

OPINNÄYTETYÖ

”Olen yksinyrittäjä, mutta en yksin.”

Yksinyrittäjien palveluntuottaja- ja tulkkaukspalveluosaaminen vammaisten tulkkausalalla

Suvi Lahtinen & Tiina Lehtelä

Tulkkausalan kehittäminen YAMK

90 op

5/2024

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Tulkkausalan kehittäminen YAMK

Tekijät: Suvi Lahtinen & Tiina Lehtelä

Opinnäytetyön nimi: ”Olen yksinyrittäjä, mutta en yksin.” Yksinyrittäjän palveluntuottaja- ja tulkkauspalveluosaaminen vammaisten tulkkausalalla.

Sivumäärä: 63 ja 9 liitesivua

Työn ohjaaja: Zita Kóbor-Laitinen

Työn tilaaja: Kieliasiantuntijat ry

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä selvitettiin vammaisten tulkkauspalvelualalla toimivien yksinyrittäjätulkkiin tulkkauspalvelu- ja palveluntuottajaosaamista. Yksinyrittäjänä toimiminen vaatii yrittäjältä molempien osa-alueiden hallintaa ja itsereflektointia mahdollisten kehittämistarpeiden tunnistamiseksi. Palveluntuottajana toimiminen vaatii monipuolista liiketoiminnan osaamista. Yksinyrittäjän tulee huomioida, että tuottavan tulkkaustyön lisäksi palveluntuottajan rooli vaatii myös yritys- ja hankintaosaamista sekä laskuttamatonta työaika. Aiemmin vammaisten tulkkauspalvelualalla ei ole kartoitettu yksinyrittäjien osaamisen tasoa tulkkauspalvelu- ja palveluntuottajaosaamisen suhteen. Yksinyrittäjien määrä Kelan vammaisten tulkkauspalveluiden kilpailutuksissa on lisääntynyt merkittävästi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda osaaminen ja osaamistarpeet kirjalliseen muotoon. Yksinyrittäjien keinoja työhyvinvoinnin, ajan- ja stressinhallinnan edistämiseksi saatiin kerättyä paljon ja niistä koostettiin huoneentaulu konkreettiseksi avuvälineeksi, muistilistaksi, alan yksinyrittäjille tai yrittäjäksi aikoville. Yksinyrittäjien hankintaosaamisen vahvuudet, mahdollisuudet, heikkoudet ja uhat esitettiin SWOT-analyysin avulla. Tutkimustapa oli kvalitatiivinen eli laadullinen, mutta aineiston keruu tapahtui käyttäen myös kvantitatiivisia menetelmiä. Tutkimusaineisto kerättiin vammaisten tulkkauspalvelun yksinyrittäjiltä Webropol-ohjelman avulla kyselynä, sekä yksinyrittäjille järjestetyssä kaksipäiväisessä tapahtumassa ryhmähaastatteluina.

Kyselyyn vastanneista vammaisten tulkkauspalvelualla toimivista yksinyrittäjistä valtaosalla (86 %) oli yli 10 vuoden työkokemus ja he arvioivat tulkkauspalveluosaamisensa hyväksi tai erinomaiseksi. Opinnäytetyön tulosten mukaan vammaisten tulkkauspalvelualalla yksinyrittäjien keskuudessa vallitsee vahva pyrkimys itsensä ja alan kehittämiseen, uuden oppimiseen sekä yrittäjän työhyvinnistä huolehtimiseen. Etenkin lisäkoulutuksia kaipasivat useat yksinyrittäjät. Kehittämiskohteet ovat eriteltävissä ja niihin on yrittäjän itsensä mahdollista vaikuttaa. Konkreettisia toimia tulkkauspalvelu- ja palveluntuottajaosaamisen lisäämiseksi on listattuna tässä yössä ja niiden vaikutus tietotaidon karttumiseen on merkittävä. Yksinyrittäjät pitivät verkostoitumista tärkeänä ja palaute tapahtumasta oli positiivista.

Asiasanat: Yksinyrittäjä, vammaisten tulkkauspalvelu, osaaminen, julkiset hankinnat

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Development of the interpreting field, Master's Degree, Interpreter

Author: Suvi Lahtinen & Tiina Lehtelä

Title: The competences of self-employed interpreters in the field of interpreting for persons with disability.

Number of Pages: 63 and 9 attachment pages

Supervisor: Zita Kóbor-Laitinen

Commissioned by: Kieliasiantuntijat ry

This final thesis examines the professional skills related to interpreting services and their procurement of a self-employed interpreting service provider for people with disabilities. Self-employment requires the entrepreneur to master both of these, as well as recognizing the needs for development. Working as a service provider requires a variety of business skills. The self-employed person needs to understand that the role of a service provider requires business and procurement skills as well as non-invoiceable time, in addition to the invoiceable work as a service provider. The level of interpreting service and procurement skills of a self-employed entrepreneur has not yet been mapped in the field of interpreting. The number of self-employed interpreters in the procurement process for interpreting services arranged by Kela (Social Insurance Institution of Finland) for the disabled has increased significantly.

The aim of this thesis is to put the skills and the need for skills in a written form. A large number of means for promoting professional well-being, time management and stress management were collected and used to create a poster as a concrete help, a reminder, for self-employed entrepreneurs and those who want to become one. The Strengths, Opportunities, Weaknesses and Threats of a self-employed entrepreneur were presented with a SWOT analysis. The research method was qualitative, but also a quantitative method was used when collecting the thesis project material. The material for the thesis project was collected from self-employed entrepreneurs of interpreting services for the disabled with a Webropol survey and as a group discussion at a two-day event for self-employed entrepreneurs.

Most of the self-employed entrepreneurs who responded to the survey (86%) had more than 10 years of work experience and rated their skills in the field of interpreting for the disabled as good or excellent. The results indicate that there's a strong will for self-development and industry development, for learning new things and for well-being among entrepreneurs in the field of interpreting services for the disabled. Many self-employed entrepreneurs reported a need for additional training. The development goals the informants expressed were specific and the entrepreneurs experienced they were able to influence them. The concrete actions to increase professional and procurement skills were listed for educational purposes. The feedback from the participants of the 2-day event was positive. The self-employed interpreters experience networking as an important part of self-development.

Keywords: self-employed entrepreneur, interpreting service for people with disabilities, competence, public procurement

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| | 1.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite | 8 |
| | 1.2 Tutkimuskysymykset..... | 9 |
| | 1.3 Aiemmat tutkimukset..... | 9 |
| 2 | VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU | 11 |
| | 2.1 Vammaisten tulkkauspalvelun toimintaympäristö..... | 13 |
| | 2.2 Tulkkaustuotteet..... | 13 |
| 3 | YKSINYRITTÄJÄN OSAAMINEN JA SEN KEHITTÄMINEN..... | 15 |
| | 3.1 Tulkkauspalveluosaaminen..... | 17 |
| | 3.2 Palveluntuottajaosaaminen | 19 |
| | 3.3 Tulkkauspalveluosaamisen kehittäminen | 20 |
| | 3.4 Palveluntuottajaosaamisen kehittäminen | 21 |
| 4 | VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUN HANKINTA..... | 22 |
| | 4.1 Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankinnan vaiheet | 24 |
| | 4.2 Kilpailutuksessa huomioitavia asioita..... | 25 |
| | 4.3 Hankintaosaamisen kehittäminen | 27 |
| 5 | OPINNÄYTETYÖN TOIMENPITEET JA MENETELMÄT..... | 29 |
| | 5.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys | 32 |
| 6 | TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET..... | 34 |
| | 6.1 Yksinyrittäjän tulkkauspalveluosaaminen | 34 |
| | 6.1.1 Yksinyrittäjien tulkkauspalveluosaamisen kehittäminen | 36 |

| | |
|---|----|
| 6.2 Yksinyrittäjän palveluntuottajaosaaminen..... | 38 |
| 6.2.1 Yksinyrittäjien palveluntuottajaosaamisen kehittäminen..... | 43 |
| 6.3 Palveluntuottajaosaamisen ryhmäkeskustelun tulokset..... | 44 |
| 6.4 Työhyvinvoinnin ryhmäkeskustelun tulokset..... | 49 |
| 6.4.1 Yksinyrittäjien työhyvinvointi..... | 50 |
| 6.5 Yksinyrittäjien tapaaminen..... | 53 |
| 7 JATKOTUTKIMUSAIHEET JA POHDINTA..... | 55 |
| LÄHTEET..... | 60 |
| LIITTEET..... | 64 |

1 JOHDANTO

Vammaisten tulkkauspalvelualalla osaamisen kehittäminen on ajankohtaista ja merkityksellistä. Kela edellyttää palveluntuottajia huolehtimaan, että tulkit kehittävät jatkuvasti osaamistaan ja pitävät siitä koulutusrekisteriä. Rainò ja Vik (2020) ovat selvittäneet tulkkien tarpeita lisäkoulutuksille ja yhtenä tutkimuksen kehittämiskohteena oli tulkkien täydennyskoulutusten monimuoto- ja verkko-opintojen kehittäminen ja erikoistumiskoulutusten tarpeiden selvittäminen (Rainò & Vik 2020, 71). Viittomakielisten asiakkaiden palveluntarve on ollut jatkuvassa muutoksessa viittomakielisten opiskellessa ja työskennellessä yhä monipuolisemmin eri ammattialoilla. Tulkkien tulee jatkuvasti kehittää ja laajentaa viittomakielen taitoaan. Kirjoitustulkkien osaamisen kehittämiseksi on iso tarve, koska teknologia kehittyy nopeasti. Puhevammaisten asiakasryhmä on hyvin heterogeeninen ja kasvava. Heidän tarpeensa ovat hyvin yksilöllisiä ja esimerkiksi erilaisten kommunikaatiokeinojen jatkuvasti kehittyessä myös puhevammaisten palveluntarpeen muutokset ovat nopeita. Rainò ja Vikin tutkimuksessa tuli esiin myös yrittäjinä toimivien tulkkien yritysosaamiseen liittyvät liiketoimintasaamisen ja ymmärryksen kehittämistarve (mt., 53–55, 60.) Luonnollisesti yksinyrittäjillä osaamisen kehittäminen on heidän omalla vastuullaan.

Valtionvarainministeriön Kansallisen julkisten hankintojen strategian mukaan hankintaosaamista tulee olla organisaation kaikilla tasoilla (Valtionvarainministeriö 2020b, 6). Hankintaosaamisesta on tehty tutkimuksia, mutta usein vain hankintayksiköiden näkökulmasta. Esimerkiksi Kaari (2022) on tutkinut hankintaosaamisen osa-alueita julkisissa hankinnoissa ja hänen mukaansa verkostoituminen on tärkeässä roolissa hankintoja tekeville (Kaari 2022). Valtionvarainministeriön uusimman strategian mukaan tulevana vuosina julkisten hankintojen kehittämisessä keskitytään kilpailutuksissa saatavien tarjousten määrän kasvattamiseen sekä kustannustehokkuuteen. Pyrkimyksenä on rakentaa vahvempaa kumppanuutta ostajan ja myyjän välillä sekä lisätä hankintaosaamista (Valtiovarainministeriö 2024). Hankintaosaamisen kehittämisen ajankohtaisuudesta, yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta kertovat myös tämän vuoden (2024) hallitusohjelman tavoitteet.

Yritysten hankintaosaaminen on hankinnan onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeää. Tästä syystä Kelan vammaisten tulkkauspalvelun kilpailutuksiin osallistuvien yrittäjien hankintaosaamista ajankohtaista tutkia, jotta palveluntuottajat tiedostaisivat osaamistarpeet ja voisivat

kehittää osaamistaan. Julkisiin hankintoihin osallistuvien tarjoajien osaamisen kehittäminen on niin hankintayksiköiden, tarjoajien, asiakkaiden kuin myös yhteiskunnan edun mukaista. Markkinat saadaan osallistettua tarjouskilpailuun ja palvelu järjestettyä hankintalain mukaan kokonaistaloudellisesti edullisimmalla tavalla, kun kaikki markkinoilla olevat toimijat vastaavat kestäväällä ja ammatillisella tavalla tarjouspyyntöihin.

Suomessa yksinyrittäjyys on ollut jo pitkään kovassa kasvussa, ja yksinyrittäjyyden yleistymisen on ollut työelämässä 2000-luvun merkittävin trendi (Suomen Yrittäjät 2023). Tämä muutos näkyy myös Kelan vammaisten tulkkauspalvelussa. Palveluntuottajien ja samalla myös yksinyrittäjien määrä on koko ajan kasvanut. Esimerkiksi mikroyritysten, joiden palveluksessa on alle 10 henkilöä, määrä on tasaisesti kasvanut kaikkien viiden hankintakauden aikana vuosina 2010–2022. Kelan vammaisten tulkkauspalvelun ensimmäisessä kilpailutuksessa palveluntuottajia oli 46 (Huusko 2017, liite 2). Väänäsen opinnäytetyön tilastosta käy ilmi, että Kelan vammaisten tulkkauspalvelun palvelua tuottavia yrityksiä oli vuonna 2023 yhteensä 137, joista mikroyritysten määrä oli 82%. Vuonna 2022 päättyneellä neljännellä hankintakaudella yksinyrittäjien määräksi Väänänen arvioi 64–69 eli yli puolet palveluntuottajista. (Väänänen 2023, 34–37.) Usein yritysten tavoitteena on kasvaa ja kehittyä. Vammaisten tulkkauspalvelualan yritysten kasvu ei tapahdu markkinoinnin kautta vaan yrittäjän oman osaamisen kehittämisen kautta, jolloin palvelun keskeisenä elementtinä korostuu tulkkauspalvelun laatu. Laadukkaan palvelun kautta yritys on kilpailukykyisemmässä asemassa ja pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin monipuolisemmin. Yksinyrittäjille vammaisten tulkkauspalvelun tuottaminen on kustannustehokasta ja heillä on joustava mahdollisuus kouluttautua ja kehittää ammattitaitoaan juuri omien tarpeidensa sekä kiinnostuksen kohteidensa mukaan.

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyömme on jatkoa Väänäsen (2023) ammattikorkeakoulun ylemmän tutkinnon opinnäytetyölle, jossa selvitettiin Delfoi-menetelmän sopivuutta avoimen, anonyymien keskustelun järjestämiselle toimijoiden kesken. Delfoi-paneeliin osallistuneet kokivat osallistumisensa keskusteluun lisänneen hankintaosaamistaan, mikä oli yksi Väänäsen tavoitteista. Väänänen ehdottaa yhdeksi jatkotutkimusaiheeksi tarjoajien hankintaosaamisen kehittämistä ja koulutustarpeiden kartoittamista. Yksinyrittäjillä tarkoitamme tässä tutkimuksessa palveluntuottajia, jotka toimivat yrityksessä vastaten hallinnollisesta puolesta sekä tulkkaus-työstä itsenäisesti. Yksinyrittäjällä voi olla alihankintasopimuksia, mutta ei työntekijöitä. Yksinyrittäjän yritysmuoto voi olla elinkeinonaharjoittaja, osakeyhtiö tai kommandiittiyhtiö.

1.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää vammaisten tulkkauspalvelualan yksinyrittäjien palveluntuottaja- ja tulkkauspalveluosaamista sekä keinoja, joita he ovat käyttäneet kehittääkseen palveluntuottaja- ja tulkkauspalveluosaamistaan. Tavoitteena oli kartoittaa näiden osa-alueiden osaamistarpeita ja löytää myös keinoja lisätä yksinyrittäjien tietotaitoa ja kriittistä itsereflektointia. Opinnäytetyö on rajattu yksinyrittäjätulkkiensa osaamisen kartoittamiseen sekä kehittämistarpeisiin. Tavoitteenamme on jakaa tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena kerättyä tietoa yksinyrittäjille ja yksinyrittäjiksi aikoville. Opinnäytetyömme tuotoksena loimme käytänteen, jossa yksinyrittäjät verkostoituvat, saavat vertaistukea ja voivat virkistäytyä yhdessä. Tavoitteenamme oli tehdä näkyväksi yksinyrittäjien palveluntuottaja- ja tulkkauspalveluosaamista sekä lisätä myös alan isojen ja pienten palveluntuottajien yhteistyötä koko vammaisten tulkkauspalvelualan kehittämiseksi. Lisäksi tulkkausalan koulutusta tarjoavat oppilaitokset ja järjestöt voivat hyödyntää tutkimuksessa kerättyä tietoa järjestämällä lisäkoulutusta alan toimijoille osaamistarpeiden mukaisesti.

Olemme itse toimineet palveluntuottajina ja yrittäjinä lähes seitsemän vuotta. Tulkkeina, palveluntuottajina ja yrittäjinä olemme huomanneet keskusteluissa kollegoiden kanssa, että palveluntuottajatulkit ovat verkostoituneet keskenään ja heillä on laaja ymmärrys tulkkauspalvelualasta ja palvelukuvauksesta. Yksinyrittäjänä työskentely vaatii tietotaitoa ja useamman aihekokonaisuuden hallintaa, jotta palveluntuottajana toimiminen täyttäisi kaikki sopimuksessa vaaditut kriteerit. Yksinyrittäjällä on oltava tulkkauspalveluosaamisen lisäksi palveluntuottajaosaamista, joka pitää mielestämme sisällään viestintä- ja vuorovaikutusosaamista, liiketoimintaosaamista, kuin myös hankintaosaamista. Työelämähavaintojemme lisäksi halusimme saada tarkemman kuvan yksinyrittäjien tulkkauspalvelu- ja palveluntuottajaosaamisesta kyselyn ja ryhmähaastatteluiden avulla. Samalla halusimme tarjota kattavan ja jäsennellyn ajankohtaisen katsauksen yksinyrittäjien osaamisesta vammaisten tulkkauspalvelualalla. Opinnäytetyömme tilaaja on Kieliasiantuntijat ry, joka on kieliasiantuntija-ammateissa, monikielisen viestinnän, kielten, kääntämisen ja tulkkauksen parissa toimivien ammattilaisten ammattijärjestö. Kieliasiantuntijat ry kuuluu Akavan Erityisalojen ammattiliittoon ja on perustettu vuonna 2019. (Kieliasiantuntijat 2024.) Kieliasiantuntijat ry:llä on kanssamme yhteneväinen tavoite tutkia ja tukea yksinyrittäjyyttä tulkkauspalvelualalla. Kieliasiantuntijat järjestö saa työn tuloksista arvokasta tietoa tulkkien työelämän ja ammatissa toimimisen edellytysten kehittämiseen sekä

omaan toimintaansa. Kieliasiantuntijat ry vastasi toiminnallisen tutkimuksen kustannuksista, kuten tutkijoiden ja luennoitsijan majoituksesta, työnohjauspalkkiosta ja kokoustilojen vuok-
rasta.

1.2 Tutkimuskysymykset

Työn tavoitteena on herätellä yksinyrittäjiä huomaamaan tieto- ja taitotasonsa ja hankkimaan tarvitsemaansa tietoa. Työn tulosten perusteella saadaan selville mahdollisen lisäkoulutuksen tarve, ja tulevaisuudessa tätä voisi hyödyntää yhteistyömielessä järjestettävien koulutuksien. Lisäksi tekemämme kartoituksen tulokset ovat hyvä alustava tilannekatsaus jatkotutkimuksiin tai uuden opinnäytetyön pohjaksi. Seuraava opinnäytetyö voisi pureutua yksinyrittäjien osaamisessa tapahtuneisiin muutoksiin ja kartoittaa koulutuksen tehokkuutta ja tietotaidon levinneisyyttä.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaista palveluntuottajaosaamista yksinyrittäjillä on vammaisten tulkkauspalvelualalla Suomessa?
2. Millaista tulkkauspalveluosaamista yksinyrittäjillä on vammaisten tulkkauspalvelualalla Suomessa?
3. Millä tavoin yksinyrittäjät voivat kehittää palveluntuottaja- ja tulkkauspalveluosaamistaan vammaisten tulkkauspalvelualalla Suomessa?

1.3 Aiemmat tutkimukset

Tulkkauspalvelun laatua käsitteleviä tutkimuksia on olemassa useampi, mutta vammaisten tulkkauspalvelualan palveluntuottajien tulkkauspalvelu- ja palveluntuottajaosaamista ei ole toistaiseksi tietääksemme tutkittu. Siivonen (2019) on tarkastellut liiketoiminnan johtamista ja liiketoimintaosaamisen kehittämistä viittomakielen tulkkausalalla, mutta hankintaosaamista ei työssä käsitellä. Siivosen opinnäytetyön tulosten perusteella viittomakielen tulkkausalan yritysten johtajien työssä painottuvat eniten strateginen, talous- ja henkilöstöjohtaminen. Tutkimuksessa Kelan nähtiin vaikuttavan merkittävästi yritysten toimintaan ja sen koettiin asettavan haasteita liiketoiminnan johtamiselle. (Siivonen 2019.) Siivosen mukaan keskustelua ja kehittämistä tarvitaan, koska menestyäkseen yritykset tarvitsevat hyvää johtamista ja monipuolista

liiketoimintaosaamista, minkä vaikutukset puolestaan näkyvät niin henkilöstön hyvinvoinnissa kuin asiakkaiden saaman palvelun laadussa. Siivosen tulosten mukaan ihanteellisessa toimintaympäristössä myös yritysten välillä käytyä avointa ja alaa kehittävää keskustelua pidettiin tärkeänä (mt., 87, 105). Elina Impola on tehnyt toiminnallisen tutkimuksen Kelan vammaisten tulkkaukspalvelun hankinnasta, ja kehitystyön tuloksena vammaisten tulkkaukspalveluhankinnan hankintaprosessia saatiin kehitettyä ja tehostettua haluttuun suuntaan kokonaiskilpailutusajan lyhentyessä (Impola 2023). Palveluntarjoajien hankintaosaaminen ja tarkoituksenmukainen toiminta ovat keskeisiä hankintojen onnistumisen kannalta.

Riikka Paavonperän opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli edistää alan toimijoiden ymmärrystä siitä, millaiset reunaehdot lainsäädäntö asettaa vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen välitystoimintaan (Paavonperä 2022, 8). Välitystoiminnan raamien ymmärrys on tärkeää jo hankintaan osallistuttaessa. Kilpailutukseen osallistuvan yrittäjän on ymmärrettävä sopimus- ja palvelun kuvausasiakirjat tarkasti. Yritysten tulee osallistua markkinavuoropuheluihin ja vaikuttaa osaltaan tulkkaukspalvelualan tulevaisuuteen, jolloin myös yksinyrittäjätulkilta vaaditaan laajaa ja syvällistä ymmärrystä tulkkaukspalvelualasta, sen historiasta, lainsäädännöstä sekä yritysosaamista. Ymmärryksen lisäämiseksi alan sisällä tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja, verkostoitumista ja jatkuvaa osaamisen kehittämistä.

