

30.4.2020

EOAK/276/2019

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Minna Verronen**

## **Vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelujen toimivuus**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi tutkimaan Kansaneläkelaitoksen Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen menettelyä, koska hän ei ole saanut useinkaan tulkkiä tilaukseensa tulkkivälityksestä. Kantelija kertoi tehneensä 31.12.2018 tulkkitalauksen 24.1.2019 olevaan tapaamiseen, mutta hänelle vastattiin 7.1.2019, ettei tulkkiä ollut valitettavasti löytynyt.

Kahdessa 27.2.2019 päivätyssä lisäkirjeessään kantelija toi esille, että myöskään hänen tilauksiinsa 19.2.2019 (klo 8.45-10) ja 9.3.2019 (klo 12.45-16) ei ollut löytynyt tulkkiä.

Kantelija kertoi joutuneensa perumaan menojaan (kuten Tupperwarekonsulttina toimimisen) tai keksimään jonkun omaisen tai muun henkilön mukaan, joka lähtee tulkiksi (palkatta), koska Kela ei maksa palkkaa muille kuin sen itse hankkimilleen tulkeille.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta Kelan lakipalveluryhmä antoi 6.3.2019 lausunnon (liitteenä).

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Yleistä kantelijan tulkkaukspalvelusta**

Kelan selvityksen mukaan kantelija on puhevammaisen tulkkaukspalveluun oikeutettu henkilö. Hän on valinnut palvelun järjestämisen tavaksi henkilökohtaisen tulkkilistan, jolla on viisi puhevammaisten tulkkiä. Tulkkilista on lista tulkeista, joille asiakkaan tilaukset pyritään välittämään. Kela ja kantelija ovat laatineet tulkkilistan yhteistyössä. Näiden tulkkien lisäksi kantelijan tilauksiin voidaan tarvittaessa etsiä tulkkeja myös tulkkilistan ulkopuolelta.

Kelan mukaan palvelun järjestämisen lähtökohtana on, että tulkit välitetään mahdollisimman läheltä asiakkaan tulkkaustarvetta lähipalveluna. Tulkkaukspalveluun oikeutetulle asiakkaalle muodostetaan palvelunjärjestämisen alue. Palvelunjärjestämisen alueen pohjana käytetään palveluntuottajia ja tulkkeja siltä hankinta-alueelta, jonka alueella asiakas asuu. Palvelunjärjestämisen alue muodostetaan asiakkaan koti- tai asuinkuntaan tai lähelle koti- tai asuinkuntaa palvelua tuottavien palveluntuottajien tulkeista. Asiakkaalle voidaan muodostaa palvelunjärjestämisen alue myös kahden tai useamman hankinta-alueen tulkeista lähipalvelun varmistamiseksi.

#### **3.2 Tulkkaukspalvelun järjestäminen tulkkitalauksiin**

---

### 3.2.1 Yleistä palvelun toteutumisesta

Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen mukaan kantelija oli tehnyt ajalla 1.2.2018-31.1.2019 yhteensä 23 tulkkitilausta. Näistä tilauksista kahteen ei ollut löytynyt tulkkia ja yksi tilaus oli peruuntunut kantelijan aloitteesta. Kantelijan tilauksista noin 91 prosenttiin oli siten selvityksen mukaan löytynyt tulkki. Lausunnon mukaan tämän voidaan arvioida olevan hieman keskimääräistä parempi toteutumisprosentti kuin muuten Pohjoisen hankinta-alueen puhevammaisten asiakkaiden tilauksissa. Palvelun järjestämiseen Pohjoisella hankinta-alueella vaikuttaa mm. se, ettei Kela täydennyshankinnoista huolimatta ole saanut hankittua riittävästi puhevammaisten tulkkiresurssia Pohjoiselle alueelle.

Kantelija kertoi kantelussaan, että hän oli joutunut luopumaan Tupperware-konsulttina toimimisesta, koska tulkin saaminen tilauksiin oli epävarmaa. Selvityksen mukaan kantelija oli ajalla 1.2.2018-31.1.2019 tehnyt kaksi tilausta, joiden aiheeksi hän on ilmoittanut Tupperware-kutsut. Näihin molempiin tilauksiin oli selvityksen mukaan löytynyt tulkki.

### 3.2.2 Tulkkitilaus 31.12.2018

#### *Kelan selvitys*

Kelan selvityksen mukaan kantelija oli 31.12.2018 tehnyt tulkkitilauksen puhevammaisten vertaistukiryhmän kokoukseen 24.1.2019.

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus oli ensin etsinyt tilaukseen tulkkia kantelijan tulkkilistalta. Koska kukaan listatulkeista ei ollut käytettävissä tilaukseen, niin kantelijan suostumuksella tilaukseen oli etsitty tulkkia listan ulkopuolelta. Kun listan ulkopuoleltakaan ei ollut löytynyt vapaata tulkkia, oli tilauksesta laitettu vielä sähköpostikysely kaikille välitysalueella toimiville tulkeille. Sähköpostikyselynkään jälkeen tilaukseen ei ollut ilmoittautunut vapaata tulkkia.

