavaksi.

Määräpäivään mennessä vain kolmen järjestön edustajat olivat vastanneet kyselyyn: Aivoliitto, Suomen CP-liitto ja Kehitysvammaliitto. Näistä kaksi toimivat työnantajina tulkeille ja tuottavat myös puhevammaisten tulkkauspalveluita Kelalle.

## 5.3 Tulokset

### 5.3.1 Syitä palvelun käyttämättömyyteen

Kaikki kolme järjestöä vastasivat, että syy tulkkauspalvelun käytön vähäisyydelle on usein se, että puhevammaisen henkilön tulkkina toimii joku muu henkilö kuin tulkki. Omaiset hoitavat tulkkauksen tai hänellä on henkilökohtainen avustaja, joka toimii myös tulkkina.

Kaikki kolme järjestöä kertoivat, että tulkin tehtävien rajaaminen on vaikuttanut tulkkauspalvelun käyttöön niin, että vaikka tehtävien rajaaminen onkin selkiyttänyt tulkin roolia, se on myös vähentänyt tulkin työtehtäviä. Tiukka pitäytyminen vain tulkkaamisen työnkuvassa vaikeuttaa palvelun käyttöä asiakkaan kannalta, sillä monet puhevammaiset henkilöt tarvitsevat pieni- tai isompaakin avustamista arjessaan. Tulkkauspalvelua ei käytetä välttämättä ollenkaan, jos asiakas ei ymmärrä, että tulkkauspalvelu ja henkilökohtainen apu eivät sulje pois toisiaan. Puhevammaisilla henkilöillä on useasti tarvetta molemmille palveluille, mutta niiden yhtäaikainen käyttö koetaan hankalaksi.

”Osa puhevammaisista henkilöistä kokee hankalaksi sen, että heillä on kaksi henkilöä avustamassa, toinen liikkumisessa ja toinen tulkkaamisessa.”

”Olemme kuulleet, että koska henkilö tarvitsee lähes jatkuvasti avustajaa ja tulkki ei avusta, niin tulkki on jäänyt pois.”

Järjestöjen mukaan palvelun käytössä on diagnosoiryhmien välillä eroja. Esimerkiksi vaikka afaattiset ihmiset on suurin myönteisen päätöksen saanut puhevammaisten ryhmä, heille tulkin käyttäminen on hankala prosessi ja omaiset useimmiten hoitavat tulkkauksen. Lisäksi kyselyssä syyksi mainittiin, että sairastuminen ja puhekyvyn menettäminen ovat voineet masentaa henkilöä eikä asiakas siksi hakeudu palvelun piiriin tai tiedosta omaa tarvettaan palveluun.

”Puhekyvyn menettäminen voi johtaa ystävien ja sosiaalisten suhteiden vähenemiseen tai jopa katoamiseen kokonaan”

Autismin kirjon henkilöille tulkkauspalvelun käyttö voi olla vähäistä siksi, että heille ei ole myönnetty henkilökohtaista avustajaa, jonka he usein tarvitsisivat myös tulkkaustilanteisiin. CP-vammaisilla henkilöillä on taas paljon henkilökohtaisia avustajia, jotka hallitsevat asiakkaan kommunikointikeinon. Kehitysvammaisten ihmisten kohdalla tulkin käyttämättömyyteen nähtiin syynä myös se, että heillä ei ole sen tyyppisiä tilaisuuksia, joissa tulkkia voisi käyttää. Harrastusmahdollisuuksien ja osallistumismahdollisuuksien vähäisyys voivat vaikuttavaa paitsi kehitysvammaisten henkilöiden myös muiden puhevammaisten ihmisten mahdollisuuksiin osallistua ympäristönsä toimintoihin. Se vaikuttaa väistämättä myös tulkkauspalvelun tarpeeseen ja käyttöön.

Järjestöt kertoivat, että puhevammaisilla asiakkailla oli kokemuksia tulkin saamisen hankaluuksista. Osa tulkkauspalvelun käyttäjistä haluaisi saada aina saman tulkin. Koska se ei ole aina mahdollista, voi palvelun käyttö jäädä vähäiseksi. Vastaajien yhteinen näkemys palvelun käyttämättömyydelle oli tulkin tilaamiseen liittyvät vaikeudet. Samassa yhteydessä mainittiin myös asiakkaiden kokemukset huonoista tulkeista.

Kaikkien järjestöjen vastauksissa nousi esille puhevammaisen henkilön ympäristön asenteet käytön vähäisyyden syynä. Myös asumismuodon nähtiin vaikuttavan palvelun käyttöön. Jos henkilö asuu autetun asumisen yksikössä, hän käyttää vähemmän tulkkauspalvelua, sillä ihmisiä on koko ajan ympärillä häntä ”tulkkamassa”.

Vastauksissa kerrottiin, että jos henkilökunta hallitsee hyvin erilaiset kommunikointimenetelmät ja apua kommunikointiin saa tutulta ihmiseltä arkiaskareiden hoitamiseen, ei tulkkia tarvita. Toisaalta nähtiin, että asumisyksiköiden henkilökunnan osaaminen, asenteet palvelua kohtaan ja tieto palvelusta vaikuttavat palvelun käyttöön. Esimerkkinä mainittiin kehitysvammaisten henkilöiden asumisyksiköt, joissa ei välttämättä tueta tulkin käyttöä sekä omaiset, jotka eivät osaa tai halua ohjata puhevammaista henkilöä tulkkauspalvelujen piiriin. Tiedon ja tulkkauspalvelukokemusten puute nähtiin vaikuttavan palvelun käyttöön. Kyselyn mukaan asiakkaalle voi olla epäselvää, mihin tulkkia voi käyttää, koska hänellä ei ole siitä kokemuksia eikä hän saa siitä riittävästi tietoa. Iän nähtiin kyselyn mukaan vaikuttavan ainoastaan puhevammaisten lasten palvelun käyttöön siten, että lasta usein tulkkavat hänen vanhempansa eikä tulkkauspalvelua siksi käytetä.

### **5.3.2 Tulkkauspalvelun käyttöä lisäävät tekijät**

Yksin asuvat puhevammaiset henkilöt tarvitsevat useammin ulkopuolisen henkilön tulkkamaan heitä, ilmenee kyselyn vastauksissa. Myös opiskelu ja työ nähdään merkittävinä tulkkauspalvelun käyttöä lisäävinä tekijöinä. Jos henkilö tarvitsee opiskelussa tai työssä tulkkauksia, se yleensä pyritään järjestämään. Toisaalta puhevammaisia, työssäkäyviä henkilöitä on yleisesti hyvin vähän.

Harrastukset ja yhteiskunnallisesti aktiiviset puhevammaiset henkilöt käyttävät myös tulkkauspalvelua enemmän kuin ne puhevammaiset henkilöt, joilla harrastuksia ei ole juuri lainkaan.

Lisäksi vastauksissa nostettiin esille ajatus siitä, josko tulkkauspalvelu on ollut lähtökohtaisesti vääränlainen palvelu alun pitäenkin henkilölle, joilla olisi ollut tarvetta jollekin muulle palvelulle.

### 5.3.3 Tulkkauspalvelussa hyvin toimivat asiat

Kaikki järjestöt kokivat, että palvelu on kehittynyt huomasti viimeisten vuosien aikana. Palvelu on nyt yhtenäinen eikä sen saaminen ole kiinni yksittäisen sosiaalityöntekijän osaamisesta ja tietotaidosta eikä kunnan rahatilanteesta, vaan palvelua myönnetään perustelluista syistä kaikille sitä tarvitseville henkilöille.

Hyvänä nähtiin myös perehdytyskäytäntö tulkkauspalvelujen käyttöön uusille asiakkaille, jolloin palvelu tulee tutuksi eikä se jää enää vain paperipäätökseksi asiakkaalle. Hyvänä käytäntönä nähtiin myös asiakkaiden tulkkiringit, jotka mahdollistavat palvelunkäytön asiakkaille ajankohdasta tai tulkin vapaa-ajasta riippumatta. Tulkkirinki mahdollista myös sen, että siinä toimivat tulkit ovat perehtyneet asiakkaan kommunikointikeinoihin.

Lisäksi tulkkeja on koulutettu yhä enemmän. Mahdollisuus saada tulkki niillä paikkakunnilla, missä heitä on koulutettu, on hyvä tai ainakin kohtuullinen.

Yksi järjestö näki hyvänä myös tilausvaihtoehtojen moninaisuuden. Hyvänä nähtiin myös se, että palvelusta löytyy tietoa selkokielellä Kelan sivuilta ja Papunetista sekä järjestöiltä, jos vain osaa kysyä.

### 5.3.4 Tulkkauspalvelun kehittämishaasteet

Välityskeskukseksi esitettiin useita toiveita. Sinne toivottiin lisää työntekijöitä, joilla on ammattitaitoa ja aikaa kohdata ja kuunnella puhevammaista asiakasta. Lisäksi toivottiin lisäresursseja, jotta jonotusajat puhelinpalvelussa lyhenisivät. Palveluun toivottiin myös joustoa niin, että välityskeskuksen työntekijä voisi neuvotella asiakkaiden kanssa tilausajasta - jos ei ole tilaushetkelle vapaata tulkkia, niin välityskeskus voisi ehdottaa asiakkaalle samalle päivälle vapaita tulkkausajoja.

Tulkin tilaaminen on edelleen haasteellinen vaikeasti puhevammaiselle ihmiselle, joka ei osaa puhua eikä kirjoittaa. Tähän tulisi edelleen kehittää toimivampia käytäntöjä, niin että myös vaikeasti puhevammaiset asiakkaat pystyisivät tilaamaan tulkin itsenäisesti silloin kun he sitä tarvitsevat. Myöskään etätulkkauksen mahdollisuuksia ei oikeasti ole tutkittu ja selvitetty puhevammaisten henkilöiden kohdalla riittävästi.

Toivetulkin rajoihin toivottiin myös joustoa (tietty tulkki tiettyyn tilanteeseen asiakkaan toiveesta riippuen). Lisäksi toivottiin, että tulkin roolia ja tulkkaustehtävää voisi avata enemmän tarvittaessa (esimerkiksi saattaminen asioimispaikasta A asioimispaikkaan B).

Tärkeää olisi myös seurantakäytäntöjen kehittäminen. Esimerkiksi, miten perehdytys on onnistunut ja miten tulkin ja palvelun käyttö on lähtenyt etenemään. Myös puhevammaisten asiakkaiden opiskelutulkkausessa on ollut haasteita, kun saatavilla ei ole ollut riittävästi tulkkeja.

