



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

PUHEVAMMAISTEN TULKKIPALVELUIDEN LAATU - KÄYTTÄJÄN ÄÄNI KUULUVILLE

DeTienne, Saara

Haikara, Pirkko

2012 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

PUHEVAMMAISTEN TULKKIPALVELUIDEN LAATU - KÄYTTÄJÄN ÄÄNI
KUULUVILLE

Saara DeTienne
Pirkko Haikara
Sosiaaliala
Opinnäytetyö
Elokuu, 2012

Tekijät Saara DeTienne, Pirkko Haikara

Puhevammaisten tulkkipalveluiden laatu - käyttäjän ääni kuuluville

Vuosi 2012 Sivumäärä 51 + 5 liitesivua

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia, millaisia kokemuksia ja toivomuksia puhevammaisilla henkilöillä itsellään on puhevammaisten tulkkipalvelun laadusta. Tavoitteenamme on lisäksi löytää vastauksia siihen, kuinka puhevammaisten tulkkipalveluja tulisi toteuttaa ja kehittää asiakaslähtöisesti.

Tutkimustuloksiamme on tarkoitus hyödyntää Puhevammaisten tulkkipalvelujen toimintamallin ja yhteistyöverkoston kehittämishankkeessa (2004-2007). Hankkeen yhtenä tavoitteena on luoda puhevammaisten tulkkipalvelujen alueellinen toimintamalli Uudenmaan alueelle. Tässä yhteydessä on hyvä tuoda esille asiakkaiden eli palveluiden käyttäjien näkökulmaa puhevammaisten tulkkipalveluiden laadusta käytävään keskusteluun.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto on kerätty kyselylomakkeella Uudenmaan, Pirkanmaan, Pohjois-Karjalan sekä Kymenlaakson alueella. Kyselyyn vastanneilla henkilöillä on voimassa oleva puhevammaisten tulkkipalvelupäätös. Tutkimus on luonteeltaan sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Se suoritettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, sisältäen myös avoimia kysymyksiä.

Tutkimustulokset osoittavat puhevammaisten tulkkipalvelupäätösten hitaan myöntämistahdin. Edelleenkin 11 vuotta sen jälkeen kun subjektiivinen oikeus puhevammaisten tulkkipalveluun on vuonna 1994 tullut voimaan, kauan (yli 6 vuotta) voimassa olleita tulkkipalvelupäätöksiä tutkimusjoukostamme oli ainoastaan 11,4 %. Itse tulkkipalvelupäätöksen saaminen koettiin hankalaksi ja hitaaksi prosessiksi. Asiakkaan eli puhevammaisten tulkkipalvelun käyttäjän näkökulmasta luotettavuus, palvelun saatavuus, yhteistyön sujuvuus, asiakaslähtöisyys ja joustavuus ovat peruslähtökohtia laadukkaalle tulkkipalvelulle

Asiasanat, puhevammaisten tulkkipalvelut, laatu, asiakasnäkökulma

Saara DeTienne, Pirkko Haikara

The Quality of Interpreter Services for People with Speech Impairment - Listen to The User

Year	2012	Pages	51 + 5
------	------	-------	--------

The aim of our thesis was to investigate what kind of experiences and hopes people with speech impairment have concerning interpreter service qualities. An additional target is to find an answer in how to create and develop these services in order to satisfy the users. We intend to have these findings utilised in the PuheTupa project –Developing Interpreter Services for People with Speech Impairment (2004-2007).

The material used in the thesis has been collected using a questionnaire in the Uusimaa, Pirkanmaa, Pohjois-Karjala and Kymenlaakso areas. All participants have valid decisions for interpreter services for people with speech impairment. The nature of the research is both quantitative and qualitative. It was carried out by using a half structured questionnaire including open questions.

The result showed that interpreter services for people with speech impairment are granted slowly. Still 11 years after subjective right to interpret services for people with speech impairment became valid in 1994, long term (valid over 6 years) only 11,4 % decisions were presented in the research group. Achieving the decisions of interpreter services was found to be an awkward and slow process. The basis for quality services from the user's point of view was reliability, service accessibility, fluent co-operation, customer orientation and flexibility.

Keywords, interpret services for people with speech impairment, quality, client aspect

Sisällys

1	Johdanto	7
2	PuheTupa-hanke	9
3	Puhevammaisten tulkkipalvelu	11
3.1	Puhevammaisten tulkkipalveluun liittyvät lait	11
3.2	Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi	12
3.2.1	Puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia tarvitsevat ryhmät	13
3.3	Oikeus puhevammaisten tulkkipalveluun ja palvelun toteutus	15
3.4	Puhevammaisten tulkkipalvelun ympärillä tapahtunutta	16
4	Palvelun laatu ja asen arviointi	19
4.1	Laatu	19
4.2	Asiakas - palvelun käyttäjä	22
5	Puhevammaisten tulkkipalvelun järjestämisen mallit tutkimusalueillamme	25
5.1	Honkalampi-säätiön tulkkikeskus	25
5.4	Tampereen työparimalli	27
5.4	Uudenmaan alue	28
5.4	Kymenlaakson alue	29
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	29
6.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat	29
6.2	Tutkimusaineisto	30
6.3	Tutkimuksen menetelmälliset lähtökohdat	31
6.4	Kyselylomakkeen laadinta ja luotettavuus	32
6.5	Aineiston analyysi	32
7	Tutkimustulokset	33
7.1	Tietoa vastanneiden taustasta	33
7.2	Puhevammaisten tulkkipalvelun käyttöaika ja myönnettyjen tulkkipalvelutuntien määrä	34
7.2.1	Tulkkipalvelutuntien käyttökohteet	35
7.3	Palvelun saavutettavuus	35
7.4	Tulkkipalvelun hakeminen	36
7.5	Tyytyväisyysmittarit	37
7.6	Tulkkipalvelutuntien riittävyyden subjektiivinen kokeminen	38
8	Avoimien kysymysten analysointi	39
8.1	Hyvä tulkkipalvelu asiakkaan näkökulmasta	40
8.2	Tulkkipalvelun laatu	41
9	Tutkimustulosten pohjalta	41
9.1	Ehdotuksia jatkotutkimuksiksi	43
9.2	Tutkimustulosten luotettavuus ja yleistettävyys	45

<u>10 POHDINTA</u>	45
--------------------------	----

1 Johdanto

Kommunikointi on keino, jolla otamme yhteyden muihin ihmisiin ja liitymme eri yhteisöjen jäseniksi. Sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistuminen on perusedellytys henkilön yhteiskuntaan osallistumiselle, vaikuttamiselle sekä todelliselle elämänhallinnalle (Kohti yhteiskuntaa kaikille 1995, 15).

Puhevammaisten henkilöiden on vaikea tai aivan mahdoton kommunikoida muiden ihmisten kanssa ilman puhevammaisten tulkkipalvelua.

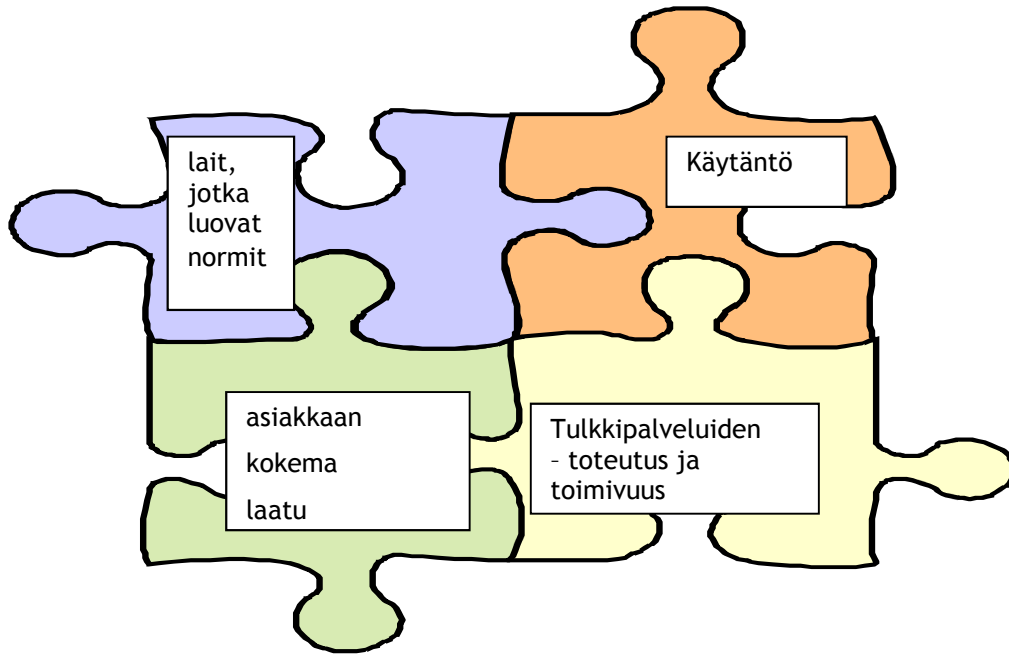
Vuonna 1988 voimaan tulleessa Vammaispalvelulaissa laajennettiin tulkkipalvelut koskemaan myös vaikeasti puhevammaisia. Tämä laajennus tuli voimaan vuonna 1994. Vammaispalvelulain (3.4.1987/380) ja -asetuksen (16.9.1987/759) mukaan puhevammaisen henkilö voi saada tulkkipalvelua tarvitsemansa määrän opiskeluun ja vähintään 120 tuntia vuodessa asiointiin, harrastuksiin, vapaa-aikaan ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Vammaispalvelulain mukainen tulkkipalvelu on kuntien erityisen järjestämisvelvollisuuden piirissä.

Aikaa on kulunut 11 vuotta. Nyt ollaan tilanteessa, jossa vammaispalvelulain mukaista puhevammaisten tulkkipalvelua on tarjolla joissakin osissa maata hyvin, ja voisi jopa sanoa, että laadukkaastikin. Ikävä kyllä, tilanne ei ole näin hyvä koko maassa, vaan lisäksi löytyy alueita, joilla palvelua ei ole tarjolla ollenkaan siitä huolimatta, että se on subjektiivinen oikeus. Riippumatta siitä missä asuu, niin puhevammaisella henkilöllä on oikeus laadukkaaseen, lakeja ja asiakasta kunnioittavaan, puhevammaisten tulkkipalveluun.

Mistä johtuu, ettei kommunikointi ole kaikkien oikeus? Häiriöt kommunikoinnissa ja itsensä ilmaisussa ovat kuitenkin asioita, jotka syrjäyttävät ihmisen melkein kaikilla elämänhallinnan areenoilla.

Meillä on lait säädetty niin, että ne luovat hyvät mahdollisuudet tasa-arvoiseen elämään. Mitä ovat ne käytännöt, joilla tasa-arvoinen elämä tulisi mahdollistaa? Tässä opinnäytetyössä meitä kiinnostaa puhevammaisten henkilöiden itsensä kokemana eräs tärkeä sosiaalisen oikeuden elementti; kommunikoinnin mahdollistuminen ja miten se tällä hetkellä puhevammaisilla henkilöillä toteutuu. Toteutuuko se laadukkaasti ja mitä laatu on asiakkaiden näkökulmasta?

Opinnäytetyömme lähtökohtana ovat puhevammaisten asiakkaiden omat mielipiteet ja näkemykset, joita selvitimme postikyselyllä. Teoriataustana käytimme puhevammaisten tulkkipalveluun liittyviä lakeja, jotka määrittävät puhevammaisen henkilön oikeutta puhevammaisten tulkkipalveluun sekä erilaista laatuun sekä asiakasnäkökulmaan liittyvää kirjallisuutta. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttavat monelta eri suunnalta tulevat asiat, jotka olemme tiivistäneet alla olevaan kuvioon. (Kuvio 1).



Kuvio 1. Puhevammaisten tulkkipalveluiden laatu - palapelin osa-alueet.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ja Laurea-ammattikorkeakoulun yhteisprojektina. Meidän opiskelijoiden yhteistyö sai alkunsa syksyllä 2004, kun olimme molemmat Suomen CP-liiton päivätoiminnan järjestämässä puhevammaisten tulkkipalvelua käsittelevässä koulutustilaisuudessa ja huomasimme, että olemme molemmat kiinnostuneita puhevammaisten tulkkipalveluun liittyvästä opinnäytetyöstä. Olemme työskennelleet erilaisissa vammaisuuteen liittyvissä työpaikoissa ja näiden kautta olemme saaneet kosketusta ylipäätänsä jokaisen ihmisen tarpeeseen ja oikeuteen kommunikoida toinen toistensa kanssa sekä siihen, että tämä - niin jokapäiväiseltä kuulostava asia - ei kuitenkaan ole itsestään selvää monelle joukossamme elävälle ”hiljaiselle” ihmiselle.

Ajatuksemme johti keskusteluun Puhevammaisten tulkkipalvelun toimintamallin ja yhteistyöverkoston kehittämishankkeen projektipäällikkö Pirkko Jääskeläisen kanssa. Näiden keskustelujen tuloksena päädyimme tekemään opinnäytetyötämme edellä mainitulle Suomen CP-liiton koordinoimalle PuheTupa - hankkeelle.

Toivomme, että opinnäytetyömme hyödyttää kaikkia niitä tahoja, jotka parhaillaan pohtivat puhevammaisten tulkkipalvelujen järjestämistä laadukkaalla tavalla.

2 PuheTupa-hanke

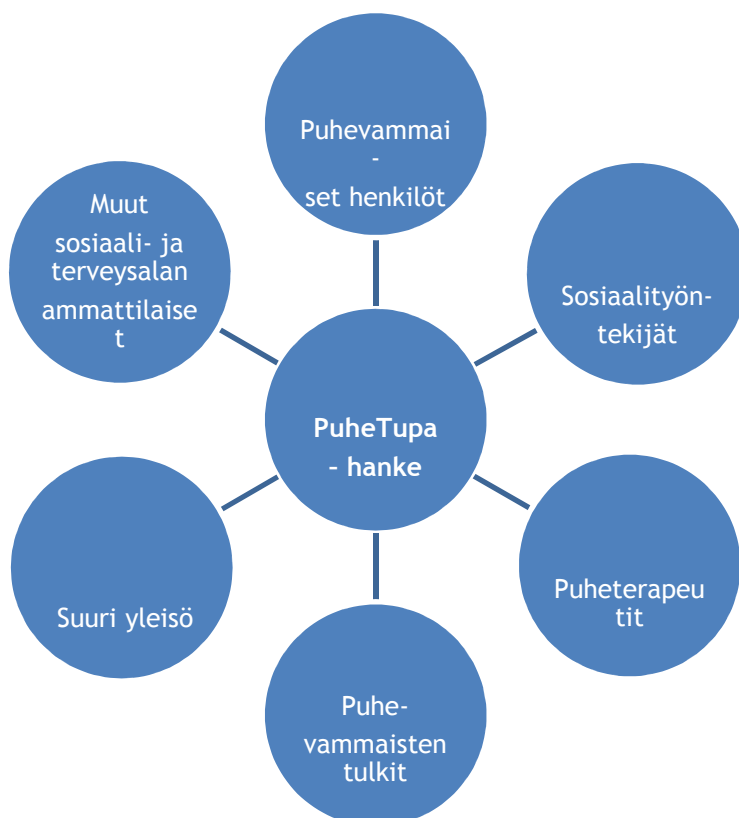
Puhevammaisten tulkkipalvelun kehittämisen alueellisena hankkeena käynnistyi vuonna 2004 Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama kuuden eri vammaisjärjestön yhteinen *PuheTupa - Puhevammaisten*

tulkkipalvelun toimintamallin ja yhteistyöverkoston kehittämishanke (2004 - 2007). Hanketta koordinoivan ja toteuttavan Suomen CP-liitto ry:n lisäksi hankkeessa ovat mukana Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry, Autismi- ja Aspergerliitto ry, Förbundet De Utvecklingsstördas Väl rf, Kehitysvammaliitto ry, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry.

Hankkeen taustalla on VETURI-hankkeen Uudenmaan Puhevammaisten Tulkkipalvelu -työryhmän (PuTu-työryhmä) aloitteesta tehty Kehitysvammaliiton Tikoteekin toteuttama kartoitustutkimus Uudeltamaalta (Roisko, 2003). Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten puhevammaisten tulkkipalvelu toteutuu Uudellamaalla ja mitä käytäntöjä on olemassa palvelun järjestämiseksi eri kunnissa.

Tulokset olivat huolestuttavia. Uudellamaalla on yli 1,4 miljoonaa asukasta, joista puhevammaisia voidaan arvioida olevan n. 7000 (0,5 % väestöstä), ja jos heitä noin puolen arvioidaan hyötyvän tulkkipalvelusta, olisi Uudellamaalla n. 3500 puhevammaisten tulkkipalvelun mahdollista käyttäjää. Kuitenkin vuosina 1999 - 2001 puhevammaisten tulkkipalvelua oli anottu ja myönnetty koko Uudenmaan alueella vain 42 puhevammaiselle henkilölle. (PuheTupa, väliraportti 2006.)

Hankkeen tavoitteena on kehittää puhevammaisten tulkkipalvelujen tuottamismalleja Uudenmaan alueelle sekä luoda yhteistyöverkostoja puhevammaisten tulkkipalvelua käyttävien, tuottavien ja organisoivien tahojen välille sekä tiedottaa puhevammaisten tulkkipalvelusta niin puhevamma-alan asiantuntijoille kuin suurelle yleisölle. (PuheTupa, 2006.)



Kuvio 2. PuheTupa - hankkeen kohderyhmä (PuheTupa, 2006).

3 Puhevammaisten tulkkipalvelu

3.1 Puhevammaisten tulkkipalveluun liittyvät lait

1.1.1988 tuli voimaan laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380) sekä siihen liittyvä asetus (16.9.1987/759), jotka olemme jo johdannossa (s.6) nimenneet vammaispalvelulain ja -asetukseksi. Vammaispalvelulain tarkoituksena on mahdollistaa kaikkien kuntalaisten itsenäinen suoriutuminen sekä tasa-arvoiset toimintamahdollisuudet. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.)

Kunnan järjestämisvelvollisuus tulkkipalvelujen osalta tuli voimaan 1.1.1994, joten kunnille annettiin kuusi vuotta aikaa valmistautua mm. puhevammaisten tulkkipalvelujen järjestämiseen niin, että palvelut voidaan hoitaa lain edellyttämällä tavalla. (Toljamo 2003, 6). Nyt on yksitoista vuotta kulunut järjestämisvelvollisuuden voimaantulosta eikä puhevammaisten tulkkipalvelut edelleenkään järjesty lain tarkoittamalla tavalla.

Vammaispalvelulain ja -asetuksen lisäksi myös muussa lainsäädännössä on määritelty viranomaisille velvollisuus huolehtia asiakkaan tulkkauksen järjestämisestä. Näissä tilanteissa tulkkaukseen ei saa mennä asiakkaan vammaispalveluina myönnettyistä tulkkipalvelutunneista, vaan viranomaisen on ne järjestettävä.

Hallintolain (6.6.2003/434) 26 §:ssä todetaan, että ”viranomaisen on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, jos:

- 1) *romani- tai viittomakieltä taikka muuta kieltä käyttävä asianosainen ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä; tai*
- 2) *asianosainen ei vammaisuuden tai sairauden perusteella voi tulla ymmärretyksi.*

Asia voidaan tulkita tai kääntää sellaiselle kielelle, jota asianosaisen voidaan todeta asian laatuun nähden riittävästi ymmärtävän.