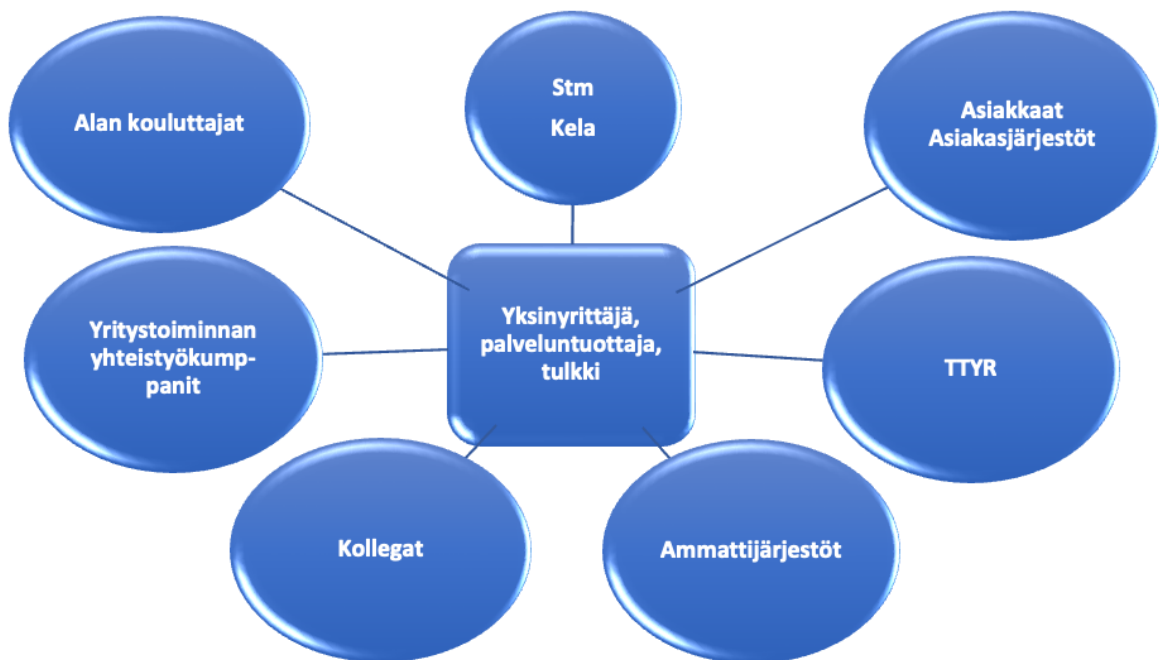
2 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU

Kelan tulkkauspalvelun piiriin kuuluvat Suomessa asuvat henkilöt, joilla on kuulovamma, kuulonäkövamma tai puhevamma. Tulkkausta henkilö saattaa tarvita esimerkiksi yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai opiskeluun. Henkilöllä tulee olla käytössään toimiva kommunikaatiokeino ja tulkkauksen avulla hänen on kyettävä ilmaisemaan tahtonsa. Pääasiassa asiakkaiden käyttämiä kieliä ovat suomi, ruotsi sekä suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli. Erilaisia tulkkauksen menetelmiä ovat muun muassa viitottu puhe, kirjoitustulkkaus ja puheen toisto. Puhevammaisten tulkkauksessa ovat käytössä asiakkaan henkilökohtaiset kommunikaatiomenetelmät. Kelan myöntämä oikeus palveluun on aina henkilökohtainen ja oikeus lakkaa vasta henkilön muuttaessa ulkomaille tai palvelun jäädessä tarpeettomaksi. Tulkkauspalvelua voidaan järjestää myös etätulkkauksena sekä Suomessa että ulkomailla. Kela järjestää asiakkaiden tarvitseman tulkkauspalvelun kilpailuttamiensa palveluntuottajien tuottamana. (Kela 2022.)

Vammaisten tulkkauspalvelualan yritysten pääasiallinen asiakas on tulkkauspalvelujen järjestäjä Kansaneläkelaitos eli Kela. Kelan lisäksi marginaalinen osa liikevaihdesta voi tulla esimerkiksi muilta viranomaisilta, kun ne järjestävät potilaslain (785/1992), esitutkintalain (805/2011), asiakaslain (812/2000) tai perusopetuslain (628/1998) edellyttämää vammaisten tulkkauspalvelua. Näiden lisäksi tulkkauspalvelua voivat ostaa suoralaskutuksena esimerkiksi erilaiset yhteisöt, yritykset, seurakunnat ja oppilaitokset. Kelan ostojen osuutta yritysten liikevaihdesta ei ole tarkkaan tiedossa, mutta Huuskon arvion mukaan se on vähintään 90 %. (Huusko 2017, 6). Koska lähes kaikki vammaisten tulkkauspalvelut ovat Kelan järjestämispalvelun piirissä, alan yritykset ovat riippuvaisia Kelan toimeksiannoista ja Kelan antamat toimitaraamit vaikuttavat yritysten toimintaan merkittävästi (Siivonen 2019, 20).

Kelan Vammaisten tulkkauspalvelua tuottavien yksityisten toimintaympäristöön kuuluu koamme kuvion mukaisesti Kansaneläkelaitos (Kela) palvelun järjestäjänä ja Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) hallinnoijana (Kuvio 1). Ne järjestävät ja kehittävät lainsäädännön mukaista palvelua. Asiakkaita ovat kuulovammaiset, puhevammaiset ja kuulonäkövammaiset henkilöt. Heidän etujaan ajavat ja valvovat asiakasjärjestöt kuten Kuurojen Liitto ry, Suomen kuurosokeat ry, Suomen CP Liitto, Kehitysvammaliitto ry, Svenska hörsel förbundet rf ja Finlandssvenska teckenspråkiga rf. Lisäksi palveluntuottajien toimintaympäristöön kuuluvat tulkkien

etujärjestöt kuten Kieliasantuntijat ry, Puhevamma-alan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry, Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry sekä Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Tulkki-toiminnan yhteistyöryhmän (TTYR) tavoitteena on kehittää tulkkauspalvelualaa ja luoda alalle hyviä uusia käytänteitä ja suosituksia. Ryhmässä on edustajat asiakasjärjestöistä, tulkkien ammattijärjestöistä, palveluntuottajista sekä tulkikoulutuksesta. Yrittäjän tukena toimivat Suomen yrittäjät ry sekä Mikroyrittäjät ry (Myry). Tärkeänä yhteistyökumppanina yksin Kelan vammaisten tulkkauspalvelua tuottavalle yrittäjälle ovat kollegat ja muut palveluntuottajat. Kanssakäymisessä korostuu kollegiaalinen yhteistyö ammatillisine keskusteluineen.



Kuvio 1: Vammaisten tulkkauspalvelualan toimintaympäristö palveluntuottajana toimivan yksinyrittäjätulkin näkökulmasta.

Vammaisten tulkkauspalveluala on jatkuvaa lisäkouluttautumista vaativa ala, sillä asiakkaat kouluttautuvat ja työllistyvät yhä monipuolisemmin. Yksinyrittäjätulkin toimintaympäristöön kuuluvat siis myös alan kouluttajat: Humanistinen ammattikorkeakoulu, Diakonia-ammattikorkeakoulu sekä Jyväskylän yliopiston viittomakielen keskus. Lisäksi vammaisten tulkkauspal-

velualan toimijan on huomioitava strategiassaan mm. häntä velvoittavat lait, markkinointi, viestintä, teknologia, kehitysnäkymät ja mahdolliset riskit. Toimintakenttämme on siis laaja, vaikka alamme saatetaan helposti mieltää marginaaliseksi.

2.1 Vammaisten tulkkauspalvelun toimintaympäristö

Tulkin työ on vaihtelevaa niin aihepiirin, kuin fyysisen paikankin osalta. Työympäristö voi muuttua asiakkaan rauhallisesta kodista aina hälyiseen illanviettoon. Ammatillainen osaa muuttaa rekisteriään, sijoittumistaan ja tulkkausvolyymiään aina vallitsevan tilaisuuden mukaan. Tulkilta vaaditaan sopeutumista tilanteisiin ja ymmärrystä tilausten välillä tapahtuvista toimintaympäristön muutoksista. Digitalisaation kehityksessä toimintaympäristö on laajentunut internettiin ja etätulkkauksen myötä tulkin on hallittava myös erilaisten tulkkausohjelmien käyttö.

Etätulkkauksen tarjoaminen on ollut vapaaehtoista ja yritys on voinut halutessaan kesken kilpailuskauden aloittaa etätulkkauksen tuottamisen. Digilaitteiden kautta tapahtuva etätulkkaus vaatii varsinkin viittomakielentulkilta viittomisen mukauttamista laitteen kameran ulottuvuuksien ja kuvakulman mukaan. Tulkin viittomistila on etänä rajatumpi, joten tulkin on mahdollisesti mukautettava tyyliään viittoessaan kameran edessä. Kirjoitustulkin on taas hallittava etätulkkausohjelman tekninen puoli sujuvasti. Kirjoitustulkin tulee esimerkiksi osata lisätä tulkkaus live-videokuvan päälle tulkkauksen aikana. Etätulkkauksessa palveluntuottajan on etukäteen ilmoitettava, edellyttääkö etätulkkausohjelmiston käyttö asiakkaan henkilötietojen käsitteilyä vai ei. Nämä eri ohjelmat on eroteltu kirjaimin A ja B. Tarjottaessa ohjelmistoa B on palveluntuottajan otettava huomioon yleinen tietosuoja-asetus GDPR. (Kela 2022).

2.2 Tulkkaustuotteet

Kelan vammaisten tulkkauspalvelu sisältää tällä hetkellä kolme tuotetta: puhevammaisten tulkkaus, kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus, sekä kirjoitustulkkaus kuulo- ja kuulonäkövammaisille. Lisäksi Kela järjestää kaikille kolmelle asiakasryhmälle opiskelutulkkausta. Yhdellä hankinta-alueella tulkki voi tuottaa kaikkia kolmea tuotetta, mutta kahdella hankinta-alueella työskennellessään tulkki ei voi kilpailuttaa itseään kaikkiin kolmeen tuotteeseen. (Kela 2022, 20) Jokainen tulkkaustuote vaatii tulkilta kouluttautumista ja ammattitaitoa, jotta hän kykenee tulkkauksen lisäksi ottamaan huomioon tuotteen ominaispiirteet. Seuraavissa kappaleissa

esittelemme tulkkaustuotteita perustaen esittelymme työkokemuksen kautta saatuun osaamiseen ja tietoon.

Kirjoitustulkkaus on kielen sisällä tapahtuvaa simultaanitulkkausta kuulo- ja kuulonäkövammaisille. Pääasiassa tulkki välittää suullisen viestin kirjoitettuun muotoon tietokoneella, jossain tapauksissa kirjoittamalla käsin. Puhenopeuden ylittäessä kirjoitusnopeuden joutuu tulkki usein tiivistämään tekstiä sekä käyttämään lyhenteitä. (Suomen Kirjoitustulkit ry. 2024.) Tulkki voi lisäksi kuvailla ympäristön ääniä tai tapahtumia kirjoittamalla. Nykyaikaisen tekniikan ansiosta kirjoitustulkkaus onnistuu niin lähi- kuin etätulkkauksena.

Suomessa viittomakieliset käyttävät yleensä kommunikointiin joko suomalaista tai suomenruotsalaista viittomakieltä. Tällöin tulkki tulkaa kahden kielen välillä. Huonokuuloisten ja kuuroutuneiden äidinkieli on usein puhuttu suomen tai ruotsin kieli, jolloin he käyttävät viitottua puhetta puhutun kielen sanajärjestyksen mukaisesti. (Fast, Kalela 2005, 5–8). Kuulonäkövammaisille viittomista voidaan mukauttaa asiakkaan näkökyvyn mukaan aina vapaaseen tilaan viittomisesta taktiiliin tai kapeasti viitottuun tulkkaukseen. Kuulonäkövammaisille tulkkauksen menetelmiin kuuluu lisäksi puheentoisto, kuvailu ja opastus. Kuulonäkövammaisten menetelmiin kuuluu usein myös tiedonvälittäminen kosketuksen kautta. (Suomen Kuurosokeat ry 2024.)

Puhevammaisten tulkki on perehtynyt puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikaatiomenetelmiin, sekä on tietoinen miten eri vammat saattavat vaikuttaa kommunikointiin (Suomen puhevammaisten tulkit ry, 2024). Tulkkausmenetelmiä on usein epäselvän puheen toistaminen, kirjoittaminen, viittominen sekä erilaiset graafiset merkit. Puhevammaisten kanssa käytetään myös erilaisia apuvälineitä kuten kuvakansioita, puhelaitteita tai tietokonetta. Puhevammaisten tulkit perehtyvät usein erikseen asiakkaansa käyttämään kommunikaatiotapaan tai kommunikoinnin apuvälineisiin.

3 YKSINYRITTÄJÄN OSAAMINEN JA SEN KEHITTÄMINEN

Mika Kamensky (2014) on kuvannut osaamisen keskeisiä ulottuvuuksia. Hänen mukaansa osaaminen muodostuu ydinosaamisesta, vuorovaikutusosaamisesta, teknis-taloudellis-sosiaalisesta osaamisesta, yksilö- ja joukkueosaamisesta. Lisäksi osaamiseen kuuluvat tiedot, taidot, näkemys, halu ja rohkeus. Kamenskyn mukaan käytännön kokemusta, harjoittelua, yritystä ja erehdystä vaaditaan, jotta voidaan puhua taidosta. (Kamensky 2014, 282–283.) Yksinyrittäjien on osattava verkostoitua ja tiedostaa, millaista osaamista tarvitaan, hankkia tarvittava osaaminen sekä käyttää yritysneuvontaa. Osaamisen kehittämistä edellytetään myös työsopimuslaissa (55/2001). Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia, että työntekijä suoriutuu työstään, vaikka yrityksen toimintaa, työmenetelmiä tai tehtäväkuvaa kehitettäisiin. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan. Luonnollisesti yksinyrittäjän on itse huolehdittava osaamisensa kehittämisestä.

Hankinnan ammattilaisuuden tärkeänä osana ovat myös neuvottelu- ja esiintymistaidot. Sopimusjuridiikan osaaminen korostuu varsinkin niissä yrityksissä, joissa ei ole omaa juristia tai juridista resurssia. Nykyään hankintahenkilökunnalta edellytetään myös toiminnanohjausjärjestelmien ja muiden hankinnan työkalujen osaamista. (Huuhka 2019, 38.) Hankintoihin liittyviä valmiuksia ovat ProcurComp EU:n mukaan horisontaaliset eli ennen sopimusta ja sopimuksen jälkeen -valmiudet. Hankintoihin osallistuvan yksinyrittäjän tärkeitä valmiuksia ovat myös pehmeät, henkilökohtaiset valmiudet, ihmisosaamisvalmiudet sekä suorituskykyvalmiudet. Näitä valmiuksia kuvataan neljällä pätevyystasolla, joita ovat perustaso, keskitaso, edistynyt taso ja asiantuntijataso. ProcurComp EU on Euroopan komission suunnittelema julkisten hankintojen ammattimaistamiseen kehitetty väline. Tämän työkalun avulla yksinyrittäjät voivat arvioida osaamistaan sekä havaita kehitystarpeita. (Euroopan komissio 2024.)

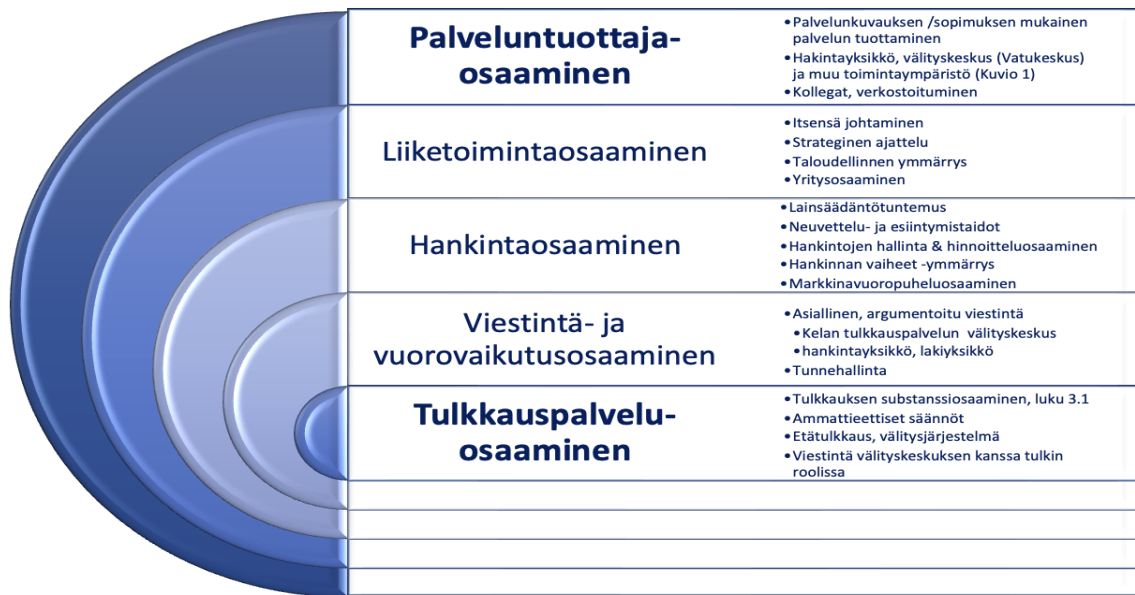
Voisimme ajatella, että yksinyrittäjätulkin ammattiosaamisella on kaksi puolta. Tulkki tarvitsee tulkkauspalveluosaamista yhtä lailla kuin palveluntuottajaosaamista. Mahdollisten riskien tiedostaminen ja hallintaosaaminen sekä kehitysnäkymien huomioiminen on tarkoituksenmukaista, kun yksinyrittäjä sitoutuu palveluntuottajaksi. Kehitysnäkymien arviointi on yrityselä-

män peruskiviä ja näin ollen kuuluu myös tulkkausalan yrittäjän toimintaan. Megatrendien seuraaminen yleisellä tasolla, mutta myös alakohtaisesti on tärkeää. Tulkkausalan tulevaisuuteen tähtästellään palveluntuottajan on hyvä varautua lisäkoulutukseen, jonka useampi kollega on kokenut tarpeelliseksi varautumiskeinoksi alan muutoksissa (Rainó & Vik 2020, 53).

Kokosimme yhteen opinnäytetyömme tietoperustan sekä tutkimustulosten pohjalta yksinyrittäjän osaamisen osa-alueet vammaisten tulkkauspalvelualalla (Kuvio 2). Yksinyrittäjältä edellytetään palveluntuottajaosaamista, jolla tarkoitamme esimerkiksi palvelunkuvauksen ja sopimuksen mukaista palveluntuottamista hankintakauden aikana sekä taitoa tehdä yhteistyötä hankintayksikön (Kelan vammaisten tulkkauspalvelun lakiyksikön) sekä välityskeskukseen (Vatu-keskus) kanssa.

Palveluntuottajaosaamisessa tärkeää ovat verkostoitumistaidot ja kyky tehdä yhteistyötä kollegoiden kanssa, koska tavoitteena on muodostaa yhteistä syvällistä ja laajaa ymmärrystä alasta, jotta hyvä yhteistyö muiden palveluntuottajien ja hankintayksikön kanssa tulisi mahdolliseksi. On tärkeää, että kaikilla toimijoilla on yhteinen ja jaettu ymmärrys esimerkiksi palveluntuottamisen tavoista. Asiallinen ja ammattimainen toiminta edellyttävät osaamista ja kykyä tehdä yhteistyötä koko toimintaympäristön (Kuvio 1) kanssa. Palveluntuottajaosaamiseen kuuluvat oleellisesti liiketoimintaosaaminen, hankintaosaaminen ja viestintä- ja vuorovaikutustaidot, joista tarkemmin kappaleessa 3.2.

Toinen tärkeä taito yksinyrittäjälle vammaisten tulkkauspalvelualalla on tulkkauspalveluosaaaminen, jonka olemme avanneet tarkemmin luvussa 3.1. Ammattimaiseen tulkkauspalveluosaaamiseen kuuluu toimiminen ammattieettisten sääntöjen mukaan sekä etätulkkausohjelmien ja välitysjärjestelmän hallinta. Myös tulkkauspalveluosaaamiseen kuuluvat hyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot Kelan vammaisten tulkkauspalvelun välityskeskukseen, asiakkaiden, kollegoiden ja muun toimintaympäristön kanssa. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot korostuvat palveluntuottajan roolissa sopimuskumppanin Kelan kanssa. Viestinnän on oltava molemmissa rooleissa asiallista, ammattimaista ja argumentoitua.



Kuvio 2. Yksinyrittäjänä toimivan Kelan vammaisten tulkkaukspalveluntuottajan osaamisen osa-alueet.

3.1 Tulkkauspalveluosaaminen

Olemme jakaneet tulkin tulkkauspalveluosaamisen eli ammattiosaaminen seitsemään eri osa-alueeseen. Jokainen osa-alue on kehitettävissä ja vaatii kriittistä tarkastelua tulkilta itseltään. Monet pohtimistamme osa-alueista linkittyvät selvästi myös eettisiin sääntöihin, jotka toimivat yhtenä tulkin työkaluista ammattitilanteissa. Asioimistulkin ammattieettisissä säännöissä ei ole mainintaa hankinta- tai yrittäjyysosaamisesta, eikä säännöstö sitä tarvitsekaan. Esimerkiksi koronapandemian vaikutuksesta ohje sai viittauksen etätulkkaukseen kohtaan 4 (Asioimistulkin eettiset ohjeet). Ohjeet ovat tarkoitettu kaikille tulkeille ja näin ollen yrittäjyys- tai hankintaosaamisen vaatiminen kaikilta olisi turhaa. Yrittäjähenkisyys ei sovi kaikille, joten tulkin ammatinharjoittamisen toinenkin näkökulma on hyvä muistaa koko ammattikuntaa koskevissa dokumenteissa. Tulkkeja kouluttavat Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK) ja Diakonia ammattikorkeakoulu (DIAK) ovat määritelleet kompetenssit tulkkioiskelijoille. He ovat jattelleet kokonaisuuden neljään eri pätevyysluokkaan: tulkin ammatillinen osaaminen, tulkkaustaidot ja työkielen osaaminen, viestintä ja vuorovaikutusosaaminen, sekä kulttuuri- ja toi-

mintaympäristöosaaminen (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2024, 53). Kompetenssit yhtyvät suurilta osin ajatustemme kanssa, mutta määrittelimme tässä opinnäytetyössä työkokemuksemme kautta saadun tiedon perusteella ammattiosaamisen seitsemään eri osa-alueeseen.

1. Yhtenä osa-alueena on tietenkin **kielitaito**. Vahva viittomakielen ja/tai puhekielen taito tulkkaustuotteen mukaan. Puhevammaisten tulkkauksessa vahva kielitaito sisältää myös tulkin hallitsemat eri kommunikaatiomenetelmät. Kansainvälistyminen näkyy tulkkauksen kentällä myös lisääntyneinä englanninkielisinä tilauksina, joihin ammattitaitoisia tulkkeja haetaan. Laaja sanavarasto erilaisine rekistereineen on tulkille vahvuus. Oman haasteensa tulkkaukseen tuo myös eri ikäluokille ominainen tapa käyttää kieltä. Tulkin käyttämät, asiakkaan ikäryhmästä poikkeavat, sanavalinnat pistävät helposti korvaan tulkkauksesta ja saavat tulkkauksen tältä osin helposti erottumaan joukosta. Sama ilmiö on huomattavissa myös harrastussanastoa sisältävässä puheessa.
2. **Kulttuurinen osaaminen** on erityinen taito viittomakielentulkilla. Ymmärrys viittomakielisten kulttuurista sekä kyky sopeutua erilaisiin viittomakielisiin yhteisöihin on tärkeää. Tulkki on usein tulkkaustilanteessa ainoa molempien kulttuurien tuntija, joten asiantuntijuus kulttuurien mahdollisessa törmäyksessä on tarpeen. Lisäksi kulttuuritulkkaus on olennainen osa työtä. Suomessa maahanmuuttajien määrän lisääntyessä eri kulttuurien osaaminen ja tietous lähihistoriasta on myös hyödyksi.
3. Kyky tehdä **eettisiä päätöksiä** nopealla aikataululla vaatii tulkilta päättäväisyyttä ja eettisen ohjeistuksen erinomaista hallintaa. Tätä osa-aluetta voitaisiin kutsua eettiseksi harkintakyvyksi, sillä tulkin on osattava käsitellä myös herkkiä ja luottamuksellisia tietoja asianmukaisesti ammattitaidolla.
4. **Kommunikaatio- ja viestintätaidot** voidaan jaotella yksinyrittäjätulkin kohdalla kahteen kategoriaan. Kommunikaatio palveluntuottajana hankintayksikön suuntaan tai kommunikaatio tulkkina toimiessa kentällä. Tulkkina toimiessaan yksinyrittäjä tarvitsee tehokkaat viestintätaidot, jotka mahdollistavat selkeän ja täsmällisen tiedonvälityksen asiakkaiden suuntaan esimerkiksi valmistautuessa tulkkaustilaukseen. Myös non-verbaalinen kommunikointi on tärkeässä asemassa ammatissa, jossa väistämättä ollaan esillä.