Tiedotusta tulisi edelleen lisätä, sillä tietoa ei ole edelleenkään kaikilla niillä puhevammaisilla henkilöillä, jotka palvelusta hyötyisivät. Nyt palvelua käyttää edelleen vain pieni osa puhevammaisista henkilöistä. Lisäksi tarvitaan hyviä, onnistuneita esimerkkejä tulkkauspalvelun käytöstä arjessa.

### 5.3.5 Palveluista tiedottaminen järjestöjen toimesta

Kaikki vastaajat kertoivat tiedottavansa palvelusta osana edustamansa järjestön toimintaa. Tiedotusta on tehty vammaisille henkilöille, heidän läheisilleen, ammattilaisille, opiskelijoille ja yleisesti. Tiedotus on tapahtunut usein yhteistyössä eri tahojen kanssa luentoina, jäsenilloissa, tapahtumissa, verkostoissa, lehtiartikkeleissa ja henkilökohtaisen ohjauksen kautta sekä internetissä kotisivujen (mm. Papunetin) kautta.

Järjestöistä kaksi koki tiedottamisen tavoittaneen kohderyhmän hyvin ja yksi tyydyttävästi. Tiedotus on järjestöjen mukaan näkynyt tulkkauspalvelupäätösten lisääntymisessä, palvelun sisällön selkiytymisessä sen käyttäjille sekä rohkeutena tilata tulkki eri tilanteisiin. Lisäksi tiedottaminen on lisännyt yhteydenottoja järjestöihin.

”Ihmiset ottavat meihin aktiivisesti yhteyttä tulkkauspalveluihin liittyvien asioiden suhteen. Palautetta ja kehittämistarpeita tuodaan esille. Niitä toivotaan meidän välittävän eteenpäin.”

Tiedottaminen on myös lisännyt tulkkiin osallistumista esimerkiksi apuväline- ja tukiviittomakoulutuksiin sekä Tikoteekki-verkoston puheterapeuttien suositusten laatimista palvelun hakemiseksi. Toisaalta vastauksissa nähtiin myös, että tiedottaminen ei ole kohdannut sitä tarvittavia, sillä suuri osa puhevammaisista ihmisistä ei seuraa mediaa tai etsi tietoa netistä, koska he eivät osaa lukea.

Lisäksi järjestöjen asiantuntemusta palvelusta on hyödynnetty virkamiestahoilla ja sitä kautta on pystytty vaikuttamaan lainsäädäntöön ja puhevammaisten ihmisen mahdollisuuksiin saada palveluita.

## 5.4 Yhteenveto

Tässä osakokonaisuudessa tarkasteltiin järjestökentän näkemyksiä tulkkauspalvelujen käytöstä ja sen kehittämisestä. Selvitys toteutettiin kyselynä, johon vastasi kolme järjestöä määräaikaan mennessä. Järjestöt olivat Aivoliitto, Suomen CP-liitto ja Kehitysvammaliitto.

Järjestöt nostivat merkittäviksi tulkkauspalvelun käyttöön vaikuttaviksi tekijöiksi puhevammaisen henkilön sosiaalisen verkoston, asumismuodon, työssäkäynnin ja harrastukset. Tarpeet palvelulle nähdään hyvin yksilöllisinä.

Sosiaalisen verkoston nähtiin vaikuttavan palvelun käyttöön merkittävästi. Puhevammaisten henkilöiden omaiset, henkilökohtainen avustaja tai muut lähihenkilöt avustavat usein tulkkaamistilanteissa, jolloin tulkkauspalvelun käyttö voi jäädä vähäiseksi tai sitä ei käytetä lainkaan. Lähipiiri ei aina osaa tai halua ohjata puhevammaista henkilöä palvelun piiriin. Syyksi tulkkauspalvelun käytön vähäisyydelle mainittiin esimerkiksi asumisyksikön työntekijöiden asenteellisuus. Lähipiiri ei myöskään aina osaa tai halua ohjata omaistaan palvelujen piiriin.

Lisäksi selvityksessä nousi esille puhevammaisten henkilöiden suppea elämänpiiri, joka vaikuttaa palvelun käytön määrään: puhevammaisilla henkilöillä voi olla vain vähän tilaisuuksia, joissa tulkkaa voi käyttää. Osa tulkkauspalvelun asiakkaista tarvitsisi tilaisuuksiin myös henkilökohtaisen avustajan, mutta jos henkilökohtaista avustajaa ei ole, ei tilaisuuksiin pääse ja näin ollen tulkkauspalvelullekaan ei ole tarvetta.

Tulkkauspalvelun käyttöön nähtiin keskeisesti vaikuttavan myös palvelujärjestelmän rakenteelliset ongelmat. Ne liittyivät tulkin välitykseen, asiakkaalle sopivan tulkin saatavuuteen ja palvelusta tiedottamiseen.

Välityskeskukseen toimintaan toivottiin lisää henkilöresursseja sekä lisää joustoa tulkkauspalvelun ajanvaraukseen. Tulkin tilauksen vaihtoehtoja pitäisi kehittää siihen suuntaan, että kaikki puhevammaiset henkilöt voisivat varata tulkkauspalvelun mahdollisimman itsenäisesti. Lisäksi etätulkkauksen mahdollisuuksia pitäisi selvittää yhtenä palvelumuotona. Tulkkauspalvelun seurantakäytäntöjä toivottiin myös kehitettävän. Seuranta pitäisi tehdä esimerkiksi siitä, miten asiakkaan tulkkauspalvelun käyttö on edennyt.

Lisäksi palvelun käyttämättömyyden syyksi nostettiin tulkin tehtävänkuvan määrittelyyn liittyvät ongelmat. Tulkin tehtävien rajaaminen on selkeyttänyt työnkuvaa, mutta myös vähentänyt tulkkien työtehtäviä. Järjestökyselyn vastauksissa nousi esille, että tulkin työnkuva pitäisi olla joustavampi; esimerkiksi asiakkaan pienimuotoinen avustaminen muissakin asioissa kuin kommunikoinnissa olisi hyvä kuulua tulkin työnkuvaan.

Vaikka koulutettujen tulkkien määrä on hyvä ainakin niissä kaupungeissa, joissa tulkkeja koulutetaan, joidenkin asiakasryhmien kuten autismin kirjon henkilöiden kohdalla osaavien tulkkien saaminen nähdään edelleen vaikeaksi.

Vaikka tietoa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta saa selkokielellä Kelan sivuilta ja järjestöiltä, järjestökyselyn vastauksessa tuli esille myös tiedotuksen puute. Tiedotusta ja sen tapoja pitäisi yhä lisätä, koska tieto tulkkauspalvelusta ei saavuta kaikkia niitä henkilöitä, jotka hyötyisivät sen käytöstä.

Kyselyssä nousi esille, että tulkkauspalvelun siirtyminen kunnista Kelalle on ollut hyvä uudistus. Se on tasapuolistanut asiakkaiden mahdollisuuksia käyttää palvelua, koska palvelun tuottaminen ei ole enää kiinni kunnan resursseista. Tulkkingit nähdään myös hyväksi käytännöksi palvelussa.

## 6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Selvityksen toteutuksen arviointia

Selvityksen tavoitteena oli selvittää Kelan toimeksiannon mukaisesti, miksi suuri osa tulkkauspalveluun oikeutetuista puhevammaisista ei ole käyttänyt palvelua lainkaan tai on käyttänyt sitä vain hyvin vähän. Selvitys puhevammaisten asiakkaiden tulkkauspalvelun käytöstä toteutettiin neljänä osakokonaisuutena: Kelan puhevammarekisterin tarkastelun lisäksi tehtiin yhteensä kolme kyselyä eri toimijoille: puhevammaisille asiakkaille, puhevammaisten tulkeille sekä puhevamma-alan järjestöille.

#### 6.1.1 Kelan puhevammarekisteri

Puhevammarekisteri sisältää tiedot kaikista niistä puhevammaisista henkilöistä, joille on myönnetty oikeus käyttää Kelan korvaamaa tulkkauspalvelua. Rekisterissä on henkilötietojen lisäksi taustatietoja kuten diagnosiryhmä, henkilön käyttämät kommunikoinnin apuvälineet ja kommunikointiin liittyvät ongelmat, sekä ajantasaisesti päivittyvät tiedot tulkkauspalvelun käyttökertoista ja myös tulkkirinkiin nimettyjen tulkkien määrästä. Kehitysvammaliittoon tiedot toimitettiin niin että niistä oli poistettu nimi-, syntymäaika- ja osoitetiedot.

Rekisteritietojen voidaan olettaa olevan kattavat ja luotettavat, niin että ne todella sisältävät kaikki ne puhevammaiset ihmiset joille oikeus tulkkauspalvelun käyttöön on myönnetty, ja myös kaikki tulkkauspalvelun käyttökerrat. Näin siksi, koska näihin kaikkiin liittyy myös maksusuoritteet.

Rekisteritietojen tarkastelussa havaittiin kaksi puutetta tai ongelmakohtaa. Ensinnäkin tiedot henkilön käyttämistä kommunikointikeinoista puuttuivat lähes kaikilta. Toiseksi tieto diagnosiryhmästä puuttui kohtuullisen suurelta joukolta puhevammaisia henkilöitä (16 %, n = 200) (liite 3).

Rekisteritietojen tarkastelun ensisijaisena tavoitteena oli määrittää se ryhmä puhevammaisia henkilöitä, jotka eivät ole käyttäneet tulkkauspalvelua tai joiden käyttö on ollut hyvin vähäistä, niin että heille voitiin lähettää kysely. Lisäksi rekisterin tarkastelulla saatiin laajemminkin tietoa tulkkauspalvelun käytöstä.

#### 6.1.2 Kysely puhevammaisille tulkkauspalvelun asiakkaille

Tavoitteena oli selvittää mitä puhevammaiset henkilöt itse kertovat syiksi tulkkauspalvelun käyttämättömyyteen ja miten heidän mielestään palvelua voisi parantaa. Tiedonkeruu toteutettiin perinteisenä lomakekyselynä; näin siitä huolimatta, että vastaajajoukko koostui henkilöistä, joilla puheen tuottamisen ongelmien lisäksi on ongelmia lukemisessa ja kirjoittamisessa. Kyselylomake lähetettiin 750 henkilölle, joista 338 (45 %) palautti lomakkeen. Tietojen kerääminen esim. haastatteleamalla näin suurelta joukolta olisi ollut käytettävissä olevilla resursseilla täysi mahdollisuus.

