

30.12.2014

Dnro 5337/4/13

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Minna Verronen

TIEDOTTAMINEN TULKKAUSPALVELUSTA

1

KANTELU

Toiminnanjohtaja Markku Jokinen lähetti Kuurojen Liitto ry:n ja seitsemän muun kuulovammaisalan järjestön 29.11.2013 sähköpostitse päivätyn kantelun, jossa eduskunnan oikeusasiamiestä pyydettiin selvittämään, toimiiko Kansaneläkelaitos (jäljempänä Kela) vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetun lain (133/2010, tulkkauspalvelulaki) hengen ja tarkoituksen mukaisesti ja rikkovatko Kelan käytännöt asiakkaiden lakisääteisiä oikeuksia. Samasta asiasta on kantelun mukaan lähestytty myös peruspalveluministeriä, mutta kantelun kirjoitushetkellä hän ei ollut vielä vastannut järjestöjen kirjeeseen.

Kantelun mukaan Kela on tehnyt monia linjauksia tulkkauspalveluiden järjestämisessä vuoden 2013 kuluessa, jotka ovat tulkkauspalvelulain ja sen hengen sekä hallituksen esityksen vastaisia. Kantelun mukaan linjaukset ovat heikentäneet monella tapaa tulkkauspalveluita ja asiakkaiden perus- ja ihmisoikeuksia.

Kantelussa oltiin myös huolestuneita asiakkaan oikeusturvasta, esimerkiksi tilanteessa, jossa tulkkivälitys kieltäytyy vastaanottamasta tai maksamasta tulkkitilausta. Kantelun mukaan laki ei myönnä Kelalle oikeutta arvioida asiakkaan puolesta, missä hän tarvitsee tulkkausta. Kantelussa tiedusteltiinkin muun muassa toteutuuko tulkkauspalvelun käyttäjien välinen yhdenvertaisuus, mikäli Kela kieltäytyy ottamasta tulkkaustilausta vastaan tai arvioi asiakasta kuulematta milloin tämä tarvitsee tulkkausta.

2

RATKAISU

2.1 Yleistä tulkkauspalvelusta

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämis- ja rahoitusvastuu siirtyi kunta- ja palvelurakennemuutoksen yhteydessä sovitulla tavalla kunnilta Kelalle 1.9.2010 vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetun lain (133/2010) mukaisesti. Kela on vastannut tulkkauspalvelun järjestämisestä ja siihen liittyvien kustannusten korvaamisesta tulkkauspalvelua välittävillä välityskeskuksille sekä palveluntuottajille 1.9.2010 lukien.

Hallituksen esityksen (HE 220/2009) mukaan siirron tavoitteena oli edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta suhteessa vammattomiin henkilöihin. Tavoitteena oli myös lisätä vammaisten henkilöiden keskinäistä yhdenvertaisuutta asuinpaikasta riippumatta, kun kuntien vaihtelevan käytännön sijaan Kela vastaa tulkkauspalvelun järjestämisestä yhtenäisin perustein ja käytännöin koko maassa. Tulkkauspalvelun keskittämisen avulla tavoitteena oli saada lisää tehokkuutta ja kattavuutta palveluun sekä vahvistaa tulkkauspalvelun järjestämisessä tarvittavaa asiantuntemusta ja sen toteuttamisessa tarvittavaa erityisosaamista. Esityksen tavoitteena oli myös kehittää tulkkauspalvelua kattavan seuranta- ja tilastointijärjestelmän avulla, johon Kelalla on mahdollisuus ja osaamista. Siirrosta päätettäessä Kelalla katsottiin olevan parhaimmat edellytykset järjestää palvelu siten, että

palvelut ovat kattavasti saatavilla ja että toiminta tapahtuu valtakunnallisesti yhtenäisin perustein.

Kela voi järjestää tulkkauspalvelun joko tuottamalla palvelun itse tai hankkimalla sen muilta palveluntuottajilta. Tulkkauspalvelun välityskeskustoiminta muuttui Kelan omaksi toiminnaksi 1.1.2014. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus Turussa vastaa vammaisten tulkkauspalveluiden tulkkauksista välittämistä. Tulkkauspalveluun kuuluu tulkkauksen järjestäminen mukaan lukien siitä aiheutuvat välttämättömät oheiskustannukset sekä etätulkkauksessa käytettävät välineet ja laitteet. Tulkkauspalvelu on palvelunkäyttäjälle maksutonta.