5. **Tulkkaustekniset taidot.** Taito valita ja soveltaa erilaisia tulkkausstrategioita tilanteen ja osallistujien tarpeiden mukaisesti. Sekä varsinkin puhevamma-alalla tulkin kyky arvioida kommunikaation sujuvuutta tilanteessa sekä tulkkaustekniikan valinnan sopivuutta hetkeen korostuu.
6. **Stressinhallinta.** Kyky toimia paineen alla ja ylläpitää ammatillista suorituskykyä vaikeissakin tilanteissa. Stressiä ennalta ehkäisevästi tulkki osaa myös hallita työn kuormittavuutta ja osaa suunnitella työviikkonsa oman jaksamisensa kannalta järkevällä tavalla. Tulkkaustyö saattaa kuormittaa tekijäänsä eri tavoin, jolloin tasapainon löytäminen arjen ja työelämän välille edesauttaa stressinhallintaa. Yksinyrittäjän on hyvä myös huomioida työajassaan palveluntuottajan tehtäviin kuuluva hallinnollinen puoli, jolle on hyvä jättää oma aikansa työviikkoa suunnitellessa.
7. **Jatkuva oppiminen:** Valmius ja halu jatkuvaan ammatilliseen kehittymiseen sekä uusien taitojen ja käytäntöjen omaksumiseen. Työympäristön ja yhteiskunnan muuttuessa, on tulkin pystyttävä sopeutumaan ja kyettävä oppimaan jatkuvasti uutta. Avoin asenne ja halu oppia antaa tulkille jo päivittäin uutta tietoa työelämässä. Omalta mukavuusalueelta poistuminen saattaa avata pitkäänkin tulkkina toimineelle uusia näkökulmia ja antaa konkreettisia vinkkejä tulevaan.

3.2 Palveluntuottajaosaaminen

Palveluntuottajaosaaminen on vammaisten tulkkauspalvelualalla laaja kokonaisuus, joka pitää sisällään osa-alueita, jotka sivuavat toisiaan ja limittyvät vahvaksi osaamispaketiksi. Vammaisten tulkkauspalvelun tuottaminen on liiketoimintaa, vaikka itse perustyö, tulkkaaminen, ei eroa eri toimijoiden välillä.

Liiketoimintaosaamista tarvitaan yrityksissä. Mielestämme tämän osaamisen tulisi vammaisten tulkkauspalvelualalla sisältää syvälinen ymmärrys siitä, mitä tarjotun palvelun hinnoittelussa tulee osata huomioida. Tarjotun palvelun hintaa laskettaessa on otettava huomioon muun muassa palkka ja sen sivukulut, yrityksen tekemä voitto, työterveyshuolto, työhyvinvointi, ve-

rot, eläkevakuutusmaksut, muut vakuutusmaksut, peruutuskorvaus, valmistautuminen, koulutus/ osaamisen kehittäminen, raportointi ja laskutus, koneet, laitteet, ohjelmat, matka-ajan palkka, kirjanpitokulut, edustuskulut, tietoliikenneyhteydet, nettisivut, sekä liikkumisesta aiheutuvat kustannukset. Yrityksen palvelua hinnoitellessa tulisi muistaa sisällyttää yksikköhintaan, vammaisten tulkkauspalvelun kilpailutuksesta puhuttaessa tuntihintaan, myös yrittäjän vuosilomat.

Palveluntuottajana yrittäjä joutuu olemaan yhteydessä hankintayksikköön ja viestintä tapahtuu joko puhelimitse tai sähköpostilla. Tehokkaat **viestintä- ja vuorovaikutustaidot** varmistavat selkeän ja ammattitaitoisen ja toisia kunnioittavan vuorovaikutuksen hankintayksikön (Kelan) kanssa. Myös kyky viestiä asiallisen ammattimaisesti tunteitakin herättävien seikkojen tiimoilta, on tärkeää yrittäjälle. (Paavonperä 2022, 114–120.) Olemme osallistuneet useisiin Kelan tarjouskilpailuihin ja kokemuksemme mukaan hyvä **hankintaosaaminen** voi auttaa yrittäjää saavuttamaan kilpailuetua markkinoilla ja varmistamaan liiketoiminnan kannattavuuden ja kestävyuden. Hyvään hankintaosaamiseen vammaisten tulkkauspalvelualalla kuuluu markkinatuntemus, joka tarkoittaa sekä kilpailijoiden, että asiakkaiden ja heidän muuttuvien tarpeidensa tuntemista, hankintaprosessin hallintaa sekä riskienhallintaa ja kykyä arvioida tulevaisuutta yrittäjän sitoutuessa usean vuoden sopimukseen.

3.3 Tulkkauspalveluosaamisen kehittäminen

Yksinyrittäjän tulkkauspalveluosaamisen kehittämisen menetelmiä ovat erilaiset koulutukset kuten esimerkiksi kansallisen tai kansainvälisen ylemmän ammattikorkeakoulun tutkinto-ohjelman (Tulkkausalan kehittäminen 90 op tai Eumasli 90 op), suomalaisen viittomakielen opintojen (Jyväskylän yliopisto) tai lyhyempien kurssien ja opintokokonaisuuksien suorittaminen.

Opintojen lisäksi osaamista voi kehittää pyytämällä palautetta ja valmistautumalla eri tavoin tulkkaukseen. Viittomakielisen kirjaston materiaalin ja muun viittomakielisen ja tulkatun materiaalin avulla viittomakielen taitoa voi kehittää itsenäisesti. Puhevammaisten tulkkiin ja kirjoitustulkkiin hyvään valmistautumiseen kuuluu myös tutustuminen uusiin tulkkauksessa käytettäviin apuvälineisiin ja ohjelmiin sekä eri vammoihin ja niiden vaikutuksiin kommunikoin-

nissa. Tulkkauksen osaamisen kehittäminen vaatii tulkilta itsereflektiota ja saatujen palautteiden läpikäyntiä ja hyödyntämistä. Elinikäinen oppiminen ja avoin asenne ovat avainasemassa kehityksen tiellä.

3.4 Palveluntuottajaosaamisen kehittäminen

Palveluntuottajan osaaminen ja mm. hankintoihin valmistautuminen on onnistumisen kannalta erittäin tärkeää. Palveluntuottajakokemuksemme perusteella osaamistaan yrittäjä voi kerryttää osaamistaan muun muassa kouluttautumalla, verkostoitumalla, osallistumalla markkinavuoropuheluihin, tutustumalla hankintalainsäädäntöön, aiempiin hankintapäätöksiin, tarjouspyyntöihin sekä julkisen ja yksityisen sektorin hankintailmoituksiin. Vastuullinen toiminta tarjousvaiheessa ja hankintakauden aikana on tärkeää. Hankintojen peruseriaatteet tulee ymmärtää kuten myös hankintayksikköä ohjaava lainsäädäntö, jonka perusteella hankintayksiköt toimivat. Eri alueiden markkinoita on hyvä arvioida ja vertailla muihin alan hankintoihin. Vammaisten tulkkauspalvelualalla on Kelan hankinnan lisäksi mm. hyvinvointialueiden sekä kuntien hankintoja. Yhteistyö ja verkostoituminen sopimuskumppanin ja muiden toimijoiden kanssa on erittäin tärkeää. (Kastikainen 2024.)

4 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUN HANKINTA

Kela on järjestänyt vuodesta 2010 vammaisten tulkkauspalvelulain (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010) edellyttämää palvelua kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisille henkilöille. Kela noudattaa hankintamenettelyssä hankintalakia (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016). Hankintalain mukaan hankintayksikön on otettava huomioon kyseistä palvelua koskeva lainsäädäntö sekä käyttäjien erityistarpeet ja kuuleminen siten kuin muualla laissa säädetään. Hankintayksikön on lisäksi otettava huomioon palvelujen laatuun, jatkuvuuteen, esteettömyyteen, kohtuuhintaisuuteen, saatavuuteen, kattavuuteen, eri käyttäjäryhmien erityistarpeisiin, käyttäjien osallistumiseen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen sekä innovointiin liittyvät tekijät. Sopimusten kesto ja muut ehdot on määritettävä siten, ettei niistä muodostu kohtuuttomia tai epätarkoituksenmukaisia seurauksia käyttäjille.

Kelan hankinnan missio ja visio kertovat, mikä on toiminnan tarkoitus ja tulevaisuuden tavoite. Ne luovat perustan, jonka pohjalta strategiset hankintalinjaukset voidaan määritellä. Missioksi määriteltiin asiakaslähtöisyys, vastuullisuus ja vuorovaikutteisuus, ja visioksi ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävien sekä vaikuttavien hankintojen tekeminen. Hankintojen toimintaympäristöjen muutosten keskiössä Kelalla on julkisen talouden kestävyys. (Kela 2020.) Kelan onkin ostettava palvelu kokonaistaloudellisesti edullisimmalla tavalla. Palveluntuottajille Kelan strategia näyttäytyy vastuullisina hankintoina, joissa palveluntarjoajat ovat yhdenvertaisia. Kelan tavoite on lisätä vuorovaikutusta ja käyttää palveluntuottajien asiantuntemusta hankintojen ja palvelun kehittämiseksi esimerkiksi markkinavuoropuhelujen avulla. (Paavonperä 2022, 5, 20.)

Kela järjestää vammaisten tulkkauspalvelun ja hankkii palvelun avoimena menettelynä sekä suorahankintana. Vammaisten tulkkauspalvelut hankitaan puitejärjestelyn avulla. Sopimuskausi on yleensä kaksi vuotta ja lisäksi Kela varaa oikeuden kahteen optiovuoteen. Hankinnoista Kela ilmoittaa sähköisesti Hilmassa eli sähköisessä julkisten hankintojen ilmoituskanavassa. Hankintoihin myös osallistutaan sähköisesti Tarjouspalvelut.fi -sivustolla. (Kela 2024a.) Kelan järjestämä vammaisten tulkkauspalvelu perustuu lakiin vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista (133/2010). Puitejärjestelyyn Kela valitsee tarjoajia hinta-laatusuhteen perus-

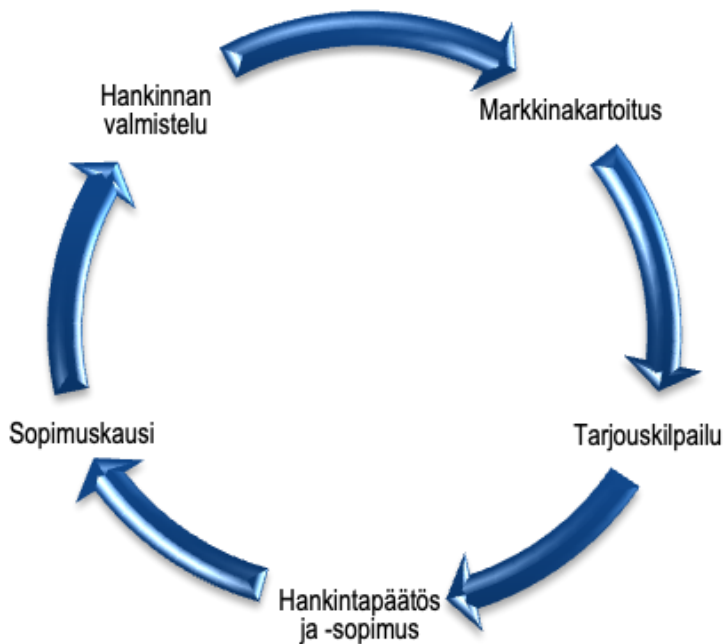
teella määräytyvässä etusijajärjestyksessä. Hankittavia tuotteita ovat kuulovammaisten tulkkaus, kuulonäkövammaisten tulkkaus, kuulovammaisen kirjoitustulkkaus, kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus sekä puhevammaisten tulkkaus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 5.) Cloudia Kilpailutus on yleisesti julkisissa hankinnoissa käytössä oleva sähköinen hankintajärjestelmä. Tarjoaja syöttää tiedot Tarjouspalvelu.fi toimittajaportaalissa. Tarjoajat ohjataan täyttämään tarjouslomake oikein ja pakotetusti kaikilla tiedoilla, mikä helpottaa ja nopeuttaa tarjousten käsittelyä. Erilaisten valmiiden vastausten käyttäminen ja pakotetut kyllä- ja ei -vastaukset ohjaavat täyttöä ja tukevat tarjouksen virheettömyyttä. (Cloudia 2024.)

Avoimessa menettelyssä kaikki halukkaat yritykset voivat tehdä tarjouksia. Hankintayksikön on käsiteltävä ja tarkastettava tarjousten oikeellisuus sekä tarjoajan soveltuvuus. Tarjouskilpailun voittaa kokonaistaloudellisesti edullisin tai hankintailmoituksessa ja tarjouspyynnössä ilmoitettujen valintaperusteiden mukainen paras tarjous. (Lehto 2022, 20–21.) Kela on kilpailuttanut vammaisten tulkkauspalvelun avoimella hankintamenettelyllä valtakunnallisesti kaikilla välitysalueilla vuosina 2010, 2013, 2017 ja 2021. Markkinaoikeuden päätöksen mukaisesti kilpailutettiin vuonna 2022 Uusimaa, läntinen ja keskinen välitysalue ja pohjoisella alueella puhevammaisten tulkkaus. (Impola 2023, 6.) Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankinnan tulee täyttää hankintalain ja vammaisten tulkkauspalvelua säätelevien lakien vaatimukset. Hankinta tulee voida kuvata ja suorittaa tehokkaasti kohtuullisessa aikataulussa, vastuullisesti ja virheettömästi. (mt., 19) Sosiaali- ja terveysministeriö on arvioinut vuonna 2020 Kelan hankintamenettelyä vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluissa. Selvityksen suosituksissa arvioidaan, että palvelun toteuttamiseksi voidaan harkita kilpailutuksen sijaan rekisteröitymis- tai dynaamista hankintamenettelyä, mutta on tärkeää varmistua, että toimijoita kohdellaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 19.) Haastatellut kokivat Kelan vammaisten tulkkauspalveluiden vuoden 2017 hankinnan laatukriteerit yksipuolisiksi eikä koulutuksen ja kokemuksen koettu todentavan aukottomasti tulkkien osaamista. Laatukriteerit arvioitiin haastatteluissa myös uhaksi yritysten kasvulle sekä tulkkien osaamisen kehittämiseksi hankintakauden aikana. Kriteerien kerrottiin haastatteluissa suosivan pieniä palveluntuottajia, joiden henkilöstö on keskimäärin kokenutta. Haastateltujen mukaan tulevissa hankinnoissa tulisi huomioida palveluntuottajan kyky kehittää henkilöstönsä osaamista ja vastata asiakkaiden yksilöllisiin tulkkaustarpeisiin. (mt., 15.)

4.1 Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankinnan vaiheet

Perinteinen hankintaprosessi on operatiivinen, yksisuuntainen ja reaktiivinen, siinä hankintapäätökset tehdään vasta tarpeen ilmaannuttua eikä niitä suunnitella etukäteen. Reaktiivinen reagointi voi johtaa kiireeseen, korkeampiin kustannuksiin ja vähäisempään tehokkuuteen. Modernissa prosessissa etsitään jatkuvasti parhaita mahdollisia ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin. Molemmat prosessimallit alkavat asiakkaan tarpeesta, jonka jälkeen tulee tuote- ja palvelu- ja toimittajamarkkinat. Moderni prosessi kiertää kehää, jolloin se alkaa aina uudestaan ja siinä huomioidaan toimittajamarkkinoiden mahdollisuudet suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Hankintaprosessin vaiheet ovat tarpeen määrittely, toimittajien valinta, sopimuksen tekeminen, tilaaminen, toimitusvalvonta sekä seuranta ja arviointi. Prosessissa edellisen vaiheen onnistumiset ja epäonnistumiset vaikuttavat tulevien vaiheiden onnistumiseen. Onnistunut hankintaprosessi edellyttää monenlaista osaamista ja asiantuntijuutta sekä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja. (Nieminen 2016, 51–54.)

Koko hankintaprosessin voisi nähdä liikkuvan ympyrän kehää pitkin. Liike ei pysähdy, vaan uuden hankintakauden alkaessa aloitetaan myös uusi kierros ympyrän kehällä. Prosessi lähtee käyntiin hankinnan valmisteluvaiheella (Kuvio 3). Hankinnan valmisteluvaiheessa päätetään hankintamenettely, laaditaan asiakirjat kuten tarjouspyyntö, palvelukuvaus, valinta- ja vertailuperusteet sekä sopimusluonnos. Osittain valmisteluvaiheeseen kuuluu myös markkinakartoitus, jossa osallistetaan palvelun käyttäjät. Tällöin hankintayksikkö julkaisee tarjouspyynnön Hilma-ilmoituskanavassa ja tarjoajat saavat esittää kysymyksiä, joihin hankintayksikkö vastaa. Seuraavassa vaiheessa hankintayksikkö avaa tarjouskilpailun. Vertailee saadut tarjoukset ja valitsee voittajat. Sitten osallistujille lähetetään hankintapäätös ja odotusajan jälkeen valittujen palveluntuottajien kanssa solmitaan sopimukset. (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2023.) Uusi hankintakausi saadaan käyntiin ja sopimuskauden lähestyessä loppua, hankintakuvio pyörähtää uudelle kierrokselle.



Kuvio 3: Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankinnan vaiheet.

Kelan on huomioitava hankinnoissaan vastuullisuus ja Kelan toiminta perustuukin arvoihin; joiden mukaan toiminnan tulisi olla ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Kela velvoittaa myös palveluntarjoajia sitoutumaan näihin arvoihin. Kelan eettinen ohjeisto määrittelee vähimmäisperiaatteet, joita jokaisen palveluntuottajan tulee noudattaa tehdessään Kelan kanssa yhteistyötä. (Kela 2024b.) Hankintayksikön ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella perustetaan puitejärjestely, jossa tarjoajat asetetaan etusijajärjestykseen. Etusijajärjestykseen vaikuttaa tarjoajan hinta 40 % verran ja laatu 60 % verran. Laatusuhteeseen vaikuttavat koulutus sekä työkokemus. (Hilma hankintailmoitus 28.4.2024.)

4.2 Kilpailutuksessa huomioitavia asioita

Vammaisten tulkkauspalvelun hankintaa ei ole aiemmin tutkittu tarjoajien näkökulmasta. Tässä kappaleessa pohdimme oman palveluntuottajakokemuksemme perusteella asioita, joita tarjoajan tulee huomioida kilpailutuksessa. Palveluntuottajaksi valittu yksinyrittäjä sitoutuu kahdeksi - neljäksi vuodeksi tuottamaan palvelua tarjoamallaan hinnalla Kelan määrittelemän palvelunkuvauksen ja sopimusehtojen mukaisesti. Kelan kustannusten korvaaminen perustuu siihen, että heidän tulee järjestää tulkkauspalvelu kokonaistaloudellisesti edullisimmalla tavalla ja tulkkauksen korvauksen lisäksi palveluntuottajalla on laskutusoikeus välttämättömistä

oheiskustannuksista palvelunkuvauksen ja sopimuksen mukaan. Oheiskustannuksia, jotka Kela korvaa toteutuneiden kustannusten mukaan, ovat esimerkiksi majoituskulut sekä matkustamisesta aiheutuneet kustannukset. (Kela 2022, 117.) Kustannukset korvataan palvelunkuvauksen mukaan, joten se on tärkeää lukea tarkkaan ja kysyä tarjouspyynnön jättämisen jälkeen Kelasta kohdista, joissa on tulkinnan varaa tai joita ei itse ymmärrä. Tarjouspyynnön julkaisun jälkeen on yleensä kymmenen vuorokautta aikaa lähettää hankintayksikölle kysymyksiä. Tulkkauspalvelu laskutetaan Kelalta tuntiperusteisesti ja tuntihintaan lasketaan lisäksi prosentuaaliset lisät esimerkiksi työajasta tai tulkkausmuodosta riippuen. Kela ei korvaa matka-ajan palkkaa tai peruuntuneita tilauksia.

Asiakkaalle palvelu on maksutonta ja subjektiivinen oikeus, eikä hänelle tule seurauksia, vaikka hän peruisi tilauksen tai ei saapuisi paikalle. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta peruuntuneista tilauksista ja siten peruutukset vaikuttavat tarjottuun hintaan. Yksinyrittäjälle kustannuksia aiheutuu hukkaan menneen työajan muodossa. Kela käyttää hankintayksikkönä sekä resurssipohjaista että käytön määrään perustuvaa hinnoittelumallia, jolloin palveluntuottajalle muodostuu laskutusoikeus tilatun ajan mukaan, vaikka palvelun käyttäjä ei käyttäisikään kokonaan tulkkaukseen varattua aikaa. (Kela 2022, 94.) Nämä korvaukset on kuitenkin määriteltävä korvattaviksi viittomakielentulkkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot –suosituksessa, kun työsuhte perustuu tuntipalkkaan (Kieliasiantuntijat 2022). Nämä ovat mielestämme kustannuksia, jotka yrittäjän tulee huomioida hinnoitellessaan tarjoamaansa palvelua.

Työtilaukseen valmistautumisesta Kela ei myöskään maksa korvausta. Paljon valmistautumista vaativat tilaukset on kuitenkin luokiteltu vaativan tason tulkkauksiksi, joilla on korkeampi tuntikorvaus. (Kela 2022, 120.) Kelan palveluntuottajana ja sopimuskumppanina yksityisyrittäjä allekirjoittaa sopimuksen, jossa sitoutuu noudattamaan ammattieettistä säännöstä (Kieliasiantuntijat 2024). Ammattieettinen säännöstö taas edellyttää, että tulkki valmistautuu jokaiseen tilaukseen huolellisesti ja kehittää osaamistaan jatkuvasti. Tehdyn tulkkauksen jälkeen tilaus on raportoitava, joka on palveluntuottajalle laskuttamatonta työaikaa. Nämä ovat kuluja, jotka tulisi osata sisällyttää tarjoamansa palvelun tuntihintaan, sillä erillistä korvausta hankintayksikkö ei niistä palveluntuottajalle maksa.

