

Hanna-Loviisa Isique

**KOKEMUKSIA ASIOIMISTULKKAUKSESTA
VIRANOMAISPALVELUISSA
MAAHANMUUTTANEIDEN NÄKÖKULMASTA**

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Kandidaatintutkielma
Syyskuu 2025

TIIVISTELMÄ

Hanna-Loviisa Isique: Kokemuksia asioimistulkkauksesta viranomaispalveluissa maahanmuuttaneiden näkökulmasta
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön tutkinto-ohjelma
Syyskuu 2025

Tutkielmani käsittelee maahanmuuttaneiden kokemuksia asioimistulkkauksesta viranomaispalveluissa. Tavoitteeni on löytää vastauksia maahanmuuttaneiden kokemuksista asioimistulkkauksesta viranomaispalveluissa. Kandidaatintutkielma on toteutettu integroivana kirjallisuuskatsauksena, ja sen keskeiset käsitteet ovat maahanmuuttanut ja asioimistulkkkaus. Kirjallisuuskatsaukseni aineisto koostuu kolmestatoista (13) kansainvälisestä vertaisarvioidusta artikkelista, jotka on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Maahanmuuton lisääntyessä eri puolilla maailmaa myös asioimistulkkauksen tarve kasvaa. Asiakkaalla on oikeus saada tulkausta asioidessaan eri viranomaispalveluissa, mikäli hänellä ei ole riittävää osaamista paikalliseen kieleen. Asioimistulkin on tarkoitus auttaa maahanmuuttanutta pitämään huolta oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan yhteiskunnassa.

Tutkimustulosten mukaan maahanmuuttaneet kokevat asioimistulkkauksessa puutteita tulkkauksen laadussa ja tulkauspalvelujen saatavuudessa. Luottamuksen puute asioimistulkkiin vaikuttaa asiakkaan hoidon sekä palvelun kulkuun ja lopputulokseen negatiivisesti. Maahanmuuttaneiden kokemukset asioimistulkkauksesta nostavat esille tarpeen kiinnittää huomiota tulkkien koulutukseen ja ammatillisesti pätevien tulkkien hyödyntämiseen asioimistulkkauksissa, joiden taustalla vaikuttavat myös lainsäädäntö, politiikka ja asenteet.

Avainsanat: maahanmuuttaja, asioimistulkkkaus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

TEKOÄLYN KÄYTTÖ OPINNÄYTTEESSÄ

Opinnäytteessäni on käytetty tekoälysovelluksia:

- Ei
- Kyllä

Ilmoitukseni mukaan olen käyttänyt opinnäytteessäni tutkielmaprosessin aikana seuraavia tekoälysovelluksia:

Tekoälysovellusten nimet ja versiot: Scopus AI, DeepL Translate ja Microsoft Copilot Enterprise

Käyttötarkoitus: Scopus AI:ta olen hyödyntänyt aineiston keruun vaiheessa "berry picking" menetelmää hyödyntäen etsiessäni sopivia artikkeleita työhöni. Olen kuvannut tätä työvaihetta kohdassa 3.2. Olen myös hyödyntänyt DeepL Translate ohjelmaa, jolla pystyin varmistamaan, että olin ymmärtänyt englanninkielisten artikkelien tekstin sisällön oikein. Microsoft Copilot Enterprise:lla olen tarkistanut tutkielmani kielioppia.

Osiot, joissa tekoälyä on käytetty: Scopus AI:ta olen hyödyntänyt aineiston keruun vaiheessa "berry picking" menetelmää hyödyntäen. Olen kuvannut tätä työvaihetta kohdassa 3.2. Olen hyödyntänyt DeepL Translate ohjelmaa, jolla pystyin varmistamaan, että olin ymmärtänyt englanninkielisten artikkelien tekstin sisällön oikein. Microsoft Copilot Enterprise:lla olen tarkistanut tutkielmani kielioppia.

Olen tietoinen siitä, että olen täysin vastuussa koko opinnäytteeni sisällöstä, mukaan lukien osat, joissa on hyödynnetty tekoälyä, ja hyväksyn vastuun mahdollisista eettisten ohjeiden rikkomuksista.

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	6
2	Teoriaosuus	8
2.1	Asioimistulkkaus.....	9
2.2	Maahanmuuttanut	11
3	Tutkimuksen toteutus.....	13
3.1	Kirjallisuuskatsaus ja aineiston analyysi.....	13
3.2	Aineiston keruu ja aineiston kuvaus	15
3.3	Luotettavuus ja kattavuus - tutkimuseettiset kysymykset	19
4	Tulokset.....	21
4.1	Tulkkauksen laatu.....	22
4.1.1	Kielimuurit.....	24
4.2	Tulkkipalvelujen saatavuus ja esteet.....	25
4.3	Luottamus	27
5	Johtopäätökset ja pohdinta	30
	Lähdeluettelo	34
	Liitteet.....	37

Taulukkuluettelo

Taulukko 1. Aineiston haku	18
Taulukko 2. Pääteemat ja alateemat	21

1 Johdanto

Tutkimukseni käsittelee maahanmuuttaneiden kokemuksia asioimistulkkauksesta viranomaispalveluissa. Kiinnostuin tästä aiheesta syksyllä 2024, ollessani työni puolesta pakolaistyön verkostossa, missä yhdeksi keskustelun aiheeksi nousi tulkin käyttö sosiaali- ja terveystalvueluissa. Pakolaistyön verkostossa tutustuimme Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisemaan tutkimukseen nimeltä MoniSuomi 2022, joka on kansallinen tutkimus ulkomailla syntyneiden terveydestä, hyvinvoinnista ja palveluista (Kuusio, Mäkipää, Klemettilä, Nykänen, Kytö & Lilja, 2023). MoniSuomi 2022 -tutkimuksen tuloksista nousi esille, että terveydenhuollon palvelut ovat riittämättömät maahanmuuttaneille verrattuna valtaväestöön, ja joka kolmas maahanmuuttanut koki lääkärin vastaanottopalvelut riittämättömiksi. Yhteisen kielen puute haittasi joidenkin maahanmuuttaneiden asiointia sosiaali- ja terveystalvueluissa (Kuusio ym., 2023, s. 3).

Työni alaikäisenä ilman huoltajaa maahan tulleiden nuorten parissa on antanut minulle kokemusta ja näkökulmaa siitä, millaisia haasteita uuteen kulttuuriin sopeutuminen ja uuden kielen opettelu voi tuoda. Uudessa maassa pitää rakentaa kokonaan uusi elämä, ja se on jo itsessään iso elämänmuutos, jopa kriisi. Työssäni olen huomannut, että osa asiakkaista oppii uuden kielen nopeammin kuin toiset. Kielen oppiminen on hyvin yksilöllistä ja siihen vaikuttavat monet eri tekijät, kuten terveydentila, kognitiiviset haasteet, traumat ja koulutus- tai opiskelutausta. Alkuvaiheessa tarvitaan yleensä aina asioimistulkkia asiakastapaamisiin, jotta voidaan varmistaa, että asiakas saa laadultaan hyvää hoitoa, neuvontaa ja palvelua ja että kaikki tarvittavat asiat tulevat hoidettua asianmukaisesti. On tärkeää, että maahanmuuttaneet saavat tietoa palvelujärjestelmästä ja mistä hakea apua tarvitsemiinsa asioihin ja kysymyksiin. Vasta hiljattain maahan muuttaneilla tai vain vähän aikaa uudessa maassa olleilla on yleensä tarve asioimistulkkiin asioita hoidaessaan.

Sosiaali- ja terveystalvueluissa sekä muissa viranomaispalveluissa työskentelevien ammattilaisten on tärkeää kohdata maahanmuuttaneet asiakkaat aina kulttuurisensitiivisesti ja yksilöllisesti. On hyvä olla tietoinen, että pakolaistaustaisilla asiakkailla voi olla myös traumataustaa tai muita vaikeita kokemuksia, joita on tärkeää huomioida hoidon tai palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tulkkauspalvelujen käyttöä Suomessa ohjaavat lait ja asetukset. Potilaan oikeuksien lain rinnalla myös perustuslaki, hallintolaki, laki kotoutumisen edistämisestä, terveydenhuoltolaki sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaavat tulkkauspalvelujen käyttöä eri organisaatioissa (Alhonen ym., 2017, s. 108). Suomessa sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan lain tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta, edistää hyvinvointia ja osallisuutta. Tarkoitus on turvata sosiaalihuollossa yhdenvertaiset, laadukkaat ja riittävät sosiaalipalvelut sekä edistää asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun ja palveluun. Yhteisen kielen puute tai puutteellinen tulkkaus voivat johtaa tiedon väärinymmärryksiin ja sitä kautta eri asteisiin ongelmiin. Tällainen tilanne ei ole asiakkaan, ammattilaisen tai yhteiskunnan etu. Pahimmillaan asiakas voi jäädä väärän tiedon vaaraan, mikä vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuuden. Lain mukaan Suomessa asiakkaalla on oikeus saada palvelua, jota ymmärtää (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Kandidaatintutkielmassani tarkastelen eri taustoista tulevien ulkomailla syntyneiden ulkomaalaistaustaisten henkilöiden kokemuksia asioimistulkkauksesta viranomaispalveluissa. Käytän tutkielmassani ulkomailla syntyneistä ulkomaalaistaustaisista henkilöistä jatkossa myös termejä asiakas, haastateltava, tutkimukseen osallistuja, henkilö ja maahanmuuttanut. Etsin vastauksia kysymykseen, millaisia kokemuksia maahanmuuttaneilla on asioimistulkkauksesta tai sen puutteista sosiaali- ja terveyspalveluissa tai muissa viranomaispalveluissa asioidessaan. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä ja tietoa maahanmuuttaneiden kokemuksista asioimistulkkauksesta viranomaispalveluissa ja tuoda heidän ääntään esille. Toteutan kandidaatintutkielmani integroivana kirjallisuuskatsauksena, hyödyntäen sisällönanalyysiä ja teemoittelua.

Tutkimustani ohjaa etnografinen näkökulma, jossa keskityn maahanmuuttaneiden kokemusten syvälliseen ymmärtämiseen. Tutkimukseni etenee aiemman tutkimuksen tarkastelun ja asemoinnin kautta tutkimukseni kannalta keskeisten käsitteiden määrittelyyn, joita ovat asioimistulkkaus ja maahanmuuttanut. Viitekehys muodostuu maahanmuuttaneiden kokemuksista, jotka ohjaavat tutkimuksen analyysia ja tarkastelua. Tämän jälkeen siirryn aineiston keruun ja tutkimusmenetelmien läpikäynnin kautta kohti tuloksia. Lopuksi vedän yhteen johtopäätökset ja pohdinnan.

2 Teoriaosuus

Tulkkauksen tutkimuksen voi sanoa alkaneen noin sata vuotta sitten, vaikka historialliset todisteet tulkkauksesta ulottuvat tuhansien vuosien taakse, liittyen sotiin ja kaupankäyntiin. Valtionpäämiesten ja diplomaattien kokouksissa tulkkauksesta tuli tiedemaailman tutkimuskohde, ja sitä alettiin arvostaa ammatillisena toimintana monikielisissä kokouksissa. 1920-luvulla, ensimmäisen maailmansodan jälkeen, Versaillesin sopimusneuvottelut Genevessä loivat pohjan konferenssitulkkaukselle (Pöchhacker, 2015, s. 62). Tutkimuksen painopiste siirtyi konferenssitulkkauksesta ja simultaanitulkkauksesta asioimistulkkaukseen, joka on ollut yksi 2000-luvun keskeisimpiä tutkimuskohteita kansainvälisessä käännöstieteessä. Nykyään asioimistulkkauksen tutkimus herättää kiinnostusta myös muilla tieteenaloilla, kuten sosiaalityössä ja oikeustieteessä (Koskinen, Vuori & Leminen, 2018, s. 13).

Asioimistulkkauksen keskeisiä tutkimuksia on tehty mm. tulkaustilanteiden ja laadun näkökulmasta, oikeustulkkauksen kontekstista liittyen tulkkauksen laatuun ja käyttäjien odotuksiin sekä asioimistulkin ammatin kehittymiseen, työoloihin, tehtäviin ja rooliin (Koskinen ym., 2018, s. 12–14). Etsiessäni aineistoa liittyen asiakkaan näkökulmaan ja kokemuksiin asioimistulkkauksesta törmäsin mielenkiintoiseen Japanissa tehtyyn Anazawa, Ishikawa & Kiuchin (2012) simulaationa toteutettuun tutkimukseen. Siinä tavoitteena oli tunnistaa tulkkien mahdollisia virheitä lääketieteellisessä kontekstissa ja katsoa, miten tulkin ammattitaito ja koulutus vaikuttavat mahdollisten virheiden määrään. Ajatus Anazawa, Ishikawa & Kiuchin tutkimuksen taustalla oli parantaa koulutusta lääketieteellisen tulkkauksen kentällä. Koska tutkin omassa tutkielmassani asiakkaan kokemuksia asioimistulkkauksesta, Anazawa, Ishikawa & Kiuchin (2012) tutkimus antoi mielenkiintoista tietoa siitä, kuinka tulkkauksessa olevat virheet tai puutteet vaikuttavat tulkkauksen lopputulokseen ja asiakkaan kokemukseen asioimistulkkauksesta. Mahdolliset virheet tai puutteet tulkkauksessa voivat vaikuttaa perustavanlaatuisesti asiakkaan elämään, pahimmassa tapauksessa ne voivat vaarantaa ihmisen terveyden.