2.2 Tiedottaminen

Kantelun mukaan Kela on laiminlyönyt alusta lähtien palveluun liittyvien linjausten muutoksista tiedottamisen. Tämän vuoksi asiakkaat ja palveluntuottajat eivät ole saaneet yhdenmukaista tietoa vallitsevasta käytännöstä.

Kelan terveysosaston sosiaali- ja terveysministeriölle 26.6.2013 antaman selvityksen mukaan Kelan välityskeskus käsittelee vuosittain noin 90 000 tulkkauksista ja näin isossa tilausräyhässä on koko toimeenpanon ajan noussut tasaisesti esille uusia tulkintatilanteita. Tämä on hyvä asia, koska se kertoo omalta osaltaan sen, että asiakkaat käyttävät palvelua monipuolisesti. Terveysosaston selvityksen mukaan toimeenpanijana Kela joutuu usein nopeastikin ratkaisemaan syntyneitä tilanteita, jotta asiakkaan tulkkauksista saadaan välitettyä tulkille. Näissä tilanteissa asiakasohjaus ja linjauksista tiedottaminen ei ole aina onnistunut toivotulla tavalla ja tässä Kelalla on parannettavaa.

Kelan terveysosaston sähköpostitse 11.12.2014 antaman selvityksen mukaan tulkkauspalvelun toimeenpanossa tapahtuvista muutoksista tiedottaminen asiakkaille on osoittautunut Kelan järjestämisvelvollisuuden aikana haastavaksi. Toimeenpanossa Kela joutuu usein nopeastikin ratkaisemaan syntyneitä tilanteita, jotta tilaus saadaan välitettyä tulkille ja juuri näissä tilanteissa asiakasohjaus ja linjauksista tiedottaminen on ollut selvityksen mukaan ontuvaa.

Selvityksen mukaan asiakastiedotukseen on laadittu toimintamalli ja tiedotuksen systemaattisena kanavana on Kela.fi -sivut, jossa tiedotetaan palvelunjärjestämiseen tulevat uudet linjaukset ja muutokset. Samalla kun uusi asia tiedotetaan asiakkaille Kela.fi -sivujen kautta, siitä lähtee viesti myös asiakasjärjestöille ja palveluntuottajille, jolloin voidaan katsoa koko toimintaketjun tietävän palveluun tulleesta muutoksesta.

Totean, että hallintolain (434/2003) 7 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, jäljempänä julkisuuslaki) 20 §:n 2 momentissa. Julkisuuslaissa on säädetty myös viranomaisten velvollisuuksista edistää tiedonsaantia ja hyvää tiedonhallintatapaa. Julkisuuslain 19 §:n mukaan viranomaisen on, jollei salassapitosäännöksistä muuta johdu, pidettävä saatavissa asiakirjoja, joista selviävät tiedot muun muassa valmisteilla olevista yleisesti merkittäviä kysymyksiä koskevista suunnitelmista, selvityksistä ja ratkaisuista. Julkisuuslain 20 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Pykälässä ei ole yksityiskohtaisesti säännelty tiedottamistapoja eikä tiedottamisen ajoitusta. Säännöksen 3 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että yleisen tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla.

Kansainvälisestä tulkkauksesta tiedottaminen

Kantelun mukaan Kela oli aluksi jättänyt vastaamatta sille osoitettuun kyselyyn, joka koski kansainvälisen tulkkauksen järjestämiseen liittyviä muutoksia keväällä 2013. Pyydetty vastaus asiaan oli saatu vasta 19.11.2013.

Kelan selvityksen mukaan Kela tapasi asiakasjärjestöjä kesäkuussa 2013 aiheena kansainvälisen tulkkauksen järjestäminen ja yleisötulkkauksen järjestäminen eri tilanteissa. Tässä tapaamisessa Kela totesi selvittävänsä virkamiestyönä kyseisten tilanteiden järjestämistä tulkkauspalvelussa ja palaavansa sen jälkeen asiaan järjestöjen kanssa. Kansainvälisen viittomisen tulkkausjärjestelyn osalta Kelan näkemys valmistui syksyn 2013 aikana, mutta asiakasjärjestöille asiasta tiedotettiin vasta 19.11.2013. Yleisötulkkauksen järjestämiseen liittyen Kela tapasi asiakasjärjestöt 23.1.2014 ja tämän jälkeen Kela julkaisi asiasta tiedotteen 30.1.2014. Kela.fi -sivuilla tiedote julkaistiin 28.3.2014. Kelan selvityksen mukaan näiden asioiden tiedottaminen olisi tullut tapahtua nopeammin, mutta vuonna 2013 Kela kilpailutti tulkkauspalvelut ja hankinta vei työmäärällään koko tulkkauspalveluryhmän resurssit ja työajan. Selvityksen mukaan tapahtuma-aikaan oli liian paljon asioita kerralla vireillä, eikä tämän vuoksi ehditty reagoida kaikkeen siinä ajassa, johon viranomaisen tulisi pystyä.