Saatekirjeessä ohjeistettiin, että lomake voidaan täyttää toisen henkilön avustamana, tai sen voi puhevammaisen henkilön puolesta täyttää joku toinen henkilö. Palautuneista lomakkeista noin joka kymmenes oli puhevammaisen henkilön itsensä täyttämä, vajaa kolmannes oli jonkun muun henkilön täyttämä ja loput, noin 60 prosenttia, oli täytetty yhdessä jonkun toisen henkilön kanssa. Useimmiten tämä toinen henkilö oli perheenjäsen. Näin ollen on ongelmallista määrittää, kenen näkemyksiä vastaukset edustavat. Joka tapauksessa lienee selvää, että näkökulma on erilainen kuin kahdessa muussa kyselyssä, jossa vastaajina olivat puhevammaisten tulkit ja järjestöt.

Kyselyn vastausprosenttia 45 voidaan pitää erittäin hyvänä; nykypäivänä vastausprosentti jää kyselyissä usein 20–30:een. Katoanalyysin perusteella lomakkeen palauttaneet edustivat hyvin kyselyn kohderyhmää eikä vastaamisessa ilmennyt kato ollut aiheuttanut mitään vinoumia.

Kyselyn kohderyhmä rajattiin toimeksiannon mukaisesti vain niihin puhevammaisiin henkilöihin, jotka eivät olleet käyttäneet tulkkauspalvelua lainkaan tai olivat käyttäneet sitä vain erittäin vähän. Jos kysely olisi lähetetty kaikille puhevammaisille henkilöille, se olisi mahdollistanut vertailut tulkkauspalvelua käyttäneiden ja ei-käyttäneiden välillä. Analyysit olisi voinut tehdä esimerkiksi asuin- ja elinolosuhteiden (asuuko vanhempien/perheen omaisten kanssa, yksin, palveluasumisessa, jne.) sekä puhevammaisten henkilöiden käyttämien kommunikointikeinojen ja apuvälineiden merkityksestä palvelun käyttöön. Samalla olisi saanut tietoa myös siitä, mitkä asiat paljon tulkkauspalvelua käyttäneet kokevat toimiviksi tai haasteellisiksi. Käytännössä kyselyn lähettäminen kaikille puhevammaisille henkilöille olisi tarkoittanut kyselyn postituksen ja tallennuksen resurssien kaksinkertaistamista, mikä ei kuitenkaan olisi ollut kovin suuri taloudellinen kustannus.

### **6.1.3 Kysely puhevammaisten tulkeille**

Kysely lähetettiin sähköpostilla Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:lle, johon kuuluu jäsenenä suurin osa puhevammaisten tulkeista. Yhdistyksestä kysely lähetettiin edelleen kaikille jäsenille, joita postitushetkellä oli 168 kpl. Kyselyyn vastasi yhteensä 50 puhevammaisten tulkkia, eli noin 30 %. Vastausprosenttia voidaan pitää varsin hyvänä.

Kyselyyn vastanneet tulkit olivat varsin kokeneita, ja heidän asiakaskuntansa kattoi kaikki puhevammaisten asiakkaiden diagnoosiryhmät. Voidaan siis olettaa, että vastanneilla tulkeilla on varsin kattava kuva tulkkauspalvelun käytöstä ja käyttäjistä.

Tulkkien näkökulma tulkkauspalveluun ja sen käyttöön on varsin erilainen kuin puhevammaisten asiakkaiden ja heidän lähihenkilöidensä. Oletettavaa on, että tulkkien vastauksissa korostuu heidän oma ammattialansa, jolloin esille nousevat esim. kysymykset tulkin roolin määrittelystä; mitkä ovat heidän tehtävänsä ja velvollisuutensa ja mitkä asiat rajautuvat tästä ulos.

### **6.1.4 Kysely puhevamma-alan järjestöille**

Kysely puhevamma-alan järjestöille toteutettiin sähköisenä kyselynä, joka lähetettiin kuuteen järjestöön: Aivoliitto, Autismi- ja Aspergerliitto, FDUV (Förbundet de Utvecklingsstördas Väl),

Kehitysvammaisten tukiliitto, Kehitysvammaliitto ja Suomen CP-liitto. Kuudesta järjestöstä kolme vastasi kyselyyn. Nämä järjestöt eivät ole selkeästi pelkästään puhevammaisten järjestöjä, mutta niiden kohderyhmiin kuuluvat puhevammaiset henkilöt, sekä niiden diagnosoiryhmiin kuuluvia henkilöitä, joilla on puhevamma. Järjestöissä on edustettuina niin kohderyhmien vammaiset henkilöt kuin heidän omaisensa ja myös palveluntuottajat. Näin ollen näkökulma tulkkauspalveluun lienee järjestöillä jossain asiakkaan ja palvelun tuottajan välimaastossa tai molempia huomioiva.

Kaikkiaan selvityksen toteutus vastasi hyvin toimeksiantoa ja tarjoaa tietoa eri näkökulmista puhevammaisten tulkkauspalvelun kehittämiseksi.

## 6.2 Yhteenveto keskeisistä havainnoista

Kelan rekisteriaineiston perusteella puhevammaisia henkilöitä, jotka eivät olleet käyttäneet tulkkauspalvelua lainkaan, oli 404, eli 29,1 prosenttia kaikista tulkkauspalveluun oikeutetuista puhevammaisista henkilöistä. Lisäksi noin neljännes (242 henkilöä, 24,2 %) oli käyttänyt tulkkauspalvelua vain vähän, enintään viisi kertaa vuodessa.

Rekisteritietojen valossa tulkkauspalvelun käyttö näyttöytyi huomattavasti aktiivisempänä niillä, joilla on nimetty tulkki tai tulkkirinki. Muodostetut tulkkiringit takaavat, ettei tulkki ole koskaan täysin vieras asiakkaalle, ja asiakkaan kommunikointi on ainakin jossakin määrin tuttu tulkille (Saarinen 2011). Tulkkauspalvelun käyttö tai käyttämättömyys oli erittäin selkeässä yhteydessä siihen, miten monta nimettyä tulkkiä henkilön tulkkiringissä oli. Silloin kun puhevammaiselle henkilölle ei ollut nimetty tulkkeja lainkaan, useampi kuin kaksi kolmesta (69,7 %) ei ollut käyttänyt palvelua ollenkaan ja vain muutama (6 %) oli käyttänyt sitä useammin kuin 5 kertaa vuodessa. Vastaavasti silloin kun tulkkiringissä oli neljä tai useampia nimettyjä tulkkeja, ei tulkkauspalvelun käyttämättömyyttä käytännössä esiintynyt lainkaan: yli 90 prosenttia henkilöistä oli käyttänyt tulkkauspalvelua vähintään viisi kertaa vuodessa. Tulos nimettyjen tulkkien merkityksestä palvelun käyttöön vaikuttaa kiistattomalta, sillä erot tulkkauspalvelua käyttävien ja käyttämättömien ryhmien välillä olivat erittäin suuret.

Sekä tulkkauspalvelujen käytössä että tulkkiringin tulkkien määrässä havaittiin alueellisia ja diagnosoiryhmien välisiä eroja. Nämä yhteydet olivat kuitenkin huomattavasti heikompia, joskin tilastollisesti merkitseviä. Saattaa olla, että alueelliset ja diagnosoiryhmien väliset erot tulkkauspalvelun käytössä selittyvät pitkälle tulkkirinkien tulkkien määrällä. Niissä diagnosoiryhmissä, joissa tulkkauspalvelua käyttämättömien määrä oli suurin, oli myös eniten niitä, joilla ei ollut yhtään nimettyä tulkkiä. Sama pätee alueellisiin eroihin.

### 6.2.1 Puhevammaisen henkilön toimintakyky ja -ympäristö

Henkilön toimintakyky sekä elinolosuhteet ovat yhteydessä tulkkauspalvelun käyttöön. Puhevammaisille henkilöille osoitetun kyselyn tulosten perusteella kyselyaineistossa mukana olleet henkilöt tarvitsivat valtaosin apua myös muissa päivittäisissä toimissa. Kyselyaineiston perusteella puhevammaisen henkilö, joka tarvitsee paljon avustusta, turvautuu usein henkilökohtaiseen avustajaan tai lähipiirinsä tukeen tulkkaustilanteissa. Tätä tulosta tukee puhevammaisille



tehdyn kyselyn vastaukset kysymykseen ”Jos et ole käyttänyt lainkaan tai olet käyttänyt vähän tulkkauspalvelua, niin miksi?” (taulukko 19, s. 45). Valtaosa vastaajista (80,1 %, n = 260) valitsi vähintään yhden havaintoa puoltavan vastausvaihtoehdon seuraavista:

- avustajani auttaa minua kommunikoinnissa muiden kanssa
- perheenjäseneni auttaa minua kommunikoinnissa muiden kanssa
- muu henkilö auttaa minua kommunikoinnissa muiden kanssa.

Puhevammaisille henkilöille tehdyn kyselyn kolmanneksi useimmin mainittu syy tulkkauspalvelun käyttämättömyydelle oli se, että puhevammaisella henkilöllä ei ole tarvetta palvelun käyttöön. Tämän vastauksen voidaan myös nähdä ainakin osittain implikoivan samaa tulosta; tarvetta ei välttämättä ole silloin, jos lähihenkilö tai avustaja hoitaa tulkkauksen. Tulkeille tehdystä kyselyssä useassa vastauksessa mainittiin, että puhevammaisen henkilön omaiset, henkilökunta tai tuttu hoitaa tulkkauksen, jolloin tulkkia ei tarvita.

Tulkki-kyselyn vastauksissa toiseksi suurin selitys tulkkauspalvelun vähäiseen käyttöön liittyi ympäristön ja lähihenkilöiden asenteisiin tulkkauspalvelua kohtaan. Myös tulkkijärjestöille tehdystä kyselyssä tämä selitys nousi esille. Sellaista henkilöä, joka on menettänyt puhekykynsä, kohdellaan joskus myös aivan kuin hän ei myöskään ymmärtäisi – varsinkin jos hänen vammansa estää kehonkielen käyttämisen. (Saarinen 2011, 41.) Lähihenkilöiden tulkkausapu ei myöskään vahvista puhevammaisen henkilön yksityisyyttä (Saarinen 2011, 8, 29). Ammattimainen tulkkaminen tukee henkilön itsemääräämistä ja lisää yksityisyyttä.

Tulkkauspalvelun käyttämättömyyteen vaikuttavat myös elinolosuhteet ja yleisemmin toimintaympäristö. Puhevammaisille henkilöille tehdystä kyselyssä vajaa kolmannes (30 %) vastanneista kertoi, että estynyt liikkuminen kodin ulkopuolella vähentää palvelun käyttöä. Myös tulkkijärjestöille tehdyn kyselyn vastauksissa esitettiin palvelun vähäisen käytön syyksi puhevammaisten henkilöiden mahdollisesti rajalliset mahdollisuudet osallistua ympäristönsä toimintoihin.