Aiemmissä tutkimuksissa on Paanasen (2018, s. 30–31) mukaan tullut ilmi, että maahanmuuttajat ovat kokeneet lääkärikäynnillä puutteita mm. tiedon saannissa ja mahdollisuudessa osallistua päätöksentekoon. Myös epäpäteviä tulkkeja käytetään. Espanjassa ja Yhdysvalloissa tehdyissä

tutkimuksissa nauhoitettiin lääkärin vastaanottokäyntejä, joissa selvisi, että kouluttamattomat tulkit tulkkasivat 37 lääkärin kysymyksestä vain viisi (n=5). Ero oli suuri verrattuna ammattitulkkeihin, jotka käänivät kaikista 52 kysymyksestä jokaisen (Paananen, 2018, s. 32, ref. Garcés, 2005, s. 32). Myös Sleptsovan ym. (2017) tutkimuksessa tärkeimmäksi tulokseksi nousi, että tulkit eivät käänneä kaikkea, he saattavat kääntää tiivistetysti, jolloin jotain oleellista voi jäädä kertomatta potilaan tai lääkärin puheesta pois. Toisena huomiona Sleptsovan ym. (2017) tutkimuksessa oli se, että terveydenhuollon ammattilaisia tai muita ammattilaisia, jotka tekevät tulkkien kanssa työtä, olisi hyvä saada lisää koulutusta ja tietoa tulkkiälyisestä työskentelystä, jotta voidaan tehdä työtä mahdollisimman asiakaslähtöisesti ja potilasturvallisuus huomioiden. Tämä osoittaa, kuinka tärkeää olisi käyttää koulutettuja ja ammattitaitoisia tulkkeja, jotka hallitsevat ammattisanaston sekä tiedottaa ja kouluttaa tulkkien kanssa työskenteleviä ammattilaisia. Esimerkiksi ammattilainen terveydenhuollon kontekstissa voisi myös omalla toiminnallaan pitää puheenvuoronsa lyhyenä, pitää taukoja ja välttää liian teknisiä tai vaikeita sanoja, jos vain mahdollista, sekä ohjeistaa myös asiakasta siinä, ettei puheenvuoro ole liian pitkä. (Sleptsova ym. 2027.)

2.1 Asioimistulkkkaus

Tulkkkaus on yläkäsite asioimistulkkaukselle yleisen suomalaisen ontologian mukaan. Englanniksi asioimistulkkkaus on liaison interpreting (Finto, 2024). Asioimistulkki on henkilö, joka toimii välittäjänä ammattilaisen, esimerkiksi lääkärin tai sosiaalityöntekijän, ja asiakkaan välillä vuorovaikutuksen välittäjänä (Koskinen ym. 2018, s. 7).

Asioimistulkkkaus on viranomaisen tai palveluntuottajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tulkkauksella sellaisissa tilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei ole (Koskinen ym. 2018, s. 7). Asiakkaalla on oikeus aina tulkkaukseen, jos hänellä ei ole riittävää osaamista paikalliseen kieleen. Asioimistulkkkaus on kielellinen oikeus, joka mahdollistaa yhteiskunnallisten oikeuksien toteutumisen ja tasa-arvon. Asioimistulkkkausta säädetään laissa yleisluontoisesti, kuten sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa, ulkomaalaislaissa, hallintolaissa, kielilaissa sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista. Oikeus tulkkaukseen ei ole ainoastaan asiakkaalla vaan

myös viranomaisella. Viranomainen voi vaatia tulkkausta varmistaakseen, että asiakkaan oikeudet toteutuvat ja asia tulee välitettyä oikein. (Koskinen ym. 2018, s. 10.)

Oikeus tulkkaukseen pohjautuu perustuslakiin, jossa taataan samat oikeudet kaikille Suomessa asuville riippumatta siitä, onko heillä Suomen kansalaisuutta vai ei. Maassa asuminen viittaa siihen, että henkilöllä on oleskelulupa, joka on voimassa Suomessa. Tulkin käyttö auttaa maahanmuuttanutta pitämään huolta oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan yhteiskunnassa. Väärinymmärrykset vähenevät, kun apuna on kouluttautunut tulkki (Aho ym. 2017, s. 18). Yleistäen kaikki maahanmuuttoon ja turvapaikanhakuun liittyvät asiat ovat usein juuri niitä tilanteita, joissa tulkkia tarvitaan, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon tapaamiset ja kotouttamisen edistämiseen liittyvät asioinnit (Koskinen ym. 2018, s. 10).

Vuoden 2015 suuren pakolais määrän jälkeen asioimistulkkaus on ollut otsikoissa, myös negatiivisissa merkityksissä. Tulkin työtä ja arkea ei aina tunneta uutisten takaa kovin hyvin. Viranomaiset ja instituutiot tarvitsevat työn tueksi asioimistulkkausta, ja se on keskeinen edellytys, ei niinkään vain muualta saapuneiden erityispalvelu. Osaava tulkki lisää viranomaisen työn luotettavuutta ja sujuvuutta sekä yhteiskunnan demokratiaa, tasa-arvoa ja oikeusturvaa (Koskinen ym. 2018, s. 11).

Asiakastilanteessa, jossa asioimistulkkia tarvitaan, poikkeaa tavanomaisesta viranomaistapaamisesta, millä tarkoitan sitä, että tilanteessa olevat henkilöt puhuvat samaa kieltä. Vieraskielinen asiakas kuuluu lähtökohtaisesti vähemmistöön valtaväestöön nähden (Koskinen ym., 2018, s. 12). Jo pelkästään tilanne, missä viranomainen ja valtaväestöön kuuluva samaa kieltä puhuva henkilö tapaavat ja hoitavat jotakin asiakkaan asiaa, on valta jollain tapaa jakautunut, useimmiten viranomaisen hyväksi. Voisikin ajatella, että valta-asema maahanmuuttaneen ja viranomaisen välillä on kaksinkertaisesti korostunut. Viranomainen vastaa yleensä tulkin tilaamisesta tapaamiseen, ja jo tämä vaikuttaa asiakkaan mahdollisuuksiin osallistua omien asioidensa hoitamiseen, tarkoittaen sitä, että asiakkaalta tulee kysyä mahdolliset toiveet tulkkiin ja tulkkaustapaan (Koskinen ym., 2018, s. 12).

Tutkimukset osoittavat, että asioimistulkkauksessa sanaton viestintä on yhtä merkityksellistä kuin sanallinen viestintä. Tämä johtuu siitä, että sanaton viestintä auttaa välittämään tunteita ja

empatiaa, eli pyrkimystä ymmärtää toista ihmistä ja hänen tilannettaan (Määttä, 2018, s. 97.) Tämä on erityisen tärkeää terveydenhuollon tulkkauksilanteissa. Tulkki voi esimerkiksi äänensävyllään välittää asiakkaalle tunnetiloja (Määttä, 2018, s. 97).

Hallintolaissa (434/2004) ohjeistetaan, että tulkkina ei tulisi toimia perheenjäsen, sillä: "Tulkkina tai kääntäjänä ei saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua". Norjassa ja Tanskassa on määritelty lakiin suoraan henkilöt, jotka eivät voi toimia tulkkeina, esimerkiksi perheenjäsenet. Hallintolakiin samanlainen lisäys henkilöistä, jotka eivät voi toimia tulkkeina tietyissä tilanteissa, olisi Suomeenkin tervetullut (Karinen, Luukkonen, Jauhola & Määttä 2020, s. 53).

2.2 Maahanmuuttanut

Maahanmuuttanut termi on tullut maahanmuuttaja termin rinnalle ja maahanmuuttanut termiä suositellaan käyttämään maahanmuuttaja- termin sijaan. Maahanmuuttaja on terminä leimavampi eikä sitä tulisi käyttää silloin, kun viitataan ihmiseen, jonka oletetaan olevan maahanmuuttaja ulkonäön tai nimen perusteella. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2025, s. 39.)

Maahanmuuttanut käsitteen alle mahtuvat kaikki ulkomaan kansalaiset, jotka muuttavat omasta maastaan toiseen maahan lyhyeksi tai pitkäksi ajaksi jonkin syyn takia (Hartonen & Rissanen, 2018, s. 22). Maahanmuuttaneet ovat moninainen ryhmä, joka koostuu eri taustoista, kulttuureista ja lähtökohdista tulevista ihmisistä. Syitä maahanmuutolle voivat olla esimerkiksi perhe-syyt, turvapaikan hakeminen, pakolaisuus tai työn tai opiskelun perässä muuttaminen. (Hartonen & Rissanen, 2018, s. 22.)

Vieraskielisiä Suomessa on lähes puoli miljoonaa, ja joka neljäs vantaalainen on äidinkieleltään vieraskielinen (Väestörakenne 2022, Tilastokeskus). Tilastokeskuksen (2024) mukaan vuonna 2023 maahan muuttaneita oli 71 918 henkilöä, mikä on tilastohistorian suurin määrä. Edellinen ennätys oli vuodelta 2022. Suurin selittävä tekijä kasvulle ovat ukrainalaiset, jotka tulevat Suo-

meen tilapäisen suojelun nojalla. Ukrainalaisten osuus kaikista maahanmuutoista on 26 prosenttia. Myös Aasian maiden kansalaisten maahanmuutto lisääntyi (filippiiniläiset, srilankalaiset, intialaiset, bangladeshiläiset ja kiinalaiset), heitä tuli vuonna 2023 noin 14 000 (Tilastokeskus, 2024).

Seuraavaksi hieman lukuja ja tietoa maailmalta, sillä artikkelit joita tarkastelen tässä tutkielmassa, koskevat muita kuin Suomessa asuvia maahanmuuttaneita. Euroopan parlamentin julkaisemassa artikkelissa (2024) kerrotaan, että 122,6 miljoonaa ihmistä pakenee väkivaltaa, konflikteja ja vainoa. Pakolaisista lasten osuus on 40 prosenttia. Pakolaisia vastaanottavat eniten Iran, Turkki, Kolumbia, Saksa ja Uganda. Vuonna 2023 laittomasti EU:hun saapuvia oli noin 385 000 ja laillisia väyliä käyttäneitä maahantulleita oli 3,7 miljoonaa ihmistä. Yli miljoona turvapaikkahakemusta tehtiin vuonna 2023, ja Euroopan pakolaisaseman saaneiden määrä oli alle 10 prosenttia koko maailman pakolaisväestöstä. Syyrialaiset hakivat turvapaikkaa EU:sta suurimpana ryhmänä, vuonna 2023 syyrialaisia turvapaikanhakijoita oli 183 035, mikä tarkoittaa 17,5 prosenttia kaikista ensikertalaisista turvapaikanhakijoista. Afganistanilaisten osuus ensikertalaisista turvapaikanhakijoista oli 9,6 prosenttia, turkkilaisten osuus 8,6 prosenttia, venezuelalaisten osuus 6,4 prosenttia ja kolumbialaisten osuus 5,9 prosenttia. Kaikkiaan pakolaisten osuus koko väestössä EU:ssa on 1,5 prosenttia (Euroopan parlamentti, 2019-2024.)

3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimustehtäväni on tutkia maahanmuuttaneiden asiakkaiden kokemuksia asioimistulkkaudesta viranomaispalveluissa. Päämääräni on etsiä tietoa asiakkaan näkökulmasta, sillä tietoa ja tutkimusta tulkin näkökulmasta on kerätty suhteessa enemmän. Tutkielmassa on etnografinen tieteenorientaatio, sillä aineisto on kerätty tutkimuksista, joissa asiakkaita haastatteleamalla on selvitetty, miten he tulkitsevat kokemuksiaan (Kallinen & Kinnunen, 2021).

