

Huomioita vammaisten tulkkauspalvelun kilpailutuksen järjestämiseen 2017

Tulkkaukselta ja tulkkauspalvelun tuottamiselta tulee vaatia laatua. Palvelun järjestämisen laatua pystytään jo nyt arvioimaan ja se tulee ottaa huomioon kilpailutuksessa. Tulkkauksen laadun arviointia ollaan kehittämässä ja uskomme, että Kelassa ollaan valmiita ottamaan laatumittaristo käyttöön silloin, kun sellainen saadaan valmiiksi. Ymmärtääksemme hankintalaki mahdollistaa tulkkauspalvelun hankinnan myös palvelusetelimallilla. Jos tähän ei olla valmiita, asiakkaille tulisi antaa enemmän valinnanvapautta uusien tulkkaustuotteiden muodossa, kuten työelämätulkkauksessa.

Alla esityksemme kilpailutuksen järjestämiseen vuonna 2017.

Tulkin työssäkäyntialueiden järjeistäminen

Tulkit ovat halunneet mahdollistaa työssäkäyntinsä ja asiakkaan tulkinsaannin laajoillakin alueilla, mutta he eivät ole tarkoittaneet haluavansa päivittäin työskennellä ympäri Suomea. Edellisen kilpailutuksen ratkettua tilanne kuitenkin päättyi siihen, että tulkit matkustavat nyt pitkiä matkoja tulkkaustilauksiinsa, vaikka lähempääkin olisi löytynyt työhön sopiva tulkki.

Esitämme, että tulkeille määriteltäisiin kaksi tai kolme työssäkäyntialuetta, joiden suhteen välityksessä toimitaan eri tavalla.

Yksi vaihtoehto on käyttää työssäkäyntialueiden määrittelyssä kuntalista, kuten tähänkin asti. Ensisijaisen työssäkäyntialueen lisäksi tulee määritellä laajempi toissijainen työssäkäyntialue, jota voidaan käyttää, kun alueelle ei ensisijaisista tulkeista löydy tulkkeja. Toissijainen työssäkäyntialue voitaneen määritellä laajemmin esimerkiksi maakunnittain tai muulla tavalla ilman kuntalista.

Toinen vaihtoehto on käyttää teknisen vuoropuhelun aloitustilaisuudessa esille tullutta sektorimallia, jossa tulkin työssäkäyntialue määritellään kilometreissä, esimerkiksi ensisijainen työssäkäyntialue 80 kilometrin säteellä lähtöpaikasta, toissijainen 140 kilometriä lähtöpaikasta ja kolmas kattaisi tarvittaessa koko Suomen.

Tärkeintä työssäkäyntialueissa on välityksen toiminta. Ensisijaiselle alueelle työtä voitaisiin laittaa kuten tähänkin asti kysymättä etukäteen tulkilta. Toissijaiselle ja kolmannelle alueelle suuntaavasta työstä kysyttäisiin ensin tulkilta, jotta hän voi varmistua esimerkiksi lastenhoidon

tai muun vastaavan järjestymisestä pidemmän työmatkan aikana. Näistä tilauksista tulkilla on myös mahdollisuus kieltäytyä ilman mittavia perusteluja.

Kilpailutusalueiden määrä ja reuna-alueet

Toivomme paluuta pienempiin välitysalueisiin. Kelan välittäjien tulisi keskittyä välittämään tulkkeja vain tietyille alueille, jolloin heille voisi kehittyä tuntemusta asiakkaista ja tulkkaustilanteista. Tällöin tilauksiin saataisiin varmemmin lähialueiden tulkkeja ja välttyttäisiin tulkkien ajattamiselta pitkin Suomea. Edellisessä kohdassa mainittu työssäkäyntialueiden rajausehdotus edesauttaisi tätä.

Välitysalue voisi olla esimerkiksi 30-50 kilometriä. Silloin asiakkaille välitettäisiin lähellä toimivia tulkkeja. Jos lähialueelta ei löydy vapaita tulkkeja, voidaan keikkoja vasta sitten välittää kauempaa tuleville tulkeille.