Lisäksi puhevammaisille henkilöille tehdystä kyselyssä yhdeksi palvelun käyttämättömyyden syyksi nousi luottamus tulkkiin. Luottamuksellista suhdetta on ylipäänsä vaikea aloittaa vieraan ihmisen kanssa. Jos tulkattava tarvitsee myös apua muistamiseen tai aloitteiden tekemiseen, nousee luottamuksellisuus palvelusuhteessa yhä suurempaan rooliin.

## 6.2.2 Tulkkauspalvelun rakenteiden ongelmat palvelunkäytössä

Puhevammaisille henkilöille osoitetun kyselyn vastauksissa kysymykseen ”Jos et ole käyttänyt lainkaan tai olet käyttänyt vähän tulkkauspalvelua, niin miksi?” (taulukko 19) toiseksi useimmin palvelun käyttämättömyyteen liitettiin tulkkauspalvelun tilaamiseen tai palvelun käyttöön liittyviä syitä: Em. kysymykseen vastaajista runsas kolmannes (38,9 %, n = 125) oli valinnut vähintään yhden seuraavista vastausvaihtoehdoista:

- en tiennyt, että minulla on oikeus käyttää tulkkauspalvelua
- en osaa tilata tulkkia

- en ole saanut tulkkia, vaikka olen tilannut
- en ole saanut itselleni sopivaa tulkkia
- minulla on huonoja kokemuksia tulkin käytöstä.

Tulkkauspalvelun voi tilata tekstiviestillä, soittamalla, sähköpostilla tai kirjeellä. Puhevammaiselle henkilölle palvelun tilaaminen soittamalla on usein mahdotonta juuri puhevamman takia. Myöskään tekstiviestillä, sähköpostilla tai kirjeen avulla tilaaminen on haasteellista, sillä vain reilu kolmannes (35,5 %) kommunikoi kirjoittamalla. Tilaamisen vaikeus nousi esille palvelun käyttämättömyyteen liittyvänä tekijänä niin asiakaskyselyssä, järjestökyselyssä kuin myös tulkkikyselyssä.

Puhevammaisille henkilöille osoitetussa kyselyssä lähes kaksi kolmasosaa vastaajista (61 %, n = 148) oli maininnut käyttöä lisäävänä tekijänä jonkun tulkin tilaamiseen tai valintaan liittyvän seikan:

- jos saan valita itse tulkin
- jos saan tulkin aina kun haluan
- jos tulkin tilaaminen olisi helpompaa.

Puhevammaiselle henkilölle sopivan tulkin löytäminen vaikuttaa olevan haasteellista silloin kun avustamisen tarve on suuri.

Puhevammaisille henkilöille osoitetun kyselyn vastauksissa ilmeni, että tulkkauspalvelun käyttö lisääntyisi, jos tulkki voisi toimia myös avustajana; noin 2/3 vastaajista oli maininnut tämän. Myös tulkkikyselyssä käytön vähäisyyteen kerrottiin vaikuttavan puhevammaisen henkilön henkilökohtaisen avustajan tarve. Avustaja usein tuntee henkilön kommunikointitavan ja näin ollen toimii myös puhevammaisen henkilön tulkkina, jolloin palvelun käyttö jää vähäiseksi. Tulkkikyselyssä tuli esille useita näkökulmia siitä, mitkä ovat tulkin tehtävien rajat. Osa tulkeista koki, että tulkin tehtävänä on ainoastaan tulkata. Joissakin vastauksissa kerrottiin, että tulkkauksilanteissa avustamisessa on käytettävä ”maalaisjärkeä”. Järjestökyselyssä nousi esille esimerkiksi autismin kirjon henkilöiden tarpeisiin perehtyneiden tulkkien vähyys.

Tulkin saatavuuteen liittyvät ongelmat nousivat myös esiin erityisesti äkillisissä palvelutarpeissa. Tätä selittävät osittain tiedot puhevammarekisteristä, joiden mukaan tulkkien saatavuus vaihtelee alueittain. Tulkkeja on enemmän saatavilla taajaan asutuilla alueilla ja niillä alueilla, joissa tulkkeja koulutetaan. Saatavuutta haittasi myös se, että tulkin tilaaminen on haasteellista ilman apua.

Tulkeille tehdyssä kyselyssä syiksi palvelun käyttämättömyyteen nimettiin myös tiedotuksen puute vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Järjestökyselyssä käytön vähäisyyden syyksi mainittiin tulkkauspalvelusta tuotettavan saavuttavan tiedon puute. Järjestövastaajien mukaan puhevammaiset henkilöt eivät välttämättä tiedä, mihin tulkkia voidaan käyttää ja miten se voidaan tilata.

## 6.3 Pohdinta

Kaikilla ihmisillä on tarve olla vuorovaikutuksessa, tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Onnistunut vuorovaikutus edellyttää, että henkilöt käyttävät kommunikoinnissaan yhteistä kieltä, kokevat tulevansa ymmärretyksi ja olevansa tasa-arvoisia (Launonen ja Roisko 2008). Vaikeat kielen ja kommunikoinnin haasteet voivat pahimmillaan johtaa itsemääräämisen ja valinnanvapauden haasteisiin, sosiaalisesta yhteisöstä eristämiseen ja puhevammaisen ihmisen syrjäytymiseen yhteiskunnasta.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen keskeisiä periaatteita ovat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus sekä vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan (Suomen YK-liitto 2015). Sopimuksen ratifioinnin myötä Suomen valtio on sitoutunut helpottamaan eri tavoin kommunikoiden henkilöiden osallisuutta ja tiedon saamista ymmärrettävässä muodossa.

Suomi on edelläkävijä tulkkauspalvelujen järjestämisessä puhevammaisille ihmisille. Jo neljänneksivuosisadan ajan puhevammaisilla henkilöillä on ollut mahdollisuus käyttää tulkkauspalvelua kommunikoinnin ja osallistumisen tukena. Silti vain murto-osa tulkkauspalvelusta hyötyviä puhevammaisia ihmisiä on hakenut oikeutta sen käyttöön. Ja vain alle puolet palveluun oikeutetuista käyttää sitä. Tähän on saatava muutos. Tulkkauspalvelu tulee ulottaa kaikkien siitä hyötyvien puhevammaisten ihmisten käyttöön.

Tulkkauspalvelun kehittäminen edistää ihmisoikeuksien toteutumista. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelussa on pohjimmiltaan kysymys palvelun käyttäjän osallisuuden sekä itsemääräämisen vahvistamisesta. Tämä vaatii tulkkauspalvelun kehittämistä monimuotoisemmaksi ja asiakaslähtöisemmäksi, jotta puhevammaisten henkilöiden yksilölliset tarpeet tulevat huomioiduksi niin palvelun käyttöönotossa, tilauskäytännöissä, toteuttamisessa kuin myös palvelusta tiedottamisessa.

Palvelun käyttöönotossa täytyy kiinnittää enemmän huomiota siihen, että puhevammaiselle henkilölle nimetään tulkkeja tulkkirinkiin heti palvelusuhteen alussa ja että he ovat perehtyneet hänen tapaansa kommunikoida. Keskeinen rekisteriaineistosta tehty havainto oli se, että henkilöt, joille tulkkirinki oli muodostettu tai joilla oli nimetty tulkki, käyttivät palvelua huomattavan paljon enemmän kuin ne, joilla nimettyä tulkkiä ei ollut. Kelan tulee varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on riittävän iso tulkkirinki, jotta asiakas saa palvelua silloin kun hän sitä tarvitsee. Tulkin voi joutua tilaamaan jopa kuukautta aikaisemmin, mutta elämää ei voi suunnitella aina pitkällä tähtäimellä.

Puhevammaisten henkilöiden moninaisen avun tarve on keskeinen tekijä, joka selittää tulkkauspalvelun käytön vähäisyyttä. Useat henkilöt eivät halua esimerkiksi ostoksia tehdessä tai asioidessaan, että heidän mukanaan on sekä tulkki että avustaja. Tulkin ja henkilökohtaisen avustajan työn yhdistämisen vaihtoehtoja tulee selvittää.

Kelan tilausjärjestelmää on kehitettävä siten, että tulkin tilaaminen mahdollistuu myös henkilölle, joka ei pysty puhumaan, lukemaan eikä kirjoittamaan. Tämän selvityksen mukaan palve-

lun tilaaminen itsenäisesti on suurelle osalle käyttäjistä ongelmallista. Myös aiemman selvityksen mukaan tulkkauspalvelun käyttäjät ovat kokeneet tulkin tilaamisen haasteelliseksi. Syyt tulkin tilaamisen haastavuuteen liittyivät muun muassa siihen, että tulkkauspalvelun tilaus ei ollut kaikille henkilöille mahdollista heidän kommunikointikeinolla. (Esim. Saarinen 2011.)

Tulkkauspalvelusta tiedottamista on lisättävä puhevammaisille henkilöille, lähi-ihmisille ja viranomaisille. Kelan tiedottamisessa on painotettava sekä tulkkauspalvelun merkitytystä asiakkaan itsemääräämisen ja osallisuuden vahvistamisen keinona, että sitä, miten palvelua käytännössä käytetään. Tiedottamisessa tulee huomioida tiedon saavutettavuus myös puhevammaisille henkilöille.

Puhevammaisten tulkkauspalvelusta on tehty vain muutamia selvityksiä. Saarinen (2011) toteutti pienimuotoisen selvityksen tulkkauspalvelun järjestämisvastuun siirtymisestä kunnilta Kelalle ja miten puhevammaiset asiakkaat kokivat siirron vaikuttaneen heidän palveluihinsa. Nyt toteutettu selvitys on laajuudessaan ensimmäinen puhevammaisten tulkkauspalvelua kartoittava kokonaisuus, jossa selvitettiin syitä siihen, miksi puhevammaiset ihmiset eivät käytä heille myönnettyä palvelua. Selvitys rajattiin niihin henkilöihin, jotka eivät olleet käyttäneet palvelua lainkaan tai vain hyvin vähän. Jatkossa tarvitaan tutkimuksia, joissa tarkastellaan myös niitä tekijöitä, jotka edistävät tulkkauspalvelun käyttöä. Tällöin kohderyhmänä ovat myös paljon tulkkauspalvelua käyttävät puhevammaiset henkilöt.

Tulkkauspalvelun suunnittelussa tulee edelleen lisätä yhteistyötä asiakkaan, heidän lähi-ihmisten, tulkkien ja palveluntarjoajien sekä Kelan välillä. Asiakkaalle vuonna 2014 aloitettua palvelun käytön perehdytystä tulisi seurata, jotta sen vaikutuksia tulkkauspalvelun käyttöön voidaan arvioida. Arvioinnin avulla perehdytyskäytäntöä voidaan kehittää yhä paremmin asiakkaita palvelevaksi käytännöksi.