Asiakkaat ovat tutkimuksessani vieraskielisiä asioimistulkausta käyttäviä henkilöitä, joista suurin osa on turvapaikanhakijoita tai pakolaistaustaisia henkilöitä. Käytän heistä välillä eri nimityksiä, kuten maahanmuuttanut, asiakas, henkilö, osallistuja, haastateltava jne. Tutkimuksessani asioimistulkausta käyttää työntekijä ja asiakas vuorovaikutustilanteessa, jossa yhteistä kieltä ei ole. Tutkielmani keskeisessä roolissa olevat asioimistulkit ovat enemmän tai vähemmän koulutettuja. Käytän heistä pääsääntöisesti tekstissäni nimitystä asioimistulkki, sillä se kuvaa tulkkia jota käytetään viranomaispalveluissa. Välillä saattaa tekstissäni vilahtaa myös pelkkä ”tulkki” -sana, jolla kuitenkin tarkoitan asioimistulkkia. Suomessa asioimistulkit ovat koulutettuja, mikä varmistaa paremman tulkkauksen laadun.

Tutkimuskysymykseni on:

Millaisia kokemuksia maahanmuuttaneilla asiakkailla on asioimistulkkaudesta viranomaispalveluissa asioidessaan?

3.1 Kirjallisuuskatsaus ja aineiston analyysi

Salmisen mukaan (2011, s.1) kirjallisuuskatsaus on tutkimusta, jonka tarkoitus on tutkia alkupe-
räistutkimuksia, joista tulee uusia tutkimustuloksia; se on myös tutkimustekniikka ja metodi. Kirjallisuuskatsauksen avulla voi mm. kehittää, rakentaa ja arvioida teoriaa, rakentaa kokonaisku-
vaa jostain ilmiöstä tai tunnistaa ongelmia (Salminen, 2011, s. 3). Kirjallisuuskatsauksen voi jakaa eri tyyppeihin: kuvailevaan, systemaattiseen ja meta-analyysiin.

Omaan tutkielmaani olen valinnut kuvailevan kirjallisuuskatsauksen integroivan katsaustyyppin, joka eroaa kuvailevan narratiivisen katsauksen orientaatiosta, esimerkiksi siinä, että aineiston tarkastelu on kriittisempää sekä tutkimusaineisto on seulottu tarkemmalla silmällä. Kuvaileva narratiivinen katsaus on toinen kuvailevan katsaustyyppin orientaatioista (Salmisen, 2011, s. 6–7).

Integroiva kirjallisuuskatsaus antaa minulle mahdollisuuden tarkastella laajemmin tutkimusaineistoa sekä sallii minun käyttää valitsemiani niin laadullisia kuin määrällisiäkin tutkimuksia, mitä systemaattisessa katsauksessa ei voi tehdä.

Kuitenkin integroiva katsaus muistuttaa myös systemaattista kirjallisuuskatsausta, sillä tutkimuksen vaiheet ovat samat molemmissa: tutkimusongelman asettelu, aineiston etsintä, arviointi, analyysi ja lopuksi tulkinta ja tutkimustulosten esittäminen (Salminen 2011, s. 6–8).

Aineiston analyysin päämäärä on saada aineistosta luotua hyvä ja mielekäs kokonaisuus (Puusa, 2020, luku 9). Laadullisen tutkimuksen analyysi voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään. Ensimmäiselle ryhmälle on tyypillistä, että sitä ohjaa jokin tietty teoria. Toisessa vaihtoehdossa, eli aineiston sisällönanalyysissä, ei ohjaa teoria, vaan sitä voi soveltaa aika vapaasti (Puusa, 2020, luku 9).

Aineiston analyysimenetelmänä käytän aineiston sisällönanalyysia. Se soveltuu hyvin analyysimenetelmäksi kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen, sillä aineistosta nousee esiin toistuvia aiheita. Yleisesti sitä voidaan soveltaa erilaisten aineistojen, kuten kirjoitettujen tekstien, haastattelujen, nauhoitettujen puheiden sekä kuvallisten ja äänellisten materiaalien tutkimukseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4). Käyttäessäni sisällönanalyysia kirjallisuuskatsauksessa on sen tarkoitus auttaa minua järjestämään aineistoa, kuten luokittelemaan aineistosta löytyviä toistuvia teemoja tiiviimpään muotoon, jotta voin myöhemmin avata löytyneitä teemoja tutkielmani varsinaisessa analyysiosiossa (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4). Aineistolähtöisen sisällönanalyysin voi jaotella kolmeen osaan. Ensin karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennainen pois, tämän jälkeen aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään aineistosta löytyvät samankaltaisuudet, ja lopuksi luodaan teoreettiset käsitteet jotka auttavat luomaan pelkistetyemmän kuvan. Jokaisessa vaiheessa pyrin ymmärtämään tutkimuksen osallistujia heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4).

Aineistoa valitessani arvioin jokaisen tutkimuksen merkitystä tutkimuskysymyksen kannalta. Tarkastelen, miten ne selventävät, jäsentävät, kritisoivat tai avaavat tutkimuskysymystä, niiden näkökulmaa ja abstraktiotasoa sekä suhdetta muuhun kirjallisuuteen (Kangasniemi ym., 2013, s. 195).

Analyysiprosessi on ollut monivaiheinen. Se alkoi ensin valittuun aineistoon tutustumalla ja lukeamalla aineistoja englanniksi. Tämän jälkeen käänsin niitä käännösohjelmalla nimeltä Deep L suomeksi varmistaakseni, että olin ymmärtänyt tekstit oikein. Tämän jälkeen yliviivasin korostustussilla niitä kohtia, jotka olivat relevantteja tutkimuskysymykseni kannalta, ja ryhmittelin löytyneitä samankaltaisuuksia erilliselle paperille. Lopulta hahmottui ja löytyi samoja teemoja, joita pelkistin vielä erilliseen taulukkoon. Näistä teemoista muodostuivat tutkimukseni tulokset.

3.2 Aineiston keruu ja aineiston kuvaus

Tiedonkeruuta helpotti se, että tutkielman aihe oli suhteellisen selkeä minulle alusta alkaen. Kuitenkin pian selvisi, että minulla oli paljon opittavaa tiedonhausta. Prosessi lopulliseen aineiston valintaan oli pitkä, ja poistin muutaman artikkelin ihan loppusuoralla, sillä ne eivät sisältäneet asiakkaan kokemuksia, vaikka ne olivat tehty potilasturvallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen peilaten. Ajallisesti aineistoa etsin marraskuusta 2024 aina helmikuuhun 2025 asti.

Aloitin aineiston haun harjoittelun ensimmäisen kandidaattiseminaarin jälkeen. Tein aineiston kartoitusta suomen kielellä Googelta hakusanoilla: tulkkaus, tulkki, tulkkivälitteinen työskentely, pakolaistausta, pakolainen, turvapaikanhakija, kulttuurisensitiivisyys, mielenterveystulkkkaus, vuorovaikutus, vuorovaikutus tulkkauksessa, kokemus, traumatietoinen työskentely, maahanmuuttaja. Kokeilin sitten etsiä aineistoa samoilla hakusanoilla mm. Google Scholarista, Julkka-rista, Journalista, Web of Science:stä, Finlex:stä sekä Itä-Suomen yliopiston verkkokirjasto Primoa hyödyntämällä.

Jatkoin hakusanojen muokkausta ja vaihdoin pian ensimmäisten hakujen jälkeen englannin kielelle, sillä haut eivät tuottaneet haluttua tulosta suomeksi. Päädyin myös vaihtamaan tulkkaus-sanana asioimistulkkaus-sanaan, sillä halusin rajata aihetta. Asioimistulkkaus-sana eroaa pelkästä

tulkkaus-sanasta. Tulkkaus on yläkäsite ja asioimistulkkaus rajaa sanan käyttötarkoitusta enemmän valitsemani näkökulman suuntaan, eli viranomaispalveluihin. Koska tutkielmassani halusin nimenomaan tutkia asiakkaan kokemuksia esimerkiksi sosiaali- tai terveyspalveluissa, turvapaikkakuulusteluissa tai poliisilaitoksen asiakaskäynnillä, ajattelin, että asioimistulkki-sana rajaa tutkielmaani oikeampaan suuntaan.

Huomasin kuitenkin pian, että pelkästään asioimistulkkaus-sanan käyttö hauissa antoi vähemmän osumia ja tulokset olivat suppeampia, enkä löytänyt sopivia artikkeleita koskien asiakkaan kokemuksia. Tutkimukset, jotka vaikuttivat alkuun otsikon perusteella potentiaalisilta, eivät kuitenkaan sitä olleet enää tiivistelmän lukemisen jälkeen, sillä suurin osa oli kirjoitettu tulkin näkökulmasta. Tässä vaiheessa alkoi tuntua siltä, etten löydä sopivia artikkeleita ja tutkielman aiheen vaihdos kävi myös mielessäni. Päätin pyytää neuvoa oikeiden hakusanojen löytämiseen ja otin yhteyttä Kuopion kirjaston työntekijään puhelimitse 20.11.2024. Sain neuvoksi, että voisin tutkia, löytyisikö aiheeseen sopivien tutkimusten lähdeluetteloista mahdollisia aineistoja. En kuitenkaan löytänyt sopivia aineistoja vinkeistä huolimatta ja päätin kysyä vielä neuvoa Itä-Suomen yliopiston kirjaston tietoasiantuntijalta. Sain tietoasiantuntijalle ajan varattua joulukuun toiselle viikolle. Tuulan kanssa kokeilimme hakuja eri sanoja käyttäen.

Finnasta, UEF-Primo kirjaston elektronisista kokoelmista ja saatavilla verkossa rajauksella haimme hakulauseella:

maahanmuuttajat OR pakolaiset OR turvapaikanhakijat OR "asylum seekers" OR refugees OR immigrants OR maahanmuutto OR migrants) AND (asioimistulkkaus OR "liaison interpreting" OR "community interpreting" OR tulkkaus OR oikeustulkkaus OR "court interpreting" OR tulkkipalvelut OR interpreting OR opiskelutulkkaus OR kääntäminen OR translation* OR tulkki OR interpretation*).

Sitten kokeilimme toista hakulauseetta:

(asioimistulkkaus OR "liaison interpreting" OR "community interpreting" OR tulkkaus OR oikeustulkkaus OR "court interpreting" OR tulkkipalvelut OR interpreting OR opiskelutulkkaus OR kääntäminen OR translation* OR tulkki OR interpretation*) AND (asiointi OR terveydenhuolto OR "health services" OR trial OR oikeudenkäynti OR työvoimahallinto OR työnvälitys OR "julkiset

palvelut" OR "uskonnolliset tilaisuudet" OR "public services" OR "employment services" OR so-
siaalipalvelut OR "social services")

Laajensimme hakua useampiin tietokantoihin, kuten: SocINDEX, Academic Search Premier,
Scopus, Cinahl sekä PsycINFO ja kokeilimme seuraavalla hakulauseella:

("asylum seekers" OR refugees OR immigrant* OR displaced OR migrants) AND ("liaison inter-
preting" OR "community interpreting" OR "court interpreting" OR interpreting* OR translation*
OR "language assistance" OR interpretation*) AND ("health services" OR trial* OR "public ser-
vices" OR "employment services" OR "social services" OR "government services")

Kokeilimme samoista tietokannoista hakua vielä seuraavalla lauseella:

("asylum seekers" OR refugees OR immigrant* OR displaced OR migrants) AND (experiences OR
perceptions OR attitudes OR views OR challenges) AND ("liaison interpreting" OR "community in-
terpreting" OR "court interpreting" OR interpreting* OR translation* OR "language assistance"
OR interpretation*)

Sain hyviä vinkkejä tietoasiantuntijalta hakusanoihin ja opastusta eri tietokantojen käyttöön.
Emme kuitenkaan löytäneet yhteisellä tapaamisella vielä sopivia artikkeleita, joten jatkoin etsin-
tää. Pikkuhiljaa haut alkoivat tuottaa tulosta ja sopivia artikkeleita alkoi löytyä. Käytin rajauksia
hauissa, jotta saisin osuvampia sekä tarkempia tuloksia. Sisäänottokriteereinä minulla oli käy-
tössä vuodet 2014–2024, englannin- tai suomen kieli, vertaisarvioidut artikkelit, jotka olivat saata-
vissa verkossa sekä asiakkaan kokemukset tai näkökulma asioimistulkkauksesta viranomaispal-
veluissa. Jätin pois valinnoistani Pro gradu -tutkielmat ja ei-tieteelliset artikkelit sekä teokset,
joissa ei ollut asiakkaan näkökulmaa. Poissulkukriteereihini kuului myös maksulliset tai ei oman
kotikaupunkini kirjastoon kuuluvat aineistot. Taulukko aineiston sisäänotosta ja poissuluista löy-
tyy liitteistä.