Suomi on jaettu maantieteellisesti kuuteen hankinta-alueeseen (Kela 2024c). Jokaisella alueella on erilaiset asiakaskunnat ja erilainen kilpailutilanne. Kelasta saa kattavan tilaston, josta näkee

aiempien hankintakausien palveluun oikeutettujen, palvelun käyttäjien ja tilausten määrän asiakasryhmittäin ja tuotteittain. Myös aiempien kausien hankintapäätökset ovat julkisia ja ne saa pyydettäessä Kelasta. Päätöksistä saa selville palveluntuottajien resurssimäärät, hinnat sekä laatupisteet. Esimerkiksi laatupisteiden kehitystä voi seurata tutustumalla useamman hankintakauden päätöksiin. Alueelliset erot ovat nähtävissä myös aiempien hankintakausien päätöksissä.

4.3 Hankintaosaamisen kehittäminen

Yritystoiminnassa hankinnoilla on monipuolinen merkitys. Yksinyrittäjät joutuvat yritystoiminnassaan tekemään palvelu ja tavarahankintoja. Kela edellyttää palveluntuottajilta muun muassa verkkosivut ja vakuutuksia (Kela 2022). Nämä palvelut yrittäjä voi ostaa ulkopuolisilta palveluntarjoajilta. Yrittäjän hankintalistalla voi olla myös kirjanpitoa, työnohjausta tai koulutuksia ulkopuolisilta palveluntarjoajilta sekä laitehankintoja. Vammaisten tulkkauspalvelualan yrittäjien on osallistuttava myös julkisiin hankintoihin. Yritystoiminnan edellytyksenä on Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankintaan osallistuminen, koska alan tilauksista suurimman osan järjestää Kela.

Hankintalain soveltamiseen ja kilpailutusvaiheeseen tarvitaan hankintayksiköltä juridista osaamista. Hankintayksikön osaamista voidaan tarkastella hankintojen vaikuttavuuden ja arvioinnin, hankintasopimuksien ja seurantojen sekä markkinakartoitusten ja vuoropuhelujen kautta. (Väänänen 2023, 16.) Hankintaan osallistuvien palveluntarjoajien hankintaosaaminen on yksi tulkkauspalvelualaan voimakkaasti vaikuttava tekijä. Valtiovarainministeriön julkaisussa (2020) mainitaan, että useissa hankinnoissa joudutaan sulkemaan tarjouksia pois, sillä ne eivät ole tarjouspyynnön mukaisia. Julkaisun mukaan tältä olisi vältytty, jos tarjoajien osaaminen olisi ollut parempaa ja tarjoukset olisi toteutettu huolellisemmin. Tarjoajat eivät aina ole esimerkiksi ymmärtäneet, että sopimusehdot eivät ole hankintakaudella muutettavissa ja näin ollen tarjotulla hinnalla ei ole kannattavaa tuottaa palvelua sopimuskauden loppuun saakka. Yrityssektorin järjestöt tarjoavat jäsenistölleen valmennusta julkisiin hankintoihin, mutta ne eivät ole tavoittaneet kaikkia. Julkisten hankintojen lisääntyvät laadulliset vaatimukset voivat suosia suuria yrityksiä, koska niillä on volyyymiä ja osaamista enemmän. Siksi julkisten hankintojen kilpailutuksiin osallistuvien pienten ja keskisuurten, eli pk-yritysten hankintaosaamiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota ja kaikkien tahojen yhteistyötä tulisi tiivistää. (Valtiovarainministeriö 2020a, 45–46.)

Vammaisten tulkkauspalvelualalla tarjoaja voi valmistautua tarjouksen jättämiseen hankkimalla todistuksen verojen maksamisesta tai verovelkatodistuksen ja hankkimalla todistukset työnantaja- ja ennakonperintärekistereihin kuulumisesta. Pitää varautua toimittamaan tosite myös lakisääteisten vakuutuksien olemassaolosta ja vakuutusmaksujen maksamisesta. Yksinyrittäjälle työterveyshuollon järjestäminen ei ole lakisääteistä eikä yrittäjän tarvitse kuulua työnantajarekisteriin. Vammaisten tulkkauspalvelu on arvonlisäverotonta palvelua, mutta alv-rekisteriin tulee ilmoittautua, jos esimerkiksi haluaa tuottaa opetuksia. Vuoden 2024 tarjouspyynnössä Kela hankintayksikkönä edellyttää Vastuu Group Luotettava kumppani tilaajavastuu -palvelun käyttämistä, vaikka YEL-tietoja hankintayksikkö ei saa sitä kautta vaan yrittäjän on toimitettava ne erikseen hankintayksikölle. (Konsi 2024,10, Hilma hankintailmoitus 28.4.2024.)

Kannattaa valmistautua toimittamaan hyvissä ajoin tarjoukseen vaadittavat tilaajavastuulain mukaiset dokumentit. Hankintayksikölle toimitettavat dokumentit eivät kuitenkaan saa olla yli kolme kuukautta vanhoja. Sähköisiin järjestelmiin tulee tutustua hyvin ja rekisteröityä niihin. Etukäteen kannattaa myös selvittää tarve tai mahdollisuus osallistua tarjouskilpailuun ryhtymänä. Tarjous on jätettävä ohjeiden mukaisesti määräaikaan mennessä. Hankintayksikkö arvioi tarjoukset ja muodostaa puitejärjestelyn, jossa tarjoajat laitetaan etusijajärjestykseen hankintapäätöstä varten. Sen jälkeen hankintayksikkö ja tarjoava yritys tekevät sopimuksen, joka on voimassa koko hankintakauden ajan. Hankintakausi on esimerkiksi Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankinnassa kaksi vuotta, jonka lisäksi Kela varaa kahdeksi vuodeksi optiot. Mikäli tarjoaja ei tule hyväksytyksi palvelun tarjoajaksi, voi asiasta tehdä 14 vuorokauden sisällä hankintapäätöksen oikaisupyynnön tai hakea siihen muutosta markkinaoikeudelta. (Mt., 9–11 & 15–16, Hilma hankintailmoitus 28.4.2024.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOIMENPITEET JA MENETELMÄT

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistapa on monimenetelmällinen. Opinnäytetyön aineiston keruussa käytettiin sekä kvantitatiivisen eli määrällisen että kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Kyselytutkimuksen lisäksi keräsimme aineistoa ryhmäkeskusteluiden avulla. Aiheesta ei ole aiempaa tutkimusta, joten emme voi vertailla määrällisen tutkimuksen tuloksia aiempiin tutkimuksiin. Trockimin ja Donellyn (2008) mukaan laadullinen tutkimus soveltuu käytettäväksi juuri silloin, kun ilmiöstä ei ole tietoa, teorioita tai tutkimuksia ja kun ilmiöstä halutaan saada syvälinen näkemys. Laadullisen tutkimuksen tekeminen edellyttää ilmiöön vaikuttavien tekijöiden tuntemista, mutta laadullisen tutkimuksen aikana voidaan toimia ja edetä tilanteen mukaan. (Kananen 2015, 70–71.) Työn tavoitteena on luoda uutta tietoa ja kehittää vammaisten tulkkauspalvelualalla toimivien yksinyrittäjien palveluntuottaja- ja tulkkauspalveluosaamista sekä jakaa osaamisen kehittämiseen tarkoituksenmukaisia tapoja.

Valitsimme monimenetelmäisen tutkimusotteen, koska halusimme saada riittävän monilta vammaisten tulkkauspalvelualan yksinyrittäjiltä vastauksia kyselyn avulla. Tutkimusongelma on kuitenkin moninainen, eikä siitä saada kyselyn avulla syvällistä ja laajaa ymmärrystä. Monimenetelmäisen tutkimusotteen valinta on perusteltua, vaikkakin kvantitatiivisen sekä kvalitatiivisen tutkimusaineiston analysointi on haastavaa. Haastattelun kautta saadut tulokset eivät ole yhteismitallisia kyselyn tulosten kanssa. Tulosten analysoinnissa on varottava virhetulkintoja. Kyselyn tulosten perusteella huomasimme, että saadaksemme Kieliasiantuntijat ry:lle tietoa yksinyrittäjien tarpeista, oli lisättävä tutkimukseen myös toiminnallinen osuus, case-tutkimus. Toiminnallisessa osuudessa selvitimme, millaisia keskustelumahdollisuuksia ja tapaamisia yksinyrittäjät vammaisten tulkkauspalvelualalla toivovat sekä millaisia aiheita yksinyrittäjät toivovat osaamista kehittäviin tapaamisiin. Koetaanko ryhmätyönohjaus toimivaksi sekä millaisia aihepiirejä niissä voitaisiin käsitellä? Kun samassa tutkimuksessa käytetään sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, voidaan näiden molempien parhaat puolet hyödyntää Mixed research metodin avulla (O’Cathain, Murphy & Nicholl 2007). Kyseessä on monimuotoinen tutkimus, jonka tavoitteena on korostaa molempien perinteisempien tutkimusmenetelmien vahvuuksia vähättelemättä kumpaakaan. Mixed research metodin käyttö on erityisen perusteltua tilanteissa, joissa monimutkaista aineistoa pyritään ymmärtämään ja arvioimaan. Menetelmä on ikään kuin välimuoto kvantitatiivisesta ja kvalitatiivisesta tutkimuksesta.

Näin ollen se sopii mielestämme hyvin opinnäytetyöhömmе, sillä joudumme yhdistämään erilaisia tutkimustekniikoita, menetelmiä ja lähestymistapoja yhdeksi kokonaisuudeksi ja sovelta-
maan ne käytännön toimintaan. (Johnson & Onwuegbuzie 2004, 14–15.)

Käytimme opinnäytetyön tekemiseen sähköistä Webropol-kyselyä, ryhmäkeskustelua ja ta-
paustutkimusta. Testasimme kyselyn sähköisesti pienen opiskelijajoukon kesken ja saimme ar-
vokkaita kommentteja, joiden perusteella muokkasimme kyselyä. Lisäsimmе kommenttien pe-
rusteella esimerkiksi avointen vastausten tilaa. Saimme myös hankintaosaamisen osa-alueista
lisää tietoa, jota pystyimmе huomioimaan kyselyssä. Kysely oli avoinna 14.12.2023 -
13.1.2024 ja saimme 29 vastausta. Kysely lähetettiin yrittäjien omilta nettisivuilta löydettyihin
38 sähköpostiosoitteeseen, Kelan yksinyrittäjien WhatsApp -ryhmään, jossa on jäsenenä 44
Kelan palveluntuottajina toimivaa yksinyrittäjää. Lisäksi kysely laitettiin Facebookiin viitto-
makielen tulkkien ryhmään, minkä kautta toivoimme saavamme myös yksinyrittäjiksi aikovien
tulkkien vastauksia. Väänänen on arvioinut Kelan vammaisten tulkkauspalvelua tuottavia yk-
sinyrittäjien määräksi 64 – 69 (Väänänen 2023, 37). Kyselyyn vastanneista 24 on palveluntuot-
tajia ja viisi yksinyrittäjiksi aikovia.

Kysely on tehokas aineistonkeruumenetelmä, koska huolella suunnitellulla kyselylomakkeella
hankittu aineisto voidaan käsitellä nopeasti tallennettuun muotoon ja analysoida tietokoneen
avulla. Nettikyselyssä vastaukset tallentuvat suoraan tietokantaan. (Kananen 2015, 210–212.)
Kyselyn kvantitatiiviset vastaukset voi analysoida Webropol-aineistonkeruuohjelman luomien
tilastotieteellisten kuviodien ja taulukoiden avulla (mt., 288). Aineisto tiivistettiin ja esitettiin
suorina jakaumina tai ristiintaulukoimalla. Avointen kysymysten vastaukset segmentoitiin eli
luokiteltiin ja analysoitiin kahden tekijän voimin tekemällä sisältöanalyysi (mt., 296). Löy-
simme Jorma Kanasen (2015) opinnäytetyön kirjoittajille suunnatusta oppaasta hyvät ohjeet
verkkokyselyn sekä kysymysten ja vastausvaihtoehtojen tekemiseen. Oppaan mukaan esimer-
kiksi kyselyn esitestaaminen on tärkeää, jotta voidaan varmistua kyselyn toimivuudesta (mt.,
254).

Järjestimme yksinyrittäjien, vammaisten tulkkauspalveluntuottajien vertais- ja virkistystapah-
tuman 9.-10.2.2024 Hämeenlinnan Aulangon kylpylässä. Perjantaina oli yksinyrittäjä, Kelan
vammaisten tulkkauspalvelua tuottavan, Siri Väänäsen asiantuntijaluento. Luennon jälkeen

keskusteltiin hankintaosaamisesta ja sen kehittamisestä vammaisten tulkkauspalvelualalla. Tapahtuma oli ryhmäkeskustelun osalta aineiston keruuta. Kyselyyn saamiemme vastausten perusteella muokkasimme tapahtumaa siten, että lauantaina 10.2.2024 järjestimme osallistujille yhteisen työnohjauksen. Kyselyyn vastanneiden toiveiden mukaisesti työnohjaus keskittyi teemaan työhyvinvointi ja ajan- ja stressin hallinta. Kyselyssä vastaajat arvioivat tulkkauspalveluosaamisen osa-alueet pääosin arvosanalla hyvä (8) tai erinomainen (10), mutta työhyvinvoinnin osaamisen palveluntuottajat arvioivat melko huonoksi (6,2). Työnohjaajana tilaisuudessa toimi ratkaisukeskeinen työnohjaaja Niina Lehtinen, joka toimii itse myös palveluntuottajana ja tulkkina vammaisten tulkkauspalvelualalla. Työnohjauksen jälkeen siirryimme läheiselle kodalle, jossa tarjosimme osallistujille retkilounaan luonnon helmassa. Kieliasiantuntijat ry kustansi tapahtuman järjestämiseen liittyvät kulut. Tapaamisen tarkoituksena oli myös havainnollistaa palveluntuottajien kokoontumisen merkitystä työhyvinvoinnin sekä osaamisen jakamisen näkökulmasta. Tapahtumassa verkostoiduimme, virkistäydyimme ja huolehdimme hyvinvoinnistamme Aulangon upeissa maisemissa syöden ja rentoutuen.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelmaan etsitään ratkaisua. Kun ratkaisun toimivuutta testataan käytännössä, on jo kyse kehittämistutkimuksesta (Kananen 2015, 29). Hyödynsimme tutkimuskyselymme vastauksia tapahtuman järjestämisessä, jotta tapahtuma vastaisi mahdollisimman hyvin yksinyrittäjien akuutteihin tarpeisiin. Tätä kautta saimme myös opinnäytetyömme tilaajalle mahdollisimman hyödyllistä ja tarkkaa tietoa tapahtumaan liittyvistä toiveista opinnäytetyömme tilaajalle. Tavoitteenamme oli, että Kieliasiantuntijat ry saisi valmiin toimintamallin, jolla se voisi tukea erilaisia palveluntuottajia vammaisten tulkkauspalvelualalla. Tapahtuman jälkeen pyysimme kyselyn avulla palautetta tapahtumasta ja toiveita tulevaisuuden varalle. Toivoimme järjestämämme tapahtuman toimivan ikään kuin alkusysäyksenä tulevalle traditiolle, joko tilaajamme järjestämänä tai palveluntuottajien itse organisoimana.

Teimme opinnäytetyön parityönä, koska yksinyrittäjien hankinta- ja tulkkauspalveluosaamista vammaisten tulkkauspalvelualalla on tarkoituksenmukaista käsitellä yhteistyönä. Tavoitteenamme oli, että opinnäytetyömme tuottaisi luotettavaa, tarkkaa ja syvällistä tietoa tutkittavasta aiheesta. Parityönä ryhmäkeskustelu oli mahdollista toteuttaa laadukkaasti. Menetelmänä ryhmäkeskustelu on vaativa ja vaatii tutkijoiden sekä ryhmäkeskusteluun osallistuvien täyden ymmärryksen tutkittavasta ilmiöstä ja aiheesta kokonaisuutena. Ryhmäkeskustelussa yhteistä tie-

toa tuotetaan osallistujien välisessä vuorovaikutuksessa. Fasilitaattorien tehtävä on tukea osallistujia aktiiviseen vuorovaikutukseen ja kannustaa heitä esittämään erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Ryhmäkeskustelussa saattaa esiintyä haasteita, mikäli osallistujien aktiivisuus vaihtelee, keskustelu on hajanaista, varovaista tai näkökulmat ovat kovin yksipuolisia. Oli hyvä olla kaksi moderaattoria ohjaamassa keskustelua pysymään aiheessa, jotta vuorovaikutus oli monipuolista ja hedelmällistä. Ryhmäkeskustelun analyysissa oli kiinnitettävä huomiota tallenteen lisäksi myös epäsuoraan ja nonverbaaliseen viestintään. Ryhmäkeskustelun tavoitteena oli ymmärtää analyysin perusteella keskustelun vastaukset ja niiden taustalla olevat merkitykset ja normit. (Pietilä 2017.). Kaksi tutkijaa toimii fasilitaattoreina, he molemmat tuovat sisällönanalyysiin omat näkökulmansa ja virhetulkintojen mahdollisuus pienee.

5.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys

Jotta opinnäytetyön tulokset olisivat luotettavia, tulee validiteettiin ja reliabiliteettiin kiinnittää huomiota työn jokaisessa vaiheessa (Kananen 2015, 342–343). Lähettämällä kysely kohdenneusti yksinyrittäjinä toimiville vammaisten tulkkauspalveluntuottajille, pyrimme saamaan kyselyyn vastaajiksi oikeaan kohderyhmään kuuluvia yrittäjiä. Kyselyn ja ryhmähaastattelun aineiston sisällönanalyysin luotettavuus varmistettiin parityöskentelyllä, jotta vastausten tulkinta tapahtuisi oikein.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan aiheen valinnasta tutkimustulosten vaikutuksiin asti mukana kulki tutkimuksen eettisyys. Pidimme eettisyyden mielessä aiheen valinnan, aineistokeruumenetelmävalintojen, aineiston keruun ja aineiston analysoinnin ja dokumentoinnin aikana. Huomioimme eettisyyden myös tarkastellessamme tieteellisen tiedon luotettavuutta, tutkittavien kohtelua ja tutkimustulosten julkaisua. (Kuula 2006, 11.) Osallistuminen oli vapaaehtoista, käsitelimme henkilötietoja tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen ja vastaukset jäivät täysin anonyymeiksi. Tutkimus tehtiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2023) ohjeen mukaan tutkittavien ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tutkimuksesta ei myöskään aiheutunut tutkittaville ihmisille merkittäviä riskejä, vahinkoa tai haittaa.

Luottamuksellisuus näkyi tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tiedottamisena ja vapaaehtoisuuden varmistamisena, asianmukaisina suostumuslomakkeina ja henkilötietorekisteristä ja

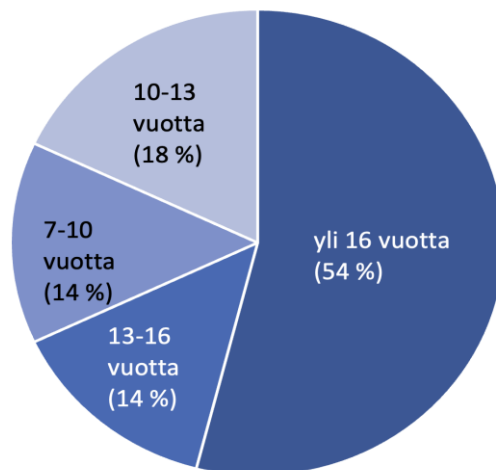
sen käsittelystä ilmoittamisena (mt., 88–89.) Keskeistä tämän opinnäytetyön aineiston anonymisoinnissa oli äänitallenteen litterointi ja arkaluontoisten tai tunnistettavien kommenttien poistaminen tai muuttaminen (mt., 214). Pidimme tutkittavien informointia tärkeänä ja kyselymme saatekirjeessä kerroimme tutkimuksen tavoitteen, tutkimusentekijöiden nimet ja yhteystiedot, kyselyn ja ryhmäkeskustelun aineiston käyttötarkoituksen ja toteutustavan sekä sen, että vastaukset kerätään anonyymeina. Käytimme opinnäytetyön eettisinä ohjeina koko prosessin ajan kolmea pääperiaatetta: tieteen sisäisen etiikan noudattaminen, tekijänoikeuksien ja tietosuoja säännösten noudattaminen sekä haitan aiheuttamisen välttäminen, jotta tutkimustulokset hyödyttäisivät yhteiskuntaa. (Mt., 238–239.)

6 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset koostuvat tätä työtä varten kaksiosaisesta tutkimuksesta ja tutkimuksen pohjalla on tietoperusta, joka on esitelty edellä. Tutkimuksen ensimmäisessä osassa järjestettyyn kyselytutkimukseen saimme 29 vastaajaa, joista 24 toimi jo yksinyrittäjinä vammaisten tulkkauspalvelualalla ja viisi vastaajista aikoi aloittaa yritystoiminnan. Tutkimustuloksia analysoidessamme erottelimme yksinyrittäjien vastaukset yksinyrittäjiksi aikovien vastauksista. Vastauksista voi tulkita vastaajien olevan pääasiassa viittomakielen tulkkeja. Tähän saattoi vaikuttaa kysymysasettelu ja opinnäytetyön tekijöiden vahva orientoituminen viittomakielialalle. Olisi kuitenkin ollut yksinyrittäjyyden näkökulmasta hedelmällisintä saada vastauksia kaikkia vammaisten tulkkauspalvelun tuotteita tarjoavilta yksinyrittäjiltä. Kyselytutkimuksen tuloksissa keskiarvoon vaikuttaa keskihajonta, joka muutaman kysymyksen kohdalla on merkittävä. Yhden vastaajan arvioidessa taitotasonsa arvolla 0 keskiarvo ja mediaani laskevat merkittävästi.

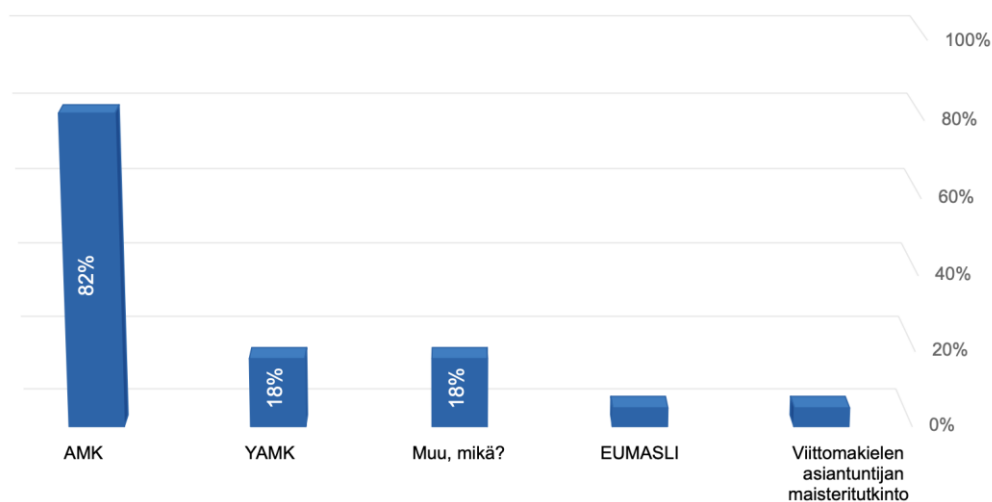
6.1 Yksinyrittäjän tulkkauspalveluosaaminen

Kaikilla kyselyyn vastanneista oli yli seitsemän vuoden työkokemus tulkin työstä. Yli puolella (54 %) vastanneista oli jopa yli 16 vuoden työkokemus (Kuvio 4). Valtaosalla vammaisten tulkkauspalvelualan yksinyrittäjistä on siis pitkä työkokemus. Yksinyrittäjien tulkkauspalveluosaaminen on työkokemusvuosien perusteella vahvaa, vaikka pelkät kokemusvuodet eivät aina joka tulkin kohdalla suoraan korreloikaan tulkkauspalveluosaamisen tason kanssa. Esimerkiksi työalueet ja asiakaskunta voivat näkyä voimakkaastikin tulkin osaamisessa. Eri alueilla tulkin osaamistarpeet vaihtelevat ja eri asiakkaiden kanssa vaaditaan erilaista osaamista.



