



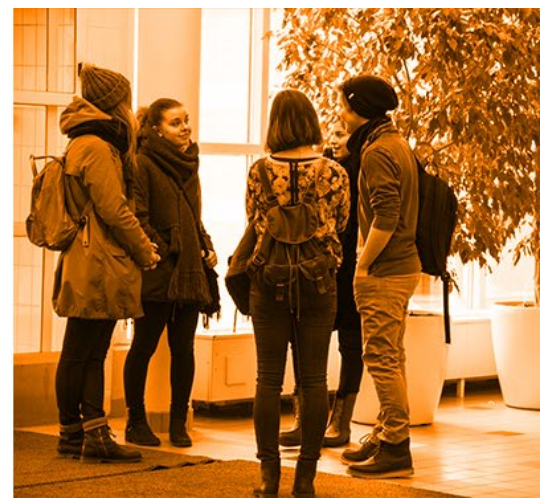
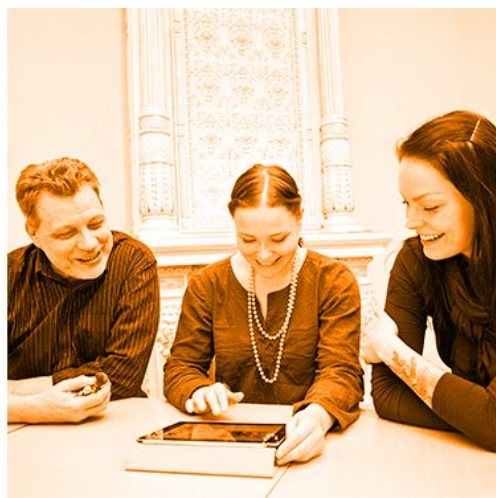
HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Tämä on rinnakkaistallenne.

This is an electronic reprint of the original article that may differ from the original in pagination and typographic detail.

**Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä /
Please cite the original version:**

Halkosaari, Liisa & Norppa, Emilia 2018. Järjetön luottamuspuola riuduttaa palvelua. Kielisilta 1/2018, 19-20.



Järjetön luottamusputa riuduttaa palvelua

Tulkkien ja asiakkaiden etujärjestöjen sekä tulkin käyttäjien aikaa ja hermoja vievät yritykset vaikuttaa tulkkauspalveluihin. Mikä nyt on pinnalla?

TEKSTI LIISA HALKOSAARI JA EMILIA NORPPA

SVT kommentoi tulkkipalveluiden järjestämistä tulkin näkökulmasta. Kannanottoja on viime aikoina julkaistu muutaman kuukauden välein. Yleensä kannanotot ja kommentit koskevat työskentelyolosuhteita, ja niissä ehdotetaan muutoksia tulkkien huonoiksi kokemuksiin järjestelyihin.

Tulkeilta vaaditaan selvityksiä

Viimeisin kannanotto tammikuussa 2018 herätti huolta aihepiirinsä vuoksi. Siinä jouduttiin muistuttamaan palvelun järjestäjä eli Kelaa ammattietiikan kulmakivestä, vaitiolovelvollisuudesta, kun välityskeskus oli vaatinut tulkeilta selvitystä tulkkaustilaisuuden keston venymisen syistä.

SVT:n kannanotossa kirjoitettiin: *“Lähtökohtaisesti on ongelmallista, ettei Kela luota tulkkauspalvelun asiakkaisiin ja tulkkeihin niin, että jommankumman ilmoitus tulkkausajan muutoksesta riittäisi. Tulkki ei kuitenkaan missään olosuhteissa voi olla taho, joka selvittää Kelalle tulkkaustilauksen venymiseen tai muihin muutoksiin liittyviä syitä.”* Kannanotto lähetettiin Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen (VATU) johtajalle, **Sari Paloposkelle**.

Kelan lakiyksikkö vastasi ja vetosi tulkkauspalvelulain pykälän 23 kolmanteen momenttiin, jossa säädetään tulkkauspalvelun tuottajan olevan velvollinen antamaan Kelalle tulkkauspalvelun järjestämistä sekä sen toteutumisen valvontaa ja laadun arviointia varten välttämättömät tiedot. Tämä johtuu siitä, että Kela vastaa tulkkauksen sopivuudesta asiakkaan tarpeisiin sekä tulkkauksen laadusta.

Laissa puhutaan tiedoista, jotka ovat välttämättömiä laissa säädettyjen tehtävien toimeenpanemiseksi. On tulkinnasta kiinni, kuuluuko yksittäisen tulkkaustilanteen keston venymisen syiden selvittely näihin välttämättömiin tietoihin. SVT:n kannan mukaan ei.

#stopKela on yhä voimissaan

Facebook-ryhmässä *Herää, Kelan tulkkauspalvelut!* kuhisee jatkuvasti palvelun ympärillä. Ehkä VATU-keskuksessa ja Kelan etuusyksikössä on vääristynyt kuva siitä, miten hyvin palvelun reunaehdot ovat asiakkailta tiedossa? Keskustelussa nousee esiin myös perusasioita lähtien tulkkilistasta ja tulkin nimen kysymisestä. Tiedotus palvelusta ei siis ole edelleenkaan onnistunut hyvin.