Loppujen lopuksi pitkän aineiston hakuprosessini jälkeen tutkielmaan valikoitui kolmetoista
(n=13) kansainvälistä artikkelia, jotka käsittelevät asiakkaan kokemuksia asioimistulkkauksesta
terveyspalveluissa ja muissa viranomaispalveluissa. Suurin osa aineistosta (n=11) käsittelee asi-

akkaan kokemuksia terveydenhuollon kontekstissa ja loput kolme (n=3) muissa yhteyksissä. Hakujen perusteella valikoitui kolme (n=3) artikkelia Scopus-tietokannasta, kaksi (n=2) Cinahl:sta, yksi (n=1) Google Scholarin kautta ja seitsemän (n=7) artikkelia manuaalisesti "berry picking" -menetelmällä Scopus-tekoälyä hyödyntämällä. Koska minulla oli vaikeuksia löytää tarvittavaa määrää sopivia artikkeleita ja aikataulu alkoi kiristyä, päätin hyödyntää Scopusin tekoälyä. Scopus-tekoäly ehdotti aiemmin löytämiäni artikkelien kautta samankaltaisia artikkeleita sekä toisten hakulauseiden käyttöä sopivampien artikkeleiden löytämiseksi. Lopulta tällä tavalla manuaalisesti sain seitsemän artikkelia ja lopullisen aineiston hankittua. Taulukko aineiston hausta löytyy alla.

Taulukko 1. Aineiston haku

Tietokannat	Hakutulokset kokonaisuudessaan rajoituksilla	Otsikkotasolla käyty läpi	Kokonaan luetut aineistot	Lopullinen aineisto
SocIndex, Ebsco, Scopus, Finna, Google Scholar, UEF Primo, PsychInfo, berry picking Scopus tekoäly	15 980	1216	26	13

Tutkimuksen aineistoksi valikoitui suurimmaksi osin artikkeleita, jotka käsittelivät asioimistulkausta terveydenhuollon kontekstissa. Tämä johtui siitä yksinkertaisesta syystä, että aineistoa löytyi paremmin tästä aihepiiristä. Aineistoni on siinä mielessä rikasta, että se sisältää asiakkaan näkökulman asioimistulkauksesta eri puolilta maailmaa. Aineisto koostui kymmenestä (n=10) eri maassa tehdystä tutkimuksesta: Iso-Britannia, Slovenia, Yhdysvallat, Kanada, Sveitsi, Espanja, Uusi-Seelanti, Australia, Ruotsi ja Tanska. Tutkimuksien osallistajat edustavat monia eri kieliryhmiä ja maita, joista tässä osa lueteltuna: arabia, kreikka, assyria ja kaldea, italia, turkki, makedonia, persia, vietnam, mandariinikiina, kantoninkiina, punjabi, serbia, nepali, urdu, kroatia ja hindi. Osallistujia näihin oli yli 2000, mikä kertoo tutkimusaineistoni laajuudesta ja monipuolisuudesta.

3.3 Luotettavuus ja kattavuus - tutkimuseettiset kysymykset

Tutkimuseettinen neuvottelukunta julkaisi vuonna 2009 ensimmäisen ohjeen humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen eettisistä periaatteista ja on sittemmin uudistanut ohjeen vuonna 2019. Minun on tutkijana ja tutkimusta tekevänä tärkeää noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä tutkimuksen alusta loppuun sillä vastuu tutkimuksen rehellisyydestä ja vilpittömyydestä kuuluu tukijalle (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 151). Eurooppalaisen tutkimuseettisen ohjeistuksen mukaan (2024, s.11–13) hyviä tieteellisen käytännön perusperiaatteita ovat: luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 150) määrittelevät tutkimuseettian tarkoittavan oikeiden ja vastuullisten toimintatapojen noudattamista ja edistämistä tutkimuksessa sekä tieteellisten loukkausten ja epärehellisyyden tunnistamista ja ehkäisemistä kaikilla tieteenaloilla.

Vuoren (2021) mukaan yleisissä eettisissä periaatteissa on tutkimuksessa tärkeä kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa, yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja muita oikeuksia. Merkittävä eettinen periaate on myös se, että tutkimuksessa tulee välttää aiheuttamasta tutkittaville henkilöille, yhteisöille ja muille tutkimuskohteille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja.

Kirjallisuuskatsauksessa aineistoni koostu valmiista aineistosta ja myös valmiiden aineistojen tutkiminen edellyttää kiinnittämään huomiota edellä mainittuihin eettisiin periaatteisiin. Tutkimuseni käsittelee eri lähtökohdista tulleiden maahanmuuttaneiden kokemuksia asioimistulkkaudesta viranomaispalveluissa ja pitää sisällään hyvin henkilökohtaisia kokemuksia esimerkiksi terveyteen liittyvistä asioista. Aihe on sensitiivinen, joten lähestyn sitä arvostaen ja kunnioittaen. Olen pyrkinyt myös siihen, että kirjoitustyyli, käsitteet ja sanat olisivat ajantasaisia eivätkä loukkaaisi ketään. 10.3.2025 julkaistussa Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa (2025, s.39) on tehty uudistuksia kotoutumisen sanastoon, jonka myötä kiinnitin huomiota käyttämiini sanavalintoihin tarkemmin.

Olen pyrkinyt siihen, että aineisto olisi mahdollisimman uutta ja että sitä olisi riittävästi, jotta se lisäisi tutkielman luotettavuutta ja vastaisi mahdollisimman hyvin tutkimuskysymykseeni tässä ajan hetkessä. Tärkeä ja tutkielman luotettavuutta lisäävä tekijä on se, että olen valinnut aineistoni huolellisesti tarkasti ja aikaa käyttäen. Olen valinnut mukaan vain vertaisarvioituja artikkeleita. Artikkelit ovat englanninkielisiä mikä haastoi minua hieman. Lukeminen vaati minulta enemmän tarkkaavaisuutta ja aikaa. Halusin myös tarkistaa sekä saada varmistusta että olin ymmärtänyt oikein lukemani ja hyödynsin tässä apuna Deep L kääntäjää. Deep L on käännösohjelma, jonka avulla voi kääntää tekstiä. Hyödynsin myös tietokanta Scopusin tekoälyä siinä, että löysin tarvittavan määrän artikkeleita työhöni. Minulla oli vaikeuksia löytää sopivia artikkeleita riittävästi, joten tein manuaalisesi "berry picking" menetelmällä hakuja Scopusin tekoäly apunani, ja tämä osoittautui itselleni suureksi avuksi. Olen merkinnyt Scopusin tekoälyllä manuaalisesti "berry picking" menetelmällä löytämäni artikkelit hakutaulukkoon, joka löytyy liitteistä. Kie-lioppia olen tarkastanut Microsoft Copilot Enterprise:lla.

4 Tulokset

Käytyäni aineistoani läpi useampaan kertaan, alkoi sieltä nousta esiin toistuvia teemoja. Tuloksistani nousi esiin eniten tulkkauksen laatuun, kielimuureihin, tulkkauksen saatavuuteen ja luottamukseen liittyvät kokemukset. Päädyin erottelemaan nämä neljä pääteemoiksi. Kielimuurit ovat kytkeytyneet tulkkauksen laatuun vahvasti, siksi se näkyy taulukossa tulkkauksen laadun alla suoraan eikä erillisessä sarakkeessa. Alateemat ovat tiiviisti yhteydessä pääteemojen sisältöön. Alla näkyy taulukko tekemästäni teemoittelusta.

Taulukko 2. Pääteemat ja alateemat

Pääteemat	Alateemat
Tulkkauksen laatu ja kielimuurit	Tulkkauksen täsmällisyys Tiivistäminen Sanoman muuttaminen, sanojen vääristely Väärinymmärrykset Hoitotulokset ja terveyden edistäminen Puutteet tiedonsaannissa Tulkin ammattitaito Kiire Oletukset Murre-erot
Tulkkipalvelujen saatavuus ja esteet	Tulkkauspalvelua tarjottiin vähän tai ei ollenkaan Asiakkaan oma valinta
Luottamus	Vaitiolovelvollisuus Tulkin sukupuoli Arkaluontoiset asiat tai aiemmat huonot kokemukset Tulkin empatiakyky Tulkin poliittinen kanta

4.1 Tulkkauksen laatu

Kirjallisuuskatsauksen perusteella asioimistulkkauksen laadusta löytyi eniten kokemuksia. Suurin osa tuloksista näyttäytyi negatiivisina kokemuksina, mutta aineistosta nousi myös positiivisia kokemuksia.

Hlavac, Zucchi & Hu:n (2024) tekemässä tutkimuksessa kysyttiin osallistujien positiivisia kokemuksia tulkkipalveluista terveydenhuollon palveluissa asioidessaan. Vastauksia kerättiin 1120 osallistujalta, joista 348 henkilöä (31,1 %) kertoi positiivisista kokemuksista. Yli puolet näistä vastaajista ilmoitti ymmärtäneensä keskustelun sisällön täysin ja pystyneensä osallistumaan tapaukseen. Toiseksi eniten positiivista palautetta saatiin siitä, että perheenjäsentä ei tarvinnut käyttää tulkkauksessa eikä englantia tarvinnut yrittää kääntää itse, mikä vähensi väärinymmärrysten riskiä. Osallistujat mainitsivat myös terveyshyödyt, psykososiaalisen tuen ja itsevarmuuden lisääntymisen, mikä rohkaisi heitä kysymään asioita. Ilman tulkkia henkilö ei ymmärtäisi terveydenhuollon ammattilaisten kertomaa. Asiakkaat kokivat positiiviseksi sen, että tulkit varmistivat tietojen paikkansapitävyyden (Hlavac, Zucchi & Hu, 2024, s. 4–5).

Sloveniassa tehdyssä tutkimuksessa (Pokorn & Cibej, 2018) etsittiin vastausta hypoteesiin, jossa väitettiin, että käänös- ja tulkkaukspalvelut vähentävät kotoutumista ja mahdollisuuksia oppimaan hallitsevaa kieltä. Suurin osa tutkimukseen haastatelluista henkilöistä (n = 35) koki tärkeäksi käyttää tulkkia tapaamisissa, kuten lääkärissä, oikeudenkäynnissä, turvapaikkapuhutteluissa ja sosiaalityöntekijän tapaamisissa. Täsmällinen viestintä on tärkeää näissä tilanteissa, jopa elintärkeää, sillä virheet ymmärryksessä saattavat aiheuttaa vaaratilanteita, jopa kuoleman. Haastateltavilla oli mielipide eri tasoista tulkeista; eräs totesi, että kääntäjät ovat päteviä, sillä he ovat opiskelleet alaa, mutta useimmat tulkit eivät ole (Pokorn & Cibej, 2018, s. 122).

Maahanmuuttajat kertovat huonosta tulkkauksen laadusta, eri murteen tuomista vaikeuksista ja siitä, että sanoma muuttui tai vääristyi. Eräs asiakas kertoo, että tulkkauksen huonon laadun takia hänen ensimmäinen turvapaikkahakemuksensa hylättiin, sillä toisella kerralla, kun hänellä oli ammattitaitoisempi tulkki, hänelle myönnettiin pakolaisasema. Tulkkaukseen liittyviä ongelmia

on käsitelty myös tuomioistuimessa. Tätä tukee myös Raikkaan (2020, s. 48–49) esimerkki koskien erään työntekijän oleskelulupaa, missä huonosti hoidettu tulkkaus saattoi vaikuttaa henkilön kertomukseen ja vaikutti negatiivisesti hänen oikeuksiensa toteutumiseen.

Sama murre asiakkaan ja tulkin välillä on tärkeää (Hadziabdic, Björn & Hjelm, 2014; Campanella, 2023). Yhteensä tutkimuksen 53 vastaajasta 75 % koki näin (Hadziabdic ym. 2014). Eri murre asiakkaan ja tulkin välillä toi ikäviä kokemuksia. Asiakas kertoo, että tulkki muutti kaiken sanoman. Seuraava lause on käännetty englannista suomeksi: "*Hän oli Marokosta ja minä Syyriasta. Meillä oli vaikeuksia ymmärtää toisiamme*" (Jiménez-Ivars & León-Pinilla, 2018, s. 39–40).

Naiset kertovat kokemuksista äitiyspalveluissa tulkkauksen saatavuuden tai huonon tulkkauksen laadun vuoksi. Tätä tukee myös MacLellanin, McNivenin & Kenyonin (2023) tutkimus, missä nostetaan esiin, että ammattitaitoisia tulkkeja käytetään harvoin äitiyspalveluissa ja naiset käyttävät perheenjäseniään tai ystäviään tulkkeina, mikä voi johtaa esimerkiksi epätarkkaan tai puutteelliseen tulkkaukseen, vaitiolo- ja luottamustilanteiden rikkoutumiseen ja luottamusongelmiin.