Asian selvittämiseksi tai asianosaisen oikeuksien turvaamiseksi viranomainen voi huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä muussakin kuin 1 momentissa tarkoitettussa asiassa.”

Hallintolain (6.6.2003/434) 65 §:ssä on myös säädetty tulkin ja kääntäjän esteellisyydestä: ” *Tulkkina tai kääntäjänä ei saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua.*”

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) 5 §:n 3 momentissa todetaan seuraavaa: ”*Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.*” Suomen perustuslain (11.6.1999/731) 17 §:n 3 momentin mukaan viittomakieltä käyttävien sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785), sen 3 §:ssä todetaan, että ”*potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.*” 5 §:ssä käsitellään potilaan tiedonsaantioikeutta. ”*Terveystieteiden ammattihenkilöstön on annettava selvitys siten, että potilas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta.*”

Hyvään hallintoon kuuluu, että viranomainen varmistuu siitä, että asiakas on ymmärtänyt käsiteltävänä olevan asian oikein. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) sosiaalihuollon viranomainen veloitetaan 5 §:n mukaisesti selvittää asiakkaalleen hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin, kuin muut seikat, joilla on merkitystä asiassa. Tämä velvollisuus korostuu erityisesti tilanteissa, joissa on kyse vaikeasti aistivammaisesta henkilöstä (Räty 2002, 100).

Näissä laeissa korostuvat viranomaisen vastuu tulkkipalvelun järjestämisessä sekä asiakkaan oikeus saada ymmärrettävästi tietoa omista asioistaan sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelunkäyttäjänä.

3.2 Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi

Puhe on yleisin normaalikuuloisten ihmisten kommunikoinnin muoto. On ihmisiä, jotka eivät koskaan pysty puhumaan vaikka he saisivat opetusta ja puheterapiaa runsaastikin. Näille ihmisille puhetta korvaavasta kommunikoinnista tulee pääkommunikointimuoto, joka on heidän ensimmäinen kielensä, äidinkielensä.

Toisilla taas puhehäiriöt eivät välttämättä ole yhtä vaikeita. Nämä ihmiset voivat tarvita korvaavaa keinoa siinä vaiheessa, kun he opettelevat puhumaan, tai he tarvitsevat sitä kommunikointinsa tueksi sekä selventämiseksi. (von Tetzchner ja Martinsen 2000, 20.)

Puhetta korvaavaa kommunikointia (alternative communication) käytetään silloin, kun ihminen ei kykene kommunikoimaan puheen avulla vaan kommunikoi muilla keinoilla (von Tezchner ja Martinsen 2000, 20).

Puhetta tukeva kommunikointi (augmentative communication) tarkoittaa puhetta täydentävää tai tukevaa kommunikointia (von Tezchner ja Martinsen 2000, 20). Puhetta täydennetään esimerkiksi kuvilla tai tukiviittomilla, kun henkilön puhe ei ole riittävän selvää, jotta viestit tulisivat ymmärretyiksi. Puhetta tukevaa kommunikointia voidaan käyttää myös väliaikaisesti vahvistamaan puheen ja kielen kehitystä.

Suomessa näistä menetelmistä käytetään termiä puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio tai englanninkielisestä termistä augmentative and alternative communication tulevaa lyhennettä AAC. Ruotsin kielessä käytetään termiä alternativ och kompletterande kommunikation tai lyhennettä AKK. (Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi 2006.)

3.2.1 Puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia tarvitsevat ryhmät

Puhevammaisen ihminen on henkilö, joka ei arkikommunikoinnissaan tule toimeen puheen avulla. Puhevamman sekä vaikeiden kielen ja kommunikoinnin häiriöiden taustalla on usein jokin neurologinen sairaus tai - vamma.

Yhteistä näille kaikille on se, että heidän puheensa ei ole kehittynyt normaalisti tai että he ovat menettäneet puhekykynsä jonkin sairauden tai vamman vuoksi. Ryhmät eroavat toisistaan siinä, miten niihin kuuluvat ihmiset ymmärtävät kieltä ja millaiset edellytykset heillä on oppia käyttämään kieltä tulevaisuudessa. (von Tezchner ja Martinsen 2000, 80.)

Puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia tarvitsevat ihmiset ovat hyvin heterogeeninen ryhmä ja heitä on runsaasti. Matas, Mathy-Laikko, Beukelman ja Legresley (1985) tekivät Yhdysvalloissa, Washingtonin osavaltiossa tutkimuksen, jonka tuloksena oli, että 0,3-0,6 prosenttia kouluikäisistä lapsista ei voinut käyttää puhetta pääilmaisukeinonaan. Mikäli suomalaisista alle 18 vuoden ikäisistä 0,5 prosenttia ei puhu riittävän selkeästi, jotta puhe voisi olla heidän pääilmaisukeinonsa, saadaan määräksi noin 6 000 lasta ja nuorta. (von Tezchner ja Martinsen 2000, 79.)

Von Tetzchnerin ja Martinsenin (2000, 80) mukaan puhetta tukevaa tai korvaavaa kommunikointia tarvitsevat henkilöt voidaan jakaa kolmeen toiminnalliseen pääryhmään kommunikoinnin päätehtävän mukaan. He tarvitsevat joko *ilmaisukeinoa*, *puhetta tukevaa kieltä* tai *puhetta korvaavaa kieltä*.

Yhteistä näille kolmen ryhmän ihmisille on se, että heidän puheensa ei ole kehittynyt normaalisti tai että he ovat menettäneet puhekykynsä jonkin sairauden tai vamman vuoksi. Ryhmät eroavat toisistaan siinä, miten niihin kuuluvat ihmiset ymmärtävät kieltä ja millaiset edellytykset heillä on oppia käyttämään kieltä tulevaisuudessa. (von Tetzchner ja Martinsen 2000, 80.)

Von Tetzchner ja Martinsen (2000, 80-83) jakaa puhetta tukevaa tai korvaavaa kommunikointia tarvitsevat henkilöt seuraaviin toiminnallisiin pääryhmiin:

1) Ilmaisukieliryhmä

Ilmaisukieliryhmään kuuluvat ihmiset yleensä ymmärtävät hyvin puhuttua kieltä, mutta eivät pysty ilmaisemaan itseään puhutun kielen avulla. Tähän ryhmään kuuluvat monet vaikeasti CP-vammaiset ihmiset, jotka eivät hallitse puhe-elintensä toimintaa niin hyvin, jotta he voisivat artikuloida puheääniteitä ymmärrettävästi.

Korvaavasta kommunikointikeinosta tulee heille pysyvä ilmaisukeino, jota he käyttävät kaikenlaisissa tilanteissa koko elämänsä ajan.

2) Tukikieliryhmä

Tukikieliryhmä voidaan jakaa kahteen alaryhmään; *kehitykselliseen* ja *tilanteiseen ryhmään*. Nämä ihmiset tarvitsevat puhetta korvaavaa keinoa tilapäisesti tai satunnaisesti.

Kehitykselliseen alaryhmään kuuluvat eivät tavallisesti tarvitse puhetta tukevaa kommunikointikeinoa pysyvästi. Puhetta tukevan kommunikoinnin tarkoituksena ei ole korvata puhetta, vaan he tarvitsevat sitä puheen ja kielen kehityksen apuvälineenä. Tähän ryhmään kuuluu lapsia sellaisista diagnoosiryhmistä, joiden kielen kehitys on yleensä hyvin viivästynyttä. Kielen kehitys on viivästynyttä esimerkiksi dysfasia- ja Downin oireyhtymä lapsilla.

Tilanteiseen alaryhmään kuuluvat ihmiset ovat oppineet puhumaan, mutta heidän on vaikea saada itseään ymmärretyksi. Se, kuinka hyvin he saavat itsensä ymmärretyksi puheen avulla, vaihtelee sen mukaan, kuinka hyvin keskustelukumppani tuntee heidät, mikä on keskustelun aihe ja millaisia kuulemista häiritseviä tekijöitä tilanteessa on läsnä. Silloin kun on tilanne, jossa he eivät saa itseään ymmärretyksi he tarvitsevat korvaavaa keinoa puheensa tueksi.

3) Korvaavan kielen ryhmä

Korvaavan kielen ryhmään kuuluvat ihmiset eivät yleensä opi puhumaan tai ymmärtämään puhetta riittävästi. Puhetta korvaavasta kommunikointikeinosta tulee heille äidinkieli, eli se kieli, jota he

käyttävät koko elämänsä. Myös muiden ihmisten pitää käyttää tätä korvaavaa keinoa kommunikoidessaan heidän kanssaan. Tähän ryhmään kuuluu esimerkiksi autistisia ja vaikeasti kehitysvammaisia ihmisiä.

3.3 Oikeus puhevammaisten tulkkipalveluun ja palvelun toteutus

Vuorovaikutus toinen toistemme kanssa on yksi elämän perusasioita, joka tuntuu luonnolliselta ja itsestään selvältä kaikille kuuluvalta oikeudelta. Kuitenkaan se ei ole niin itsestään selvää niille ihmisille, jotka eivät käytä puheilmaisua, joka on yleisin viestintämuoto. Kommunikointi toistemme kanssa on vastavuoroista toimintaa, jonka onnistuminen riippuu molemmista osapuolista. Viestintätavan on oltava yhteinen, niin että molemmat osapuolet ymmärtävät toinen toistaan. Mikäli viestintätapa eroaa, vuorovaikutuksen toteutumiseen tarvitaan mukaan aina kolmas henkilö; tulkki, joka mahdollistaa vuorovaikutuksen. Tulkin saannin mahdollistaa vammaispalvelulain mukainen tulkkipalvelu, jonka avulla pyritään poistamaan niitä esteitä ja haittoja, joita vuorovaikutuksen toteutumiselle on olemassa. (Opas kommunikoinnin mahdollisuuksiin 2005).

Tulkkipalvelua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään vaikeasti kuulovammaista, kuulo- ja näkövammaista tai puhevammaista henkilöä (Vammaispalveluasetus 759/1987 8 §). Tämän tarkemmin vaikeavammaisuutta ei määritellä. Vammaispalvelulaki (380/1987 8 §) määrittää, että kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle tulkkipalvelut, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Puhevammaisten tulkkipalveluja myönnettäessä puhevammaisena voidaan pitää ainakin henkilöitä, jotka ovat kuulevia, mutta eivät suoriudu tavanomaisista päivittäisistä toimista puhekommunikaatiolla.

Vammaispalveluasetuksen (759/1987 9 §) mukaan opiskeluun liittyvää tulkkiauspalvelua on järjestettävä siinä laajuudessa kuin henkilö sitä välttämättä tarvitsee selviytyäkseen opinnoistaan. Muutoin tulkkipalvelujen vuosittaiseksi vähimmäistasoksi on säädetty 120 tuntia puhevammaisten asiakkaiden kohdalla. Päätöstä tehdessä tulisi muistaa, että laissa on määritelty vain vähimmäistuntimäärä eli 120 tuntia, mikä ei siis tarkoita maksimimäärää. Tarve on aina arvioitava yksilöllisesti ja muistettava päätöstä tehdessä vammaispalvelulain tarkoitus sekä kunnan velvollisuus järjestää palveluja kunnassa esiintyvän tarpeen mukaan. Käytäntö on kuitenkin osoittanut, että kunnat tulkitsevat nämä vähimmäistasot tulkkituntien myöntämisessä lähes poikkeuksetta ylärajaksi, jolloin tulkkipalveluja tarvitseva henkilö voi puhua tulkin avustuksella noin 2,5 tuntia viikossa.

Toivomme uuden vammaislain olevan tässä suhteessa parempi ja kiinnittävän erityisesti huomiota näihin tulkinallisiin rajoihin, niin että palveluja tarvitseva henkilö saisi palvelun siinä laajuudessa kuin hän todellisuudessa tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisistä toimistaan tasavertaisesti vammattomien henkilöiden kanssa. Tulkkipalvelujen puutteellisuus vaikeuttaa huomattavasti puhevammaisen henkilön itsenäistä suoriutumista jokapäiväisessä elämässä, työssä ja opiskelussa. Riittämättömät tulkkipalvelut rajoittavat henkilön osallistumista kaikilla elämän osa-alueilla.

Puhevammaisten tulkkipalvelua haetaan kunnasta ja kunnan sosiaalityöntekijä tekee päätöksen tulkkipalvelun myöntämisestä. Kunta vastaa tulkkipalvelun järjestämisestä sekä kustannuksista. Tulkkipalvelun tarkoitus on lisätä puhevammaisten henkilöiden päätöksenteko- ja toimintamahdollisuuksia. Palvelun avulla vähennetään puhevammaisten henkilöiden kommunikointiin liittyviä esteitä ja lisätään heidän osallisuuttaan yhteiskunnassa. (Opas puhevammaisten tulkkipalvelusta 2005, 5.)

Tulkkipalvelu on tarkoitettu asioimiseen, virkistykseen, työssä käymiseen, opiskeluun, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja kaikkeen muuhun toimintaan jossa tarvitaan vuorovaikutusta ja toinen toistemme kielellistä ymmärtämistä (Vammaispalveluasetus 759/1987 7 §).

3.4 Puhevammaisten tulkkipalvelun ympärillä tapahtunutta

Tulppa-projekti (1991 - 1993) oli ensimmäinen palvelujen tarvetta selvittävä ja toimintamalleja kehittävä projekti. Projektin kokeilualueina olivat Jyväskylän kaupunki ja Pohjois-Karjalan erityishuollon alueen 19 kuntaa. Projektin tuloksissa todettiin, että puhevammaisten tulkkipalvelun tarvetta ei juuri tunnusteta kunnissa. (Pulli 1993.) Tulppa-projektin jälkeen tuli *Tulva-projekti (1994 - 1996)*, joka antoi kunnille konkreettista asiantuntija-apua Jyväskylän ja Joensuun alueilla. Tulvan myötä käynnistyi myös ensimmäiset tulkki- ja kommunikaatiokeskukset. (Pulli 1995, 4.)

Kehitysvammaliiton *tietotekniikka- ja kommunikaatioprojekti Tikoteekki* aloitti toimintansa vuonna 1995. Tikoteekki kokoaa ja välittää tietoa puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikoinnista (AAC = augmentative and alternative communication) sekä alan uusimmista tietoteknisistä mahdollisuuksista. (Kehitysvammaliitto 2006) Sosiaali- ja terveysministeriön *verkostoituvat erityispalvelut eli VEP-hanke* toteutettiin kolmessa vaiheessa vuosina 1997 - 2003. Sen tavoitteena oli pitkällä aikavälillä turvata sosiaalihuollon erityispalvelut kaikille niitä tarvitseville myös pienissä kunnissa. Tällaisia erityispalveluja ovat mm. lastensuojelu, päihdehuolto, vammaishuolto ja erityispäivähoito. (Heino 2004.)

VETURI -hanke (2001-2004) eli *Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut - hanke*, oli Stakesin valtakunnallinen hanke. Hanketta vei eteenpäin 10 alueellista ryhmää, joiden tehtävänä oli kiinnittää huomiota erityisesti tulkkipalvelujen järjestämiseen ja toteuttamiseen liittyviin asioihin sekä kartoittaa oman alueen tulkkipalvelutilanne ja miettiä uusia palvelun toteuttamistapoja kuntien välisenä yhteistyönä; seudullisina sopimusmalleina. Näiden ryhmien pohjatyön ansiosta puhevammaisten tulkkipalveluja kehitetään yhä voimallisemmin ja laajenevan joukon voimin ympäri Suomea edelleenkin. (Sosiaali ja terveys-alan tutkimus ja kehittämiskeskus Stakes 2006)

Etelä-Suomen läänin VEP-hankkeen 2-vaiheessa vuonna 2000 toteutettiin Päijät-Hämeen ja Kanta-Hämeen alueella kysely, jossa selvitettiin puhevammaisten ihmisten lukumäärää, tulkkipalvelutarvetta sekä hakemusten ja päätösten määrää 28 kunnan alueella. Kyselyssä selvisi, että kunnilla oli vain niukasti valmiuksia puhevammaisten tulkkipalvelun järjestämiseen. (Roisko 2003, 12.)

ISAAC Suomi Finland ry. käynnisti kaksivuotisen projektin *Ollaan puheväleissä - vai ollaanko?* vuonna 2001. Projekti tuotti koulutusmalleja ja - materiaalia yleisöpalvelutehtävissä toimiville henkilöille, jotka työssään kohtasivat puhevammaisia henkilöitä (Huuhtanen 2004).

Kehitysvammaliiton Tikoteekki toteutti vuonna 2002 kartoituksen puhevammaisten tulkkipalveluista Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan 34 kunnalle. Kartoitus oli osa Uudenmaan VETURI - hankkeen PuTu-työryhmän tehtävää. Kartoituksessa selvitettiin miten puhevammaisten tulkkipalvelu toteutui Uudenmaan maakunnan alueella vuosina 1999 - 2001; kuka palveluja toteutti ja mitä käytäntöjä oli olemassa. (Roisko 2003, 3.)

Vuonna 2001 avattiin Papunet-sivuston ensimmäinen osa, suomenkieliset selkosivut. Tällöin syntyi *palveluverkko puhevammaisuudesta ja selkokielestä*, www.papunet.net, jonka tavoitteena on välittää internetin kautta tietoa puhevammaisille ihmisille, selkokielen käyttäjille, heidän lähihenkilöilleen ja alan ammattilaisille. (Papunet-sivusto 2006)

Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson alueella vuonna 2004 teki Kati Lallo selvityksen puhevammaisten tulkkipalvelujen tilasta ja kehittämistarpeista; *Puhevammaisten tulkkipalvelua etsimässä*. Selvitys antoi synkän kuvan puhevammaisten henkilöiden mahdollisuudesta täysipainoiseen osallisuuteen yhteiskunnassa. Lisäksi puhevammaisten tulkkipalvelujen nykytila palvelujen saatavuuden sekä itse palveluprosessin osalta eivät saaneet kiitosta. Lallon tekemä selvitys vahvisti sitä näkemystä, että puhevammaiset tulkkipalvelujen tarvitsijat ovat pieni erityisryhmä, jonka perusoikeudet eivät näytä toteutuvan. (Lallo 2004.)

Lisäksi oman panoksensa puhevammaisten tulkkipalvelujen kehittämiseen ovat antaneet Kuopion yliopiston puhevammaisten tulkkipalveluhanke, Honkalammen tulkkikeskus, Tulkkipalvelujen Uudenmaan hankintapiirihanke 2005 - 2006. Viimeksi mainitun tarkoituksena on turvata vammaispalvelulain mukaiset tulkkipalvelut niitä tarvitseville henkilöille Uudellamaalla sekä mahdollistaa tulkkipalvelujen laadukas ja kehittyvä tuottaminen. Projektissa tullaan luomaan täysin uusi palveluiden järjestämismalli (ns. Contact Center - malli). Hanketta koordinoi Uudenmaan erityispalvelut kuntayhtymä. (Heiskala 2004.)

Pirkanmaan tulkkipalvelujen kehittämishanke (2005 - 2006) on Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen hallinnoima hanke, johon on sitoutunut yhteensä 14 pirkanmaalaista kuntaa. Nämä kunnat ovat Hämeenkyrö, Juupajoki, Kangasala, Kuru, Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Ruovesi, Tampere, Toijala, Valkeakoski, Vammala, Vesilahti ja Ylöjärvi. Kuntien yhteinen väestöpohja on noin 300 000 henkilöä. Hankkeen tavoitteina ovat:

1. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelujen saatavuuden parantaminen
2. Palvelun laadun parantaminen
3. Kustannustehokkuuden lisääminen palvelun tuotannossa
4. Tulkkipalvelujen erityisosaamisen turvaaminen Pirkanmaalla (Lausvaara & Numminen 2005.)