Ryhmässä ihmetellään, miten vanhukset ja muut somen ja netin ulkopuolelle jäävät saavat tietoa muutoksista. Heille voi tulla yllätyksenä välityksen sulkeminen pyhinä, joustamattomuus tilausajoissa tai tulkkilistat.

Perinteisesti näille ryhmille tieto on kulkenut järjestöjen aluetyöntekijöiden kautta, mutta niukin taloudellisin resursein järjestöjen mahdollisuudet tiedottaa laajemmin jäävät pieniksi. Rahoitusjärjestelmät eivät myöskään katso suojeasti sitä, että rahoituksella tehdään toiselle kuuluvaa työtä. Ja miksi katsoisivatkaan – STEAn varoista ei kuulu kustantaa Kelan tiedotusta.

Osoitteessa stopkela.org julkaistaan kritiikkiä toimimatonta palvelua kohtaan. Sivusto syntyi vuoden 2017 #stopkela-kampanjan jälkeen. StopKela-porukka kerää ja julkistaa tilastotietoja tilauksista, joihin ei löytynyt tulkkia. Tammikuun osalta heille oli raportoitu 20 tulkitonta tilausta, joista yli puolet sijoittui Uudellemaalle.

Sivuilla julkaistaan myös asiakkaiden tarinoita. Näin tilastot saavat kasvot, ja viesti “tilaukseesi ei löytynyt tulkkia” muuttuu oikeaksi tilanteeksi, jossa joku jää syrjään tiedonsaannista ja vuorovaikutuksesta.

Ilmainen päivystys

Yksi tulkkeja repivä teema uudella kilpailutuskaudella on ollut ”ilmainen päivystys”. Tulkkiaikaa ei saa sulkea samalta päivältä, vaan kalenteri pitää ”lukita” edellisenä päivänä. Alueilla, joilla keikkaa on vähän, voi olla korkea kynnys sulkea perjantain tulkkiaika torstaina ennen neljää. Käytännössä avattu tulkkiaika velvoittaa päivystystä vastaavaan odottamiseen usein ilman palkkaa.

Tulkkausalan palkkasuosituksista löytyy varallaolokorvaus (30 % palkasta). Tästä tosin määritellään erikseen, että varallaoloksi ei lueta sitä aikaa, minkä tulkki on normaalisti ilmoittanut olevansa käytettävissä. Mutta onko normaalia, ettei käytettävyyttä voi perua saman päivän aikana? Työntekijöiden kannattaa yksissä tuumin pyytää työnantajaa neuvottelemaan ratkaisusta varallaolotilanteissa.

Luottamus, luottamus

Sekä Facebook-keskustelujen että Stop-Kela-liikkeen taustalla näyttäytyy selvänä luottamuksen puute. Kaikki asiakkaat ja tulkit eivät luota Kelan VATU-keskuksen ja välityksen toimintaan. Luottamusta ei rakenna ainakaan se, ettei sitä vaikuta olevan toisinkaan päin. Välitykselle ei riitä asiakkaan selvitys tulkkauksilauksen keston muutoksesta eli välitys ei luota asiakkaaseen.

Luottamuksen lisäksi kateissa vaikuttaa olevan arvostus, mikä näkyi viimeksi Kelan lokakuun asiakastilaisuudessa. Asiakkaiden kysymyksiin vastaili Kelan lakimies, jonka eleet ja ilmeet eivät jättäneet paljoa tulkinnanvaraa. Verkkolähtökyksenkin välityksellä yleisö tulkitse käyttökseen ylimieliseksi ja asiakkaiden hädälle naureskelevaksi.

Mikäli VATU-keskuksessa rehellisesti arvostetaan asiakasta oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntijana, ja tulkkia työnsä

asiantuntijana, sen soisi näkyvän myös kaikessa viestinnässä.

Vaikka koko verkko tuntuu olevan pullollaan negatiivisia kommentteja Kelasta, ei siinä ole koko totuus. VATU-keskuksessa työskentelee monta kokenutta, pätevää välittäjää, jotka osaavat lukea asiakkaiden tarpeita jopa rivien väleistä. Työntekijöillä VATU-keskuksessa on varmasti aito halu toimia työssään hyvin ja oikeudenmukaisesti. Moni asiakas on saanut tilauksiinsa toivomansa tulkit – ja siis tulkit ylipäättään.

Ei anneta kritiikin syödä toivoa siitä, että luottamus rakentuu vähitellen, ja Kelasta tulee inhimillisempi, kuuntelevampi ja asiantuntevampi laitos. 🙌

Seuraavassa lehdessä tutustumme välityksen toimintaan tarkemmin. Onko sinulla kysymyksiä välitykselle? Laita niitä toimitukselle (kielisilta@tulkit.net) tai jollekin toimittajistamme.