Kiire tai liian lyhyt tapaamisaika mainittiin vaikuttavan siten, että tulkkausta tiivistettiin tai lyhennettiin. Asiakkaan tulisi aina voida luottaa siihen, että kaikki mitä hän sanoo, tulee tulkattua täsmällisesti, eikä mitään saa jättää pois tai lisätä. Tulkattavan tulisi myös voida luottaa siihen, että tulkki kieltäytyy ottamasta toimeksiantoa vastaan, mikäli kokee ettei hallitse tulkattavan aiheen sanastoa. (Ehrsten ym., 2017, s.40.)

Maahanmuuttaneet kokivat, että viranomaiset ottavat kenet tahansa tulkiksi ja toivoivat, että tehtäviin valitut tulkit olisivat päteviä ammattilaisia (Jiménez-Ivars & León-Pinilla 2018, s. 39–40). Haastateltava kertoo, että pakolaisena hän kärsii traumataustasta ja että tarvitsee enemmän aikaa selittääkseen ongelmiaan ja tunteitaan. Myös Ollilan kirjoitus (2017, s. 132) tukee asiakkaiden kokemuksia siitä, että riittävän pitkän ajan varaaminen lääkärikäynnille on tärkeää, jotta voidaan varmistaa, että asiakas tulee kuulluksi, ymmärretyksi ja että asiat tulee hoidetuksi asianmukaisesti.

Kritiikkiä nousee myös siitä, että tulkki ei ole kuunnellut asiakasta ultraäänitutkimuksen aikana, vaan oli jättänyt hänet ikään kuin ulkopuolelle. Haastateltava kertoo jääneensä vaille tietoa siitä, mitä tulkki ja lääkäri olivat tutkimuksessa keskustelleet, kuten se, oliko lapsi tyttö vai poika, jota

asiakas oli kysynyt tulkilta (Rayment-Jones, Harris, Harden, Silverio, Turienzo & Sandall, 2021, 911).

4.1.1 Kielimuurit

Vuorovaikutuksessa voi esiintyä kielimuureja, vaikka käytössä olisi asioimistulkkaus tai asiakkaalla olisi hyvä englannin kielen taito. Kielen ymmärtämisessä voi ilmetä vaikeuksia, kun käytetään erityistä ammattisanastoa, kuten terveydenhuollon termejä.

Kanadassa tehdyssä tutkimuksessa (Pandey ym., 2021) maahanmuuttaja-asiakkaat olivat sitä mieltä, että vaikeudet englannin kielen taidoissa vaikuttavat merkittävästi hoitoon pääsyyn, hoidon laatuun ja maahanmuuttajien terveysvaikutuksiin koko hoitoprosessin aikana. Kielimuurit nousevat tuloksissa esiin myös potilasturvallisuutta vaarantavana tekijänä, asiakkaat eivät aina ymmärrä hoitosuunnitelmaa eivätkä tällöin voi noudattaa esimerkiksi lääkärin antamia ohjeita. (Vange ym, 2024; Pandey ym, 2021).

Asiakkaat kertoivat että heidän on vaikeuksia kuvata kipua tai muita oireita terveydenhuollon ammattilaiselle. Ilmenee että kielen haasteet vähentävät oikea-aikaisen hoidon saamista ja lisäävät vääriä diagnooseja, ne vaativat pidempiä hoitokäyntejä. Hoitokäyntien määrää voi lisäntyä, mikäli asiakkaalle jää epäselvyyksiä hoidosta jolloin ne pitää selvittää uudestaan uudella terveydenhuollon käynnillä. (Pandey ym., 2021.)

Asiakkaat eivät myöskään aina kerro lääkärille mikäli eivät ole ymmärtäneet keskustelun sisältöä täysin, vaan saattavat nyökätä ymmärryksen merkiksi vaikeivat todellisuudessa ole ymmärtäneet (Dubus & LeBoeuf, 2019). Tätä tulosta tukee myös Mäntysen, (2013, s. 121) kirjoitus missä asiakas on antanut terveydenhoitajan ymmärtää että keskustelun sisältö on ymmärretty.

Eräs tutkimukseen osallistunut asiakas ei ollut ymmärtänyt oikein miten korvatulehdukseen tarkoitettua lääkettä käytetään ja oli laittanut sitä korviin, vaikka se piti ottaa suun kautta. Osa tutkimukseen osallistujista joilla oli englannin kielen taito, kuvasivat, että lääkärin ohjeita voi olla silti vaikea ymmärtää. Yksi asiakas kertoi olleensa lääkärissä raudanpuutteen vuoksi ja saaneensa

ohjeet lääkkeen käytöstä. Asiakas kysyi tarkentavia lisätietoja lääkkeen annoskoosta, mutta lääkärin vastaus oli asiakkaan kokemuksen mukaan epäselvä, minkä seurauksena seurauksena asiakas jäi epätietoiseksi oikeasta annostelusta. (Pandey ym.,2021.)

4.2 Tulkkipalvelujen saatavuus ja esteet

Tässä osiossa tarkastellaan tulkkipalvelujen saatavuutta ja esteitä sekä maahanmuuttajien kokemuksia terveydenhuollossa.

Tulkkauspalvelujen saatavuuden esteenä voi olla asiakkaan tai läheisen oma valinta. Yelland ym. (2016) tutkimuksessa todettiin, että miehet toimivat usein tulkkeina vaimolleen tapaamisissa, ja vaikka tulkkeja olisi ollut saatavilla, asiakkaat eivät osanneet heitä hyödyntää.

Nainen kertoi, että hänen miehensä on sanonut hänelle, että jos käytän tulkkipalveluja, en koskaan opi englantia ja olen riippuvainen tulkista (Rayment-Jones, H ym. 2021, s. 611, 711).

Samansuuntaisia ajatuksia nousi Pokornin ja Cibejin (2018, s. 22) tutkimuksesta, missä haastateltavista (n = 24) oli sitä mieltä, etteivät halua olla riippuvaisia tulkista. Perusteina olivat, että isäntämaahan, tässä tapauksessa slovenian kielen taito lisäsi haastateltavien itsenäisyyttä ja mahdollisti nopeamman tien integroitua yhteiskuntaan. Muita syitä sille, ettei tulkkiä haluttu hyödyntää, olivat haastateltavien kognitiiviset haasteet ja pelko käännösvirheistä sekä epäpätevistä tulkeista. Kognitiiviset haasteet liittyivät haastateltavan kokemukseen siitä, että tulkkauksena voi olla raskas ja kuormittava, koska voi olla vaikea muistaa kaikkea sanomaansa.

Asiakkaiden kokemuksia löytyi siitä, ettei tulkkipalveluja tarjottu terveydenhuollossa lääkärikäynnille tai sairaalassa vietetyn ajanjakson aikana. Tutkimuksessa (Yelland ym., 2016) tutkittiin afganistanilaisten naisten (n = 16) ja miesten (n = 14) kokemuksia saamastaan tuesta tulkkauskeskusteluun raskauden ja synnytyksen aikana. Haastatteluita tehtiin ensimmäisen vuoden aikana vauvan syntymän jälkeen Australiassa. Tulkki varataan usein ensimmäiselle käynnille, mutta tämän jälkeen

tulkkia ei käytetä säännöllisesti muissa tapaamisissa. Campanellan (2023) tekemässä tutkimuksessa haastateltavat kertovat, ettei sairaalassaoloaikana tarjottu tulkkia. Ensimmäinen haastateltava kertoi, kuinka vietti sairaalassa kahdeksan (n = 8) päivää eikä tulkkia tarjottu kertaakaan. Toinen osallistuja kertoo, kuinka oli äitinsä tulkkina raskauksien ja synnytysten aikana, sillä tulkkia ei tarjottu.

MacLellanin, Nivenin & Kenyonin (2023) tekemästä tutkimuksesta tulkkaukspalvelujen tarjoamisesta äitiyspalveluissa Iso-Britanniassa, nousi esille että naisille ei tarjota tulkkia välttämättä jokaisella suunnitellulla tapaamisella, mikä tukee saatuja tuloksia asiakkaiden kokemuksista. On myös havaittu tutkimuksissa, että sairaalassa vietetty hoitoaika vähenee jos asiakkaalle tarjotaan asioimistulkkia. (Alhonen ym., s.98).

Tulkkauksen saatavuusongelmista kertoi eräs asiakas niin, että ensin tulee odottaa lääkäriä ja sitten tulkkia, ja joskus voi käydä niin, että tulkkia ei saa enää samalle päivälle (Hlavac, Zucchi & Hu, 2024, s. 6).

Tutkimuksista (Kang, Tomkow & Farrington, 2019; Pandey ym., 2021; Vange, Nielsen, Maj, Michaëlis, Camilla & Jervelund, 2024) nousi havainnoksi, että asioimistulkkeja ei saatu aina paikalle, sillä niitä ei aina ollut tarjolla. Asiakkaat olisivat myös kaivanneet käänösapua esitietolomakkeiden ja muiden terveydenhuollon papereiden täyttämässä. Kustannukset ja asiakkaiden sekä ammattilaisten tiedonpuute oikeuksistaan tulkkaukspalveluihin vaikuttivat tulkkiensaataavuuteen ja siihen, ettei ymmärretty pyytää tulkkia.

Iso-Britanniassa tehdystä tutkimuksesta havaintoja löytyi siitä, että asioimistulkkauksen puuttuminen aiheutti fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia haittoja. Esimerkkinä tilanne, missä kahdeksanella kuulla raskaana oleva nainen oli vatsakipujen takia ohjattu ultraäänitutkimukseen. Lääkärikäynnillä ei ollut tulkkia, mistä lääkäri oli ollut turhautunut. Myöhemmin selvisi, että nainen ei tiennyt, mitä sanoa tai minne mennä, kun synnytys käynnistyy (Kang ym., 2019, s. 539). Samassa tutkimuksessa kerrottiin myös tilanteesta, missä henkilöllä oli kovia hammaskipuja, joiden takia

hän meni hammaslääkəriin. Kävi kuitenkin niin, että asiakkaalta poistettiin turhaan väärä hammas, ja hän joutui palaamaan takaisin. Myös kipeältä puolelta poistettiin hammas, mutta se ei siltikään poistanut kipua (Kang ym., 2019, s. 539).

4.3 Luottamus

Luottamus nousi tuloksista esiin eri asiayhteyksissä. Haastateltavien näkökulmasta luottamus oli tiiviisti yhteydessä tulkkauksen laatuun, tulkin empatiakykyyn, salassapitovelvollisuuteen, henkilökohtaisiin ja arkaluontoisiin asioihin sekä mahdollisuuteen saada samaa sukupuolta oleva tulkki.

Useimmat haastatteluun osallistuneet Campanellan tutkimuksessa (2023, s. 87) kokivat tulkin empatiakyvyn olevan yhteydessä heidän kokemaansa luottamukseen tulkkia kohtaan. Haastatellut kokivat olonsa paremmaksi tulkkien kanssa, jotka osoittivat empatiaa ja ymmärrystä asiakkaan kulttuuria ja pakolaistaustaa kohtaan. Mielenkiintoinen tulos oli myös se, että 3/8 osallistujasta, jotka puhuivat äidinkielenään arabiaa, nostivat esiin, että heille luottamusta tulkkia kohtaan lisää tarkat roolirajat ja tarkka tulkkaus (Campanella, 2023, s. 86).

Hadziabdicin, Albinin ja Hjelmin (2014) tutkimuksessa useimmat haastateltavat olivat sitä mieltä, että luottamus tulkkiin on tärkeää, sillä se määrittää, voivatko he puhua terveyteen liittyvistä asioistaan. Fennigin & Denovin (2020) monitieteisessä tutkimuksessa, joka käsitteli 84 vertaisarvioitua tutkimusta, todettiin, että tulkin sama kulttuurinen tausta voi joko lisätä tai vähentää luottamusta tulkkiin. Ne, jotka kokevat saman kulttuurisen taustan heikentävän luottamussuhdetta tulkkiin, voivat tuntea, että heitä arvostellaan omassa yhteisössään. Tuloksista nousi myös esiin, että osa haastateltavista halusi valita mieluummin tulkiksi miehen tai eri alkuperämaasta kuin itse oli, sillä he pelkäsivät seksismiä tai uskonnollisuudesta kumpuavaa moraalista tuomiota, mikä haastateltavien mukaan voisi tapahtua, jos tulkki tulisi samasta uskonnollisesta yhteisöstä. Fennigin ja Denovin tutkimuksen (2020) mukaan yhteisöjen ryhmäerot, etninen alkuperä tai so-

siaaliluokka voivat vaikuttaa asiakkaan ja tulkin luottamussuhteeseen. Ei voi siis tehdä oletuksia tai yleistyksiä kenenkään kohdalla, vaan jokaisella on omat yksilölliset toiveet ja tarpeet siitä, millainen tulkki lisää asiakkaan luottamusta (Fennig & Denov, 2020, s. 56).