Kelan ja tulkkauspalveluntuottajien välisen sopimuksen mukaisesti tulkkien tulee selvityksen mukaan avata kalentereihinsa tulkkausaikaa vähintään neljäksi viikoksi eteenpäin (välitysjakso). Tulkkien käytettävyys nähdään siten neljän viikon päähän ja tiedetään, onko tilauksen ajankohdasta käytettävissä Kelan sopimuskumppaneiden tulkkeja. Asiakkaille pyritään ilmoittamaan tulkkitilanne mahdollisimman hyvissä ajoin, jotta he voivat tarvittaessa tehdä muutoksia omiin suunnitelmiinsa.

Koska tulkkien käytettävyyteen voi esim. muiden asiakkaiden tilausten peruuntumisten vuoksi tulla muutoksia, Kelan välitystyön ohjeen mukaan asiakkaan tilaukseen etsitään mahdollisuuksien mukaan tulkkia niin pitkään kuin se on tilauksen ajankohta ja sisältö huomioon ottaen mahdollista. Tarvittaessa Vammaisten tulkkauspalvelukeskus voi myös kysyä asiakkaalta, milloin hän viimeistään tarvitsee tiedon tulkin löytymisestä.

Selvityksen mukaan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen tulee pyrkiä järjestämään asiakkaan palvelu mahdollisuuksien mukaan tilaushetkeen tai asiakkaan erikseen ilmoittamaan hetkeen saakka. Näin ollen tulkkihakua voidaan asiakkaan halutessa jatkaa, vaikka tilauspäivämäärään asti. Lisäksi Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen tulee järjestämisvastuunsa perusteella informoida asiakasta riittävästi tilauksen välityksen etenemisestä ja esimerkiksi siitä, milloin tulkkihakua on päättynyt ja mitä toimia Kela tämän jälkeen odottaa asiakkaalta tulkkiahaun jatkamisen osalta.

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus ilmoitti selvityksen mukaan 7.1.2019 kantelijalle, ettei tilaukseen ollut löytynyt tulkkiä. Tilaukseen oli jo tuloksetta etsitty tulkkeja kaikilla käytettävissä olevilla keinoilla. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus ei ollut jatkanut tulkin etsintää, koska kantelija itse ei ollut palannut asiaan 7.1.2019 jälkeen.

Kelan näkemyksen mukaan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen olisi kuitenkin tullut selvittää kantelijalta, milloin hän tarvitsee viimeistään tiedon tulkin löytymisestä. Tulkkihakua olisi tullut jatkaa ja tulkkiresurssin tilanne olisi tullut tarkistaa vielä lähempänä tilaushetkeä. Kela esitti kantelijalle pahoittelunsa siitä, ettei näin ollut toimittu. Kela tulee jatkossa kiinnittämään huomiota tulkkahaun jatkamista koskeviin menettelytapoihin tulkaustilausten välitystyössä. Lisäksi ohjeistusta tullaan tältä osin tarkentamaan.

### *Arviointi*

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Tulkkauspalvelulain 10 §:n 2 momentin mukaan tulkkauspalvelua järjestettäessä on otettava huomioon palvelunkäyttäjän toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Säännöstä koskevan hallituksen esityksen (HE 220/2009 vp., s. 32) mukaan tulkkauspalvelua järjestettäessä olisi erityisesti kiinnitettävä huomiota tulkkauspalvelua hakevan ja saavan henkilön oikeuksien toteutumiseen. Säännöksellä varmistettaisiin aikaisemmin kunnan järjestämisvelvollisuuteen kuuluneen palvelun kohdalla asiakkaan kuulemisen ja osallistumisoikeuden toteutuminen tulkkauspalveluasian käsittelyssä. Tämä tarkoittaisi palvelun käyttäjän toivomusten, mielipiteiden, edun ja yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamista tulkkauspalvelua toteutettaessa.

Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus ei ollut onnistunut välittämään kantelijalle tulkkiä 31.12.2018 tehtyyn tilaukseen, jonka tulkkaustapahtuma olisi ollut 24.1.2019. Kantelijan kertoi lisäkirjeissään, että hän ei ollut saanut tulkkiä myöskään 19.2.2019 ja 9.3.2019 tekemiinsä tilauksiin. Arvioin seuraavaksi vain kantelijan 31.12.2018 tekemän tilauksen käsittelyä yksityiskohtaisemmin. Tapauksessa ei ole epäselvyyttä siitä, että tulkkauksen järjestäminen kuului Kelan vastuulle.