Kannanotto

Kela on myöntänyt tiedottamisen viivästyneen nyt kyseessä olevassa tapauksessa. Kela on myös yleisellä tasolla todennut, että asiakasohjauksessa ja linjauksista tiedottamisessa on parannettavaa. Kiinnitän Kelan huomiota vastaisen varalle siihen, että tiedottamisessa on pyrittävä siihen, että viranomaisen toteuttaa velvollisuutensa tuottaa ja jakaa tietoa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa mahdollisimman hyvin. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että yleisen tiedonsaannin kannalta keskeiset seikat ovat saatavissa yleisessä tietoverkossa taikka muulla yleisön helposti käytettävissä olevin keinoin.

2.3 Kysymys oikeusturvasta

Kantelun mukaan järjestöjen tiedossa on tapauksia, joissa Kelan tulkkauspalveluvälitys on kieltäytynyt vastaanottamasta tai maksamasta tulkkausta. Kieltäytymisestä on ilmoitettu asiakkaalle sähköpostiviestillä, tekstiviestillä tai puhelimitse eikä kieltäytymiseen ole sisällynyt valitusohjetta. Lisäksi kantelun mukaan Kela on rajoittanut tulkkauspalvelun käyttöä rajoittamalla tulkkauksen toteuttamistapaa. Kantelun mukaan kirjoitustulkkit eivät voi enää tulkata puhuttua suomea ruotsinkieliseksi tekstiksi. Kantelussa korostettiin, että tulkkauspalvelulaki ei myönnä Kelalle oikeutta arvioida asiakkaan puolesta, missä tilanteessa hän tarvitsee tulkkausta.

Kannanotto

Kantelussa ei ollut täsmällisesti yksilöity muun muassa sitä, koska ja kenen asiakkaan kohdalla Kela oli kieltäytynyt tulkkaustilauksen välittämisestä. Tästä syystä vastaan yleisellä tasolla, että oikeusasiamies on aiemmissa tänä vuonna antamissaan ratkaisussa ottanut kantaa asiakkaan oikeusturvan toteutumiseen tilanteessa, jossa asiakas ei ole saanut tulkkauspalvelua sen vuoksi, että Kela on katsonut, että kyseinen tilaus ei Kelan mielestä ole kuulunut tulkkauspalvelulain piiriin.

Kuluvana vuonna apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja on antanut 31.3.2014 kaksi ratkaisua (dnrot 3704/4/13 ja 1404/4/13), joissa hän on katsonut ratkaisussaan, että Kelan olisi tullut tehdä tulkkauspalvelun epäämisestä valituskelpoinen päätös ainakin silloin, kun se katsoo, että asiakkaan tulkkitalaus ei kuulu sen järjestämisvelvollisuuteen.

Muutin oikeusasiamiehen ja apulaisoikeusasiamiesten välistä työnjakoa 1.4.2014 lukien siten, että tämän jälkeen on allekirjoittaneen oikeusasiamiehen tehtäviin kuulunut ratkaista kantelut, joissa on kyse vammaisten henkilöiden oikeuksista. Olen 8.5.2014 tekemässäni ratkaisussa (2205/4/13) myös katsonut, että Kelan tulee antaa tulkkauspalvelun hylkäämisestä valituskelpoinen päätös, mikäli se katsoo, että hakijan pyytämä tulkkauspalvelu ei kuulu sen järjestämisvastuulle. Tässä tapauksessa Kelan ja kantelijan näkemykset erosivat siinä, onko tulkkipalveluun oikeutetulla henkilöllä oikeus saada tulkkauspalvelulain mukaan äänikirja tulkattuna opiskelutulkkauksena. Tällaisessa tilanteessa Kelan tuli mielestäni antaa tulkkauspalveluun oikeutetulle muutoksenhakukelpoinen päätös, mikäli se katsoo, että äänikirjan kääntäminen ei kuulu tulkkauspalvelun mukaiseen tulkkaukseen. Päätöksessä tulisi käydä selkeästi ilmi ne perusteet, joiden vuoksi Kela katsoo, ettei se ole velvollinen järjestämään haettua tulkkauspalvelua. Viime kädessä vakuutus-oikeus ratkaisee sen, kuuluuko tietynlaisen tulkkauspalvelun järjestäminen Kelan vastuulle.