Näitä kokemuksia tukevat myös aiemmat tutkimukset, kuten Paananen & Majlesin (2018, s. 110) ja Anazawa, Ishikawa & Kiuchi (2012, s. 4), jotka osoittavat, että on merkitystä sillä, millä tavalla tulkki ja terveydenhuollon ammattilainen ovat vuorovaikutuksessa asiakkaaseen. Anazawa, Ishikawa & Kiuchi (2012) tutkimuksessa ilmeni, että luottamus ja etiikka ovat tulkin yksi tärkeimmistä ominaisuuksista ja että kulttuuria ei voi erottaa kielen ominaisuuksista. On selvinnyt, että terveydenhuollon ammattilainen suuntaa usein puheensa enemmän tulkin kuin asiakkaan suuntaan, mikä voi vaikuttaa siihen, että asiakas saattaa tuntea olonsa ulkopuoliseksi ja osallistuu tällöin vähemmän. Asiakkaan aktiivista kuuntelua voi osoittaa eleillä, ilmeillä ja äännähdyksillä, kuten nyökyttelyllä ja hienovaraisilla äännähdyksillä, mitkä kertovat asiakkaalle, että häntä kuunnellaan, ymmärretään ja että hänen asiansa on tärkeä. Tällainen asiakaslähtöinen tai kuten terveydenhuollossa puhutaan, potilaskeskeinen lähestymistapa lisää asiakkaan ja työntekijän, kuten lääkärin, välistä yhteenkuuluvuutta ja auttaa luottamussuhdetta rakentumaan, mikä taas auttaa asiakasta pääsemään parempiin hoitotuloksiin niin fyysisesti kuin psyykkisestikin (Paananen & Majlesi, 2018, s. 100, 110).

Hadziabdicin, Albinin ja Hjelmin (2014) tutkimuksessa 58 % osallistujista piti tärkeänä, että tulkki on samaa sukupuolta. Pandey ym. (2021) ovat tutkimuksessaan myös samaa mieltä että asiakkaat käyttävät mielellään samaa sukupuolta olevia tulkkeja. Esimerkiksi eräs nainen kertoo että hänellä on rinnoissa ongelma, eikä tunne oloaan mukavaksi jos tulkki on mies. (Hlavac, Zucchi & Hu 2024, s. 8). Pandey ym. (2021) tutkimuksessa, haastateltava nainen kertoo tarvitsevänsä nais-tulkin, sillä hän haluaa keskustella ehkäisystä ja saada siihen reseptin. Sukupuolisensitiivisyys niin kuin muutkin asiakkaan toiveet tulisi huomioida tulkkia tilatessa, sukupuolella voi olla suuri merkitys (Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö, 2020, s. 27).

Luottamuspuola tulkkia kohtaan sai osan asiakkaista valitsemaan mieluummin ystävän tai perheenjäsenen tulkiksi kuin palvelun tarjoaman tulkin. Naiset kritisoivat sitä, ettei heillä ollut mahdollisuutta valita naispuolista tulkkia silloin kun ajanvaraus liittyi heille intiimeihin aiheisiin. Eräs

haastateltava kuvailee, että hän mieluiten toivoo miehensä tulkkaavan, mutta jos käyttää ammattitulkkipalveluita, hän puhuu mieluummin naisten kuin miesten kanssa. Toinen haastateltu nainen kertoo, että häneltä ei kysytty mielipidettä tulkin sukupuolesta, vaan hänelle tarjottiin tulkkia, jonka terveydenhuolto oli jo valinnut, eikä nainen pidä siitä. (Rayment-Jones ym., 2021.)

Tuloksista nousi esiin myös erään maahanmuuttaneen näkemys tulkin poliittisen kannan vaikutuksesta siihen, voisiko tulkkiin luottaa. Hän koki, että jos tulkillä on vastakkainen poliittinen kanta, niin silloin tulkkiin ei voisi luottaa (Jiménez-Ivars & León-Pinilla, 2018, s. 40).

Tutkimuksessa (Jiménez-Ivars & León-Pinilla, 2018, 30) pakolaistaustaisten näkökulmasta luottamus tulkkiin nousee jopa tärkeämmäksi ominaisuudeksi kuin esimerkiksi kielellinen tai ammatillinen pätevyys.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Kirjallisuuskatsauksessani olen tarkastellut kriittisesti maahanmuuttaneiden kokemuksia asioimistulkkauksesta viranomais- ja terveyspalveluissa etnografisesta näkökulmasta, mikä on mahdollistanut syvällisen ymmärryksen heidän kokemuksistaan. Saamani tutkimustulokset ovat samansuuntaiset aiempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen peilattaessa, mikä vahvistaa tutkielmani luotettavuutta.

Alun haasteiden jälkeen löysin lopulta runsaasti aineistoa tutkielmani, kylläkin vain kansainvälisiä artikkeleita. Siitäkin huolimatta, että yritin kovasti etsiä sopivaa suomalaista aineistoa, en sitä löytänyt. Tämä antaa aiheutta pohtia jatkotutkimuksen tarvetta Suomessa. Olisi mielenkiintoista saada tietää, millaisia kokemuksia maahanmuuttaneilla on Suomessa asioimistulkkauksesta.

Tuloksista kävi ilmi, että asioimistulkkauksen laatu vaihtelee merkittävästi. Huonolaatuinen tulkkaus voi johtaa väärinkäsityksiin ja erilaisten ongelmien syntymiseen. Haastateltavien positiiviset kokemukset asioimistulkkauksesta olivat tutkimuksissa harvassa. Positiiviset kokemukset näkyivät tuloksissa niin, että asiakkaat ymmärsivät keskustelun sisällön ja pystyivät osallistumaan paremmin edellytyksin terveydenhuollon käynnille. Asioimistulkkauksen laatu on erityisen tärkeää terveydenhuollossa, sillä tarkkaan käännetty puhe takaa sen, että hoitovirheitä ei syntyisi, mikä tekee siitä elintärkeää.

Havaitsin, että vaikka monissa tutkimuksissa korostettiin asiakkaiden oikeuksia laadukkaisiin tulkkipalveluihin, todellisuus oli toinen. Eri maissa tehdyissä tutkimuksissa nousi esille laadukkaiden tulkkipalvelujen tarve, mutta sitä ei kuitenkaan toteutettu asiakkaiden kokemusten perusteella käytännön tasolla.

Jäin pohtimaan, kuinka paljon ylipäättään asioimistulkkausta käyttäviltä asiakkailta kerätään tietoa kokemuksista ja törmäsin tähän Karisen, Luukkosen, Jauholan ja Määtän (2020, s. 55) näkemykseen, että maahanmuuttaneilla asiakkailla on heikonlaisesti mahdollisuuksia antaa palautetta asioimisestaan viranomaispalveluissa. Myöskään ammattilaisilta, jotka tilaavat asioimistulkin, ei kerätä tai seurata asiakkaiden antamaa palautetta.

Asioimistulkkauksen tulisi aina lähteä asiakkaan tarpeista, jotta voidaan tarjota laadukasta palvelua ja hoitoa. Oleellista on tarjota asiakkaalle tulkkipalvelun saanut ammattitulkki, joka hallitsee vaaditun asiasanaston kontekstista riippuen. Tulkkipalvelujen saatavuuden esteenä voi olla asiakkaan tai läheisen oma valinta, joka voi johtua tiedon puutteesta tulkkiin hyödyntämisessä tai pelosta tulla riippuvaiseksi tulkkipalveluista. Taustalla voi vaikuttaa halu toimia itsenäisemmin ja integroitua nopeammin yhteiskuntaan, kognitiiviset haasteet tai pelko käänkövirheistä. Tulkkipalveluja ei aina tarjota säännöllisesti terveydenhuollossa, mikä voi johtaa tilanteisiin, joissa asiakkaat joutuvat käyttämään perheenjäseniään tulkkeina. Lisäksi kustannukset ja tiedonpuute asiakkaan oikeuksista tulkkauspalveluihin vaikuttavat asioimistulkkiin saatavuuteen.

Kielimuureja voi esiintyä asioimistulkkauksen hyödyntämisestä huolimatta tai vaikka asiakkaalla olisi hyvä englannin kielen taito, jolla pärjää arjessa muuten. Erityinen ammattisanasto, kuten lääketieteellinen ammattisanasto, voi aiheuttaa ymmärtämishäiriöitä. Asiakkaat eivät myöskään välttämättä tuo esille, että eivät ole ymmärtäneet mitä heille on sanottu. Asiakasta saattaa esimerkiksi nolottaa kertoa, ettei ole ymmärtänyt. Tällaiseen tilanteeseen olen omassa työssäni törmännyt useammin kuin kerran. Kaiken kaikkiaan kielimuurit ja ammattisanaston ymmärtämättömyys vaarantavat potilasturvallisuutta, koska asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä hoitosuunnitelmaa eivätkä voi noudattaa lääkärin antamia ohjeita.

Luottamus tulkkiin on olennaista, koska se määrittää, voivatko asiakkaat puhua avoimesti terveyteen liittyvistä asioistaan. Tuloksissa näkyi, että empatian ja ymmärryksen osoittaminen esimerkiksi elein ja ilmein lisäsi turvallisuuden ja luottamuksen rakentumista. Lisäksi kulttuurisensitiivinen lähestymistapa asiakastilanteessa oli tärkeä. Näitä tuloksia tukevat aiemmat tutkimukset (Anazawa, Ishikawa & Kiuchi, 2012) sekä Paananen ja Majlesin (2018) tutkimus, joka toteutettiin kolmessa suomalaisessa terveyskeskuksessa. Tutkimuksessa havaittiin, että merkityksellistä on se tapa, jolla tulkkaus toteutetaan, sillä tulkkaus on muutakin kuin tiedon välittämistä. Yhdistämällä keholliset liikkeet ja osoittamalla empatiaa hienovaraisesti huomattiin sen edistävän asiakkaan toimijuutta sekä parantavan lääkärin ja potilaan välistä vuorovaikutusta, mikä taas paransi hoidon lopputulosta. (Paananen & Majles, 2018, s. 100–105.) Paananen ja Majles (2018, s. 116) toteavat, että tutkimustulokset osoittavat tarpeen uudistaa käsitystä tulkkauksesta. Tässä on kuitenkin ristiriitaa, nimittäin asioimistulkkiin ammattisäännöstössä sanotaan, että tulkin tulee olla

puolueeton. Tunteet eivät saa vaikuttaa työhön eikä tulkki saa tuoda näkyville eleitä tai ilmeitä. (Määttä, 2018, s.97.)

Tutkielmassani sain tuloksia, jotka osoittavat, että paljon on vielä parannettavaa, jotta kaikki asioidmistulkkausta tarvitsevat asiakkaat saisivat luotettavaa ja laadukasta tulkkausta asioidessaan viranomaispalveluissa. Maahanmuuttaneiden kokemuksiin asioimistulkkauksesta vaikuttaa taustalla moni muukin asia kuin pelkästään tulkin ammattitaito. Jokaisen maan oma lainsäädäntö, politiikka, taloudelliset haasteet tulkkien koulutusten järjestämisessä, viranomaisten kouluttaminen, yhteistyö ja tiedottaminen tulkkien kanssa työskentelystä jne. Suomessakin riittää vielä tehtävää. Laissa ei ole tarkkaan määritetty kuka saa toimia tulkkina, tämä johtuu siitä että tulkin ammattinimikettä ei ole auktorisoitu. Toisin sanoen kuka vaan voi toimia tulkkina missä tahansa tilanteessa. (Ehrsten ym., 2017, s. 28.)

On selvää, että sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä muissa viranomaispalveluissa tulkkauksen tarve lisääntyy jatkuvasti maahanmuuton kasvaessa ja yksilöiden oikeuksien toteutumisen kannalta nähdään yhä tärkeämpänä tarjota tulkkia. Koulutettuja tulkkeja ei kuitenkaan aina ole saatavilla, mikä voi johtaa kouluttamattomien tulkkien käyttöön, kuten se että perheenjäsen tai ystävä toimii tulkkina, jolloin tulkkauksen laatu voi heikentyä ja väärinymmärrysten riski kasvaa.