Kela vastaa maailmassakin ainutlaatuisena toteutuvasta puhevammaisten tulkkauspalvelusta. Jotta palvelu vastaisi yhä paremmin puhevammaisten ihmisten tarpeisiin, tarvitaan avointa ja rohkeaa yhteistyötä, kehittämistä, kokeiluja ja tutkimusta. Toimiva ja monimuotoinen tulkkauspalvelu on puhevammaisille ihmisille mahdollisuus yhdenvertaiseen osallisuuteen ja itsemääräämiseen kommunikoinnin haasteista huolimatta.

## LÄHTEET

A 759/1987. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

Cohen D, Plaza M, Perez-Diaz F ym. Individual cognitive training of reading disability improves word identification and sentence comprehension in adults with mild mental retardation. *Research in Developmental Disabilities* 2006; 27: 501–516.

Heiskanen M-L. Tulkkipalvelujärjestelmän kehittyminen. Julkaisussa: Topo P, Heiskanen M-L, Rautavaara A, Hannikainen-Ingman K, Saarikalle K, Tiilikainen R. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Helsinki: Stakes, Raportteja 255, 2000: 29–38.

Kela 2017. [Vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelu](#). Helsinki: Kela. Viitattu 6.9.2018.

Koski K, Martikainen K, Burakoff K, Launonen K. Staff members' understandings about communication with individuals who have multiple learning disabilities. A case of Finnish OIVA communication training. *Journal of Intellectual and Developmental Disability* 2010; 35: 1–39.

L 380/1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

L 731/1999. Suomen perustuslaki.

L 1330/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta.

Launonen K. Puhetta korvaavan kielen käyttö. *Puheterapeutti* 2016; (2): 16–20.

Launonen K, Roisko E. Viestinnän ja vuorovaikutuksen kuntoutushaasteet. Julkaisussa: Rissanen P, Kallanranta T, Suikkanen A, toim. Kuntoutus. 2. painos. Helsinki: Duodecim, 2008: 608–623.

Leskelä L, Lindholm C, toim. Haavoittuva keskustelu. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto, Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6, 2012a.

Leskelä L, Lindholm C. Näkökulmia kielellisesti epäsymmetriseen vuorovaikutukseen. Julkaisussa: Haavoittuva keskustelu. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto, Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6, 2012b.

Light J. Toward a definition of communicative competence for individuals using augmentative and alternative communication systems. *Augmentative and Alternative Communication* 1989; 5 (2): 137–144.

Lustberg N. Kognitiiviset ongelmanratkaisutaidot, älykkyys ja lukutaito kehitysvammaisiksi diagnosoiduilla henkilöillä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2000.

Närhi V, Peltomaa K, Aro M. Lievään kehitysvammaisuuteen liittyvä heikko lukutaito. Erityisen vaikeaa lukemisvaikeutta. *NMI Bulletin* 2016; (1).

Pulli T. Tulppa suusta. Puhevammaisten tulkkipalvelun järjestäminen kunnissa. Kuvaus kehittämistyöstä ja AAC-menetelmien käytöstä. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 1995.

Rautakoski P. Vaikeasti afaattisten henkilöiden ja heidän läheistensä kommunikointitaitojen kuntoutuminen. Seurantatutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto, Puhetieteiden laitoksen julkaisuja 52, 2005.

Rautakoski P, Huuhtanen K. Tulkkaukspalvelun perusteet. Julkaisussa: Huuhtanen K, toim. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 2011: 93–97.

Saarinen A. Tulkkaukspalvelut muutoksessa – mikä muuttui? Palvelunkäyttäjien kokemuksia. Helsinki: CP-liitto, 2011.

Sellman J, Tykkyläinen T. Puheterapia. Vuorovaikutus muutoksen välineenä. Tampere: Vastapaino, 2017.

SFS 30/2017. Hälso- och sjukvårdslag.

SFS 900/2017. Förvaltningslag.

STM 2010. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyy kunnilta Kelalle syyskuun alussa. Helsinki: STM, Kuntainfo 2, 2010. Saatavissa: <<https://web.archive.org/web/20100423171937/http://www.stm.fi:80/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/1489697#fi>>. Viitattu 15.1.2018.

Suomen YK-liitto. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Helsinki: Suomen YK-liitto, 2015.

Taltjänst 2017. [Beskrivning av verksamhet. Framtagen av Taltjänst Sverige. Revideras årligen på den nationella Taltjänskonferenssen.](#) Viitattu 17.9.2018.

[Tilastotietokanta Kelasto.](#) Helsinki: Kela.

von Tetzchner S, Martinsen H. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 1999.

## LIITTEET

### Liite 1. Tulkkauspalvelun käyttö ja käyttöaste käyttäjäryhmittäin

**Taulukko 1.** Tulkkauspalveluihin oikeutettujen lukumäärä käyttäjäryhmittäin vuosina 2011–2014.

Käyttäjärhmä	2011	2012	2013	2014
Kuulovammaiset	3 377	3 413	3 530	3 608
Puhevammaiset	1 198	1 356	1 543	1 689
Kuulonäkövammaiset	298	302	324	336
Yhteensä	4 873	5 071	5 397	5 633

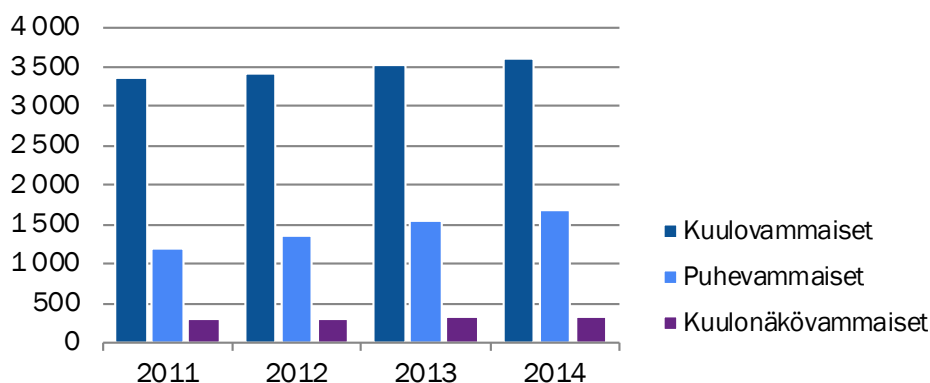
Lähde: Tilastotietokanta Kelasto.

**Taulukko 2.** Tulkkauspalveluihin oikeutettujen käyttäjäryhmien palvelukäyttöaste (%) vuosina 2011–2014.

Käyttäjärhmä	2011	2012	2013	2014
Kuulovammaiset	71	69	67	66
Puhevammaiset	51	51	47	44
Kuulonäkövammaiset	81	82	77	79
Yhteensä	67	65	62	60

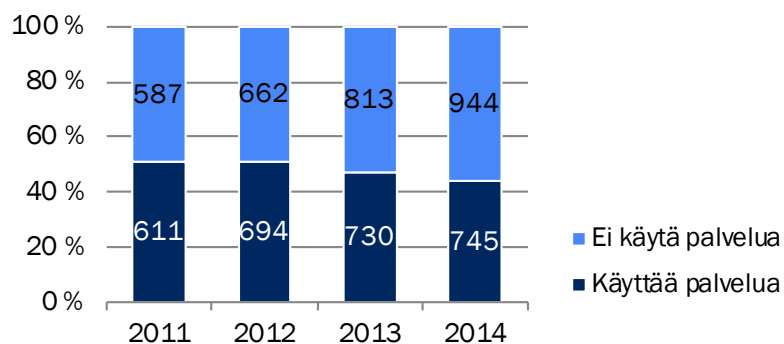
Lähde: Tilastotietokanta Kelasto.

**Kuvio 1.** Kelan tulkkauspalveluun oikeutetut henkilöt vuosina 2011–2014.



Lähde: Tilastotietokanta Kelasto.

**Kuvio 2.** Puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttöaste vuosina 2011–2014.



Lähde: Tilastotietokanta Kelasto.

## **Liite 2.** Katoanalyysi puhevammaisille henkilöille suunnatun kyselyn toteutumisesta

Kyselyyn liittyviä puheluita tuli kymmenkunta sekä Kelan että Kehitysvammaliiton yhteishenkilölle marras-joulukuussa 2016. Pääosin puhelut olivat puhevammaisten asiakkaiden lähi-ihmisiltä, jotka kertoivat, että asiakas ei enää käytä palvelua. Heitä pyydettiin palauttamaan lomake ja kirjaamaan siihen puhelimesta todetut syyt palvelun käyttämättömyydelle.

”Asiakas on siirtynyt laitokseen eikä siksi käytä enää palvelua.”

”Henkilö ei käytä, koska puhe on kuntoutunut jo 7–8-vuotiaana. Nyt hän on 12-vuotias eikä enää tarvitse palvelua. Eikö lastani saa pois tästä rekisteristä, kun hän ei ole käyttänyt enää viiteen vuoteen?”

Selvityksen aineistoon otettiin mukaan kaikki vuoden 2015 loppuun mennessä palautuneet lomakkeet. Palautettuja lomakkeita oli yhteensä 338. Joukossa oli kolme lomaketta, joista oli poistettu lomakenumero. Nämä kolme lomaketta sisällytettiin katoanalyysissä ei-palautuneiden joukkoon. Kyselyyn vastasi näin ollen 335 henkilöä ja palautusprosentti oli 45, jota voidaan pitää erittäin korkeana kyseessä olevan ryhmän kohdalla. Lomakkeet purettiin ja tallennettiin Kelan toimesta ja aineisto ilman vastaajien henkilötietoja toimitettiin Kehitysvammaliittoon tammikuussa 2016 (11.1.2016).

Lomakkeessa oli yhteensä 41 numeerista kysymystä ja 12 avointa kysymystä, joista 10 liittyi tarkennuksena johonkin numeerisen kysymyksen vastausvaihtoehtoon. Numeeristen kysymysten tarkastelu osoitti, että aineistossa oli joukko lomakkeita, jotka olivat käytännössä palautettu kokonaan tai lähes kokonaan tyhjinä. Kolmessa lomakkeessa kaikkiin numeerisiin kysymyksiin oli jätetty vastaamatta. Yhdessä näistä moitittiin sitä, ettei lomake ollut ruotsinkielinen, toinen oli kokonaan tyhjä ja kolmannessa oli kommentti:

”Emme tarvitse tätä palvelua. Miehelläni on pysyvä hoitopaikka ... sairaalassa...”

Nämä kolme lomaketta jätettiin pois katoanalyysistä, jossa tietoja verrattiin Kelan rekisteriaineistoon ja kokonaismääräksi katoanalyysissä jäi 332 vastaajaa.