Kilpailutusjärjestyksen hinnan ja laadun painoarvo

Laatu on ehdottomasti otettava huomioon kilpailutettaessa. Ensimmäisessä kilpailutuksessa laatua mitattiin ja arvotettiin lähinnä tuottajien laatuna. Nämä eivät varsinaisesti mittaa tulkkauksen laatua, joka onkin nykytietämyksen mukaan hankalaa mitata ja pisteyttää. Yrityksen prosessien ja resurssien laatu ja esimerkiksi työntekijöiden työolot ja -sopimukset ovat yksi mitattava osio, jolla voidaan kannustaa työhyvinvointiin ja sitä kautta myös laadukkaaseen palveluun asiakkaille.

Isoissa ja pienissä yrityksissä mahtuu työskentelemään monen tasoisia tulkkeja. Loppukäyttäjälle tulisi taata laadukas palvelu mahdollisesti kilpailutusjärjestyksen ohittavalla joustavalla tulkkirinki/toivetulkki -järjestelmällä. Varsinkin vaativan tasoissa ja jatkuvuutta vaativissa tulkkaustilanteissa, kuten asiantuntijatasoisilla työpaikoilla (työelämätulkkaukset) tai terapiatulkkauksessa toivetulkkien käyttö tulisi olla mahdollista.

Laatua ja hintaa voidaan painottaa 60/40 tai 50/50, mutta tärkeämpää on suoda asiakkaille tasa-arvoinen mahdollisuus saada tulkkirinkejä. Niitä ei pitäisi suoda vain tietyille ryhmille, kuten esimerkiksi vain lapset ja kuurosokeat. Yhdellä asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus koota useampia tulkkirinkejä, esimerkiksi työpaikalle ja vapaa-aikaan eri tulkit. Yksikään tulkki ei ole eksperti kaikissa tilanteissa, vaan eri tilanteet vaativat eri tulkin. Tulkkien erityisosaamisen huomioiminen motivoi tulkkeja lisäkoulutautumiseen, erikoistumiseen ja syvemmän osaamisen hankkimiseen. Nykyinen järjestelmä ei mahdollista työssä etenemistä. Tulkeista tuntuu, ettei heidän taitojaan arvosteta, eikä hankitun koulutuksen ja taitojen ylläpitoon kannusteta, koska vain hinnalla on merkitystä.

Tulkkauksen laadun mittaristoa ei ole vielä saatavilla, mutta kun sellainen saadaan, toivomme sen käyttöönottoa heti kun mahdollista.

Tulkin koulutusvaatimukset

Aloitustilaisuuden dioissa mainitut koulutusvaatimukset ovat linjassa SVT:n näkemyksen kanssa.

Lisäksi esitämme, että kuurosokeusmenetelmäopinnot suorittaneet kirjoitustulkit ja puhevammaisten tulkit voivat edelleen toimia tulkkeina puheentoistoasiakkaille tai taktiilisti sormittaville asiakkaille. Kun asiakas ei käytä kirjoitustulkausta, vaan puheentoistoa ja esimerkiksi taktiileja suuraakkosia, on kuurosokeusopinnot suorittanut kirjoitustulkki aivan yhtä pätevä tähän työhön kuin kuurosokeusopinnot suorittanut viittomakielen tulkki.

Myös taktiilein sormiaakkosin kommunikoivan henkilön tulkkaus on verrattavissa kirjoitustulkkaukseen. Kuurosokeusopinnot suorittaneella kirjoitustulkilla on myös tämä taito ja asiakkaat saattavat saman tilauksen aikana eri tilanteissa ottaa vastaan kirjoitustulkausta pistenäytöltä tai taktiileita sormiaakkosia (esim. kävellessä tai siirtyessä toiseen paikkaan) tai joskus sormenpään tuntoherkkyyden muuttuessa eri syistä.

Sisäinen optimointi on palautettava

Tulkkauspalvelua tarjoavien yritysten sisäinen optimointi on palautettava. Se on avainratkaisu moneen nykyiseen ongelmaan. Lisäksi yrityksillä tulee olla työnjohto-oikeus, joka on nyt torpattu.

Miksi sisäinen optimointi tulee sallia?