Edellä mainittujen ratkaisujen tarkemmat perustelut on julkaistu oikeusasiamiehen verkkosivuilla www.oikeusasiamies.fi.

2.4 Muut asiat

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on Suomen perustuslain 109 §:n mukaan valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen kohteena oleva asia kuuluu hänen laillisuusvalvontaansa ja on aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä taikka jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Säännöksen 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Eduskunnan oikeusasiamies ei voi puuttua viranomaisten harkintavallan käyttöön, jollei harkintavallan rajoja ole ylitetty tai sitä muutoin ole käytetty väärin. Oikeusasiamies ei voi antaa viranomaisille määräyksiä siitä, kuinka niiden tulisi toimia harkintavaltaansa kuuluvissa asioissa. Oikeusasiamies voi kuitenkin kiinnittää valvottavan huomiota perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisesta edistäviin näkökohtiin.

Kantelussa ja sen tapauselosteita koskevassa liitteessä on kyse muun muassa tulkkauspalvelulain sisältöä koskevien säännösten yleisluontoisesta tulkinnasta. Oikeusasiamiehen tehtäviin ei lähtökohtaisesti kuulu sanotunlaisten tulkintasuositusten antaminen (esimerkiksi siitä, minkälaisia tietoja Kela voi asiakkaalta vaatia loukkaamatta asiakkaan yksityisyyttä). Käsitykseni mukaan mahdolliset linjanvedot kirjoituksessa mainittuihin kysymyksiin tulisi lähtökohtaisesti tehdä Kelassa ja tarvittaessa yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön ja muiden tulkkauspalvelun osapuolten kanssa.

Sosiaali- ja terveysministeriön vastaus

Sosiaali- ja terveysministeriö ilmoitti 19.3.2014 järjestöille antamassaan vastauksessaan tehneensä sekä lain valmistelussa että toimeenpanon seurannassa ja arvioinnissa hyvää yhteistyötä Kelan ja asiakasjärjestöjen sekä muiden tulkkipalveluiden piirissä toimivien tahojen kanssa. Ministeriön mukaan yhteistyön kautta voidaan parhaiten edelleen kehittää palvelua sekä ratkaista sen järjestämisessä eteen tulevia kysymyksiä.

Ministeriön vastauksen mukaan se arvioi tarvittaessa palvelun järjestämistä ja siihen liittyviä kehittämistarpeita yhdessä Kelan ja muiden tulkkauspalvelun osapuolten kanssa. Ministeriö ilmoitti pitävänsä tärkeänä, ja oli antamansa vastauksen mukaan tuonut tämän esille myös Kelan kanssa käydyissä keskusteluissa, että käyttäjäkokemusta sekä yhteistyötä tulkkauspalveluiden eri osapuolten kanssa on tärkeä hyödyntää, jotta palvelun käytännön toteutus Kelassa vastaisi sille lakia valmisteltaessa asetettuja tavoitteita. Käytyjen neuvottelujen ja muun yhteydenpidon perusteella ministeriöllä ei ollut syytä epäillä, etteikö Kela pyrkisi mahdollisimman pian ratkaisemaan esille nousseita kysymyksiä lain toimeenpanossa.

Kooste vuoden 2013 tapauksista

Kantelun liitteenä oli kaksikymmentäyksi tapausselostusta tulkkauspalveluiden toteutumisesta vuonna 2013.