Kommunikaatiokeskuksen toiminnan vakiinnuttaminen ja etätulkkaus Lapissa (KOTA2 - hanke 2005 - 2006)

Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä (Lapin läänin 22 kuntaa) hallinnoi KOTA2 - hanketta, jonka tavoitteena on vakiinnuttaa puhevammaisten kommunikaatiopalvelujen keskus ja ottaa käyttöön mahdollisimman kattavasti etätulkkaukseen vaadittavaa teknologiaa. Tämä hankkeen lähtökohtana on hyödyntää jo aiemmin vuosina 2003 - 2005 toimineen KOTA1 - projektin aikana hankittua tietotaitoa, luotuja verkostoja sekä kehiteltyjä toimintamalleja. Hankkeen tavoitteena on:

1. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelujen saatavuuden parantuminen Lapin läänissä ja etätulkkauksen myötä myös tarvittaessa muualla Suomessa
2. Hyvien tuotteiden ja palvelujen hiominen hyväksi rutiineiksi
3. Kustannustehokkuuden lisääminen palvelujen tuottamiseen
4. Oman ”Lapin mallin” vakiintuminen: haasteina pitkät matkat, kunta- ja sektorirajojen ylittäminen, arkipäivän asiantuntijuuden tiedostaminen, jakaminen ja kehittäminen (Haltia, 2006)

Kouvolan seudun vammaispalvelujen kehittämishanke (2005 - 2007) on Kouvolan kaupungin hallinnoima hanke, joka on osa valtakunnallista Sosiaalialan kehittämishanketta liittyen palvelurakenteen ja toimintojen kehittämisen osahankkeeseen (Kosunen 2005).

Hankkeen päätarkoituksena on vammaispalvelujen seudullinen kehittäminen

(Kouvolan seudun kunnat; Anjalankosken kaupunki, Elimäen kunta, Iitin kunta, Jaalan kunta, Kouvolan kaupunki, Kuusankosken kaupunki ja Valkealan kunta) ja koordinointi kuntien, erityishuollon kuntayhtymän, Parik-säätiön sekä alueellisten ja paikallisten vammaisjärjestöjen ja Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socomin yhteistyönä (Kosunen 2005).

Hankkeen tuloksena Kouvolaan muodostuu alueellinen vammaistyön kehittämissyksikkö, joka palvelee koko Kaakkois-Suomea. Tavoitteena on parantaa vammaispalvelujen laatua, kehittää palveluohjausta, luoda maakunnallisia palvelumalleja sekä yhteiset periaatteet vammaispalvelujen järjestämiselle.

Tulkkipalvelun kehittäminen ja laajentaminen puhevammaisten tulkkipalvelun osalta ovat yksi tärkeä kokonaisuus luotaessa uusia maakunnallisia palvelumalleja hankkeen aikana. (Kosunen 2005.)

Etelä-Savon puhe- ja kuulovammaisten tulkkipalvelujen kehittämishanke odottaa parhaillaan rahoituspäätöstä Itä-Suomen tavoite 1-ohjelmasta. Hankkeen tavoitteena on:

1. Uuden vuorovaikutukseen perustuvan toimintamallin kehittäminen
2. Puhevammaisten palvelujen turvaaminen
3. Tulkkaukseen liittyvän ammattitaidon säilyttäminen maakunnassa
4. Tulkkipalvelujen saatavuuden parantaminen ja laadun kehittäminen
5. Kuulo- ja puhevammaisten kommunikaationmahdollisuuksien, osallisuuden ja elämänlaadun edistäminen (Kukkonen 2006)

Puhevammaisten tulkkipalvelujen ympärillä on ollut monia erilaisia hankkeita ja selvityksiä, joiden avulla on puhevammaisten tulkkipalvelua tehty tunnetuksi sekä kehitetty toimintamalleja. Näistä monista hankkeista ja selvityksistä huolimatta puhevammaisten tulkkipalvelut ovat edelleen kehittelyä ja tunnetuksi tekemistä tarvitseva palvelu. Puhevammaisten tulkkipalvelun tarpeita ei läheskään aina tunnisteta, palveluista ei tiedoteta riittävästi ja tulkkveja ei ole saatavilla tärkeimpiä asioita mainitaksemme.

4 Palvelun laatu ja asen arviointi

4.1 Laatu

Laatu käsitteenä on eri aikakausina ja eri yhteyksissä määritelty vaihtelevasti. Tässä opinnäytetyössä lähtökohtana on asiakaslähtöinen laatu. Parhaillaan elämme aikakautta, jolloin korostetaan asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan merkitystä ja osallisuutta laadun määrittämiseen. Laatu määrittyy sen mukaan kuka sitä tarkastelee, mistä näkökulmasta ja käyttöyhteydestä lähtien. Viranomaisen määrittää laadun toisesta näkökulmasta kuin asiakas. Laadun määrittelyn tavoitteena on tulkita, tarkentaa ja eritellä, mitä laatu sisältää, mihin osatekijöihin se liittyy ja mitkä piirteet ovat laadun kannalta tärkeitä (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 14).

Yleisesti laatu tuo mieleen tuotteen laadun. Suomen standardisoimisliiton SFS-EN ISO 9004-2 standardin mukaan laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet. (Tuurala 1998, 9.)

Tuote on asiakkaan saama tavara, etuus tai palvelu. Toiminta koostuu tuotteen valmistusprosessista sekä tuotteen toimituksesta asiakkaalle. Tuuralan (1998, 12) mukaan sosiaalipalveluissa käy usein niin, että palvelun ja asiakaspalvelun laatu sekoitetaan keskenään. Hänen mukaansa asiakaspalvelun laatu on yksi palvelun laadun osa-alue. Tuurala (1998, 12) ottaa esimerkiksi lapsilisän maksamisen, jossa tuote on asiakkaan saama lapsilisäetuus ja toimintaa ne prosessit, joilla etuusjärjestelmää ylläpidetään sekä etuuden toimittamiseen liittyvä asiakaspalvelu.

Mikäli on kysymys esimerkiksi hoito- tai terapiapalveluista palvelua ja toimintaa on vaikea erottaa toisistaan. Tuotteen kokonaisuus koostuu asiakkaan saamista tiedoista, neuvoista ja muista palvelun tuoteominaisuuksista, palvelun järjestämiseen liittyvistä työntekijän toiminnoista sekä palvelun toimituksesta eli työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta. Tämän tyyppisen palvelun vaikuttavuuden kannalta kaikki osa-alueet ovat aivan yhtä välttämättömiä. (Tuurala 1998, 12.)

Puhevammaisten tulkkipalvelu on mielestämme tällainen palvelu, joka koostuu kaikista näistä edellä mainituista osa-alueista. Mikäli halutaan puhua laadukkaasta tulkkipalvelusta, näiden kaikkien osa-alueiden on oltava kunnossa. Silloin kun tulkkipalvelu toimii hyvin, se mahdollistaa palvelua tarvitsevalle henkilölle mahdollisuuden elää näköistänsä elämää yhteiskunnassamme sekä helpottaa yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutumista eri elämän alueilla tapahtuvien asioiden osalta myös puhevammaisen

henkilön kohdalla. Kun on kysymyksessä henkilö, joka tarvitsee palveluja luomaan yhdenvertaisuutta suhteessa vammattomiin henkilöihin, niin ympäröivä yhteiskunta ja sen tarjoamat palvelut vaikuttavat ihmisen tosiasiallisiin mahdollisuuksiin olla oman elämänsä subjekti.

Laadun osa-alueet sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat seuraavat:

- luottamuksellisuus
- suorituskky
- yhdenmukaisuus
- luotettavuus
- palveluhalukkuus
- erityispiirteet ja -ominaisuudet
- esteettisyys
- laatuodotukset

(Tuurala 1998, 12)

Luottamuksellisuus on yksi keskeisistä laadun osa-alueista sosiaalipalveluissa. Luottamuksellisuus syntyy, kun määritellään tarkasti asiakastyössä esiin tulevien tietojen käyttö ja käyttäjäpiiri. Luottamuksellisuus on työskentelyn perusehto ja edellytys. *Suorituskkyä* ovat sellaiset mitattavat ominaisuudet kuin etuuden määrä, palvelun tehokkuus, etuuden tai palvelun kyky tuottaa odotettua vaikutusta. Suorituskky suhteutetaan palvelua koskeviin odotuksiin, sitä ohjaaviin säädöksiin ja vaatimuksiin. *Yhdenmukaisuus* merkitsee palvelun vastaavuutta sen kanssa, mitä siltä on palvelun ja kyseisen asiakassuhteen suunnittelussa odotettu. *Luotettavuus* liittyy asiakkaan odotuksiin palvelulla saatavasta vaikutuksesta. *Palveluhalukkuus* on palvelun nopeutta, saavuttamisen helppoutta, ystävällisyyttä ja ylipäättänsä asiakkaan kokemusta siitä, että häntä halutaan palvella. *Erityispiirteet ja -ominaisuudet* ovat sellaisia ominaisuuksia, jotka erottavat palvelun muista palveluista tai muiden yksiköiden vastaavista palveluista. Erityisominaisuuksiin voidaan lukea myös oheis- ja tukipalvelut, saatavuus jne. *Esteettisyys* tarkoittaa palvelutarjonnan ympäristön viihtyvyyttä sekä palvelukokonaisuuden muotoilua. *Laatuodotukset* syntyvät esitteiden, ilmoittelun, imagon ja kokemusten perusteella. (Tuurala 1998, 12-16.)

Puhevammaisten tulkkipalvelujen laatu perustuu tällä hetkellä kunnan, tulkin ja asiakkaan väliseen luottamukseen, mutta varsinaista laatu järjestelmää ei ole vielä kehitetty. Kunnat eivät järjestelmällisesti kerää asiakaspalautetta tulkkipalvelusta. Asiakkaat kertovat palautteen useimmiten toisilleen eli vertailevat keskenään saamaansa palvelua. Tulkkipalvelun laatu koetaan usein hyvin henkilökohtaisten kokemusten perusteella.

Tulkkipalveluiden tilanteeseen ja kehittämistarpeisiin on alettu kiinnittää huomiota yhä useammalla taholla:

- Stakesin raportissa (Topo, 2000, 216) kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalveluista todetaan seuraavasti: ”Nykyinen tulkkipalvelujärjestelmä tarjoaa hyvän ja toimivan perustan tämän palvelumuodon edelleen

kehittämiseksi. Kehittämistyön kulmakivinä näemme asiakaslähtöisyyden ja eri toimijoiden yhteistyön, alueellisen ja seudullisen verkostoitumisen.”

- Sosiaalialan kehittämishankkeen 2004 - 2007 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003b) toimeenpanosuunnitelman toimenpiteissä: *”Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän ja tulkkipalvelujen kehittäminen ja lisääminen”*.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelmassa 2004-2007 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003a): *”Vaikeavammaisten ihmisten henkilökohtaista avustusjärjestelmää ja tulkkipalvelua kehitetään. Puhe- ja kuulovammaisten tulkkipalvelun saatavuuden varmistaminen.”*

Sosiaalihuollon laatua tutkittaessa on tärkeää kuulla asiakkaiden palautetta ja odotuksia. Sosiaalihuollon asiakkuuden erityisluonteeseen on tärkeitä kiinnittää huomiota. Asiakkailla ei välttämättä ole aidosti mahdollisuuksia valintoihin eri vaihtoehtojen välillä. Mikko Mäntysaari (1995, 15) tarkastelee sosiaalihuollon laatua kahden toisiaan täydentävän käsitteen, kuluttajuuden ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden suhteena. Asiakkaan tiedon puute ja toimintakyvyn rajoitukset merkitsevät, ettei hän useinkaan voi toimia kuluttajana, joka tekee vapaasti valintoja. Siksi pelkästään kuluttajuusnäkökulman korostaminen merkitsee sosiaalihuollon erityisluonteen unohtamista.

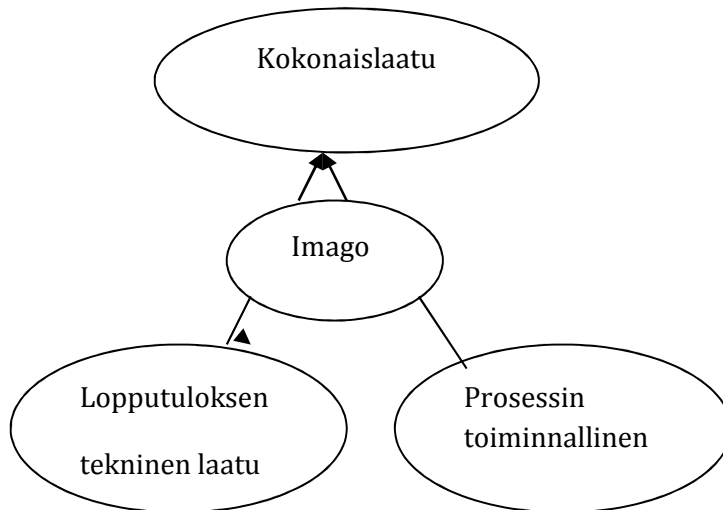
Lasse Murrin (1995, 120) mukaan laadulla voidaan tarkoittaa tarjottujen palveluiden yhteensopivuutta asiakkaiden tarpeiden kanssa ja sitä voidaan mitata asiakkaiden subjektiivisia käsityksiä kyselemällä. Palvelun saaja päättää yksin siitä, pitääkö hän laatua hyvänä tai huonona. Hänen käsityksensä saattaa poiketa paljonkin ammatti-ihmisten arvioista.

Lähtökohtana on, että *laatu on sitä mitä asiakkaat kokevat* sen olevan. Kokemus pohjautuu tekniseen eli lopputulokseen ja toiminnalliseen eli itse prosessiin. Se mitä asiakkaat saavat - esimerkiksi riittävän määrän tulkkipalvelutunteja käyttöönsä - vuorovaikutuksessaan palvelun tuottajan kanssa on heille tärkeää. (Jalava & Virtanen 1996, 47.)

Asiakkaan kokemukseen pohjautuvassa laadussa (kuvio3) tarkastelun kohteena on tekninen laatu eli asiantuntijuusulottuvuus ja toisaalta häneen vaikuttaa myös se, miten hän saa palvelun ja miten hän kokee samanaikaisen tuotantoprosessin ja palvelu-ullottuvuuden. Asiakas voi olla tyytymätön, jos hänen asiansa käsittely on ollut kovin monimutkaista ja tuottanut hänelle itselleen ylimääräistä vaivannäköä. Oman lisänsä tuo myös se, että loppujen lopuksi laadun tason asiakkaan mielessä määrää hänen odotustensa ja kokemustensa välinen etäisyys. Laatu koetaan hyvänä, silloin kun kokemukset vastaavat odotuksia. Jos taas odotukset ovat olleet epärealistiset, niin kokemus itse palvelusta on huono vaikka toiminnan laatu olisikin hyvä. (Jalava ja Virtanen, 1996, 48.)

Asiakkaan etukäteismielikuva eli imago palvelun tuottajasta on myös merkittävä tekijä ja se voi vaikuttaa laadun kokemiseen monin eri tavoin. Palvelun tuottajan imagoa voidaan pitää palvelun kokemisen

suodattimena, jos imago on hyvä, niin myös pienet virheet voidaan antaa helpommin anteeksi. Imagoon vaikuttaa myös palvelun tuottajan toteuttama viestintä ja tiedotus palveluistaan. (Jalava ja Virtanen, 1996, 48.)



Kuvio 3. Palvelun laadun kaksi ulottuvuutta Grönroosin mukaan (Jalava ja Virtanen, 1996, 48).

4.2 Asiakas - palvelun käyttäjä

Sosiaalihuollon asiakkuudesta sekä olemuksesta keskustellaan tänä päivänä paljon. Tätä keskustelua ja asian esiintuloa ohjaa myös omalta osaltaan lait, jotka nostavat asiakkaan aseman esille. Voimassaolevan sosiaalihuollon asiakaslain 1 §:n mukaan ”Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä...” Sosiaalialan lainsäädäntömme on sen mukainen, että sieltä löytyy vahva edellytys näkökulman laajentamisesta asiakkaiden suuntaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2004 -2007 nostaa esille haasteen palvelujen laadun edelleen kehittämisen osalta palvelujen käyttäjän näkökulmasta. Kehittämisen tavoitteena on palvelun käyttäjän palveluketjun turvaaminen todetun palvelutarpeen mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003a.)

Arkityömme pohjalta voimme todeta, että siitä huolimatta, vaikka asiakaslähtöisyys ja tietynlainen kumppanuus ovat saaneet lakiteksteissämme, sekä valtakunnallisissa tavoitesuunnitelmissa jalansijaa, niin käytännön arkityötä se ei ole vielä täysin saavuttanut.

Nykypäivän ihmiset ovat kiinnostuneita sekä samalla myös kriittisiä yhteiskunnan palvelujen suhteen ja ylipäättänsä tiedon taso on kohonnut. Tämän päivän asiakas haluaa tulla kuulluksi ja asettaa vaatimuksia palvelun tasolle. Ammattihenkilöstön valta vähenee, kun ihmiset tiedostavat oikeutensa sekä sen kautta

odottavatkin enemmän palvelua ja ennen kaikkea laadukasta palvelua. Asiakkaille on lakien kautta suotu oikeus julkisten palveluiden laadun arviointiin.

Perinteisesti sosiaalihuollossa on tyypillistä se, että palvelun hakijalla - asiakkaalla - on pieni valinnanvapaus, ja palvelun tuottajalla - viranomaisella - laaja harkintavalta. Asiakkaan osaksi jää sopeutua palvelun tarjoajan sääntöihin, koska muita vaihtoehtoja on vähän tai ei ollenkaan. (Salmela, 1997, 15.)

Siinä tapauksessa, että palvelun käyttäjällä sekä tuottajalla on suuri valinnanvapaus, syntyy todellinen asiakkuus. Tässä tapauksessa palvelun käyttäjän asema on vahva ja tuloksena syntyy yksilöllisiä, tarpeeseen räätälöityjä palveluja. Tämän edellytyksenä on asiakkaan halu saada palveluja. Palvelujen valinta ja vastaanotto edellyttävät asiakkaan omaa harkintaa, joka perustuu vapaaehtoisuuteen. (Salmela, 1997, 16.)

Mielestämme markkinataloudessa ei voida toimia ilman asiakaslähtöistä palveluajattelua. Asiakas maksaa palvelusta tai tuotteesta ja palvelun tai tuotteen tulee olla sellainen, että hän haluaa siitä maksaa. Palveluiden ja tuotteiden myynti markkinataloudessa ei kuitenkaan ole itsestään selvyyttä, sillä todennäköisesti markkinoilta löytyy paljon palveluja ja tuotteita samaan tarkoitukseen. Myydäkseen on tuottajan kehitettävä palvelujaan ja tuotteitaan vastaamaan asiakkaiden mieltymyksiä ja tarpeita. Sosiaalihuollossa ei kuitenkaan halutakaan toimia kuin marketti eli palvelujen kehittämisellä ei haluta lisää asiakkaita, vaan tavoitteena on saada aikaan muutosta asiakkaan elämäntilanteeseen sekä parempaa elämänhallintaa ja -laadua.