Kuvio 4: Kyselyyn vastanneiden työkokemus vuosissa.

Vastaajista 82 % oli suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon (Tulkki AMK). Vähimmäisvaatimuksena on opistotason kolmevuotinen tulkkikoulutus, joka on siis koulutuksen pohjalla 18 % vastaajista. Laatupisteytykseen vaikuttavina lisäkoulutuksina kansallisen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon (Tulkki YAMK) oli suorittanut 18 %, kansainvälisen tutkinnon (EUMASLI) ja viittomakielen maisteriopinnot oli suorittanut 5 % vastaajista. Lisäksi osa vastanneista oli suorittanut oikeustulkkauksen erikoistumistutkinnon tai johtamisen EAT-tutkinnon tai muun alan tutkinnon, jonka he ovat kirjanneet kohtaan Muu, mikä? 18 % (Kuvio 5).



Kuvio 5: Kyselyyn vastanneiden suorittamat tutkinnot.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan tulkkauspalveluosaamisensa eri osa-alueita asteikolla 0 – 10. Kielitaidon keskiarvoksi määrittyi 8,6, tulkkausstrategioiden 8,4, stressinsietokyvyn 8,7, eettisen harkintakyvyn 9,0, kulttuuriosaamisen 8,5, ja jatkuvan oppimisen 8,4. Kyselyyn vastanneet yksinyrittäjät kokevat tulkkauspalveluosaamisensa hyväksi tai erittäin hyväksi.

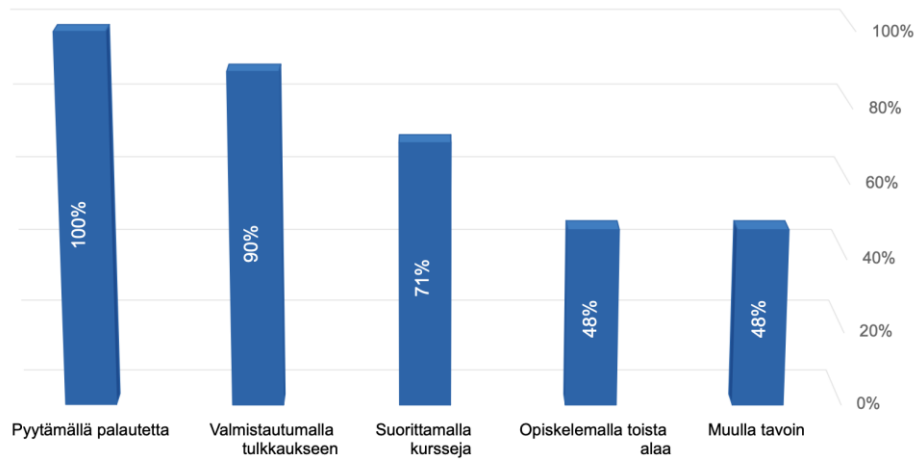
6.1.1 Yksinyrittäjien tulkkauspalveluosaamisen kehittäminen

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat kehittäneet osaamistaan pyytämällä palautetta (100 %). Palautetta oli pyydetty tulkkiparilta, asiakkailta, tilaisuuden muilta osallistujilta. Eräs vastaaja kertoi keskustelewansa lähes aina tulkkiparin kanssa tilauksen sujumisesta (Kuvio 6). Osaamista on kehitetty myös valmistautumalla tulkkaukseen (90 %). Vastaajat kertoivat valmistautuvansa tilauksiin ottamalla yhteyttä tulkkipariin, asiakkaaseen tai tilaisuuden järjestäjään ja pyytämällä valmistautumista varten materiaalia ja tietoa tulkkaustilanteesta. Valmistautumisen kautta yksinyrittäjät ovat kehittäneet osaamistaan myös opiskelemalla tilauksen viittomia, katsomalla kirkolliskokouksen hyväksymiä käännöksiä evankelis-lutherilaisen kirkkokäsikirjan teksteistä tai muuta aiheeseen liittyvää viittomakielistä materiaalia sekä kääntämällä lauluja.

Vastaajista 71 % oli kehittänyt osaamistaan suorittamalla erilaisia kursseja. Yksinyrittäjät kertoivat suorittaneensa kongressi- ja seminaaritulkkaukseen, tulkkaukseen hitsaus- ja keilaustilanteissa, oikeustulkkaukseen, kirkollisiin viittomiin, doulaukseen, ensiapukoulutukseen, työturvallisuuteen ja selkokieleen liittyviä kursseja. Lisäkoulutusta oli haettu kirjoitustulkkauksen opinnoista tai suorittamalla kursseja kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten tulkkauksesta. Tulkkauspalveluosaamista oli kehitetty myös opiskelemalla toista alaa (48 %), esimerkiksi sosiaalialaa tai kauppatieteitä.

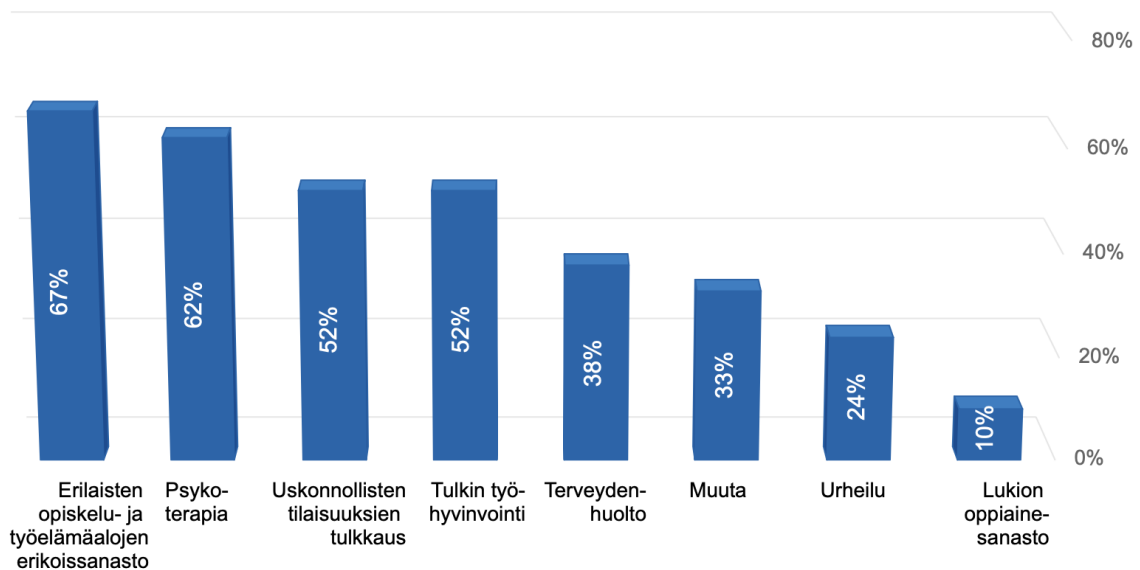
Lähes puolet oli kehittänyt osaamistaan lisäksi muulla tavoin (48 %). Yksi kyselyyn vastanneista yksinyrittäjistä oli mielestään kasvattanut osaamistaan: *“Irwinin sanoin, elämällä elämänsä.”* Tämä on mielestämme erittäin hyvin sanottu. Yleissivistyksen ja erilaisten toimintaympäristöjen haltuunotto tapahtuu todellakin elämäkokemuksen kautta. Vastaajat kertoivat kasvattavansa tulkkauspalveluosaamistaan osallistumalla yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin sekä seuraamalla jatkuvasti mediaa. Mukavuusalueen ulkopuolelle meneminen eli haastavien toimeksiantojen vastaanottaminen mainittiin myös osaamista kehittäväksi.

Vastaajat kertoivat osallistuvansa viittomakielisiin tapahtumiin, kuurojen yhdistyksen toimintaan sekä viittomakieliseen vapaaehtoistoimintaan.



Kuvio 6: Kyselyyn vastanneiden osaamisen kehittäminen.

Vammaisten tulkkaukspalvelualan yksinyrittäjistä 95 % olisi kiinnostuneet lisäkoulutuksista, jos niillä olisi merkitystä Kelan hankintojen laatuvarmistuksessa. Mielestämme Kelan ja alan kouluttajien olisi hyvä harkita yhteistyötä, jossa luotaisiin koulutuksia, joiden kautta tulkit voisivat todentaa erityisosaamistaan. Vastaajista 67 % toivoi eri työ- ja opiskelualojen sanastojen lisäkoulutuksia (Kuvio 7). Lisäkoulutustarve olisi esimerkiksi juridiikan, urheilun, terveys- ja sosiaalialan, siivousalan, logistiikan, sähköalan, opetusalan ammattisanastoista ja teknisten alojen (esimerkiksi auton asennus) sanastoista. Lisäksi lisäkoulutusta toivottiin, sijoittamisen, urheilun ja psykoterapian (62 %) aihepiiristä sekä lukion oppiainesanastosta. Uskonnollisten tilaisuuksien tulkkauksaanastoon ja tulkin työhyvinvointiin liittyvää lisäkoulutusta toivoi molempia 52 % vastaajista. Myös synnytystulkkaukset ja tulkkaukset maahanmuuttajille herättivät mielenkiintoa. Koulutusta kaivattiin myös eri ikäryhmien, kuten nuorten ja nuorten aikuisten viittomakielisten käyttämästä sanastosta. Toiveissa oli myös tulkkaukseen räätälöityjä koulutuksia sekä esimerkiksi psyykkisesti sairaan asiakkaan kohtaamiseen sekä henkisesti ja fyysisesti vaarallisten tilanteiden hallintaan.



Kuvio 7: Yksinyrittäjien toivotat lisäkoulutukset.

Lisäkoulutukset voisivat olla kurssimuotoisia, mutta niiden järjestäminen voi olla haastavaa. Kouluttajalta vaadittaisiin erityisosaamista sekä opetettavasta aiheesta, että pedagogiikasta. Kouluttajaksi voisi sopia natiivi viittomakielinen henkilö, jolla olisi aihepiirikohtainen sanasto hallussa. Järjestettäviin sanastokoulutuksiin lisähaasteen tuo kehittyvä kieli ja ympäristö. Tekniikka esimerkiksi autoalalla kehittyy jatkuvasti ja opittu sanasto voi vanhentua muutamassa vuodessa. Kurssimuotoinen toimintatapoja ja kohtaamista koskeva koulutus sen sijaan kestää aikaansa paremmin. Tällainen koulutus tuskin kuitenkaan olisi validi peruste lisäpisteiden saamiseen tulkkauksen hankinnassa, mutta hyödyttäisi tulkkeja työtilanteissa.

6.2 Yksinyrittäjän palveluntuottajaosaaminen

Kyselyyn vastanneista yksinyrittäjistä 46 % oli toiminut palveluntuottajana vasta 1–3 vuotta, 27 % 3–6 vuotta, 18 % 9–13 vuotta ja 9 % yli 13 vuotta. Pisimpään yrittäjinä ja palveluntuottajina toimineet olivat tuottaneet palvelua jo ennen vammaisten tulkkauksen siirtymistä Kelan järjestettäväksi. Yksinyrittäjistä 41 % oli osallistunut vammaisten tulkkauksen hankintaan neljä kertaa tai useammin, 18 % kolme kertaa, 23 % kaksi kertaa ja 18 % kerran. Lähes kaikki vastanneet olivat osallistuneet Kelan vammaisten tulkkauksen hankintojen markkinavuoropuheluun ja valtaosa oli keskustellut kollegan kanssa tulkkauksen kehittämisestä. Vastanneista 60 % oli kokenut osallistumisen lisänneen omaa hankintaosaamistaan.

Suurin osa vastaajista oli osallistunut jo useampaan kilpailutukseen, ja hankintaosaaminen oli parantunut kokemuksen myötä.

Vastaajat arvioivat omia hankintaosaamisen taitojaan seuraavasti: Tulkkauspalvelun hankinnan eri vaiheiden tuntemus keskiarvolla 8,6 ja ymmärrys lainsäädännön vaikutuksista keskiarvolla 8.5. Vastaajista suurimmalla osalla oli kokemusta jo useammasta Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankinnasta. Kysyttäessä vuorovaikutustaidoista hankintayksikön kanssa yksi vastaajista oli arvioinut vuorovaikutustaitonsa hankintayksikön kanssa heikoksi numerolla neljä (asteikolla 0-10). Alhaisen arvosanan syynä voi olla vuorovaikutuksen vähyys sopimuskumppanin kanssa. Mutta mikäli vuorovaikutusta on säännöllisesti, herää huoli, sillä kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot ovat yksi palveluntuottajan tärkeistä taidoista. Kyselyssä alhaisimman keskiarvon 6,7 saavutti työhyvinvointia koskeva kysymys, joka vaikutti kehittämistyömme ryhmähaastattelun teemaan. Päättelimme keskiarvon perusteella tarpeen ryhmätyönohjaukselle olevan todellinen, joten kaksipäiväisen Aulanko-tapahtuman toinen päivä keskittyi työohjaukseen. Varsinkin yksinyrittäjällä työhyvinvoinnin tärkeys korostuu vastuun ollessa vain yhden ihmisen kannettavana. Yksi vastaajista oli arvioinut kiinnostuksensa tulkkauspalveluosaamisen kehittämiseen arvolla 0 (0–10). Kelan sopimuksessa palveluntuottaja sitoutuu kehittämään osaamistaan ja kehittyminen vaatii kiinnostusta ja paneutumista kehityskohteeseen. Vastaajan arvio voi johtua mahdollisista tulevaisuuden suunnitelmista. Näihin voisi lukea esimerkiksi alan vaihdon tai eläköitymisen. Vastausten suuri keskihajonta kuitenkin vaikuttaa merkittävästi vastausten keskiarvoon, vaikka valtaosa vastaajista olisikin arvioinut kiinnostuksensa numeerisesti korkeammaksi.

Kysyimme yksinyrittäjiltä, mitä asioita he ottavat huomioon hinnoitellessaan palveluaan. Kaikki vastaajat huomioivat yrittäjän eläkevakuutusmaksun hinnoittelussaan. YEL-työtulo onkin yksinyrittäjän työttömyysturvan, sairauspäivärahan, vanhempainpäivärahan sekä eläkkeen perusta. Seuraavaksi eniten yksinyrittäjät ovat huomioineet hinnoittelussa verot (95 %), palkan ja palkan sivukulut (91 %), muut vakuutusmaksut (86 %), kirjanpitokulut (86 %), matka-ajan palkan (82 %), peruutuskorvauksen (77 %), loma-ajan palkan (73 %), yrityksen tekemän voiton (64 %), liikkumisesta aiheutuneet kustannukset (64 %), työterveyshuollon (59 %), valmistautumisen (59 %), koneet ja laitteet (55 %), tietoliikenneyhteydet (55 %) ja nettisivut (55 %). Mielestämme yllättävää tuloksissa oli, että vain puolet huomioivat hinnoittelussa työhyvinvoinnin ja 45 % koulutuksen ja osaamisen kehittämisen. Edustuskulujen vähäinen huomioiminen

(27 %) on ymmärrettävää, koska Kelan sopimuskumppanina ei tarvitse markkinoida tarjoamaansa palvelua eikä esimerkiksi asiakkaan ohjaaminen tietyn tulkin tai palveluntuottajan käyttämiseen ole sallittua. (Kuvio 8.) Se, että alle puolet vastaajista kertoi huomioivansa koulutuksen ja osaamisen kehittämisen hinnoitellessaan palvelua, on hämmäntävää. Kela edellyttää sopimuksessa ja ammattieettisten sääntöjen kautta, että tulkin tulee jatkuvasti kehittää osaamistaan ja kehittämisestä on pidettävä koulutusrekisteriä, joka tulee esimerkiksi auditoinnin yhteydessä esittää Kelalle. Muiden vastausten perusteella yksinyrittäjät pitivät osaamisen kehittämistä tärkeänä, mutta nähdäänkö kouluttautuminen asiana, joka suoritetaan omalla ajalla ilman korvausta? Toisaalta kouluttautuminen voidaan kokea sellaiseksi, jota esimerkiksi työntekijänkin roolissa tehdään omalla ajalla, omaksi hyödyksi. Osaamisen kehittäminen ja onnistumiset työssä lisäävät työnteossa hallinnan tunnetta ja tukevat jaksamista ja työhyvinvointia.

Periaatteessa palvelua hinnoitellessa kaikki edellä mainitut seikat tulisi ottaa huomioon. Jos ei halua huomioida esimerkiksi peruutuskorvauksia, matka-ajan palkkaa tai valmistautumista hinnoittelussa, tulee kuitenkin tiedostaa, että se kaikki laskuttamaton työ on tehtävä omalla vapaa-ajalla. Matka-ajan palkan tai korvauksen huomioiminen on myös yksinkertaista, koska ajopäiväkirjasta saa helposti laskettua työmatka-ajoihin kuluneen ajan edeltävillä kausilla. Myös valmistautumiseen ja raportointiin kuluva aika on arvioitavissa. Oma aika on arvoitettava ja osattava sisällyttää tulkkaukseen hintaan.

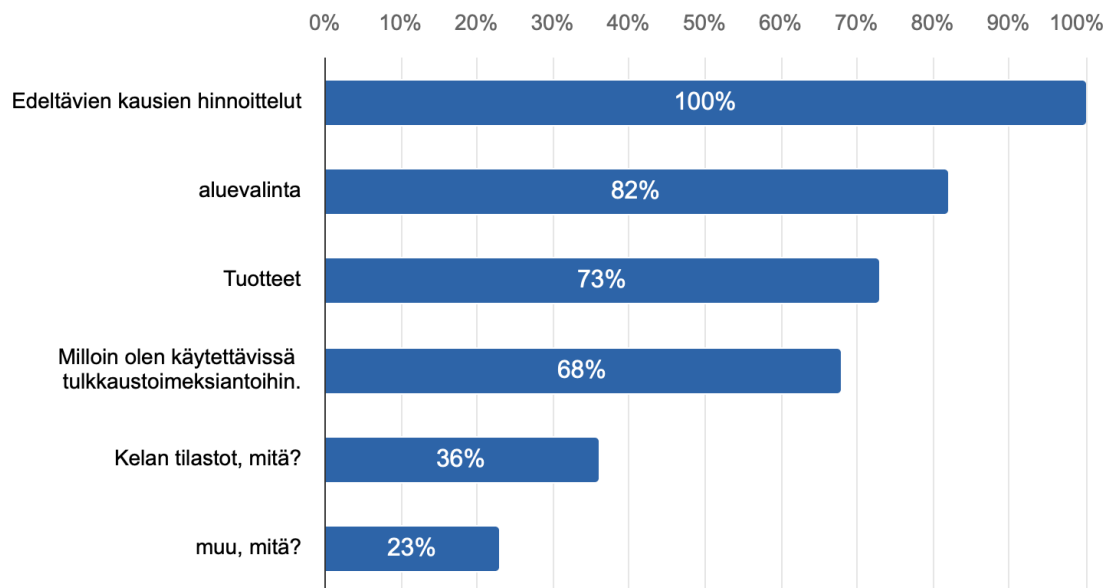
“Sellainen hinta, mikä vastaa työn kuormittavuutta. Simultaanitulkkaus vertautuu kuormittavuudellaan lennonjohtajien työhön. Hinnalla tulee saada katettua kaikki kulut, sekä säästöön täytyy jäädä jotain. Yritys ja yrittäjä tarvitsevat taloudellista puskuria. Huono päivä tulee jossain vaiheessa pitkää työuraa. Hinnan täytyy olla sellainen, mikä motivoi yrittäjää tekemään työnsä hinnan edellyttämällä tavalla, eli aina mahdollisimman hyvin.”



Kuvio 8. Hinnoittelussa huomioitavat kulut.

Osallistuessaan Kelan vammaisten tulkkauksen hankintaan kaikki vastaajat kertoivat huomioivansa edeltävien kausien hinnoittelut. Vastaajat kertoivat (Kuvio 9) edellisten kausien hinnoittelun lisäksi huomioivansa aluevalinnan (82 %) vastatessaan Kelan vammaisten tulkkauksen tarjouspyyntöön. Kelan tilastoista osa yksityrittäjistä kertoi huomioivansa asiakasmäärät alueittain, tulkkien määrän alueittain, hankinta-alueiden rajat sekä peruuntuneiden tilausten määrän suhteessa toteutuneiden tilausten määrään. Lisäksi vastaajat kertoivat huomioivansa

tulkkien koulutus- ja kokemusvuodet ja alan liikehdinnän. Hinnoittelussa huomioitiin myös käytettävyys tulkkaustoimeksiantoihin (68 %) ja tulkkaustuotteet (73 %). Yksi vastaaja kertoi tekevänsä kilpailija-analyysin alueen muista yrityksistä ja ennakoivansa hintojen kehitystä. Analyysissä yrittäjä pisteyttää kaikki samalla alueella tarjouksen jättävät yritykset ja arvioi hintaa sen mukaan ottaen huomioon etusijajärjestyksen. Yrittäjä voi strategisesti arvioida mahdollista sijoitusjärjestystä kilpailutuksessa ja onko siihen tyytyväinen.



Kuvio 9. Kelan vammaisten tulkkauspalvelun tarjouspyyntöön vastaamisessa huomioitavia asioita.

Kysyimme myös, mitkä asiat yksinyrittäjät kokevat tärkeimmiksi huomioitaviksi asioiksi laskeissaan tarjoustaan. Vastauksissa korostui sekä yritystoiminnan kannattavuus, että kilpailukyvyyn huomioiminen. Matkakulujen huomioimisesta kommentoitiin, että laajalla alueella työskentelevän työpäivästä valtaosa saattaa kuluu ajamiseen, joka on laskuttamatonta työaika. Esimerkiksi yksi vastaaja kertoi 9 tunnin työpäivästä, josta 8,5 tuntia kului matkustamiseen ja laskutusoikeus oli vain puolesta tunnista, näin ollen päivärahaoikeuttakaan ei ollut.