Tulkkauksen laatu, kielimuurit, tulkkipalvelujen saatavuus ja luottamus ovat keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat maahanmuuttaneiden ja pakolaisten kokemuksiin terveydenhuollossa. Huonolaatuinen tulkkaukset ja kielimuurit voivat vaarantaa potilasturvallisuuden ja heikentää hoidon laatua. Tulkkipalvelujen saatavuuden esteet ja luottamuspula tulkkia kohtaan voivat johtaa siihen, että asiakkaat eivät hyödynnä tulkkipalveluja tai käyttävät epäpäteviä tulkkeja, mikä ei ole ihanteellista. On tärkeää pyrkiä kehittämään tulkkipalvelujen laatua ja saatavuutta sekä huomioida asiakkaiden toiveet tulkkia varatessa. Lisäksi on tärkeää kouluttaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia työskentelemään tulkkien kanssa, jotta he voivat omalta osaltaan edesauttaa asiakasta saamaan parhaan mahdollisen lopputuloksen hoidettaville asioille. Viranomaisen voi esimerkiksi ohjeistaa ja varmistaa tulkilta, että tämä kääntää sanatarkasti ilman lyhennyksiä tai tiivistämistä, jotta mitään oleellista tietoa ei jäisi pois (Sleptsova ym., 2017).

Tämän kirjallisuuskatsauksen tavoitteena ei ole antaa yleistettäviä vastauksia asiakkaiden kokemuksista asioimistulkkauksesta viranomaispalveluissa, vaan avata keskustelua ja lisätä tietoisuutta aiheesta sekä tuoda asiakkaan kokemus esille. Olen tyytyväinen tutkielmani lopputulokseen, sillä olen saanut paljon arvokasta uutta tietoa jota aion hyödyntää työssäni maahanmuuttaneiden parissa.

Lähdeluettelo

Aho, S., Göransson, N., Kolehmainen, M., Pakkanen, S., Rautiainen, H., Salo, Viljanen, M., Kallio-koski, N., Marjeta, N., Salmine, J., Vihtari, J., Vuorenmaa, A & Vähäpesola, J. (2017). Asiakkuus tulkkauksessa. Teoksessa Ollila, S. (toim.), *Tulkkaus terveydenhuollossa. Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys* (s.18). Vaasa: Vaasan yliopisto.

Alhonen, J., Brotkin, H., Heino, S., Hellgren, J., Hentonen, P., Sallinen, P & Tjukanov, N. (2017). Tulkkaus päätöksenteossa. Teoksessa Ollila, S (toim.), *Tulkkaus terveydenhuollossa. Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys* (s. 98, 108, 111–112). Vaasa: Vaasan yliopisto

Anazawa, R., Ishikawa, H., & Kiuchi, T. (2012). The accuracy of medical interpretations: A pilot study of errors in Japanese-English interpreters during a simulated medical scenario. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 4(1), 1–20. Haettu osoitteesta 15.1.2025 https://primo.uef.fi/permalink/358FIN_UOEF/858jmh/cdi_proquest_miscellaneous_1629327600

Finto, (2024). Haettu 20.11.2024 osoitteesta <https://finto.fi/yso/fi/>

Ehrsten, M., Kajanne, A., Käyhkö, M., Ptkäranta, K-M., Rantamäki-Varonen, E., Siltala, T & Sykkö, H. (2017). Tulkkaus ammattina–Tulkit keskiössä. Teoksessa Ollila, S (toim.) *Tulkkaus terveydenhuollossa. Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys*. (s. 27, 40). Vaasa: Vaasan yliopisto

Hartonen, V. & Rissanen, O. (2018). Maahanmuuttoon liittyvät keskeiset käsitteet. Teoksessa Karlsson, V., Lastikka, A-L. & Vartiainen, J. (toim.) *Koto-kohtaamisia taidolla ja taiteella. Kielten ja kulttuurien yhteisöllistä oppimista ja kotoutumista*. (s.22). Joensuu: Itä-Suomen yliopisto/KOTO-Kotoutuminen ja taidolla -hanke.

Kallinen, T & Kinnunen, T. (2021). Etnografia. Teoksessa Vuori, J (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Haettu 20.11.2024 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö (2020). Oma kieli kotoutumisen tukena. Opas ammattilaisille. (s.27) Helsinki

Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S-M., Pietilä, A-M., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. (2013). Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsennettyyn tietoon. Vol 25 nro 4, 291-301. Haettu 20.11.2024 osoitteesta <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128286>.

Karinen, R., Luukkonen, T., Jauhola, L., Määttä, S. (2020). *Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu (s. 55) Helsinki. Haettu osoitteesta 15.1.2025 https://www.academia.edu/106127029/Selvitys_asiomistulkkauksen_nykytilasta

Koskinen, K., Vuori, J & Leminen A-K. (2018.) Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J & Leminen A-K (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino.

Koskinen, K & Leminen A-K. (2018.) Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J & Leminen A-K (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s.7–12). Tampere: Vastapaino.

Kuusio, H., Mäkipää, L., Klemettilä, K-L., Nykänen, S., Kytö, S & Lilja, E. (2023). *Kansallinen tutkimus ulkomailla syntyneiden terveydestä, hyvinvoinnista ja palveluista – MoniSuomi 2022 –tutkimus. Keskeisiä havaintoja päätöksenteon tueksi*. Tutkimuksesta tiiviisti 54/23.Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki. Haettu osoitteesta 19.11.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-208-2>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Kinni, R.-L., & Puurunen, P. (2021). Tutkimusetiikka tieteellisen tutkimuksen erottamattomana osana. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 29 (4), 313–314. <https://doi.org/10.30668/janus.112654>.

MacLellan, J., McNiven, A & Kenyon, S. (2023). Provision of interpreting support for cross-cultural communication in UK maternity services: A Freedom of Information request. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 6. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2023.100162>

Mäntynen, A. (2013). Asioimistulkkaus maahanmuuttajien terveysterveystietä Tampereella. Teoksessa Koskinen, K (toim.) *Tulkattu Tampere* (s.121). Tampere: Suomen Yliopistopaino

Määttä, S. (2018). Empatia ja asenne lingua franca –tulkkauksessa. Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J & Leminen, A-K. (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 99). Tampere: Vastapaino

Ollila, S. (2017). Tulkkauspalveluiden toimivuus ja kehittämistarpeet. Teoksessa Ollila, S (toim.), *Tulkkaus terveydenhuollossa. Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys* (s. 138). Vaasan yliopisto

Paananen, J. (2018). Tulkki yleislääkärin vastaanotolla: Tavoitteena potilaskeskeinen, sujuva ja empaattinen keskustelu. Teoksessa K. Koskinen., J. Vuori & A-K. Leminen. (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 30–32). Tampere: Vastapaino

Paananen, J & Majlesi, A. R. (2018). Patient-centered interaction in interpreted primary care consultations. *Journal of Pragmatics*, (s. 100–110, 116). <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.10.003>

Puusa, A. (2020) Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A., Juuti, P., & Aaltio, I. (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (kappale 9). Helsinki: Gaudeamus.

Euroopan parlamentti (2019). *Pakolaiset ja muuttoliike Euroopassa: tietoja ja tilastoja*. Haettu 15.1.2025 osoitteesta <https://www.europarl.europa.eu/topics/fi/article/20170629STO78630/pakolaiset-ja-muuttoliike-euroopassa-tietoja-ja-tilastoja#pakolaiset-maailmalla-4>

Pöchhacker, F. (2015). Evolution of interpreting research. Teoksessa Pöchhacker, F., Mikkelsen, H., & Jourdenais, R. (toim.), *The Routledge Handbook of Interpreting*. London: Routledge (s. 62–75) <https://doi.org/10.4324/9781315745381-6>

Raikas, T. (2020). Puheenvuoro: Kääntäminen ja tulkkaus monikielisessä yhteiskunnassa yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Teoksessa Hirvonen, M & Kinnunen, T (toim.) *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. (s. 48–49) Tallinna: Gaudeamus

Sleptsova, M., Weber, H., Schöpf, A. C., Nübling, M., Morina, N., Hofer, G., & Langewitz, W. (2017). Using interpreters in medical consultations: What is said and what is translated—A descriptive analysis using RIAS. *Patient Education and Counseling*, 100 (9), (s.1667–1671) <https://doi.org/10.1016/j.pec.2017.03.023>

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja joihinkin hallintotieteellisiin sovelluksiin. (s. 6–8) Vaasan yliopisto. Haettu 20.11.2024 https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Suomen perustuslaki 731/1999

Tilastokeskus (2024). *Maahanmuutto ennätyksellisen korkealla viime vuonna*. Haettu 20.11.2024 <https://stat.fi/uutinen/maahanmuutto-ennatyksellisen-korkealla-viime-vuonna>

Tilastokeskus (2022). *Väestörakenne*. Helsinki: Tilastokeskus. Haettu 20.11.2024 osoitteesta <https://stat.fi/julkaisu/cl8lprraorrr20dut5a0tywm5>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. (s. 150–151) Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2024). *Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje* 2012. Haettu 20.11. 2024 osoitteesta: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/fi->

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2025) Kotoutumisen sanasto 2. laitos. (s.39) Helsinki Haettu 14.3.2025 osoitteesta: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/166176/TEM_2025_11.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vuori, J. (2021). Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa Vuori, J (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Haettu 20.11. 2025 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>

Liitteet

Liite 1: Aineiston haun kuvaus

Tietokanta ja päivämäärä	Hakusanat	Rajaukset	Osumat ja valinnat	Berry picking/ artikkelit jotka löytyneet toisen artikkelin kautta manuaalisesti
Google Scholar 25.11.2024	immigrant experiences from interpreting in public service and translation social work	2014-2024 arvosteluartikkelit	Tuloksia 80, joista käyty läpi kaksi sivua, 1 artikkeli valikoitui mukaan	
Finna 9.12.2024	(maahanmuuttajat OR pakolaiset OR turvapaikanhakijat OR "asylum seekers" OR refugees OR immigrants OR maahanmuutto OR migrants) AND (asioimistulkkaus OR "liasion interpreting" OR "community interpreting" OR tulkkaus OR oikeustulkkaus OR "court interpreting" OR tulkkipalvelut OR interpreting OR opiskelutulkkaus OR kääntäminen OR translation* OR tulkki OR interpretation*)	2014-2024 Saatavissa verkosta Lehdet ja artikkelit Kielet: englanti tai suomi Asiakkaan näkökulma	72 osumaa joista 0 valittu otsikon perusteella	
UEF Primo 9.12.2024	(maahanmuuttajat OR pakolaiset OR turvapaikanhakijat OR "asylum seekers" OR	2014-2024 Saatavissa verkosta, Lehdet ja artikkelit,	1837 osumaa joista käyty läpi otsikkotasolla 500 ja joista tiivistelmiä käyty läpi	

	refugees OR immigrants OR maahanmuutto OR migrants) AND (asiloimistulkkaus OR "liasion interpreting" OR "community interpreting" OR tulkkaus OR oikeustulkkaus OR "court interpreting" OR tulkkipalvelut OR interpreting OR opiskelutulkkaus OR kääntäminen OR translation* OR tulkki OR interpretation*)	Kielet: englanti tai suomi, Asiakkaan näkökulma, Vertaisarvioidut, Rajauksia, otettu sanat: immigrant, refugee, communication, migrant	15, joista valikoitu jatkoon 4	
Scopus 12.12.2024	("asylum seekers" OR refugees OR immigrant* OR displaced OR migrants) AND ("liasion interpreting" OR "community interpreting" OR "court interpreting" OR interpreting* OR translation* OR "language assistance" OR interpretation*) AND ("health services" OR trial* OR "public services" OR "employment services" OR "social services" OR "government services")	2014–2024 Saatavissa verkosta, Lehdet ja artikkelit, Vertaisarvioitu Kielet: englanti tai suomi, Asiakkaan näkökulma	50 tulosta joista löytyi 2 päällekkäistä artikkelia Uef Primon haun kanssa päällekkäin	
Scopus 12.12.2024	("asylum seekers" OR refugees OR immigrant* OR displaced OR migrants) AND (experiences OR perceptions OR attitudes	2014-2024 Saatavissa verkosta, Lehdet ja artikkelit,	27 joista yksi (n 1) päällekkäinen Uef Primon hakujen kanssa	

	OR views OR challenges) AND ("lisation interpreting" OR "community interpreting" OR "court interpreting" OR interpreting* OR translation* OR "language assistance" OR interpretation*)	Vertaisarvioitu Kielet: englanti tai suomi, Asiakkaan näkökulma		
PsychInfo 17.12. 2024	("asylum seekers" OR refugees OR immigrant* OR displaced OR migrants) AND (experiences OR perceptions OR attitudes OR views OR challenges) AND ("lisation interpreting" OR "community interpreting" OR "court interpreting" OR interpreting* OR translation* OR "language assistance" OR interpretation*)	2014–2024 Saatavissa verkosta, Lehdet ja artikkelit, Kielet: englanti tai suomi, Asiakkaan näkökulma	115 tulosta joista valittu mukaan 0	
SocINDEX 18.12. 2024	("asylum seekers" OR refugees OR immigrant* OR displaced OR migrants) AND ("lisation interpreting" OR "community interpreting" OR "court interpreting" OR interpreting* OR translation* OR "language assistance" OR interpretation*) AND ("health services" OR trial* OR "public services" OR "employment services" OR	2014–2024 Saatavissa verkosta, Lehdet ja artikkelit, Kielet: englanti tai suomi, Asiakkaan näkökulma	30 tulosta joista 0 mukaan	