Asiakkaista puhutaan sosiaalipalveluissa hyvin monella tavalla, jolloin se saa erilaisia merkityksiä, jotka voivat olla sekä positiivisia että negatiivisia. Asiakkuuteen liitetään subjektiivisuus, itsemääräämisoikeus, osallistuminen ja valintojen tekeminen (Sipilä 1996).

Viittasimme aiemmin Salmelan ajatukseen todellisesta asiakkuudesta, jolloin syntyy yksilöllisiä, räätälöityjä palveluja ja palvelupaketteja, jonka tyyppisiä tulisi esimerkiksi puhevammaisten tulkkipalvelujen olla, jotta ne palvelevat erilaisten asiakkaiden todellisia tarpeita. Näin ollen ajatus- ja toimintamalli on mitä sopivin vammaissosiaalityöhön. Mikäli esimerkiksi otetaan puhevammaisten tulkkipalvelua hakeva asiakas, niin hänellä on todellinen halu ja tarve saada palveluja, jolloin hän tulee myös vapaaehtoisesti hankkimaan palveluja, ei pakotettuna, niin kuin esimerkiksi lastensuojelupuoella usein tapahtuu.

Asiakkuushan on myös vastuun ja vallan jakautumista asiakkaan ja työntekijän kesken. Perustuslaki takaa kaikille kansalaisille tietyt oikeudet ja myös velvollisuudet. Kun todellinen asiakkuus toteutuu ja henkilö on osallisena itseään koskevassa päätöksen teossa, on kyseessä vastuun jakaminen. Henkilölle itselleen annetaan mahdollisuus päättää, minkälaisia palveluja hän käyttää, mihin kompromisseihin hän on tarvittaessa valmis sopeutumaan ja mitä lisätoimia hän edellyttää jotta palvelulla saada aikaan muutosta

hänen elämäntilanteeseensa sekä parempaa elämänhallintaa ja -laatua. (Ylikoski, Juusti & Pietiläinen 1999, 16.)

Samalla kun asiakas on osallisena itseään koskevassa päätöksen teossa, hän samalla myös muokkaa palveluja sekä koko palvelujärjestelmää tuomalla esiin tarpeitaan, kokemuksiaan saamistaan palveluista ja näin hän myös arvioi palveluista saatua hyötyä omaan elämänhallintaan ja -laatuun peilaten. (Ylikoski, Juusti & Pietiläinen 1999, 16.)

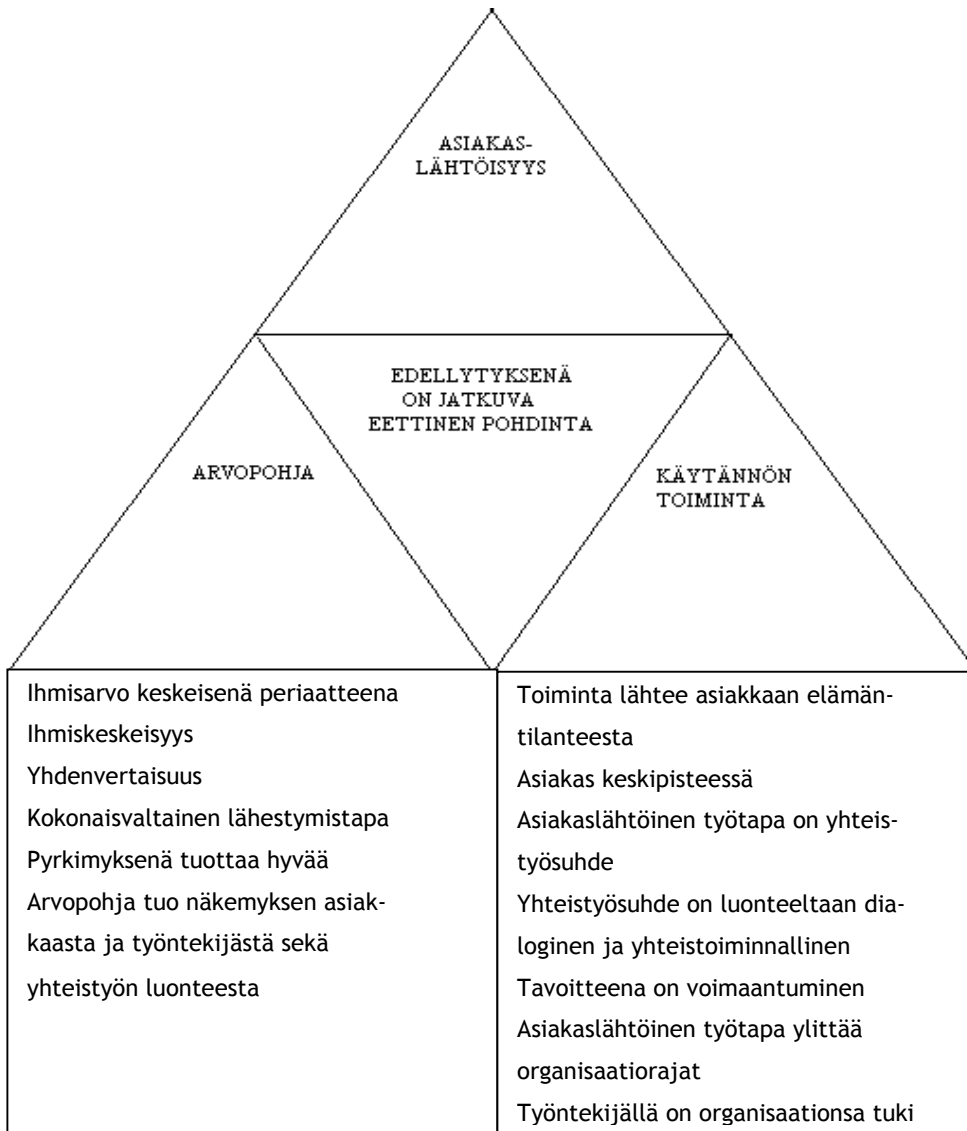
Asiakkaan kokemus palvelusta on erittäin tärkeä kehittämistyön kulmakivi; kokeeko hän tulevansa autetuksi ja onko hän tarjottuun apuun tyytyväinen. Asiakkaan arvio ja palaute saamansa palvelun laadusta on pohjana työn kehittämiseksi. Tärkeänä pidetään asiakaspalautteen hankkimista ja hyödyntämistä. Palaute asiakkailta ymmärretään keinoksi lisätä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia sekä välineeksi arvioida omaa toimintatapaa. Hyvin oleellista ovat palautteen hankkimisen tavat ja palautteen hyödyntäminen. (Rousu & Holma 1999, 23.)

Lainsäädäntö ja suositukset nostavat vahvasti esille ihmisarvon ja oikeudenmukaisuuden sekä lisäksi korostuu itsemääräämisoikeus eli näin annetaan periaatteessa mahdollisuus toimia valinnan tekijänä mutta elävätkö nämä arvot ja oikeudet käytännössä? Ristiriitaisia ajatuksia tulee mieleen kun samaan aikaan puhutaan asiakaslähtöisyydestä sekä kuntien säästöohjelmista sekä erilaisista palvelujen supistamisista. Joskus mieleen nousee ajatus, siitä halutaanko ylipäättänsä ollenkaan, aidosti ymmärtää ja kuulla asiakkaita, niin että he voisivat tuoda itse palveluprosessiin mukaan oman arvokkaan kokemuksensa ja sitä kautta vaikuttaa saamaansa palveluun, sen sisältöön ja laatuun vai onko se kaikki ajanhengen vaatimaa sananhelinää?

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan näkökulman kunnioittaminen perustuu mielestämme siihen, että asiakkaat nähdään itsenäisinä, vastuullisina ja omaan elämäänsä aktiivisesti vaikuttavina toimijoina. Puhevammaisten ihmisten kohdalla on hyvä muistaa kommunikoinnin mahdollistaminen aktiivisen kansalaisuuden edellytyksenä. Tällöin tärkeäksi nousee myös palvelujen mitoittaminen tarpeista käsin, jotta aito osallisuus pääsee tapahtumaan.

Asiakaslähtöisyys näyttäytyy lähestymis- tai ajattelutapana sekä käytännön toimintana, jonka edellytyksenä on jatkuva eettinen pohdinta.

(Kuvio 4 on seuraavalla sivulla



Kuvio 4. Asiakaslähtöisyys Sorsaa (2002, 67) mukaillen.

5 Puhevammaisten tulkkipalvelun järjestämisen mallit tutkimusalueillamme

Opinnäytetyömme tutkimusalue koostui Honkalampi-säätiön tulkkikeskuksen, Tampereen, Uudenmaan ja Kymenlaakson alueesta. Seuraavassa esittelemme millä tavoin puhevammaisten tulkkipalvelut ovat edellä mainituilla alueilla järjestetty.

5.1 Honkalampi-säätiön tulkkikeskus

Honkalampi-säätiön toiminta-alueena on koko Suomi. Tulkkikeskus sijaitsee Joensuussa ja sijainnin vuoksi toiminta on keskittynyt Pohjois-Karjalaan, Kainuuseen sekä Savonlinnaan ja sen talousalueelle. Tulkkikeskus tarjoaa asioimistulkkausta, etätulkkausta, opiskelutulkkausta, viittomakielen, viittomien ja viitotun puheen opetusta sekä puhevammaisten kommunikaatio-ohjausta. (Huttunen 2006)

Samoissa tiloissa ja yhteistyössä Honkalampi-säätiön tulkikeskuksen kanssa toimii puhevammaisten tulkkipalvelun kehittämiskeskus; Honkalampi-säätiön AAC-keskus. Keskuksessa toimii AAC-työntekijä/kouluttaja. AAC-keskuksen tavoitteena on:

- *Puhevammaisten tulkkipalveluiden kehittäminen*
- *Puhevammaisten tulkkipalvelun asiakastyön kehittäminen*
- *Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien kehittäminen*
- *Etätulkkauksen kehittäminen puhevammaisille asiakkaille*
- *Yhteistyön lisääminen kuntien sosiaalitoimen ja eri vammaisryhmien kanssa (Huttunen 2006)*

AAC-keskus kehittää:

- *puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä*
- *kommunikointiin liittyvien materiaalien valmistusta*
- *etätulkkausta puhevammaisille asiakkaille kuvapuhelinteknologiaa hyödyntäen*
- *kommunikaatiomateriaaleja etätulkkaukseen sekä sähköisiä kommunikointikansioita*
- *puhevammaisten tulkkipalvelun toteutussuunnitelmaa*
(Huttunen 2006)

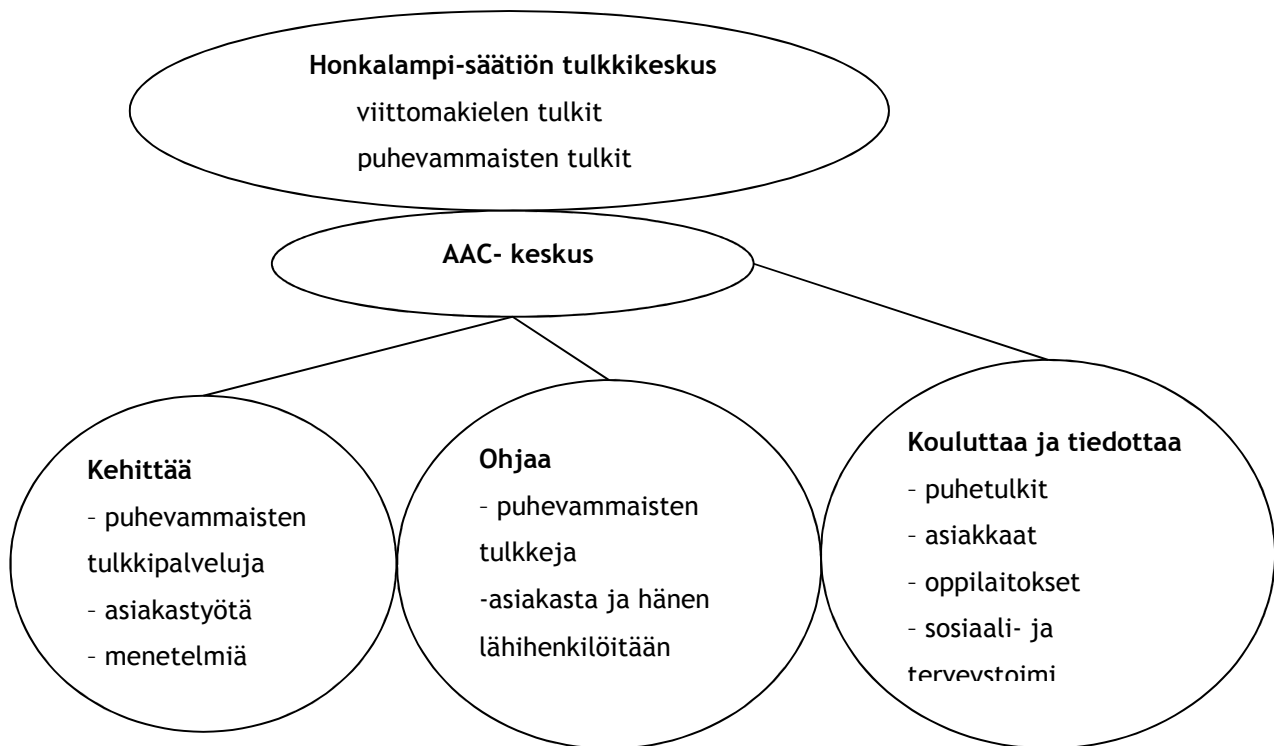
Tässä mallissa kunta on tehnyt Honkalampi-säätiön tulkikeskuksen kanssa ostopalvelusopimuksen puhevammaisten tulkkipalvelun järjestämisestä. Puhevammaisen henkilö ottaa yhteyden oman kunnan sosiaalitoimeen. Tulkkipalveluhakemukseen liitetään puheterapeutin ja/tai lääkärin lausunto. Jos asiakkaalla ei ole omaa puheterapiasuhdetta, kunnan puheterapeutti tekee tarvittaessa arvion tulkkipalvelun käytön mahdollisuudesta. (Huttunen 2006)

Myönteisen tulkkipalvelupäätöksen jälkeen AAC-työntekijä etsii asiakkaalle puhevammaisten tulkin ja esittelee hänet palvelun toteuttamisneuvottelussa asiakkaalle, lähihenkilöille ja yhteistyötahoille. Tulkkipalvelun toteutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän, puheterapeutin, puhevammaisten tulkin, AAC-työntekijän ja asiakkaan lähihenkilöiden kanssa. (Huttunen 2006)

Suunnitelma tarkistetaan sovitun ajanjakson kuluttua. AAC-työntekijä ohjaa puhevammaisten tulkkia asiakkaan kanssa alkuun noudattaen puheterapeutin ohjeistusta. AAC-keskus käyttää konsultoivaa puheterapeuttia puhetulkkien ohjaukseen asiakastyössä aina kun siihen ilmenee tarvetta. (Huttunen 2006)

Puhevammaisten tulkit ovat puhevammaisten tulkkipalvelun erityisammattitutkinnon suorittaneita tai aikaisemman AAC-koulutuksen saaneita puhetulkkeja. AAC-keskus kutsuu puhetulkit yhteisiin tapaamis- ja koulutustilaisuuksiin 3-4 kertaa vuodessa. Puhetulkit noudattavat laatukäsikirjan mukaista työohjeistusta. (Huttunen 2006)

Seuraavaan kuvioon olemme tiivistäneet Honkalampi-säätiön tulkikeskuksen AAC-keskuksen toiminnan.



Kuvio 5. Honkalampi-säätiön tulkkeskus.

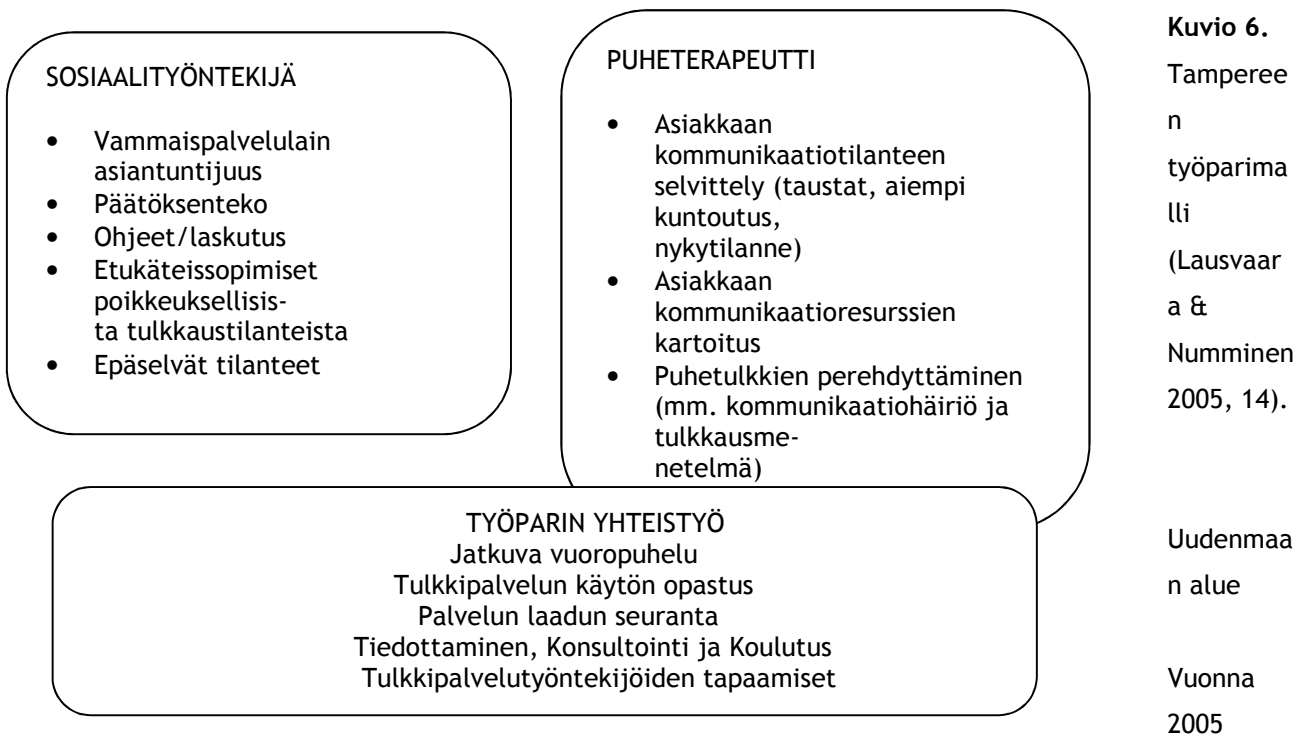
5.4 Tampereen työparimalli

Tampereella on ollut käytössä ns. työparimalli. Tässä mallissa vammaispalvelun sosiaalityöntekijä ja tulkkipalvelusta vastaava kunnan puheterapeutti tekevät tiivistä yhteistyötä koko tulkkipalveluprosessin ajan. (Launisvaara & Numminen 2005, 14.)