Katoanalyysia varten kyselyaineisto yhdistettiin Kelan rekisteriaineistoon. Rekisteritietojen avulla selvitettiin, poikkesivatko vastanneet ja vastaamatta jättäneet toisistaan esim. diagnosoitsiryhmän, iän, sukupuolen, asuinpaikan tai henkilön käytössä olevan puhetta tukevan tai korvaavan kommunikointikeinon suhteen.

Vastaajista miehiä oli 207 ja naisia oli 128 henkilöä. Heidän ikänsä jakautuivat tasaisesti kaikkiin ikäryhmiin. Palautuneissa ei havaittu eroja sukupuolen eikä ikäryhmien välillä verrattuna kyselyaineiston koko kohderyhmään. (Taulukot 1 ja 2.)



**Taulukko 1.** Vastanneiden henkilöiden lukumäärä sukupuolen mukaan.

	Mies	Nainen	Kaikki
Palautunut (n)	207	128	335
Palautusprosentti (%)	44,1	45,4	44,6

Khiin neliö: 0,11, ns.

**Taulukko 2.** Vastanneiden henkilöiden lukumäärät ikäryhmittäin.

	Palautunut (n)	Palautusprosentti (%)
Alle 20 v	47	40,9
20–39 v	78	44,3
40–59 v	91	44,8
60 v	119	46,3
Kaikki	335	44,6

Khiin neliö: 0,96, ns.

Vastaajien diagnooseissa ei ollut kovin suuria eroja verrattuna koko ryhmään. Merkittävin ero oli ei diagnoosia -ryhmän kohdalla, jossa oli hieman aliedustusta. Tästäkin ryhmästä kolmannes vastasi kyselyyn eli 54 henkilöä (Khiin neliö: 10,63,  $p < 0,01$ ). Hieman yliedustettuna taas olivat kehitysvammaiset, autistit ja ne henkilöt, joilla on vaikeuksia puheen tuotossa. (Taulukko 3.) Kelan rekistereissä vammaryhmien lisäksi asiakkaiden tietoihin on kirjattu vaikeudet puheen tuotossa, puheen vastaanottamisessa sekä vaikeudet lukemisessa ja kirjoittamisessa.

**Taulukko 3.** Vastanneiden henkilöiden diagnoosiryhmät.

	Palautunut (n)	Palautusprosentti (%)
CP-vamma	29	35,4
Kehitysvamma	93	51,1
Autismi	22	53,7
Afasia	148	49,3
Dysartria	15	44,1
Etenevä neurologinen sairaus	10	38,5
Kielellinen erityisvaikeus	2	50,0
Ei diagnoosia	54	33,3
Vaikeus puheen tuotossa	315	45,8
Vaikeus puheen vastaanotossa	144	44,5
Vaikeus lukemisessa	199	46,7
Vaikeus kirjoittamisessa	234	45,5

Kehitysvamma: Khiin neliö: 4,10,  $p < 0,05$ ; Afasia: Khiin neliö: 4,52,  $p < 0,05$ ; Ei diagnoosia: Khiin neliö: 10,63,  $p < 0,01$ ; Vaikeus puheen tuotossa: 4,60,  $p < 0,05$ .

Vastaajaryhmistä suurimmat olivat Kelan luokitusten mukaan afaattiset henkilöt, kehitysvammaiset henkilöt ja ei diagnoosia -ryhmän henkilöt. Muut diagnoosiryhmät olivat tilastollisesti tarkasteltuna niin pieniä, että niiden tarkastelu yksittäisinä ryhminä ei ollut mielekästä. Ryhmät yhdistettiin tarkastelun helpottamiseksi seuraavasti (taulukko 4):

- kehityksellinen vamma: kehitysvammaiset, autismi ja kielellinen erityisvaikeus (n = 117)
- motorinen vamma: CP-vamma, etenevä neurologinen sairaus, dysartria (n = 54)

- hankittu vamma: afasia (n = 148)
- ei diagnoosia: (n = 52).

Ei diagnoosia -ryhmän edustajista ei ollut tulosten ajovaiheessa tarkempaa tietoa. Kelan toimesta tehdyssä tarkemmassa selvityksessä ilmeni, että ryhmässä oli edustajia kaikista edellä kuvatuista ryhmistä: neljäsosalla (25 %) oli jokin aivoverenkiertohäiriö tai aivovamma. Lähes viidennes (18 %) oli henkilöitä, joilla oli jokin kehitysvamma. Lisäksi ryhmässä oli henkilöitä, joilla oli CP-vamma, kielen kehityksen häiriöitä tai vakava sairaus, joka häiritsevi henkilöön kommunikointia. Näitä tietoja ei ole käytetty tulosten tarkastelussa vaan kaikki neljä diagnoosiryhmää ovat tarkastelussa mukana, koska tarkemmat tiedot ryhmästä tulivat liian myöhään.

**Taulukko 4.** Kyselylomakkeen palauttaneettiivistetyllä diagnoosiluokituksella verrattuna koko aineistoon.

	Palautunut (n)	Palautusprosentti (%)
Kehityksellinen (kv, autismi, kielell.)	101	50,2
Hankittu (afasia)	144	48,6
Motorinen (CP, etenevä, dysartria)	34	37,8
Ei diagnoosia	53	32,9
Kaikki	332	100,0

Khiin neliö: 15,15,  $p < 0,01$ .

Puhevammaisten tulkkauspalvelun järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnilta Kelalle 1.9.2010. Palvelun käyttäjien tiedot siirtyivät vuoden 2010 loppuun mennessä kuntien järjestelmistä Kelan rekisteritietoihin. Kelan rekisteritietojen mukaan vanhoja kunnan sosiaalitoimen kautta tulkkauspalvelun käyttöoikeuden saaneita henkilöitä vastaajista oli vajaa puolet vastanneista (131, 43,5 %). Kelan myöntämän oikeuden palvelun käyttöön oli saanut 201 eli 45 % vastanneista henkilöistä. (Taulukko 5.)

**Taulukko 5.** Vastanneiden tulkkauspalvelun käyttöoikeuden alkamisajankohta.

Oikeus tulkkauspalveluun alkanut	Palautunut (n)	Palautusprosentti (%)
Ennen vuotta 2010	131	43,5
Vuonna 2010 tai myöhemmin	201	45,0
Kaikki	332	100,0

Tulkkauspalvelun käytössä ei ollut merkittäviä eroja verrattaessa kyselyyn vastanneiden henkilöiden palvelun käyttöä selvityksen osakokonaisuuden kohderyhmään (n = 750). Palvelua täysin käyttämättömiä oli vastaajista 42,4 % eli 170 henkilöä. Vain 7 vastaajaa oli käyttänyt palvelua yli kymmenen kertaa vuoden aikana. Vastaavasti eroja ei ollut myöskään nimettyjen tulkkiin lukumäärällä asiakasta kohti (taulukot 6 ja 7).

**Taulukko 6.** Vastaajien tulkkauspalvelun käyttö verrattuna selvityksen koko kohderyhmään.

	Palautunut (n)	Palautusprosentti (%)
0 = ei käyttänyt	170	42,4
1 = Käyttänyt alle 5 kertaa/vuosi	158	47,4
2 = Käyttänyt yli 10 kertaa/vuosi	7	41,2

Khiin neliö: 2,28, ns.

**Taulukko 7.** Nimettyjen tulkkien lukumäärä verrattuna koko kohderyhmään.

	Palautunut (n)	Palautusprosentti (%)
0 (puuttuva tieto)	197	44,5
1-3	131	44,9
4 tai enemmän	7	43,8

Khiin neliö: 0,02, ns.

Kyselyyn vastanneet jakautuivat tasaisesti eri puolille Suomea eikä merkittäviä alueellisia eroja ollut verrattuna koko kohderyhmään (taulukko 8).

**Taulukko 8.** Vastaaajien maakunta verrattuna koko kohderyhmään.

	Palautunut (n)	Palautusprosentti (%)
Ahvenanmaa	1	50,0
Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa ja Keski-Pohjanmaa	27	41,5
Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu	29	53,7
Keski-Suomi	20	52,6
Uusimaa, Kanta- ja Päijät-Häme	95	42,0
Etelä-Karjala ja Kymenlaakso	21	56,8
Lappi	15	45,5
Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala ja Etelä-Savo	53	44,5
Pirkanmaa	30	42,9
Satakunta ja Varsinais-Suomi	44	41,1

Khiin neliö: 6,98, ns.

Tehdyn katoanalyysin perusteella kyselyaineisto edustaa hyvin selvityksen osakokonaisuuden kohderyhmää. Palauttamatta jättämisestä aiheutunut kato ei ole olennaisesti vinouttanut aineistoa. Ainoana poikkeuksena on se, että henkilöt, jotka rekisteritietojen perusteella eivät kuuluneet mihinkään diagnoosiryhmään, ovat kyselyaineistossa hieman aliedustettuina. On kuitenkin huomattava, että näistäkin henkilöistä kolmannes (54 henkilöä) palautti lomakkeen, joten kyselyaineisto tuottaa tietoa myös heidän osaltaan. On myös muistettava, että kyseisessä ryhmässä on edustajia kaikista diagnoosiryhmistä.

### **Liite 3.** Ei diagnoosia -ryhmä

Kelan rekisteritietojen mukaan ei diagnoosia -ryhmä oli afaattisten ja kehitysvammaisten henkilöiden jälkeen tulkkauspalvelua käyttävistä vamma-ryhmistä kolmanneksi suurin, yhteensä 230 henkilöä (15,6 %). Ryhmään kuului, jos Kelan profiilitiedoissa ei ollut merkintää vamma-ryhmästä.

Rekisteritietojen tarkastelu nostaa ryhmän esille useita kertoja. Esimerkiksi ei diagnoosia -ryhmän jäseniä on ikäryhmittäin tarkasteltuna noin kaksi kertaa enemmän nuorimmassa, alle 20-vuotiaiden ryhmässä kuin muissa ikäryhmissä (Khiin neliö: 34,12,  $p < 0,001$ ) (kuvio 2, s. 19). Lisäksi heistä joka toiselta puuttui määritely tulkki (kuvio 3, s. 21).