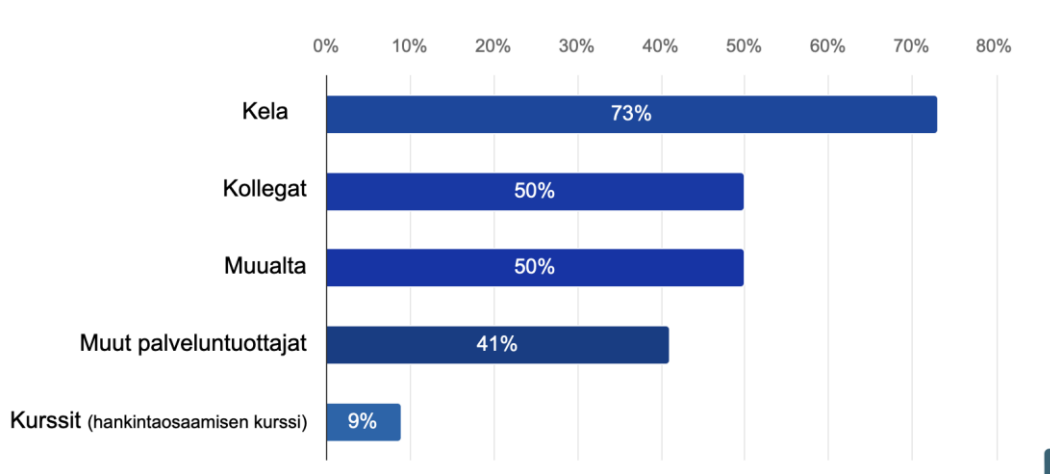
Vain 36 % vastaajista kokivat tarvitsevänsä lisäneuvontaa ennen seuraavaa Kelan kilpailutusta. Vastaajat toivoivat kuitenkin, että markkinavuoropuhelun aikana käytäisiin keskusteluja laajemmin. Toivottiin verkostoitumista sekä hankintastrategioiden jakamista. Yksi vastaaja oli

kiinnostunut hyvinvointialueiden kilpailutuksista ja mahdollisuudesta osallistua niihin ryhmitymänä. Markkinavuoropuheluun osallistuminen vaatii asiantuntijuutta ja lainsäädännön tuntemusta sekä ymmärrystä tulkkauspalvelualan historiasta, nykytilanteesta sekä tulevaisuuden näkymistä, jotta vastaaja osaa perustella mielipiteensä markkinavuoropuhelussa ja ymmärtää vastaustensa mahdolliset seuraukset.

6.2.1 Yksinyrittäjien palveluntuottajaosaamisen kehittäminen

Liiketoimintaosaamistaan yksinyrittäjät olivat kehittäneet suorittamalla yrittäjyysopintoja sekä työlainsäädännön, esimiestyön, johtamisen ja hankintaosaamisen kursseja. Liiketoimintaosaamista oli kehitetty myös osallistumalla aktiivisesti alan järjestötoimintaan sekä verkostoitumalla alan toimijoiden kanssa. Verkostoitumiskumppaneina mainittiin Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä (TTYR), Tulkkausalan palveluntuottajat (Tupa ry), Kieliasiantuntijat ry, Julkisten hankintojen asiantuntijat, Kela (palveluntuottajien ja Kelan tapaamiset), muut palveluntuottajat, puhuttujen kielten tulkit ja yksinyrittäjät. Osaamisen kehittymistä koettiin markkinavuoropuheluiden aikana sekä vuorovaikutuksessa sopimuskumppaniin.

Yksinyrittäjät kertoivat saaneensa ohjeistusta ja neuvontaa Kelasta (73 %), kollegoilta (50 %) ja muilta palveluntuottajilta (41 %). Lisäksi vastaajat kertoivat saaneensa ohjeita kilpailutukseen osallistumisesta Kieliasiantuntijat ry:stä, Suomen yrittäjät ry:n hankintaneuvojalta, Hil-masta, Tarjouspalvelusta, uusyrityskeskuksesta ja sosiaalisesta mediasta. Muutama vastaaja kertoi oppineensa käytännön, oman kokemuksen ja kiinnostuksen kautta ja yksi yksinyrittäjä oli suorittanut hankintaosaamisen kurssin. (Kuvio 10).



Kuvio 10. Tiedonsaannin lähteet Kelan vammaisten tulkkauspalvelun kilpailutusta varten.

6.3 Palveluntuottajaosaamisen ryhmäkeskustelun tulokset

Ryhmäkeskustelua edelsi asiantuntijaluento aiheesta hankintaosaaminen vammaisten tulkkauspalvelualalla. Ryhmäkeskusteluun osallistui seitsemän vammaisten tulkkauspalvelualalla toimivaa yksinyrittäjää ja kaksi yksinyrittäjäksi aikovaa tulkkiä. Osaamista on hyvä tarkastella SWOT-analyysin kautta (Kuvio 11). SWOT-analyysi on yksi suosituimmista tavoista arvioida toimintamahdollisuuksia (Järjestötoiminnan käsikirja, 2024). Analyysissä on sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, joista ensimmäiseen tulkki voi itse vaikuttaa. Ulkoisia vaikutteita ovat mahdollisuudet ja uhat, joihin tulkilla itsellään ei ole vaikutusvaltaa. Vahvuudet ja heikkoudet taas ovat yksilön itsensä vaikutuspiirissä. Huomasimme, kuinka taulukko täyttyi pelkän hankintaosaamisen sijaan myös palveluntuottajaosaamisen osa-alueilla ja voisikin näin ollen olla SWOT-analyysi palveluntuottajaosaamisesta.



Kuvio 11. SWOT-analyysi palveluntuottajaosaamisesta.

Vahvuudet

Monella keskusteluun osallistuneella oli pitkä kokemus ja alan vahva tuntemus, joka kuului kommenteissa. Keskustelu oli hengeltään ratkaisukeskeistä ja kaikkia osapuolia kunnioittavaa. Kommentteja osattiin peilata vastapuolen näkökulmasta ja argumentteja perusteltiin ammatillisesti. Ryhmäkeskustelusta nousi esiin yksinyrittäjätulkkien vahvuutena sinnikkyys ja omien vahvuuksien tunnistaminen sekä toimiminen niitä hyväksi käyttäen. Esimerkiksi palvelunkuvauksen läpikäynnissä eräs palveluntuottaja tunsivat olevansa vahvimmillaan käydessään tekstiä läpi paperilta. Niinpä hän tulosti koko palvelunkuvauksen ja kävi sitä läpi sana sanalta verraten vanhaan palvelunkuvaukseen, samalla tehden alleviivauksia. Osa palveluntuottajista taas haki apua eri tahoilta itse hankintaprosessiin ja sen läpikäymiseen. Tahoina mainittiin muun muassa Suomen yrittäjät ja erilaiset yrittäjäykurssit. Näissä on kuitenkin hyvä olla kriittinen, sillä kokemusten perusteella kaikilla tahoilla ei ollut tuntemusta juuri tulkkialaan liittyen, joten apua ei aina koettu niin konkreettiseksi.

Yksinyrittäjät hallitsevat asiallisen kommunikoinnin hankintayksikön kanssa ja ymmärtävät sen tärkeyden. Tämä on ehdottomasti vahvuus, sillä asiallinen kommunikointi ja selkeä ilmaisu säästää kaikkien osapuolien aikaa ja energiaa, sekä osoittaa kunnioitusta puolin ja toisin. Myös oman työalueen tuntemus on vahvuus yksinyrittäjien keskuudessa. On hyvä tunnistaa alueen tarpeet ja etäisyydet, mutta samalla tuntemukseen sisältyy varjopuoli. Sairastuessaan osa palveluntuottajista tuntee ilmoittamisen todella raskaaksi, koska tietävät realiteetit ja mahdolliset vaikeudet tilauksen uudelleen välittämiseen.

Yksinyrittäjien keskustelun perusteella heidän yksi vahvuutensa on tiedonhaun taito. Moni oli hakenut tietoa päätöksensä tueksi, ennen kommentointia. Näin oli toimittu esimerkiksi markkinavuoropuhelua koskevien kysymysten ja kommenttien suhteen. Tietoa osataan myös hakea itsenäisesti, laajasti ja siihen osataan suhtautua kriittisesti ja analyttisesti. Moni yrittäjä oli saapunut paikalle tavoitteenaan verkostoituminen, joka on yksi osa kukoistavaa yrityselämää. Verkostoituminen voi olla erilaista ja eri suuntaista yrityksen eri toimiaikoina. Verkostojen ylläpidon ja luonnin tärkeys oli selkeänä teemana keskusteluissa.

Heikkoudet

Analyysistä löytyy myös heikkouksia, joihin palveluntuottajat voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa. Vaikkakin palvelunkuvaukseen syvennyttään omia vahvuuskeinoja soveltaen, osalle palvelunkuvaus on edelleen tuntematon ja siellä mainitut seikat tulevat yllätyksenä yrittäjille. Tämä yllätysaspekti aiheuttaa varmasti tunneryöppyjä, väärinymmärryksiä, äkkipikaisuutta ja muuta tunnepohjaista viestintää hankintayksikköä kohtaan. Tätä tunnepurkausta välttääkseen nousikin haastateltavien joukosta neuvo nukkua yön yli ja vastata vasta se jälkeen. Palvelukuvaukseen perehtymisen tärkeyttä ei voi liiaksi korostaa. Se on kuitenkin ohjenuora palveluntuottajalle ja sisältää toimintaohjeet palveluntuottamiseen.

Palveluhinnoittelu vaatii yrittäjän työpäivän jakamista osiin. On muistettava, mitä kaikkea muuta oheistyötä ja kuluja yrityksen pyörittämiseen kuuluu pelkän tulkkauksen lisäksi. Nämä pienistäkin tehtävistä koostuvat palaset muodostavat yhdessä palvelun hinnan. Yksinyrittäjän on osattava laskea kokonaisuuden hinta, joka pysyy muuttumattomana kilpailutuskauden ajan. Osallistujat myönsivät osan tietotaidosta kertyneen täysin kokemuksen ja tekemisen kautta. Heikkoutena voisikin aloittavien yksinyrittäjien kohdalla mainita kokemuksen puutteen, mikä

aiheuttaa mutkia yrityspolulle. Keskustelussa osa mainitsi ryhtyneensä vain kylmäpäisesti toimimaan kartuttaakseen yrittäjyys ja hankintaosaamistaan.

Mahdollisuudet

Yksinyrittäjä voi ajatella avarakatseisesti ja miettiä muita hankintoja mahdollisuutena yhteistyölle tai uutena haasteena yritykselle. Tulkkausten osalta käynnissä on dynaamisia hankintoja (DPS), joihin osallistuminen voi olla yksinyrittäjälle yksi mahdollinen keino lisätä yrityksensä toimintaa. Lisämahdollisuutena on konsortio, jossa eri organisaatiot liittyvät yhteen väliaikaisesti yhteistä hyötyä tavoitellen. Tällaisessa tilanteessa kaksi tai useampi yksinyrittäjä voisi muodostaa yhdessä konsortion, jolloin isompaa organisaatiota vaativat kilpailutukset olisivat mahdollisia vaihtoehtoja myös yksinyrittäjille.

Kirjallinen tieto ja erilaiset tutkimukset ja artikkelit kilpailutuksista lisääntyvät jatkuvasti ja tämäkin opinnäytetyö on osaltaan tuomassa tietoa ja kokemusta kirjalliseen muotoon. Tämä tutkimus antaa yksinyrittäjälle jälleen yhden uuden vaihtoehtoisen mahdollisuuden lisätä tietoa ja kerätä kirjallista aineistoa itsensä johtamiseen ja oppimiseen. Ulkopuolista apua yrittäjä voi käyttää laatiessaan yrityksensä strategiaa tai talouslaskelmia. Yritysneuvonnan kautta yrittäjä saa apua kattavien yritys suunnitelmien laatimiseen, jotta riskienhallinta ja oman ajan arvottaminen olisi yrittäjän tiedossa.

Yhteistyökumppanina Kela tarjoaa mahdollisuuden tutustua sen laatimiin tilastoihin, info-tilauksiin ja markkinavuoropuheluihin, joita yksinyrittäjätulkki voi halutessaan hyödyntää. Osa koki tulkkiopiskelijoiden mentoroinnin antavan yrittäjälle hyvän mahdollisuuden kehittyä ja keskittyä erityisesti itsereflektioon. Säännöllinen harjoittelupaikan mahdollistaminen tulkkiopiskelijalle pakottaa yksinyrittäjän arvioimaan itseään ja tekemistään uudessa valossa sekä avaamaan toimintaperusteitaan opiskelijalle.

Uhat

Alueelliset erot korostuvat eritoten etäisyyksiä tarkastellessa. Osalla välitysalueista etäisyydet ovat pitkiä ja tilauksiin ajamiseen kuluu tulkilta paljon aikaa, joka on pois tulkkaukseen käytettävästä laskutettavasta ajasta sekä yrittäjän vapaa-ajasta. Palveluntuottajan kuukausilaskutuksen suurin osa saattaa koostua kilometrikorvauksista, mikä esimerkiksi osakeyhtiölle on verollista tuloa. Osalle keskusteluun osallistuneista yrityksen tuloksi laskettavat kilometrikorvaukset olivat uutta tietoa. Keskustelussa korostettiin satsaamista kirjanpidon ammattilaiseen ja perehtymistä myös kirjanpidollisiin seikkoihin oman yrityksensä osalta.

Palveluntuottajilla on velvollisuuksia läpi sopimuskauden. Palveluntuottaja on tarjonnut resursiaan hankintayksikön käyttöön ja näin hankintakauden aikana tapahtuvat muutokset ovat edelleen palveluntuottajan vastuulla. Yksinyrittäjällä näihin liittyy uhkia palveluntuottamisen jatkuvuuden turvaamiseksi. Näitä muutoksia saattavat aiheuttaa sairaus-, opinto- ja perhevapaat. Tieto- ja taitotaso luonnollisesti vaihtelee yksinyrittäjien välillä. On yrittäjiä, joilla on erinomainen liiketoimintaosaaminen, syvälinen ymmärrys sekä hankintayksikön reunaehdoista, lainsäädännöstä että asiakkaiden tarpeista ja pitkä kokemus tulkkauspalvelualasta. Kuitenkin aineistomme perusteella näyttää siltä, että yksinyrittäjinäkin toimii vammaisten tulkkauspalvelualalla palveluntuottajia, joiden osaamista tulisi laajentaa, syventää ja kehittää. Lainsäädännön ymmärtäminen tarkoittaa esimerkiksi, että hankintalaki edellyttää Kelan tuottavan palvelua kokonaistaloudellisesti edullisimmalla tavalla ja täten kilpailua on synnyttävä.

Yksinyrittäjän kannattaa määritellä toimet, joilla SWOT-analyysin tunnistamiin uhkiin ja heikkouksiin voidaan tehokkaasti puuttua, koska niiden heikentämisellä tai vähentämisellä voidaan parantaa liiketoiminnan kestävyyttä ja menestystä. Tällaisia toimia voivat olla uhkien ja heikkouksien tunnistaminen ja säännöllinen arviointi, osaamisen kehittäminen, verkostoituminen ja yhteistyö sekä tuen ja neuvonnan hakeminen. Osaamisen laajentaminen esimerkiksi eri asiakasryhmien tulkkaukseen, teknologian hyödyntäminen ja ajan, rahan ja energian tehokas hallinnointi ja hyödyntäminen parantaa myös yrityksen kannattavuutta. Innovatiivisen ajattelun ja muutosvalmiuden kehittäminen on tämän päivän yritystoiminnassa tärkeää.

6.4 Työhyvinvoinnin ryhmäkeskustelun tulokset

Lauantain työohjauksen ja keskustelun pääteemana olivat yksinyrittäjän työhyvinvointi sekä ajan- ja stressinhallinta vammaisten tulkkauspalvelualalla. Aihe sai kiitosta ja se koettiin erittäin tärkeäksi ja pohdinnan arvoiseksi. Keskustelussa tuli ilmi, kuinka erilaiset persoonat voivat kokea saman tulkkaustilauksen kuormittavuusasteeltaan täysin eri tavoin. Yksi näistä kuormittavuuskokemusta jakava tilausmuoto oli etätulkkaus. Toinen yrittäjä koki etätulkkauksen suorastaan lisäävän työhyvinvointia, kun tulkkauspaikalle siirtyminen ja itse fyysisen tulkkauspaikan etsiminen jää työstä kokonaan pois. Toinen taas koki, että erottaa mieluummin selkeästi työ- ja vapaa-ajan toisistaan ja näin ollen poistuu mielellään kotoaan työskentelemään muuhun ympäristöön. Myös “varalla oleminen” jakoi mielipiteitä. Toiset kokivat varallaolon raskaaksi toisten voidessa rentoutua odottaessaan.

Ryhmäkeskustelussa nousi esiin persoonien erilaisuus ja sen heijastuminen jokaisen työtapaan ja -rytmiin. Työn rytmittämisenä nähtiin intervallityyppistä työskentelyä elämäntilanteen mukaan, jolloin yrittäjä saattaa painottaa tulkkaustyöskentelynsä vain kuun alkupuolelle. Toisille taas sopi paremmin tasainen työskentely läpi kuukauden, mutta vain muutaman tunnin jaksoissa. Kuitenkin yhtä mieltä oltiin kokemuksen tuomasta varmuudesta töiden jatkumisen suhteen. Kokenut yrittäjä oppii pitämään tarvitsemansa levon ja merkitsemään sen myös rohkeasti kalenteriinsa. Kokemattomuus tuo helposti epävarmuuden töiden jatkuvuudesta ja mistä syystä yrittäjä saattaa tehdä pitkää päivää viikosta toiseen, mikä aiheuttaa uupumista ja heijastuu väistämättä tulkkauksen laatuun ja sitä kautta asiakkaisiin.

Yrittäjyys sai ryhmän sisällä vahvaa kannatusta ja kaikki kokivat yrittäjyyden antoisana kunhan päätöstä ryhtyä yrittäjäksi on analysoinut mielessään. Omasta elämäntilanteesta tehty SWOT-analyysi koettiin hyödylliseksi, sillä silloin yrittäjäksi aikova joutuu miettimään vaihe vaiheelta päätöksensä vaikutuksia. Toki yrittäjäksi ryhtyminen vaatii tietynlaista kylmähäpäisyyttäkin ja riskinottoa, sillä kaikkien riskianalyyysien jälkeenkin saattaa tuntua, ettei otollinen aika yrityksen perustamiselle olisi vielä tai välttämättä koskaan. Toisissa elämäntilanteissa sopivampaa on toimia tulkkina työntekijän roolissa, jolloin yrittäjän vastuu ja muut yrityksen pyörittämiseen liittyvät työtehtävät jäävät esihenkilölle. Yrittäjän rooliin kuuluu paljon työtä, josta ei makseta lainkaan palkkaa, mutta ihanteellisessa tilanteessa työntekijällä on vain tulkkaustyö

vastuullaan. Ryhmähaastattelussa todettiin yrittämisen kuitenkin antavan myös voimaa ja tyydytystä, mutta riskinottamisen on oltava yrittäjälle tietoinen valinta.

Yksinyrittäjät olivat myös havainneet sujuvia tapoja varmistaa itselleen onnistuneen loman ja maksimaalisen levon. Osa korosti etukäteisvarautumista riittävällä työmäärällä, jotta lomalla voi ottaa rennosti ja palata arkeen vähitellen. Osa taas korosti sähköpostin sulkemisen merkitystä, jottei lomalla tulisi ajateltua töitä. Osalle yhteydenotot eivät tuottaneet stressiä loma-aikanakaan ja yrittäjät kertoivat olevansa Kelan tavoitettavissa lomallakin.

”Suosittelen yrittämistä, jos on yrittäjähenkisyyttä, vaikka siihen liittyy isompi vastuu. Päivääkään en vaihtaisi pois. Yksinyrittäjänä pääsee suoraan itse vaikuttamaan Kelaan.”

6.4.1 Yksinyrittäjien työhyvinvointi

Keskustelussa saimme jakaa konkreettisia ajan- ja stressinhallinnan keinoja. Vastoin yleisiä odotuksia yhdelle yrittäjälle pieni lapsi toimikin erinomaisena ajanhallintakeinona. Yrittäjän on määriteltävä työaikansa etukäteen rytmittäen ne lapsen hoitoaikojen mukaan. Suunnittelussa on kuitenkin oltava tarkkana ja pohdittava etukäteen, viikko- ja päivätasolla, milloin tekee tulkkauksia ja milloin yrityksen kirjanpitoa, raportointia, laskutusta. Myös puolison tuki korostui vastauksissa.

Yksi vastaajista pitää töistä kertymätaulukkoa, johon merkitsee tehdyt tulkkaukset. Kun kertymää on kuukaudessa riittävästi, hän laittaa kalenterin kiinni. Yhdellä toimijalla on tapana pitää kotona perhepalaveri, jossa suunnitellaan yhdessä tuleva viikko ja huomioidaan harrastukset, työt, vapaa-aika ja kaikkien menot. Kokouksen jälkeen selviää, löytyykö ilta-aikoja, jolloin tulkki voisi avata vielä kalenteria vakituisen työajan lisäksi. Keskustelijat kokivat mahdollisuuden päättää työajoistaan yrittäjyyden tuomana vapautena. Hyväksi koettu toimintatapa oli työpäivän jälkeen varattu kolmekymmentä minuuttia, jonka aikana raportoidaan päivän keikat ja tallennetaan kuitit kirjanpitoa varten. Tilausten raportoinnin saman päivän aikana katsottiin vähentävän turhaa stressiä.

Kelan katsottiin myös osaltaan lisäävän työhyvinvointia joustavuudellaan ja tulkin huomioidulla. Ruokataukojen mahdollistaminen pitkään työpäivään tai joustava tilausten optimointi on

ollut mahdollista. Viestintätaidot todettiin tärkeiksi tässäkin yhteydessä, kohtelias argumentointi perustelee tarpeen mahdollisille muutoksille. Yksinyrittäjät olivat kokeneet viestinnän Kelan välittäjien kanssa luottamusta ja kunnioitusta herättäväksi. Vammaisten tulkkaukspalvelualalla yksinyrittäjät ovat kokeneet yhteistyön Kelan välityskeskuksen kanssa toimivaksi ja inhimilliseksi. Yksinyrittäjät kokivat myös, että Kelasta on oltu yhteydessä siten, että tulkki on voinut varautua ajoissa oikeilla varusteilla tilausta varten. Kokemus välittäjistä on muodostunut inhimilliseksi, kun-asioita ei ainoastaan ilmoiteta, vaan lähestyminen on tapahtunut kohteliaasti kysymyksen kautta.

”Joustava, luotettava ja inhimillinen yhteistyö Kelan kanssa on ollut hirveästi työhyvinvointia lisäävää.”

Yksinyrittäjät kokivat työhyvinvointia lisääviksi asioiksi ajan varaamisen omille harrastuksille. Niille, jotka toimivat kahdella eri hankinta-alueella, toi eri ympäristö, asiakkaat ja kollegat vaihtelevuutta työpäiviin. Ylipäättään rutiinien rikkominen nousi keskustelusta esiin. Rikottiin rutiineja sitten lounaalla kollegan kanssa, ulkoillen koiran kanssa tai kovalla salitreeneillä, mainittiin ne toimiviksi yksinyrittäjän työhyvinvointiteoiksi.

”Me molemmat todettiin, mitä me ollaan tehty hyvinvoinnin eteen. Tultiin tänne. Tämä on ollut hyvinvointiteko, tämä tilaisuus. Tajusin, ettei tällaista ole koskaan ennen järjestetty vammaisten tulkkaukspalvelualalla yksinyrittäjille. En muista, että olisin koskaan ennen päässyt tällä lailla keskustelemaan kollektiivisesti.”