Saamani selvityksen mukaan Kela oli pyrkinyt hankkimaan tulkin kantelijan tilaukseen usealla eri tavalla (kantelijan oma tulkkilista ja listan ulkopuolelta) noin viikon ajan. Viimeisenä keinona tulkkauspalvelukeskus oli kysynyt palvelualueen kaikilta tulkeilta (tarkoittanee puhevammaisten tulkeilta) sähköpostitse mahdollisuutta tulla tulkiksi kyseiseen tilaukseen. Kela ei ollut yrityksistään huolimatta pystynyt järjestämään kantelijalle tulkkiä tulkkaustapahtumaan, joka oli yli kahden viikon päästä (24.1.2019) eikä siten kantelijan tulkkauspalvelu ollut toteutunut tältä osin asianmukaisesti ja kantelijan toivomalla tavalla.

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus ei ollut jatkanut tulkkihakua 7.1.2019 jälkeen, vaikka tulkkaustapahtuma oli ollut vasta reilun kahden viikon kuluttua. Olen samaa mieltä Kelan kanssa siitä, että Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen olisi tullut jatkaa tulkkihakua tai ainakin tiedustella kantelijalta, haluaako hän, että tulkin etsimistä jatketaan. Edellä mainitun lisäksi tulkkiresurssin tilanne olisi tullut tarkistaa vielä lähempänä tilaushetkeä. Tapahtuneen johdosta katson Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen laiminlyöneen velvollisuutensa huolehtia siitä, että se suorittaa tehtävänsä asianmukaisesti ja tuloksellisesti.

Pidän myönteisenä, että Kela on esittänyt kantelijalle pahoittelunsa siitä, ettei hänen asiassaan ollut toimittu edellä todetulla tavalla. Totean lisäksi seuraavan.

Mielestäni puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palvelukatkoja voitaisiin ainakin osittain välttää esimerkiksi pohtimalla etukäteen millä tavalla heidän tulkkauspalvelun tarpeet voitaisiin turvata tapahtunutta paremmin. Näin tulisi menetellä erityisesti alueilla, kuten tässä tapauksessa Pohjoisella alueella, joille Kela ei ole saanut hankittua riittävää tulkkiresurssia sen tekemistä täydennyshankinnoista huolimatta. Saamassani selvityksessä ei tullut esille, että Kela olisi laajentanut tulkkihakua tulkkaustapahtumakunnan viereiselle hankinta-alueelle, vaikka Kelan välitysohjien mukaan tämä voisi olla mahdollista tietyissä tilanteissa.

Korostan, että tulkkauspalvelun järjestäminen ja asiakkaan oikeus tulkkauspalveluun tulisi toteuttaa siten, että vammaisen henkilön mahdollisuutta toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä edistetään kaikin mahdollisin tavoin. Myös YK:n vammaisyleissopimuksen tarkoittama velvollisuus kohtuullisten mukautusten tekemiseen on mahdollisuuksien mukaan huomioitava yksittäistapauksessa asiakkaan palvelun järjestämisessä riittävällä tavalla.

Koska Kela ilmoitti kiinnittävänsä jatkossa huomiota tulkkiauton jatkamista koskeviin menettelytapoihin tulkkaustilausten välitystyössä ja koska ohjeistusta tullaan Kelan mukaan tältä osin tarkentamaan, ei asia anna minulle aihetta muuhun kuin, että kiinnitän Kelan huomiota edellä tulkkauspalvelun järjestämisestä ja toteuttamisesta todettuun.

### 3.3 Tulkkikustannusten korvaaminen asiakkaalle

Kantelijan kirjoituksen mukaan Kela ei suostu korvaamaan tulkkauskustannuksia silloin, jos asiakas on itse hankkinut tulkin tilanteessa, jossa Kelan tulkkivälitys ei ole pystynyt asiakkaalle tulkkia tiettyyn tilaukseen toimittamaan.

Kela ei ole minulle antamassaan lausunnossaan kommentoinut tätä asiaa.

Arvioin seuraavaksi asiakkaan oikeusturvan toteutumista tällaisessa tilanteessa.

Totean, että mikäli tulkkauspalveluun oikeutettu palvelunkäyttäjä on hankkinut itse tulkin itselleen sen jälkeen, kun Kela on ilmoittanut, että tilaukseen ei ole saatu tulkkia, palvelunkäyttäjä voi nähdäkseni kirjallisesti vaatia Kelaa korvaamaan hänelle itse hankkimastaan tulkista aiheutuneet kustannukset.

Mikäli Kela ei suostu vaatimukseen, on mahdollista, että Kela tekee asiasta päätöksen ja liittyy päätökseen valitusosoituksen sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnalle. Asia ei ole kuitenkaan oikeudellisesti yksiselitteinen, koska nähdäkseni oikeuskäytännön valossa on epäselvää, voiko Kela yksipuolisesti päättää velvollisuudestaan korvata asiakkaalle hänen itsensä hankkimien tulkin kustannukset vai tulisiko asia ratkaista hallintoriita-asiana hallinto-oikeudessa.

## 4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2.2 ja 3.3 esittämäni käsitykset Kansaneläkelaitoksen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kansaneläkelaitokselle.