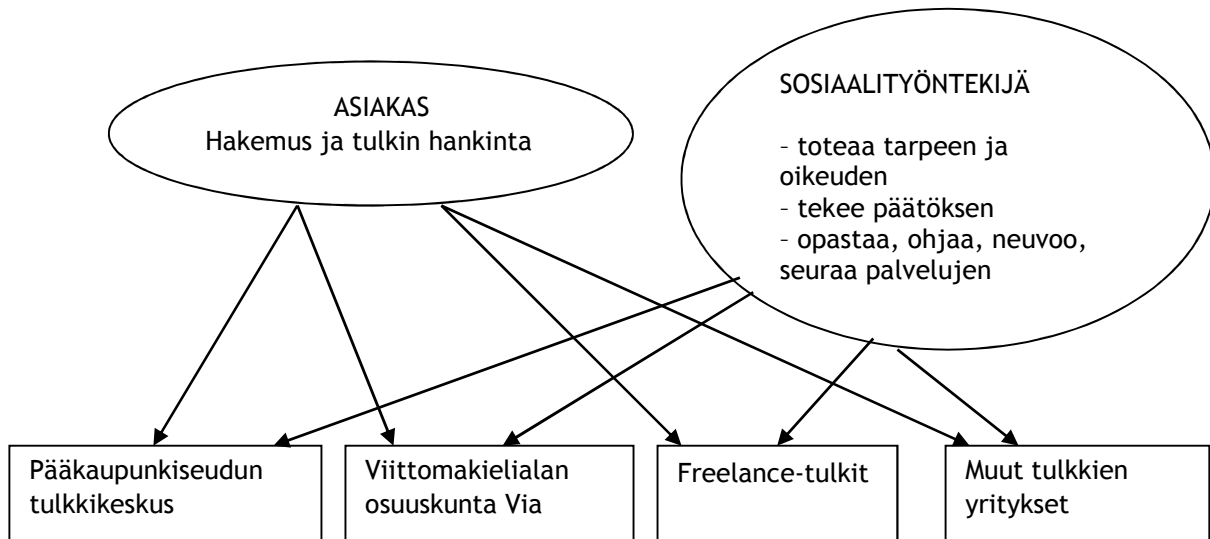
Sosiaalityöntekijällä on vammaispalvelulain asiantuntijuus. Hän vastaa päätöksen teosta, laskutuksesta ja ohjaamisesta omalta osaltaan. Sosiaalityöntekijän kanssa tulkki ja asiakas sopivat etukäteen mahdollisista poikkeuksellisista tulkkaustilanteista sekä selvittävät yhdessä mahdolliset epäselvät tilanteet. (Launisvaara & Numminen 2005, 14.)

Puheterapeutin ammattitaitoa tarvitaan asiakkaan kommunikaatiotilanteen selvittelyssä. Hänen tehtävänä on selvittää asiakkaan kuntoutustilanne, sen taustat ja nykytilanne. Mikäli tulkki tarvitsee perehdytystä asiakkaan kommunikointihäiriön luonteesta tai kommunikointimenetelmistä, niin puheterapeutti ohjaa näissä asioissa tulkin työtä. (Launisvaara & Numminen 2005, 14.)

Puheterapeutti ja sosiaalityöntekijä ovat jatkuvassa vuoropuhelussa keskenään ja yhteistyössä opastavat asiakasta tulkkipalvelun käytössä, seuraavat tulkkipalvelun laatua, tiedottavat puhevammaisten tulkkipalvelusta, konsultoivat ja kouluttavat sekä järjestävät puhevammaisten tulkeille mahdollisuuden vertaistukeen tulkkipalvelutyöntekijöiden tapaamisten muodossa. (Launisvaara & Numminen 2005, 14.)



puhevammaisten tulkkipalvelut järjestyivät Uudenmaan alueella niin sanotun suoran toiminnan mallin mukaisesti. Tässä mallissa asiakas jättää puhevammaisten tulkkipalveluhakemuksen sosiaalityöntekijälle, joka toteaa tarpeen ja oikeuden puhevammaisten tulkkipalveluun. Hakijan vaikeavammaisuus arvioidaan lääkärintodistuksen perusteella. Päätöksen puhevammaisten tulkkipalvelun myöntämisestä tai hylkäämisestä tekee sosiaalityöntekijä. Myönteisen puhevammaisten tulkkipalvelupäätöksen tehtyään sosiaalityöntekijä ohjaa asiakasta tulkin hankintaan liittyvissä asioissa. Asiakas hankkii tulkin sopivaksi katsomaltaan palvelun tuottajalta. (Toljamo 2004.)



Kuvio 7. Tulkkipalvelun järjestäminen Uudenmaan alueella Heiskalaa (2004) mukailten.

5.4 Kymenlaakson alue

Tutkimusaikanamme Kymenlaakson alueella oli myös käytössä niin sanottu suoran toiminnan malli. Puhevammaisten tulkkipalveluhakemuksen saanut sosiaalityöntekijä toteaa henkilön tulkkipalvelutarpeen ja oikeuden palveluun sekä tekee päätöksen palvelun myöntämisestä tai hylkäämisestä. Sosiaalityöntekijä myös ohjaa ja neuvoo puhevammaisten tulkin etsintäprosessissa ja lisäksi hän seuraa palvelun toteutumista. Opinnäytetyömme tekoaikana Kymenlaakson alueella ei ollut puhevammaisten tulkkipalvelua tarjoavia tulkkeja.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Tutkielman lähtökohtana olivat niin työkokemuksemme ja opintojen pohjalta herännyt kiinnostus vammaisille henkilöille suunnattujen palveluiden laatuun. Aiheeksi valitsimme puhevammaisten tulkkipalveluiden laadun sen ajankohtaisuuden vuoksi. Aikaisemmissa puhevammaisten tulkkipalvelukartoituksissa on pyritty selvittämään puhevammaisten henkilöiden lukumäärää, heidän tulkkipalvelutarvettaan, tulkkipalvelun käytäntöjä kunnissa sekä tulkkipalveluhakemusten ja päätösten määrää tutkitulla alueella.

Aikaisemmista tutkimuksista nousseet asiat, kuten huono palvelun saatavuus sekä tiedotuksen ja palveluohjauksen puute, olivat taustalla lähdetessä selvittämään tutkimuksemme sisältöä ja painotusta. Tavoitteena oli saada asiakkaan eli palvelun käyttäjän oma ääni kuuluviin aikana jolloin puhevammaisten tulkkipalvelun laadun kehittämiseen pyritään ympäri Suomea.

Tutkimusongelmat:

1. Millaisia kokemuksia ja toivomuksia puhevammaisilla henkilöillä itsellään on tulkkipalvelun laadusta?
2. Miten puhevammaisten tulkkipalveluja tulisi toteuttaa/kehittää, jotta voidaan olla tyytyväisiä palveluun?

6.2 Tutkimusaineisto

Opinnäytetyö tutkimusaineisto hankittiin toteuttamalla kyselytutkimus Uudenmaan, Pirkanmaan, Pohjois-Karjalan sekä Kymenlaakson alueella. Kysely rajattiin maantieteellisesti laajalla alueella, sillä yksittäisen kunnan alueella puhevammaisten tulkkipalvelun käyttäjien määrä olisi ollut hyvin pieni. Valitsimme kyseiset tutkimusalueet, koska tiesimme näillä alueilla olevan erilaiset puhevammaisten tulkkipalvelun järjestämiskäytännöt. Näillä erilaisilla järjestäytymiskäytännöillä voisi olla vaikutusta tulkkipalvelun käyttäjien tyytyväisyyteen itse palveluprosessiin sekä siihen liittyviin seikkoihin. Näin toimien halusimme varmistaa riittävän materiaalin saannin asiakkaiden kokeman laadun taustapohdintoihin.

Kyselyyn osallistuneiden asiakkaiden löytyminen ja valikoituminen tapahtui paikallisten sosiaalitoimistojen ja Pohjois-Karjalan alueella Honkalampi-säätiön kautta, näin mahdollistettiin kyselyyn osallistuvien henkilöiden yksityisyyden suoja. Puhevammaisista henkilöistä ei ole olemassa virallista rekisteriä ja puhevammaisten tulkkipalvelun käyttäjien tavoittaminen olisi muulla tavoin ollut lähes mahdotonta.

Pohjois-Karjalan alueella päätimme sosiaalitoimistojen sijaan käyttää Honkalampi-säätiötä sen vuoksi, koska alueen kunnat ovat tehneet ostopalvelusopimuksen Honkalampi-säätiön tulkkikeskuksen kanssa puhevammaisten tulkkipalvelun järjestämisestä. Siinä vaiheessa kun sosiaalityöntekijä on tehnyt myönteisen tulkkipalvelupäätöksen, asiakas siirtyy säätiön AAC-työntekijän asiakkaaksi, joka etsii hänelle sopivan tulkin. Tästä syystä oletuksemme oli, että kaikki Pohjois-Karjalan alueella olevat myönteisen tulkkipäätöksen omaavat henkilöt ovat Honkalampi-säätiön tulkkikeskuksen tiedossa.

Tutkimusalueellamme kriteerit täyttäviä tutkittavia löytyi 111 henkilöä, joten meillä ei ollut mahdollisuutta haastatella heitä henkilökohtaisesti. Tämän vuoksi postitettava kyselytutkimus aineiston hankintamenetelmänä oli tässä tapauksessa paras vaihtoehto. Kyselyyn osallistumisen kriteerinä oli se, että vastaajalla tulee olla voimassa oleva päätös puhevammaisten tulkkipalveluista.

Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 111 kappaletta aikavälillä 1.4.- 17.8.2005. Määrä perustui kyselyyn valittujen kuntien sosiaalitoimistoilta ja Honkalampi-säätiön tulkkikeskukselta saatuihin tietoihin tulkkipalvelupäätösten lukumäärästä. Kyselyymme vastasi yhteensä 44 puhevammaisten tulkkipalvelun käyttäjää, joten tämän tutkimuksen vastausprosentti on 40 %. Taulukosta 1 on nähtävissä ne kunnat joihin kyselyt lähetettiin, lähetettyjen kyselyiden määrät sekä palautuneet kyselyt.

Tarve tutkimuslupaan tarkistettiin kyselyssä mukana olleiden kuntien sosiaalityöntekijöiltä. Tutkimusluvut (Liite 1) vaadittiin Anjalankosken, Helsingin ja Hyvinkään osalta. Tutkimuslupahakemuksissa (Liite 2) pyydettiin lupa tutkimuksen suorittamiseen. Tutkimuslupien myöntämisen jälkeen lähetettiin postia sosiaalityöntekijöille ja Honkalampi-säätiön AAC-työntekijälle. Postitus piti sisällään kyselylomakkeen lähetteen sosiaalityöntekijöille (Liite 3), kyselylomakkeen lähetteen puhevammaisten tulkkipalveluiden käyttäjille (Liite 4) ja kyselylomakkeen (Liite 5). Postituksen kuntiin ja asiakkaille kustansi PuheTupa-hanke. Asiakkaille menevissä kyselyissä oli mukana postimerkein varustettu palautuskuori.

Kunta	Lähetetyt kyselyt	palautuneet kyselyt	Vastaus %
Helsinki	30	6	20
Honkalampi-säätiö	48	23	48
Tampere	20	6	30
Hyvinkää	3	3	100
Lohja	2	1	50
Pornainen	2	0	0
Miehikkälä	2	2	100
Kauniainen	1	0	0
Kerava	1	1	100
Anjalankoski	1	1	100
Iitti	1	1	100
YHTEENSÄ	111	44	40

Taulukko 1. Kyselyt lähetettiin seuraaviin kuntiin.

6.3 Tutkimuksen menetelmälliset lähtökohdat

Tutkimus toteutettiin poikkeuksellisesti kahden ammattikorkeakoulun yhteistyönä. Tutkimuksen perustana on kvantitatiivinen tutkimusmetodiikka. Tutkimus on luonteeltaan perinteinen postikyselynä tehty survey-tutkimus. Survey-tutkimuksen tavoitteena on yleensä selvittää kahden tai useamman eri ilmiön yhteyksiä ja vaikutuksia toisiinsa. Tällöin tavoitteena on ilmiön kuvaileminen ja ehkä erilaisten otantojen vertaaminen keskenään. Lisäksi survey-tutkimuksen avulla voidaan pyrkiä kuvailemaan ilmiötä yleisellä tasolla ja ehkä vertailemaan erilaisia otoksia toisiinsa. (Soininen 1995, 80.)

Käytettävän kyselylomakkeen malliksi valittiin puolistrukturoitu kysely, joka sisälsi niin suljettuja kysymyksiä kuin avoimia kysymyksiä. Suljettujen kysymysten avulla selviteltiin vastaajien taustatietoja, kuten ikä, sukupuoli ja asuinkunta, sekä palveluohjauksen kulkua heidän kohdallaan. Avoimien kysymysten avulla pyrittiin varmistamaan ennalta rajatun aiheen avulla, että vastaajan oma mielipide ja ajatukset

pääsevät kuuluviin. (Heikkilä 2001, 16, 49.) Avoimien kysymysten käyttö toi työhön kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä, sillä näiden kohtien analysointi tapahtui laadullisen tutkimusperinteen menetelmiä käyttäen. Avoimien kysymysten vastausten purku lähti vastausten luokittelusta sisällön mukaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä on löytää tosiasioita enemmän kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä, sekä suositaan sellaisia menetelmiä, joissa tutkittavan oma ”ääni” pääsee esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 155.)

6.4 Kyselylomakkeen laadinta ja luotettavuus

Kyselylomakkeen muoto noudattaa perinteisen kyselyn muotoa. Kyselylomake on muodoltaan puolistrukturoitu ja se sisältää myös avoimia kysymyksiä. Kysymysten asettelua ja ymmärrettävyyttä testattiin pienimuotoisesti puhevammaisilla henkilöillä sekä heidän kanssaan työskentelevillä alan ammattilaisilla ennen lopullisen muodon valitsemista. Kyselylomakkeen reliiäbeliutta tarkasteltaessa pyrittiin huomioimaan vastaajien kielelliset erityistarpeet. Kysymykset koetettiin laatia niin, että väärinymmärtämisen riski olisi mahdollisimman pieni. Kysymysten asettelussa on huomioitu selkokieliisyyden perusvaatimukset ja avoimien kysymysten määrä on pidetty mahdollisimman pienenä. Avoimet kysymykset halusimme mukaan siitä syystä, että niiden avulla toivoimme saavamme esille vastaajien omia kokemuksia ja tulkintoja annetuista aiheista.

Kyselylomake oli myös sähköisessä muodossa internetissä aikavälillä 1.4. - 17.8.2005. Näin mahdollistimme vastaamisen suoraan verkossa, joka takasi sen, että mahdollisimman moni kyselyn piiriin kuuluvista puhevammaisten tulkkipalvelun käyttäjistä todella pystyi kyselyymme vastaamaan. Näin toimien takasimme tiedon saannin sekä vaikuttamismahdollisuuden esteettömyyden. Tieto internetsivuista, jossa kysely sijaitsi, kerrottiin ainoastaan perinteisen kyselyn saatekirjeessä, jotta vain kyselytutkimuksen piiriin kuuluvat henkilöt täyttäsivät verkkokyselyn.

6.5 Aineiston analyysi

Aineiston analysointi tapahtui pääsääntöisesti SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 13-ohjelmalla. Avointen kysymysten vastaukset analysoitiin kvalitatiivisin menetelmin käyttäen vapaata luokittelua. Laadullisissa tutkimusmenetelmissä on Kiviniemen mukaan pyrkimyksenä tavoittaa vastaajien näkökulma, joten aineiston analyysi on aina aineistolähtöistä. Tällöin aineistosta pyritään löytämään ne teemat, jotka ovat tutkittavan ilmiön kannalta merkityksellisiä. Laadullisen aineiston tulkinnassa pyritään kokonaisvaltaisuuteen, jolloin tutkittavat ilmiöt pyritään ymmärtämään suhteessa kontekstiin. (Kiviniemi 2001, 68.)

7 Tutkimustulokset

7.1 Tietoa vastanneiden taustasta

Vastanneiden kesken aktiivisimmiksi kunniksi lukeutui yllättäen isojen kuntien (Tampere ja Helsinki) lisäksi asukasluvultaan pienempiä kuntia kuten Liperi kuudella palautuneella kyselyllä, Joensuu viidellä palautuneella kyselyllä sekä Kontiolahti ja Hyvinkää kolmella palautuneella kyselyllä.

Oletuksena oli saada takaisin enemmän kyselyitä juuri väkiluvultaan isoista kunnista sillä niissä voisi olettaa olevan määrällisesti enemmän puhevammaisten tulkkipalvelupäätöksen saaneita asiakkaita. Pienempien kuntien tulos selittyy osaltaan sillä että pienemmissä kunnissa sosiaalitoimistojen on ollut mahdollisesti helpompi saavuttaa kyselyn kriteerit täyttävät asiakkaat ja vaadittava työ kyselyjen saattamiseksi asiakkaille on ollut kohtuullisempi. Lisäksi Pohjois-Karjalan kuntien osalta vastausaktiivisuus varmasti osaltaan selittyy, sillä että kyselyn toimitti eteenpäin tulkkipalveluja tarjoava taho. Palautuneiden kyselylomakkeiden määrään vaikuttaa myös se, että moni kohderyhmämme vastaajista tarvitsee tulkin vastatessaan näinkin laajaan kyselyyn. Tämä seikka, onko tulkkia ollut tarpeen mukaan saatavilla, on varmasti myös osaltaan vaikuttanut kohderyhmämme mahdollisuuteen vastata kyselyymme.

Kyselylomakkeessa selviteltiin vastanneiden sukupuolta, ikää, asuinkuntaa ja puhevamman taustaa. Näiden tietojen avulla on pystytty vertaamaan eri kuntien tilanteita toisiinsa sekä selvittämään onko puhevamman taustasyillä vaikutusta puhevammaisten tulkkipalvelun saantiin.

Sukupuolijakauma vastanneiden kesken oli hyvin tasainen. Vastaajien lukumäärästä 20 henkilöä eli 45,5 % oli naisia ja miehiä 24 eli 54,5 %. Prosentuaalisesti miehiä oli siis naisia enemmän, mutta otoksen määrällisen vähyyden vuoksi selkeitä johtopäätöksiä puhevammaisten tulkkipalvelupäätöksen saaneiden sukupuolijakaumasta ei voida tämän tutkimuksen nojalla vetää. Oletuksena kuitenkin on, että isommassa otoksessa jakauma pysyisi samankaltaisena.

Kyselyssä puhevamman taustalla oleviksi syiksi oli valittu CP-vamma, afasia ja kehitysvamma, sillä näiden syiden voitiin olettaa olevan suurimmat puhevamman aiheuttajat. Yleisin puhevammaa aiheuttava tekijä vastausten valossa oli afasia (38,6 %). Afasian yleisyys puhevamman taustalla olevista syistä myös kasvoi iäkkäämpien vastaajien keskuudessa vertailtaessa syiden yleisyyttä ikäryhmittäin.

Diagnoosi	n	%
CP-vamma	10	22,7
Afasia	17	38,6
Kehitysvamma	8	18,2
Muu syy	9	20,5

Yhteensä	44	100,0
----------	----	-------

Taulukko 2. Puhevamman taustasyyt diagnooseittain.

Määrittelemättömien syiden määrä oli 20,5 % kaikista vastauksista. Huomionarvoista on se, että yksittäisten toisistaan erillisten syiden lisäksi voitiin löytää yksi selkeä uusi ryhmittymä. Neljässä vastauksessa yhdeksästä puhevammaisuuden taustalla olevaksi syyksi oli ilmoitettu autismi.