Työnohjauksessa jaettiin konkreettisia tekoja työhyvinvoinnin parantamiseksi. Yksi useamman osallistujan hyväksi kokema tapa oli taittaa matkaa rauhassa. Tulkkien työpäiviin kuuluu usein ajoa ja pidempiä matkustuspätkiä pääosin autolla. Joskus kunnollinen tauko istuen kahvilassa tai pieni poikkeama ajoreitissä saattaa olla iso teko työhyvinvoinnin kannalta. Autolla ajaminen koettiin sekä hyvinvointia lisäävänä maisemien ihasteluna, että todella kuormittavana. Auto on usealle paikka, jossa syödään, nukutaan, raportoidaan, laskutetaan ja ajetaan pitkää matkaa. Tästä syystä taukojen merkitys korostuu.

Tulkit kertoivat poikkeavansa työmatkoilla luontokohteissa. Yhdellä yrittäjällä oli Suomen luontokohteet -kirja, johon yrittäjä oli merkinnyt paikat, joissa hän oli jo käynyt ja tutkinut mahdollisia uusia pysähdyspaikkoja matkan varrella. Toinen kertoi pysähtyvänsä työmatkoilla

vesistöjen rannoille, riisuvansa kengät ja sukat ja astuvansa hetkeksi veteen. Raikas vesi ja luonto rauhoittaa, virkistää ja saa ajatukset irti työasioista. Sen jälkeen voi työpäivää jatkaa huomattavasti paremmalla fiiliksellä. Työhyvinvointia oli hoidettu myös kesken työpäivän pienillä kävelylenkeillä luonnossa, jolloin oli mahdollista löytää upeita paikkoja ja sattua paikalle sopivalla hetkellä nähdäkseen jotain unohtumatonta.

Yksi yrittäjä jakoi ryhmäkeskustelussa vinkkejä työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja stressihallintaan. Hänen keinonsa oli pyyhkiä tulkkauksen jälkeen keholtaan viittomat pois. Esimerkiksi ahdistavat tunneviittomat viitotaan usein keholle, ja haastavan tilauksen jälkeen ne on hyvä konkreettisesti pyyhkiä pois itsestä. Rauhoittumiseen auttavana mielikuvaharjoituksena jaettiin ajatus: “Mitä ajattelisin seuraavaksi?” Todennäköisesti pohtijan mieleen ei tule yhtään ajatusta. Kokeilimme keinoa yhdessä ja pään sai hyvin tyhjennettyä tällä pienellä mietelauseella.

Haastavien tilanteiden analysointia pidettiin tärkeänä. Kannattaa pohtia, olinko tilanteessa itse epäselvä vai oliko tilanteessa jotain, mihin en voinut itse vaikuttaa. Tarvittaessa kannattaa ostaa työnohjausta tai terapiapalveluita, etteivät haastavat tilanteet jäisi kuormittamaan mieltä. Jatkuva kehittyminen ja tilanteiden analysointi vaikuttavat työhyvinvointiin siten, että yrittäjä pystyy ennakoimaan ja vastaamaan toimintaympäristön muutoksiin nopeasti, mikä lisää omaa hallinnan tunnetta. Yksi osallistujista kertoi, että hänellä on tapana kirjoittaa mieltä painamaan jäänyt tilanne ylös ja sitten repiä paperi. Se auttaa häntä jatkamaan analysoidun tilanteen jälkeen kevyemmin. Yrittäjän kannattaa arvioida osaamisensa lisäksi jaksamistaan ja kieltäytyä tarvittaessa liian kuormittavista tilauksista. Itseä kannattaa myös palkita onnistumisista sekä asettaa porkkana jonkin tavoitteen saavuttamiseksi.

Keskustelussa tuli myös esiin asioita, jotka asettavat haasteita yksinyrittäjien työhyvinvoinnille. Tällaisia voivat olla riittämätön uni, epävarmuus, tilausten välittäminen viime hetkellä sekä jatkuva käytettävissä oleminen Kelan sopimuskumppanina. Eri alueilla voi olla vaihtelevasti enemmän vaativan tason tulkkauksia, jotka vaativat paljon valmistautumista, vaikka tulevat viime hetkellä, eikä aika tällöin riitä.

Yrittäjänä palveluntuottaja on aina jossain määrin Kelan käytettävissä. On tärkeää löytää keino määritellä vuosiloma ja tämä on otettava huomioon jo palvelua hinnoitellessa. Loma-ajan jälkeen avattu tulkki aika saattaa vaikuttaa lomailuun. Tällaisissa tilanteissa tulkin on seurattava,

onko kalenterissa tilauksia, jotka vaativat valmistautumista, majoitusvarauksia, matkoja tai parripyntöjä. Opinto- tai perhevapaisiin pitää pystyä varautumaan ja huomioida ne palvelua hinnoittelussa. Kela edellyttää sopimuksessa, että tulkki kehittää jatkuvasti osaamistaan ja se tulee näyttää pitämällä koulutusrekisteriä. Yrittäjältä vaaditaan ajanhallintaa ja taloudenhallintaa, kun loma-aikojen kulut on osattava kerätä työnteon kuukausina. On myös osattava elää epävarmuudessa, sillä tulkki ei voi tietää millaisia tilauksia kalenteriin on tulossa. Kalenteria on seurattava liian pitkien ja raskaiden työpäivien välttämiseksi. Kalenterin seuraaminen, yhteydenotot asiakkaisiin, materiaalin pyytäminen, valmistautuminen ja lopulta raportointi kuuluu meidän työaikaamme ja vie voimia tulkkaukselta. Kaikki yrittäjän tekemä laskuttamaton työ on arvioitava ja huomioitava hinnassa.

Ryhmätyönohjauksen keskustelun perusteella olemme tehneet yksinyrittäjien työhyvinvoinnin huoneentaulun (Liite 4), jollaista suosittelemme jokaiselle yksinyrittäjälle. Tauluun voi nostaa tulkille itselleen ajankohtaisia teemoja ja päivittää sen sisältöä arvioituaan työhyvinvointinsa tilaa. Työhyvinvointinsa tilaa kannattaa miettiä sekä nykyhetkessä että tulevaisuudessa. Armollisuus itseä kohtaan on tärkeää. Yhdeksi tärkeimmäksi työhyvinvointia tukevaksi tekijäksi mainittiin useassa kohdassa verkostoituminen ja kollegat.

“Olen yksinyrittäjä, mutta en yksin.”

6.5 Yksinyrittäjien tapaaminen

Saimme tapahtuman jälkeen osallistujilta runsaasti palautetta sekä toiveita tuleviin tapahtumiin liittyen. Osallistujat olivat yksimielisesti tyytyväisiä tapahtuman järjestämiseen ja korostivat tapaamisen ratkaisukeskeisyyttä. Tuleviin tapahtumiin toivottiin jälleen teemaa, johon keskityttäisiin koko tapaamisen ajan. Mahdollisina teemaehdotuksina olivat työuupumus, verotus, työelämätulkkaukset, työturvallisuus, tunteiden käsittely ja purku, yhteistyö ja kommunikaatio sekä palaute ja palautuminen. Tapahtumalle toivottiin säännöllistä jatkoa, sillä osallistujat saivat konkreettista tietoa, vertaistukea ja uusia näkökulmia. Osallistujat olivat avoimia tapaamisen toteuttamismuodolle. Paikan päälle kokoontumisessa on paljon positiivisia puolia, mutta mahdollisille etänä toteutettaville koulutuskerroille näytettiin myös vihreää valoa. Toiveissa olivat vaihtuvat kouluttajat ja etätapaamiset sopisivatkin hyvin vaihtuvien kouluttajien järjestämiseksi. Viittomakielinen kouluttaja sai myös kannatusta.

Palautteiden ja tutkimustulosten perusteella teimme opinnäytetyömme tilaajaa varten esimerkkitapahtuman rungon. Esimerkkitapahtuman avulla myös yksittäinen palveluntuottaja voi tuoteistaa idean. Palveluntuottajilta löytyy varmasti toimijuutta ja osaamista tapahtuman järjestämiseksi ja tutkimuksemme perusteella uskallamme luottaa, että palveluntuottajilla on ymmärrystä ja halua osallistua tapahtumaan verkostoituakseen, syventääkseen ja laajentaakseen ymmärrystään sekä saadakseen vertaistukea ja päästäkseen keskustelemaan vammaisten tulkkauspalvelualan ajankohtaisista asioista, virkistäytymistä unohtamatta. Tapahtuman kulut ovat palveluntuottajille verovähennyskelpoisia, yritysmuodosta riippumatta.

7 JATKOTUTKIMUSAIHEET JA POHDINTA

Onnistuimme tutkimuksemme avulla kartoittamaan, millaista tulkkauspalvelu- ja hankinta-osaamista vammaisten tulkkauspalvelua tuottavilla yksinyrittäjillä on. Lisäksi ryhmäkeskusteluissa tuli esiin muita osaamistarpeita ja toimme palveluntuottajien osaamistarpeita esiin tässä työssä. Saimme myös kerättyä konkreettisia toimia osaamisen kehittämiseksi. Vastaajajoukonne oli pääasiallisesti viittomakielentulkkeja, joilla osalla oli lisäkoulutusta muihin tulkkaustuotteisiin. Tästä syystä ryhmäkeskusteluissa esiin nousseet esimerkit painoutuivat pääasiallisesti viittomakielen tulkkauksen tilanteisiin. Laajempi ja heterogeenisempi vastaajakunta olisi tuonut tutkimukselle lisäarvoa ja mahdollisia kehittämistarpeita olisi saattanut löytyä laajemmin tai erittäin yksityiskohtaisesti rajattuna. Pidämme kuitenkin saamiamme tuloksia luotettavana, sillä niin kyselyn kuin ryhmäkeskustelun pohjalta saamamme vastaukset olivat samansuuntaisia. Olemme myös tyytyväisiä tutkimukseemme osallistuneiden määrään: kyselyyn osallistui 22 yksinyrittäjää, joka on noin 34 % Kelan vammaisten tulkkauspalvelua tuottavista yksinyrittäjistä. Toivoimme kyselyn avulla saavamme riittävän isolta osalta kattavan vastauksen tutkittavaan aiheeseen ja onnistuimme siinä mielestämme kohtuullisen hyvin. Ryhmäkeskusteluun osallistui seitsemän yksinyrittäjää. Ryhmäkeskusteluiden avulla pääsimme syventämään ymmärrystämme käsiteltävästä aiheesta ja onnistuimme löytämään kehittämistarpeita.

Saimme opinnäytetyömme avulla kartoitettua vammaisten tulkkauspalvelualalla toimivien yksinyrittäjien osaamista sekä osaamisen kehittämisen keinoja. Olisi hyödyllistä tutkia kaikkien palveluntuottajien osaamista sekä viestintä- ja yhteistyötaitoja, koska tutkimuksemme mukaan verkostoituminen koettiin yhdeksi tärkeimmistä keinoista kasvattaa ymmärrystä ja osaamista. Yksinyrittäjillä saattaa olla laaja yhteistyöverkosto, vaikka he toimivat yrityksessään yksin sekä verkostoja voi olla moniin suuntiin. Isommassa yrityksessä työskentelevällä tulkilla on toki työyhteisö ympärillään, mutta pohdimme, onko verkosto tällaisessa tilanteessa laajuudeltaan yhtä moninainen kuin yksin toimivalla palveluntuottajalla ja tuoko työyhteisö verkostoon toimijuutta ja onko se aktiivinen.

Tulostemme perusteella yksinyrittäjillä olisi kiinnostusta osaamisensa kehittämiseen (95 %), mikäli tämä huomioitaisiin Kelan laatupisteytyksessä. Tulkkauspalveluosaamisen kehittämiseen soveltuvina keinoina yksinyrittäjät kokivat muun muassa lisäkoulutuksen, palautteiden hyödyntämisen, mentorina toimimisen sekä tulkkaustilauksiin eri tavoin valmistautumisen.

Palveluntuottajaosaamisen kehittämisen keinoina mainittiin koulutuksen lisäksi yritysneuvonta, tiedonhaku, verkostoituminen ja tiedon kartuttaminen tekemisen kautta.

Osaamisen kehittämisen keinoina mainittiin lisäkoulutukset, jotka koettiin erittäin tarpeellisiksi. Olisi hyvä selvittää Kelan mahdollisuus huomioida lisä- ja täydennyskoulutukset laatupisteityksessään sekä alan kouluttajien mahdollisuus tarjota niitä. Lisä- ja täydennyskoulutuksia voisivat mielestämme tarjota myös asiakasjärjestöt sekä erityisosaamista kartuttaneet palveluntuottajat. Olisi myös tärkeä tutkia ja kehittää alan kouluttajien ja muiden toimijoiden mahdollisuutta tarjota tarkoituksenmukaisia lisäkoulutuksia. Tarve on ollut tiedossa jo pitkään.

Vammaisten tulkkauspalvelualan hankintojen onnistuminen ja palvelunjärjestämistavan kehittyminen edellyttävät palveluntarjoajien liiketoimintaosaamista, jota olisi hyvä tutkia ja kehittää. Tämän opinnäytetyön pohjalta olisi hyvä tutkia, miten yksinyrittäjien osaaminen ja ymmärrys ovat kehittyneet. Myös yksinyrittäjien markkinavuoropuhelu ja hinnoitteluosaamisen kehittäminen olisi tärkeää vammaisten tulkkauspalvelualalla, jotta saadaan kaikki tarkoituksenmukaisella tavalla osallistettua kaikki hankintojen ja palvelun järjestämistavan kehittämiseen.

Tuloksemme mukaan yksinyrittäjät arvioivat tulkkauspalveluosaamisensa hyväksi tai erittäin hyväksi. Kyselyyn vastanneista vammaisten tulkkauspalvelualan yksinyrittäjistä valtaosalla oli pitkä työkokemus ja hankittua lisäkoulutusta taustallaan, jonka vuoksi he myös kokivat tulkkauspalveluosaamisensa vahvaksi. Yksinyrittäjien pitkää työkokemusta voi selittää sekin, että Kelan hankinnan puitejärjestelyssä etusijajärjestykseen vaikuttaa laatu eli koulutus ja työkokemus enemmän kuin hinta. Tulkin, jolla on paljon työkokemusvuosia, voi olla jopa turvallisempaa osallistua hankintaan itse kuin antaa toisen kilpailuttaa resurssinsa. Toisen palveluntuottajan laatupisteisiin voivat vaikuttaa alentavasti palveluntuottajan muiden tulkkien työkokemusvuosien määrä. Yksinyrittäminen lisää kuitenkin osittain myös yrityksen pyörittämisen kuluja. Esimerkiksi osa etätulkkauksen ohjelmistolisensseistä on maksullisia ja yksinyrittäjänä kustannukset jyvittyvät vain yhdelle tulkille. Samoin erilaiset sopimuskumppanin järjestämät tiedotustilaisuudet vaativat yksinyrittäjien firmoissa 100 % osallistumisen ja aika on pois tuottavasta tulkaustyöstä. Isommissa firmoissa toiminta ja tulkkauksen pyörivät edelleen, vain yhden

osallistuessa tilaisuuteen. Näin ajateltuna yksinyrittäminen lisää yrityksen kuluja ja vaatii yrittäjältä paljon muutakin, kuin vain tulkkauksen substanssiosaamisen. Valinta toimia itsenäisenä palveluntuottajana ei siis suinkaan siis ole helpoin tie tulkkauspalvelualalla toimimiseen.

Vastaajat olivat pääosin erittäin tyytyväisiä tulkkauspalveluosaamiseensa. Yksinyrittäjät käyttävät toki tulkkausosaamistaan säännöllisesti, mutta pohdittavaksi jää, onko arviointi tehty subjektiivisesti. Emme kuitenkaan testanneet osaamisen tasoa millään mittarilla, vaan vastaus jäi vastaajan omaksi arvioksi. Tulkkaus on aina yhteistyötä ja viestin välittäminen on kaikkien agendana. Tästä syystä tilanteet saatetaan kokea aina onnistuneiksi silloin, kun viesti on saatu välitettyä toiselle osapuolelle. Myöskään epäonnistuneiden ja hankalien tilanteiden muistelu ja jatkuva analysointi eivät palvele pidemmän päälle ketään, mutta jäävätkö nämä hankalat tilanteet helposti unohduksiin tai liian pintapuolisen analysoinnin kohteeksi? Vuosien kokemus ei automaattisesti korreloi taitotason kanssa tai toisinpäin. Alallamme tulkkauspalveluosaamisen ja laadun arviointi on erittäin vaikeaa ja osittain mahdotontakin vaihtuvien joko työtä ympäröivien tai työolosuhteiden vuoksi. Tulkkaustilanteessa on läsnä monia eri muuttujia, joiden yhteissumma vaikuttaa vääjäämättä lopputulokseen. Näemme, että tällä hetkellä ainoat mitattavat, laadun arvioinnin mahdollistavat asiat ovat koulutus ja työkokemus. Näihin laatua mittaavien tekijöiden kehittämiseen tulisikin nyt keskittyä. Tutkimuksemme mukaan yksinyrittäjätulkkit olisivat kiinnostuneita hankinnoissa huomioiduista lisäkoulutuksista. Tulkkien lisäkoulutus korreloisi myös asiakkaiden saaman palvelun laatuun ja voisi olla yksi konkreettinen ratkaisu tämän hetken työelämä- ja opiskelutulkkaushaasteisiin. Lisäkoulutusten järjestäminen vaatisi kaikkien toimijoiden välistä yhteistyötä, joka edellyttäisi kaikkien ymmärryksen syventämistä ja laajentamista, kuin myös osaamisen kehittämistä.

Tutkimuksemme mukaan yksinyrittäjillä on vammaisten tulkkauspalvelualalla palveluntuottajaosaamista, mutta myös kehittämiskohtia löytyi. Esittelimme yksinyrittäjien palveluntuottajaosaamisen vahvuudet ja mahdollisuudet sekä heikkoudet ja uhat SWOT-analyysin avulla. Vastaava analyysi kannattaa jokaisen yrittäjän tehdä osaamisestaan, kun suunnittelee hankintastrategiaansa ja sitä kannattaa päivittää yritystoiminnan eri vaiheissa. Hankintaosaamisen puutteet vastaajien on kenties helpompi nimetä, sillä kokonaisuuteen liittyy termistöä, toimintakaavoja ja selkeitä, muuttumattomia kokonaisuuksia. Syy- ja seuraussuhteiden ymmärrys on kuitenkin tässä osa-alueessa palveluntuottajalle tärkeää, sillä toimiminen pidempiaikaisesti ei voi perus-

tua hyvää onneen. Kyseessä on kuitenkin julkinen hankinta, jossa tarjousta jättäessään yksinyrittäjä vastaa kokonaisuudesta yksin. Tarjouksen on oltava perusteltu, vastuullinen ja kestävä. Vastuullisuudella tarkoitamme nimenomaan osaamisen kehittämisen huomioimista hinnoittelussa, jolloin asiakkaiden saaman palvelun laadun on mahdollista kehittyä. Johdannossa kerroimme hankintaosaamisen kasvattamisen olevan yksi hallituksen tavoitteista. Miellemme tutkimustamme voivat hyödyntää kaikki Kelan vammaisten tulkkauspalvelua tuottavat yrittäjät heidän arvioidessaan omaa palvelutuottajaosaamistaan ja ymmärrystään hankintayksikön näkökulman ymmärrystään sekä lainsäädännön vaikutusta hankintoihin. Oleellista palveluntuottajaosaamisessa on myös osaamisen kehittämisen huomioiminen. Kelan ja palveluntuottajien välisessä vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusopimuksessa edellytetään kehittämistä. Vaatimukseen vastaaminen edellyttää palveluntuottajilta pitkäjänteistä ja tavoitteellista koulutukseen panostamista, mikä on tosiasiallisesti toteutuakseen huomioitava palvelun hinnassa.

Työhyvinvoinnin tarkemmalle tarkastelulle on tutkimusten mukaan selvästi tarvetta. Kenties yksinyrittäjät eivät osaa arvottaa työhyvinvointiaan ennen kuin se vaarantuu oleellisesti? Työhyvinvointiin olisi hyvä kuitenkin puuttua jo varhaisessa vaiheessa ja ehkäistä väsymystä ja loppuun palamista kaikin keinoin. Ajattelemme järjestämämme työnohjaushetken konkretisoineen tilannetta ja laajentaneen osallistujien ymmärrystä myös työhyvinvoinnin huollon tärkeydestä.

Kehittämistyömme on hyödyksi kaikille Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankintaan osallistuville palveluntuottajille yrityksen koosta riippumatta. Työmme avulla yritykset voivat kartuttaa hankintastrategiaansa ja -osaamistaan, sekä saada uusia näkökulmia tulevaisuutta varten. Koulutusta tarjoavat tahot saavat työstä hyödyllistä tietoa vammaisten tulkkauspalvelualan palveluntuottajien osaamistarpeista. Palveluntuottajan osaamistarpeet eivät toki rajoitu vain tulkkauspalvelu- ja palveluntuottajaosaamiseen, vaan yritystoiminnan pyörittämiseen tarvitaan monipuolista osaamista. Osaamista voi ja kannattaa ulkoistaa tarvittaessa ja varsinkin alussa on hyvä tukeutua erilaisten ammattilaisten puoleen, jotta yritystoiminta on alusta alkaen ammattimaista, kestävä, kehittyvä ja sopeutumiskykyistä.

Vammaisten tulkkauspalvelun laadun kehittämiseksi vaaditaan yhteistyötä alan kaikkien toimijoiden kesken. Yksinyrittäjät ovat näkemyksemme mukaan halukkaita ja osaavia osallistumaan yhteistyöhön koko alan kehittämiseksi. He ovat esimerkiksi tuottaneet useita ammattikorkeakoulun ylemmän asteen tutkimuksellisia kehitystöitä, sekä valmiita osallistumaan mahdollisiin lisäkoulutuksiin. Vaikka Kelan palvelunjärjestämistavoissa on vielä kehitettävää, ryhmäkeskusteluun osallistuvat jakoivat yhteisen kokemuksen Kelasta joustavana ja inhimillisenä sopimus- ja yhteistyökumppanina. Ryhmäkeskusteluissa tuli esiin, että yksinyrittäjillä on osaamista sekä tahtoa viestintätaitojen kehittämiseen. Kelan palvelunjärjestämistavan kehittämisessä mukana olevilla tulisi olla tässä opinnäytetyössä esitetyt hankintaosaamisen taidot. Esimerkiksi ilman ymmärrystä lainsäädännön asettamista reunaehdoista ajaututaan vain huomioimaan epäkohtia eikä tosiasiallista yhteistyötä ja kehittämistä tapahdu. Olisi erittäin tärkeää luoda asiantuntijoista koostuva verkosto, jossa kaikkien toimijoiden välinen yhteistyö olisi tasavertaista. Toimivaan yhteistyöhön vaaditaan kaikkien toimijoiden molemminpuolinen kunnioitus, eri näkökulmien ymmärrys, asiakkaiden tarpeiden sisäistäminen sekä lainsäädännön asettamien reunaehtojen hyväksyminen. Yhteisen ymmärryksen kasvattaminen ja osaamisen jakaminen edellyttävät avointa, ammatillista keskustelua kaikkien toimijoiden kesken.