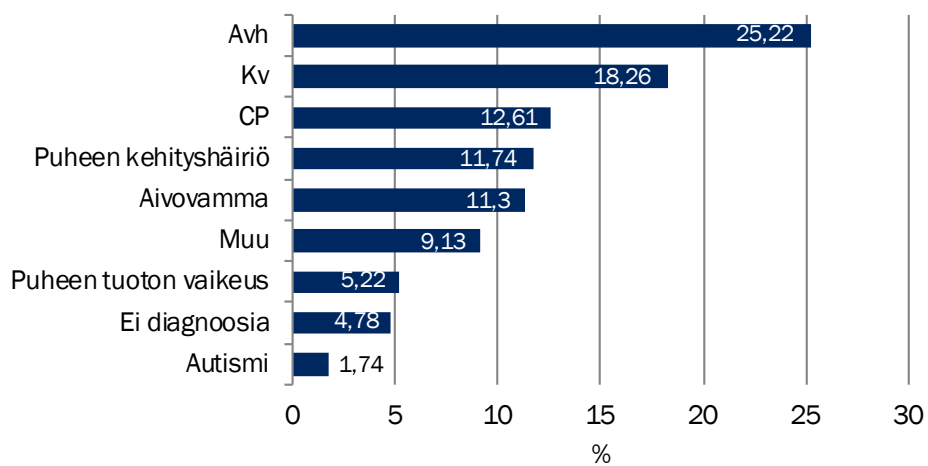
Suurin osa (60 %) ei diagnoosia -ryhmän edustajista ei ole käyttänyt tulkkauspalvelua lainkaan. Vastaavasti useammin tulkkauspalvelua käyttäneitä heistä oli vain alle neljännes (kuvio 4, s. 25).

Edellä kuvatuista syistä Kela ryhtyi selvittämään ryhmässä olevien diagnoosia tarkemmin kesän ja loppukesän 2016 aikana. Lähes kaikille heistä löytyikin lopulta diagnoosi. Niitä ei kuitenkaan pystytty ottamaan tämän tutkimuksen tuloksissa enää huomioon, koska diagnoosien selvitykset tulivat sen verran myöhään, että muut tutkimustulokset oli jo tehty. Tästä syystä ko. henkilöiden diagnooseja ei ole kirjattu olemassa oleviin luokkiin ja tutkimuksen tuloksissa esiintyy edelleen 'ei diagnoosia' -ryhmä.

Kelan toimesta tehty tarkempi selvitys tuotti lähes kaikille 'ei diagnoosia' -ryhmään kuuluneille (230) diagnoosin. Vain 11 asiakasta jäi lopulta ilman diagnoosia (4,78 %).

Ei diagnoosia -ryhmä on hyvin hajanainen ja kattaa lähes kaikki diagnoosiryhmät. Suurimman ryhmän muodostivat henkilöt (58, 25,2 %), joilla oli jokin aivoverenkiertohäiriö tai aivovamma ja näiden seurauksena puhehäiriö. Diagnooseina olivat mm. aivoinfarkti, aivoverenvuoto, aivoverisuonisairaus, aivovamma, aivoverenvuoto jne. Seuraavaksi suurin ryhmä olivat henkilöt, joilla oli jokin kehitysvamma-diagnoosi (42, 17,9 %). Heistä suurimman ryhmän muodostivat henkilöt, joilla oli diagnoosiksi määritelty Down-syndrooma. Muita diagnooseja olivat lievä, keskiasteinen, vaikea ja määrittelemätön kehitysvammaisuus. Kolmanneksi suurin ryhmä olivat henkilöt, joilla oli CP-oireyhtymä (29, 12,6 %). Heistä muutamalla oli myös kehitysvamma-diagnoosi. Jonkinasteinen kehityshäiriö, pääosin puheen ja kielen kehityshäiriö tai muu luokittelematon puhehäiriö oli 27 henkilöllä (11,7 %). Onnettomuuden tai vakavan sairauden aiheuttama aivovamma oli 26 henkilöllä (11,3 %). Puheen tuottamisen ja puhemotoriikan vaikeudet oli kirjattu 12 henkilöllä (5,2 %), muu ryhmässä oli esimerkiksi oppimishäiriöt ja äänihuuliin ja kurkunpään liittyvät traumat ja sairaudet (21, 9,1 %). Lisäksi neljällä henkilöllä (1,7 %) oli autismin kirjon diagnoosi. (Kuvio.)

**Kuvio.** Ei diagnoosia-ryhmän selvitetty diagnoosijakauma (% , n = 230).



**Liite 4.** Kyselylomake ja saatekirje puhevammaisille henkilöille**Hyvä vastaanottaja!**

xx.xx.2015

Tällä kyselyllä selvitämme, miten puhevammaiset ihmiset käyttävät tulkkauspalveluja. Pyydämme, että osallistut kyselyyn.

Kela on järjestänyt tulkkauspalvelua puhevammaisille neljä vuotta. Kela haluaa kehittää tulkkauspalvelua niin, että sen käyttö on entistä helpompaa. Tätä varten Kela kerää tietoja tulkkauspalvelun käytöstä kyselyn avulla. Erityisesti Kela haluaa selvittää, miksi kaikki eivät käytä tulkkauspalvelua, vaikka heillä on siihen oikeus.

Kelan tietojen mukaan sinulla on oikeus käyttää tulkkauspalvelua, mutta olet käyttänyt sitä hyvin vähän tai et lainkaan. Siksi on tärkeää, että vastaat kyselyyn. Vastaaminen on vapaaehtoista.

Voit täyttää lomakkeen itse tai yhdessä avustajan kanssa. Voit myös pyytää, että joku toinen henkilö täyttää sen puolestasi. Kun olet täyttänyt lomakkeen, palauta se vastauskuoressa. Postimaksu on maksettu valmiiksi.

**Palauta lomake viimeistään xx.xx.2015.**

Mikäli et halua vastata kyselyyn, palauta tyhjä lomake. Voit myös kirjoittaa, miksi et halua vastata.

Kelalla on tietoja ihmisistä, joille se järjestää tulkkauspalvelua. Näitä tietoja ovat esimerkiksi ikäsi ja tapasi kommunikoida. Käytämme näitä tietoja yhdessä tämän kyselyn kanssa. Tietojasi ja vastauksiasi ei kerrota ulkopuolisille, eikä kukaan voi tunnistaa sinua kyselyn loppuraportista.

Joitakin vastaajia haastattelemme myöhemmin keväällä. Heille lähetetään uusi haastattelupyyntö.

Kela on tilannut tämän tutkimuksen Kehitysvammaliitolta.

Ystävällisesti

Eija Roisko  
Tutkimusryhmän johtaja

Lisätietoja tutkimuksesta antavat:

Kehitysvammaliitto, johtaja Eija Roisko, puhelin 09 348 09 373, sähköposti: eija.roisko@kvl.fi  
Kela, kehittämisspällikkö Riikka Heikkinen, puhelin 020 63 43 985, sähköposti: riikka.heikkinen@kela.fi

## KYSELY PUHEVAMMAISILLE IHMISILLE TULKKAUSPALVELUJEN KÄYTÖSTÄ

Merkitse rasti (x) ruutuun sen vaihtoehdon kohdalle, joka vastaa sinun tilannettasi, tai kirjoita vastaus tyhjälle riville.

### A. Kuka vastasi tähän kyselyyn?

- vastasin itse
- vastasin yhdessä tulkin kanssa
- vastasin yhdessä perheenjäsenen kanssa
- vastasin yhdessä muun henkilön kanssa
- minun puolestani vastasi toinen henkilö, kuka? \_\_\_\_\_ (esimerkiksi: ohjaaja)

### B. Tarvitsetko apua kommunikoinnissa muiden ihmisten kanssa?

- kyllä tarvitsen, millaista apua? \_\_\_\_\_
- en tarvitse apua

### C. Ymmärtävätkö ihmiset sinun puhettasi tai muita kommunikoinnin keinojasi?

- kyllä, ymmärtävät aina
- kyllä, ymmärtävät joskus
- eivät ymmärrä lainkaan, miksi eivät? \_\_\_\_\_

### D. Mitä kommunikoinnin keinoja käytät? (Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.)

- puhuminen
- kirjoittaminen
- viittomakieli
- tukiviittomat
- kuvat ja symbolit
- eleet ja ilmeet
- muut keinot, mitkä? \_\_\_\_\_

### E. Onko sinulla käytössäsi kommunikoinnin apuväline?

- kyllä, mikä? \_\_\_\_\_
- ei

### F. Kuinka usein olet käyttänyt tulkkauspalvelua viimeisen vuoden (12 kuukauden) aikana?

- en lainkaan
- yhden kerran
- 2-5 kertaa
- 6 kertaa tai enemmän

### G. Milloin tarvitset tulkkia? (Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- asioimisessa (kaupassa, pankissa, virastossa, lääkärissä, jne.)
- harrastuksissa
- opiskelussa
- sukulaisten ja ystävien tapaamisessa
- muissa tilanteissa, missä? \_\_\_\_\_





**Liite 5.** Kyselylomake ja saatekirje tulkeille**Kysely puhevammaisten tulkeille**

Tämä kysely on osa Kelan tilaamaa, Kehitysvammaliiton Tikoteekin toteuttamaa selvitystä siitä, miksi puhevammaiset henkilöt, joilla on tulkkauspalvelupäätös, eivät käytä tulkkauspalvelua. Toivon, että voisit vastata tähän kyselyyn. Tavoitteena on, että saisimme teiltä puhevammaisten tulkeilta näkemyksiä siitä, mistä puhevammaisten ihmisten tulkkauspalvelun käyttämättä jättäminen voisi johtua ja miten palvelua voisi kehittää, jotta se paremmin palvelisi puhevammaisia ihmisiä.

Toivon, että voisit vastata tähän kyselyyn viimeistään **15.3.2016 mennessä**. Kyselyssä kerättävät tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäisiä vastaajia ei ole mahdollista tunnistaa raportissa julkistettavista tuloksista.

Eija Roisko  
Tutkimusryhmän vastuullinen johtaja  
Tikoteekin kehittämispäällikkö  
Kehitysvammaliitto ry / Tikoteekki  
p. 040 590 3801, eija.roisko@kvl.fi

**1. Toiminta-alueesi puhevammaisten tulkkina on**

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Kanta-Häme
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala

- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Keski-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi
- Ahvenanmaa

**2. Kuinka monta vuotta olet toiminut puhevammaisten tulkkina?**

- 0 - 1 vuotta
- 1 - 3 vuotta
- 3 - 10 vuotta
- yli 10 vuotta

**3. Toimitko puhevammaisten tulkkina päätoimisesti vai sivutoimisesti?**

- päätoimisesti
- sivutoimisesti

**4. Mistä diagnoosi-ryhmistä puhevammaiset asiakkaasi ovat tällä hetkellä? Pystyt valitsemaan useita vaihtoehtoja! HUOM. kysymys tuli vahingossa kahteen kertaan, joten hypää seuraavan kysymyksen yli!**

- CP-vamma
- kehitysvamma
- autismin kirjo
- afasia
- etenevä neurologinen sairaus
- dysatria
- muu, mikä
- \_\_\_\_\_

5. Mistä diagnoosi-ryhmistä puhevammaiset asiakkaasi ovat edellisen ryhmän lisäksi? litse alla olevista loput diagnoosi-ryhmät. Pystyt valitsemaan monta ryhmää!