7.2 Puhevammaisten tulkkipalvelun käyttöaika ja myönnettyjen tulkkipalvelutuntien määrä

Selkeästi yli puolet vastanneista (54,5 %) oli käyttänyt puhevammaisten tulkkipalvelua vasta muutamasta kuukaudesta muutamaa vuoteen. Kauan voimassa olleita tulkkipalvelupäätöksiä (yli 6 vuotta) oli ainoastaan 11,4 % mikä oli yllättävän pieni tulos.

Kesto	n	%
Alle kaksi vuotta	24	54,5
2-5 vuotta	15	34,1
6-10 vuotta	4	9,1
Yli 10 vuotta	1	2,3
Yhteensä	44	100,0

Taulukko 3. Puhevammaisten tulkkipalvelun käyttö vuosina.

Subjekttiivinen oikeus tulkkipalveluun on ollut laissa määritelty jo vuodesta 1994. Kati Lallo selvitteli vammaispalvelulain mukaisia tulkkipalveluja Etelä- Karjalassa ja Kymenlaaksossa vuonna 2004. Selvityksessään hän tuo ilmi, että vaikka kuulovammaisten ja kuulonäkövammaisten tulkkipalvelut ovat vakiinnuttanut asemansa kunnissa ja toimivat hyvin, niin puhevammaisten tulkkipalvelun tilanne on edelleen hyvin huono. Hänen tekemissään kyselyissä oli selvinnyt, että useassa kunnassa ei puhevammaisten tulkkipalvelua ole tarjolla laisinkaan eikä kunnan sosiaalitoimistot näin ollen edes tee myöntäviä tulkkipalvelupäätöksiä kovin aktiivisesti. (Lallo 2005:23-28.)

Näin toimittaessa tulee mieleen se ajatus, että tavallaan unohdetaan se seikka, että puhevammaisten tulkkipalvelu on palvelu, joka on kunnan järjestämisvastuulla. Kun vastuu on määritelty, niin se myös tarkoittaa sitä, että palvelut tulee järjestää mutta toteuttamismuoto on vapaa. Palvelun voi kunta

järjestää itse, yhdessä toisten kuntien kanssa tai ostaa joltakin kyseistä palvelua tuottavalta taholta. Myös tässä tutkimuksessa saatu tulos osoittaa selkeästi kuinka hitaasti tulkkipalvelupäätöksiä on, tutkimuksessa mukana olleissa kunnissa alettu tehdä.

Kysymyslomakkeessa kysyttiin, montako tuntia vuodessa puhevammaisten tulkkipalvelua vastaajalle on myönnetty. Oletuksena oli saada keskiarvoksi nykyinen minimi mikä on 120 h/ kalenterivuosi. Yllättäen löytyi vastauksia joissa tulkkipalvelutuntien määrä jäi selvästi alle lain oikeuttaman määrän. 38 vastaajaa 43:sta oli ilmoittanut saamiensa tulkkipalvelutuntien määrän. Keskiarvo vastaajien saamille tunneille oli 119h /vuosi joka on hyvin lähellä lain mukaista minimiä eli 120h/vuosi. Variaatio myönnettyjen tuntien välillä oli kuitenkin suuri sillä vastaajien tulkkipalvelutuntien määrät vaihtelivat välillä 60h - 240h/ vuosi.

Uutta vammaislakia varten tehdyssä esiselvityksessä Kumpuvuori (2004, 29) tuo esille sen, että vaikka vammaispalveluasetus selvästi säättää kyseessä olevan minimituntimäärän, se tulkitaan usein maksimiksi, jolloin se määrää lopullisen tulkkipalvelujen toteuttamismäärän. Tämän vuoksi hän esittää minimituntimäärän tasokorotusta uuteen vammaislakiin kirjattavaksi, niin että vaikeasti kuulo- tai puhevammaisen henkilö saisitulkkipalveluja vähintään 350 tuntia vuodessa ja vaikeasti näkö- ja kuulovammaisen 700 tuntia vuodessa.

Kokemuksia palvelun käytöstä oli kertynyt vastaajille vähän. Kuitenkin heistä moni oli törmännyt palvelun saannin vaikeuksiin ennakoimattomissa, äkillisissä tilanteissa sekä kankeuteen palvelun saannissa myös muulloin. Pula tulkkipalvelutyöntekijöistä askarruttikin monen vastaajan mieltä, ja se nousi esiin myös tulkkipalvelun laatua arvioitaessa.

7.2.1 Tulkkipalvelutuntien käyttökohteet

Yleisin tulkkituntien käyttökohde oli asiointitulkkkaus. Asiointitulkkkauksen tarkoitus on lisätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tasavertaisia asiointimahdollisuuksia niin, että hän pystyisi käyttämään samoja palveluita kuin puheella kommunikoivatkin. Yli 50 % vastanneista piti asiointitulkkkausta hyvin tärkeänä itselleen sillä se antoi vapautta liikkua ja toimia itsenäisemmin ilman omaisten tai hoitohenkilökunnan apua. Suurimmat ennako-odotukset ja toiveet tulkkipalvelun suhteen kohdistuivat juuri omien asioiden hoitamisen helpottumiseen. Usea vastanneista korosti omaa haluansa ja tarvettansa saada itsenäisemmin hoitaa omat jokapäiväiset asiansa.

7.3 Palvelun saavutettavuus

Velvollisuus palvelusta tiedottamisesta mahdolliselle asiakaskunnalle on kuntien sosiaalitoimistoilla. Tulosten varjossa tiedon oikeudestaan puhevammaisten tulkkipalveluun oli saanut sosiaalitoimistojen kautta ainoastaan 11,4 % kyselyyn vastanneista. Yksi vastaajista kertoi että hänelle oli naurettu sosiaalitoimistossa, kun oli tiedustellut mahdollisuuksistaan kyseiseen palveluun. Määrällisesti eniten neuvontaa tulkkipalvelun käytössä oli saatu puheterapeuteilta tai tulkkipalvelutyöntekijöiltä. Heidän

antamien tietojen perusteella oli sitten osattu kääntyä sosiaalitoimistojen puoleen puhevammaisten tulkkipalvelupäätöksen saamiseksi.

Taho	n	%
Sosiaalityöntekijä	5	11,4
Puheterapeutti	17	38,6
Omainen	3	6,8
Henkilökohtainen avustaja	2	4,5
Vammaisjärjestö	5	11,4
Joku muu	12	27,3
Yhteensä	44	100,0

Taulukko 4. Mistä saanut tietoa puhevammaisten tulkkipalvelusta.

Eroja toiminnassa kuntakohtaisesti oli nähtävillä. Keskimääräistä paremmin ohjausta ja neuvontaa puhevammaisten tulkkipalvelusta oli sosiaalitoimistoilta saatu litissä ja Joensuussa. Helsingistä palautuneista vastauksista yksikään vastaajista ei ollut saanut tarvitsemaansa ohjausta sosiaalitoimistoilta vaan tietoa oli jouduttu hakemaan yksinomaan puheterapeuteilta ja vammaisjärjestöiltä.

Vastaajien saamat tiedot olivat valitettavan usein olleet hyvin hajanaisia tai jopa puutteellisia. Tästä johtuen tietoa oli jouduttu hakemaan useasta paikasta useaan otteeseen. Ymmärrettävästi tällaisen kokemuksen omaava vastaaja usein kuvaili tulkkipalvelupäätöksen saamista hankalaksi ja hitaaksi prosessiksi.

7.4 Tulkkipalvelun hakeminen

Kysyttäessä vastaajilta kuinka heidän omassa kunnassa haetaan puhevammaisten tulkkipalvelua, saatiin osittain sellainen tulos kuin oli arveltu. Oletuksena oli, että puhevammaisten tulkkipalvelua haetaan kunnissa lähinnä vammaispalveluhakemuksella.

Prosentuaalisesti suurin osa (34,1 %) vastaajista oli hakenut puhevammaisten tulkkipalvelupäätöstä ja sen saanut käyttäen kunnan omaa vammaispalveluhakemusta.

Lähes yhtä suuri osa vastaajista (31,8 %) oli hakemusprosessissa käyttänyt tulkkipalvelua varten laadittua omaa itsenäistä lomakettaan. Näin oli varsinkin pienissä kunnissa ja Helsingissä. Yli kymmenessä prosentissa (11,1 %) tapauksissa puhevammaisten tulkkipalvelupäätöstä oli jouduttu hakemaan täysin vapaamuotoisella hakemuksella virallisemmän vaihtoehdon puuttuessa. Tämä osoittaa osaltaan sitä kuinka paljon eri kuntien käytännöt poikkeavat toisistaan. Asiakkaalle merkityksellistä tiedon saannin ja prosessin sujuvuuden kannalta on juuri oman kunnan menettelytavoilla. Prosessin helppous tai vaikeus riippuu hyvin pitkälti kunnan sosiaalitoimistojen aktiivisuudesta ja kiinnostuksesta tätä sosiaalipalvelua kohtaan.

Hakeminen	n	%
Oma lomake tulkkipalvelua varten	14	31,8
Vammaispalveluhakemus	15	34,1
Vapaamuotoinen hakemus	5	11,4
Joku muu	4	9,1
Yhteensä	38	86,4
Puuttuvia vastauksia	6	13,6
Yhteensä	44	100,0

Taulukko 5. Kuinka tulkkipalvelua haetaan kunnissa.

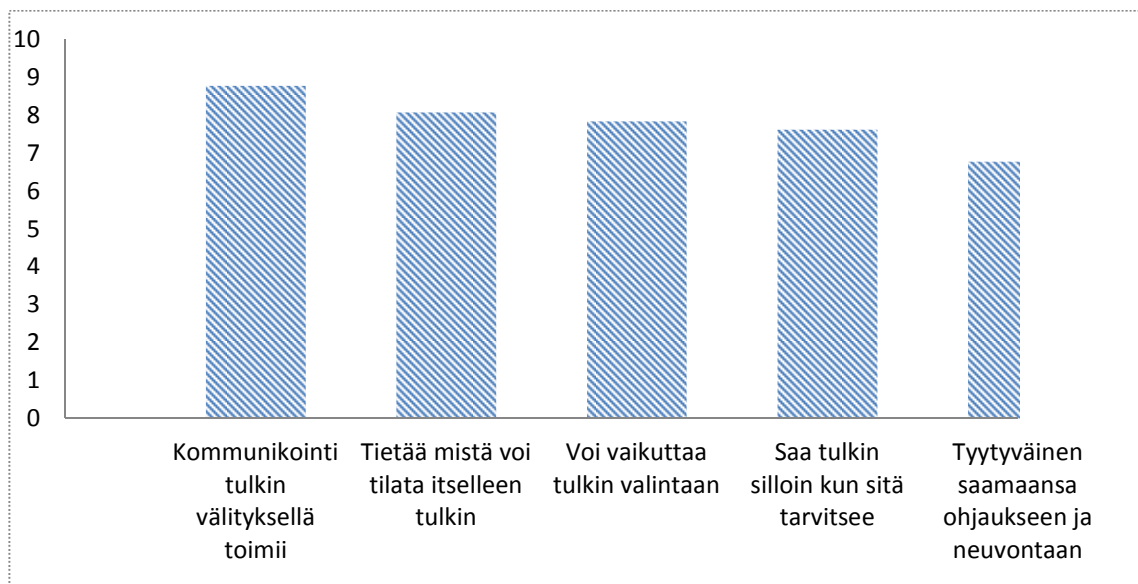
7.5 Tyytyväisyysmittarit

Tyytyväisyysmittareiden avulla pyrittiin selvittämään kyselyyn vastanneiden määrällistä samanmielisyyttä esitettyihin väittämiin. Mittariasteikoksi oli valittu kymmenenkohtainen mittaristo jossa erojen tekeminen tyytyväisyyden suhteen olisi vastaajalle mahdollisimman selkeää. Asteikko oli määritelty käyttäen loogista valintaa eli mitä positiivisempi ja väittämän kanssa yhteneväisempi vastaajan suhtautuminen oli niin sitä positiivisemmän numeron hän antaa. Tyytyväisyyttä mitattiin kysymyskohdissa 23-27.

Eniten tyytymättömyyttä vastaajissa (N 41) aiheutti heidän saamansa ohjaus ja neuvonta, jonka keskiarvoksi saatiin arvo 6,9. Yllättävää vastauksissa oli se, että väitteen ”Tiedän mistä voin tilata itselleni tulkin” takana vastaajat (N 39) pystyivät keskimääräisesti seisomaan matalahkolla arvolla 8,1. Oletuksena kuitenkin oli, että jokainen puhevammaisten tulkkipalvelupäätöksen saanut asiakas myös tietäisi mistä tarvitsemansa tulkin voi itselleen tilata. Arvon mataluutta selittää osaltaan se, että varsinkin Kymenlaakson pienissä kunnissa ei voimassa olevista puhevammaisten tulkkipalvelupäätöksistä huolimatta ole asiakkaille osoittanut yhtään tulkkiä. Näissä kunnissa ei välttämättä ole laisinkaan tulkkeja, jolloin tieto mistä kuvitteellisen tulkin itselleen voisi tilata, ei ole asiakkaalle kovinkaan triviaali.

Puhevammaisten tulkkipalvelua käyttävän asiakkaan ja tulkin välisen yhteistyön toimivuus on ensisijaisen tärkeää, jotta tulkkipalvelusta saatava hyöty olisi mahdollisimman suuri. Suurin osa vastaajista (N 37) koki olevansa tyytyväinen tai hyvin tyytyväinen kommunikointiin tulkin kanssa ja/ tai tulkin välityksellä. Asteikolla yhdestä kymmeneen tyytyväisyyden arvoksi tuli 8,8.

Tulkkien saatavuudessa ja ylipäättänsä määrässä olisi parantamisen varaa, sillä tyytyväisyys (N 37) tulkin saatavuuteen sai arvon 7,6. Tulkkipalvelun vähimmäismäärä 120 tuntia tulkkipalvelua vuodessa, tarkoittaa alle 2,5 tulkkaustuntia jokaista viikkoa kohden. Tuntien vähäisyyden vuoksi vastauksissa korostui itselleen parhaiten sopivan ajankohdan löytämisen tärkeys tulkkituntien käyttämiseen. Asiakkaan tarpeet ja tulkin saatavuus eivät siis läheskään aina kohtaa. Voiko vaikuttaa tulkin valintaan (N38) sai arvon 7,8. Nämä kaksi edellistä kohtaa kuvaavat mielestämme hyvin asiakkaan, tässä tapauksessa puhevalmentajan tulkkipalvelun käyttäjän, omaa valinnanvapautta, joka tuntuu jäävän palvelun tuottajan valtaa pienemmäksi.



Kuvio 8. Tyytyväisyys väittämiin.

Yllättävän positiiviset vastaukset saattavat osaltaan selittyä sillä, että vastaajilla on ehkä ollut halu antaa itsestään vastaajana todellisuutta positiivisempi kuva. Raili Valli toteaa teoksessaan Johdatus tilastolliseen tutkimukseen, että jos mitta-asteikot ovat aina samoin päin suuntautuvat vastauksetkin jo muutaman kysymyksen jälkeen kohti tätä positiivista ominaisuutta. (Valli 2001: 34-37) Tässä tutkimuksessa jouduttiin ottamaan tämä riski, sillä asteikon positiivisuuden suunnan vaihtaminen olisi saattanut hämätä mahdollisia vastaajia liikaa.

7.6 Tulkkipalvelutuntien riittävyyden subjektiivinen kokeminen

Ristiintaulukointia hyödyntäen selviteltiin, korreloiko se, kuinka usein tulkkia käyttää subjektiiviseen kokemukseen saatujen tulkkituntien riittävyydestä laisinkaan.

Täysin tyytyväisiä omien tulkkituntien riittävyyteen olivat ainoastaan ne vastaajat, jotka ilmoittivat käyttävänsä tulkkia päivittäin. Muissa vertailukohdissa tyytyväisyyden osoittaminen ei ollut täysin

luotettavasti mahdollista. Niin joka viikko kuin muutaman kerran vuodessa tulkkipalvelua käyttävien joukossa oli yhtä lailla niin tyytyväisiä kuin tyytymättömiä.

Kuinka usein käyttää tulkkia	Saako mielestään riittävästi tulkkipalvelua		Yhteensä
	Kyllä	Ei	
Päivittäin	6	0	6
Joka viikko	6	2	8
Useamman kerran kuukaudessa	14	6	20
Enintään kerran kuukaudessa	3	2	5
Muutaman kerran vuodessa	1	1	2
Yhteensä	30	11	41

Taulukko 6. Kuinka usein käyttää tulkkia ja saako mielestään riittävästi tulkkipalvelua.

Tapauskohtaisesti vastauksia arvioitaessa näkyi selkeästi, kuinka paljon puhevamman vaikeuden aste ja / tai tarve ja halu itsenäisempään toimintaan ja suurempaan elämänhallintaan vaikutti vastaajan tyytyväisyyteen. Ne vastaajista, jotka kokivat oman puhevamman vahvasti heikentävän omia mahdollisuuksia aktiiviseen ja merkitykselliseen vuorovaikutukseen ja kommunikointiin olivat tulkkipalvelutuntien määrän suuruudesta tai pienyydestä huolimatta tyytymättömiä omaan tilanteeseensa. Puolestaan ne vastaajat jotka näkivät tulkin käytön vain ”plussana” aikaisempaan tilanteeseen verrattuna olivat tyytyväisiä tulkkituntien riittävyyteen niiden määrän ollessa mikä tahansa.

8 Avoimien kysymysten analysointi

Puolistrukturoidun kyselytutkimuksen luonteeseen kuuluu avoimien kysymysten käyttäminen haluttaessa antaa kyselyyn vastaajille mahdollisuus tuoda ilmi omia mielipiteitään, asenteitaan ja kokemuksiaan. Avoimien kysymysten perimmäinen tarkoitus on siis ymmärtää vastaajia ja heidän kokemuksiaan. Kyselyssä käytimme avoimia kysymyksiä, niin että kysyimme kysymyksiä joissa vastaajan näkökulma on rajattu. (Heikkilä 2001: 16, 49)

Tässä opinnäytetyössä avoimia kysymyksiä analysoitiin määrittelemällä vastauksien sisällöistä luokkia. Luokittelun lähtökohdaksi otettiin alkuperäisten vastausten tiivistäminen pelkistettyihin ilmaisuihin, jotka toistuivat useimmin vastauksissa. Vastaajien lukumäärän vähäisyyden (44 vastausta) vuoksi tilastollisen merkittävyyden selvittäminen ei ollut mahdollista, niinpä olemme pyrkineet tuomaan ainoastaan yksittäisten vastaajien kokemuspohjat yhteen.

8.1 Hyvä tulkkipalvelu asiakkaan näkökulmasta

Kysyttäessä vastaajilta heidän mielipidettään siitä, mikä on hyvää tulkkipalvelua, saatiin hyvin erilaisia vastauksia. Vastauksissa näkyi selvästi se, että asiakas ei aina ollut täysin selvillä tulkkinsa tehtäväkuvasta. Tulkkauksen lisäksi saatettiin toivoa myös hoidollisen tai muunlaisen avustamisen onnistumista tulkkauksitilanteiden yhteydessä. Lallon tekemästä selvityksestä (2004, 24-25) tulee esille, että tulkkipalvelun kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota oikean tyyppisen palvelujärjestelmän luomiseen sekä ammattitaitoisten tulkkien koulutukseen. Tulkkipalvelun tiedotuksessa tulisi myös kertoa tulkkipalvelun käyttömahdollisuuksista, tulkin roolista sekä työnkuvasta.