- Sairasloman sijaistukset hoituisivat yrityksen sisällä, kun työt voitaisiin vaihtaa sisäisesti tulkilta toiselle. Tämä säästäisi resursseja Kelan välitykseltä, joka tuntuu olevan nykyisellään aivan ylikuormitettu.
- Yrityksen sisäinen välitys tai esimies voisi puuttua asiaan, jos jollekin tulkille on välitetty liian vaativa keikka, tai jos yrityksestä löytyisi joku muulla tavalla sopivampi tulkki ko. tilaukseen.
- Tulkkien ajamat pitkät matkat keikalta toiselle voitaisiin osittain välttää sisäisellä optimoinnilla, kun sisäinen välitys voi ajoissa huomata tulkkien ajavan ristiin.
- Sisäisellä välityksellä on enemmän tietoa paikallisista tilauksista ja asiakkaista. Oikea tulkki saadaan helpommin sijoitettua oikeaan paikkaan.
- Jos tulkki katsoo keikan olevan itselleen liian vaativa, keikka tulisi palauttaa. Näin ei kuitenkaan aina käy, sillä keikka joudutaan luovuttamaan mahdollisesti koko yrityksestä pois, vaikka yrityksen sisältä löytyisikin pätevä tulkki.

Peruutuskorvausta ei tule poistaa

Peruutuskorvausta ei tule poistaa. Peruutuskorvauksen poistamisella on suora vaikutus palvelun yleiseen hintatasoon. Varsinkin opiskelutulkkausessa riski on niin suuri, ettei järkevää hintaa pysty millään laskemaan, jos jatkuvasti peruuntuvasta, tappiota aiheuttavasta opiskelutulkkauksesta ei pääsekään millään eroon. Aina on muutamia opiskelijoita, jotka syystä tai toisesta eivät käy koulussa. Tällaisesta jatkuvasta "lintsauksesta" ei voida rokottaa tulkkipirimoja. Jos peruutuskorvaus poistuisi, pitäisi opiskelutulkkaukseen saada irtisanoutumisehto jatkuvan lintsauksen varalle, jotta tuotteen hinta ei ponnahtaisi järjettömyyksiin.

Tulkkipalvelua piittaamattomasti käyttäville asiakkaille tulee järjestää lisää perehdytystä ja selvittää, mistä ns. väärinkäytökset johtuvat. Tämä ei ole tulkkien tai tulkkausta järjestävien yritysten vastuulla.

Ettisten sääntöjen noudattaminen

SVT:n syyskokous varasi rahaa vuoden 2017 budjettiin tulkkiporttijärjestelmän valmistelua varten. Tulkkiporttijärjestelmään liittyvän tulkin tulee vakuuttaa noudattavansa ammattieettisiä sääntöjä. Järjestelmän toivotaan antavan työvälineitä niin viittomakielisille kuin kuulevillekin asiakkaille sopivaa tulkkia etsittäessä. Myös Kelan välitys saisi portaalista apua välitystehtävässään.

Tulevaisuudessa portaaliin toivotaan voitavan yhdistää myös tulkkeen/tulkin taitotason arviointijärjestelmä, jolloin itse tulkkauksenkin laatua voidaan paremmin mitata ja painottaa kilpailussa.

Paritulkkausta tarvitaan

Paritulkkaus tulee välittää tilauksiin, joihin se tilaisuuden pituuden ja vaativuuden puolesta kuuluu. Välityksellä pitäisi olla mahdollisuus luottaa tulkin ja firman asiantuntijuuteen. Asiakas ei ole läheskään aina tulkkauksen asiantuntija, vaan vain tulkkauksen käyttäjä. Käyttjäasiakkaat eivät useinkaan osaa arvioida tarvitaanko johonkin tilaisuuteen paritulkkaus vai ei. Asiakkaan ja tulkin näkökulmat poikkeavat usein suurestikin. Esimerkiksi vapaa-ajan matkat voivat olla todella raskaita tulkata yksin ja monissa juhlissa tulkkiparista on suurta apua, vaikka kuoron asiakkaan mielestä tilaisuudet ovatkin leppoisa oleskelua ja jutustelua.