LÄHTEET

- Cloudia 2024. Cloudia kilpailutus yleisesittely. Viitattu 2024. <https://tuki.cloudia.fi/hc/fin/articles/360016416918-Cloudia-Kilpailutus-yleisesittely>
- Esitutkintalaki 805/2011.
- Euroopan komissio 2024. ProcurComp EU. Julkisten hankintojen ammattilaisten eurooppalainen osaamiskehys. Viitattu 19.5.2024. https://commission.europa.eu/document/download/75f2f3a0-cd02-4f71-89f0-f31966f5cb5e_fi?filename=procurcompeu-in_a_nutshell_fi.pdf
- Fast, Mia & Kalela, Esa 2006. Viitottu puhe suomalaisessa kuulovammaisuutta ja erityispedagogiikkaa koskevassa kirjallisuudessa. Viitattu 31.5.2024. https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2017/03/viitottu_puhe_kirjallisuudessa.pdf
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2024. Humanistinen ammattikorkeakoulu opetussuunnitelma 2018-2024. Viitattu 25.1.2024. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2018/08/Tulkki-AMK-OPS-2018-2024.pdf>
- Huuhka, Terttu 2019. Tehokkaan hankinnan työkalut. Helsinki: BoD: Books on Demand.
- Huusko, Outi 2017. Kuulovammaisten tulkkauspalvelun järjestämisen muutosten vaikutukset palvelua tuottavien yritysten toimintaan. Viitattu 14.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017112918716>
- Impola, Elina 2023. Vammaisten tulkkauspalveluhankinnan kehittäminen. Viitattu 14.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202304286766>
- Johnson, Burke R. & Onwuegbuzie, Anthony J. 2004. Mixed methods Research. Viitattu 3.2.2024. https://www.researchgate.net/publication/225083749_Mixed_Methods_Research_A_Research_Paradigm_Whose_Time_Has_Come
- Järjestötoiminnan käsikirja 2024. SWOT-analyysi. Viitattu 5.4. 2024. <https://jarjestotoiminta.kansio.fi/vahvuudet-ja-mahdollisuudet/>
- Kaari, Nina 2022. Verkostosta myötätuulta julkisiin hankintoihin. Viitattu 27.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022061017343>
- Kamensky, Mika 2014. Strateginen johtaminen: Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.
- Kananen, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Tampere: Juvenes Print Suomen Yliopistopaino Oy.
- Kastikainen, Jarmo 2024. Hankintaosaaminen-verkkokurssiluento. 12.4.2024. Oulun ammattikorkeakoulu, oppimisolusta.
- Kela 2020. Kelan strategiset hankintalinjaukset. Viitattu 26.2.2024. <https://www.kela.fi/documents/20124/410391/kelan-strategiset-hankintalinjaukset.pdf/b9b55795-a276-b278-8e69-476e5d8ebc1c?t=165347420802>
- Kela 2022. Kela Tarjouspyyntö 32/331/2022. 27.2.2022.

- Kela 2022. Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Viitattu 19.5.2024. <https://www.kela.fi/documents/20124/410347/palvelukuvaus-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelu.pdf/c9bdce48-39e9-a322-46dc-7a33f9d9c1e4?t=1648107255036>
- Kela 2024a. Tietoa Kelasta. Hankinnat. Vammaisten tulkkauspalveluiden hankinta. Viitattu 19.5.2024. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalveluiden-hankinta>
- Kela 2024b. Kansaneläkelaitoksen eettinen ohjeisto toimittajille. Viitattu 19.5.2024. <https://www.kela.fi/documents/20124/410391/kansaneläkelaitoksen-eettinen-ohjeisto-toimittajille.pdf/ea62ef5c-f2e9-425e-f412-4ee6826ae412?t=1653474177492>
- Kela 2024c. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Palvelualueet ja kunnat. Viitattu 19.5.2024. <https://www.kela.fi/documents/20124/410188/vammaisten-tulkkauspalvelu-alueet-ja-kunnat.pdf/44234142-1bf0-51c6-a9c0-2efa657d1ad3>
- Kieliasiantuntijat ry 2022. Viittomakielentulkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot. Viitattu 31.5.2024. https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2020/06/Viittomakielien-tulkien-suositus-tuntipalkka-1.4.2020_30.4.2022.pdf
- Kieliasiantuntijat ry 2024. Asioimistulkin eettiset ohjeet. Viitattu 19.5.2024. <https://kieliasiantuntijat.fi/fi/kieliasiantuntija-tyossa/ammattisaannosto-ja-lainsaadanto/asioimistulkin-ammattisaannosto/>
- Kieliasiantuntijat ry 2024. Viitattu 31.5.2024. <https://kieliasiantuntijat.fi/>
- Kilpinen, Paula 2022. Inhimillinen strategia. Helsinki: Alma Talent.
- Komsi, Pentti 2024. Julkiset hankinnat tutuksi – luento 26.3.2024. Vantaan ja Helsingin hankintaneuvonta.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineiston hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.
- Lehto, Emma 2022. Johdanto kansallisiin hankintoihin. Viitattu 16.4.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/787555/Lehto_Emma.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Nieminen, Sanna 2016. Hyvä hankinta – Parempi Bisnes. Helsinki: Talentum Pro.
- O’Cathain, Alicia & Murphy, Elizabeth & Nicholl, Jon 2007. Why and how mixed, methods research is undertaken in health services research in England: a mixed methods study. Viitattu 3.2.2024. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-7-85>
- Paavonperä, Riikka 2022. Kohti yhteistä päämäärää: Toimijuus ja luottamus vammaisten tulkkauspalvelun välitystoiminnassa. Viitattu 14.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022053113744>

Perusopetuslaki 628/1998.

Pietilä, Ilkka 2017. Ryhmähaastattelu. Teoksessa: Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvoori, Johan (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino

Rainò, Päivi & Vik, Gun-Viol 2020. Tulkkausalan tulevaisuuden näkymät. Viitattu 20.4.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020102185861>

Siivonen, Heidi 2019. Liiketoiminnan johtaminen ja liiketoimintaosaamisen kehittäminen viittomakielen tulkkausosalalla. Viitattu 14.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019102520239>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Arviointi Kelan hankintamenettelystä vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluissa. Viitattu 13.12.2023. <https://stm.fi/documents/1271139/2013549/Arviointi+Kelan+hankintamenettelystä+vammaisten+henkilöiden+tulkkauspalveluissa.pdf/1152bc46-5309-74d1-5016-4b1034ce21e2/Arviointi+Kelan+hankintamenettelystä+vammaisten+henkilöiden+tulkkauspalveluissa.pdf?t=1606143093220>

Suomen Akatemia 2024. Viitattu 10.4.2024 <https://www.aka.fi/tutkimusrahoitus/hae-rahoitusta/nain-haet-rahoitusta/ohjehakemisto/konsortiohakemuksen-ohjeet/>

Suomen kirjoitustulkit ry 2024. Viitattu 31.5.2024. <https://www.kirjoitustulkit.com/etusivu>

Suomen Kuurosokeat ry 2024. Viitattu 31.5.2024. <https://kuurosokeat.fi/>

Suomen puhevammaisten tulkit ry 2024. Tulkkiopas. Viitattu 16.4.2024. https://bin.yhdistysavain.fi/1594214/0fCHUgbaLy3eaZhT7a1m0WJh_M/tulkkiopas.pdf

Suomen yrittäjät 2023. Yksinyrittäjät. Viitattu 6.10.2023. <https://www.yrittajat.fi/palvelut-ja-edut/yhteiso/yksinyrittajat/>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023. Vammaispalvelujen käsikirja. Hankinnan vaiheet ja hankintamenettelyt. Viitattu 13.12.2023. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/vammaispalvelujen-hankinta/hankinnan-vaiheet-ja-hankintamenettelyt#vaiheet>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2023. HTK 2023 -ohje. Viitattu 15.4.2024. <https://tenk.fi/fi/ajankohtaista/htk-2023-ohje-julkaistu>

Työsopimuslaki 55/2001.

Valtiovarainministeriö 2020a. Suomen julkisten hankintojen tilannekuva. Viitattu 24.11.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-312-0>

Valtiovarainministeriö 2020b. Kansallinen julkisten hankintojen strategia 2020. Viitattu 27.1.2024. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020090768680>

Valtiovarainministeriö 2024. Hankinta-Suomi Lisää kilpailua julkisiin hankintoihin - yhteistyö kustannusten hillitsemiseksi laajenee. Viitattu 17.4.2024. <https://vm.fi/-/lisaa-kilpailua-julkisiin-hankintoihin-yhteistyö-kustannusten-hillitsemiseksi-laajenee>

Viittomakielentulkki-palkka- ja muut työsuhde ehdot 2022. Viitattu 16.4.2024. https://kieli-asiatuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2022/05/Viittomakielen-tulkki-palkka-ja-muut-tyosuhteen-ehdot_tuntipalkka-1.5.2023-30.4.2024.pdf

Väänänen, Siri 2023. Hankintaosaamisen syventäminen vuoropuhelun avulla. Delfoi-paneeli Kelan vammaisten tulkkauspalvelun tulevaisuuden hankintamenettelyvaihtoehdoista. Viitattu 27.9.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023052212790>

LIITTEET

Liite 1 Webropol -kysely ja saatekirje

Liite 2 Mainos / Kutsu tapahtumaan & suostumus ryhmähaastatteluihin

Liite 3 Yksinyrittäjän työhyvinvointi vinkkejä

Liite 4 Pienpalveluntuottajien tapaaminen -tapahtuma

Liite 1 Webropol -kysely ja saatekirje

Yksinyrittäjien tulkkauspalvelu- ja hankintaosaaminen

Tämä anonyymi kysely on tarkoitettu vammaisten tulkkauspalvelualalla yksinyrittäjinä toimiville ja sellaiseksi aikoville. Kysely on osa Humakin Tulkkausalan kehittäminen YAMK-opintoja. Opinnäytetyön aihe on: Yksinyrittäjien tulkkauspalvelu- ja hankinta- osaaminen vammaisten tulkkauspalvelualalla.

Vammaisten tulkkauspalvelualalla aihe on ajankohtainen juuri nyt Kelan aloittaman markkina- vuoropuhelun sekä tulevan kilpailutuksen vuoksi. Kilpailutuksessa yksinyrittäjän tulisi ottaa huomioon monenlaisia asioita, joten yksinyrittäjien olisi tarpeellista käydä keskenään vuoropuhelua, ennen tarjouskilpailuvaiheen alkamista, jolloin yhteistyö ei ole enää sallittua.

Kyselyyn vastaamisen jälkeen kutsumme teidät yksinyrittäjien vertaistapahtumaan. Tapahtuma järjestetään Hämeenlinnan Aulangon kylpylässä 9.-10.2.2024 ja tavoitteenamme on verkostoitua ja virkistäytyä. Keskustelun alustuksena on kaksi asiantuntijaluentoa. Tarkoituksena on keskustella avoimesti aiheesta, jakaa tietoa ja syventää osaamistamme tulevaa kilpailutusta varten.
Suvi Lahtinen & Tiina Lehtelä

Tulkkauspalveluosaaminen

1. Olen toiminut Kelan vammaisten tulkkauspalveluntuottajana yksinyrittäjänä? (vuotta)
2. Olen toiminut viittomakielentulkkinä? (vuotta)
3. Olen suorittanut seuraavia tutkintoja? (AMK, YAMK, EUMASLI, viittomakielen asiantuntijan maisterintutkinto, muu, mikä?)
4. Olen kehittänyt osaamistani muilla tavoin? (suorittamalla kursseja, mitä?, Pyytämällä palautetta, keneltä ja kuinka usein? Opiskelemalla toista alaa, missä ja mitä? Valmistautumalla tulkkaukseen, miten? Muulla tavoin, miten?)

5. Arvioi seuraavaksi tulkkauspalveluosaamistasi asteikolla 1–10. (kielitaito, tulkkausstrategiat, stressinsietokyky, eettinen harkintakyky, kulttuuriosaaminen, kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot, vuorovaikutustaidot hankintayksikön kanssa, jatkuva oppiminen ja työhyvinvoinnista huolehtiminen)

Kiinnostuksesi tulkkauspalveluosaamisen kehittämiseen?

6. Jos Kelan kilpailutuksessa saisi laatupisteen lisäkouluttautumisesta aihealueittain, olisitko kiinnostunut osallistumaan näihin koulutuksiin?

(Esimerkiksi erilaisten opiskelu- ja työelämäalojen erikoissanasto, lukion oppiainesanasto, urheilu, terveydenhuolto, psykoterapia, uskonnollisten laisuuksien tulkkaus tms.)

7. Millaista lisäkoulutusta kaipaisit? (Erilaisten opiskelu- ja työelämäalojen erikoissanasto, minkä alan? Lukion oppiainesanasto, Urheilu, Terveydenhuolto, Psykoterapia, Uskonnollisten tilaisuuksien tulkkaus, Tulkin työhyvinvointi, Muuta, mitä?)

Hankintaosaaminen

8. Olen osallistunut Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankintaan? (Kuinka monta kertaa?)

9. Olen osallistunut Kelan vammaisten tulkkauspalveluhankinnan markkinavuoropuheluun. (kyllä, ei)

10. Oletko keskustellut kollegan kanssa hankintakauden, hankinnan valmistelun tai markkinavuoropuhelun kysymyksistä tai tulkkauspalvelun järjestämisestä? (kyllä, ei)

10. Koetko, että osallistuminen markkinavuoropuheluun on lisännyt hankintaosaamistasi? (kyllä, ei)

11. Tiedän Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankinnan eri vaiheet? (asteikolla 0–10, heikosti- täysin)

12. Ymmärrän, mitkä lait vaikuttavat Kelan vammaisten tulkkauspalvelun hankintaan. (asteikolla 0–10, heikosti- täysin)

13. Mitä asioita olet ottanut huomioon hinnoitellessasi palvelua? (Palkka ja palkan sivukulut, Yrityksen tekemä voitto, Työterveyshuolto, työhyvinvointi, verot, eläkevakuutusmaksut, Muut vakuutusmaksut, peruutuskorvaus, valmistautuminen, koulutus/ osaamisen kehittäminen, koneet laitteet, matka-ajan palkka, kirjanpitokulut, edustuskulut, tietoliikenneyhteydet, nettisivut, loma-ajan palkka, liikkumisesta aiheutuvat kustannukset, muuta, mitä?)

14. Mainitse itsellesi kolme tärkeintä huomioitavaa asiaa hinnoittelussa.

15. Mitä muita asioita huomioit osallistuessasi kilpailutukseen? (Edeltävien kausien hinnoittelut, Kelan tilastot, mitä? Aluevalinta, Milloin olen käytettävissä tulkkaustoimeksiintoihin, tuotteet, muu, mitä?)

16. Mistä olet saanut ohjeita kilpailutukseen osallistumisesta? (Kela, Kurssit (esim. hankinta-osaamisen kurssi), kollegat, muut palveluntuottajat, muualta, mistä?)

Tarvitsetko mielestäsi lisäneuvontaa ennen seuraavaa kilpailutusta? (Kyllä, ei)

18. Millaista lisäneuvontaa kaipaisit tulkkauspalvelu- ja hankintaosaamisen kehittämisestä? Toiveita vertaistapaamiseen 9.-10.2.2024?

Kiitos arvokkaasta ajastasi! Nähdään helmikuussa 2024 Hämeenlinnan Aulangon lumisissa maisemissa! Halutessasi varmistaa kutsun saamisen voit jättää yhteystietosi alle. Ne eivät yhdisty muihin vastauksiisi ja anonymiteettisi toteutuu.

Liite 2 Mainos / Kutsu tapahtumaan & suostumus ryhmähaastatteluihin

Heippa rakkaat kollegat!

Kiitos teille monille kyselyyn vastanneille 😊. Kyselyyn voi vielä vastata tämän viikon ajan 5.1.2024 asti. Linkki kyselyyn: <https://link.webropolsurveys.com/S/379F526A6CBC0D0F>

Opinnäytetyöhön liittyen olemme tehneet kyselyn ja nyt järjestämme yksinyrittäjä- ja yksinyrittäjiksi aikoville tulkeille oppimis-, verkostoitumis- ja hyvinvointipäivät.

9.2. Perjantain luennon (Hankintaosaaminen, vammaisten tulkkaukspalvelu) jälkeen keskustelomme koko ryhmällä aiheesta. Luento ja keskustelu tallennetaan (vain ääni) ja keräämme ryhmäkeskustelun avulla tietoa aiheesta opinnäytetyötämme varten.

Koska kyselyyn vastanneet arvioivat tulkkaukspalveluosaamisen erittäin hyväksi ja haasteeksi koettiin työhyvinvoinnin kehittäminen ja ajanhallinta, tarjoamme teille lauantaina 10.2. yhteisen työnohjauksen, jossa saamme ja jaamme hyviä vinkkejä työhyvinvoinnin ja ajanhallinnan teemoista. Työnohjauksen jälkeen yhdessä hoidetaan hyvinvointiamme Hämeenlinnan lumisissa maisemissa. Tervetuloa!

Majoitusvaraus kannattaa tehdä koodilla: FIARB

Majoittajat voivat valita mieleisensä huonetyypin sekä saada lisälennusta maksaessaan varauksen heti varauksen yhteydessä. Scandic Friends-jäsenten kannattaa tarkistaa myös saatavilla olevat kanta-asiakastarjoukset.

Tässä vielä suora linkki varauksen tekoon:

<https://www.scandichotels.fi/?bookingcode=FIARB>

Tapaamista ja ilmoittautumisia innolla odottaen Suvi & Tiina

Heippa rakas kollega!

Opiskelemme Helsingin Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Tulkkausalan kehittäminen YAMK-tutkintoa ja teemme opinnäytetyömme aiheesta Yksinyrittäjien tulkkauspalvelu- ja hankintaosaaminen vammaisten tulkkauspalvelualalla. Opinnäytetyön tilaaja on Kieliasiantuntijat Ry.

Opinnäytetyöhön liittyen olemme tehneet kyselyn ja nyt järjestämme yksinyrittäjä- ja yksinyrittäjiksi aikoville tulkeille oppimis-, verkostoitumis- ja hyvinvointipäivät 9.2. Perjantain luennon jälkeen keskustelemme koko ryhmällä aiheesta. Luento ja keskustelu tallennetaan (vain ääni) ja keräämme ryhmäkeskustelun avulla tietoa aiheesta opinnäytetyötämme varten.

Koska kyselyyn vastanneet arvioivat tulkkauspalveluosaamisen erittäin hyväksi ja haasteeksi koettiin työhyvinvoinnin kehittäminen ja ajanhallinta, tarjoamme teille lauantaina yhteisen työnohjauksen, jossa saamme ja jaamme hyviä vinkkejä työhyvinvoinnin ja ajanhallinnan teemoista. Työnohjauksen jälkeen yhdessä hoidetaan hyvinvointiamme Hämeenlinnan lumisissa maisemissa.

Majoitusvaraus kannattaa tehdä koodilla: FIARB

Majoittajat voivat valita mieleisensä huonetyypin sekä saada lisälennusta maksaessaan varauksen heti varauksen yhteydessä. Scandic Friends-jäsenten kannattaa tarkistaa myös saata-villa olevat kanta-asiakastarjoukset.

Tässä vielä suora linkki varauksen tekoon: <https://www.scandichotels.fi/?bookingcode=FIARB>

Tapahtuman ohjelma:

Hankintaosaaminen ja verkostoituminen

Klo 17.00 **Asiantuntijapuheenvuoro:** Yksinyrittäjän hankintaosaaminen vammaisten tulkkauspalvelualalla, **Siri Väinänen**

Klo. 19.00 Yhteinen illallinen, illanvietto

Työnohjaus: Työhyvinvointi

Klo 8.00 Aamupala

Klo 10.00 **Työnohjaus:** työhyvinvointi, ajanhallinta: **Niina Lehtinen**

Klo 12.00 Retkilounas kodalla (Suvi ja Tiina tarjoaa)

Tehdään yhdessä tapahtumasta antoisa, virkistävä ja opettavainen ja otetaan se tavaksi!

Ilmoittautumiset 5.2.2024 mennessä: tiina.lehtela@humak.fi, 0405293890 tai suvi.lahtinen@humak.fi, 0415029764

Aulanko Scandic, Aulangontie 93, Hämeenlinna

Suostumus ryhmähaastatteluun

Osallistun haastatteluun, jossa kartoitetaan vammaisten tulkkauspalvelualan yksinyrittäjien ja sellaiseksi aikovien tulkkauspalvelu- ja hankintaosaamista sekä kerätään keinoja osaamisen kehittämisen menetelmistä. Olen lukenut haastattelua koskevan sähköpostin, jonka sain erillisenä viestinä, ja saanut mahdollisuuden esittää tarkentavia kysymyksiä ja keskustella niistä. Koen saaneeni riittävästi tietoa oikeuksistani, haastattelun tarkoituksesta ja siihen osallistumisesta.

Tiedän, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, ja että minulla on ollut oikeus kieltäytyä siihen osallistumisesta. Minulla on halutessani myös myöhemmin syytä ilmoittamatta keskeyttää osallistumiseni haastatteluun tai peruuttaa suostumukseni. Jos päätän peruuttaa suostumukseni, keskeyttämiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa. Tiedän, että minusta kerättyjä tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille, ja että ne hävitetään tutkimuksen valmistuttua lukuun ottamatta äänitettä, joka säilytetään kolme vuotta oman ja muiden oikeusturvan varmistamiseksi.

Tätä suostumusasiakirjaa käsitellään ainoastaan sähköisessä muodossa.

Liite 3 Yksinyrittäjän työhyvinvointi

Yksinyrittäjän työhyvinvointi vammaisten tulkkauspalvelualalla

Oman työn ja osaamisen arvostus

- Tiedosta etuoikeus tehdä merkityksellistä työtä sekä osaamisesi, ymmärryksesi ja ammattitaitosi.

Oman ajan arvostus

- Hinnoittele osaamisesi ja työsi ottaen huomioon oman aikasi arvostus.

Verkostoidu

- Jaa osaamistasi ja ole vastaanottavainen muiden kollegoiden osaamiselle, tuelle ja ymmärrykselle.

Riittävä lepo, terveellinen ruokavalio, liikunta, harrastukset

- Huolehdi työhyvinvoinnistasi ja varaa aikaa hyvinvoinnille sekä harrastuksille.

Fyysinen hyvinvointi

- Ergonomia
- Taudit
- Liikunta
- Terveellinen ruoka

Henkinen hyvinvointi

- Kasvata osaamistasi
- Hyödynnä kannustavat palautteet
- Ajanhallinta vähentää stressiä

Sosiaalinen hyvinvointi

- Kollegat
- Asiakassuhteet
- Kunnioitus ja luottamus sopimuskumppanin kanssa

Taloudellinen hyvinvointi

- Hankintaosaaminen
- Liiketoimintaosaaminen ja strategiat
- Yrittäjän vapaus
- Työn ja muun elämän yhteensovittaminen

Uskallan olla haavoittuva, enkä pelkää näyttää tunteitani. Olenhan itsekkin ennen kaikkea ihminen. Inhimillisyyys on johtotähteni. (Paula Kilpinen)

Liite 4 Esimerkkitapahtuma

Palveluntuottajien tapaaminen 2.-4.8.2024

Perjantai 2.8.

Klo 18.00 [Tervetuloa tapaamiseen](#)

Illallinen

- Tutustutaan, verkostoidutaan ja virkistäydytään

Lauantai 3.8.

Klo 10.00 Työnohjaus

- Myötätuntouupuminen

Klo 12.00 Lounas

Klo 14.00 Yhteistä tekemistä (kohteen tarjonnan mukaan).

Klo 18.00 Illallinen ja yhteinen illanvietto

Sunnuntai 4.8.

Klo 10.00 Vapaata keskustelua

- Solidaarisuus, yhteiset toimintatavat

- Seuraavan tapaamisen aiheet

Klo 12.00 Lounas

[Turvallista kotimatkaa!](#)