Selkeästi vastauksissa toistui muutamat määrittelyt joiden nähtiin kuvaavan hyvää ja toimivaa tulkkipalvelua. Asiakkaan / tulkkipalvelukäyttäjän näkökulmasta luotettavuus, palvelun saatavuus, yhteistyön sujuvuus, asiakaslähtöisyys ja joustavuus olisivat peruslähtökohtia hyvälle tulkkipalvelulle.

Asiakkaalle merkityksellistä oli se, että hän kokee työskentelyn lähtevän hänen henkilökohtaisista tarpeistaan käsin. Tällä tarkoitetaan siis sitä, että asiakkaan tilanne ja tarpeet ovat lähtökohtana työskentelylle. Tulkin monipuolinen osaamispohja, ja asiakkaan ja hänen tilanteensa tunteminen, ovat tällöin peruslähtökohtia tulkkipalvelua käyttävän asiakkaan tarpeisiin vastaamisessa.

Erialaista kuvakommunikointia pääasiallisena kommunikointikeinonaan käyttävien vastaajien kohdalla korostui kuvakommunikoinnin ajan tasalla pitämisen tärkeys. Tulkilta toivottiin aktiivista otetta kuvakommunikointia päivitettäessä ja kehitettäessä. Samoin tulkilta toivottiin aktiivisuutta lähi-ihmisten perehdyttämisessä kuvakommunikoinnin aktiiviseen käyttöön arjen tilanteissa.

Mielestämme käytännön tulisi toimia niin, että aina kun tehdään puhevalmiiden tulkkipalvelupäätös, niin samalla myönnetään myös erillinen tuntimäärä kommunikaatiomateriaalin ja -ympäristön luomiseen. Tosiasiahan kuitenkin on, että minimimäärällä myönnettyjä tulkkauksia ei voi käyttää materiaalin valmistukseen. Lisäksi asetus lääkinnällisestä kuntoutuksesta (28.6.1991/1015) toteaa: *”Lääkinnälliseen kuntoutukseen kuuluvia apuvälineitä ovat lääkinnällisin perustein todetun toimintavajavuuden korjaamiseen tarkoitetut välineet, laitteet tai vastaavat, jotka vajaakuntoinen henkilö tarvitsee selviytyäkseen päivittäisissä toiminnoissaan. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiksi luetaan myös kuntoutuksessa tarvittava hoito - ja harjoitusvälineet.”*

Vastaajien arvioidessa miten tulkin käyttö oli vaikuttanut heidän elämäänsä verrattaessa aikaan ennen tulkkaa, nousi seuraavanlaisia asioita voimakkaimmin esille. Ensisijaisen tärkeäksi muutokseksi monissa vastauksissa oli nostettu itsenäisen asioinnin helpottuminen. Tulkin käyttö oli antanut uskallusta hoitaa omia asioitaan ja jopa kokeilla uusia asioita. Se oli myös helpottanut ”oman äänen” saamista kuuluville.

”Olen saanut tuntea olevani ajatteleva ihminen, jonka ajatukset ja toiveet otetaan huomioon ja ennen kaikkea ymmärretään.”

Jokaisen henkilön omat lähtökohdat kuten puhevamman laatu, avusteisen kommunikoinnin tarve ja odotukset tulkkipalvelulle sävyttivät vastauksia.

8.2 Tulkkipalvelun laatu

Millaisia toiveita ja odotuksia puhevammaisten tulkkipalvelun käyttäjillä on tulkkipalveluiden laadun suhteen?

Puhevammaisten tulkkipalvelun käyttäjät ovat keskenään hyvin epäyhtenäinen ryhmä, jolloin jokaisen palveluntarve on hyvin yksilöllinen. Tulkkipalvelulla on kuitenkin käyttäjän taustasta riippumatta merkitystä asiakkaan elämänlaadulle. Vaikeasti puhevammaiset asiakkaat tarvitsevat muita tulkkipalvelukäyttäjää yksilöllisenpää palvelua. Asiakkaat erityistarpeet ja tapa kommunikoida vaikuttaa aina palvelun sisältöön. Tämä asettaa lisävaatimuksia palvelun laadulle, sillä haasteena on aina löytää jokaiselle asiakkaalle sopiva tulkki ja tulkkausmenetelmä. Tämä siksi, että palvelun käyttäjän ja tulkin välisen yhteistyön toimivuus nähtiin tärkeänä kriteerinä laadukkaalle palvelulle. Varsinkin pienien kuntien kohdalla tämä asettaa suuria haasteita jo konkreettisen tulkkipalvelun toteutumiselle. Yksittäisen kunnan alueella voi olla vaikea löytää asiakkaalle tulkkiä, jolla olisi riittävästi tietoa puhevammaisen asiakkaan kommunikaatiotarpeista ja kykyä vastata niihin.

Vastauksista näkyi, että vielä nykyään vallitsee eriarvoisuus tulkkien saannissa ja palveluohjauksen aktiivisuudessa eri kuntien välillä. Toisissa kunnissa toiminta oli ollut sujuvaa läpi koko prosessin kun taas toisissa asiakkaan voimavarat ja aktiivisuus oli ollut koetuksessa jo pelkästään haettaessa tietoa subjektiivisesta oikeudesta puhevammaisten tulkkipalveluun.

”Saimme (minä ja vanhempani) tietoa missä ja miten tulkkiä voi käyttää, kuinka monta tuntia voi käyttää tulkkiä. Sovimme myös mitkä avustustehtävät kuuluvat tulkille.”

”Tietojen saanti oli tosi hankalaa. Sosiaalivirastosta naurettiin + arvosteltiin ko. palveluista.”

Vastauksissa näkyi toive joustavuudesta käytettäessä puhevammaisten tulkkipalvelua. Asiakkaan kannalta olisi usein merkityksellistä, että tulkin voisi tilata silloin kun sitä itse tarvitsee. Tämä vaatisi toimenpiteitä palvelun joustavuuden lisäämiseksi ja tulkkiaustuntien määrän kohdentamiseksi asiakkaan tarpeita vastaavaksi jo suunnitteluvaiheessa.

9 Tutkimustulosten pohjalta

Puhevammaisten tulkkipalvelun kohdalla palveluohjaus ei toimi läheskään aina lain hengen mukaisesti. Tällä hetkellä tilanne on se, että jokaisessa kunnassa toimitaan omalla tavallaan. Selkeää reittiä palveluohjauksen piiriin ei tunnu monessakaan kunnassa olevan, vaan asiakkaan ja hänen läheistensä aktiivisuudella on suuri merkitys tulkkipalvelupäätöksen hakemisessa. Sosiaalitoimistojen kautta tiedon oikeudestaan palveluun saa vain murto-osa sitä tarvitsevista. Tiedusteltaessa kyselyyn valittujen kuntien

sosiaalitoimistoilta tulkkipalvelupäätösten määristä selvisi, ettei useassa isossa kunnassa päätöksiä ole tehty laisinkaan. Hyvä esimerkki tällaisesta isosta kunnasta on Vantaa (185 000 asukasta) jossa ei viime vuoden kevääseen mennessä ollut tehty yhtäkään päätöstä. Tämä näyttäytyy välinpitämättömyytenä puhevammaisia henkilöitä ja heidän elämänlaatua kohtaan.

Palautuneita kyselylomakkeita tuli eniten Tampereelta sekä Honkalampi-säätiön tulkkikeskuksen alueelta, jossa puhevammaisten tulkkipalvelun järjestämisen mallit ovat toimineet pisimpään. Näissä molemmissa malleissa on myös kiinnitetty huomiota palvelun laadun sekä asiakaspalvelun kehittämiseen. Kyselyyn vastanneiden yleiseen tyytyväisyyteen näytti myös vaikuttavan se mikä on asuinalueella puhevammaisten tulkkipalvelujen saatavuus ja saavutettavuus, minkälainen palveluvalikoima ylipäättänsä on tarjolla ja miten siitä annetaan ja saadaan tietoa.

Tuore valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 9) tuo tasavertaisen elämisen edellytyksissä esille esteettömyyden ja saavutettavuuden. ”*Ei riitä, että joku palvelu on tarjolla, vaan sen ääreen on myös päästävä, siitä on saatava tietoa, sen on oltava käyttökelpoinen ja sen on vastattava ihmisten erilaisiin tarpeisiin.*” Puhevammaisten tulkkipalvelun kyseessä ollessa tiedon saanti, palvelun käyttökelpoisuus ja tarpeisiin vastaaminen ovat ensiarvoisen tärkeässä asemassa, jotta asiakas ylipäättänsä pääsee palvelun piiriin ja hän saa siitä hyötyä niin paljon, jotta kokee saaneensa lisäarvoa omaan elämänhallintaansa sekä - laatuunsa. Samoin kyselyyn vastanneiden ennakkotiedot puhevammaisten tulkkipalvelun sisällöstä ja tarkoituksesta erosivat suuresti toisistaan. Epärealistiset odotukset palvelun suhteen näkyivät pettymyksenä palvelun laatuun. Näistä vastaajista tuntui, etteivät he saaneet sellaista palvelua ja tukea jota olivat odottaneet.

”Ajattelin saavani tulkilta palveluja aina tarvittaessa, myös vapaa-ajan virkistykseksi”.

Toisaalta toiveet palvelun suhteen saattoivat olla kaikessa suuruudessaan hyvin perusteltuja ja aiheellisia. Tilanne, jossa tulkkipalvelua ei myönteisestä päätöksestä huolimatta ollut saatu, oli osalla paikkakunnista liian yleinen.

”Odotukset ovat suuria, että yleensä saisin tulkin. Esim. tulkin hinnoittelutaksa/ tunti ei ainakaan vaikuta mahtuvan menoraameihin meillä, joten voi käydä ettei tulkkia pu edes toteudu, kaatuu rahaan!”

Kyselyyn vastanneiden tulkkipalvelutuntien määrä vaihteli 60 tunnin ja 240 tunnin välillä. Huolestuttavaa on se, ettei kunnissa noudateta lain määrittelemää minimiä vaan päätöksiä tulkkipalvelutuntien määrästä tehdään täysin summittaisesti. Tämä myös asettaa palvelun käyttäjät kuntakohtaisesti eriarvoiseen asemaan.

Hieman yllätyksenä tuli se, kuinka tyytyväisiä tulkkipalvelun käyttäjät ovat saamaansa palveluun siitä huolimatta että toimiiko se vai ei. Tämä selittyy osaltaan sillä, että ennako-odotukset olivat usein hyvin

mitättömiä. Kysymykseen - *Mitä odotuksia teillä oli tulkkipalvelun suhteen?* oli useimmiten jätetty kokonaan vastaamatta.

Palveluprosessi tulkin saamiseksi oli usein ollut hyvin pitkä ja hankala, joten onnistumiseksi voitiin lukea jo se, että tulkin oli itselleen saanut.

Kyselyyn vastanneiden palvelun käyttöikä oli keskimäärin myös hyvin lyhyt joten laajaa vertailupohjaa palvelun laadusta, sujuvuudesta tai hyödystä ei useinkaan ollut.

9.1 Ehdotuksia jatkotutkimuksiksi

Vielä tänään puhevammaisten tulkkipalvelujen käyttäjät eivät ole määrällisesti kovin suuri ryhmä, mutta tulevaisuudessa tulkkipalvelujen käyttäjien määrä tulee varmasti kasvamaan. Lapset ja nuoret opettelevat tulkin käyttöä jo varhaisessa vaiheessa, ja näin tulkin käyttö muodostuu heille luonnolliseksi osaksi omaa kommunikointia. Mielestämme olisi mielenkiintoista tutkia näiden nuorten elämänhallintaa ja elämänpolkuja, jotka jo lapsena ovat saaneet oikeuden kommunikointiin ja sitä kautta ovat voineet aktiivisesti vaikuttaa omaan elämänlaatuunsa.

Tämän tyyppiset tutkimukset ehkä avaisivat kommunikoinnin ja kielen merkitystä niille ihmisille, jotka tekevät kommunikoinnin esteettömyyteen liittyviä päätöksiä arjen työssään ja joko mahdollistavat tai estävät vuorovaikutuksen toteutumisen kaikkien kansalaisten osalta. Seuraava suora lainaus on PuheTupa - hankkeen puheterapeutti Kristiina Räisäsen pitämältä luennolta 27.4.2006.

”Mikään muu vamma ei vaikuta yhtä voimakkaasti yksilön psykologiseen ja sosiaaliseen kehitykseen kuin puhevamma, kyvyttömyys ilmaista itseään puheen avulla” (Creech 1981)

Tutkimuksemme edetessä ja oman oivalluksen kehittyessä työtämme eteenpäin työstäessä tärkeäksi näkökulmaksi nousi asiakaslähtöisen työskentelyn lähtökohdat, niin palveluprosessissa, laatuajattelussa ja yksittäisen asiakkaan elämäntilanteessa. Näitä pohtiessa heräsi halu tutkia lisää näitä kaikkia osa-alueita, ja erityisesti sitä kuinka näissä jokaisessa vaiheessa vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä.

Niin kuin useampaan kertaan on jo mainittu erilaiset ohjauskäytännöt, joilla korostetaan asiakaslähtöisyyttä, mutta kuitenkin käytännössä on todettu, että asiakkaan tarpeiden, odotusten ja toiveiden huomiointi on kuitenkin todellisuudessa mahdollista vain tiettyihin rajoihin saakka. Tästä heräsi ajatus, että jos nyt olisimme tutkimusaiheen valinnan äärellä, lähtisimme tutkimaan aihealuettamme Hanne Krogstrupin kehittämällä Bikva - asiakaslähtöisellä arviointimallilla.

Mallin lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Bikva - mallissa asiakkaiden näkemykset otetaan osaksi kehittämistyötä ja osallisten näkemykset sekä kokemukset välitetään organisaation eri tasoille sekä poliittisille päättäjille. Näin asiakkaiden kokemukset toimivat muutosvoimana työn kehittämisessä. (Krogstrup 2004, 3)

Ajatuksena tässä on tuottaa tutkimustietoa ja aitoa oivallusta puhevammaisten tulkkipalvelun tärkeydestä ja merkittävydestä puhevammaisten tulkkipalvelua tarvitsevan henkilön elämänlaatuun ja elämänhallintaan liittyvissä asioissa kaikille päätöksen teko portaiden osa-alueille niin, että meidän ei tarvitse odottaa toista yhdentoista vuoden jaksoa saadaksemme puhevammaisten tulkkipalvelut kaikkien niiden henkilöiden saataville, jotka sitä kommunikaationsa onnistumiseksi tarvitsevat.

Tämän oivalluksen lisäksi haluaisimme lisää tutkittua tietoa siitä, minkälainen on asiakkaan asema sosiaali- ja terveystoimen arkikäytännöissä ja miten asiakkaat kokevat oman asemansa ja oikeutensa? Kiinnostavia teemoja voisi olla; kohtaaminen ja vuorovaikutus, kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen, tiedon saaminen palveluista, palvelun saatavuus ja valinnan mahdollisuudet, vaikuttaminen kunnan palveluiden järjestämiseen, osallistuminen omien palvelujen suunnitteluun ja päätöksen tekoon.

Tietyllä tapaa tämän tutkimuksen tekeminen ja matkan varrella syntyneet ajatukset ja oivallukset vain lisäsivät omaa tiedon janoamme sekä uteliaisuutta asiakaslähtöisten palveluiden toteuttamiseen liittyvistä asioista.

Voimme myös sanoa, että tällä hetkellä eletään mielenkiintoisia aikoja vammaispolitiikan alueella, seuraamme parhaillaan mielenkiinnolla uuden vammaislain valmistelua ja vielä suuremmalla uteliaisuudella odotamme sen valmistumista.

Kumpuvuoren ja Paaran esiselvitykset koskien kehitysvamma- ja vammaispalvelulakien kumoamista ja yhteensovittamista tukevat sitä ajatusta, että nykyisiä olemassa olevia vammaispalveluja ei tulisi heikentää vaan palveluiden saatavuutta ja uusia mahdollisia palvelujen toteutusmalleja tulisi kehittää.

Uusia palvelujen toteutusmalleja kaipaavat meidän mielestämme erityisesti puhevammaisten tulkkipalvelut, joka on myös valtiovallan nimeämä erityinen kehittämiskohde henkilökohtainen avustaja - järjestelmän ohella. Sitten kun olemme siinä vaiheessa, että vanhat lait on kumottu ja uusi laki on astunut voimaa jää nähtäväksi tukeeko uusi laki Suomalaisen vammaispolitiikan kolmea keskeistä periaatetta:

- *Vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen*
- *Vammaisten henkilöiden oikeus osallisuuteen*
- *Vammaisten henkilöiden oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin*

Nämä edellä olevat periaatteet ovat valtioneuvoston selonteossa vammaispolitiikasta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 3) tuotu esille. Näistä periaatteista ja niiden toteutumisesta riittää varmasti tutkittavaa, kun samainen valtioneuvoston selonteko nostaa yhtenä vammaispolitiikan kehittämistoimenpiteenä esille vammaisia henkilöitä koskevan tiedon hankinnan lisäämisen sekä vammaistutkimuksen vahvistamisen.

9.2 Tutkimustulosten luotettavuus ja yleistettävyys

Tutkijan voidaan nähdä olevan tutkimuksensa keskeisin tutkimusväline, jolloin pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. Näin ajatellen luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Tämän tutkielman kohdalla luotettavuutta lisää työkokemuksen kautta saatu tieto puhevammaisten tulkkipalveluiden nykytilasta ja vammaisille henkilöille suunnatuista palveluista ja tukimuodoista. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa huomioon tulisi ottaa saatavan tiedon uskottavuus, varmuus, siirrettävyys ja vahvistettavuus. (Eskola & Suoranta 1996, 165-166.)

Eskola & Suorannan mukaan tiedon uskottavuutta tarkasteltaessa on huomioitava se, että vastaako tutkijan eli tulkkisijan käsitykset tutkittavien henkilöiden käsityksiä. Varmuuden lisäämiseen tulisi pyrkiä ottamalla huomioon mahdolliset tutkimukseen vaikuttavat reunaehdot. Tässä tapauksessa reunaehtoihin on voitu lukea sosiaalitoimistojen mahdollinen kiire ja motivaation puute olla mukana auttamassa opinnäytetyön toteutumisessa. Samoin reunaehtoina on pyritty ottamaan huomioon vastaajien kommunikoinnin erityishaasteet. Tutkimustulosten vahvistettavuus tarkoittaa yleisimmillään sitä, että tehdyt johtopäätökset saavat tukea toisista aiheeseen liittyvistä tutkimuksista. (Eskola & Suoranta 1996, 165-167.)

10 POHDINTA

Puhevammaisten tulkkipalvelut ovat edelleenkin sellainen palvelumuoto, jonka väitämme olevan huonosti tunnetuimpien palvelujen joukossa kun puhutaan vammaispalvelulain piiriin kuuluvista palveluista. Suomessa on alueita, joissa palvelua ei alun perinkään ole lähdetty järjestämään niin, että olisi valmius tarjota yksilöllisiä palveluvaihtoehtoja puhevammaisten tulkkipalvelua hakemaan tulevalle asiakkaalle. On vain jääty odottelemaan tuleeko hakemuksia ja kun niitä ei ole tullut, niin ei myöskään ole tarvinnut ryhtyä pohtimaan sen enempää koko asiaa.

