

Tiistaina 11.11.2014 oli Helsingissä Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry:n järjestämä keskustelutilaisuus. Tilaisuudessa keskusteltiin sekä tulkkauspalveluiden nykytilasta että erityisesti tulevaisuudesta asiakkaiden toiveiden, hyvän palvelukonseptin ja kilpailutuksen näkökulmista. Paneelikeskustelussa pohdittiin myös, kuinka palveluiden siirto kunnilta valtiolle on onnistunut.

Paneelikeskustelun arvovaltaisina jäseninä paikalla oli

hallitussihteeri Annika Parsons sosiaali- ja terveysministeriöstä,  
suunnittelija Riikka Heikkinen Kelasta,  
hallituksen jäsen Sanna Paasonen Kuurojen Liitosta,  
varapuheenjohtaja Emilia Norppa Suomen Viittomakielien Tulkit ry:stä ja  
varapuheenjohtaja Tuomas Rissanen Tupa ry:stä  
Moderaattorina toimii Managing Partner Jukka Saksi Spindoctor Finlandista.

Puhevamma-alan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry:n edustajina paikalla olivat Elina Mikkonen, Sanna Vallius –Kauhaniemi, Jaana Kalliokulju sekä Taina Somppi.

Tilaisuudessa merkittävämmäksi puheenaiheeksi nousi välityksen toiminta. Tämä kokonaisuus nosti tunteita pintaan niin tulkkien, käyttäjien kuin palveluntuottajienkin näkökulmista. Yleisön joukosta nousi esiin puheenvuoro, jossa ehdotettiin perustettavaksi työryhmä välitystoimintaa kehittämään. Tähän Riikka Heikkinen ei uskaltanut ottaa enempää kantaa, mutta lupasi kirjata asian ylös. Kuulijakunta kuitenkin osoitti kannatusta perustettavaan työryhmää kohtaa. Emilia Norppa jopa ilmoittautui heti olevansa käytettävissä, mikäli tarvetta ilmenee.

Asiakkaiden toiveista valita tilaukseen tietty tulkki, oli yksi mielenkiintoisista aiheista. Yleisönä ollut lakimies käytti puheenvuoron, jossa hän vetosi lainsäädäntöön. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 10§ ”Tulkkauspalvelua järjestettäessä on otettava huomioon palvelunkäyttäjän toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.” Tätä ajatusta vasten peilattuna, asiakkailla on todella oikeus esittää toivomus tilaukseen kiinnitettävästä tulkista. Hallitussihteeri Annika Parsons ei myöskään nähnyt mitään estettä asiakkaan toiveen esittämiselle. Oma lukunsa on taasen käytäntö, jossa välityskeskus optimoi tilaukset omien ohjeistuksiansa perusteella.

Aikataulu tilaisuudessa oli tiukka ja asioita oli paljon käsiteltävänä, joten varsinaisia vastauksia esitettyihin kysymyksiin ei saatu. Uskoakseni tilaisuuden järjestäjät olivat kuitenkin tyytyväisiä paneelikeskusteluun. Tämän tilaisuuden julkisuusarvon myötä saatiin nostetuksi esille monia tärkeitä asiakokonaisuuksia. Vaikka tilaisuus oli sisarjärjestömme Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry:n järjestämä, lähes kaikki asiat koskettivat myös puhevammaisten tulkkauspalvelua. Haluan välittää vielä tässäkin yhteydessä kiitokseni sisarjärjestömme puheenjohtajalle Outi Huuskolle, joka on omalla aktiivisuudellaan halunnut nostaa rinnalleen tasavertaisena yhteistyökumppanina Puhevamma-alan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry:n. Ja tietysti meidän on kiittäminen koko Viittomakielialan Tulkkauspalvelun Tuottajat ry:n ”tehotiimiä” joka oli melko lyhyellä aikataululla järjestänyt todella onnistuneen tilaisuuden tulkkauspalvelun tulevaisuuden ja kehittämisen näkökulmasta. Avoimuus ja luotettavuus olivat Tuomas Rissanen tilaisuudessa käyttämiä avainsanoja, niiden varaan on hyvä rakentaa yhteistyötä myös tulevaisuudessa.

Outi tarjosi yhdistyksellemme mahdollisuutta esittää oma puheenvuoro kyseisessä tilaisuudessa. Sen tarkoitus oli kertoa tulkkauspalveluidemme eroavuuksista (puva/ kuva).

Tilaisuudessa käytin seuraavan puheenvuoron yhdistyksemme nimissä

”Puhevammaisten tulkkauspalvelu perustuu samoihin lakipykäliin kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelun kanssa. Ja tämä nähdään kentällä oikeudenmukaisena käytäntönä. Asiakasryhmät eroavat kuitenkin merkittävästi toisistaan. Siksi olisi tärkeää huomioida asiakasryhmän erilaisuus myös palvelun järjestäjien taholta. Puhevammaisten henkilöiden oikeus tulkkauspalveluun täyttyy, mikäli asiakkaalla on vaikeuksia puheen tuottamisessa tai ymmärtämisessä, ja hänellä on käytettävissä jokin toimiva kommunikointimenelmä. Tämän kriteerin myötä tulisi palvelu järjestää heidän tarpeitaan vastaavaksi koko järjestävän organisaation laajuudelta. Palveluntuottajana kohtaamme tilanteita, joissa asiakasryhmämme erityispiirteitä ei ole huomioitu, tilanteiden edellyttämällä tavalla. Näissä usein kiusallisissakin tilanteissa loukataan jopa asiakkaan ihmisarvoa.

esim. Asiakkaan ollessa yhteydessä välityskeskukseen (esim. tulkin välityksellä) häneltä tivataan asiakasnumeroa, syntymäaikaa tai jotakin tarkempaa erittelyä asiointiin aiheesta. Usein asiakkaalle on myönnetty tulkkauspalvelu juuri siksi, että hänen on vaikea muistaa ja /tai tunnistaa sekä numeroita että kirjaimia. Yleensä tulkki tietää kuitenkin asiakkaan osoitteen ja sen avulla voidaan tunnistaa, että kyseessä on juuri oikea henkilö. Tulkin tiedossa ei aina ole asiakkaan syntymäaikaa tai asiakasnumeroa. Ja Kelan ohjeistuksen mukaan tulkin voi tilata nimen, syntymäajan tai asiakasnumeron avulla.

Puhevammaiset henkilöt kokevat usein ahdistaviksi puhelimitse tehdyt asiointiin liittyvät kysymykset, koska he eivät välttämättä ymmärrä kuulemaansa tai osaa hahmottaa mitä kysytään ja miksi. Toisinaan tuntuu, että oletetaan asiakkaan parantuneen puhevammastaan ollessaan yhteydessä palvelun järjestävään tahoon.

Mikäli asiakas kokee tulkin tilaamisen kovin hankalaksi, saattaa hän jättää koko palvelun käyttämättä, tämä ei liene kuitenkaan palvelun järjestävän tahon tavoite.”

Olin valmistautunut tilaisuuteen muutamalla puheenvuorolla, mutta aika todella oli niin rajallinen, että onneksemme meille oli jo ennakkoon varattu tämä yksi puheenvuoro.

Tässä saat lyhyesti kirjattuna ja tiivistettynä tilaisuuden annin, puheenjohtajan näkökulmasta katsottuna ja kuultuna.

Taina, pj