Kantelun liitteenä olevissa tapausselostuksissa on käsitelty erilaisia tulkkaustilanteita, joissa on kyse muun muassa tulkkauspalvelun järjestämistä vastuusta, tulkkaustilanteen sisällöstä tai tulkkauspalvelusta ulkomailla ja ulkomaisten tulkkiensa tilaamisen ongelmasta. Tapaukset on kirjoitettu siten, että asiakkaiden nimiä eikä tarkkaa tapahtuma-aikaa mainita. Yksi kantelun tutkimisen edellytyksistä on, että kirjoitus on riittävän yksilöity. Kirjoituksesta tulee selkeästi ilmetä, kenen tai minkä viranomaisen tai kenen virkamiehen menettelyä arvostelu koskee, mitä menettelyä tai päätöstä kantelija pitää lainvastaisena, milloin menettely tai päätös on tehty ja miksi kantelija pitää menettelyä tai päätöstä lainvastaisena. Pelkästään tapausselostusten perusteella en ole voinut lähteä tutkimaan näitä yksittäistapauksia erikseen.

Yleisötulkkaus

Kantelun mukaan Kela linjasi yllättäen keväällä 2013 yleisötulkkauksen järjestämistä velvollisuuden kuuluvan tilaisuuden järjestäjälle, mikäli paikalla on useampi tulkkausta tarvitseva. Käytännössä tämä on johtanut joissain tapauksissa mm. siihen, että isommille ryhmille tarkoitettuja tulkkaustilaisuuksia ei edes oteta vastaan tulkkausvälityskeskukseen.

Sosiaali- ja terveysministeriön 19.3.2014 antaman vastauksen mukaan Kela on antanut tiedotteen ja ohjeistuksen yleisötulkkauksen järjestämisestä selventääkseen yleisötulkkauksen tilannetta tammikuun lopussa 2014. Internetissä on asiasta 21.3.2014 päivätty yleisötulkkauksen järjestämisestä eri tilanteissa koskeva tiedote, jonka mukaan ”Kun kyse on esimerkiksi järjestön järjestämästä tapahtumasta, johon tarvitaan yleisötulkkausta mahdollisesti eri pisteisiin eri aikoina, voi tapahtuman yhteyshenkilö hoitaa tarvittavat tulkkaustilaukset tilaisuuteen. Yhteyshenkilön tulee tällöin toimittaa välityskeskukseen saamansa valtuutukset niiltä tulkkauspalveluun oikeutetuilta asiakkailta, jotka ovat antaneet luvan tilata tilaisuuden tulkit heidän puolestaan. Välittäjä arvioi mahdollisen ehdotuksen toteuttamiskelpoisuuden ja tekee päätöksen tilaisuuteen välitettävistä tulkeista. Tarvittaessa välittäjä käy vuoropuhelua yhteyshenkilön kanssa tulkkausjärjestelyiden toteuttamisesta.”

Koska edellä todetun tiedotteen mukaan Kela järjestää yleisötulkkauksia eri tilanteissa, muun muassa järjestön järjestämään tapahtumaan, minulla ei ole aihetta epäillä oikeusasiamiehen toimenpiteitä edellyttävää lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä tässä asiassa.

Tilastointi

Kantelussa arvosteltiin Kelan tilastoinnin olevan epätarkoituksenmukaista ja lisäksi tuotiin esille tilastoinnin epä johdonmukaisuus mm. silloin, kun asiakkaalla on kaksi tulkkiä. Kantelussa korostettiin mahdollisimman yksityiskohtaisten tilastojen tärkeyttä, jotta palveluita

ja koulutusta voitaisiin kehittää mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti. Kantelun mukaan olisi tärkeää saada tilastoa toteutumattomista tulkkauksista alueittain, tulkkausmenetelmien ja -kielten mukaan sekä asiakasryhmittäin jaoteltuna.

Totean aluksi, että Kelan terveysosaston 28.10.2013 antaman selvityksen erääseen toisen kanteluasiaan (dnro 4242/4/12) yhteydessä Kelan terveysosasto totesi seuraavaa (suora lainaus kantelijalle annetusta vastauksesta):