- CP-vamma
- kehitysvamma
- autismin kirjo
- afasia
- etenevä neurologinen sairaus
- dysartria
- muu mikä?
- 
- \_\_\_\_\_

6. Minkä ikäisiä puhevammaisia asiakkaita sinulla on tällä hetkellä ja kuinka monta? Pystyt valitsemaan vain yhden vaihtoehdon! Jatka vastaamista seuraavassa kysymyksessä, jos sinulla on eri ikäisiä asiakkaita, kiitos!

- Lapsia (0-11 -vuotiaita), kuinka monta?
- 
- \_\_\_\_\_
- Nuoria (12-17 -vuotiaita), kuinka monta?
- 
- \_\_\_\_\_
- Aikuisia (18-59 -vuotiaita), kuinka monta?
- 
- \_\_\_\_\_
- Ikääntyneitä (yli 60 -vuotiaita), kuinka monta?
- 
- \_\_\_\_\_

7. Minkä ikäisiä puhevammaisia asiakkaita sinulla on tällä hetkellä edellisen vastauksen ryhmän lisäksi? Valitse alla olevista ikäryhmistä. Voit valita useampia ryhmiä.

- Lapsia (0-11 -vuotiaita), kuinka monta?
- 
- \_\_\_\_\_
- Nuoria (12-17 -vuotiaita), kuinka monta?
- 
- \_\_\_\_\_

Aikuisia (18-59 -vuotiaita), kuinka monta?

-----

Ikääntyneitä (yli 60 -vuotiaita), kuinka monta?

-----

**8. Mitä kommunikointikeinoja asiakkaasi käyttävät?**

	Pääasiassa	Osittain	Ei lainkaan
Puhetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjoittamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tukiviittomia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viittomakieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvia / kommunikointikansiota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bliss-symboleja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piirtämistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelaitetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietokonetta/tablettia, jossa on kommunikointiohjelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muuta, mitä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Mitkä ovat mielestäsi suurimmat syyt sille, etteivät puhevammaiset henkilöt käytä heille myönnettyä tulkkauspalvelua?**

-----

-----

-----

**10. Näetkö, että eri diagnoosiryhmien välillä on eroja tulkkauspalvelun käytössä tai käytämättömyydessä?**

Ei ole eroja

Kyllä on eroja, mitä? \_\_\_\_\_

**11.** Miten mielestäsi vaikuttavat tulkkauspalvelun käyttöön / käyttämättömyyteen seuraavat tekijät?

	ei vaikuta	vaikuttaa vähän	vaikuttaa paljon
Ikä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalinen verkosto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumismuoto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäkäynti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajan tarve	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12.** Jos vastasit edellisen kysymyksen johonkin kohtaan "vaikuttaa paljon", niin miten näet, että tämä vaikuttaa (ikä, sosiaalinen verkosto, asumismuoto, opiskelu, työssäkäynti, harrastukset, avustajan tarve tai jonkin muu)?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**13.** Onko tulkin tehtävien tiukka rajaus mielestäsi vaikuttanut puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttöön?

Ei ole

Kyllä on, miten?

\_\_\_\_\_

**14.** Mikä puhevammaisten tulkkauspalvelussa toimii mielestäsi nyt hyvin TULKIN kannalta? Esimerkkejä?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**15.** Mikä puhevammaisten tulkkauspalvelussa toimii mielestäsi nyt hyvin ASIAKKAAN kannalta? Esimerkkejä?

---



---



---

**16.** Mitkä ovat mielestäsi suurimmat haasteet liittyen puhevammaisten tulkkauspalveluun tällä hetkellä ja mitä niille mielestäsi pitäisi tehdä, jotta palvelu toimisi / olisi käytössä vielä paremmin?

---



---



---

**17.** Mitä mieltä olet pienimuotoisesta avustamisesta, jonka myötä asiakas pystyy paremmin kommunikoimaan?

---



---



---

**18.** Miten puhevammaiset asiakkaasi tilaavat tulkin sitä tarvitessaan?

	Pääosin kaikki	Puolet asiakkaitani	Ei juuri kukaan asiakkaistani	Ei kukaan asiakkaitani
Tilaavat itsenäisesti tekstiviestillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaavat itsenäisesti puhelimella soittamalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaavat yhdessä avustajan kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaavat yhdessä tulkin kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**19. Kuulutko tulkkirinkiin?**

- en kuulu yhdenkään asiakkaan tulkkirinkiin
- olen yhden/useamman asiakkaan tulkkiringissä

**20. Mitä mieltä olet itsesi ja asiakkaasi kannalta tulkkauksringeistä?**

---

---

---

**21. Muita kommentteja ja terveisiä?**

---

---

---

**Liite 6.** Kysely puhevamma-alan järjestöille puhevammaisten tulkkauspalvelujen käytöstä

## **KYSELY PUHEVAMMA-ALAN JÄRJESTÖLLE PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUJEN KÄYTÖSTÄ**

Hyvä vastaanottaja!

7.12.2015

Kartoitus on osa Kelan tilaamaa, Kehitysvammaliiton toteuttamaa selvitystä siitä, miksi puhevammaiset henkilöt, joilla on tulkkauspalvelupäätös, eivät käytä tulkkauspalvelua. Toivomme, että järjestönne voisi vastata tähän kyselyyn. Tavoitteena on, että saisimme teiltä järjestöjen edustajina näkemyksiä siitä, mistä puhevammaisten ihmisten tulkkauspalvelun käyttämättä jättäminen voisi johtua ja miten palvelua voisi kehittää, jotta se paremmin palvelisi puhevammaisia ihmisiä.

Vammaisten ihmisten tulkkauspalvelun järjestäminen siirtyi kunnilta Kelan järjestämisvastuulle 1.9.2010. Tulkkauspalvelun asiakkaat, joilla oli kunnan myöntämä oikeus tulkkauspalvelun käyttöön, siirtyivät sellaisenaan Kelan palvelun piiriin. Siirto tapahtui automaattisesti ilman asiakkaan tekemää erillistä hakemusta.

Oikeus vammaisten tulkkauspalveluun on myönnetty noin 5539 asiakkaalle (tilanne 31.12.2014). Heistä 1651 on puhevammaisia henkilöitä. Tulkkauspalvelua käyttää keskimäärin 65 % kaikista siihen oikeutetuista henkilöistä. Kuulovammaisista asiakkaista palvelua käyttää noin 70 %, kuulonäkövammaisista asiakkaista noin 80–90 %, mutta puhevammaisista asiakkaista selkeästi alle 50 %. Puhevammaisten asiakkaiden alhainen palvelun käyttöaste on nostanut esiin tarpeen selvittää syitä palvelun käyttämättömyyteen.

Tämä kysely on osa laajempaa Kelan Kehitysvammaliitolta tilaamaa kokonaisselvitystä. Vastaava kysely toteutetaan puhevammaisten tulkeille. Lisäksi selvitämme selkokielisellä kyselyllä niiden puhevammaisten ihmisten tulkkauspalvelun käyttöä ja toiveita, joilla on oikeus tulkkauspalveluun, mutta jotka eivät ole palvelua käyttäneet tai ovat käyttäneet sitä vähän. Kelan tulkkauspalvelujen edelleen kehittämiseksi on tärkeää, että järjestönne vastaa tähän kyselyyn. Kyselyyn vastaaminen on kuitenkin vapaaehtoista.

Tästä linkistä pääset kyselyyn \_\_\_\_\_. Toivomme, että vastaatte viimeistään 22.12.2015 mennessä.

Tutkimuksessa kerättävät tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäisiä vastaajia ei ole mahdollista tunnistaa raporteissa julkistettavista tuloksista.

Ystävällisesti

Eija Roisko  
Tutkimusryhmän vastuullinen johtaja  
Kehitysvammaliitto / Tikoteekki  
Lisätietoja: eija.roisko@kvl.fi



## KYSELY PUHEVAMMA-ALAN JÄRJESTÖILLE PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUJEN KÄYTÖSTÄ

Vastaa kysymyksiin merkitsemällä rasti (X) tai kirjoittamalla oma / järjestösi näkemys puhevammaisten tulkkauspalvelusta ja sen käytöstä. *Huomaathan, että tämä kysely koskee puhevammaisia henkilöitä, joille on myönnetty tulkkauspalvelun käyttöoikeus.*

**1. Mitkä ovat mielestänne suurimmat syyt miksi puhevammaiset henkilöt eivät käytä tulkkauspalvelua, vaikka se on heille myönnetty?**

**2. Näettekö, että eri diagnoosiryhmien välillä on eroja tulkkauspalvelun käytössä?**

Ei ole

On

3. Mikäli mielestäsi ryhmien välillä on eroja, niin mihin ryhmiin nämä henkilöt kuuluvat ja millaisia eroja näiden ryhmien välillä mielestäsi on?

**3. Onko mielestänne muita näihin henkilöihin liittyviä tekijöitä, jotka aiheuttavat sen, että myönnettyä tulkkauspalvelua ei käytetä?**

**4. Miten mielestäsi vaikuttavat tulkkauspalvelun käyttöön / käyttämättömyyteen seuraavat tekijät:**

Tekijä            ei vaikuta    vaikuttaa vähän                      vaikuttaa paljon                      miten?

ikä

Asumismuoto

Työssäkäynti

Opiskelu

Harrastukset

Sosiaalinen verkosto

Jokin muu, mikä?

**5. Onko tulkin tehtävien tiukka rajaus vaikuttanut mielestänne puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttöön?**

Ei

Kyllä, miten? \_\_

**6. Mikä puhevammaisten tulkkauspalvelussa toimii mielestänne nyt hyvin?**

---

**7. Mitkä ovat mielestänne suurimmat kehittämishaasteet liittyen puhevammaisten tulkkauspalveluun ja mitä niille pitäisi tehdä, jotta tulkkauspalvelu toimisi/olisi käytössä vielä paremmin?**

**8. Onko järjestönne tiedottanut puhevammaisten tulkkauspalvelusta**

Ei

Kyllä, miten, millä keinoilla ja kenelle?

**9. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, niin onko tiedotus tavoittanut kohde-ryhmänne?**

Hyvin

Tyydyttävästi

Ei lainkaan

**10. Miten tiedotuksenne tulkkauspalvelusta on näkynyt käytännössä järjestönne kohderyhmän tulkkauspalvelun käytössä / muussa toiminnassa?**

**11. Muita kommentteja ja terveisiä?**