	"social services" OR "government services")			
SocINDEX 18.12. 2024	("asylum seekers" OR refugees OR immigrant* OR displaced OR migrants) AND (experiences OR perceptions OR attitudes OR views OR challenges) AND ("liasion interpreting" OR "community interpreting" OR "court interpreting" OR interpreting* OR translation* OR "language assistance" OR interpretation*)	2014–2024 Saatavissa verkosta Lehdet ja artikkelit Kielet: englantia tai suomi, Asiakkaan näkökulma	162 tulosta, joista 0 mukaan	
Scopus tekoäly eli Scopus AI, "Berry picking" 12.1.2025, 23.1.2025, 30.1.2025, 7.2. 2025	("asylum seekers" OR refugees OR immigrant* OR displaced OR migrants) AND (experiences OR perceptions OR attitudes OR views OR challenges) AND ("liasion interpreting" OR "community interpreting" OR "court interpreting" OR interpreting* OR translation* OR "language assistance" OR interpretation*)			Löydetty eri hakukerroilla manuaalisesti toisten jo aiemmin löydettyjen artikkelien kautta hyödyntämällä Scopus tekoälyä. "berry picking" menetelmällä kahdeksan (n=7) artikkelia valikoitui mukaan
Ebsco 7.2.2025	("asylum seekers" OR refugees OR immigrant* OR displaced OR migrants) AND ("liasion interpreting"	Rajaukset tietokannoissa: Medline, SocIndex fulltext, Cinahl, Academic Premier	1009 tulosta joista käyty läpi noin 150 tulosta otikkotasolla. Kaksi (n 2) artikkelia valikoitui mukaan	

	OR "community interpreting" OR "court interpreting" OR interpreting* OR translation* OR "language assistance" OR interpretation*) AND ("health services" OR trial* OR "public services" OR "employment services" OR "social services" OR "government services")	2014-2024 Vertaisarvioidut artikkelit Kieli: englanti		
Google Scholar 7.2.2025	immigrants and refugee experiences from interpreting services in public service	2014-2024 arvosteluartikkelit	Tuloksia 12 600, joista katsottu 110, päällekkäisiä artikkeleita 3. Valittu 1 artikkeli mukaan	

Liite 2: Tutkielman aineisto

Tutkimuksen nimi	Tekijät, vuosi, maa ja tietokanta	Tutkimuksen tarkoitus	Aineiston keruu menetelmä ja tutkimuksen tulokset
1. Project 20: interpreter services for pregnant women with social risk factors in England: what works, for whom, in what circumstances, and how?	Rayment-Jones, H., Harris, J., Harden, A., Silverio, S. A., Turienzo, C. F., & Sandall, J. 2021. Iso-Britannia. Scopus	naisten kokemuksia, äitiyspalveluiden tulkkipalveluista, tavoitteena suunnitella tehokkaita tulkkipalveluja jatkossa.	21 haastattelua Huonolaatuiset tulkkipalvelut tai niiden puute. Palveluihin pääsy vaikeaa ja kielimuurit
2. Interpreting and linguistic Inclusion – friends or foes? Results from a field study	Nike, K. Pokorn & Jaka Cibej. 2018. Slovenia. Scopus	Tutkimuksen tavoitteena vastata hypoteesiin. Väite on, että käänös- ja tulkkipalvelut vähentää kotoutumista ja mahdollisuuksia oppia hiljattain maahan tulleita maahanmuuttajia oppia maan hallitsevaa kieltä.	Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. Haastattelut ja kyselylomake. Suurin osa (n 35) osallistujaa, koki, että on tärkeää ottaa tulkki mukaan tärkeisiin viranomais tapaamisiin. Laadukas tulkkkaus on elintärkeää.
3. A qualitative study of the perceived effectiveness of refugee services among consumers, providers, and interpreters	Dubus, N & Le-Boeuf, H. S. 2019. Yhdysvallat. Scopus "berry picking"	Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään terveyskeskusten ja sosiaalipalvelujen tehokkuutta pakolaistaustaisille asiakkaille.	Sekatutkimus, kyselytutkimus, yksilöhaastatteluja ja fokusryhmiä. Asiakas ei ymmärrä mitä lääkäri kertoo vaikka tulkki olisi paikalla.
4. Access to primary health care for asylum seekers and refugees: a qualitative study of service user experiences in the UK	Cara Kang, Louise Tomkow and Rebecca Farrington. 2019. Iso-Britannia. PubMed Central	Tutkittiin pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kokemuksia päästä terveyspalveluihin Ison-Britanniassa vuonna 2018.	Laadullinen tutkimus, haastattelut Pääsy terveyspalveluihin hankalaa, tulkkien saatavuus, kielimuurit, kiire

5. Impacts of English language proficiency on healthcare access, use, and outcomes among immigrants: a qualitative study	Pandey, M., Maina, R.G., Amoyaw, J., Li, Y., Kamrul, R., Michaels, C.R. & Maroof, R. 2021. Kanada. Scopus "berry picking"	Tutkittiin maahanmuuttajien ja pakolaistausten pääsyä terveydenhuollon piiriin, tyytyväisyyteen, hoitoon ja terveysvaikutuksiin.	Laadullinen tutkimus, haastattelut. rajallinen englannin kielen taito vaikuttaa merkittävästi hoitoon pääsyyn, hoidon laatuun ja terveyden edistämisen hoitotuloksiin.
6. Interpreters working in mental health settings with refugees: An interdisciplinary scoping review.	Fenning, M & Denov, M. 2021. Yhdysvallat. Scopus "berry picking"	Tavoitteena koota tietoa pakolaisten kanssa työskentelevistä tulkeista, tunnistaa keskeisimmät haasteet sekä mahdollisuudet.	Kuvaileva kirjallisuuskatsaus Tulkeilla on myönteinen vaikutus pakolaisasiakkaiden hoidon laatuun ja kliinisiin tuloksiin silloin kun lääkäriillä ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä.
7. Interpreting in refugee contexts. A descriptive and qualitative study.	Jiménez-Ivars, A., & León-Pinilla, R. 2018. Espanja. Scopus	Tarkoitus tutkia tulkkien käsityksiä osaamisestaan ja roolistaan sekä pakolaisten kokemuksia tulkkauksen laadusta	Laadullinen ja määrällinen tutkimus, haastattelut. Kielitaidon puutteet, väärinkäsitykset, lyhentäminen ja tiivistäminen. Murre erot, väärä tulkinta, kiire
8. Availability and acceptability of interpreting services for refugees as a question of trauma-informed care.	Campanella, A. 2023. Uusi-Seelanti. Scopus "berry picking"	Pakolaistaustaisten asiakkaiden kokemuksia ammattitulkeista julkisissa palveluissa Uudessa-Seelannissa.	Kvalitatiivinen tutkimus Haastattelut kokemuksia tulkkauksen puutteesta ja laadusta. Teemoja: luottamus, tulkin ammattitaidon puute, empatiakyky ja tulkin saataavuus
9. What do(n't) hospital patients like about using professional interpreting services.	Hlavac, J., Zucchi, E., & Hu, Y. 2024. Australia. Scopus "berry picking"	Tavoitteena tuoda potilaiden ääni kuuluviin. Osallistujien Kokemuksia tulkkauksesta terveydenhuollossa	Monimenetelmällinen tutkimus, kysely 1120 potilaalta saatiin 464 avointa vastausta 16:sta eri kieliryhmästä.

<p>10. Impact of professional interpreters on outcomes for hospitalized children from migrant and refugee families with limited english proficiency</p>	<p>Boylen, S., Cherian, S., Gill, F. J., Leslie, G. D., & Wilson, S. 2020. Australia. Cinahl</p>	<p>Tavoitteena koota näyttöä ammattitulkkien vaikutuksesta sairaalahoittoon joutuneiden 0–18-vuotiaiden lasten tai nuorten hoidon tulokista, joiden perheillä ei ole englannin kielen taitoa.</p>	<p>Systemaattinen ja määrällinen kirjallisuuskatsaus.</p> <p>Maahanmuuttaja perheet olivat tyytyväisempiä hoidon eri osal-alueisiin kun käytettiin ammattitaitoisia tulkkeja verrattuna ei ammattimaisiin tulkkeihin. Ammattitulkkien käyttö kasvokkain lyhensi hoitoaikoja verrattuna puhelintulkkien käyttöön.</p>
<p>11. Arabic-speaking migrants' experiences of the use of interpreters in healthcare</p>	<p>Hadziabdic, E., Albin, B & Hjelm, K. 2014. Ruotsi. Biologigal Science Database (BMC)</p>	<p>Tutkimuksen tavoitteena on tutkia arabiankielisten henkilöiden kokemuksia tulkkien käytöstä terveydenhuollossa.</p>	<p>Sekamenetelmä, kyselylomake ja analysointi kuvailevilla tilastoilla</p> <p>94 % koki luottamuksen tulkkiin on olennaiseksi</p> <p>66 % sanoi ettei tulkin uskonnolla ei ole merkitystä.</p> <p>94 % ja 96 % oli sitä mieltä, että tulkin on hallittava lääketieteellinen terminologia.</p> <p>75 % piti tärkeänä, että tulkki puhuu samaa murretta kuin henkilö itse.</p> <p>72 % osallistujista piti tärkeänä, että tulkilla oli tulkin koulutus</p>
<p>12. Interpreter services for immigrants in European healthcare systems: a systematic review of access barriers and facilitators.</p>	<p>Vange, S., Nielsen, M.R., Michaëlis, C & Jervelund, S. 2024. Tanska. Cinahl</p>	<p>Tavoitteina oli tutkia maahanmuuttaneiden ja terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia tulkkipalvelujen helpottavista tekijöistä sekä esteistä.</p>	<p>Kirjallisuuskatsaus, sekamenetelmä.</p> <p>Esteet: tulkkipalvelujen puute, kustannukset, tiedon</p>

			<p>puute tulkkipalveluista sekä asenteet tulkkipalveluja kohtaan.</p> <p>Edistäviä tekijöitä: mm: pyydettyä kieltä puhuvien tulkkien iso määrä, potilaan ja terveydenhuollon ammattilaisen tietämys potilaan oikeuksista tulkkiin sekä positiivinen asenne tulkkipalveluja kohtaan.</p>
<p>13. Compromised communication: a qualitative study exploring Afghan families and health professionals' experience of interpreting support in Australian maternity care.</p>	<p>Yelland, J., Riggs, E., Szwarc, J., Casey, S., Duell-Piening, P., Chesters, D., ... Brown, S. 2016 Australia Scopus "berry picking"</p>	<p>Tutkittiin afganistanilaisten naisten ja miesten kokemuksia saamastaan tuesta tulkkaukseen raskauden ja synnytyksen aikana.</p>	<p>Haastattelut.</p> <p>Tulkki varataan usein ensimmäiselle käynnille, mutta tämän jälkeen tulkkia ei käytetä säännöllisesti. Miehet toimivat usein tulkkeina vaimolleen tapaamisissa vaikka tulkkeja olisi ollut saatavilla eivät asiakkaat osanneet heitä hyödyntää.</p>

Liite 3: Hyväksymis- ja poissulkukriteerit

Hyväksymiskriteerit	Poissulkukriteerit
Tieteellinen artikkeli, väitöskirja tai teos, joka vertaisarvioitu liittyen aiheeseen ja tutkimuskysymykseen	Opinnäytetyöt, Pro gradu tutkielmat ja ei tieteelliset artikkelit ja teokset
Julkaisukieli suomi tai englanti	Muita kieliä kuin englantia tai suomea käytetty tutkimuksissa
Artikkeli tai teos vuosilta 2014–2025. Pyritään mahdollisimman tuoreeseen tietoon.	Pyritään poissulkemaan artikkelit ja teokset, joita tehty ennen 2014.
Tutkimuskysymykseen löytyy vastauksia Kokemuksia asiointitulkkauksesta asiakkaan näkökulmasta viranomaispalvelussa	Tulkin näkökulmasta tehdyt tutkimukset joissa ei ole asiakkaan näkökulmaa ja kokemuksia asiointitulkkauksesta viranomaispalveluissa
Artikkelit tai teokset tulee löytää verkosta tai lähikirjastosta ilmaiseksi.	Maksulliset artikkelit/teokset, ei verkossa tai ei lähikirjastoista löytyvät