"Lähtökohtaisesti paritulkkauksena välitysjärjestelmään kirjattu ja samalla tilauksella välitetty useampi tulkki kuluttaa asiakkaan tunteja tilauksessa määritellyn tuntimäärän verran. Terveysosaston selvityksen mukaan haasteina sen sijaan ovat ne paritulkkaustilanteet, joihin molempia tulkkeja ei pystytä välittämään saman tulkkaustilauksen kautta. Näin on esimerkiksi silloin, kun palveluntuottaja ei ollut tarjonnut paritulkkaustuotetta ja tilaus joudutaan tästä syystä jakamaan kahdelle tulkille erillisinä tilauksina. Poikkeustilanne on myös selvityksen mukaan silloin kun asiakas on tilannut tulkit eri ajalle tai välityskeskus havaitsee tulkkien tulkkitarpeen vaihtelevan tilauksen aikana. Näitä ei voi kirjata samaan tilaukseen, vaan ne on kirjattava erillisinä tilauksina. Kolmas poikkeustilanne on kyseessä silloin, kun asiakkaan tilaus sisältää erityyppisiä tilauksia kuten yksi tulkki tekee viittomakielistä tulkkausta ja toinen tulkki kirjoitustulkkausta. Tuolloin tilaukset on kirjattava erillisinä. Näissä poikkeustilanteissa asiakkaan tunnit kuluvat kaksinkertaisina. Kela kuitenkin korosti selvityksessään, että edellä mainittujen poikkeustilanteiden aiheuttama virheellisyys on tilastoinnin kannalta marginaalisessa asemassa. Lisäksi terveysosaston mukaan tilastoihin sisältyy aina virhemarginaali ja Kela korostikin tämän huomioimista tilastoja luettaessa ja käytettäessä. Terveysosaston selvityksen mukaan tuntien kaksinkertainen kuluminen edellä mainituissa poikkeustilanteissa on tunnistettu Kelan toimeenpanossa. Ongelma on kirjattu välitysjärjestelmän kehittämistaulukkoon, minkä pohjalta välitysjärjestelmää on pyritty kehittämään. Selvityksen antohetkellä oli määritelty, että tämä järjestelmän kehittämiseen liittyvä muutosehdotus saataisiin toteutettua välitysjärjestelmän uudessa versiossa vuoden 2014 alkupuolella."

Kelan terveysosastolta sähköpostitse 15.12.2014 saadun tiedon mukaan asiakkaan tuntien kaksinkertaisen kulumisen estäminen paritulkkaustilanteissa on ollut toiminnassa jo 4.6.2014 lähtien.

Kelan terveysosaston lakimieheltä Merja Rautio-Rajalalta sähköpostitse saadun tiedon mukaan Kela käy läpi laatimiaan tilastoja asiakasjärjestöjen kanssa vuositapaamisissa ja kaksi kertaa vuodessa kokoontuvassa tulkkauspalvelun yhteistyöfoorumissa (mukana kaikki asiakasjärjestöt). Rautio-Rajala toimitti oikeusasiamiehelle kehittämispäällikkö Riikka Heikkisen laatiman "Vammaisten tulkkauspalvelun tilastot 1-8/2014", joita Kela on selvityksen mukaan esitellyt mm. kuluvan vuoden palveluntuottajien vuositapaamisessa marraskuussa. Näissä tilastoissa näyttäisi olevan eriteltynä Etelä-Suomen ja Pohjois-Suomen osalta tulkkaustilausten toteutuminen asiakasryhmittäin jaoteltuna.

Edellä todetun johdosta katson, että asiassa ei ole tältä osin tullut ilmi sellaista, jota minun tulisi laillisuusvalvojana ryhtyä enemmän tutkimaan.

Lopuksi

Kelan terveysosasto on sosiaali- ja terveysministeriölle antamassaan selvityksessä todennut tulkkauspalvelulain olevan tietyiltä osin liian suurpiirteinen ja yleisluonteinen, josta aiheutuu tulkintaerimielisyyksiä palvelun järjestämisessä. Terveysosaston näkemyksen mukaan yhdenmukainen ja tasapuolinen tulkkauspalvelun tuottaminen niin asiakkaille kuin tulkkauspalveluntuottajille edellyttää tarkennuksia ja yksityiskohtaisempaa sääntelyä voimassaolevaan lakiin.

Kelalta saamani tiedon mukaan Kela järjestää keväällä 2015 koko päivän pituisen tilaisuuden, jonka teemana on tulkkauksen palvelujen kehittäminen. Kelan tavoitteena on saada päivästä itselleen eväitä palvelun tulevaisuuden järjestämiselle.

3

TOIMENPITEET

Saatan Kelan tietoon kohdassa 2.2 esittämäni käsityksen ja kiinnitän Kelan huomiota vastaisen varalle velvollisuuteen pyrkiä tiedottamisessa siihen, että julkisuuslain tarkoitus toteutuu mahdollisimman hyvin.

Lähetän tämän päätökseni tiedoksi myös sosiaali- ja terveysministeriölle.