Lisäksi puhevammaisten tulkkipalveluun liittyy ongelmia, joihin on vaikea löytää lainsäädännöstä suoria oheistuksia. Nämä ongelmat ovat yhteydessä tulkkipalvelujen järjestämistapaan, ja se on myös seikka, joka aina vaan uudestaan nousee esille kun työssämme käymme keskustelua puhevammaisten tulkkipalvelupäätöksiä tekevien sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Sosiaalialan palveluiden käyttötarpeen syntyymiseen vaikuttaa ihmisen yksilöllinen käsitys hänen henkilökohtaisesta hyvinvoinnistaan ja siitä kuinka se vaikuttaa hänen kykyynsä hallita elämäänsä (Outinen, Holma ja Lempinen 1994, 27). Puhevammaisten tulkkipalvelujen mahdolliseen käyttäjäryhmään kuuluu hyvin erityyppisesti ja eri elämänkaaren vaiheissa vammautuneita henkilöitä, jo nämä kaksi muuttujaa luovat erilaiset henkilökohtaiset käsitykset ja kyvyt hallita omaa elämää. Kykeneekö ihminen asettamaan itselleen ja elämälleen tavoitteita ja saako hän omalla toiminnallaan aikaan tapahtumia

omassa ympäristössään, kykeneekö hän käyttämään tarjolla olevia palveluja oman elämänhallintansa vahvistamiseen ja onko hän koskaan saanut edes harjoitella sitä?

Puhuttaessa puhevammaisten tulkkipalvelun järjestämisestä sekä tiedottamisesta, jota voitaisiin kuvailla sanalla etsivän työn tekemisestä, ollaan mielestämme tekemisissä hyvin perustavaa laatua olevien asioiden kanssa. Halutaanko yhteiskunnassamme oikeasti kunnioittaa ihmisen itsemääräämisoikeutta ja sananvapautta, niin että se mahdollistetaan kaikille kansalaisille, vai ohitamme ihmisryhmän, joiden ääni ei kauas kuulu ilman meidän, joilla on ääni, tukea ja tilan antamista?

Jatkossa olisi varmastikin hyvä kiinnittää huomiota jo olemassa oleviin toimiviin malleihin ja tarvittaessa kehittää niitä eteenpäin sekä mallintaa niistä eri alueille sopivia tapoja järjestää puhevammaisten tulkkipalvelua. Lisäksi puhevammaisten tulkkipalveluun liittyvää tietoutta ja ohjausta kunnille sekä tulkkipalvelujen käyttäjille tulisi voimakkaasti tehostaa ja lisätä.

Kokemus on osoittanut, että palveluita kehitettäessä ja suunniteltaessa lähtökohtana tulisi olla mahdollisen asiakaskunnan palvelutarpeen kartoittaminen, palveluntarjoajien saatavuuden varmistaminen alueellisesti ja tiedotuksen lisääminen aiheesta, jotta kaikki palveluntarvitsijat saataisiin palvelun piiriin.

Sosiaalipalveluiden piiriin hakeutumiseen vaikuttaa tieto palvelutarjonnasta sekä palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Onko palveluja tarjolla? Minkä tyyppisiä palveluja? Kuka palveluja saa ja kuinka hyvin asiakas pystyy tarjolla olevia palveluja käyttämään? Asiakkaan päätökseen käyttää palveluja vaikuttaa lisäksi hänen oma käsityksensä siitä, minkälaisia vaihtoehtoisia ratkaisukeinoja hänen ongelmaansa on olemassa. (Outinen, Holma ja Lempinen 1994, 28.)

Puhevammaisten tulkkipalveluista ei itse asiakkailta ole vielä riittävästi tietoa kun siitä ei aktiivisesti tiedoteta, joten ehkä helpoin tapa on ollut käyttää omaa lähiverkostoaan kommunikoinnin tukemiseen ja selventämiseen. Tämä vaihtoehto ei kuitenkaan vahvista hänen asemaansa omaa elämäänsä ohjaavana subjektina, vaan säilyttää ja vahvistaa roolia kohteena olevana objektina.

Tulevaisuus on tietyllä tapaa avoin, parhaillaan on menossa Paras-hankkeeksi nimetty kunta- ja palvelurakennehanke, joka etsii malleja parhaista tavoista järjestää esimerkiksi sosiaalipuolen palvelut kunnissamme. Vahvistaako se kuntien omaa palvelutuotantoa vai ostopalveluina tuotettuja palvelumalleja, jää nähtäväksi. Omat ajatuksemme puhevammaisten tulkkipalvelujen kehittämisestä sekä palvelujen tuottamisesta on, että asiakaslähtöinen laatuajattelu yhdistettynä projektimuotoiseen toimintaan on tuottanut parhaat mahdolliset tavat ottaa huomioon palveluja käyttävien ihmisten tarpeet ja sen avulla on myös voitu paremmin, tehokkaammin ja laadukkaammin suunnata itse puhevammaisten tulkkipalvelun tuottamista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2004 - 2007 linjaa tulkkipalveluiden osalta seuraavaa: *"Kunnat varmistavat puhe- ja kuulovammaisten tulkkipalvelujen saatavuuden esimerkiksi alueellisten tulkkipalvelukeskusten kautta yhteistyössä järjestöjen kanssa"* (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö)

2003b, 25). Vielä on vuosi aikaa toimia mutta käykö niin, ettei asia vielä silloinkaan ole kunnossa. Tarvittaisiinko lakiin kirjattuja asioita enemmän ja erilaisia tavoite- ja toimintasuunnitelmia vähemmän, kun näyttää, ettei niitä oikein noudateta.

Vai mistä asia kiikastaa kun asiakaslähtöisyys on kuitenkin kirjattu monenlaisiin suosituksiin, tavoite- ja toimintaohjelmiin, niin kuin olemme edellä kirjatusta saaneet huomata? Kun käy keskusteluja sosiaalityöntekijöiden kanssa eli niiden henkilöiden kanssa, jotka ovat kosketuksessa asiakkaaseen, niin he kuitenkin pääsääntöisesti haluavat kuulla myös asiakkaan ääntä.

Onko sosiaalijohtomme ehkä se, joka estää asiakaslähtöisyyden toteutumisen, sillä ettei heidän johtamistyyliinsä anna asiakaslähtöiselle toiminnalle sen tarvitsemaa painoarvoa. Mahdollisuusiahan on, mutta onko halua edellyttää toiminnalta aitoa asiakaslähtöisyyttä. Tätä asiaa tulisi mielestämme vakavasti pohtia. Kenttäväkikään ei voi toimia asiakaslähtöisesti, jos heille ei anneta siihen johdon tasolta mahdollisuuksia.

Tuore valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 27) linjaa vammaispolitiikan tavoitteita, lähtökohtia ja kehittämistoimenpiteitä. Matti Vanhasen hallituksen vammaispolitiikan tavoitteena on yhteiskunta, *”joka tunnustaa vammaisten henkilöiden yhtäläiset oikeudet ja jossa vammaisilla henkilöillä on mahdollisuus täysipainoisesti osallistua yhteiskunnan toimintaan. Osallistumisen kautta taataan myös vammaisten kansalaisten osallisuus”*.

Ajatuksia yhteisestä työskentelystä:

Opinnäytetyön tekeminen yhteistyössä tuntui erittäin hyvältä ajatukselta, koska näin koimme molemmat saavamme toinen toiseltamme ehkä hiukan erilaista ammatillista näkemystä työmme niin sanotuksi ”hiljaiseksi tiedoksi”. Toinen meistä työskentelee järjestössä, jossa tehdään vahvasti kehittämistyötä puhevammaisten tulkkipalvelun tunnetuksi tekemiseksi sekä laadukkaan puhevammaisten tulkkipalvelun organisoimiseksi ja aikaansaamiseksi.

Toinen taas työskentelee suoraan käytännön asiakastyössä ja kohtaa näin päivittäin niitä ongelmia, joita syntyy kun puhevammaisten tulkkipalvelu ei toimi. Tämä taustojemme antama näkökulmien erilaisuus olikin todella rikkaus, josta saimme matkan varrella erilaisia ajatuksia myös työelämään vietäväksi.

Valitsimme kumppanuuden tietyllä tapaa sidotuvin silmin, sillä emme tunteneet toisiamme entuudestaan, vaan satuimme vaan molemmat olemaan samassa paikassa samaan aikaan ja näin ikään kuin ajauduimme tekemään yhteistä opinnäytetyötä. Hiukan varoituskellot soivat meidän molempien mielissä, mutta päätimme kuitenkin olla niistä välittämättä. Hyvä niin, sillä yhteistyö välillämme sujui hyvin. Molemmat kantoivat kortensa kekoon yhteisen päämäärän hyväksi ja välttyimme suuremmilta ristiriidoilta. Ainoastaan työmme aikatauluttaminen toi lopulta ongelmia: Molemmat tekivät opiskelun ohella työtä täysipäiväisesti ja välillä hiukan enemmänkin, joten yhteisten tapaamisaikojen järjestely ei ollutkaan niin helppoa kuin alun perin ajattelimme. Aikataulu venyi ensin tavoitellusta melkein vuoden, mutta nyt

olemme onnellisesti saaneet yhteisen urakkamme loppuun ja ehkä olemme vielä kaiken muun lisäoppina kehittyneet yhteistyötaitoissa sekä toisen näkökulman huomioonottamisessa, joka on kaikessa sosiaalialan asiakastyössä mitä arvokkainta omaisuutta. Tätä omaisuutta ei mielestämme voi koskaan olla liikaa, ja sen toivomme myös työssämme sosiaalialan ammattilaisina näkyvän.

*Minullako on
puhevaikeuksia?
Niin, niin, vakuutat.
Puhumisvaikeuksia.
Mutta
puhunhan minä
Minulla
on sanottavaa
sinulle.
Sinä sanot, että
et voi ymmärtää
minun tavallani
äänettyjä sanoja.
Vaikeuksia on siis
sinullakin!
(Helkky-Helle 1995)*

Näihin Tuulin runon säkeisiin on mielestämme hyvä lopettaa ja todeta, että puhevammaisten tulkkipalvelussa on kysymys vähintään kahden henkilön välisen kommunikoinnin mahdollistamisesta. Silloin kun käytetään sellaista kieltä tai menetelmää, joka ei ole molempien kommunikointimenetelmä, tarvitaan tulkkipalvelua ja tulkkia mahdollistamaan kommunikointi.

Lähteet

Asetus lääkinnällisestä kuntoutuksesta 28.6.1991/1015

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759

Eskola, J & Suoranta, J. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Hallintolaki 6.6.2003/434

Haltia, M. 2006. Puhe- ja kuulovammaisten tulkkipalvelut - toimiva malli Lappiin. Projekti-tiedote 14.3.2006. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/bc376-f2a2-4161-8949-a86ba66c4c30.aspx>. [viitattu 15.4.2006]

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki:Edita

Heino, T. (toim.) 2004. VEPpi on tehnyt tehtävänsä, VEPpi saa mennä. Verkostoituvat erityispalvelut (VEP)-hankkeen loppuraportti. Sosiaali - ja terveysministeriön julkaisuja 2004:15. Helsinki

Heiskala, T. 2004. ”Tulkkipalvelut kuntoon - uusi yhteistyömalli” -seminaari 24.9.2004. Helsinki. Valkea talo. Saatavissa. <http://www.uep.fi/hankintapiiri/heiskala%2024.9.pdf>. [viitattu 11.7.2006]

Helkky-Helle, T.1995. Elämä on oivaltamista. Espoo: Pekan pikapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P.2002. Tutki ja kirjoita. 6.-8. painos. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy

Huttunen, M. Sähköpostitiedonanto.23.3.2006.

Huhtanen, K. 2004. Ollaan puhevälissä - vai ollaanko? Loppuraportti. Saatavissa: <http://www.papunet.net/yleis/julkaisut>. . [viitattu 6.3.2006]

Jalava, U. & Virtanen, P. 1996. Laatu, innovaatio ja projekti: Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Tampere: Tammer- Paino Oy.

Kehitysvammaliitto 2006. Saatavissa: <http://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki>. . [viitattu 10.7.2006]

Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II - näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kohti yhteiskuntaa kaikille. 1995. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 1995:10. Helsinki: Oy Edita AB.

Kosunen, M. 2006. Kouvolan seudun vammaispalvelujen kehittämishanke 2005-2007. Projektisuunnitelma. 26.9.2005. Tuloste

Krogstrup, H.K.2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. FinSoc arviointiraportteja 1/2004. Sosiaali - ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes.

Kukkonen, S. 2006. Tapaaminen - puhevammaisten henkilöiden oikeudet ja palvelut. Koulutuspäivä 5.4.2006. Helsinki: Suomen CP-liitto ry.

Kumpuvuori, J. 2004. Juridinen esiselvitys vammaispalvelulain ja kehitysvammalain yhteen sovittamisesta. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:14. Helsinki

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380

Lallo, K. 2004. Puhevammaisten tulkkipalvelua etsimässä. Selvitys puhevammaisten tulkkipalvelusta Etelä-Karjalassa ja Kymenlaaksossa. Socom, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy. Saatavissa: <http://www.socom.fi>. [viitattu 6.3.2006, 4.4.2006]

Launisvaara, A. & Numminen, S. 2005. Vammaispalvelulain mukaisen tulkkipalvelun prosessi- ja palvelukuvaukset Pirkanmaalla. Saatavissa: <http://www.tampere.fi/projektit/sosiaalijaterveystoimi/tulkkihanke>. [viitattu 7.3.2006]

Matas, J.A., Mathy-Laikko, P., Beukelman, D. R & Legresley, K. 1985. Identifying the nonspeaking population. *Augmentative and Alternative Communication*, 1, 17-31. Teoksessa: Von Tetzchner, Stephen & Martinsen, Harald 2000. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Suom. K. Launonen. Helsinki: Hakapaino Oy.

Murto, L. 1995. Teoksessa Haverinen, R., Maaniittu, M. & Mäntysaari, M. (toim.) Tulokseksi laatu, Puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Sosiaali - ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Raportteja 179. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy. s 117-128.

Mäntysaari, M. 1995. Teoksessa Haverinen, R., Maaniittu, M. & Mäntysaari, M. (toim.) Tulokseksi laatu, Puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Sosiaali - ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Raportteja 179. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy. s 11-18.

Opas kommunikoinnin mahdollisuuksiin. 2005. Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki: Kirjapaino Keili.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994 Laatu ja asiakas. Laatumyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Paara, E. (toim.) 2005. Vammaispalvelujen järjestäminen ja osaaminen. Selvitys vammaislakien yhdistämisestä. Sosiaali - ja terveysministeriön selvityksiä 2005:4. Helsinki.

Papunet-sivusto. 2006. Saatavissa. http://www.papunet.net/tiedostot/yleis/Papunet_EvaluePraxis_090503.pdf. [viitattu 10.7.2006].

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi.2006. Saatavissa: http://www.papunet.net/yleis/tietoa/mita_on_aac/?id=31. [Viitattu 3.4.2006]

PuheTupa- Puhevammaisten tulkkipalvelun toimintamallin ja yhteistyöverkoston kehittämishanke 2004-2007. 2006. Väli raportti 2004-2005. Saatavissa <http://www.cp-liitto.fi>. [Viitattu 13.3.2006]

Pulli, T. toim. 1933. Vammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain mukaiset tulkkipalvelut vaikeasti kuulovammaisille ja vaikeasti puhevammaisille. Esimerkkejä joustavista ratkaisuista sosiaali- ja terveydenhuollon verkostotyöskentelyssä. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki: Painatuskeskus Oy. Helsinki.

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

Roisko, E. (toim). 2003. Puhevammaisten tulkkipalvelut Uudellamaalla 1999-2001. Tikoteekin raportteja 1/2003. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki

Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. LASSO-projekti. Helsinki: Kuntaliitto

Räisänen, K. 2006. Siteerannut luennollaan Creech, R. 1981. Attitude as misfortune. Consumers speak out on the life of the nonspeaker. *ASHA-lehden artikkeli*. 23, 550-551. Luento 27.4.2006. Lappeenranta

Räty, T. 2002. Vammaispalvelut. Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö. Kynnys ry

Salmela, T. 1999. Käyttäjän ääni kuuluville. Teoksessa Hyvä elämä täällä. Ylikoski, P., Juusti, J. & Pietiläinen, E. Helsinki: Edita s.15-26.

Sipilä, J. 1996. Käyttäjänäkökulma - tärkeä mutta ongelmallinen. Sosiaaliturva 14, 6-7.

Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Turun Yliopisto.

Sorsa, M. 2002. Asiakslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa. Pro gradu tutkielma. Hoitotieteenlaitos: Tampereen yliopisto.

Sosiaali - ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes 2006. Saatavissa:
<http://info.stakes.fi/veturi.FI/Etusivu.htm>. [Viitattu 10.7.2006].

Sosiaali- ja terveysministeriö 2003a. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2004-2007. Helsinki

Sosiaali- ja terveysministeriö 2003b. Sosiaalialan kehittämishanke. Toimeenpanosuunnitelma. Helsinki

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006. Helsinki

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Toljamo, I. 2003. Vammaispalvelulain mukaiset puhevammaisten tulkkipalvelut. Teoksessa Roisko, E. (toim.). Puhevammaisten tulkkipalvelut Uudellamaalla 1999/2001. Tikoteekin raportteja 1/2003. Helsinki. s. 6-10.

Topo, P., Heiskanen, M-L., Rautavaara, A., Hannikainen-Ingman, K., Saarikalle, K. & Tiilikainen, R. 2000. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. vammaispalvelulain toteutuminen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Raportteja 255. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuurala, T. 1998. Laatu, yhteiskunta, lastensuojelu. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Aiheita 18/1998. Helsinki.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Von Tetzchner, S & Martinsen, H. 2000. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Suom. K. Launonen. Helsinki: Hakapaino Oy.

Ylikoski, P., Juusti, J & Pietiläinen, E. 1999. Hyvä elämä täällä - käyttäjän ääni kehitysvammaisten palveluissa. Helsinki: Edita.

Kuviot

Kuvio 1. Puhevammaisten tulkkipalveluiden laatu - palapelin osa-alueet	s. 8
Kuvio 2. PuheTupa - hankkeen kohderyhmä (PuheTupa, 2006)	s. 10
Kuvio 3. Palvelun laadun kaksi ulottuvuutta Grönroosin mukaan (Jalava ja Virtanen, 1996, 48)	s. 23
Kuvio 4. Asiakslähtöisyys Sorsaa (2002, 67) mukaillen	s. 26
Kuvio 5. Honkalampi-säätiön tulkkikeskus	s. 28
Kuvio 6. Tampereen työparimalli (Lausvaara & Numminen 2005, 14)	s. 29
Kuvio 7. Tulkkipalvelun järjestyminen Uudenmaan alueella Heiskalaa (2004) mukaillen	s. 30
Kuvio 8. Tyytyväisyys väittämiin	s. 40

Taulukot

Taulukko 1. Kyselyt lähetettiin seuraaviin kuntiin	s. 32
Taulukko 2. Puhevamman taustasyyt diagnooseittain	s. 35
Taulukko 3. Puhevammaisten tulkkipalvelun käyttö vuosina	s. 36
Taulukko 4. Mistä saanut tietoa puhevammaisten tulkkipalvelusta	s. 38
Taulukko 5. Kuinka tulkkipalvelua haetaan kunnissa	s. 39
Taulukko 6. Kuinka usein käyttää tulkkia ja saako mielestään riittävästi tulkkipalvelua	s. 41