Tuotteet ja lisät

Tuotteiden yksinkertaistaminen on hyväksyttävä linjaus. Perustuotteisiin tulee määritellä lisät esimerkiksi kuurosokeusmenetelmistä, vieraiden kielten kielilisät, kirjoitustulkkauksen esivalmistelu-lisä sekä ilta-, lauantai- ja sunnuntailisät.

Esimerkkinä seuraavat tuotteet/tuoteryhmät:

Perustulkkkaus

Keskitason tulkkkaus: tulkkkaus, joka ei vielä välttämättä ole vaativaa, mutta jossa yleensä on hyötyä siitä, että sama tulkki tai tulkkitiimi on toistuvasti paikalla. Esimerkiksi työelämätulkkkaus, lastensuojelu, erikoislääkärit, teatteritulkkkaus, mielenterveyspalvelut, poliisikuulustelut, terapiat, uskonnolliset tapahtumat, joissa on erityispiirteitä tai valmiita käännöstekstejä, jotka vaativat valmistautumista.

Vaativan tason tulkkkaus: muun muassa seminaarit, väitöstilaisuudet, oikeudenkäynnit, osa terapioidista

Suosittelemme, että keskitason tulkkauksissa kaikilla asiakkailla olisi oikeus esittää tulkkitoive ja/tai tulkkirinki, jossa voidaan ohittaa kilpailutusjärjestys tarvittaessa. Tällaisia tilaisuuksia voisivat olla esimerkiksi lähisukulaisen hautajaiset, omat häät, synnytys, terapia sekä asiantuntijatasoinen työelämätulkkkaus. Suorittavan työn työelämätulkkaukset ovat yleensä perustason tulkkauksia, ellei erityisiä perusteluja ole. Jos perusteet löytyvät, tulee sitä jatkossa käsitellä kuten keskitason tulkkauksia.

Keskitason tulkkauksia voivat tehdä kelpoisuusehdot täyttävä tulkki, jolla on vähintään kolmen vuoden työkokemus. Vaativan tason tulkkauksia voivat tehdä kelpoisuusehdot täyttävä tulkki, jolla on vähintään seitsemän vuoden työkokemus. Perhevapaat ja muut pitkät poissaolot työelämästä vähennetään kokemusvuosista.

Yli päivän tuote

Nykyisessä määritelmässä mainitaan seuraavaa:

Tulkkauksetapahtuman pituuden ollessa yli 10 tuntia päivässä välityskeskus voi suunnitella tulkkauksen toteuttamistavan yhdessä palveluntuottajan/tuottajien kanssa.

Määritelmä tulisi muuttaa niin, että yli 10 tunnin päivässä välityskeskuksen tulee suunnitella tulkkauksen toteuttamistapa yhdessä palveluntuottajan/tuottajien kanssa. Tulkin työpäivän pituuden täytyy pysyä työaikalain mukaisissa raameissa.

Välitysohjelman tulee toimia mobiililaitteilla

Tulkin työ on liikkuvaa ja tulkkauskeikkojen välillä tarvitsisi päästä katsomaan keikkatietoja. Välitysohjelma tulisi optimoida toimimaan myös mobiililaitteilla. Tällä hetkellä joillakin laitteilla pystyy näkemään joitakin näkymiä todella vaivalloisesti. Ruudulla saattaa kuitenkin näkyä epäoleellisia asioita suurikokoisina peittäen keikan tietoja. Lisäksi nykyisellään tulkki ei voi avata tai sulkea tulkkiensa mobiililaitteella. Tulkki ei myöskään voi nähdä mobiililaitteella kalenterinäkymää tai tehdä muita merkintöjä kalenteriin. Välitysohjelman kalenterinäkymän optimointi ja hallinta mobiilisti on erittäin tärkeää jouhevan työskentelyn saavuttamiseksi. Keikkoja välitetään hyvin usein vasta samalle ja seuraavalle päivälle. Mobiili työskentely saattaa olla ainut vaihtoehto reagoida ja valmistautua.

Ystävällisin terveisin

Emilia Norppa

Puheenjohtaja